



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYS

Börs Bar & Cafe

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma  
Hotelli- ja ravintola-alan  
suuntautumisopinnot  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Lauriina Rastas

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

RASTAS, LAURIINA: Työntekijän perehdytys  
Börs Bar & Cafe

Hotelli- ja ravintolatoiminnan opinnäytetyö, 35 sivua

Kevät 2015

## TIIVISTELMÄ

---

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, mikä on toimiva perehdytysprosessi. Perehdytystä käytiin läpi erilaisten vaiheiden, vastuiden ja prosessin näkökulmasta. Tietoperustassa käsiteltiin lainsäädäntöä sekä tutkimuksellisen kehittämisen teoriaa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi työntekijöiden perehdytyskansio, toimeksiantajalle Börs Bar & Cafe:lle.

Perehdytyskansioista tuli toimeksiantajan vaatimusten mukainen, sekä käytännönläheinen tietopaketti. Kansio ei ole vielä käytössä. Toimiva perehdytysprosessi on kuvattu tässä työssä, sekä työnopastuksen ja perehdytyksen merkitys työntekijälle. Tavoitteet tälle opinnäytetyölle täyttyivät.

Toimeksiantajan pyynnöstä en julkaise tuotoksena syntynyttä perehdytyskansiota.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, perehdytyskansio



## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PEREHDYTYKSEN MERKITYS TYÖPAIKOILLA	2
2.1	Perehdytyksen päätarkoitus ja merkitys	2
2.2	Perehdyttäminen prosessina	4
2.3	Muutokseen perehdyttäminen	5
2.4	Vastuu perehdyttämisestä	6
2.5	Perehdyttämisen vaiheet	8
2.6	Työturvallisuus	9
2.6.1	Työturvallisuuslaki 2002/738	9
2.6.2	Otteita pelastuslaista ja työehtosopimuksesta	10
3	TYÖNOPASTUKSEN MERKITYS TYÖNTEKIJÄLLE	11
3.1	Työnopastuksen päätarkoitus	11
3.2	Työopastuksen lainsäädäntöä	12
3.3	Työopastus vaiheittain	12
3.4	Työnopastuksen viisi askelta	13
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	15
4.1.1	S- ryhmä ja Turun Osuuskauppa	15
4.1.2	Orginal Sokos Hotel Hamburger Börs	16
4.1.3	Börs Bar & Cafe	17
4.2	Perehdytys Turun Osuuskaupassa	19
4.3	Tutkimuksellinen kehittäminen	20
4.4	Kehittämistyön prosessi	22
5	PEREHDYTYSKANSIO BÖRS BAR & CAFELLE	25
5.1	Perehdytyskansion koonti	25
5.2	Perehdytyskansion sisältö	27
5.3	Analyysi	29
5.4	Perehdytyskansion arviointi	30
5.5	Oman työskentelyn ja ammatillisen kehityksen arviointi	31
6	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET	34

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toimiva perehdytysprosessi, jonka tuotoksena syntyi perehdytyskansio toimeksiantajalleni Börs Bar & Cafelle. Perehdytysprosessin lisäksi tavoitteenani on kuvata, miten suuri merkitys on työnopastuksella uudelle työntekijälle. Työlainsäädäntöä apuna käyttäen haluan osoittaa työnantajan vastuun ja velvoitteen perehdytyksessä.

Aihe opinnäytetyölleni tuli työnantajaltani, Börs Bar & Cafelta. Tiesin jo aloittaessani yrityksessä, että haluan tehdä hyödyllisen opinnäytetyön heille. Esimieheni koki, että olisin oikea ihminen kokoamaan heille perehdytyskansion, sillä olin vasta tovin ehtinyt heillä työskentelemään. Yrityksellä ei ennestään ollut kansiota, vaan ainoastaan joitakin materiaaleja. Kansion tarkoitus on toimia suunnannäyttäjänä, tiedon lähteenä sekä muistilistana uusille ja vanhoille työntekijöille.

Börs Bar & Cafe on yksi Hamburger Börsissä toimivista toimipisteistä. Hamburger Börs on osa suurempaa konsernia, S-ryhmää. Ensimmäinen ravintolatoiminta on alkanut Hamburger Börssissä jo vuonna 1834, mutta vuonna 1896 nimi muutettiin nykyiseen muotoonsa, Hamburger Börs. Vuodesta 1947 lähtien se on toiminut Turun Osuuskaupan toimesta. (TOK- yhtymä 2001, 118-119.)

Teoriaosuuden pääpaino on perehdyttämisessä: mitä vaiheita se kattaa ja miksi sitä tehdään? Toinen pääaiheeni on työnopastus. Kokosin perehdytyskansion ja opinnäytetyöni teoriaosuuden omien kokemusten ja käytännönläheisyyden avulla. Tavoitteeni oli saada aikaan toimiva perehdytyskansio, josta hyötyvät kaikki Börs Bar & Cafessa työskentelevät ihmiset. Opinnäytetyöni teoriaosuuteen kokosin ne asiat lähteiden avulla, jotka mielestäni parhaiten kertovat mitä perehdytyksen ja työnopastuksen tulisi olla ja mitkä asiat siihen vaikuttavat.

## 2 PEREHDYTYKSEN MERKITYS TYÖPAIKOILLA

Tämä luku käsittää keskeisimmän osion opinnäytetyössä, perehdytyksen. Seuraavissa kappaleissa käyn läpi mitä on perehdytys ja mitkä kaikki vaiheet se kattaa. Yhtenä tärkeimpänä kappaleena pidän työnantajan vastuuta, joka on myös erikseen määritelty työturvallisuuslaissa.

### 2.1 Perehdytyksen päätarkoitus ja merkitys

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä, työyhteisön, sen tavat toimia ja mitä kaikkia odotuksia hänen työhönsä liittyy. (Työturvallisuuskeskus 2014, 1.)

Hokkanen, Mäkelä ja Taatila (2008, 62) mielestä perehdyttämisen päätarkoitus on saada työntekijä mahdollisimman nopeasti täysvaltaiseksi työntekijäksi. Mitä nopeammin työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä, työyhteisönsä sekä käytännön asiat, sitä nopeammin hän voi keskittyä varsinaisen työn tekoon. Ilman perehdyttämistä työntekijä voi olla työyhteisössä työturvallisuusriski, tehoton sekä epävarma omasta työstään. Eräsalon (2011, 60- 61) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asenne työntekoa, työkavereita ja koko yritystä kohtaan. Hyvin tehty perehdyttäminen auttaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selventää toimintaan kohdistuvia odotuksia. Perehdyttäminen on myös koulutusta ja valmennusta yhteistä päämäärää kohti. Perehdyttämällä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, osaamiseen sekä koko yritykseen vaikuttavaan tulokseen.

Eräsalon (2011, 60-61) mukaan perehdyttäminen sisältää kaikki ne toimenpiteet, joilla työntekijä otetaan sisään yritykseen ja ohjataan työhön. Se sisältää myös ne toimenpiteet joiden avulla vanha työntekijä opastetaan uusiin työtehtäviin, pitkään poissaollut työntekijä opastetaan uudelleen vanhaan työhönsä, työntekijä opastetaan uusiin laitteisiin tai uusien työntekijöiden osaaminen saadaan osaksi yhteistä osaamista.

Yksi perehdyttämisen tavoite on saada työntekijä vakuuttuneeksi siitä, että hän on tervetullut työyhteisöön, hänestä ollaan aidosti kiinnostuneita ja häneen halutaan panostaa, niin että hänestä koulutettaisiin hyvä työntekijä. Uusi työntekijä kaipaa

hyväksyntää ja ammattimaista otetta työyhteisöltään. (Hokkanen ym. 2008, 62-63.)

Perehdytys ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Se on jatkuva prosessi. Perehdytys ja opastus eivät ole pelkästään uusille työntekijöille. Se on tarkoitettu sekä vanhoille että uusille työntekijöille, esimiehille, työssäoppijoille ja osa-aikaisille työntekijöille. Nykyisin moni yritys käyttää vuokrafirmoja lisätyövoiman saamiseen. Työntekijä tulee tekemään yhden tai useamman vuoron ja ajoittain on monta ensikertalaista samaan aikaan vuorossa. Tällöin perehdytys tehdään nopeasti mutta tehokkaasti. Työntekijän on sisäistettävä monta asiaa ja tällöin perehdyttäjän on osattava asiansa. (Työturvallisuuskeskus 2014, 4.)

Perehdytyksen ja työnopastuksen avuksi tulisi laatia kirjallinen suunnitelma. Se säästää aikaa ja vaivaa itse perehdytykseltä ja työnopastukselta. Se myös toimii hyvänä muistilistana kummallekin osapuolelle. Suunnitelmassa tulisi olla myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, minkä avulla määritellään tavoitteisiin pääseminen. (Työturvallisuuskeskus 2014, 5.)

Hyvin tehty perehdyttäminen ja työnopastus luovat vahvan perustan työntekijälle. Oppiminen tehostuu ja oppimisaika lyhenee, jos perehdytys tehdään tehokkaasti ja määrätietoisesti. Perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin, sillä sen avulla ehkäistään virheisiin käytettyä aikaa sekä aikaa, joka kuluu asioiden uudelleen tekemiseen ja opettamiseen. Poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, jos uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi sekä saa apua ja tukea toisilta työntekijöiltä. Työtapaturmista aiheutuneet sairaspöissaolot vaikuttavat yrityksen taloudelliseen tilanteeseen ja juuri näihin asioihin pystyy vaikuttamaan hyvin tehdyn perehdytyksen avulla. Perehdyttäminen on parhaimmillaan oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista, vuorovaikutuksellista työskentelyä muiden kanssa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-17.)

Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Se kaikki mitä harjoittelijat, työssäoppijat ja työntekijät puhuvat yrityksestä työn ulkopuolisille ihmisille, vaikuttaa siihen minkälaisen kuvan ihmiset saavat. Yrityskuva on hyvin tärkeä

esimerkiksi palvelualoilla; huono mielikuva yrityksestä voi viedä yritykseltä asiakkaita. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

## 2.2 Perehdyttäminen prosessina

Hokkanen ym. (2008, 64-65) ovat jakaneet perehdyttämisen neljään eri osaan: Ennen töiden aloitusta, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kolme kuukautta. Ennen töiden aloitusta pitää solmia työsopimus ja muut hallinnolliset tehtävät sekä toivottaa työntekijä tervetulleeksi yritykseen. Työvaatteista tulee huolehtia sekä työpisteen kunnostuksesta. Myös työtovereiden informointi uudesta työntekijästä on tärkeää. Tässä vaiheessa työntekijälle kannattaa antaa materiaalia, jossa esimerkiksi kerrotaan yrityksestä ja sen toimitavoista. Ennen ensimmäistä vuoroa, tai ensimmäisen työvuoron alussa, työntekijälle on pidettävä esittelykierrös toimitiloissa.

Ensimmäisenä päivänä tavataan esimies sekä kerrataan työtehtävät, tavoitteet ja esitellään työkaverit. Ensimmäinen päivä kuluu tunnustellen ja tutustuen uuteen työyhteisöön ja työpaikkaan. Ensimmäisen viikon tavoitteena on työnopastus, eli työntekijä alkaa toimia osana työyhteisöä ja tekemään työtehtäviään normaaliin tapaan, saaden jatkuvaa opastusta. Ensimmäisen viikon jälkeen olisi hyvä pitää palaveri ja käydä läpi miten viikko on sujunut, antaa palautetta puolin ja toisin ja tehdä suunnitelma jatkoa varten. (Hokkanen ym. 2008, 65- 66.)

Perehdyttäminen kestää rekrytoinnista koeaikaan. Jos koeaika kestää kolme kuukautta, on se kokonaisuudessaan perehdytystä. Joidenkin kohdalla lyhyempikin perehdytys riittää, kun taas jotkut voivat tarvita pidempiaikaisen perehdytyksen. Kolmen kuukauden jälkeen kummankin osapuolen tulee olla vakuuttunut siitä, tuleeko työsuhde jatkumaan tästäkin eteenpäin. On hyvä antaa palautetta puolin ja toisin siitä, miten perehdytys on mennyt ja mitä jatkossa voisi parantaa. Perehdyttävän on hyvä kertoa omista kehitysideoistaan. (Hokkanen ym. 2008, 67.)

Eräsalo (2011, 65) on jaotellut perehdyttämisen seuraavanlaisiin vaiheisiin: Ensimmäinen vaihe on rekrytointi ja työsuhteen solmiminen. Toinen vaihe on työn aloitus, jossa esimies ottaa työntekijän vastaan, esittelee hänet muille sekä



käy läpi perehdyttämissuunnitelman. Kolmannessa vaiheessa alkaa yleisperehdytys sekä työnopastus, mikä tarkoittaa työtehtävien perusteellista läpikäyntiä ja niiden riittävää harjoittelua, jonka tarkoitus on muokata työntekijästä täysvaltainen, monipuolinen työntekijä, jolla on riittävästi tietoa, taitoa ja halu toimia työssään. Viimeinen vaihe on perehdyttämisen seuranta, joka suoritetaan jokaisen edellä mainitun vaiheen jälkeen. Seurannassa on tarkoitus antaa palautetta ja saada palautetta. Arviointikeskustelu tulee käydä viimeistään siinä vaiheessa, kun koeaika on päättymässä.

Alle viikon mittaisissa työsuhteissa tulisi käydä vain välttämättömät asiat läpi, kuten työaika, poissaolot, tauot ja tilat. Kuukauden mittaisissa työsuhteissa tulisi näiden lisäksi kertoa enemmän yrityksestä ja sen toimitavoista. Kuukautta pidempään kestävässä työsuhteissa, esimerkiksi sesonkiajan kestävässä työsuhteissa tulisi työntekijälle kertoa syvemmin koko toiminnasta, palveluista ja tuotteista. Vakituksissa työsuhteissa asiat on käytävä perin pohjin läpi, lisäksi perehdytyksen tulisi olla jatkuvaa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 15-16.)

Jotta perehdyttämisessä käytävät asiat olisi helpompi sisäistää, kannattaa työntekijälle jakaa oheismateriaalia, kuten Tervetuloa taloon- opasteet, organisaatiokuvaus, mahdolliset perehdytyskansiot ja muut oleelliset tiedot, jotta työntekijä voi työajan ulkopuolellakin tutustua ja omaksua työhön liittyviä asioita. Työntekijän myös kannattaa itse kirjata mielestään tärkeitä asioita, joita ei välttämättä oheismateriaaleissa lue. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10-11.)

### 2.3 Muutokseen perehdyttäminen

Perehdyttäminen ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan se voi koskea myös vanhoja. Asiakkaat, työntekijät, työympäristö ja työnantajat muuttuvat jatkuvasti, tällöin tarvitaan perehdytystä. Uusien työmenetelmien käyttöönotto vaatii opastamista ja perehdyttämistä, siinä missä uusien laitteidenkin. Muutos tuo epävarmuutta ja turvattomuuden tunnetta. Muutokset herättävät pelkoa ja epävarmuutta, mitä perehdyttämisellä pyritään poistamaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20.)

Muutoksista on hyvä puhua etukäteen, jotta ihmiset voivat varautua. Aina se ei ole kuitenkaan mahdollista. Tällaisissa tilanteissa ihmiset tulevat epäluuloisiksi ja tuntevat joutuneensa petetyksi. Mitä suuremmasta asiasta on kyse, sitä tärkeämpi siitä on keskustella etukäteen ja mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20.)

Työnopastuksen tulee olla hyvin suunniteltua muutostilanteissa. On hyvä pitää mielessä, että ihmisiä pelottavat uudet ja tuntemattomat asiat. Näitä asioita on käsiteltävä hellävaroin, mutta niin, että työntekijät otetaan tosissaan, vähättelemättä heitä. Varsinkin ikääntyvien ihmisten on vaikea sopeutua muutokseen. Riittävä ja riittävän perusteellinen opastus on erittäin tärkeässä roolissa ihmisten sopeutumiseen, motivaation luomiseen ja innokkuuden ylläpitämiseen. Henkilöstön on tiedettävä, miksi näin tapahtuu ja miksi näin tehdään, riittävä perustelu auttaa heitä ymmärtämään ja sopeutumaan paremmin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20-21.)

#### 2.4 Vastuu perehdyttämisestä

Vastuu perehdyttämisestä kuuluu esimiehelle ja niille henkilöille, joille esimies delegoi perehdyttämisen. Perehdyttäjän tulee tuntea kokonaisuus tarpeeksi hyvin, jotta hän osaa kertoa pääasiat perehdytettävälle. Hyvä perehdyttäjä osaa innostaa ja kannustaa, mutta hän osaa myös antaa rakentavaa kritiikkiä ja kuunnella. Jokainen perehdytettävä on erilainen ja jokaiseen pitää osata suhtautua yksilönä. Esimiehen vastuulla on hoitaa hallinnolliset asiat, kuten työsopimus ja palkanmaksun järjestäminen sekä työntekijän vastaanottaminen, työpisteen esittelyt, selkeiden työtehtävien anto sekä työntekijän esittelemine muille työyhteisön jäsenille. (Hokkanen ym. 2008, 63- 64.)

Työsuojelulainsäädännössä perehdyttämisen vastuu on määritelty seuraavanlaisesti: ”Lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina esimiehellä.” Työturvallisuuslaissa mainitaan myös siitä, että työnantajan on annettava vaadittavat tiedot vaara- ja haittatekijöistä työntekijälle sekä huolehdittava siitä, että työntekijällä on vaadittava koulutus tai osaaminen

vaadittavien työtehtävien suorittamiseen. On tärkeää, että perehdyttäjät itse haluaa perehdyttää. Hänen on myös osattava opettaa ja selittää asiat niin, että ne on helppo sisäistää. Hyvä perehdyttäjät osaa olla innostava ja motivoiva. (Työturvallisuuskeskus 2014, 3.)

Myös Hotelli- ja ravintola-alan työehtosopimuksessa on oma mainintansa perehdyttämisestä: ”Työnantaja perehdyttää työntekijän työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin, työpaikan työterveyshuollon sisältöön, työpaikan sairauspoissaolokäytäntöihin, mahdollisiin työturvallisuusriskeihin sekä työsuojeluorganisaatioon.” (Finlex 2014a.)

Mikäli työpaikalla sattuisi jokin tapaturma ja tutkinnassa todettaisiin, että työntekijää ei ole perehdytetty tarpeeksi hyvin, eikä hän ole ollut tarpeeksi tietoinen riskeistä tai toimintatavoista kyseisten tapaturmien sattuessa, voitaisiin työnantaja tuomita sakkoihin. (Eräsalo 2011, 63.)

Perehdyttämisessä on oma vastuunsa myös perehdytettävällä. Oma aktiivisuus on tärkeässä roolissa, jotta saa kaiken tarvittavan tiedon ja taidon työntekoon. Perehdytettävän on osattava omaksua paljon asioita lyhyessä ajassa, eikä jännitys helpota oppimista. Kokeneemman työntekijän on helpompi mukautua uuteen rooliin paremmin kuin kokemattoman. Hermot on pidettävä kurissa ja tilanteesta on opittava kaikki mahdollinen. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 13.) Työssäoppijoille ja harjoittelijoille pitäisi perehdytyksen olla hyvin tarkkaa ja yksityiskohtaista. Asiat tulee selittää perinpohjaisesti, koska heillä ei ehkä ole tarpeeksi perustietoa ja osaamista. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 17.)

Työtoverit ovat tärkeässä roolissa työntekijän sopeutumisessa työyhteisöön. Työntekijöiden tulee tietää kuka tulee, milloin, miksi ja mihin tehtäviin. Heidän tulee myös ottaa uusi ihminen innokkaasti ja avuliaasti vastaan. Työntekijän tulee myös olla kiinnostunut työkavereista ja pyrkiä tulemaan mahdollisimman tutuksi. Avoin ja iloinen mieli alusta alkaen tekee työntekijän helpommin lähestyttäväksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

## 2.5 Perehdyttämisen vaiheet

TTS-tutkimus on jakanut perehdyttämisen vaiheisiin, jotka selviävät alla olevasta kuviosta 1.



Kuvio 1. Perehdytys etenee vaiheittain (TTS-tutkimus 2010, 7)

Perehdytys alkaa perehdytys suunnitelman teosta. Perehdytys suunnitelma on hyvä tehdä etukäteen, jotta säästää aikaa itse perehdytykseltä, suunnitelma toimii myös hyvänä muistilistana perehdyttäjälle. Toisessa vaiheessa työpaikkailmoituksen avulla perehdytettävä rekrytoidaan. Rekrytointivaiheessa on jo hyvä kertoa työntekijälle, millaiseen paikkaan hän on tulossa töihin ja mitä häneltä odotetaan. Varsinainen perehdytys alkaa kolmannessa vaiheessa. Tuolloin käydään läpi työtilat ja ympäristö. Esitellään uusi työntekijä työtovereille sekä kerrotaan työterveydestä sekä allekirjoitetaan työsopimus. Vaiheessa neljä alkaa

työnopastus, eli työn ohjaus. On tärkeää näyttää työntekijälle miten työtä tehdään, ja sen jälkeen katsoa ja neuvoa työntekijää tekemään työtehtävät. Viimeinen ja jatkuva vaihe on työn oppimisen seuranta, johon kuuluu asetettujen tavoitteiden läpikäynti ja palautteen saaminen sekä jatkosuunnitelmat. Jokainen vaihe on yhtä tärkeä ja ne kaikki tukevat työntekijän sopeutumista ja sitoutumista työyhteisöön. (TTS- tutkimus 2010,7.)

## 2.6 Työturvallisuus

Työturvallisuuslaissa on määritelty työnantajan vastuu ja velvollisuus perehdyttämisessä. Jos työnantaja laiminlyö velvollisuuttaan, hän voi joutua maksamaan sakkoja. Työturvallisuudella on tärkeä rooli sekä perehdyttämisessä että työnopastuksessa, sillä hyvin tehty perehdytys ja työnopastus ehkäisevät vakavilta riskeiltä ja ovat suuressa roolissa esimerkiksi työntekijän työhyvinvoinnin kannalta. Työturvallisuuslaki on sijoitettu tähän opinnäytetyöhön siitä syystä, että se tulisi ihmisten tietoisuuteen. Esimiehet unohtavat usein oman velvollisuutensa ja vastuunsa perehdytyksestä ja vähättelevät sen merkitystä, vaikka sen on laissa erikseen määritelty.

### 2.6.1 Työturvallisuuslaki 2002/738

*Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon.*  
14 § 1 mom.(Finlex 2002b.)

1) Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista (Finlex 2002b.)

2) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi.(Finlex 2002b.)

3) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja(Finlex 2002b.)

4)Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Finlex 2002b.)

## 2.6.2 Otteita pelastuslaista ja työehtosopimuksesta

Työturvallisuuslain ohella on laadittu myös pelastuslaki, joka edellyttää työpaikoilta pelastussuunnitelmaa. Suunnitelman on tarkoitus ennaltaehkäistä vaaratilanteita. Kaikki työntekijät on perehdytettävä pelastussuunnitelmaan. On käytävä läpi esimerkiksi vaaratilanteessa toimiminen, poistumis- ja/ tai sammutusvälineiden käyttö. (Kangas & Hämäläinen 2007, 23. )

Matkailu, - ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevaan työehtosopimukseen on myös lisätty työnantajan velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin sekä mahdollisiin työturvallisuusriskeihin. Työehtosopimuksen mukaan työntekijälle on myös selvitettävä työpaikan työsuojeluorganisaatio, työterveyshuollon sisältö sekä sairaspöissaolokäytäntö. (Eräsalo 2011, 63.)

### 3 TYÖNOPASTUKSEN MERKITYS TYÖNTEKIJÄLLE

Tässä luvussa käsittelen ensiksi työnopastusta määritelmien kautta, minkä jälkeen syvennyttään työnopastukseen lakien ja asetusten sekä työnopastuksen vaiheiden näkökulmasta. Työnopastus on perehdytyksen yksi osa-alue. Työnopastuksen avulla työntekijä oppii tekemään työnsä oikein. Otin työnopastuksen toiseksi suureksi osa-alueeksi opinnäytetyöhöni siitä syystä, että työnopastus on käsitteenä hyvin vieras, vaikka käytännössä hyvin tuttu.

#### 3.1 Työnopastuksen päätarkoitus

Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus sekä se, mistä vaiheista ja osista työ koostuu ja mitä tietoa ja osaamista työn tekeminen edellyttää. (Työturvallisuuskeskus 2014, 1.)

Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä ja työtehtävien riittävää harjoittelua. Opastajan tulee osata esittää asiat huomiota herättävästi ja näin herätettävä työntekijän mielenkiinto, jotta oppiminen olisi mielekäästä. Heti alkuun on otettava työntekijän lähtökohta huomioon, mitä työntekijä jo osaa ja mitä ei. Työnopastus on ennaltaehkäisevää työsuojelua. (Eräsalo 2011, 67-68.)

Työnopastusta tarvitaan, kun työntekijä, työtehtävä tai työmenetelmä on uusi. Sitä tarvitaan myös, jos tulee uusia laitteita tai uusia aineita. Työnopastusta tarvitaan myös jos työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita laiminlyödään, työpaikalla sattuu tapaturma tai havaitaan ammattitauti, työnopastuksessa havaitaan puutteita, tilanne on totutusta poikkeava, tai jos toiminnassa ilmenee virheitä ja puutteita tuotteiden ja palvelun laadussa. (Työturvallisuuskeskus 2014, 4.)

Työnopastuksessa keskitytään työn tekemiseen sekä työn vaatimien tietojen ja taitojen oppimiseen. Tarkoituksena on tehdä työntekijästä itsenäisesti ajatteleva ja toimiva yksilö. Tärkeää on käyttää aika harkiten ja oikein, jotta työntekijä jatkossa toimisi ohjeiden avulla. Ajan kuluessa työn laatu ja tehokkuus paranevat. Nopeasti itsenäisesti työskentelevä työnopastettava säästää aikaa sekä rahaa ja helpottaa muiden työtaakkaa. (Työturvallisuuskeskus 2014, 13.)

### 3.2 Työopastuksen lainsäädäntöä

Työturvallisuuskeskuksen mukaan työopastukseen kuuluu oleellisena asiana myös työturvallisuusriskien selvittäminen. Vaara ja vaaratilanteiden huomioon ottaminen tulee tapahtua jo ennen töiden alkamista. Vaaratilanteet on poistettava tai vähennettävä ja näistä on tehtävä kirjalliset ohjeet. Työntekijän on opittava tunnistamaan vaaratilanteet ja ennaltaehkäisemään niiden syntyä. Häiriötilanteisiin sekä puhdistus- ja huoltotöihin on tehtävä kirjalliset ohjeet. (Työturvallisuuskeskus 2014, 6.)

Perehdyttäjä tarvitsee tietoa lainsäädännöstä sekä oman alan asetuksista, jossa on selkeät ohjeet työntekijöiden ohjaukseen ja opetukseen. Työopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen; on painotettava työntekijän omaa fyysistä sekä henkistä jaksamista ja sitä, miten hän työssään voi näitä edesauttaa. Työopastuksen tuloksia tulee seurata ja arvioida. (Työturvallisuuskeskus 2014, 6.)

### 3.3 Työopastus vaiheittain

Työopastus etenee vaiheittain. Ensin työntekijälle on selitettävä työtehtävät sekä asettaa tavoitteet. Seuraavaksi työopastajan tulee näyttää, miten työ tehdään, samalla selostaen, sekä kerrottava, miksi hän niin tekee. Tämän jälkeen opastettava tekee perässä sekä selostaa tekemänsä. Lopuksi annetaan palautetta ja arviointi, jonka jälkeen opastettava tekee yksin työn. Viimeiseksi opastaja kertoo palautteen, mikä meni hyvin ja mitä tekisi toisin. (Eräsalo 2011, 68.)

Lyhyissä työsuhteissa, kuten alle viikon työsuhteissa, työopastus on hyvin tiivistettyä. Työopastuksessa tulee käydä vain kaikkein tärkeimmät asiat kuten, työmenetelmät, tuotteet, koneet ja turvallisuusasiat. Kuukauden mittaisissa ja sitä pidempiaikaisissa työsuhteissa työopastuksen tulisi olla tiiviimpää ja laajempaa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 15-16.)

On oleellista, että opastaja ja työopastettava tutustuvat ensin toisiinsa ennen työopastusta, jotta he oppisivat tuntemaan paremmin toisensa ja opettaja osaisi valita oikean tavan opettaa. Jokainen opastettava on oma yksilönsä, mikä luo haasteita opettajalle, koska hänen on osattava mukautua moneen eri tilanteeseen ja



ihmiseen. Avoimuus ja luottamus näiden kahden ihmisen välillä helpottavat kummankin osapuolen tilannetta. Motivaatio oppia vaikuttaa oppimiseen yhtä paljon kuin se, onko opastajalla motivaatiota opettaa. Motivoitunut opastaja rohkaisee ja kannustaa. Motivaation puutteesta kärsivät suhtautuvat negatiivisesti eivätkä niin innokkaasti asioihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastuksen tulee olla yksilöllistä, yhtenäinen malli tai kaava ei toimi kaikissa tilanteissa. Jokainen opastettava on erilainen fyysisiltä tai psyykkisiltä ominaisuuksiltaan. Joku voi ymmärtää asiat helpommin kuin toinen, kun taas toinen voi olla kätevämpi käsistään kuin muut. Jokaisen tiedot ja taidot ovat erilaisia, esimerkiksi toinen voi olla oppinut kaiken teoriassa, kun taas joku muu voi olla oppinut kokemuksen ja käytännön avulla. Jokaisella on eri asenne ja motivaatio. Oppimistyyli on myös persoonallinen, toinen oppii parhaiten näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas tekemällä. (Kangas 2000, 14.)

Työnopastus on luottamustehtävä. Opastajan tulee olla luonteva ja luotettava. Opastajalla tulee olla tarpeeksi motivaatiota, tietoa ja taitoa opastaa. Opetuksen tulee olla selkeää ja johdonmukaista. On tärkeää asettaa selkeät tavoitteet ja suunnitelmat, miten tavoitteet saavutetaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

### 3.4 Työnopastuksen viisi askelta

Työnopastuksen viisi askelta ovat julkaissut Vartiainen, Teikari ja Pulkkinen, kirjassa Psykologinen työnopastus vuonna 1989. Työn opastuksen viisi askelta kuvastavat työnoppimisen prosessia. Ennen näitä vaiheita tulee ennakkovalmisteluihin ja suunnitteluun panostaa, sillä ne säästävät aikaa itse prosessilta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen. Oppimisen kannalta on tärkeää oikea asenne ja motivaatio. Ensimmäinen askel pitää sisällään lähtötason arvioimisen ja oppimistavoitteiden määrittämisen. Toinen askel on opetus. Toisen askeleen tarkoitus on kokonaiskuvan saaminen työtehtävästä. Kysyminen ja perusteleminen ovat tärkeässä roolissa tässä askeleessa. Kummankin osapuolen tulee toimia aktiivisesti kummassakin roolissa. Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset

suoritukseen ja onnistumiseen. Kolmannen askeleen tarkoitus on viimeistellä sisäiset mallit. Sisäisillä malleilla tarkoitetaan niitä tekijöitä, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa. Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu. Neljännen askeleen tarkoitus on kehittää taitoja. Tärkeä osa kehitystä on arvioida omaa työskentelyä ja saada siitä rakentavaa palautetta. Viides askel on opitun varmistaminen. Tässä askeleessa varmistetaan että prosessin alussa laaditut tavoitteet ovat saavutettu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15-16.)

#### 4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toimiva perehdytysprosessi. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytyskansio. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimi Börs Bar & Cafe, joka on osa isompaa konsernia, Turun osuuskauppaa ja S-ryhmää. Perehdytyskansion tarkoitus on opastaa uudet sekä vanhat työntekijät uuteen tai muuttuvaan työhön tai työtehtävään. Perehdytyskansio toimii apuvälineenä arjen askareissa. Kansion tarkoitus on antaa vaadittavat tiedot, jotta työntekijä osaa toimia oikein Börs Bar & Cafessa.

Toiminnallisessa osuudessa käsittelen tutkimuksellista kehittämistä, mitä se tarkoittaa ja millainen prosessi se on. Esittelen myös toimeksiantajani laajemmassa näkökulmassa, sillä kyseessä on iso organisaatio, jolla on vaihderikas ja mielenkiintoinen historia.

Tekemäni kansio tulee toimimaan yhtenä osana toimivaa perehdytysprosessia Börs Bar & Cafessa. Toimiva perehdytysprosessi alkaa rekrytoinnista. Seuraava vaihe on työn aloitus. Tässä kohtaa työntekijälle esitellään työympäristö, ihmiset ja toimitavat. Kolmas vaihe on työnopastus, jossa työntekijä opetetaan mahdollisimman hyväksi työntekijäksi. Viimeinen vaihe prosessista on seuranta, jolloin kumpikin osapuoli antaa palautetta ja jatkosta päätetään. Normaalisti perehdytysprosessi kestää rekrytoinnista koeajan loppuun, jolloin työntekijän tulisi olla täysvaltainen työntekijä. Perehdytyskansio toimii koko perehdytyksen ajan tukena ja apuna työntekijälle. (Eräsalo 2011, 65.)

Tässä opinnäytetyössä kerron mitä perehdyttäminen on kokonaisuudessaan, mitä ja ketkä siihen vaikuttavat. Pääpaino on myös työnopastuksella, koska se on yksi perehdyttämisen tärkein tarkoitus, opettaa työntekijä osaksi työtä ja työyhteisöä.

##### 4.1.1 S-ryhmä ja Turun Osuuskauppa

Osuuskauppatoiminta levisi Suomeen 1800-luvun loppupuolella. Ensimmäinen näihin päiviin saakka yhtäjaksoisesti Suomessa toiminut osuuskauppa on Turussa 1901 perustettu Vähäväkisten osuusliike, joka nykyisin tunnetaan nimeltä Turun osuuskauppa. (S-ryhmä 2015b.)

S-ryhmä on suomalainen vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkosto, jolla on Suomessa jo yli 1600 toimipaikkaa. S-ryhmä tuottaa päivittäistavara- ja käyttötavarakaupan, liikennemyymälä ja polttonestekaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan, auto- ja autotarvikekaupan sekä maatalouskaupan palveluja. S-ryhmän tarkoitus on tuottaa tuotteita ja etuja asiakasomistajilleen. S-ryhmän muodostavat alueelliset osuuskaupat ja niiden omistama Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta tytäryhtiöineen. (S-ryhmä 2015a.)

S-ryhmällä on jo yli 2 miljoonaa asiakasomistajaa. Ryhmässä työskenteli vuoden 2013 lopulla 42 000 henkilöä. Vuonna 2013 vähittäismyynti oli 11,4 miljardia euroa. Ryhmän liiketoiminta-alueista suurin oli marketkauppa, jonka liikevaihto oli noin 7,0 miljardia euroa. (S-ryhmä 2015c.)

1901 perustettiin Turkuun ensimmäinen osuuskauppa, Vähäväkisten Osuusliike, joka 1918 muutettiin Turun Osuuskaupaksi. Vuodesta 1990 lähtien se on tunnettu konsernimellään TOK-yhtymä. Osuuskauppa tarjosi kuluttajilleen laadukkaita perustarvikkeita halvemmalla kuin yksityiset kauppiat. Se ei tavoitellut voittoa vaan palautti ylijäämät jäsenille. TOK-yhtymä toimii nykyisin alueella, joka kattaa 21 kuntaa. (TOK-yhtymä 2001, 5-6.)

Turun osuuskauppa avasi ensimmäisen kahvilansa vuonna 1924. Ensimmäisen ravintolan se avasi jo vuonna 1938. Turun osuuskauppa on selvinnyt monesta sodasta ja lamasta. Se aloitti pienenä päivittäistavara kauppana ja nykyisin se on suuri alueosuuskauppa, jolla on jo yli 133 000 asiakasomistajaa. Tänä päivänä TOK toimii yrittäjänä market-, tavaratalo-, liikennemyymälä-, matkailu- sekä ravitsemiskaupassa. (TOK-yhtymä 2001, 97.)

Turun Osuuskauppa on yksi Varsinais-Suomen suurimmista palveluyrityksistä. Heillä on tällä alueella jo yli sata toimipistettä sekä he työllistävät noin 2500 työntekijää. Liikevaihto oli 589,7 miljoonaa euroa vuonna 2011. (Turun ammatti-instituutti 2013.)

#### 4.1.2 Original Sokos Hotel Hamburger Börs

Hamburger Börs toimii edelleen samoissa tiloissa, jotka rakennettiin vuosina 1832- 1833. Vuonna 1895 Oscar Waldemar Aspelund aloitti ravintolatoiminnan

nimellä Hamburger Bierhallen, joka nykyisin toimii nimellä Oscar Pub & Grill. Vuonna 1897 ravintoloitsija muuttui ja nimi vaihtui Hamburger Börssiksi. Vuonna 1989 kolmas omistaja laajensi Börssin hyväntasoiseksi hotelliksi. Maaliskuun 12. päivä vuonna 1904 avattiin majoituspuoli. Osuuskauppa osti Hamburger Börssin talon vuonna 1942 ja koko liiketoiminnan vuonna 1947. Vuosina 1976-1978 Börssiin rakennettiin kokonaan uusi hotelli ja ravintolasiipi. (TOK-yhtymä 2001, 118- 119.)

Orginal Sokos Hotel Hamburger Börs on Turun ydinkeskustassa sijaitseva laadukas hotelli. Hotellitoiminnan lisäksi Hamburger Börssin alaisuudessa toimii seitsemän eri ravintolaa ja baaria. Börs Bar & Cafe, Ravintola Fransmanni, Tilausravintola YläBörs, ShamRockCafe, Börs Night Club, Oscar Pub & Grill ja Börssin kesäpuisto. Oscar Pub & Grill on ensimmäinen ja alkuperäinen ravintolatoiminta, joka toimi ennen kuin hotelli avattiin. Hotelli on Turun suurin, huoneita hotellissa on 346. Hotellin kokoustilat palvelevat jopa 160 hengen kokouksia. City Börs, kadun toisella puolella täydentää majoituspalveluja. (Sokoshotels 2015.)

#### 4.1.3 Börs Bar & Cafe

Vuonna 1986 Hamburger Börs koki jälleen täyden remontin. Hamburger Börssin uudessa osassa otettiin teemaksi ranskalaisuus. Koko henkilökunta kävi hakemassa osaamista ja tietoa Pariisista. Pääovien viereen rakennettiin uusi kahvila, joka oli nimeltään Cafe de Paris, ja entisen vastaanoton kohdalle nousi Le Bar. Tänä päivänä nämä kaksi paikkaa ovat yhdessä Börs Bar & Cafe. Pitkän historian aikana paikka on muuttanut useasti nimeään, mutta myös ulkonäköään. Osa Bar & Cafen asiakkaista on saanut seurata kulkua koko Börs Bar & Cafen historian ajan. Nykypäivänäkin ranskalaisuus näkyy Börs Bar & Cafessa. Ehdoton esimerkki on Ravintola Fransmanni, joka tarjoaa ranskalaisen keittiön ruokia ja juomia. (TOK-yhtymä 2001, 254.)

Börs Bar & Cafe on yksi Orginal Sokos Hotel Hamburger Börssissä toimiva yritys. Börs Bar & Cafesta käytetään myös nimitystä hotellin aulabaari, koska se sijaitsee aivan hotellin aulan vieressä. Börs Bar & Cafe sijaitsee aivan Turun ydinkeskustassa, kauppatorin reunalla. (Laurila 2015.)

Kyseessä on sekä kahvila että baari. Myynnissä on monipuolinen valikoima kahvilatuotteita sekä laaja valikoima alkoholituotteita. Aamuisin ja päivisin myynti painottuu kahvilatuotteisiin, kun taas illalla pääpaino on alkoholimyynnissä. Börs Bar & Cafe on avoinna vuoden jokaisena päivänä. Aukioloajat sijoittuvat kello 10-02 välille. Kyseessä ei ole yökerho, vaan tunnelmallinen baari, jonne ihmiset tulevat nauttimaan hyvästä juomasta, seurasta ja tunnelmasta. (Laurila 2015.)

Börs Bar & Cafe keskisuuri yritys. Asiakaspaiikkoja on 230. Liikevaihto oli vuonna 2014 noin 975 000 euroa. Vakituista henkilökuntaa on viisi henkilöä. Lisäksi työvuoroissa nähdään paljon ravintola Fransmannin henkilökuntaa. Henkilökunnan vähyyden vuoksi Bar & Cafe käyttää paljon lisätyövoimaa, varsinkin eri sesonkeina, kesäsesongiksi palkataan lisää työvoimaa. Lisätyövoimaa saadaan käyttämällä vuokratyöfirmoja, sekä S-ryhmän omaa lisätyövoiman ohjelmaa. Vuokrafirmoista tulee hyvin paljon sellaisia ihmisiä, jotka eivät ole aikaisemmin työskennelleet Börs Bar & Cafessa, mutta myös on sellaisia ihmisiä, jotka ovat jo vakiintuneet tulemaan vuokrafirmojen kautta Börs Bar & Cafeen. (Laurila 2015.)

Börs Bar & Cafe tekee tiivistä yhteistyötä ravintola Fransmannin kanssa. Fransmanni sijaitsee aivan baarin yhteydessä. Fransmannilla ja Börs Bar & Cafella on sama ravintolapäällikkö ja yksi sama vuoropäällikkö. Sijainnin ja henkilökunnan vuoksi on päädytty tähän yhteistyöhön. Periaate on, että jokainen auttaa toisia kaikki työskentelevät kuitenkin saman organisaation alaisena.

Asiakaskunta on hyvin monipuolista. Börs Bar & Cafe on luonut vuosien saatossa hyvin vankan asiakaskunnan. Suurin osa kanta-asiakkaista käy vuoden jokaisena päivänä. Börs Bar & Cafella on pitkät perinteet, jota joka vuosi vaalitaan. Esimerkiksi joulurauhanjulistuksen jälkeen väki kokoontuu baariin perinteiselle jouluglögille. Börs Bar & Cafe osaa arvostaa asiakkaitaan. S-ryhmän ansiosta asiakkaat saavat asiakkuudestaan tiettyjä etuja ja tarjouksia S-korttia näyttämällä. Sen lisäksi Börs Bar & Cafe pyrkii tarjoamaan asiakkailleen yksilöllistä ja laadukasta palvelua.

Yritys on riippuvainen eri sesongeista. Koska kyseessä on hotellin aulabaarina, hotellin kysyntä vaikuttaa myös baarin asiakaskuntaan. Hotellivieraiden on helppoa liikkua talon sisällä ja käyttää monen eri yrityksen palveluja. Kesäsesonki on kaikkein kiireisintä aikaa ja asiakkaita tulee ympäri Suomea ja paljon myös ulkomaalaisia asiakkaita. Kielitaito on täten hyvin tärkeässä roolissa asiakaspalvelussa. Ympäri vuoden on bisnesmatkustajia, jotka taas vaativat paikoilta eri asioita kuin turistit. Bisnesmatkustajille on tarjottava nopeaa mutta laadukasta palveja ja tuotteita. Turisteilla on enemmän aikaa, mutta he toivovat mukavuutta ja laatua. Asiakaspalvelijan on oltava monipuolinen ja osattava mukautua moneen eri tilanteeseen ja moneen eri asiakkaaseen.

#### 4.2 Perehdytys Turun Osuuskaupassa

Tähän lukuun olen koonnut kaikki ne asiat, jotka Turun Osuuskaupan mukaan pitää ottaa huomioon perehdyttämisessä.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu henkilökunnan perehdyttäminen mahdollistaa työn oikeaoppisen suorittamisen. Perehdyttämistä tarvitaan yrityksen vision, arvojen, toiminta-ajatuksen, strategian ja tavoitteiden välittämiseen sekä se edistää henkilöstön sitoutuneisuutta ja motivaatiota. Perehdyttämisen tarkoitus on opastaa uusi henkilö tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työpaikan toimintaan ja tavoitteisiin. Yhtä tärkeää on vanhojen työntekijöiden tietojen ylläpitäminen ja muutoksiin perehdyttäminen esimerkiksi pitkän poissaolon jälkeen. (TOK 2014.)

Perehdyttäminen pitää suunnitella ja valmistella hyvin ennen työntekijän aloittamista perehdytyslistaa apuna käyttäen. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon perehdytettävän tuleva työtehtävä ja työsuhteen laatu ja kesto sekä koulutus ja työkokemus. Ajankäyttö kannattaa myös suunnitella etukäteen. Tärkeintä on miten varattu aika käytetään. Perehdytyslistaa on helppo muokata kunkin työntekijän ja toimipaikan tarpeita vastaavaksi. (TOK 2014.)

Perehdyttäjän tulee olla kokenut työntekijä, joka on kannustava ja rohkaiseva. Toimipaikan perehdytysmateriaali tulee olla kunnossa. Työntekijä tulee tuntea itsensä lämpimästi tervetulleeksi. Perehdytysuunnitelma tai mahdollinen

aikataulu on hyvä kertoa työntekijälle. Perehdytys kannattaa aloittaa asioista, joista tulee huolehtia ensimmäisten päivien aikana, sekä asioista, jotka liittyvät päivittäiseen toimintaan. (TOK 2014.)

Perehdyttäjän tulee toimia itse hyvänä mallina ja olla johdonmukainen. Pitää muistaa olla kannustava. Työntekijän oppimista ja kehitystä voidaan seurata välikeskusteluilla. Palautekeskustelu on hyvä sopia noin kuukauden päähän aloituksesta. (TOK 2014.)

### 4.3 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyritään luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita tai palveluja yrityksen omien tarpeiden mukaan. Kehittämistyöllä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia. Ongelmien ratkaisemiseksi on osattava kerätä kaikki oleellinen tieto, joka palvelee yrityksen tarpeita parhaan mukaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 11.)

Kehittämistyöni sai alkunsa yrityksen kehittämistarpeesta. Oma tutkimuksellinen kehitystyöni oli luoda Börs Bar & Cafelle toimiva perehdytyskansio, joka palvelisi uusia ja vanhoja työntekijöitä.

Kehittämistyössä opitaan itsenäistä työskentelyä, suunnitelmallisuutta ja järjestelmällisyyttä. Lisäksi tekijä oppii hakemaan tietoa sekä ratkaisemaan ongelmia. (Ojasalo ym. 2014, 14.) Oman kehitystyön jälkeen olen oppinut, kuinka tärkeää olisi alussa suunnitella ja kuinka järjestelmällisyys olisi auttanut työn edetessä. Tietojen hankkimisessa oppilaitos antoi hyvän pohjan, mutta tiedonhaku ja käsitteleminen ovat työn edetessä kehittyneet.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä lähtökohdat voivat olla erilaisia, kuten kehittämistarpeet tai halu muutokseen. Kehittämistyössä tyypillistä on suunnitella, kehittää ja ottaa käyttöön ratkaisuja. Kehittämistyössä ei vaan tutkita ja selitetä asioita, vaan siinä yritetään saada käytännössä asioita eteenpäin. Tekstin ja uuden tiedon tuottaminen on keskeistä, mutta pääpaino on käytännön kehittämisen saavuttaminen. (Ojasalo ym. 2014, 19- 20.) Omassa tuotoksessani lähtökohtana oli se, että kansiota ei ollut olemassa. Kansio tulee olemaan tärkeässä roolissa tulevissa perehdytyksissä. Kansio toimii myös muistilistana vanhoille



työntekijöille. Ilman kansiota Börs Bar & Cafessa ei ole mitään materiaaleja, jotka tukisivat perehdytystä.

Ojasalo ym. (2014, 21) mukaan tutkimuksellisuus ymmärretään liian kapeasti, esimerkiksi jonkin tutkimuksen tekemistä haastattelumenetelmällä. Tutkimuksellisuus on laajempi ja tärkeämpi lähestymistapa. Tutkimuksellisuus tulee näkyviin kehittämistyössä siten, että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyyttisesti ja kriittisesti. Järjestelmällisyys näkyy kehittämistyössä siten, että kehittäminen ei ole vain satunnaisia toimenpiteitä, vaan valinnat perustellaan ja dokumentoidaan. Tiedon hankintana se ilmenee siten, että haetaan sekä tutkittua että käytännön tietoa kehittämisen tueksi. Analyyttisenä siten, että erilaisia menetelmiä käyttämällä tunnistetaan ja luodaan erilaisia näkökulmia. Kriittisyytenä se taas näkyy, kun arvioidaan hankittua tietoa, näkökulmia, valintoja, prosessia ja tuloksia. Se näkyy myös uuden tiedon luomisena ja jakamisena kun dokumentoidaan prosessi ja lopputulos ja huolehditaan siitä, että tieto leviää.

Omassa työssäni järjestelmällisyys ja sen merkitys kehittyivät työn edetessä. Tutkimuksellisuus ilmeni tiedon hankintana ja kriittisyytenä lähteitä kohtaan. Olin myös hyvin kriittinen omaa työtäni ja näkökulmia kohtaan. Analyyttisyyden sisäistin vasta työn loppupuolella.

Tutkimuksellisuus on keskeinen osaamisalue, jota tarvitaan työelämässä. Kehittämistyössä tulisi hyödyntää olemassa olevia teorioita niistä muodostuvaan tietoperustaan. Kehittämistyössä tulisi näkyä, miten kykenee siirtämään teoriapainotteista tietoa käytäntöön. Tulokset ja tieto tulisi kyetä liittämään teoreettiseen tietoon. Oma tieto, kokemukset ja valmiudet eivät ole tutkimuksellista tietoa, jos niitä ei tarkastella kriittisesti. (Ojasalo ym. 2014, 21.) Tuotokseeni otin esimerkkiä muiden tekemistä perehdytyskansioista, sekä oppaista, jotka kertoivat perehdytyskansioista. Haasteena oli kirjoittaa kaikki teoria siten, että ne pystyttäisiin siirtämään käytäntöön ja ymmärtämään oikeanlaisena.

#### 4.4 Kehittämistyön prosessi

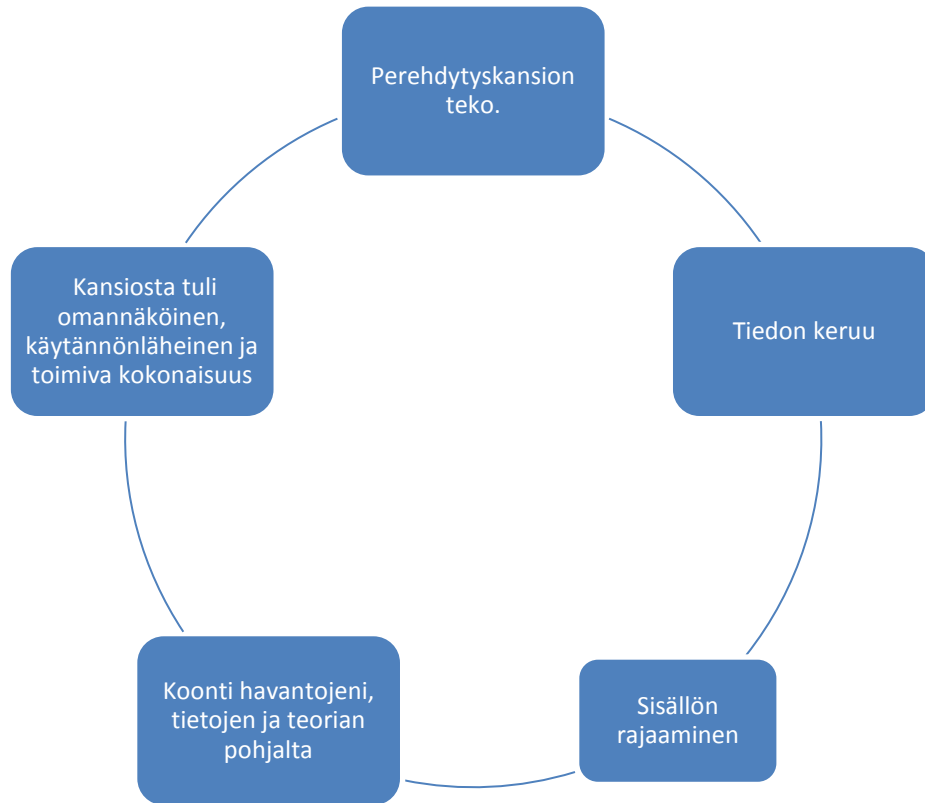
Tutkimuksellinen kehittämistyö voidaan käydä läpi kuuden eri vaiheen avulla (kuvio 2). Kuvio on tyypillinen malli tutkimuksellisen kehittämistyön prosessista. Tällaiset mallit ovat tarpeellisia, jotta saadaan kokonaiskuva kehittämistyöhön liittyvistä vaiheista.



Kuvio 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2014, 24.)

Kehittäminen vie aikaa ja se koostuu monista eri vaiheista. Prosessin huolellinen suunnittelu on tärkeää, jotta vaadittavassa aikataulussa pysyttäisiin. (Ojasalo ym. 2014, 22.) Oma työskentely alkoi ideoinnilla kesällä 2014, itse suunnitteluun pääsin vasta syksyllä 2014, jolloin aloin kokoamaan myös perehdytyskansiota ja opinnäytetyötä. Suunnitelman mukaan töiden piti valmistua vuoden 2014 joulukuussa. En kuitenkaan tiennyt kuinka tiukan aikataulun olin itselleni laatinut.

Valmistuminen viivähti keväälle 2015, joten työn tekeminen kesti suunniteltua kauemmin.



Kuvio 3. Oman prosessin kulku toiminnallisen kehittämiskohteen tekemisessä.

Oma prosessini eteni vastaavassa järjestyksessä Ojasalo ym. (2014, 24) tekemän prosessikuvauksen kanssa. (kuviot 3) Tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähtökohtana ovat kehittämiskohteen tunnistaminen sekä siihen liittyvien tekijöiden ymmärtäminen. Kehittämishanke kohdistuu pääsääntöisesti tavalla tai toisella liiketoiminnan ja työelämän kehittämiseen, tarkoituksena on saada jonkinlainen muutos. Ennen prosessia on syytä pohtia mitä työyhteisössä prosessista halutaan ja mitä odotukset merkitsevät työyhteisön arjessa, näin syntyvät alustavat tavoitteet. (Ojasalo ym. 2014, 23.) Oma kehittämishakkeeni lähti alkuun aiheen ideoinnista kesällä 2014, yhdessä esimieheni Minna Laurilan kanssa. Tavoitteena oli koota perehdytyskansio osaksi perehdytystä. Kansiota ei

ennestään ollut. Haastattelin työtovereitani ennen kansion tekemistä. Otin huomioon kansion sisällössä heidän toiveensa.

Kehittämiskohteen tunnistamisen jälkeen haetaan siihen liittyvää tietoa. Tietoa haetaan käytännöstä, sekä perehtymällä olemassa olevaan kirjoitettuun tietoon. Kehittämistyön kohteena olevasta organisaatiosta ja toimintaympäristöstä koottujen taustatietojen ja tutkimustietojen avulla määritellään tarkempi kehittämistehtävä ja rajataan kehittämiskohde. (Ojasalo ym. 2014, 25.)

Käytännössä olin jo tutustunut organisaatioon ja työympäristöön. Tietoa keräsin haastatteluilla sekä jo olemassa olevista kirjoitetuista lähteistä. Vaikeinta oli löytää käyttökelpoista tietoa ja rajata niistä käytettävä tieto. Oli myös hankalaa kirjoittaa jo olemassa oleva tieto omin sanoin ja verrata sitä käytäntöön.

Tässä vaiheessa pystytään kuvaamaan kehitystyöhön liittyvät prosessit ja suunnittelemaan lähestymistapa ja käytettävät menetelmät. (Ojasalo ym. 2014, 25.) Pyrin pitämään tietoperustan ja oman lähestymistapani hyvin käytännönläheisenä. Suunnitelman tein alussa liian pintapuolisen. Ymmärsin työn loppuvaiheessa vasta, kuinka suuri merkitys hyvin tehdyllä suunnitelmalla on.

Tulosten jakaminen on keskeinen osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Julkisena se pääsee muiden tietoisuuteen. Kehittämistyön arviointi on prosessin viimeinen vaihe. Arviointi kohdistuu sekä kehittämisprosessiin että sen tuotokseen. (Ojasalo ym. 2014, 25.) Esimieheni on arvioinut prosessin tuotoksena syntyneen perehdytyskansion. Perehdytyskansio on myös julkaistu työpaikallani. Kansio sisältää salassa pidettävää tietoa, joten sen julkaisuun ei ole lupaa.

## 5 PEREHDYTYSKANSIO BÖRS BAR & CAFELLE

Opinnäytetyön ideointi alkoi kesällä 2014. Silloin olin opinnoissani siinä vaiheessa, että piti päättää mistä teen opinnäytetyöni. Pyysin esimiestäni, Minna Laurilaa keksimään aiheen, työn, jonka voisin kehittää työpaikallani ja tehdä näin siitä myös opinnäytetyöni. Laurila ei juuri sillä hetkellä saanut ideoita, joten idea jäi hautumaan pitkäksi aikaa. Vasta muutaman kuukauden päästä oli pakko keksiä, ja esitin ehdotukseni perehdytyskansioista, sillä se puuttui kyseisestä yrityksestä kokonaan. Idea oli esimieheni mielestä hyvä, sillä olin aloittanut työni yrityksessä vasta muutama kuukausi aiemmin, joten asiat olisivat vielä tuoreessa muistissa.

### 5.1 Perehdytyskansion koonti

Oppaan suunnittelussa oli haastavinta se, että sen tulisi olla helppolukuinen, selkeä, johdonmukainen ja helposti sisäistettävä. Minulla itselläni oli paljon ideoita, mitä haluan siihen sisällyttää, mutta niin oli myös minun työkavereillani sekä esimiehelläni. Oman ideointini ja työkavereiden ideoiden jälkeen tein selvän suunnitelman, johon pyysin vielä esimiestäni lisäämään ne asiat, jotka hän itse haluaa. Ideoita oli paljon ja niistä oli karsittava monia asioita ja jätettävä vain se kaikkein tarpeellisin.

Halusin opinnäytetyössäni todistaa ihmisille lähteiden kautta, kuinka tärkeää on perehdytys, mitä se oikeastaan on ja miten se eroaa työnopastuksesta. Perehdytys on minun kohdallani monissa työpaikoissa jäänyt liian vähälle huomiolle. Työntekijän perehdytykseen ei panosteta, vaikka perehdytys on määritelty laissa, sekä työehtosopimuksessa. Kyseessä ei ole asia, jonka työnantaja voi halutessaan tehdä tai järjestää, vaan kyseessä on pakko.

Tilitys ja työvuorojen työtehtävät olivat mielestäni ne asiat, joissa alussa tarvitsin kaikkein eniten apua, joten päätin pitää ne isossa roolissa kansiossa. Totesimme myös esimieheni kanssa, että oppaaseen tulee sisällyttää myös yritysesittely, koska kyseessä on kuitenkin iso organisaatio. Tiedot työturvallisuudesta sekä työterveydestä tulisi myös löytyä.

Työsuhteen alussa, tai niin kuin minun kohdallani kuukausien päästä, pidetään S-ryhmässä koulutuksia. Sesongin alkaessa pidettiin Tervetuloa taloon-koulutus kaikille niille, jotka tulivat kesätöihin. Koulutuksissa kerrotaan S-ryhmästä, toimitavoista ja kaikesta yleisestä, kuten palkoista, lisätyövuoroista ja järjestelmistä, jotka toimivat netissä, kuten työvuorolistat. Päätin sisällyttää tärkeimmät asiat koulutuksista kansioon, sillä tietoa tuli niin paljon, että sitä on vaikea kerrallaan sisäistää.

Minun oli tärkeää ottaa huomioon kansioita kootessa se asia, että kaikki eivät koulutuksia käy, sillä ne on suunnattu sellaisille työntekijöille, jotka ovat pidempiaikaisessa työsuhteessa. Minun piti pitää huolta siitä, että kaikki Börs Bar & Cafeen tulevat työssäoppijat sekä vuokrafirmojen kautta palkattavat saavat tarpeellisen tiedon ilman koulutusta perehdytyskansioista.

Perehdytyskansion oli koko opinnäytetyön helpoin osio, joskaan ei sekään helppoa ollut, sillä en vastaavaa kansiota koskaan ennen ollut tehnyt. Työ vei kuitenkin mukanaan. Kansion tekeminen kuitenkin kesti suunnitelmaa kauemmin. Kansion ja opinnäytetyön tarkoitus oli valmistua marraskuuksi 2014 ja opinnäytetyön joulukuuksi 2014.

Kansio valmistui marraskuussa, mutta kansion kokoamisessa oli odottamaani enemmän työtä, joten opinnäytetyö ei edennyt arvion mukaan. Päätin kuitenkin koota ensin kansion, sitten vasta opinnäytetyön.

Kansion kokoamisessa käytin apuna työtovereiden ja esimiehen haastatteluja, omia kokemuksia ja havainnointia sekä Internetistä löytämäni tietoa. Suurimmilta osilta perehdytyskansiossa on sellaista tietoa, jota itse koin tarvitsevani eniten alussa, sekä tietoa mitä jälkikäteen olen havainnut muiden uusien työntekijöiden tarvitsevan.

Sain paljon materiaalia perehdytyskansioon esimieheltäni ja työpaikalta ja käytin apuna säästämiäni materiaaleja, jotka sain työsuhteen alussa ja materiaaleja, jotka olin säästänyt koulutuksista. Internetistä löytyi paljon tietoa itse yrityksestä. En olisi kuitenkaan pystynyt kokoamaan kansiota ilman omia kokemuksia ja havainnoiteja.

## 5.2 Perehdytyskansion sisältö

Taulukko 4. Börs Bar & Cafen perehdytyskansion sisällysluettelo.

Sisällysluettelo:	
1. Ennen työsuhteen alkamista	3
2. Työsuhteen alettua	4
2.1 Yritysesittely	4
2.2 S- ryhmän organisaatiokartta	5
2.3 Original Sokos Hotels Hamburger Börs & City Börs	5
3. Työterveyshuolto	6
4. Työturvallisuus	6
5. Börs Bar & Café	6
6. Työvuoron avaus	7
6.1 Rahojen haku	8
6.2 Kassakoneen avaus	8
6.3 Päivän päätteeksi	9
7. Työvuoron lopetus	9
7.1 Kassakoneen lopetus	10
8. Tilitys	11
9. Muuta huomioitavaa	12
10. Drinkkilistat	13
11. Liitteet	14

Oppaan sisällysluettelossa on kerrottu kaikki ne asiat, joita olen käsitellyt opinnäytetyön tuotoksena syntyneessä perehdytyskansiossa. Ensimmäinen kohta koskee niitä asioita, joita työntekijän tulee tehdä ennen töiden alkamista, kuten työsopimukset, työvaatteet ja todistukset, jotka pitää toimittaa. Työsuhteen alettua

esitellään toimitilat sekä työntekijä saa luettavaksi yritysesittelyn. Kansiossa on esitelty myös työterveysasiat sekä työturvallisuus. Kansiossa on työvuorojen eri tehtävät sekä tilitykseen liittyvät asiat selitetty tarkemmin, sillä ne ovat tärkeitä asioita, mutta hankalaa oppia muistamaan ulkoa.

Perehdyttäminen jää Börs Bar & Cafessa esimiehen vastuulle, jos hän ei toisin määrää. Työnopastukseen osallistuvat kaikki työntekijät. Börs Bar & Cafen perehdytyskansioista tuli opas, joka pitää sisällään pääasiat, joiden avulla työntekijä pystyy toimimaan työpaikalla. Se toimii myös apuna vanhoille työntekijöille, esimerkiksi tilityksessä. Perehdytyskansiota pystyy jatkossa kehittämään ja päivittämään. Perehdytyksen avuksi voisi laatia valmiin muistilistan perehdytyksen eri vaiheista.

Tekemäni perehdytyskansio auttaa Börs Bar & Cafeta toimivassa perehdytysprosessissa. Siihen on koottu pääasiat yrityksestä, työvuoroista ja muista yleisistä asioista, jotka tukevat työntekijää. Kansion tarkoitus on myös helpottaa ja auttaa perehdyttäjän työtä. Börs Bar & Cafen tulisi panostaa hyvään perehdytykseen, sillä se vaikuttaa siihen millainen työntekijä tulee olemaan tulevaisuudessa. Eräsalon (2011, 60-61) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asenne työntekoa, työkavereita ja koko yritystä kohtaan. Perehdytyskansion lisäksi yrityksellä olisi hyvä olla myös selkeä käsitys siitä, kuka perehdyttää. Siihen tulisi varata myös tarpeeksi aikaa.

Börs Bar & Cafessa järjestetään koulutuksia työntekijöille sekä tiedotetaan uusista tuotteista, mikä kertoo että yrityksessä perehdytetään työntekijöitä muutokseen jatkuvasti. Kehityskeskusteluja käydään myös työntekijöiden ja esimiehen kanssa, joten yrityksessä seuranta ja palautteen antaminen osapuolien kesken on kunnossa. Perehdyttämisen vastuu jää esimiehelle, jos hän ei sitä muille delegoi. Työnopastuksesta vastaavat kaikki työntekijät, mikä voi olla positiivinen tai negatiivinen asia, sillä jokaisella on oma tyylinsä tehdä työtä. Yrityksessä on perehdytys hyvin organisoitu ja sitä tekevät ihmiset osaavat asiansa. Perehdytyskansio oli ainut asia, joka Börs Bar & Cafesta puuttui. Minun tarvitsi koota jo olemassa oleva tieto ja materiaali yksien kansien sisään.



### 5.3 Analyysi

Tähän kappaleeseen olen koontanut perehdytyksen ja työnopastuksen vaiheet. Jos Börs Bar & Cafessa edettäisiin näiden vaiheiden avulla, olisi heillä toimiva perehdytysprosessi, jossa tekemäni perehdytyskansio toimisi apuna.

Hokkanen ym. (2008, 64-65) ovat jakaneet perehdyttämisen neljään eri osaan: Ennen töiden aloitusta, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kolme kuukautta. Ennen töiden aloitusta tulee hoitaa hallinnolliset tehtävät, kuten työsopimukset ja verokortti sekä työvaatteet. Lisäksi pitää antaa luettavaksi materiaaleja, jotka kertovat yrityksestä sekä muista tärkeistä asioista, kuten työturvallisuudesta ja työterveyshuollosta. Jo ennen työsuhteen alkamista on siis hyvä antaa työntekijälle luettavaksi tekemäni perehdytyskansio, jotta työntekijä voi sitä apuna käyttäen saada lisää tietoa yrityksestä (yritysesittely), työterveyshuollosta ja työturvallisuudesta. Kansiossa on myös lista, mitä tulee muistaa ennen työn alkua ja mitä asioita tulee hoitaa työn alettua. Tässä vaiheessa kansiolla on suurin rooli perehdyttäessä.

Ensimmäisenä päivänä on hyvä tavata työkaverit, esimies ja tutustua työympäristöön. Ensimmäisestä viikosta lähtien ensimmäiset kolme kuukautta ovat työnopastusta, jonka jälkeen on hyvä pitää kehityskeskustelu. (Hokkanen ym. 2008, 65-66.) Näidenkin vaiheiden aikana tekemäni perehdytyskansio tulee tarpeeseen. Olen sisällyttänyt kansioon eri työvuoroissa tehtävät asiat, jotta työntekijä voi halutessaan tarkistaa, miten tai missä järjestyksessä työtehtävät etenevät.

TTS- tutkimuksen (2010, 7) mukaan perehdyttäminen olisi hyvä suunnitella etukäteen, jotta säästetään aikaa perehdytykseltä: Börs Bar & Cafe:lla ei ole perehdytyksen tueksi tehtyä listaa, joka auttaisi muistamaan perehdytettäviä asioita. Mielestäni tällainen lista olisi hyvä laatia kansion lisäksi. Sen avulla varmistettaisiin, että perehdytys etenisi joka kerta samoin.

Börs Bar & Cafessa työskentelee paljon ihmisiä lyhyissä työsuhteissa sekä sesonkien ajan kestävässä työsuhteissa. Tällaisissa tapauksissa perehdytyskansiosta on suuri apu, sillä perehdytykseen ei jää paljoa aikaa. Alle viikon mittaisissa työsuhteissa tulisi käydä vain välttämättömät asiat läpi,

kuukauden mittaisissa työsuhteissa tulisi näiden lisäksi kertoa enemmän yrityksestä ja sen toimitavoista. Kuukautta pidempään kestävässä työsuhteissa, esimerkiksi sesonkiajan kestävässä työsuhteissa tulisi työntekijälle kertoa syvemmin koko toiminnasta. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 15-16.)

Työnopastus etenee prosessina viiden askeleen avulla. Ensimmäinen askel on opetustilanteen alkaminen, jolloin arvioidaan lähtötaso ja tehdään suunnitelma. Toinen askel on opetus eli kokonaiskuvan saaminen työtehtävästä. Kolmas askel on mielikuvaharjoitus jolloin kuvitellaan ja analysoidaan työtehtävä mielikuvien avulla. Neljäs askel sisältää taidon kokeilua ja harjoittelemista, jolloin kehitetään taitoja. Viides askel on opitun varmistaminen, jolloin varmistetaan että tavoitteet on saavutettu. (Työturvallisuuskeskus 2007, 15-16.) Tämä viiden askeleen prosessi voisi toimia hyvin osana Börs Bar & Cafen perehdytystä ja työnopastusta. Prosessi ja vaiheet ovat selkeitä sekä ne helpottavat työnopastusta.

Toimivan perehdytyksen pitäisi siis edetä seuraavanlaisessa prosessissa. Ennen työsuhteen alkamista hoidetaan hallinnolliset asiat sekä työntekijä tutustuu perehdytyskansioon sisältämiin asioihin. Ensimmäisenä päivänä tutustutaan työympäristöön ja työkavereihin. Ensimmäiset kolme kuukautta on työnopastusta. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan antamaan hyvän perehdyttämisen ja työnopastuksen, tärkeiden vuoksi ne ovat osa tätä opinnäytetyötä ja perehdytyskansiota. Kansio sisältää kaikki ne asiat, joita työntekijä tarvitsee ensimmäisen kolmen kuukauden ajan. Näitä edellä mainittuja vaiheita noudattaen ja kansiota apuna käyttäen työntekijästä saadaan perehdytettyä täysvaltainen työntekijä.

#### 5.4 Perehdytyskansioon arviointi

Oppaasta olisi tullut hyvin erilainen, jos olisin perehtynyt enemmän perehdyttämisen ja työopastuksen teoriaan. Mielestäni tuolloin kansioista olisi tullut enemmän teoriaan pohjautuva, kun nyt mielestäni kansio on enemmänkin käytäntöön pohjautuva. Uskon siihen, että kansio kuitenkin nykyisessä olomuodossaan auttaa paremmin työntekijöitä.

Oppaan suunnitteluun olisi pitänyt mielestäni käyttää enemmän aikaa, jotta oppaasta olisi tullut selkeämpi ja rakenne olisi johdonmukaisempi. Opas olisi voinut olla vieläkin laajempi, eikä niin tiivistetty kuin se nyt on. Oma työskentely kärsi paljon kärsimättömyydestäni ja turhauduin helposti, jos asiat eivät sujuneet niin kuin olisin toivonut. Kansion kokoamisessa sekä opinnäytetyössä tuli pitkiäkin ajanjaksoja kun en pystynyt tekemään niitä. Tuolloin uudelleen aloittaminen oli hyvin vaikeaa ja vaivalloista. Lyhyimpien taukojen avulla olisin saanut pidettyä työn kunnossa ja pystynyt keskittymään paremmin oleellisempiin asioihin. En myöskään tiennyt projektiin lähtiessäni, kuinka vaativa prosessi sekä henkisesti että fyysisesti tästä tulisi.

Opasta ei ole vielä otettu käyttöön, joten en tiedä millaisen vastaanoton se saa, enkä myöskään tiedä, kuinka käytännöllinen se on. Kansio tulee olemaan suurena apuna vanhoille työntekijöille, mutta vielä suuremmassa roolissa uusien työntekijöiden kohdalla. Uskon, että kansion avulla uusi työntekijä saa paremman kuvan työpaikastaan ja tehtävistään. Kansio toimii myös hyvänä muistilistana, joten ei välttämättä tarvitse moneen kertaan vaivata työkavereita kun voi tarkistaa kansioistakin. Lisäksi työsuhteen alussa tulee todella paljon uutta tietoa eikä kukaan voi niitä kerralla sisäistää, siksi kansio on hyvä keino kerrata niitä asioita oman maun mukaan. Luulen myös, että uudet työntekijät kokevat kansion myös siten, että työpaikka on valmistautunut uutta työntekijää varten.

Esimieheni oli tyytyväinen tekemääni kansioon. Kansiota pystyisi kehittämään suuntaan tai toiseen. Jos tässä vaiheessa alkaisin koota kansiota, tekisin siitä erilaisen. Kansio on kuitenkin jo valmis, joten tässä vaiheessa kehittäisin sitä yksityiskohtaisemmaksi ja laajemmaksi kokonaisuudeksi.

## 5.5 Oman työskentelyn ja ammatillisen kehityksen arviointi

Opinnäytetyön ja perehdytyskansion tekeminen on ollut pitkä ja haastava projekti. Kaikki aikaisemmat kouluprojektit ovat antaneet esimakua, mutta niiden perusteella en olisi koskaan voinut arvata kuinka haasteellinen ja pitkäjänteinen prosessi tämä tulisi olemaan. Projektiluontoinen työskentely ja prosessiin liittyvä tutkimuksellisuus tuntuivat hyvin haasteellisilta, koska koen, että aikaisemman työt ovat olleet pintaraapaisuja ja pääsääntöisesti ryhmätyöskentelyä.

Perehdytyskansion tekeminen oli haastavaa. Oman työskentelyni tarpeellinen suunnittelu ja järjestelmällisyys olisivat selkeästi helpottaneet työskentelyä. Kansion kokoamisessa olisin voinut myös hyödyttää enemmän Hamburger Börssin historiaa, ja perehdytyksen lähdetietoja, joihin paneuduin kunnolla vasta itse opinnäytetyössä.

Koin myös hyvin haasteelliseksi aikataulutuksen. Kunnan aikataulu ja siihen pyrkiminen olisi ollut oman työskentelyn kannalta helpompaa. Heikkoudekseni koin sen, että projektin valmistumisella ei ollut opintojeni kannalta mitään kiirettä. Jos aikataulu olisi ollut rajatumpi, olisin saanut itseeni enemmän liikettä. Nyt sain tehtyä kansiota ja opinnäytetyötä tiettyinä ajanjaksoina, mikä ei ollut yhtenäistä ja kynnys aloittaa oli suurempi.

Projektin edessä tunsin syyllisyyttä, että tein kyseisellä toimeksiantajalle tämän projektin, koska lisäsin oman työnantajani ja työkavereideni työtaakkaa jatkuvilla haastatteluilla ja tiedon tarpeella. Toivon, että aikaansaamani tuotos maksaa itsensä takaisin, ja kaikkien näkemä vaiva oli sen arvoista. Tästäkin johtuen työskentelyni kansion kanssa oli hyvin itsenäistä.

Jälkiviisaus tuntuu tässä kohtaa projektia täysin turhalta, mutta työstäni ja kansioista tulisi aivan erilainen jos alkaisin nyt tehdä projektia. Tämä mielestäni kuvaa sitä, että olen projektin aikana tullut viisaammaksi ja saanut lisää tietoa. Sen lisäksi olen ymmärtänyt mitä kaikkea tällainen projekti vaatii. Se vaatii järjestelmällisyyttä, aikataulutusta, suunnittelua, kärsivällisyyttä, paljon aikaa ja tietoa. Olen myös oppinut, että tämänkaltainen projekti vaatii lujaa stressinsietokykyä, jota en koe omaavani vielä.

Tämän projektin ansiosta tiedän paljon enemmän toimipaikkani historiasta ja itse toimipaikastani. Osaan myös suhtautua aivan uudella tavalla ihmisiin, jotka tulevat uutena työntekijänä yritykseen. Tämän projektin ansiosta tiedän todellakin mitä perehdytys ja työnopastus ovat ja miten itse voin vaikuttaa näihin asioihin työpaikallani. Tulen hyötymään näistä asioista vielä enemmän tulevaisuudessa esimiehenä.

## 6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata toimiva perehdytysprosessi. Työsuojelulaki, työturvallisuuslaki sekä hotelli- ja ravintola-alan työehtosopimus velvoittavat työnantajaa perehdyttämään työntekijöitä työtehtäviinsä. Työnopastusta työpaikalla tarvitaan työtehtävien yksityiskohtaiseen läpikäymiseen sekä riittävään harjoittamiseen. Perehdytys ei kuulu vain uudelle työntekijälle, vaan sitä tarvitaan myös kun tulee muutoksia työpaikalla. Perehdytys on jatkuva prosessi, jolla kehitetään henkilöstöä jatkuvasti. Hyvin tehty perehdytys ja työnopastus auttavat niin työntekijöitä kuin koko yritystäkin.

Osaksi toimivaa perehdytysprosessia tein perehdytyskansion Börs Bar & Cafelle. Kansio pitää sisällään asiat, jotka työntekijän tulee tietää työsuhteensa aikana. Kansiosta oli tarkoitus tulla tiivis ja käytännöllinen tietopaketti uusille sekä vanhoille työntekijöille. Kansion tarkoituksena on toimia muistilistana sekä apuna perehdytyksessä.

Perehdytysprosessi on toimiva, kun siihen on työpaikalla varauduttu hyvin. Prosessi alkaa jo ennen töiden aloitusta, kun perehdytys suunnitellaan, työpaikasta ilmoitetaan ja työntekijä rekrytoidaan. Prosessin seuraavassa vaiheessa työntekijä vastaanotetaan työpaikalle, hänelle esitellään työtoverit ja työympäristö. Kun työntekijälle on kerrottu työtehtävistä ja työpaikasta, on aika aloittaa työtehtäviin tutustuminen. Työnopastuksessa työntekijä oppii oikeat ja turvalliset työmenetelmät sekä työvälineiden oikean käytön. Perehdytysprosessi jatkuu työnoppimisen seurannalla, joka jatkuu koko prosessin ajan. Perehdytyksen prosessi on toimiva näiden vaiheiden avulla. Ilman kunnollista perehdytystä työntekijä voi olla työpaikalla työturvallisuusriski, tehoton ja epävarma toiminnastaan.

## LÄHTEET

### Elektroniset lähteet

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys- opas. Kumppanuudella tuloksiin pk- yrityksissä- OR-BITS [viitattu 20.11.2014]. Saatavissa: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Sokos Hotels 2015. Hamburger Börs [viitattu 12.1.2015]. Saatavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/turku/sokos-hotel-hamburger-bors/ravintolat>

S- ryhmä 2015a. S- ryhmän rakenne [viitattu 12.1.2015]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

S- ryhmä 2015b. S- ryhmän historia- Aina asiakasta varten [viitattu 12.1.2015]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/historia>

S- ryhmä 2015c. S- ryhmän yritysprofiili [viitattu 12.1.2015]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/yritysprofiili>

TTS-tutkimus. 2010. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maataloustuotannossa [viitattu 20.11.2014]. Saatavissa: [http://www.tts.fi/images/stories/tts\\_julkaisut/tr43.pdf](http://www.tts.fi/images/stories/tts_julkaisut/tr43.pdf)

Turun ammatti-instituutti 2013. Yritysesittelyssä TOK [viitattu 12.1.2015]. Saatavissa: <http://www.turkuai.fi/public/default.aspx?contentid=395767&nodeid=10234>

Työturvallisuuskeskus 2014 [viitattu 19. 11. 2014]. Saatavissa: <http://tyoturvallisuuskeskus.mobiezine.fi/zine/4/cover>

Finlex 2014a. Työehtosopimus [viitattu 19 .11. 2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/data/tes/stes4143-PT13Majoityont1405.pdf>

Finlex 2014b. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 [viitattu 20.11.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

**Painetut lähteet**

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restarmar Oy.

Hokkanen, S. Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijänä. Helsinki: Edita

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita.

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

Ojasalo, K, Moilanen, T & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

TOK- yhtymä 2001. TOK- Sata vuotta yhteistä aikaa. TOK- yhtymä.. Uusikaupunki: Newprint oy

**Haastattelu**

Laurila, M. Apulaisravintolapäällikkö. 13.1.2015. Turun Osuuskauppa. Haastattelu.

