

Linda Moilanen

Perehdytyskansio Kajaanin

Kauppakadun Subway-ravintolaan

Restonomi

Kevät 2016



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Moilanen Linda

Työn nimi: Perehdytyskansio Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolaan

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), aktiviteettimatkailu

Asiasanat: perehdyttäminen, oppiminen, henkilöstöjohtaminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia perehdytyskansio toimeksiantajalle T&J Sub Oy:lle Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolaan. Toimeksiantajalla oli tarve perehdytyskansiolle, koska ravintolan perehdytysmateriaali ei ollut tarpeeksi kattava. Ravintolan henkilöstö vaihtuu melko usein, joten perehdytyskansion tulee olla helposti päivitettävä ja sisältää tarpeelliset tiedot. Tavoitteena oli laatia yhtenäinen ja selkeä apuväline uusien työntekijöiden perehdyttämisen avuksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotteena syntyi perehdytyskansio, joka sisältää oleellista ja tärkeää tietoa uudelle työntekijälle. Perehdytyskansio sisältää myös tarkistuslistoja oppimisen seurannan tueksi. Perehdytyskansioon on kerätty tietoa avoimilla haastatteluilla ravintolan esimiehen sekä uusimman työntekijän kanssa. Tiedon keräämisen apuna on käytetty myös kansion tekijän omaa tietämystä, internet-sivuja sekä ravintolassa olevaa materiaalia.

Lopputuloksena on kattava ja selkeä perehdytyskansio, jota on kätevä päivittää tarvittaessa. Perehdytyskansion sisältöön vaikuttivat esimiehen ja uusimman työntekijän toiveet sekä kansion tekijän oma työkokemus ja tietämys. Perehdytyskansio helpottaa esimiehen työtä perehdyttämisessä ja kansiolla on paljon kehitysmahdollisuuksia. Perehdytyskansio ei ole opinnäytetyöraportin liitteenä, koska se sisältää salassa pidettävää tietoa.

ABSTRACT

Author: Moilanen Linda

Title of the Publication: Orientation folder for Subway Kauppakatu Kajaani restaurant

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Tourism

Keywords: orientation, learning, human resource management

The purpose of this thesis was to compile an orientation folder for Subway Kauppakatu Kajaani restaurant. This thesis was commissioned by T&J Sub Oy. They required an orientation folder because the orientation material of the restaurant was not comprehensive enough. The staff of the restaurant changes fairly often, therefore the orientation folder should be easy to update and it should contain all the necessary information. The objective was to compile a uniform and clear tool to help induct new employees.

An orientation folder containing essential and important information for new employees was the output of this functional thesis. The orientation folder also contains checklists to support the follow-up of learning. Information was gathered for the orientation folder via open interviews with the manager of the restaurant and with the newest employee. The knowledge of the writer of the folder, web pages and material available from the restaurant have also been used as sources of information.

The final result of the thesis was a comprehensive and clear orientation folder which is easy to update if necessary. The contents of the folder were influenced by and take into account the requirements voiced by the manager and the newest employee. The author of the folder and her knowledge and experience also influenced the content. The orientation folder eases the manager's task of inducting new employees and it could be developed even further. The orientation folder is not enclosed as an appendix to the thesis because it contains confidential information.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	2
2.1 Henkilöstöhankinta	2
2.2 Henkilöstön motivointi ja palkitseminen	3
2.3 Henkilöstön kehittäminen.....	5
2.4 Johtajuus ja työelämän suhteiden hoitaminen	6
2.5 Henkilöstövoimavarojen johtaminen	6
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	8
3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt.....	9
3.2 Hyvä perehdyttäminen	10
3.3 Perehdyttämisen eri muodot	11
3.3.1 Vierihoitoperehdyttäminen.....	11
3.3.2 Malliperehdyttäminen	11
3.3.3 Laatuperehdyttäminen.....	12
3.3.4 Räätelöity perehdyttäminen.....	12
3.3.5 Dialoginen perehdyttäminen.....	13
3.4 Perehdyttäminen esimiehen näkökulmasta	13
3.5 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö	15
4 OPPIMINEN PEREHDYTTÄMISEN NÄKÖKULMASTA.....	16
4.1 Perehtyjä oppijana.....	16
4.2 Oppimiskyky	17
4.3 Oppiva organisaatio	18
4.4 Yksilön rooli organisaation oppimisessa.....	19
4.5 Oppimisen seuranta ja arviointi	19
5 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN KAJAANIN KAUPPAKADUN SUBWAY-RAVINTOLAAN	21
5.1 Opinnäytetyön taustatiedot ja toimeksiantajan esittely	22
5.2 Perehdytyskansion toteuttaminen	23
5.3 Perehdytyskansion sisältö.....	24
5.4 Onnistumisen arviointi	25

6 POHDINTA.....28

LÄHTEET31

LIITTEET

1 JOHDANTO

Perehdyttämisen merkitys yrityksissä on hyvin suuri, sillä se helpottaa uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista työhönsä. Perehdyttämisen avulla luodaan perusta työn tekemiselle sekä yhteistyölle työyhteisössä. Usein perehdyttämisen apuna käytetään erilaisia perehdytysmateriaaleja, kuten perehdytyskansioita ja -oppaita.

Opinnäytetyöni aiheena oli laatia perehdytyskansio Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolaan. Tarkoitukseni oli laatia kattava ja selkeä perehdytyskansio toimeksiantajan avustuksella sekä ammattikorkeakoulun ohjauksella. Tavoitteena oli, että perehdytyskansio auttaa toimeksiantajaa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Tavoitteenani oli myös kehittää ammatillista osaamistani perehdytyskansiota laadittaessa. Ammattikorkeakoulun tavoitteena puolestaan oli lisätä yhteistyötä ja yhteyksiä työelämään opinnäytetyön kautta.

Opinnäytetyön aihe löytyi omasta työpaikastani, jossa olen työskennellyt lähes pari vuotta. Kun minua perehdytettiin, jäin kaipaamaan parempaa ja kattavampaa perehdytysmateriaalia. Ehdotin esimiehelleni, että voisin tehdä opinnäytetyönä perehdytyskansion ravintolaan. Hän innostui ajatuksesta ja suunnitelimme yhdessä kansion sisältöä. Perehdytyskansio auttaa esimiestäni perehdyttämisessä, mikä puolestaan nopeuttaa uusien työntekijöiden oppimista.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, johon kuuluu opinnäytetyöraportin lisäksi tuote, eli perehdytyskansio. Raportti sisältää teoretietoa henkilöstöjohtamisesta, perehdyttämisestä sekä oppimisesta. Perehdytyskansiota varten olen käyttänyt tiedonkeruumenetelmänä avointa haastattelua. Opinnäytetyöni kehittämistehtävinä oli etsiä vastaukset kysymyksiin, mitä perehdyttäminen tarkoittaa, miksi perehdyttäminen on tärkeää ja millainen on hyvä perehdytyskansio.

Perehdytyskansioita ja -oppaita on tehty hyvin paljon opinnäytetöinä, joten ne ovat selvästi tarpeellisia apuvälineitä työelämässä. Perehdyttämistä on tutkittu myös monipuolisesti ja siitä on tehty paljon pro gradu -tutkielmia.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Yksi opinnäytetyöni keskeisistä käsitteistä on henkilöstöjohtaminen, koska perehdyttäminen on merkittävä osa sitä. Perehdyttäminen liittyy olennaisesti henkilöstöhankintaan sekä henkilöstön kehittämiseen. Perehdyttämistä ja siihen liittyviä käsitteitä tarkastelen enemmän seuraavassa luvussa.

Henkilöstöjohtaminen tarkoittaa henkilöstön hankintaa, motivointia, kehittämistä sekä palkitsemista. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on houkutella yritykseen haluamiaan työntekijöitä, pitää heidät yrityksen palveluksessa sekä kehittää heitä tarvittaessa. Kaikissa yrityksissä näitä tavoitteita ei määritellä riittävän selkeästi, minkä syinä voivat olla kustannukset, osaamisen puute ja muiden asioiden asettaminen tärkeämmäksi. (Kauhanen 2003, 14.)

Henkilöstöjohtaminen on perinteisesti jaettu kolmeen osa-alueeseen, joita ovat johtajuus, työelämän suhteiden hoitaminen sekä henkilöstövoimavarojen johtaminen. Käytännön elämässä nämä osa-alueet toimivat yhdessä, joten niitä ei voida selkeästi erottaa toisistaan. (Strömmer 1999, 12.)

Yrityksessä työskentelevät ihmiset ovat toiminnan perusta, mutta voimavarana se on haavoittuvainen. Yrityksen toiminta todennäköisesti loppuisi, jos henkilöstö vaihtuisi kerralla kokonaan. On tärkeää huolehtia siitä, että työntekijät pysyvät yrityksessä ja haluavat tehdä työnsä hyvin, sillä se mahdollistaa yrityksen toiminnan ja palveluiden laadun kehittämisen. (Viitala 2009, 8.)

2.1 Henkilöstöhankinta

Rekrytointi eli henkilöstöhankinta, sisältää kaikki toimenpiteet joiden avulla yritykseen saadaan tarvittava työvoima. Yrityksen tärkein laatutekijä on henkilöstö, joten uuden työntekijän rekrytoiminen on merkittävä asia. Onnistunut rekrytointi voi

parantaa toiminnan laatua ja asiakaspalvelua, sekä kehittää yrityksen toimintaa. (Strömmer 1999, 242–243.)

Rekrytoinnilla on pitkäaikaiset vaikutukset yrityksen imagolle, asiakkaille sekä valitulle työntekijälle itselleen. Onnistuneen rekrytoinnin taustalla on se, että rekrytointi ja sen jälkeinen perehdyttäminen tehdään ammattitaitoisesti ja hyvin. Kun rekrytointiprosessi hoidetaan hyvin, se vaikuttaa myönteisesti työnantajakuvaan, mikä puolestaan helpottaa hyvän työvoiman saamista. (Hyppänen 2013, 197.)

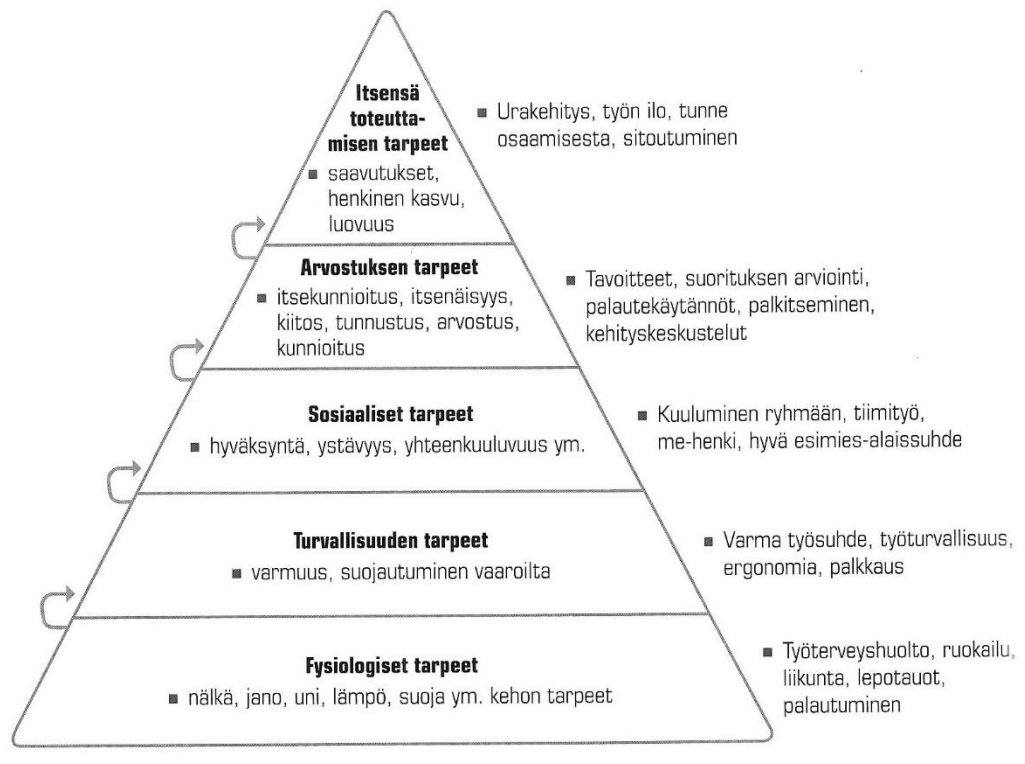
Rekrytointi voi olla sisäistä tai ulkoista. Sisäisessä rekrytoinnissa tehtävään nimitetään henkilö, joka on jo yrityksen palveluksessa. Ulkoisen rekrytoinnin avulla uusia työntekijöitä palkataan yrityksen ulkopuolelta. (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 112.) Sisäiseen rekrytointiin liittyy monia etuja. Henkilöstön hankkiminen ja perehdyttäminen on nopeampaa kuin ulkoisesti rekrytoitavilla. Sen lisäksi rekrytoitavan henkilön taidot ja osaaminen tiedetään. Silloin kun sisäinen rekrytointi ei ole mahdollista, henkilöstöä hankitaan ulkoisesti. (Hyppänen 2013, 203.)

2.2 Henkilöstön motivointi ja palkitseminen

Motivoiminen tarkoittaa sitä, että saa ohjattua ihmiset haluttuun suuntaan jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Motivointia voidaan kutsua tavoitteelliseksi käyttäytymiseksi. Ihmiset ovat motivoituneita, kun he olettavat, että heidän toimintatapansa johtaa tavoitteen saavuttamiseen ja arvostetun palkinnon saamiseen. Motivaatio alkaa siitä, kun joku tietoisesti tai tiedostamatta huomaa tyydyttymättömän tarpeen. Tarve saa aikaan tavoitteen ja toiminnan avulla tavoite pyritään saavuttamaan. (Armstrong 1998, 18–19.)

Motivoitunut ja sitoutunut henkilöstö pystyy parempiin suorituksiin ja tuloksiin, joten on tärkeää saada työntekijät kiinnostumaan liiketoiminnallisista tavoitteista. Motivointi on myös tärkeä osa esimiestyötä, sillä onnistunut henkilöstöjohtaminen vaikuttaa myönteisesti motivaatioon. Motivoitunut työntekijä käyttää innokkaasti voimavarojaan tavoitteiden saavuttamiseksi. (Hyppänen 2013, 140.)

Maslown tarvehierarkian mukaan (kuva 1) ihminen tyydyttää tarpeensa tietyssä järjestyksessä. Alimmalla tasolla ovat fysiologiset tarpeet, kuten nälkä ja jano. Seuraavalla tasolla ovat turvallisuuden tarpeet ja kolmannella tasolla ovat sosiaaliset tarpeet. Seuraavalla tasolla ovat arvostuksen tarpeet ja viimeisenä ovat itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslown mukaan alemman tarpeen tulee olla tyydytetty ennen ylempien tarpeiden tyydyttämistä. (Hyppänen 2013, 141.)



Kuva 1. Maslowin tarvehierarkia ja siihen liittyviä henkilöstöjohtamisen käytäntöjä (Hyppänen 2013, 142).

Palkitseminen on laaja käsite, mutta sen merkitys on hyvin suuri motivaatiossa ja tarpeiden tyydyttämisessä (Hyppänen 2013, 144). Yksinkertaisimmillaan palkitseminen tarkoittaa sitä, että työntekijä antaa yritykselle osaamisensa sekä työpanoksensa ja saa siitä vastineeksi palkkion. Haasteena palkittamisessa on se, että

työntekijän antaman panoksen tulisi olla tasapainossa hänen saamansa vastikkeen kanssa. Sen vuoksi yrityksen tulisikin luoda sellainen työympäristö, -tehtävät sekä palkitsemisjärjestelmä, jotka kertovat tasapainosta. (Strömmer 1999, 269.)

Palkkiot voivat olla aineellisia tai aineettomia. Peruspalkan lisäksi aineellisia palkkioita voivat olla esimerkiksi erilaiset lisät tai vakuutukset. Aineettomia palkkioita voivat puolestaan olla mahdollisuus kehittyä sekä tunnustukset tehdystä työstä. (Hyppänen 2013, 145.)

2.3 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa yrityksen henkilöstön suoritustason sekä toimintavalmiuden ylläpitämistä ja lisäämistä. Tämä tapahtuu työntekijöiden asenteita, tietoja ja taitoja kehittämällä. (Rissanen, Sääsäski & Vornanen 1996, 130.)

Henkilöstön kehittämisen tavoitteena on tehostaa työtehtävien suorittamista, parantaa yrityksen sisäisen toiminnan ymmärtämistä sekä parantaa työntekijän työmarkkinakelpoisuutta. Henkilöstön kehittämisen haasteena on, että lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet eivät välttämättä tue toisiaan täysin. Ongelmana on myös se, että kehittämisen vaikutuksia on vaikea ennustaa. Työntekijä voi kehittämisen myötä oppia ja muuttua paljon, mutta se ei kuitenkaan näy käytännön toiminnassa. (Strömmer 1999, 194–195.)

Henkilöstön kehittäminen tulisikin nähdä kokonaisvaltaisempana osana yrityksen kehittämistä. Henkilöstön kehittämisprosessissa olisi myös tärkeää kiinnittää huomiota arviointiin. Kehittämisprosessin lopussa työntekijältä voitaisiin kysyä, mitä hän on oppinut ja mitä aikoo tulevaisuudessa tehdä toisin. (Strömmer 1999, 195–196.)

2.4 Johtajuus ja työelämän suhteiden hoitaminen

Johtajuus voidaan nähdä prosessina, jossa kannustetaan yksilöitä antamaan kaikkensa halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Johtajuuden avulla ihmisiä ohjataan oikeaan suuntaan ja motivoidaan heitä saavuttamaan tavoitteensa. (Armstrong 1998, 32.)

Johtajuus on vuorovaikutusta johtajan ja johdettavien välillä. Johtajuus näkyy toimintana arjen tilanteissa, jonka avulla pyritään edistämään päämäärien saavuttamista. Selkeät päämäärät ja tavoitteet luovatkin pohjan johtajuudelle. On tärkeää, että tavoitteet ovat merkityksellisiä sekä johtajalle että johdettaville. Johtajuus ei ole ainoastaan tavoitteiden asettamista, vaan myös nykyhetkessä elämistä. Johtajan tulisi myös osoittaa arvostavansa aiempia onnistumisia. (Hyppänen 2013, 283.)

Autenttinen johtajuus tarkoittaa sitä, että on johtajana rohkeasti oma itsensä. Autenttinen johtaja ei esitä jotain roolia, vaan osoittaa aidosti tunteensa ja kertoo ajatuksistaan. Autenttisen johtajuuden perustana on selkeä arvomaailma, itsensä tunteminen ja aitous ihmisenä. (Hyppänen 2013, 284–285.)

Työelämän suhteiden hoitaminen tarkoittaa työnantajan ja työntekijän välistä suhteiden hoitoa. Siihen kuuluvat esimerkiksi työehtosopimuksen määräysten noudattaminen ja hallinta, yhteistoiminta sekä riitojen käsittely. (Strömmer 1999, 14.)

2.5 Henkilöstövoimavarojen johtaminen

Henkilöstövoimavarojen johtamisella tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla ylläpidetään motivaatiota, varmistetaan tarvittava osaaminen, pidetään huolta henkilöstön hyvinvoinnista ja säädellään henkilöstövoimavarojen määrää (Strömmer 1999, 14).

Henkilöstövoimavarojen johtamisen tausta-ajatus on se, että henkilöstöjohtaminen on yksi yrityksen menestystekijöistä ja henkilöstö on yrityksen kriittinen voimavara. Henkilöstö on myös yrityksen identiteetin tärkeä osatekijä. (Valvisto 2005, 178.)

Henkilöstövoimavarojen johtamisen taustalla on kysymys siitä, miten yritys pyrkii johtamaan työntekijöitään tavoitellessaan menestystä. Henkilöstövoimavarojen johtamisen tavoitteena on kilpailuedun saaminen erittäin sitoutuneen ja osaavan työvoiman avulla. Henkilöstövoimavarojen haasteena on se, miten rekrytoida, hyödyntää, kehittää, palkita ja motivoida henkilöstöä. (Nickson 2007, 8.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, työpaikkansa sekä työnsä. Työyhteisöön perehdyttäminen tarkoittaa yrityksen toiminta-ajatuksen, liikeidean, vision, tapojen sekä työyhteisön tuntemista. Työpaikkaan perehdyttäminen tarkoittaa kollegojen, asiakkaiden sekä muiden yritykseen liittyvien ihmisten tuntemista. Työhön perehdyttäminen, eli työnopastus tarkoittaa oman työn sekä siihen liittyvien odotusten tuntemista. (Kauhanen 2003, 146.)

Työnopastus on oppimistapahtuma, jossa tärkeää on riittävän opastuksen ja tuen antaminen uudelle työntekijälle. Opastus on vaiheittainen ja hyvin suunniteltu tapahtumaketju, jonka aikana uusi työntekijä opettelee, kokeilee ja toimii. Näiden pohjalta hän saa lisää kokemuksia sekä oppii niistä. Työnopastus on myös vuorovaikutustilanne, jossa uusi työntekijä arvioi toimintaansa esimiehensä kanssa sekä keskustelee kehitettävistä asioista. (Helsilä 2002, 52–53.)

Aiemmin perehdyttämisellä tarkoitettiin ensisijaisesti työhön opastamista. Laajan ja monimuotoisen perehdyttämisen merkitys on kasvanut, koska työtehtävät ja organisaatiot ovat monimutkaisempia kuin aiemmin. On erittäin tärkeää, että työntekijä ymmärtää, miksi organisaatio on olemassa ja miten se toimii. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Monet ajattelevat, että perehdyttäminen alkaa ensimmäisestä työpäivästä, mutta se alkaa jo ennen työntekijän palkkausta. Ensimmäisenä työpäivänä uudelle työntekijälle tulee kertoa tärkeää tietoa yritykseen liittyen. Esimiehien ja kollegojen tulisi osoittaa uudelle työntekijälle, että hän on tervetullut työyhteisöön. (Hill & McShane 2008, 304–305.)

Perehdyttäminen voidaan nähdä monipuolisena tapahtumaketjuna, joka sisältää sekä suunniteltua että spontaania toimintaa. Se on prosessi, joka alkaa ensimmäisestä kontaktista uuden työntekijän ja yrityksen välillä. On vaikeampaa määrittellä, milloin perehdyttäminen loppuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdyttämisen kestoksi määritellään yleensä työsuhteen koeaika, joka on useimmiten neljä kuukautta. Siinä ajassa työntekijä on syventänyt saamaansa tietoa ja hän on päässyt tekemään käytännön töitä. (Valvisto 2005, 50.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Uuden työntekijän perehdyttäminen on tärkeä toimenpide, koska hyvin perehdytetyn henkilön työteho nousee nopeasti optimaaliselle tasolle. Perehdyttäminen on tärkeää suorittaa mahdollisimman nopeasti ja perusteellisesti. Muutoin voi tapahtua helposti aiheutuvia virheitä, työtapaturmia tai taloudellisia vahinkoja. (Kauhanen 2003, 87.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on myös saada uusi työntekijä ymmärtämään yrityksen arvot, visiot sekä tavoitteet. Tämän myötä on mahdollista rakentaa vahva perusta uuden työntekijän pitkäaikaiselle sitoutumiselle. (Valvisto 2005, 47.)

Kriittisimmät hetket perehdyttämisessä ovat ensimmäiset työpäivät. Uusi työntekijä saapuu yritykseen suurin odotuksin, joten on tärkeää että odotukset täyttyvät. Työskentely ei välttämättä tule olemaan parhaalla tasolla, mikäli uusi työntekijä pettyy pahasti ensimmäisten työpäiviensä aikana. On myös erittäin tärkeää, että esimies on uutta työntekijää vastassa hänen ensimmäisenä työpäivänään. Valmis perehdytysohjelma, työpiste ja työkalut viestivät työntekijälle, että hän on yritykselle tärkeä. (Valvisto 2005, 48.)

Uusia työntekijöitä palkataan, jotta yritys voisi menestyä kilpailussa. Jos uudelle työntekijälle opetetaan pelkästään vanhoja ja perinteisiä tapoja, uusia sekä luovia ratkaisuja menestymiseen ei synny. Se on myös kallis, hidas sekä työläs tapa, mikä voi heikentää vanhempienkin työntekijöiden luovuutta. Perehdyttäminen ja

erityisesti työnopastus voivat nostaa yrityksen paremmaksi muihin yrityksiin verrattuna, jos se osaa hyödyntää uusien työntekijöiden vaihtoehtoisia sekä uusia tietoja. (Helsilä 2002, 54.)

3.2 Hyvä perehdyttäminen

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu se, että uuden työntekijän osaaminen otetaan huomioon ja sitä pyritään hyödyntämään jo perehdytysprosessissa. Tämä hyödyttää työnantajan ja uuden työntekijän lisäksi myös koko työyhteisöä. Perehdyttäminen ei ole ainoastaan uusien taitojen ja tietojen parantamista, vaan se voi parantaa ja hyödyntää jo olemassa olevaa osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 19–20.)

Uuden työsuhteen alussa moni joutuu käsittelemään ja oppimaan paljon uutta tietoa, käsitteitä sekä toimintatapoja. Hyvä perehdyttäminen auttaa poimimaan oleelliset asiat suuren tietomäärän joukosta. Oppimisen kannalta on tärkeää kerrata asioita. Hyvän perehdyttämisen myötä uuden työntekijän tulisi kuulla esimieheltään yrityksen arvot, visio ja strategia. (Valvisto 2005, 49.)

Laadukkaan perehdyttämisen myötä uudelle työntekijälle on mahdollista siirtää yrityksen kannalta oleellista tietoa. Hyvän perehdyttämisen myötä uudella työntekijällä tulisi olla mahdollisuus tuoda omia näkemyksiään esille sekä kyseenalaistaa asioita. (Valvisto 2005, 49.)

Perehdytysvaiheen lopussa käytävä palautekeskustelu on välttämätön, koska yritys saa tärkeää tietoa korjausta vaativista asioista ja sen myötä perehdytysprosessia voidaan kehittää. Palautekeskustelun aikana yritys saa myös tietää, miten uusi työsuhte on lähtenyt alkuun ja mahdollisiin ongelmiin voidaan tarttua heti. (Valvisto 2005, 50.)

3.3 Perehdyttämisen eri muodot

Perehdyttäminen ei ole kaikissa yrityksissä samanlaista, koska yritysten strategiat, tehtävät sekä toimintakonseptit voivat vaihdella hyvinkin paljon. Olennaista on tietää, millainen perehdyttäminen missäkin tilanteessa auttaa sekä yritystä että työntekijöitä menestymään. (Kupias & Peltola 2009, 29 & 36.)

3.3.1 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttäminen tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä oppii seuraamalla vanhemman työntekijän toimintaa. Oman työnsä ohella perehdyttäjä kertoo yrityksestä, työtehtävistä ja -yhteisöstä. Perehdyttäminen tapahtuu pikkuhiljaa työn tekemisen ohella, mikä mahdollistaa yksilöllisen perehdyttämisen. Hyvää perehdyttämistä on se, että perehdyttäjä osaa auttaa ja ohjata uutta työntekijää. Jos perehdyttäjä on epävarma eikä välitä uudesta työntekijästä, perehdyttäminen voi epäonnistua. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Vierihoidoperehdyttämisessä vastuu on yleensä yhdellä henkilöllä, joten on tärkeää, että hän osaa nähdä sekä yrityksen että uuden työntekijän tarpeet. Perehdyttämisen heikko puoli on se, että perehdyttämisen laatu riippuu perehdyttäjän osaamisesta ja innostuksesta. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

3.3.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttäminen tarkoittaa sitä, että perehdyttämistä tehostetaan ja yhtenäistetään, sekä luodaan erilaisia toimintamalleja perehdyttämisen tueksi. Malliperehdyttämisessä määritellään selkeä vastuun- ja työnjako sekä perehdyttämisen materiaali ja apuvälineet. Hyvät ohjeet ja mallit auttavat perehdyttämisessä, mutta tärkeää on myös, että perehdyttäjällä taitoja ja halua ohjaamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Malliperehdyttämisen etu on tasainen laatu sekä olemassa olevat toimintamallit perehdyttämisen avuksi. Vaarana on kuitenkin se, että perehdyttämisestä tulee kankeaa, jos huomio kiinnittyy vain yritystasoiseen perehdyttämiseen eikä työn tekemiseen. (Kupias & Peltola 2009, 38–39.)

3.3.3 Laaturerehdyttäminen

Laaturerehdyttämisen tavoitteena on jatkuva laadun parantaminen ja kehittäminen perehdyttämisessä. Vastuuta perehdyttämisestä voidaan siirtää tiimeille tai työyksiköille, mutta yritys valitsee kuka tai ketkä ottavat lopullisen vastuun. On tärkeää, että tiimit ja vastuuhenkilöt näkevät perehdyttämisen prosessina, jota he haluavat jatkuvasti kehittää. Laaturerehdyttäminen sisältää hyvän ohjaavuuden, kuten vierihoidoperehdyttämisessä sekä erilaisia toimintamalleja, joita on myös malliperehdyttämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Laaturerehdyttämisen etuna on se, että uusi työntekijä voi käyttää osaamistaan laajasti ja hänet otetaan tiimin jäseneksi perehdyttämisen aikana. Jos tiimin vastuuta korostetaan liikaa, silloin lopullista vastuuta ei ole kenelläkään. Tämän vuoksi on tärkeää nimetä vastuuhenkilöt. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

3.3.4 Räättälöity perehdyttäminen

Räättälöity perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että perehdyttämiseen liittyvistä tuotteista ja palveluista kootaan uuden työntekijän tarpeita vastaava kokonaisuus. Räättälöity perehdyttäminen edellyttää uuden työntekijän osaamisen ja tarpeiden ottamista huomioon. Perehdyttämistä ei siis käydä jokaisen uuden työntekijän kanssa samalla tavalla läpi. Räättälöidyn perehdyttämisen edellytyksenä on myös jäsenetty, jatkuvasti kehittyvä sekä koko työyhteisöä sitouttava perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räätälöidyn perehdyttämisen etuna on se, että uuden työntekijän kuuntelu ja hänen tarpeidensa huomioiminen vahvistaa hänen sitoutumistaan sekä osaamisen huomioimista. Perehdyttäjällä tulee kuitenkin olla monipuolisesti erityisosaamista ja tärkeää on myös se, että uusi työntekijä osallistuu perehdyttämisohjelman laamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

3.3.5 Dialoginen perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdyttämistä voidaan usein suunnitella etukäteen. Aina se ei ole kuitenkaan mahdollista, koska uuden työntekijän tulee muokata työtehtäviään yrityksen tarpeiden sekä oman osaamisensa pohjalta. Dialogisessa perehdyttämisessä sekä uusi työntekijä että työyhteisö kehittyvät ja oppivat koko perehdyttämisprosessin ajan. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Perehdyttämisessä hyödynnetään uuden työntekijän asiantuntemusta ja hänelle siirtyä vastuuta perehdyttämisen suunnittelusta sekä toteutuksesta. Perehdyttämisen alkuvaiheessa onkin tärkeää hyödyntää uuden työntekijän näkemyksiä ja ajatuksia. Tässä vaiheessa kannattaa myös kertoa uudelle työntekijälle hyödyllistä ja pysyvää tietoa, kuten yrityksen arvot ja visio. Dialoginen perehdyttäminen voidaan nähdä yrityksen toimintatapana, johon osallistuvat kaikki yrityksessä ja sen verkostossa toimivat henkilöt. (Kupias & Peltola 2009, 42.)

3.4 Perehdyttäminen esimiehen näkökulmasta

Esimiehen tulee huolehtia siitä, että perehdyttäminen ja uuden työntekijän ohjaaminen on tehokasta. Työyhteisön osaamisen kehittäminen on yksi tärkeimmistä esimiestehtävistä. Tämä jää usein liian vähälle huomiolle, koska työtehtäviä on paljon ja aikataulu on kiireinen. (Kupias & Peltola 2009, 53.)

Esimiestyö voidaan jakaa kahteen näkökulmaan, joita ovat ihmisten (leadership) ja asioiden (management) johtaminen. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että perehdyttäminen toimii järjestelmällisesti ja sovitulla tavalla. Hänen tulee myös huolehtia siitä, että perehdytettävää ohjataan oikealla tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 54–55.)

Esimiehellä on suuri vastuu perehdyttämisessä. Hän suunnittelee perehdytysohjelman, työtilat ja -välineet, vastaanottaa uuden työntekijän, esittelee yrityksen ja työtoverit, opastaa työhön, kertoo työnsuojelusta sekä henkilöistä joiden puoleen voi kääntyä eri tilanteissa. Esimiehen vastuulla on, että yrityksellä on perehdyttämishjelma ja siihen on käytettävissä tarvittavat resurssit. (Hyppänen 2013, 217–218.)

Uuden työntekijän aloittaessa työnsä, on tärkeää että esimies on varannut aikaa hänen perehdyttämiseen. Esimiehen kannattaa kertoa uudelle työntekijälle mahdollisimman todenmukaisesti, millaiseen yritykseen hän on tullut. Perehdytyksen yhteydessä työntekijälle kerrotaan myös, mitä asioita hän voi kertoa yrityksestä ulkopuolisille. (Hyppänen 2013, 219.)

Yleisperehdytyksen jälkeen esimies kertoo uudelle työntekijälle osasto- tai yksikötason asioita, eli mikä merkitys yksiköllä on kokonaisuutta ajatellen. Tämän jälkeen esimies perehdyttää työhön. Hän kertoo, mitkä ovat työtehtävät, toimintatavat, asiakkaat ja yhteistyökumppanit. On tärkeää myös kertoa työn merkityksestä ja työntekijän vastuista. Uudelle työntekijälle kannattaa antaa kirjallinen perehdytysmateriaali, koska opittavaa on hyvin paljon. (Hyppänen 2013, 219.)

Esimies on vastuussa perehdyttämisestä, mutta hän voi käyttää apunaan tutoreita tai kummeja. He ovat valittuja henkilöitä, joilla on halua ja osaamista perehdyttää uusia työntekijöitä. Esimiehet ovat usein kiireisiä, joten on hyvä että he saavat apua perehdyttämiseen. Tutorit ja kummit voivat opettaa uusille työntekijöille kokemusperäistä hiljaista tietoa. Uutta työntekijää auttaa, jos hän oppii tietoa pienissä osissa sekä saa palautetta ja tukea työsuhteensa alussa. (Hyppänen 2013, 220–221.)

Esimies jatkaa kiinteää yhteistyötä uuden työntekijän kanssa perehdyttämiskauden jälkeen. Kehityskeskusteluissa arvioidaan työntekijän kehittymistä ja annetaan palautetta. Työsuhteen alusta alkaen on hyvä rakentaa luottamusta, kuunnella sekä olla läsnä. (Kupias & Peltola 2009, 63.)

3.5 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Lainsäädännössä on paljon määräyksiä sekä viittauksia perehdyttämiseen. Lainsäädännössä korostuu työnantajan vastuu työnopastuksesta. Perehdyttämistä ohjaavaan lainsäädäntöön kuuluvat erityisesti työsopimuslaki sekä työturvallisuuslaki. Työlainsäädännön tarkoituksena on suojella työntekijää ja huolehtia hänen oikeuksistaan. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimukseen kirjataan koeaika, joka on yleensä neljä kuukautta. Sinä aikana työnantajan tulee seurata uuden työntekijän osaamisen kehittymistä perehdyttämiseen peilaten. Työnantaja siis arvioi, onko työnopastus riittävää ja onko työntekijällä tarvittavat tiedot ja taidot. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.) Sekä työnantaja että työntekijä voivat purkaa työsopimuksen koeajan kuluessa, mutta purkamisen perusteet eivät saa olla epäasiallisia (Työsopimuslaki 55/2001, 4§).

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Työnantajan tulee ottaa huomioon työympäristöön, työolosuhteisiin sekä itse työhön liittyvät tekijät turvallisuuden takaamiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 8§.) Työntekijän tulee saada riittävät tiedot työpaikan vaara- ja haittatekijöistä sekä tarvittava opastus koneisiin ja laitteisiin. Opastuksen laatu ja määrä riippuvat työntekijän osaamisesta ja kokemuksista, jotka tulee selvittää perehdyttämisen aikana. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

4 OPPIMINEN PEREHDYTTÄMISEN NÄKÖKULMASTA

Oppiminen liittyy olennaisesti perehdyttämiseen, koska uusi työntekijä opettelee ja kehittää tietojansa, taitojaan sekä osaamistaan perehdytysprosessin aikana. Jokainen työntekijä on yksilöllinen, joten oppimistyylit ja -tavat myös vaihtelevat paljon. Hyvä oppimisilmapiiri sekä vuorovaikutussuhde perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä vaikuttaa myönteisesti oppimiseen.

Oppiminen tarkoittaa ihmisessä tapahtuvaa muutosta. Kokemukset ovat tärkeä osa oppimista, mutta oppimista tapahtuu vasta silloin, kun annamme kokemuksille merkityksen. (Ruohotie 2000, 11.) Oppiminen alkaa elämän varhaisvaiheista, jolloin alamme tallentaa ja tulkita uutta tietoa, sekä rakennamme maailmankuvaamme (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini 2003, 50).

Oppimista on monenlaista, mutta yhteistä kaikille oppimismuodoille on se, että oppiminen kytkeytyy aina toimintaan. Oppiminen auttaa meitä sopeutumaan maailmaan sekä hallitsemaan elämäämme. (Rauste-Von Wright ym. 2000, 51.)

4.1 Perehtyjä oppijana

Perehdyttäjällä on tärkeä merkitys uuden työntekijän oppimisen edistämässä. Perehdyttäjä voi myös edistää koko työyhteisön oppimisen kehittymistä. Perehdyttäjän olisi hyvä arvioida omaa ja yrityksensä käsitystä oppimisesta sekä millaista oppimisen edistäminen on missäkin tilanteessa. (Kupias & Peltola 2009, 114.) Oppiminen ei ole aina mukavaa, joten on tärkeää huolehtia, että oppimisen ilmapiiri on turvallinen ja rento, mikä tekee oppimisesta ja kehittymisestä helpompaa (Kupias & Koski 2012, 20).

Perehdyttämistilanteiden tavoitteet voivat olla hyvin erilaisia oppimisen kannalta. Oppimistavoitteet voivat myös painottua eri tavalla eri yrityksissä. Käsitykset oppimisesta voivat myös vaihdella. Oppiminen nähdään kuitenkin yleensä toistuvana

toimintana, jonkinlaisena kehittymisenä sekä muuttumisena oppijan toiminnassa ja ajattelussa. (Kupias & Peltola 2009, 114.)

Toistava oppiminen perehdytyksessä tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä ottaa mallia ja toimii esimerkin mukaan. Uuden työntekijän tulisi muistaa, tietää ja osata toistaa jokin tehtävä tai asia perehdyttämistuokion jälkeen. Toistavaa oppimista tapahtuu usein perehdyttämiproessin alkuvaiheessa. Olennaista toistavassa oppimisessa on riittävä asioiden kertaaminen sekä erilaiset muistisäännöt. (Kupias & Peltola 2009, 114–115.)

Perehdyttämisen ja oppimisen kannalta on haasteellista, että uusi työntekijä ymmärtää perehdytettävän asian. Asioiden ymmärtäminen vaatii aktiivista työstämistä passiivisen vastaanottamisen sijaan. Perehdyttäjän on tärkeää perustella asiat hyvin. Tavoitteena on, että uusi työntekijä pystyy soveltamaan oppimiaan asioita itsenäisesti tulevassa työssään. (Kupias & Peltola 2009, 115.)

Luovan oppimisen tavoitteena on, että uutta työntekijää rohkaistaan suhtautumaan kriittisesti perehdytettäviin asioihin. Uusia näkökulmia ja ajatuksia pyritään yhdistelemään luovasti. (Kupias & Peltola 2009, 115.)

Luovan oppimisen tavoitteena on, että osataan luoda uusia toimintatapoja sekä toimivampia työskentelymalleja. Tavoitteena on myös ennakoida tulevaisuutta ja arvioida jatkuvasti sekä yrityksen että työntekijöiden toimintatapoja. Työelämässä ennakointikyky sekä strateginen ajattelu ovat tärkeitä. Asiat muuttuvat hyvinkin nopeasti, joten luovia ideoita tarvitaan koko ajan lisää. (Kupias & Koski 2012, 18–19.)

4.2 Oppimiskyky

Ihmisten oppimiskyky vaihtelee paljon. Toiset oppivat parhaiten kuuntelemalla tai lukemalla, kun taas jotkut oppivat parhaiten tekemällä. Monet oppivat parhaiten, kun edellä mainitut tekijät toimivat yhdessä. Joku voi oppia parhaiten ryhmässä,

kun taas jotkut oppivat parhaiten itsekseen. Koska oppimistapoja ja -tyylejä on hyvin paljon, on tärkeää että jokainen löytää oman tapansa oppia. (Helsilä 2002, 85.)

Työntekijöiden tulisi ymmärtää yksityiskohtaisten asioiden lisäksi laajempia kokonaisuuksia sekä osata ajatella abstraktisti, eli käsitteellisesti. Tämän myötä työntekijä voi määritellä, ymmärtää sekä kehittää yrityksen toiminta-ajatusta, arvoja, visiota ja strategioita. (Helsilä 2002, 87.)

Oppimiskykyyn liittyy olennaisesti taito soveltaa oppimaansa. Opituista tiedoista ja teorioista ei ole yritykselle mitään hyötyä, jos niitä ei osata muuttaa käytännön toiminnaksi. On tärkeää, että työntekijä ottaa vastuun tekemistään virheistä ja oppii niistä. Asioiden kyseenalaistaminen sekä kysyminen ovat myös merkittäviä oman oppimisen kannalta. (Helsilä 2002, 87.)

4.3 Oppiva organisaatio

Oppiva organisaatio tarkoittaa yrityksen toimintatapaa, joka kannustaa työntekijöitä työsuoritusten parantamiseen ja jatkuvaan oppimiseen. Oppivaan organisaatioon vaikuttavat vahvasti arvot ja visiot. Tyypillisiä piirteitä oppivalle organisaatiolle ovat muilta oppiminen, nopea reagoiminen muutoksiin, toimiminen lähellä asiakasta, virheistä oppiminen sekä toiminnan kyseenalaistaminen. (Ruohotie 2000, 69.)

Työpaikalla tapahtuva oppiminen on tehokkaampaa kuin työpaikan ulkopuolella järjestetty kouluttautuminen. Työpaikalla oppimista tehostaa toimiva tukijärjestelmä, jota voidaan kutsua oppimisen infrastruktuuriksi. Se sisältää tiedon vaihtoa, kehittävää vuorovaikutusta sekä osaamisen soveltamista. (Ruohotie 2000, 69.)

Esimiesten tehtävänä on helpottaa työntekijöiden oppimista ja saada heidät työskentelemään yhteisen vision eteen. Yhteinen visio auttaa työntekijöitä sitoutu-

maan työtehtäviinsä ja työskentelemään tehokkaasti. Oppivan organisaation perustana on yleensä kollektiivinen oppiminen, eli työntekijät oppivat yhteistoiminnan kautta. (Ruohotie 2000, 70–71.)

4.4 Yksilön rooli organisaation oppimisessa

Yrityksen kehittymisen kannalta on tärkeää mahdollistaa yksilöiden oppiminen. Työpaikalla tapahtuva oppiminen voidaan nähdä osana yrityksen kilpailustrategiaa, jossa otetaan huomioon sekä lyhyen että pitkän aikavälin tarpeet. Yrityksessä tulisikin olla oppimista tukevia järjestelmiä sekä kehittymistä tukeva toimintakulttuuri. (Strömmer 1999, 183.)

Työntekijän oppiminen liittyy olennaisesti yrityksen oppimiseen, koska yritys koostuu yksilöistä. Jos yritys haluaa kehittyä oppimista tukevaksi, sen tulee ymmärtää työntekijöidensä oppimista. Yrityksen oppimiskyky riippuu siis sen työntekijöidensä kyvystä oppia. (Strömmer 1999, 183–184.)

Jotta työntekijä voisi kehittää oppimistaan, hänen tulisi osata reflektoida omia kokemuksiaan ja oppimistaan (Ruohotie 2000, 72). Itsereflektio tarkoittaa sitä, että osaa tiedostaa ja tulkita toimintaansa. Itsereflektio voi avata uusia näkökulmia omasta toiminnasta, mikä voi auttaa oppimisen kehittämisessä. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 68.)

4.5 Oppimisen seuranta ja arviointi

Oppimisen ja perehdyttämisen kannalta on tärkeää seurata ja arvioida uuden työntekijän oppimista. On myös tärkeää, että oppimista seurataan koko perehdytysprosessin ajan. Oppimisen arviointi tarkoittaa sitä, että tiedetään miten oppiminen etenee ja mitä asioita tulisi täydentää tai korjata. (Kangas 2004, 16 & 18.)

Oppimisen seurannassa voidaan käyttää monia erilaisia apuvälineitä. Tarkistus- ja muistilistat ovat hyviä perehdyttämisen seurannassa. Uusi työntekijä voi rastittaa tekemänsä tehtävät listasta, kun ne on hänelle opetettu. Lyhyet muistilistat ovat käteviä silloin, kun yritykseen saapuu sijaisia tai harjoittelijoita. Listaa laajentamalla oppiminen helpottuu, kun opittavia asioita on paljon. (Kangas 2004, 16.)

Perehdytykseen kuuluu molemminpuolinen keskustelu ja vuorovaikutteinen oppiminen. Perehdyttämisen seurantakeskusteluissa voidaan arvioida, miten hyvin uusi työntekijä on oppinut asioita. Tapaaminen kannattaa sopia etukäteen, koska se helpottaa syventymistä asiaan ja osapuolet voivat miettiä etukäteen keskustelunaiheita. Seurantakeskusteluista on hyötyä työnantajalle, koska niiden avulla saadaan tietoa kehittämistä tarvitsevista asioista. (Kangas 2004, 16.)

Yrityksissä on usein paljon tietoa, jotka uuden työntekijän tulee oppia materiaalien ja monisteiden avulla. Tietotestien avulla voidaan tarkistaa, että uusi työntekijä on opiskellut kirjallista aineistoa. Tietotestejä voidaan pitää esimerkiksi työpaikkakoulutusten tai palaverien yhteydessä. Niiden avulla saadaan tietää, miten hyvin asiat osataan ja samalla voidaan korjata mahdolliset väärinkäsitykset ja puutteet. (Kangas 2004, 16.)

5 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN KAJAANIN KAUPPAKADUN SUBWAY-RAVINTOLAAN

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena oli laatia kattava ja selkeä perehdytyskansio toimeksiantajalleni T&J Sub Oy:lle Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolaan. Sain toimeksiannon syksyllä 2015 ja aihe syntyi omien havaintojen ja ajatusten pohjalta.

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulun opinnäytetyön muoto. Ammatillisessa kentässä toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla myös käytännön toiminnan ohjeistamista tai opastamista. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi jokin ohjeistus, opastus tai tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää yhdistää raportointi ja käytännön työ tutkimusviestinnällisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.)

Hyvä opinnäytetyöaihe ideoituu koulutusohjelman opinnoista ja sen avulla voi luoda yhteyksiä työelämään. Opinnäytetyöllä olisikin hyvä olla toimeksiantaja. Toimeksi annetun opinnäytetyön avulla voi näyttää omaa osaamistaan, harjoittaa innovatiivisuutta sekä luoda suhteita työelämään. Toimeksi annettu opinnäytetyö opettaa projektinhallintaa ja lisää vastuuntuntoa. (Vilka & Airaksinen 2003, 16–17.)

Aiheen ideoinnin, eli aiheanalyysin jälkeen tehdään toimintasuunnitelma. Se vastaa kysymyksiin, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Tämän myötä opinnäytetyön tavoitteista ja ideasta tulee harkittuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelman avulla jäsentyy, mitä ollaan tekemässä. (Vilka & Airaksinen 2003, 26.)

Opinnäytetyössä on olennaista, että opiskelija osaa yhdistää ammatillista teoreettista tietoa ammatilliseen käytäntöön. Alan teorioiden ja käsitteiden avulla pohditaan käytännön ratkaisuja kriittisesti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä valintoja sekä valintojen perusteluja tarkastellaan alan teoriaan peilaten. (Vilka & Airaksinen 2003, 42.)

5.1 Opinnäytetyön taustatiedot ja toimeksiantajan esittely

Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolassa uusille työntekijöille annetaan luettavaksi Sandwich Artistin käsikirja, joka sisältää yleistä tietoa Subwaysta sekä tarkkoja ohjeita tuotteiden valmistelusta. Sandwich Artist on siis Subway-ravintolan työntekijä, jonka toimenkuvaan kuuluu muun muassa asiakaspalvelu, leipien valmistaminen sekä erilaiset siivoustehtävät. Sandwich Artistin käsikirja auttaa uusia työntekijöitä työn alussa, mutta se ei ole tarpeeksi kattava. Kajaanin Subway-ravintolassa ei ole käytössä perehdytyskansiota, vaan tietoa on saatavilla monessa eri paikassa, kuten keittiön ja pukuhuoneen seinillä.

Tästä sainkin idean perehdytyskansion tekemiselle. Se olisi yhdessä Sandwich Artistin käsikirjan kanssa apuväline uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Perehdytyskansio sisältäisi sellaista tietoa, mitä ei Sandwich Artistin käsikirjassa ole.

Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintola on perustettu maaliskuussa 2010 ja sen liiketoimintakonsepti perustuu franchising-yrittäjyyteen. Ravintolan yrittäjinä toimivat siskokset Tanja ja Jenni Moilanen, jotka toimivat yrittäjinä myös Kajaanin Kauppapuiston sekä Vuokatin Subway-ravintoloissa.

Subway-ravintolat kuuluvat maailman suurimpaan pikaruokaketjuun, jolla on tällä hetkellä 150 ravintolaa Suomessa. Maailmanlaajuisesti ravintoloita on yli 40 000. Subway-ketju perustettiin 1965, kun Fred DeLuca ja Peter Buck avasivat ensimmäisen täytettyjä leipiä myyvän liikkeensä Yhdysvaltojen Bridgeportissa. 1968 ketjun nimeksi otettiin käyttöön Subway. Suomen ensimmäinen Subway-ravintola avattiin Annankadulle heinäkuussa 2000. (Subway 2016.)

Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolassa on tällä hetkellä 10 työntekijää. Henkilökunta vaihtuu ravintolassa melko usein, sillä uusia työntekijöitä perehdytetään noin muutaman kuukauden välein. Opittavaa asiaa on paljon ja se voi myös muuttua nopeasti. Subwaylla perehdyttäminen on yksilöllistä, koska joillakin työntekijöillä voi olla esimerkiksi enemmän työkokemusta, eivätkä he tarvitse niin yksityiskohtaista perehdyttämistä. Suurin osa uusista työntekijöistä on kuitenkin nuoria,

joilla ei välttämättä ole paljon työkokemusta asiakaspalvelualalta. Tämän vuoksi perehdyttäminen Subwaylla tapahtuu näyttämällä mallia sekä ohjaamalla ”kädestä pitäen” työtehtäviin. Perehdytysmateriaalin tulee olla myös selkeää ja helposti ymmärrettävää.

5.2 Perehdytyskansion toteuttaminen

Idea perehdytyskansion tekemiseen lähti omista havainnoistani ja aloitteestani. Ajattelin, että ravintolaan olisi hyvä saada kattava perehdytyskansio oppimisen tueksi. Perehdytyskansion ot ovat myös hyvin yleisiä apuvälineitä yrityksissä. Ajattelin, että perehdytyskansiota olisi mukava tehdä, koska itselle on kertynyt paljon kokemusta työpaikan kautta, jota voisi käyttää hyödyksi. Esitin ideani esimiehelleni ja hän innostui siitä heti.

Opinnäytetyösuunnitelmassa olin tehnyt itselleni aikataulun sekä opinnäytetyöraportin ja perehdytyskansion alustavat sisällysluettelot. Sen pohjalta oli helppo lähteä työstämään projektia. Kirjoitin ensin opinnäytetyöraportin teoriataustaa ja sain siihen vinkkejä ohjaavalta opettajaltani. Kun teoriatausta oli kunnossa, aloin laatia perehdytyskansiota, johon olin tehnyt alustavaa suunnitelmaa sen toteutuksesta ja sisällöstä.

Perehdytyskansiota varten keräsin tietoa monesta eri paikasta. Tiedonkeruumenetelmänä käytin avointa haastattelua. Avoimen haastattelun tarkoituksena on selvittää haastateltavan mielipiteitä, ajatuksia ja tunteita keskustelun aikana. Avoin haastattelu onkin lähimpänä keskustelua muihin haastattelun muotoihin verrattuna. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 204.)

Haastattelin esimiestäni sekä ravintolan uusinta työntekijää 11.4.2016. Valmistauduin haastatteluihin tekemällä haastattelurungon, jossa oli ranskalaisilla viivoilla listattu asioita, joita halusin käydä haastattelun aikana läpi. Haastattelut sujuivat ongelmitta ja sain vastaukset haluamiini kysymyksiin. Haastattelujen pohjalta laadin perehdytyskansion ja lähetin raakaversion esimiehelleni luettavaksi. Pidimme

sen jälkeen palaverin, jossa teimme pieniä korjauksia sanamuotoihin ja käsitteisiin. Tarkensimme myös joitakin kohtia, jotta ne olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettäviä uudelle työntekijälle. Haastattelujen muistiot ovat opinnäytetyöraportin liitteenä.

Perehdytyskansiota varten keräsin myös tietoa Sandwich Artistin käsikirjasta, Subwayn internet-sivuilta ja Subwayn intrasta. Valitsin tietolähteiksi nämä, koska ne ovat luotettavia ja niiden avulla sain sisältöä kansioon. Suurin hyöty kansion laatimisessa oli kuitenkin omasta työkokemuksestani, joka on karttunut vuosien varrella. Olen suorittanut Subway University -sivuilla Sandwich Artist Pro -kurssin, joten Sandwich Artistin toimenkuva ja työtehtävät ovat minulle hyvin selkeitä. Resonomiopinnoista on ollut myös paljon hyötyä kansion laatimisessa, koska koulutuksen myötä olen oppinut paljon esimerkiksi asiakaspalvelusta ja esimiestyöstä.

5.3 Perehdytyskansion sisältö

Lopullisen perehdytyskansion sisällysluettelo on opinnäytetyöraportin liitteenä. Perehdytyskansio ei ole liitteenä, koska se sisältää salassa pidettävää tietoa. Perehdytyskansion ensimmäinen luku ”Tervetuloa taloon”, toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi Kajaanin Subway-ravintolaan. Toisessa luvussa käsitellään ravintolan toiminta-ajatusta sekä liikeideaa. Kolmannessa luvussa on ravintolan sekä tärkeiden ihmisten yhteystiedot. Neljäs luku käsittelee Sandwich Artistin toimenkuvaa ja odotuksia. Viidennessä luvussa kerrotaan asiakaspalvelun merkityksestä Sandwich Artistin työssä ja kuudennessa luvussa on kuvaus oikeaoppisesta työasusta. Seitsemäs luku on hieman laajempi, sillä se sisältää ravintolan yleisiä ohjeistuksia, esimerkiksi miten toimia eri tilanteissa ja keneen ottaa yhteyttä. Tekstissä on myös kerrottu, mitä papereita uuden työntekijän tulee toimittaa työpaikalle työn alussa.

Kahdeksas luku sisältää tietoa aamuvuoron työtehtävistä sekä tarkistuslistan työtehtäviin. Tarkistuslista koostuu kolmesta eri sarakkeesta. Ensimmäinen sarake

on nimeltään ”tehtävät”, johon on taulukoitu työtehtävät allekkain. Seuraava sarake on nimeltään ”tehty (pvm/kuka opastanut), eli tehdyn työtehtävän viereen merkitään päivämäärä ja perehdyttäjän nimi. Kolmas sarake on nimeltään ”osaan tehdä (pvm/kuka tarkastanut osaamisen). Tähän merkitään päivämäärä ja perehdyttäjän nimi, kun on tarkastettu että työntekijä osaa tehtävän. Yhdeksäs luku käsittelee puolestaan väli-, eli päivävuoron työtehtäviä ja kymmenes luku iltavuoron työtehtäviä. Näiden lukujen lopussa on myös tarkistuslistat työtehtäviin.

Luvussa 11 on tietoa ja ohjeita inventaarion laskemiseen. Viimeisessä luvussa kerrotaan kuukausisiivouksista, jotka ovat vähintään kerran kuussa ravintolassa tehtäviä siivouksia.

Perehdytyskansio on sekä manuaalisessa että sähköisessä muodossa, joten sitä on helppo päivittää tarpeen vaatiessa. Sen voi ottaa kotiin luettavaksi tai lähettää uudelle työntekijälle sähköpostilla. Perehdytyskansio sisältää myös kuvia, jotta se ei olisi niin raskas lukea. Kansion värimaailmassa on otettu huomioon Subwaylle tunnusomaiset värit, keltainen ja vihreä.

Alun perin suunnittelin lisääväni perehdytyskansioon videoita joistakin Sandwich Artistin työtehtävistä, mutta päätin luopua siitä ajatuksesta. Sandwich Artisteille on olemassa Subway University -sivusto, jossa on paljon videomateriaalia työtehtävistä sekä testejä aiheesta. Tämän vuoksi ajattelin, että olisi turhaa lisätä perehdytyskansioon samanlaisia videoita kuin sivustollakin on. Juttelin asiasta myös esimieheni kanssa ja hän oli samaa mieltä.

5.4 Onnistumisen arviointi

Olin suunnitellut perehdytyskansion arvioinnin siten, että pyydän palautetta toimiksiantajalta, uusilta työntekijöiltä sekä ohjaavalta opettajalta. Tarkoituksena oli myös arvioida tuotteen innovatiivisuutta sekä ammatillista kehittämistä. Onnistumisen arvioinnissa oli tärkeää ottaa huomioon tavoitteiden saavuttamisen lisäksi

työn toteutustapa. Opinnäytetyön kieliasua sekä prosessin raportointia on myös tärkeää arvioida kriittisesti.

Valmis perehdytyskansio on tällä hetkellä ravintolan käytössä ja olen luetuttanut sen toimeksiantajallani, uudella työntekijällä sekä ohjaavalla opettajallani. Saamani palautteen perusteella tekemäni perehdytyskansio on hyvä. Palautteen mukaan perehdytyskansiota on mukava lukea, kun joukossa on kuvia sekä humoristinen sarjakuva. Asiat on kerrottu selkeästi ja teksti etenee loogisesti.

Ravintolan uusi työntekijä on tutustunut kansioon, mutta tarkistuslistoja ei ole ehditty ottaa vielä käyttöön. Jos olisin saanut perehdytyskansioon hieman aikaisemmin valmiiksi, olisi helpompaa arvioida tuotteen onnistumista uuden työntekijän antaman palautteen perusteella. On kuitenkin haastavaa ajoittaa perehdytyskansioon valmistuminen oikeaan aikaan, koska aina ei ole tarkkaa tietoa, milloin ravintolaan saapuu uusia työntekijöitä.

Opinnäytetyöraportissa olen määritellyt käsitteen perehdyttäminen, jonka olen ottanut huomioon perehdytyskansioon sisällössä. Tekemäni perehdytyskansioon avulla uusi työntekijä oppii työnsä, työpaikkansa sekä työyhteisönsä. Perehdytyskansio on myös osa ravintolan henkilöstöjohtamista, koska se auttaa henkilöstöä kehittymään ja oppimaan. Perehdytyskansiossa näkyy myös oppimisen näkökulma, sillä se sisältää tarkistuslistoja eri työtehtäviin. Ammatillinen kehittymiseni näkyykin siinä, että olen osannut liittää oppimaani teoriatietoa käytännön työhön.

Perehdytyskansiossa on kuitenkin myös kehitettäviä asioita. Siihen voisi lisätä kehityskeskustelupohjia, joiden avulla perehdyttämistä voisi kehittää. Kehityskeskusteluissa käytäisiin esimerkiksi läpi, miten perehdyttäminen on edennyt ja missä asioissa tarvitaan vielä ohjausta. Perehdytyskansiossa on käytetty puhekielisiä ilmauksia, jotka voisi korjata kirjakielelle. Tämä antaisi kansioista ammattimaisemman ja kielellisesti selkeämmän kuvan. Kansiota tehdessä halusin kuitenkin ottaa kohderyhmän huomioon, joten siksi käytin puhekielisiä ilmauksia. Käytämme samanlaista puhekieleistä sanastoa myös työpaikallamme, joten tuntui järkevältä käyttää samanlaisia ilmauksia myös kansiossa.

Perehdytyskansioita on tehty hyvin paljon opinnäytetöinä, joten oli hieman haastavaa keksiä tekemääni perehdytyskansioon jotakin innovatiivista. Mielestäni tekemäni perehdytyskansion innovatiivisuus tulee esille siinä, että se on persoonallisen näköinen, kohderyhmälle hyvin suunnattu sekä sisältää inspiroivia aforismeja sekä hauskoja kuvia. Perehdytyskansio on myös ravintolan toiminnan kannalta innovatiivinen, koska ravintolan käytössä ei ole aiemmin ollut perehdytyskansiota tai tarkistuslistoja työvuorojen tehtäviin.

Perehdytyskansiota voidaan pitää luotettavana, sillä olen käyttänyt sen laatimissa esimieheni apua, omaa työkokemustani sekä luotettavia lähteitä. Työkokemukseni on rakentunut parin vuoden saatossa ja olen myös suorittanut Sandwich Artist Pro -kurssin. Perehdytyskansiossa olevat ohjeet ovat myös Subway-ketjun mukaisia.

Mielestäni tekemäni perehdytyskansio vastaa asetettuja tavoitteitani hyvin. Se on kattava, selkeä ja looginen kokonaisuus, jossa on oleelliset tiedot uudelle työntekijälle. Olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Vaikka kansiossa on paljon painavaa asiatekstiä, olen onnistunut keventämään sisältöä kuvilla. Esimieheltäni saamani palautteen mukaan hänkin on erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Tarkistuslistat tulevat olemaan erittäin hyödyllisiä opettaessa työntekijää eri työvuorojen tehtäviin.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kattava ja selkeä perehdytyskansio toimeksiantajan avustuksella sekä ammattikorkeakoulun ohjauksella. Tavoitteena oli, että perehdytyskansio auttaa toimeksiantajaa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Tavoitteenani oli myös kehittää ammatillista osaamistani perehdytyskansiota laadittaessa. Ammattikorkeakoulun tavoitteena puolestaan oli lisätä yhteistyötä ja yhteyksiä työelämään opinnäytetyön kautta.

Opinnäytetyötä varten asettamani tarkoitukset ja tavoitteet saavutettiin hyvin. Onnistuin laatimaan kattavan ja selkeän perehdytyskansion ja samalla kehitin ammatillista osaamistani, koska osasin liittää perehdyttämiseen liittyvää teoretietoa käytännön työhön. Tein opinnäytetyöni yksin, joten koen myös kehittyneeni itsenäisessä projektityöskentelyssä.

Tavoitteena oli myös, että perehdytyskansio auttaisi toimeksiantajaa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Ravintolan uusi työntekijä on tutustunut perehdytyskansioon, mutta tarkistuslistoja ei ole vielä ehditty ottaa käyttöön. Kesän aikana ilmenee, saadaanko perehdytyskansion avulla uudet työntekijät oppimaan nopeammin ja tehostuuko työskentely sen myötä.

Ammattikorkeakoulun kautta sain hyvin ohjausta opinnäytetyöhöni ja tavoitteena oli lisätä yhteistyötä työelämään. Tämäkin tavoite saavutettiin, koska opinnäytetyölläni oli työelämän toimeksiantaja.

Opinnäytetyöaihe syntyi omista kokemuksistani ja havainnoistani. Huomasin puutteen työpaikkani perehdyttämisessä, jota lähdin mielenkiinnolla parantamaan. Olen päässyt perehdyttämään monia uusia työntekijöitä ja olen aina pitänyt siitä. Minusta on ollut mukava opettaa asioita ja tykkään ohjaamisesta sekä opastamisesta. Olen myös kuullut työntekijöiltä positiivista palautetta, sillä monet ovat sanoneet että osaan opettaa asiat rauhalisesti ja kivalla tavalla. Tämän vuoksi perehdytyskansion tekeminen tuntui todella mielekkäältä, eikä niin raskaalta kuin olin alun perin kuvitellut.

Omasta työkokemuksestani on ollut opinnäytetyötä tehdessä valtava apu. Toki esimiehen ajatukset ja ohjaavan opettajan vinkit ovat olleet korvaamattomia. Teoriataustaan perehtyminen on syventänyt ymmärrystäni ja osaamistani perehdyttämiseen liittyvissä asioissa. Tätä taitoa voin hyödyntää myös tulevissa perehdytystilanteissa työpaikallani.

Mielestäni perehdytyskansio on sisällöltään juuri sitä, mitä olin ajattelut. Uudet työntekijät ovat usein nuoria, joten kansion tulee olla riittävän kattava ja helposti ymmärrettävä. Lisäsin kansioon muutamia aforismeja, jotka kuvastavat yrityksen toiminta-ajatusta, visiota ja arvoja. Perehdytyskansiota on miellyttävä lukea, kun joukossa on myös kuvia ja hieman myös huumoria. Olen siis osannut ottaa kohderyhmän, eli nuoret uudet työntekijät hyvin huomioon työssäni.

Olen hyödyntänyt opinnäytetyöraportin teoreettista viitekehystä perehdytyskansion laatimisessa. Opinnäytetyössäni tietoperustana on perehdyttämiseen, oppimiseen sekä henkilöstöjohtamiseen liittyvä kirjallisuus. Perehdytyskansiolla on yhteys näihin kaikkiin osa-alueisiin. Henkilöstövoimavarojen johtamisen yksi tavoite on taata työntekijän osaaminen. Kun yrityksessä on käytössään perehdytysmateriaalia, väärinkäsityksiä ja väärinoppimista syntyy vähemmän.

Olen määritellyt opinnäytetyöraportissani perehdyttämisen siten, että uusi työntekijä oppii työnsä, työpaikkansa sekä työyhteisönsä. Sen vuoksi olen sisällyttänyt perehdytyskansioon tietoa yrityksen liikeideasta, visioista, työyhteisöstä ja yhteystiedoista työtehtävien lisäksi. Näin ollen perehdytyskansio vastaa määriteltyä käsitettä hyvin.

Oppimisen seurannan välineenä voidaan käyttää erilaisia tarkistuslistoja. Opinnäytetyötä tehdessä kokeilimme työpaikallamme tarkistuslistaa uusia työntekijöitä opettaessa. Se osoittautui toimivaksi, joten halusin sisällyttää ne myös perehdytyskansioon. Perehdytyskansio on myös yksi oppimisen väline ja perehdytys voidaan nähdä oppimistilanteena sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle.

Yhtenä kehittämistehtävänäni oli selvittää, millainen on hyvä perehdytyskansio. Saamani palautteen mukaan hyvä perehdytyskansio on tarpeeksi kattava, selkeä

ja mielenkiintoinen. Asettamani kehittämistehtävä on hyvin laaja, joten olisin voinut täsmentää sitä opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa. Kehittämistehtävänä olisi voinut olla esimerkiksi se, mitä asioita perehdytyskansion laatimisessa tulee ottaa huomioon. Perehdyttämiseen liittyvän kirjallisuuden avulla sain vastaukset muihin kehittämistehtäviini, eli mitä perehdyttäminen tarkoittaa ja miksi perehdyttäminen on tärkeää.

Perehdytyskansiolla on paljon kehitysmahdollisuuksia. Sitä voidaan laajentaa, jolloin se soveltuu sellaisille työntekijöille, joiden vastuualueet ja työtehtävät kasvavat. Kansiota on helppo päivittää tiedon muuttuessa, koska se on Word-dokumenttina ravintolan tietokoneella. Kansiota voidaan myös hyödyntää yrittäjien muissa ravintoloissa, Vuokatissa ja Kauppapuistossa, kun sitä muokataan niihin sopiviksi. Kansioon voitaisiin myös lisätä kehityskeskustelupohjia, joiden avulla perehdyttämistä ja sen onnistumista voitaisiin seurata entistäkin paremmin.

Perehdytyskansiota voisi myös kehittää siten, että siihen liittäisi ohjeen, miten kansiota käytetään. Perehdytyskansiossa on tarkistuslistoja uuden työntekijän oppimisen seuraamiseksi. Kun työntekijä tekee työtehtäviä tarkistuslistan mukaan, katsotaan että ne tehdään perehdytyskansiossa olevien ohjeiden mukaisesti. Tarkistuslistoja käytettäessä tulee myös varmistua siitä, perehdyttäjä osaa tehtävänsä hyvin ja osaa ohjata uutta työntekijää.

Opinnäytetyöprojekti sujui aikataulun mukaan ja saavutin asettamani tavoitteet. Projektin myötä ammatillinen osaamiseni on kehittynyt, mistä on paljon hyötyä tulevaisuudessa. Olen iloinen, että tekemästäni perehdytyskansioista tulee olemaan paljon apua toimeksiantajalleni ja ravintolan uusille työntekijöille.

LÄHTEET

Armstrong, M. (1998). *Managing people : A practical guide for line managers*. London: Kogan page.

Helsilä, M. (2002). *Käytännön henkilöstötyö*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hill, W.L., & McShane, Steven L. (2008). *Principles of Management*.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13., osin uud .p. ; 13.-14., osin uud. p. 2008. ed.). Helsinki: Tammi.

Hyppänen, R. (2007). *Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä*. Helsinki: Edita.

Kangas, P. (2004). *Perehdyttäminen palvelualoilla* (4. uud. p. ed.). Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kauhanen, J. (2003). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Helsinki: WSOY.

Kjelin, E., & Kuusisto, P. (2003). *Tulokkaasta tuloksentekijäksi*. Helsinki: Talentum.

Kupias, P., & Koski, M., (2012). *Hyvä kouluttaja*. [Helsinki]: Sanoma Pro.

Kupias, P., & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Nickson, D. (2007). *Human resource management for the hospitality and tourism industries*. Amsterdam: Boston Butterworth-Heinemann.

Rauste-von Wright, M., & Wright, J. v. (1994). *Oppiminen ja koulutus*. Porvoo: WSOY.

Rissanen, R., Sääski, K., & Vornanen, J. (1996). *Uudistuvat organisaatiot: Käsi-kirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta*. [Kuopio]: Pohjois-Savon ammatti-korkeakoulu.

Strömmer, R., & Hyppönen, A. (1999). Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Subway Suomi. Viitattu 27.4.2016. <http://www.subway.fi/fi>

Työsopimuslaki 55/2001. Finlex. Viitattu 13.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki#L1P4>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Finlex. Viitattu 13.4. 2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki#L2>

Valvisto, E. (2005). Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

Viitala, R.,. (2013). Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä (4. uud. p. ed.). Helsinki: Edita.

Vilka, H., & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

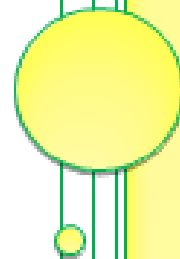
LIITTEET



PEREHDYTYSKANSIO

Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintola

Linda Moilanen



Sisällys

1 Tervetuloa taloon	3
2 T&J SUB OY:N TOIMINTA-AJATUS JA LIIKEIDEA	4
3 YHTEYSTIEDOT	5
3.1 Ravintolan yhteystiedot	5
3.2 Muut yhteystiedot	5
4 SANDWICH ARTISTIN TOIMENKUVA & ODOTUKSET	10
5 ASIAKASPALVELU	11
6 TYÖASU	12
7 TYÖPAIKAN YLEISET OHJEISTUKSET	13
7.1 Työn alussa	13
7.2 Alennukset ja palkanmaksu	13
7.3 Töihin saapuminen	13
7.4 Ruokatauko	14
7.5 Työajat ja työvuorolistat	14
7.6 Sairaustapaukset	14
7.7 Kassatyöskentely ja Subcard	15
7.8 Mitä teen näissä tilanteissa ja keneen otan yhteyttä	15
7.9 Kaikkia vuoroja koskevat tehtävät	16
8 AAMUVUORO	17
8.1 Työtehtävät vaiheittain	17
8.2 Kuorma-aamu	19
8.3 Tilaus ja WISR	20
8.4 Tarkistuslista aamuvuoron työtehtäviin	21
9 VÄLIVUORO	23
9.1 Työtehtävät vaiheittain	23
9.1.1 Kastikkeiden laitto	24
9.1.2 Tomaattien puhdistus	24
9.1.3 Sipuleiden puhdistus	25
9.1.4 Lämpötilojen mittaaminen	25
9.1.5 Tiskikoneen puhdistus	26
9.1.6 Viikkosiivoukset	26
9.1.7 Roskien tyhjennys	29
9.1.8 Lattioiden puhdistus	29
9.1.9 Kipot & kannet	30

9.1.10 Leipien ottaminen sulamaan	30
9.1.11 Ständin haku	31
9.2 Tarkistuslista välivuoron tehtäviin	33
10 ILTAVUORO	34
10.1 Työtehtävät vaiheittain	34
10.1.1 Asiakas wc:n pesu	36
10.1.2 Linjaston lasien pesu	36
10.1.3 Kohotusuunin pohjan kuivaus	36
10.1.4 Leipien, salaattilautasten ja flatbreadin laskeminen	37
10.1.5 Tiskikoneen puhdistus	37
10.1.6 Leikkuulautojen pesu	38
10.1.7 Talletukset	38
10.2 Tarkistuslista iltavuoron tehtäviin	39
11 INVENTAARIO	40
12 KUUKAUSISIIVOUKSET	43

Muistio 11.4.2016

Avoin haastattelu perehdytyskansion sisällöstä

Aika: maanantai 11.4.2016 klo 17.30-19

Paikka: Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintola

Läsnä: Linda Moilanen opinnäytetyön tekijä
Jenni Moilanen ravintolan esimies, toimeksiantaja

Avoin haastattelu käytiin Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolassa opinnäytetyön tekijän ja toimeksiantajan kesken. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajan ajatuksia ja mielipiteitä perehdytyskansion sisällöstä ja ulkonäöstä sekä mahdollisista korjauksista.

Perehdytyskansio on suunnitelmavaiheessa ja sen alustava sisällysluettelo on tehty. Haastattelun alussa kysyin toimeksiantajan mielipiteen sisällysluettelosta, sekä mahdollisista täydennyksistä. Toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen sisällysluetteloon ja kansion värimaailmaan. Kysyin myös hänen mielipiteensä kuvista, joita ajattelin laittaa kansioon. Hän oli myös niihin tyytyväinen.

Haastattelun aikana opinnäytetyön tekijälle selkityi perehdytyskansion sisältö. Haastattelun lopuksi sovittiin toimeksiantajan kanssa, että valmis perehdytyskansio lähetetään hänelle sähköpostitse luettavaksi. Tämän jälkeen tehdään mahdolliset korjaukset ja kansio on valmis tulostettavaksi.

Linda Moilanen

Muistio 11.4.2016

Avoin haastattelu perehdytyskansion sisällöstä

Aika: 11.4.2016 16.30-17

Paikka: Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintola

Läsnä: Linda Moilanen opinnäytetyön tekijä
Milla Mustonen ravintolan uusin työntekijä

Avoin haastattelu käytiin Kajaanin Kauppakadun Subway-ravintolassa opinnäytetyön tekijän sekä ravintolan uusimman työntekijän kesken.

Haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa, mitä asioita kansiossa olisi hyvä käsitellä. Kysyin uusimmalta työntekijältä, millaisia asioita hänen mielestään olisi hyvä olla perehdytyskansiossa. Hän kertoi, että asiat tulisi olla selkeästi ja johdonmukaisesti kerrottu. Mukana olisi hyvä olla kuvia ja ohjeiden tulisi olla selkeitä, jotta uusi työntekijä voisi omatoimisesti tehdä joitakin työtehtäviä.

Kerroin uusimalle työntekijälle alustavasta perehdytyskansion sisällysluettelosta sekä sisällöstä, johon hän oli tyytyväinen eikä hänelle tullut lisättäviä asioita mieleen.

Linda Moilanen