

Perehdytysopas Korkeasaaren ravintoloille

Maria Nylund



Tekijä(t) Nylund Maria	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas Korkeasaaren ravintoloille	Sivu- ja liitesivumäärä 27+4
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia selkeä ja yksinkertainen perehdytysopas toimiksiantajalle, Korkeasaaren ravintoloille. Perehdytys on aiheena ajankohtainen ja tärkeä, sillä Korkeasaaren ravintoloiden työntekijöiden vaihtuvuus on sesonkipainotteisen työn takia runsas. Perehdytysopas toimii työntekijöiden perehdytyksen tukena ja helpottaa ensimmäiseen työpäivään tulemistä.</p> <p>Korkeasaaren ravintolat kuuluvat Marcante Oy:n yritys ryppäeseen. Marcante Oy:n ravintolaperheeseen lukeutuu myös Ravintola Aino. Korkeasaaren ravintoloihin kuulu kolme ravintolaa, kahdeksan kioskia, kahvila ja henkilöstöravintola.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustaan on kerätty teoriaa alan kirjallisuudesta sekä aineistosta. Opinnäytetyö käsittelee aiheita perehdyttämisestä, rekrytoinnista, työehtosopimuksesta ja työhyvinvoinnista. Nämä osatekijät ovat tärkeitä, sillä ne heijastuvat yrityksen imagoon ja tuottavuuteen.</p> <p>Teoriaosuus tuo esiin perehdyttämisen tärkeyden. Perehdytysopasta täydentää perehdytysuunnitelma ja perehdytyksen arviointilomake. Esimiehet toimivat yksiköissä perehdyttäjinä. Perehdytysuunnitelma toimii esimiesten tukena perehdytyksen toimivuuden takaamiseksi. Perehdytyksen arviointilomake jaetaan kesän lopulla satunnaisesti valituille työntekijöille, joiden arvioiden perusteella voidaan kehittää perehdyttämistä seuraavalle vuodelle.</p> <p>Perehdytysoppaan laatiminen perustuu edellisen vuoden perehdyttämismateriaaleihin, tämän opinnäytetyön teoriaan, omaan kokemukseen, sekä Korkeasaaren ravintoloiden esimiehille, työntekijöille ja satunnaisille ravintola-alan ulkopuolisille henkilöille laadittuun kyselyyn, jonka vastausten perusteella perehdytysopasta on kehitetty paremmaksi.</p> <p>Tämä perehdytysopas on tarkoitettu jokaiselle työntekijälle työtehtävää katsomatta. Jokaisesta toimipisteestä löytyy materiaalit toimintaohjeista ja tuotteista perehdytyksen tukemiseksi. Perehdytysopas sisältää muun muassa tietoiskun yrityksestä, työvaatetuksesta, tauoista, palkanmaksusta, sairastumisen toimintaohjeista ja esimiesten yhteystiedot.</p>	
Asiasanat Perehdytys, rekrytointi, työhyvinvointi, työehtosopimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimeksiantajan esittely	2
2.1	Korkeasaaren Ravintolat	2
2.2	Perehdytysoppaan merkitys työnantajalle	2
3	Rekrytointi	4
3.1	Rekrytointi perehdyttämisen tukena	4
3.2	Haastattelu	6
4	Perehdyttäminen	7
4.1	Mitä on hyvä perehdytys?	7
4.2	Perehdytyksen vaikutukset	8
4.3	Miten perehdyttää uusi työntekijä?	9
4.4	Palautteen antaminen	11
5	Työehtosopimus	13
5.1	Työaika ja lakisääteiset taudit	13
5.2	Palkkauksen perusteet	13
5.3	Työsopimukset	13
5.4	Alle 18-vuotiaan työehdot	14
6	Työhyvinvointi	15
6.1	Työviihtyvyys	15
6.2	Työympäristö	16
6.3	Henkilöstöedut	17
6.3.1	Työpaikkaruokailu	17
6.3.2	Vakuutukset	18
7	Perehdytysoppaan suunnittelu, toteutus ja lopputulos	19
7.1	Suunnitelman kuvaus	19
7.2	Suunnitelman toteutus	20
7.3	Perehdytysoppaan lopputulos	22
8	Pohdinta	24
	Lähteet	26
	Liitteet	28
	Liite 1. Perehdytysoppaan sisällys	28
	Liite 2. Kysely perehdytysoppaan kehittämiseksi	29
	Liite 3. Perehdyttämissuunnitelma	30
	Liite 4. Perehdyttämisen arviointilomake	31

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdytysopas toimeksiantajalleni Marcante Oy:lle, Korkeasaaren ravintoloiden uusia työntekijöitä varten. Esimiehet toimivat perehdyttäjinä yksiköissä ja perehdytysopas toimii muistilistana työntekijälle työnopastuksen tukena. Korkeasaaren ravintoloiden toimipisteet sijaitsevat Korkeasaaren eläintarhassa ja yksi toimipiste Mustikkamaalla Korkeasaaren eläintarhan lipunmyynnin yhteydessä. Olen itse työskennellyt Korkeasaaren ravintoloilla esimiestehtävissä vuoden verran, joten perehdytysopas on laadittu tietoperustan ja osittain oman kokemukseni perusteella.

Perehdytysopas on luotu edellisen vuoden päivitetystä perehdytysmateriaalista, kehitysehdotuksista ja omasta kokemuksesta Korkeasaaren ravintoloilla. Perehdytysoppaan on tarkoitus olla helppolukuinen ja tiivis, jotta nuoret uudet kesätyöntekijät jaksavat panostaa sen läpikäymiseen. Perehdytysopas on suunniteltu niin, että se toimii myöhemmin keväällä järjestettävän perehdytyspäivän ja jatkuvan perehdytyksen tukena. Perehdytysoppaasta löytyy kaikki yleiset tiedot muun muassa työvaatetuksesta, palkanmaksusta, sairastumisen toimintaohjeista ja tietoa yrityksestä. Perehdytysoppaan ansiosta uuden työntekijän on helppo tulla ensimmäisenä päivänä töihin ilman epäselvyyksiä.

Perehdytysopas on rajattu yleiseen perehdyttämiseen, joten yksikkökohtaiset toimipiste ohjeet, kuten kassatoiminnot ja tuotteet löytyvät erikseen jokaisesta yksiköstä.

Tässä opinnäytetyön tietoperustassa teoreettisena viitekehyksenä on käsitelty rekrytointia, perehdytystä, työehtosopimusta ja työhyvinvointia. Tietoperustan edetessä perehdytysopasta on laajennettu muuhun perehdytystoimintaan ja sen perusteella laadin myös perehdytysuunnitelman, sekä perehdyttämisen arviointilomakkeen, joka toteutetaan kesän lopulla ja jonka seurauksena perehdytystä voidaan kehittää lisää seuraavalle vuodelle työntekijöiden tarpeiden mukaan.

Perehdytysopasta testataan Haaga-Helian ensimmäisen vuoden opiskelijoilla, Korkeasaaren ravintoloiden kolmella esimiehellä ja kolmella työntekijällä, sekä monipuolisen näkemyksen takaamiseksi myös kolmella henkilöllä, joilla ei ole entuudestaan ravintola-alan kokemusta. Kehitysehdotuksia kerätään perehdytysoppaan pohjalta laaditun kyselyn perusteella.

Perehdytysoppaassa on luottamuksellisia osioita, joten vain sisällysluettelo on opinnäytetyön liitteenä.

2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana toimii perheyritys Marcante Oy, jonka perustajia ovat Carita Antell ja Markku Peltola-Antell. Tällä hetkellä heidän yritysryppääseen kuuluvat Ravintola Aino sekä Korkeasaaren Ravintolat. Marcante Oy on perustettu vuonna 2002.

Marcante Oy:n tavoite on tuottaa laadukkaita ravintolaelämyksiä yllättäen asiakkaat positiivisella kokonaisvaltaisella asiakaspalvelulla. Ekologisuus ja vastuullisuus näkyvät Marcante Oy:n ravintoloissa raaka-aineiden hankinnasta energian kulutukseen. (Marcante Oy 2015.)

2.1 Korkeasaaren Ravintolat

Korkeasaaren Ravintolat ovat olleet Marcanten hallussa vuoden 2016 alusta. Yrityksellä on kolme ravintolaa: Ravintola Karhu, Ravintola Pukki ja Bistro Bron. Lisäksi Korkeasaarella on kahvila ja seitsemän kioskia. Talviaikaan Korkeasaarella palvelee aina kaksi ravintolaa, yksi Korkeasaarella ja Bistro Bron Mustikkamaan puolella. Kesäisin lähes kaikki ravintolapalvelut kioskeineen on toiminnassa. Korkeasaaren Ravintoloilla toimii aktiivinen myyntipalvelu ympäri vuoden, jonka kautta yritykset voivat pyytää tarjouspyyntöjä isommille ryhmille. (Korkeasaaren ravintolat.)

Korkeasaaren Ravintolat ovat järjestäneet useita erilaisia elämyksellisiä ravintolapalveluja yrityksille, kuten kokoustarjoiluja, pikkujouluja, koululaisryhmien ruokailuja ja jopa häät. Korkeasaaren Ravintolat toimivat yhdessä Korkeasaaren Eläintarhan kanssa, vaikka ovat kaksi eri yritystä. Yrityksillä kuten myös yksityishenkilöillä on mahdollisuus järjestää elämyksellisiä tapahtumia Korkeasaarella opastetulla kierroksella, luennolla ja kaiken kruunaavalla ruokatarjoilulla. (Korkeasaaren Ravintolat.)

2.2 Perehdytysoppaan merkitys työnantajalle

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä toiminnoista, jotta uusi työntekijä saadaan sopeutumaan mahdollisimman joustavasti ja nopeasti uuteen työhön, sekä työympäristöön. Hyvä henkilöstön perehdytys parantaa palvelun laatua ja näkyy tuloksessa. Korkeasaaren Ravintoloiden työntekijät ovat hyvin nuoria, usein ensimmäistä kertaa työelämässä. Jokaisen työntekijän pitää tietää yrityksen arvot ja periaatteet sekä tuntee pelisäännöt hyvin. Perehdytysopas palvelee uutta työntekijää henkilökohtaisesti, koska on helpompi aloittaa uudessa työpaikassa, kun tuntee perusasiat yrityksestä ja tietää mitä häneltä odotetaan. Kattavat toimintaohjeet sairastumistilanteessa säästävät aikaa muulta henkilökunnalta,

sillä neuvomisen tarve vähenee, jonka seurauksena työvoimakulut pysyvät kohtuudessa.
Hyvä perehdyttäminen näkyy asiakkaalle ja parantaa huomattavasti palvelun laatua.

3 Rekrytointi

”Rekrytoinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla yritykseen hankitaan sen toiminnan kulloinkin tarvitsema henkilöstö.” (Helsilä 2009,18).

3.1 Rekrytointi perehdyttämisen tukena

Rekrytointi- ja perehdyttämisprosessit kulkevat käsi kädessä. Rekrytointi on kallis investointi ja se voidaan helposti pilata huonolla perehdyttämisellä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73.)

Ennen rekrytointia täytyy arvioida, millaista osaamista tarvitaan, kuinka monta henkilöä rekrytoidaan, henkilöstökustannuksia ja mitä rekrytointikanavia aiotaan käyttää, jotta tavoitetaan oikea kohderyhmä. Rekrytointi-ilmoituksen julkaisemisen jälkeen hakemuksia käydään ajatuksella läpi. Rekrytointi on tärkeä osa tulevaa varten, sillä hyvä ja ammattitaitoinen henkilöstö vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Henkilöstösuunnittelussa tulee huomioida myös henkilöstön kehittämistarpeet ja kuinka henkilöstön hyvinvointia edistetään. (Viitala 2009,54-55.)

Selkeä rekrytointiprosessi auttaa työnantajaa hahmottamaan tilannetta ja välttämään hätiköityjä ratkaisuja. Korkeasaaren ravintoloilla rekrytointiprosessi hoidettiin selkeästi ja aika-
taulutetusti. Sisäinen rekrytointi oli suurin rekrytointikanava, jota käytettiin. Korkeasaaren ravintolat rekrytoivat noin puolet edellisen kesän työntekijöistä. Toisena kanavana käytettiin työvoimatoimiston sivuja. Työpaikkailmoituksessa oli kerrottu yrityksestä sekä minkälaista osaamista, kokemusta ja luonnetta hakijoilta toivotaan. Alla olevassa kuviossa (kuvio 1.) on kuvattu Korkeasaaren ravintoloiden rekrytointiprosessi. Selkeästi mietityn rekrytointiprosessin avulla säästetään rekrytointi- ja henkilöstökustannuksissa.



Kuvio 1. Esimerkki Korkeasaaren ravintoloiden rekryointiprosessista

Hyviä rekryointikanavien lähteitä ovat entisten työntekijöiden tavoittelu, internetsivut, työvoimatoimistot, ammattiliittojen- ja oppilaitosten ilmoitustaulut, rekryointimessut, lehti-ilmoitukset ja henkilökohtaiset suhteet. (Helsilä 2009, 19).

Rekryointi on perehdyttämisen ohella yksi tärkeimmistä henkilöstöjohtamisen tehtävistä yrityksen liiketoiminnan kannalta. Nykypäivänä pääkaupunkiseudun työtilanne ravintolalalla on erittäin hyvä ja työntekijät voivat lähestulkoon valita työnantajansa. Korkeasaaren ravintoloihin tämä runsas työntekijöiden pula ei ole vahvasti esillä, sillä Korkeasaaren ravintolat rekrytoivat useita kymmeniä henkilöitä kesäksi erilaisiin työtehtäviin. Tarvittavat ravintolatyöntekijät ovat useimmiten nuoria, ilman alan koulutusta ja useimmalle tämä on ensimmäinen kesätyöpaikka. Korkeasaaren ravintoloille töihin hakemisen kynnyks on pienempi, sillä työpaikan työtehtävät eivät vaadi alan koulutusta eikä aikaisempaa kokemusta alan työtehtävistä.

3.2 Haastattelu

Hyvällä hakemuksella on mahdollisuus päästä työhaastatteluun. Hyvässä hakemuksessa on kerrottu itsestä lyhyesti ja ytimekkäästi, koulutus, sekä kokemukset mainiten. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelijan on mahdollisuus saada tietoa hakijasta, nähdä hänen persoonallisuutensa ja saada kuva haastateltavan soveltuvuudesta työtehtävään. Etukäteen suunniteltu haastattelurunko helpottaa haastattelijaa luontevaa haastattelua varten. Haastattelun anti on yleensä parhain silloin kun haastattelihoita on kaksi ja haastattelusta on tehty tarpeeksi muistiinpanoja. Haastattelussa on hyvä varmistaa hakijan koulutus, työkokemus, harrastukset, sekä syy minkä takia hakija on hakenut kyseistä työtä. (Helsilä 2009, 23).

Haastattelussa voidaan käyttää arvioinnin apuna työhön liittyviä käytännönharjoituksia, työnäytteitä, suosituksia ja erilaisia testejä, kuten kielitaitotestiä. Nämä auttavat haastattelijaa pääsemään paremmin perille haastateltavan luonteesta ja taidoista. (Viitala 2009, 117-118.)

Työntekijän valintaan vaikuttavat henkilöstön tarve, hakijan kokemus, koulutus ja ennen kaikkea asenne. (Viitala 2009, 102). Positiivisella, iloisella ja sosiaalisella asenteella pääsee asiakaspalvelualalla pitkälle.

4 Perehdyttäminen

”Perehdytyksen tarkoitus on, että sinä saat riittävän opastuksen omiin tehtäviisi, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen.” (PAM 2016a.) Tässä osiossa käsitellään henkilöstön perehdyttämisen merkitystä yrityksen tulokseen, tuottavuuteen ja työhyvinvointiin.

Perehdyttäminen vaikuttaa yrityksen menestykseen tuomalla kilpailuetua ja on keino vähentää työssä tapahtuvia virheitä. Puutteellisessa perehdytyksessä toiminta voi olla heikkoa ja hidasta, joka johtaa helposti asiakaspalautteisiin ja reklamaatioihin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Perehdyttämisen päävastuu on aina lähimmällä esimiehellä, jos työyhteisössä ei ole omaa perehdyttäjää. Perehdyttäminen on jatkuvaa toimintaa, jonka päävaiheille laaditaan aikataulu. Perehdyttämisen päävaiheet ovat suunnittelu, työpaikasta tiedottaminen ja rekrytointi, työntekijän vastaanotto ja perehdyttäminen, työnopastus ja työn oppimisen seuranta. (TTS 2010.)

4.1 Mitä on hyvä perehdytys?

Hyvä perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa. Hyvä rekrytointi voidaan pilata huonolla perehdytyksellä, vaikka rekrytointi olisi tapahtunut sisäisesti. Talossa jo valmiiksi työskentelevä työntekijä voi osata loistavasti edelliset työtehtävänsä, mutta siirtyessä uuteen työnkuvaan hän ei välttämättä tiedä mitä häneltä odotetaan. Hyvässä perehdytyksessä työntekijä sopeutuu työyhteisöön vaivattomasti ja tuntee olonsa hyväksytyksi uudessa työympäristössä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73.)

Sesonkipainotteisessa työssä perehdytys jää usein vähäiseksi ja voi jättää työntekijän epävarmaksi. Ammattitaitoinenkin työntekijä saattaa tuntea itsensä epäpäteväksi, jos ei tiedä missä kahvikupit sijaitsevat tai kuinka erikoiskahvikone toimii. Työntekijälle voi tulla olo, ettei ole täyttänyt odotuksia, sillä hän ei välttämättä tiedä mitä häneltä odotetaan ja minkälaiset tavoitteet työnteolle on asetettu.

Hyvässä perehdytyksessä jokaisella perehdyttäjällä on samanlaiset lähtökohdat ja samat tavat perehdyttää uusi työntekijä. Neuvojen ja työskentelyohjeiden on oltava yhtenäiset. Useissa työpaikoissa on tullut vastaan perehdyttäjien erilaiset perehdytystavat, jonka

vuoksi työntekijöiden toiminta voi olla sekavaa. Perehdytys pitää antaa aina, kun rekrytoidaan uusi työntekijä, työtehtävien vaihtuessa, työtapojen muuttuessa, pidemmän poissaolon jälkeen tai jos annettu työhön opastus on ollut virheellinen. Perehdyttäminen ja työhön opastus tulee suunnitella huolellisesti, sillä uusi työntekijä tarvitsee opettelua, kokeilemista ja toimintaa kokemusten aikaansaamiseksi. Esimiehen kannattaa arvioida toimintaa, jotta työntekijä saa heti palautetta tai kehitysehdotuksia omasta toiminnasta parantaakseen sitä. Uusi työntekijä peilaa uusia toimintatapoja omiin aikaisempiin kokemuksiinsa ja tämän kautta yritys voi saada työntekijältä hyviä ideoita ja parannus ehdotuksia toimintaansa. (Helsilä 2009, 49.)

4.2 Perehdytyksen vaikutukset

Huono perehdytys ja epäselvät pelisäännöt aiheuttavat helposti työntekijöiden välille jännitteitä. Työntekijöillä on omat toimintatapansa, eikä kenelläkään ole vastausta siihen mikä on oikea tapa. Työntekijöiden väliset jännitteet ja epätietoisuus työskentelytavoista voivat johtaa työhyvinvoinnin heikkenemiseen ja pitkällä aikavälillä se voi tulehduttaa työilmapiiriin pahasti. Työyhteisö saattaa hylätä uuden työntekijän, jos hän ei täytä haluttuja tavoitteita ja perusvaatimuksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 124.)

Heikko perehdytys voi vaikuttaa syvästi uuden työntekijän työmotivaatioon ja sitoutumiseen. Perehdytys vaikuttaa koko työsuhteen ajan. Jos se on ollut alun alkaen vähäistä, on irtisanoutumisen ja sairaspoissaolojen riski suurempi. Tässä tapauksessa jo rekrytointiin käytetyt resurssit ovat menneet hukkaan. Perehdytys ja työhön opastus kuuluu tärkeimpien tehtävien joukkoon työntekijöiden sitouttamiseen ja erottaa hyvät työnantajat vähemmän hyvistä. (Helsilä 2009, 50.)

Motivointi on oma laaja tieteen ja tutkimuksen ala. Harvard Business Review:n teettämän tutkimuksen mukaan uuden sukupolven työntekijöiden motivoinnissa keskeisintä on löytää siihen oikeat keinot. Työntekijät motivoituvat työilmapiiriin sopivuudesta ja yrityksen toimintavoista, jotka kohtaavat heidän arvojensa kanssa. Perehdytys on tärkeässä roolissa työntekijän motivaation saavuttamiseksi, sillä työilmapiiri koostuu työntekijöiden toiminnasta. Työntekijät viihtyvät työssään silloin, kun he tietävät yrityksen arvot ja tavat toimia, sekä saavat palautetta esimiehiltään kehittyäkseen. Motivaatio on edellytys työhön sitoutumiseen jonka seurauksena sitoutuneet työntekijät tekevät työnsä paremmin, joka vaikuttaa suoraan yrityksen tehokkuuteen ja tulokseen. (Tuominen 2017.)

Uudesta tulokkaasta rakennetaan osa työyhteisöä. Jos alkuvaiheessa on jännitteitä, rooliepäselvyyksiä, riittämätön kommunikaatio, välinpitämättömyyttä tai henkilöstöristiriitoja,

työntekijöiden sitoutuminen työyhteisöön heikkenee ja se voi johtaa huonoon työilmapiiriin ja pahimmassa tapauksessa irtisanoutumisiin. Negatiivinen työyhteisö näkyy työyhteisön lisäksi asiakkaille ja palvelunlaatu kärsii todella paljon. Perehdyttäminen luo pohjan, jonka suuntaan uusi työntekijä rupeaa kulkemaan. On tärkeää, että tulokkaalle kerrotaan yrityksen missio, visio, liikeidea ja arvot. Työntekijän tulee toimia yrityksen tapojen mukaisesti. Perehdyttämisessä kohtaa menneisyys, nykyhetki, tulevaisuus, sekä kehittäminen ja tulokset. Mitä paremmin perehdytystä on alusta alkaen annettu, sitä nopeammin katetaan uuden työntekijän rekrytointiin käytetty pääoma, sillä työntekijä alkaa tuottavaksi, joka näkyy yrityksen tuloksessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

4.3 Miten perehdyttää uusi työntekijä?

Perehdyttäminen on usein uuden työntekijän ensikosketus organisaatioon, joten sen vaikutukset ovat yksi merkittävimmistä yrityksen tulevaisuutta ajatellen. Perehdytyksessä annetut toimintamallit kulkevat läpi työuran, jonka työntekijä käy läpi organisaatiossa. Perehdytyksen perustavoite on saada uudesta työntekijästä työyhteisön toimiva jäsen mahdollisimman nopeasti ja vähentää työntekijän virheitä sekä väärinkäsityksiä. Laadukkaalla perehdytyksellä voidaan vaikuttaa työviihtyvyyteen ja sitouttaa työntekijä yritykseen. Perehdytys auttaa vähentämään työtapaturmariskiä silloin kun työntekijä on tietoinen työergonomiasta ja työn oikeaoppisista toimintatavoista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46-48.)

Roolit tulee selkeyttää heti työsuhteen alussa, jotta työntekijät tietävät omat työtehtävänsä ja kuka on vastuussa tehtävistä. Uuden työntekijän työnsisältö on hyvä olla esillä jo rekrytointi vaiheessa, niin saadaan varmuus tulokkaan pätevydestä ja kokemuksesta kyseisistä tehtävistä. Erilaisten roolien tarkka työtehtävienkuvaus on loistava tapa selkeyttää eri roolien merkitys työntekijöille. Jokaisen työntekijän tulee tuntea omat tehtävänsä ja vastualueet, jotta asiat saadaan hyvin hoidetuksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53-55.)

Perehdyttäjän sekä esimiehen täytyy tutustua uuteen työntekijään yhteisten ajatusmallien toteuttamisen ja kehittämisen on helpottamiseksi. Työntekijän ja esimiehen ajattelumallit ovat aina erilaisia, mutta hyvän tuloksen saavuttamiseksi vuorovaikutus on tärkeässä roolissa organisaatiossa. Työnantajalle ja työntekijälle on merkittävää tietää, että työntekijän odotukset ja pätevyys vastaavat työtehtävän vaatimuksia. Työntekijä määrittää työnsisältönsä viimekädessä itse, joten esimiehen täytyy ymmärtää, miten työntekijä näkee työnsä sisällön, tavoitteet ja työntekijää innostavat tekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 55-56.)

Hyvään perehdyttämiseen vaaditaan hyvä perehdyttäjä. Hyvä perehdyttäjä omaa jo jonkin verran kokemusta kyseiseltä työpaikalta, mutta muistaa kuitenkin millaista on olla uusi

työntekijä. Perehdyttäjäksi on hyvä valita sellainen työntekijä, joka arvostaa ja nauttii omasta työstään. Vaikka pääperehdyttäjä olisi nimetty tulee jokaisen työntekijän neuvoa ja auttaa uutta tulokasta sopeutumaan työympäristöön ja toimimaan vaaditulla tavalla. Perehdyttäminen vaatii perehdyttäjältä motivaatiota ja työn merkityksen sisäistämistä. Hyvä ominaisuus perehdyttäjässä on halu auttaa ja opastaa uutta tulokasta työtehtävään ja toimintatapoihin. Ensimmäisten päivien perehdytyksen tehtävä on toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi yritykseen ja antaa kokonaiskuva yrityksestä ja työtehtävistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.)

Perehdyttäminen tulee suunnitella tarkasti ja laatia sille aikataulu. Kattava perehdytys-suunnitelma auttaa perehdyttäjää työn opastamisessa, selkeyttää perehdyttämistä ja varmistaa että suunnitellut asiat on käyty läpi uuden työntekijän kanssa. Perehdyttämissuunnitelma luo aikataulun, rungon ja työnjaon, kuinka perehdytys tulee tapahtumaan. Suunnitelman tulee olla realistinen ja antaa työntekijälle oikea kokonaiskuva työstä. Suunnitelma tulee luoda pohjalle joka auttaa työntekijää menestymään tehtävässään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198-199.)

Perehdyttämisessä on useita osa-alueita, joihin kuuluu esimerkiksi tiedottaminen ennen työhön tuloa, arvojen, liikeidean, mission sekä vision kertominen ja työhön opastaminen. Työhön opastaminen mielletään usein perehdytykseksi, vaikka se on vain yksi osa-alue laajasta perehdyttämisen kokonaisuudesta. Työhön opastaminen on yksilöllinen jokaisessa yrityksessä. Työhön opastamisen tulee sisältää työympäristön- ja työtehtävien esittäminen. (Helsilä 2009, 48.)

Kesätyöntekijöiden perehdyttäminen painottuu enemmän työnopastukseen ja toimintäsääntöihin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 166). Alla olevassa kuviossa 2. on kuvattu perehdyttämisen vaiheet Korkeasaaren ravintoloilla. Perehdyttämisen suunnitelmaan kuuluu perehdyttämisen vastuuhenkilöiden määrittämien ja perehdytysuunnitelman laatiminen. Työpaikan tiedotuksessa mainitaan jo tietoja yrityksestä, jota työnhakijan on hyvä tietää. Rekrytointivaiheessa haastattelutilanteessa kerrotaan yrityksestä ja erilaisista tarjolla olevista työtehtävistä. Ensimmäisenä päivänä työntekijä otetaan vastaan ja toivotetaan tervetulleeksi taloon. Tätä ennen järjestetään jo perehdytyspäivä, jossa kerrotaan töitä koskevat asiat ja käydään yhteiset pelisäännöt läpi. Uusi työntekijä opastetaan työhön ensimmäisenä päivänä. Työhön opastukseen kuuluu työtehtävien, työympäristön ja työvaiheiden esittely. Työntekijän työntekeä seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Kaavion tarkoituksena on havainnollistaa perehdytyksen jatkuvaa toimintaa, joka kestää läpi kesän.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 205) kirjoittavat osuvasti, että perehdyttäminen loppuu vasta siinä vaiheessa, kun kukaan yrityksessä ei osaa enää vastata työntekijän esittämiin kysymyksiin.



Kuvio 2. Esimerkki perehdyttämisprosessista Korkeasaaren ravintoloilla.

Perehdyttämisen tueksi on hyvä luoda materiaalia, esimerkiksi tervetuloa taloon- viikko tai työntekijän käsikirja. Materiaalin on hyvä olla mahdollisimman yksinkertainen ja sisältää vain kaikista tärkein tarvittava tieto. Materiaalissa on hyvä hyödyntää jo olemassa olevaa henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaalia, joka auttaa työntekijään hahmottamaan käsitystä yrityksestä ja sen toimintatavoista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

4.4 Palautteen antaminen

Jokaisen työntekijän kanssa on hyvä miettiä työntekijän henkilökohtaisia uratavoitteita ja yrittää tukea niitä hänen työuransa kanssa. Työsuhteen alkuvaiheessa tunteet ovat pinnassa, joten epävarmuus ja arkuus tulevat usein esille. Esimiehen on tärkeä antaa jatkuvaa palautetta työntekijälle tukeakseen tämän kehittymistä työssä. Virheistä pitää aina

mainita, ettei työntekijä ei toista samoja virheitä uudelleen. Hyvä palaute esimieheltä, työkavereilta ja asiakkaita tukee työntekijän itsetuntoa, antaa lisää motivaatiota ja sitouttaa työntekoon. Ilman palautetta työyhteisö ei pääse kehittymään. Jokainen tarvitsee positiivista palautetta vahvistaakseen oikeaa osaamistaan, sillä ilman palautetta työntekijä ei koskaan voi tietää onko tekemänsä oikein vai väärin. (Erämetsä 2003, 237.)

”Työntekijän sitoutuminen organisaatioon, työn tavoitteisiin ja työyhteisöön tekee mahdolliseksi hyvän työtuloksen” (Kjelin & Kuusisto 2003, 26). Parhaimpia työhön sitouttamiskeinoja ovat palkkaus, työviihtyvyys, edut, työkaverit ja työnlaatu sekä määrä. Työntekijän kuunteleminen hänen henkilökohtaisista tarpeista ja tavoitteista ja niiden toteutumisen tukeminen vahvistaa työntekijän sidettä yritykseen. Voimakkain sitoutuminen syntyy, kun työntekijä tuntee yrityksen arvot ja tavoitteet läheisiksi itselleen, arvostaa esimiestään, sekä tuntee mahdollisuuden vaikuttaa niihin omalla työpanostuksellaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 26.)

Positiivisen palautteen anto toimii loistavana palkitsemisen lähteenä. Päivittäinen positiivisen palautteen antaminen piristää työyhteisöä. Rakentava palaute taas kehittää työntekijän ja työyhteisön oppimista. Rakentava palaute sisältää aina perustelut miksi näin tehdään ja missä ollaan tehty väärin ja miten sen voisi tehdä paremmin. Palaute virheen tekemisestä tulee antaa rakentavasti, sillä hyökkäävä syytely tuo työntekijälle helposti epävarmuutta ja motivaation laskemista. (Erämetsä 2003, 238.)

5 Työehtosopimus

Korkeasaaren Ravintolat käyttävät matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta. Palvelualojen ammattiliitto PAM:n sivuilla on kattavasti tietoa nuorten työntekijöiden työehtosopimuksesta.

5.1 Työaika ja lakisäätteiset tauot

Säännöllinen työaika on 112,5 tuntia/kolmeviikkoa uuden lainsäädännön mukaan, vuoden 2017 alusta lähtien. Osa-aikatyöntekijöillä on sovittu vähimmäistyöaika kolmiviikkoisjaksoa kohden. Osa-aikatyöntekijällä tulee toteutua sovittu vähimmäistyöaika jokaisella kolmiviikkoisjaksolla ja jos näin ei käy työntekijään liittymättömistä syistä, on työnantaja velvollinen maksamaan vastaavan korvauksen. Alle vuoden työsuhteessa olevilla osa-aikaisilla työntekijöillä työtunnit tulee täyttyä työsuhteen aikana. (PAM 2017b, 6-7.)

Työvuoron pituus saa olla enintään 10 tuntia, ellei työntekijän kanssa ole asiasta erikseen sovittu. Vuorokautinen työ aika ei saa ylittää 16 tuntia. (PAM 2017b, 9).

Yli kuuden tunnin työpäivien aikana tulee olla 30 minuutin ruokatauko ja yli neljän tunnin työpäivän aikana 15 minuutin kahvitauko. Jos työjärjestelyt eivät anna mahdollisuutta kahvitaukoon, on työntekijälle annettava mahdollisuus nauttia virvokkeita työpäivän aikana työn ohessa. (PAM 2014.)

5.2 Palkkauksen perusteet

Palkka määräytyy kokemuksen, iän ja koulutuksen mukaan. Osa-aikaisille työntekijöille maksetaan palkkaa tehtyjen työtuntien mukaan. Alle 18-vuotialle työntekijälle maksetaan 80 prosenttia työtehtävään liittyvästä peruspalkasta, jollei työntekijä omaa riittävää koulutusta tai kokemusta tehtävään. Peruskoulun ja lukion opiskelijoille maksetaan koululaisenpalkkaa, joka 70 prosenttia asianomaisen peruspalkalta. Koululaispalkkaa voidaan maksaa enintään kahden kuukauden ajalta. (PAM 2017.)

5.3 Työsopimukset

”Työsopimuksella työntekijä ja työnantaja sopivat, millä ehdoilla työntekijä tulee työnantajan palvelukseen. Työsopimus on aina kahdenkeskinen sopimus. Työsopimus voi olla voimassa toistaiseksi tai määräajan.” (PAM 2016c.)

Pätevän työsopimuksen voi laatia kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Suositeltua on laatia kirjallinen työsopimus, jotta voidaan välttää mahdolliset erimielisyydet sovitusta. Työsopimuksen tulee olla työehtosopimuksen mukainen tai sovittaessa siitä parempi. Työehtosopimusta heikompaa työsopimusta ei lain mukaan saa tehdä. Työsopimuksen pitää sisältää molempien osapuolien nimet, henkilötunnus sekä liike- tai kotipaikka, työsuhteen kesto, mahdollinen koeaika, palkan määrä, työtehtävät, vuosiloma, irtisanomisaika, maininta noudatettavasta työehtosopimuksesta sekä päiväys ja molempien osapuolten allekirjoitukset. (PAM 2016c.)

15-vuotta täyttänyt nuori voi itse allekirjoittaa oman työsopimuksensa. Alle 15-vuotias voi kirjoittaa työsopimuksen huoltajiensa luvalla tai huoltajat voivat allekirjoittaa työsopimuksen. Huoltajilla on oikeus purkaa nuoren työsopimus, jos he pitävät sitä tarpeellisena nuoren kehityksen, kasvatuksen tai terveyden takia. (PAM 2016b.)

5.4 Alle 18-vuotiaan työehdot

Alaikäisen työntekijän työehdot ovat erilaiset kuin täysi-ikäisen. On oltava todella tarkka työskenneltäessä alaikäisen kanssa. Alle 18-vuotias henkilö ei saa myydä alkoholia ravintolassa, ellei hän ole suorittanut riittävää ammattikoulutusta tai tutkintoa. Alle 15-17-vuotias henkilö saa työskennellä enintään yhdeksän tuntia vuorokaudessa tai 48 tuntia viikossa. Keskeytymätön vuorokauden lepoaika tulee olla vähintään 12 tuntia. (PAM 2016d.)

13-14 vuotias työntekijä saa tehdä töitä puolet loma-ajastaan. Työn tulee olla kevyttä työtä, joka ei vahingoita hänen terveyttään tai kehitystään. Työaika tulee sijoittua 8-20 välille ja työpäivän pituus saa olla enintään seitsemän tuntia. 13-14 vuotiaat eivät saa tehdä ylitöitä ja keskeytymätön vuorokauden lepoaika tulee olla 14 tuntia vuorokaudessa. (PAM 2016b.)

6 Työhyvinvointi

Tässä kappaleessa käsitellään työhyvinvointia, jonka teoriaa on syvennetty työviihtyvyyden, työympäristön, työyhteisön ja henkilöstöetujen kautta.

Työhyvinvointi tuo työssä viihtyvyyttä ja motivoi työntekijöitä. Ihmisen elämänlaatu koostuu henkisestä, fyysisestä, sosiaalisesta ja psyykkisestä hyvinvoinnista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100.) Työhyvinvointiin tarvitaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jossa työntekijät viihtyvät sekä kokevat työntöön mielekkääksi. (Työterveyslaitos a).

Työpaikalla vietetään suurin osa päivästä, useina päivinä vuodessa, joten työhyvinvoinnin ylläpito on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen ja mielikuvaan ravintolasta. On tärkeää, että työntekijät voivat henkisesti ja fyysisesti hyvin. Hyvinvoivat työntekijät tuottavat elämyksellistä ja tuloksellista palvelua joka vaikuttaa suoraan yrityksen maineeseen. Hyvinvoiva henkilöstö vaikuttaa välittömästi yrityksen talouteen muun muassa vähenevillä sairaskuluilla. Välillinen talousvaikutus näkyy laadussa, palvelussa ja työn tuottavuudessa. Henkilöstön hyvinvoinnin pohjana on terveys, fyysinen ja psyykinen työympäristö, sekä osaaminen. Tukeva työyhteisö, mielenkiintoinen työ ja mahdollisuus kehittyä ovat ihmisen elämässä ratkaisevia voimavaroja. Näiden tekijöiden tasapaino tuo hyötyä yritykselle, sekä työntekijälle. (Viitala 2009, 212.)

Työterveyslaitoksen mukaan on tutkittu, että työhyvinvoinnilla on myönteinen vaikutus yrityksen asiakastyytyvyyteen, tuottavuuteen, sairaspöissaolojen- ja henkilökunnan vaihtuvuuden vähenemiseen ja tapaturmiin. Hyvinvoiva työntekijä saa palautetta, on innostunut ja motivoitunut työstään, tietää työnsä tavoitteet ja kokee onnistumista työssä. (Työterveyslaitos a).

6.1 Työviihtyvyys

”Esimies voi omalla toiminnallaan kasvattaa luottamusta organisaatiossa sekä edistää yhteisen tietoisuuden kasvua ja asioiden merkitysten ymmärtämistä” (Kjelin & Kuusisto 2003, 124)

Ikä on yksi työviihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä. Eri ikäiset työntekijät ovat eri elämänvaiheissa ja heidän kokemukset sekä osaaminen ovat eritasoisia. Vanhempi työntekijä voi tuntea itsensä ulkopuoliseksi työskennellessä nuorempien kanssa, jotka oppivat nopeasti uusia asioita. Vanhemman työpölvien työntekijät ovat usein vanhoihin kaavoihin kangistu-

neita, jonka seurauksena mielipiteet ja toimintatavat saattavat olla erilaisia. Eri-ikäiset ihmiset työympäristössä voivat olla myös rikkaus, sillä he voivat opettaa toinen toisiaan. (Työterveyslaitos b.)

Edellä mainitun kappaleen mukaisesti ikä vaikuttaa työviihtyvyyteen. Viitalan (2009, 239) mukaan työntekijän voimavarojen ja työn vaatimusten kohtaaminen vaikuttaa työhyvinvointiin. Jokaiselle eri-ikäiselle pitää löytää oikea paikka työpaikalla, joka kohtaa hänen osaamistasoaan. Eri-ikäisten yhteensovittaminen on haastavaa, sillä jokainen sukupolvi ja yksilö näkevät työn ja työtehtävät eritavoin. Korkeasaaren ravintoloissa toisen ravintolan ilmapiiri oli parempi kuin toisen. Toisessa ravintolassa työskenteli eniten henkilökuntaa ja siellä ikä haarukka pyöri 15-20 vuotiaissa. Tämä ikäluokka järjesti vapaa-ajalla tekemistä ja nautti toistensa seurasta. Työviihtyvyys näkyi myös asiakkaille, sillä kaikki tulivat mielellään töihin ja olivat iloisia, puheliaita ja tekivät kaikkensa parhaan asiakaspalvelutuloksen saamiseksi. Toisessa ravintolassa työntekijöiden ikäerot olivat selkeästi suurempia, jonka vuoksi työviihtyvyys ei näkynyt samalla tavalla kuin toisessa, sillä nuoremmat työntekijät selkeästi vierastivat vanhempia työntekijöitä. Tämä ikähaarukka oli niin suuri, että se näkyi esimerkiksi työn ulkopuolisessa elämässä, sillä tässä ravintolassa ei henkilökunta viettänyt vapaa-aikaansa yhdessä.

Työhyvinvointi- ja viihtyvyys tarkoittaa jokaiselle eriasiaa. Yksi työntekijä kokee voivansa hyvin työssä, kun saa siitä muutakin kuin palkkaa. Toiselle innokkaana herääminen uuteen työpäivään voi olla työhyvinvoinnin merkitys. Henkistä hyvinvointia on tuntee kuuluvansa porukkaan ja työyhteisöön. Työviihtyvyyttä voi edistää esimerkiksi erilaisilla tempauksilla, jossa työntekijä sijoitetaan uuteen porukkaan lounastamaan ja tapaamaan uusia tuttavuuksia. Tämä luo henkilölle mahdollisuuden löytää uusia saman henkisiä ystäviä työpaikalta. (Jabe 2010, 195.)

Hyvinvoivassa työyhteisössä on avoin ja luottavainen ilmapiiri. Työntekijät innostavat ja kannustavat toisiaan töissään ja yhteistyö on toimivaa. Myönteinen palautteen saaminen kollegoilta ja esimieheltä parantaa työyhteisöä ja ongelmista uskalletaan puhua avoimesti. (Työterveyslaitos a.)

6.2 Työympäristö

Hyvät ja turvalliset työtilat ehkäisevät tapaturmia. Työympäristön laitteiden huolehtiminen pitää olla säännöllistä ja niiden puutteet sekä viat tulee korjata mahdollisimman nopeasti. Hyvään työympäristöön kuuluvat siistit ja kunnolliset tilat, kuten wc-tilat, pukuhuoneet, ruo-

kailu- ja taukotilat. (Työsuojeluhallinto 2015.) Työntekijän sekä työnantajan etuihin lukeutuvat, että mahdolliset työtapaturmat minimoidaan ja työasentoihin, työvälineisiin- ja laitteisiin kiinnitetään paljon huomiota. (Viitala 2009, 230).

Miellyttävä ja siisti työympäristö vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin ja sitä kautta tehokkuuteen. Suomen taloustutkimuksen teettämän tutkimuksen mukaan varsinkin toimistossa työskenteleville sisäilman raikkaus ja lämpötila on vaikuttava tekijä vireystason, työtehon sekä jaksamiseen. Fyysinen työympäristö ja oikeanlaiset työtilat vaikuttavat työhyvinvointiin jopa enemmän kuin palkkataso. (Filpus.)

6.3 Henkilöstöedut

Henkilöstöetu on työnantajan tarjoama etu työntekijälle. Henkilöstöedulla pyritään parantamaan työviihtyvyyttä, jaksamista ja sitouttaa työntekijää yrityksen. Yleisimpiä henkilöstöetuja ovat matkapuhelinetu, lounasetu, sairaskuluvakuutukset, sekä erilaiset alennukset yrityksen sisällä ja mahdollisesti myös yhteistyökumppaneilla. (Yrittäjähuoltamo.fi.)

Pelkkä palkka ei enää riitä syyksi hakea työpaikkaa. Hyvät henkilöstöedut tuovat yritykselle hyvää työnantaja mainetta. Hyvillä henkilöstöeduilla yritys voi tukea työntekijöiden työmotivaatiota ja työkykyä. Työnantajan suomista eduista voi olla taloudellisesti tukea työntekijälle esimerkiksi liikunnan ja terveystalveluiden puolesta. (Mandatum henkivakuutusosakeyhtiö 2012.)

6.3.1 Työpaikkaruokailu

Ruokailun järjestäminen työntekijöille on vapaaehtoista. Ruokailun järjestäminen on järkevää, sillä se on yksi osa joka vaikuttaa työolosuhteisiin. Ruokailun yhteydessä eri toimipisteiden työntekijät saavat mahdollisuuden keskusteluun myös muiden työntekijöiden kanssa. Työnantajan tukema ruokailu on työntekijälle hyvä henkilöstöetu, joka motivoi ja sitouttaa työntekijää. Monipuolinen, terveellinen ravitsemussuosituksia tukeva ruoka parantaa työkykyä ja auttaa jaksamaan. (Helsilä 2009, 195.)

Henkilöstöruokailu on nähty hyvänä investointina henkilöstön työkykyyn ja hyvinvointiin. Monien tutkimusten mukaan säännöllinen ruokailu edistää kestävyyttä ja kehittymiskykyä työssä. Kuten myös Helsilä (2009, 195.) painottaa monipuolisen ja terveellisen ruoan tärkeydestä. Jos yrityksellä ei ole omaa henkilöstöravintolaa, velvoittaa laki järjestämään sopivat tilat ruokailua varten. (Viitala 2009, 152.)

6.3.2 Vakuutukset

Työnantaja joutuu lain mukaisesti maksamaan erilaisia vakuutusmaksuja. Vakuutusmaksuja ovat työeläkevakuutus, työtapaturma- ja ammattitautivakuutus, työntekijän ryhmähenkivakuutus, työttömyysvakuutusmaksu ja sairausvakuutusmaksu. Yrityksen tehtävä on huolehtia työntekijöiden vakuuttamisesta ja vakuutusmaksuista, sekä ennakonpidätyksistä ja palkanmaksusta. (Yritys-Suomi.)

Sosiaaliasioiden toiminta-ala on monien lakien, asetusten, ministerien päätösten ja toimeenpanevien viranomaisten yksityiskohtaisesti säännöstelemä. Kansaneläkelaitos ja työnantajajärjestöt sekä monet yritykset tarjoavat paljon apua sosiaaliasioiden hoitamisessa, joten esimiehen harteille vakuutusasiat harvemmin lankeavat. (Helsilä 2009, 197.)

7 Perehdytysoppaan suunnittelu, toteutus ja lopputulos

Tavoitteena on tehdä yksinkertainen, selkeä ja helposti ymmärrettävä opas uusille työntekijöille, jotka tulevat ensikertalaisina töihin Korkeasaaren Ravintoloille. Tarkoituksena on pitää opas lyhyenä sisältäen vain tärkeimmät asiat, jottei aina tarvitse soittaa esimiehelle siitä mitä pitää laittaa päälle, jos työpaidat ovat pesussa.

Tässä kappaleessa on kuvattu perehdytysoppaan suunnittelu vaihe, toteutus ja lopputulokset. Lopputuloksessa on kyselyn avulla saatuja kehitysehdotuksia oppaasta, perustelut ja kuvaus minkälainen lopullisesta perehdytysoppaasta tuli.

7.1 Suunnitelman kuvaus

Toiminnallisena opinnäytetyönä eli produktina on perehdyttämisopas Korkeasaaren Ravintoloille, joka on suunnattu uusille ja aikaisempaa työkokemusta omaamattomille työntekijöille. Tavoitteena on tehdä yleispätevä opas jokaiselle työtehtävää katsomatta, josta löytyy kaikki perustiedot muun muassa työpaikasta, työvaatetuksesta ja toimintatavoista, kuten siitä mitä tehdä, jos työntekijä sairastuu. Oppaan on tarkoitus auttaa uutta työntekijää yleisissä asioissa, esimerkiksi parkkipaikkojen löytämisessä ja Korkeasaareen pääsyssä. Opas tulee olemaan lyhyt ja selkeä, jotta työntekijät jaksavat panostaa sen lukemiseen.

Jokaisessa Korkeasaaren Ravintoloiden yksikössä on oma, tarkempi ohjeistus, kuinka yksikkö avataan ja suljetaan, sekä muut yksikköön liittyvät tarkemmat tiedot tuotteista, toiminnasta ja allergeeneistä.

Perehdytysoppaan suunnitteluun on otettu huomioon edellisvuonna käytössä olleet perehdytysohjeet, teoria, sekä hankkimani kokemus kyseisestä työpaikasta.

Perehdytysopas testataan vanhoilla työntekijöillä ja heidän kehitysehdotuksensa otetaan huomioon lopullisen oppaan luomiseksi. Laadin ensin omien kokemusteni pohjalta perehdytysoppaan, jota muokataan muiden näkemysten perusteella paremmaksi. Testaus tapahtuu sähköpostitse niin, että ensin luetaan perehdytysopas ja sen jälkeen vastataan kyselyyn, joka on laadittu perehdytysoppaan kehittämiseksi.

Suunnitteilla on järjestää perehdytysoppaan pohjalta kattava infopäivä kaikille työntekijöille, jossa käydään läpi tärkeät työhön liittyvät asiat ja työpaikan pelisäännöt. Perehdytysoppas toimii auttavana konkreettisenä osana päivää, sillä asiat ovat helpompi ymmärtää ja muistaa, kun ne ovat näkyvillä ja helposti tarkasteltavissa vielä jälkikäteen.

Perehdytysoppaan pohjalta laaditaan myös perehdyttämisen arviointilomake, kuinka perehdytys on onnistunut kohderyhmän mielestä. Tämä arviointi toteutetaan kesällä kuukauden työssäolon jälkeen tai loppukesästä, ennen työsuhteen päättymistä. Tällä arvioinnilla saadaan tietoon perehdytyksen onnistumista ja kehitysehdotuksia sen parantamiseksi seuraavalle vuodelle.

7.2 Suunnitelman toteutus

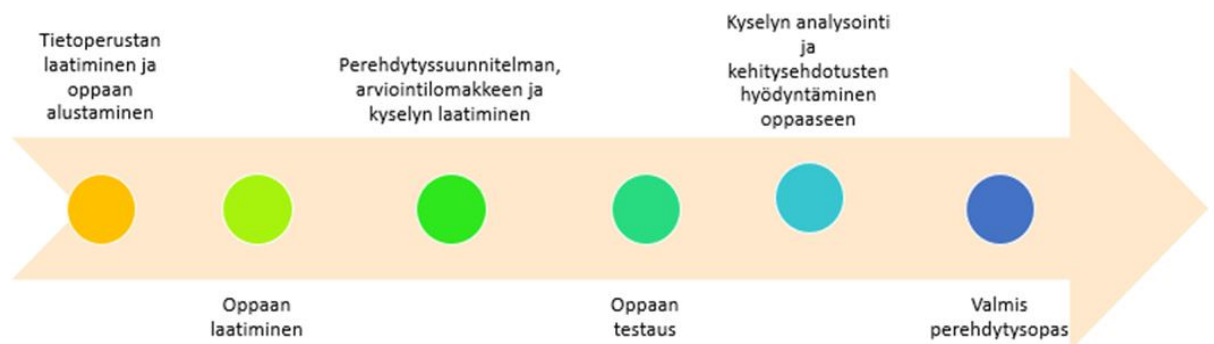
Aloitin perehdytysoppaan kirjoittamisen tietoperustan perusteella, jossa olin ensin käsitellyt, millaista on hyvä perehdyttäminen ja mitä se vaatii yritykseltä. Kirjoitin perehdytysopasta samaan aikaan tietoperustan kanssa, joten ne etenivät käsi kädessä. Teoreettisen perehdyttämisen osion myötä ymmärsin rekrytoinnin ja työhyvinvoinnin tärkeyden perehdytyksen tukena ja halusin painottaa myös niitä aiheita opinnäytetyössäni.

Laajan aiheeseen perehtymisen myötä ymmärsin, että on tärkeää laatia perehdytysuunnitelma perehdytysoppaan rinnalle, jonka avulla perehdytys tulee varmistettua jokaiselle. Laadin yksinkertaisen perehdytysuunnitelman, jota käytetään jokaisessa toimipisteessä. Perehdytysuunnitelman mukaan käydään läpi muun muassa työtehtävät, roolit ja varmistetaan työntekijälle tarvittavat tiedot yrityksestä. Jokaisessa toimipisteessä perehdytyksen vastuuhenkilönä on toimipisteen esimies. Perehdytysuunnitelma toimii esimiehen muistilistana perehdyttämisessä. Listassa on tärkeimmät perehdytettävät asiat, jonka perehdyttämisen jälkeen listaan laitetaan merkintä, että työntekijä on ymmärtänyt asiat.

Perehdytyksen tärkeyden ja laajuuden avautuessa halusin laatia lisäksi perehdytysoppaan ja -suunnitelman pohjalta perehdyttämisen arviointilomakkeen, kuinka perehdytys on onnistunut kohderyhmän mielestä. Tämä arviointi toteutetaan loppukesästä, kun työsuhde alkaa olla lähellä loppua. Arviointilomakkeen vastauksilla saadaan tietoon perehdytyksen onnistuminen ja sen perusteella kehittäminen seuraavalle kesälle on helpompaa. Perehdyttämisen arviointilomakkeessa kysytään muun muassa ensimmäisen työpäivän tunteuksista, palautteen antamisesta, ongelmatilanteista, yrityksestä ja pyydetään antamaan vapaata palautetta perehdyttämisestä ja sen onnistumisesta. Jokaisen työntekijän on tarkoitus täyttää arviointilomake, jotta saadaan kattavasti tietoa ja kehitysehdotuksia seuraavaa vuotta varten.

Haaga-Helian Haagan kampuksen ensimmäisen vuoden opiskelijat lukivat perehdytys oppaan helmikuun alussa ja antoivat kirjallisesti kommentteja ja näkemyksiään tästä oppaasta. Heidän näkökulman perusteella muokkasin perehdytysopasta selkeämmäksi, otin ylimääräisiä tekstejä pois, sekä lisäsin oleellista tietoa esimerkiksi siitä mihin sairastumisesta ilmoitetaan.

Perehdytysopas menee luettavaksi maaliskuun aikana osalle edellisenä vuonna Korkeasaaren ravintoloilla töissä olleelle henkilölle sekä esimiehille, jotka ovat kirjoittaneet työsovimuksen myös tälle vuodelle. Opinnäytetyön edetessä laajensin testaajien listaa myös muutama henkilöön, joilla ei ole aikaisempaa ravintola-alan kokemusta, jotta saataisiin realistista ja monipuolisempaa näkökulmaa perehdytysoppaaseen. Testaaminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla, johon valitut henkilöt vastaavat sähköpostitse luettuaan oppaan. Kyselylomake on laadittu niin, että sen kysymykset tarvitsevat laajempia ja perusteltuja vastauksia. Kyllä/ei kysymyksiä en laittanut kyselylomakkeeseen, sillä mielestäni ne vastaukset ovat yksitoikkoisia eivätkä kerro mitään ilman perusteluja. Näin ollen saan enemmän mielipiteitä ja konkreettisia kehitysehdotuksia perehdytysoppaan parantamiseksi.



Lähetin perehdytysoppaan ja kyselylomakkeen sähköpostitse kahdelle alan ulkopuoliselle työntekijälle, kolmelle työntekijälle ja kahdelle esimiehelle. Sain vastaukset kaikilta, sillä otantamenetelmänä käytettiin kiintiötantaa, jossa oli jo etukäteen päätetty, ketkä valitaan otokseen. Perusjoukko oli yli 100 henkilöä työntekijöitä, joten päädyin valitsemaan vain osan, jotta tiedot saadaan nopeasti ja vastausvarmuus on 100 prosenttia.

7.3 Perehdytysoppaan lopputulos

Toimeksiantajan on tarkoitus ottaa perehdytysopas käyttöön huhtikuussa 2017 järjestettävään infopäivään tukemaan kattavaa tietopakettia. Varsinaisesti opasta tarvitaan kesällä 2017 kun suurin osa uusista työntekijöistä aloittavat työt.

Sain vastauksen kaikilta, sillä olin ollut valittuihin henkilöihin etukäteen jo yhteydessä tulevasta kyselystä. Perehdytysoppaan pohjalta teetetyn kyselyn perusteella opas oli työntekijöiden mielestä kattava, selkeä, helposti luettava ja se auttaa varmasti uutta työntekijää valmistautumaan uuteen työpaikkaan. Ravintola-alan ulkopuolisilta henkilöiltä tuli hyviä huomioita asioihin, jota en edes itse ollut ajatellut, kuten esimerkiksi siihen, mihin Bistro Bronin työntekijät menevät ensimmäisenä työpäivänä, kun oppaassa on mainittu vain Ravintola Pukki ja Ravintola Karhu. Sain myös paljon kehitysehdotuksia kirjoitusasuun ja korjauksia kielioppivirheisiin. Toimeksiantajalta saama palaute oli ensiarvoisen tärkeää ja palautteen avulla sain muokattua perehdytysopasta toimeksiantajalle mieluisaksi ja toimivammaksi. Lisäsin palautteen perusteella myös Marcante Oy:n logon kansilehteen, jotta työntekijöille muodostuisi selvempi kuva siitä, että he työskentelevät Marcante Oy:lla, eivätkä Korkeasaaren eläintarhassa, joka on Helsingin kaupungin virasto. Tämä asia avattiin myös perehdytysoppaassa. Palautteen perusteella lisäsin enemmän tietoa asiakas-kohtaamisista ja siitä, miten Marcante Oy odottaa työntekijöiden kohtelevan asiakkaita. Lisäsin tietoja myös henkilökunta-alennuksista, sillä minulla oli niistä ennestään puutteellista tietoa.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen tekemääni perehdytysoppaaseen ja se otetaan käyttöön keväällä 2017. Perehdytysopas on helposti muokattavissa mahdollisten muutosten osalta. Perehdytysopas oli toimeksiantajalle tarpeellinen, sillä asiat ovat päivittyneet edellisestä vuodesta lakimuutosten ja toimintaohjeiden puolesta.

Perehdytyksen arviointilomake sai hyvää palautetta ja se otetaan konkreettisesti käyttöön heinä-elokuussa ja jokainen työntekijä tulee täyttämään sen, jotta toimintaa voidaan kehittää. Sain Toimeksiantajalta siihen lisäkysymyksen työntekijän kokemista muutoksista edellisen ja tämän vuoden toiminnasta ja perehdytyksestä.

Perehdytysuunnitelma on teorian perusteella koottu, mutta lyhyiden työsuhteiden vuoksi sille ei ole sellaisenaan käyttöä Korkeasaaren ravintoloilla. Perehdytysuunnitelma toimii pohjana niin sanotulle tsekkauslistalle, joka on esimiesten ja perehdyttäjien tukena, jotta uudet työntekijät saavat opastusta tärkeimpiin asioihin. Kesätyössä aika on rajallinen, eikä

jokaiselle työntekijälle ole tarkoitus opettaa kaikkea ja kaikkien laitteiden toimintaa. Tärkeintä on se, että jokainen työntekijä pystyy hoitamaan työnsä hyvin ja osaavat siihen tehtävään tarkoitettujen laitteiden käytön ja toiminnan.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani mietin mikä antaisi työpaikalleni mahdollisimman suuren hyödyn. Keskusteltuani asiasta esimieheni kanssa, tulimme tulokseen, että suuren henkilöstömäärän kanssa työskenneltäessä perehdyttäminen on ykkösasemassa. Nuorista ihmisistä koostuvan henkilöstön vuoksi konkreettisena materiaalina oleva perehdytysopas oli yritystä tällä hetkellä hyödyttävien aihe. Käytämme perehdytysopasta myös pohjana infopäivälle, joka järjestetään henkilökunnalle huhtikuussa. Tämä vuoksi valitsemani aihe oli erittäin ajankohtainen yrityksen kannalta.

Perehdytysopas onnistui mielestäni hyvin. Perehdytysoppaasta tuli juuri sellainen kuin itse olin suunnitellut ja toimeksiantajalle hyödyllinen. Tärkeä osa perehdytysoppaassa on sen muokkaantuvuus. Ravintola-alalla asiat muuttuvat jatkuvasti, joten on hyvä, että pystyy heti muuttamaan kohtia ja kehittää opasta esimerkiksi seuraavalle vuodelle vielä paremmaksi.

Analysoidessani kyselyn vastauksia, huomasin selkeän eron työntekijöiden ja esimiesten suhtautumisesta perehdyttämiseen. Työntekijöillä ei ole vielä laajaa työkokemusta, joten he eivät osaa verrata saamaansa perehdytystä eivätkä tiedä millaista hyvän perehdyttämisen tulisi olla. Tämä ilmeni heidän vastauksista siten, että heillä ei ollut antaa kehitysehdotuksia, vaan alkuperäinen laatimani perehdytysopas olisi ollut heille erittäin hyvä, helppo ja yksinkertainen. Esimiehillä näkemys ja kokemus ovat niin laajoja, että heiltä sain paljon konkreettisia parannusehdotuksia käytännön asioihin, sekä kirjoitustapaan joka herättäisi lukijan mielenkiinnon.

Laaja teoriaan tutustuminen on ollut hyvä oppimistapa, sillä erilaisista lähteistä luettuani tietoperustaani liittyvää materiaalia huomasin lähdekritiikin olevan todella tärkeää. Opin myös paljon lisää perehdyttämisestä mikä on tulevaisuuteni kannalta erittäin hyvä asia, sillä toimin esimiestehtävissä ja henkilöstöjohtaminen on suuressa roolissa työpaikallani.

Opinnäytetyön laatiminen herätti mielenkiinnon perehdyttämistä kohtaan ja tiedon janoni aiheesta kasvoi kirjoittamisen edetessä. Ajattelin ensin, että aiheesta on vaikea löytää tarpeeksi paljon tietoa, mutta lopulta ymmärsin, kuinka laaja-ala perehdyttäminen oikeasti on. Olen oppinut paljon perehdyttämisestä teoriassa ja aion hyödyntää näitä asioita varmasti myös käytännössä. Kirjoittaessani tietoperustaa ajattelin samalla työpaikalleni sopivia perehdyttämiskeinoja ja niiden kehittämistä entistä paremmaksi. Aiheesta olisi saanut

todella paljon materiaalia, mutta rajasin aiheeni mielestäni tärkeimpiin tekijöihin, jotka vaikuttavat eniten laatimani perehdytysoppaan kohderyhmään.

Olen opinnäytetyön teoriaosuuteen sekä lopulliseen perehdytysoppaaseen todella tyytyväinen. Yhteistyö ohjaajani kanssa sujui hyvin ja sain häneltä hyviä vinkkejä, korjausehdotuksia ja kannustusta opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyölle laatimani aikataulu ei pitänyt ihan paikkaansa, mutta sain opinnäytetyöni valmiiksi ja esitettyä aikaisemmin kuin olin ajatellut. Itsensä aikatauluttaminen ja sille orientoituminen on haaste, mutta kaikesta selvittiin hyvällä tuloksella ja opinnäytetyö valmistui koulun ja töiden ohessa hyvään aikaan.

Lähteet

Erämetsä, T. 2003. Myönteinen muutos. Tammi. Helsinki.

Filpus, L. Ympäristö luo työhyvinvointia. Luettavissa: <https://toimitilat.kauppalehti.fi/Artikkeli/ymparisto-luo-hyvinvointia>. Luettu: 8.3.2017.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Otava. Helsinki.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi?. Yrityskirjat Oy. Vantaa.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media Oy. Helsinki.

Korkeasaaren Ravintolat. Korkeasaaren ravintolat ovat uudistuneet. Luettavissa: <http://www.korkeasaarenravintolat.fi/fi/>. Luettu: 26.12.2016.

Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö 2012. Henkilöstöedut hajallaan? Kokoa kompakti nelikenttä. Luettavissa: <https://www.mandatumlife.fi/life-journal/artikkeli/-/article/henkilostoedut-hajallaan-kokoa-kompakti-nelikentta>. Luettu 8.3.2017.

Marcante Oy 2015. Asiakaslähtöistä ja tavoitteellista liiketoimintaa ympäristöä kunnioittaen. Luettavissa: <http://www.marcante.fi/fi/>. Luettu: 26.12.2016.

PAM 2016a. Perehdytys. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>. Luettu: 26.12.2016.

PAM 2016b Kuka on nuori työntekijä?. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/kuka-on-nuori-tyontekija.html>. Luettu: 26.12.2016.

PAM 2016c. Työsopimus. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/tyosopimus.html>. Luettu: 26.12.2016.

PAM 2016d. Alle 18-vuotiaan työehdot. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/alle-18-vuotiaan-tyoehdot.html>. Luettu: 26.12.2016.

PAM 2017a. Nuorten ja kesätyöntekijöiden palkat marava-aloilla. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/nuorten-ja-kesatyontekijoiden-palkat-marava-aloilla.html>. Luettu: 20.2.2017

PAM 2017b. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. Palvelualojen ammattiliitto. Helsinki. Luettavissa: <http://netpaper.lonnberg.fi/pam/tes-fi/marava/#p=16>. Luettu: 21.2.2017.

PAM 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualan taukomääräykset. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palvelualan-taukomaarays.html>. Luettu: 20.2.2017.

TTS 2010. Työssäoppijan perehdyttäminen. Luettavissa: <https://perehdyttaminen.wordpress.com/perehdyttaminen/perehdyttamisen-vaiheet/>. Luettu: 8.2.2017.

Tuominen, E. 2017. Mikä oikeasti motivoi työntekijöitä. Luettavissa: <http://blog.zef.fi/eva-tuominen-mika-oikeasti-motivoi-tyontekijoita>. Luettu: 25.2.2017.

Työsuojeluhallinto 2015. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työympäristö. Luettavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto>. Luettu: 21.2.2017.

Työterveyslaitos a. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Luettu: 21.2.2017.

Työterveyslaitos b. Ikäjohtaminen. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/>. Luettu: 21.2.2017.

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen. Edita Publishing Oy. Helsinki

Yritys-Suomi. Työnantajan lakisääteiset vakuutukset. Luettavissa: <https://yrityssuomi.fi/lakisaaateiset-vakuutukset1>. Luettu: 20.2.2017.

Yrittäjähuoltamo.fi. Jaksaminen ja hyvinvointi. Luettavissa: <http://www.yrittajahuoltamo.fi/fi-FI/henkiloturvasi/sanasto/jaksaminen-ja-hyvinvointi/>. Luettu: 21.2.2017.

Liitteet

Liite 1. Perehdytysoppaan sisälllys

Sisälllys

1	Tervetuloa töihin Korkeasaaren Ravintoloille!	1
1.1	Marcante Oy	1
1.2	Korkeasaaren Ravintolat	1
2	Kuinka saavun Korkeasaareen ensimmäisenä työpäivänä?	2
3	Henkilökuntakortti	2
3.1	Henkilökunta-alennus	3
4	Työasu	3
4.1	Pukuhuoneet	3
5	Tauot työpäivän aikana ja ruokailu	4
6	Työvuorot ja työvuorotoiveet	4
7	Verokortti ja tilinumero	5
7.1	Palkanmaksu	5
8	Hygieniapassi ja anniskelupassi	5
9	Sairastuminen	6
10	Sosiaalinen media	6
11	Pelissäännöt	6
12	Työnkuvat	7
13	Esimiehet	7

Liite 2. Kysely perehdytysoppaan kehittämiseksi



Kysely perehdytysoppaan kehittämiseksi

Toimipisteesi:

1. Miten koet perehdyttämismateriaalin perehdytyksen tukena?
2. Mitä lisäisit perehdytysoppaaseen ja miksi?
3. Oliko perehdytysopas helposti luettava ja selkeä?
4. Miten parantaisit perehdytyskäytäntöä omassa toimipisteessäsi?
(Jos et ole työskennellyt aiemmin Korkeasaaren ravintoloilla, älä vastaa tähän)
5. Uskotko perehdytysoppaan helpottavan uusien työntekijöiden ensimmäistä työpäivää Korkeasaaren ravintoloilla?

Liite 3. Perehdyttämissuunnitelma

AIHE	SISÄLTÖ	VASTUUHENKIÖ	OK
Työnkuva Vastuut Toimipiste	-työtehtävä ja toimintatavat - vastuu alueet (avaus, sulku, tilitys)		
Yritys ja Organisaatio rakenne	-missio, visio, liikeidea ja arvot -kuka kenenkin esimies -miten heidät tavoitetaan -yhteystiedot		
Työvälineet/koneet	-kahvikoneiden toiminta -tiskikoneen toiminta -olut hanat -kassa		
Turvallisuus	-turvallisuskansio -toiminta vaaratilanteen sattuessa (esim. mehiläisen pisto, eläin karkaa tms.) -defibrillaattorin sijainti		
Tuotteet	-myytävät tuotteet -allergeenit -drinkkien valmistus		

Liite 4. Perehdyttämisen arviointilomake



Perehdyttämisen arviointilomake

	samaa mieltä	en osaa sanoa	eri mieltä
1. Ensimmäinen työviikkoni			
1. Minut otettiin hyvin vastaan ensimmäisenä työpäivänä.	1	2	3
2. Sain selkeän kuvan työpaikasta ja työtehtävistä.	1	2	3
3. Tunsin itseni tervetulleeksi töihin.	1	2	3
2. Perehdytysaikani			
1. Yhteinen perehdytyspäivä oli mielestäni hyödyllinen.	1	2	3
2. Sain riittävästi tukea esimieheltäni/perehdyttäjältäni.	1	2	3
3. Esimieheni oli kiinnostunut kehittymisestääni.	1	2	3
4. Sain tarpeeksi palautetta työskentelystäni.	1	2	3
5. Tiedän, kenen puoleen voin kääntyä ongelmatilanteissa.	1	2	3
3. Yritys			
1. Minulla on selkeä kuva yrityksen tuotteista.	1	2	3
2. Sain riittävästi tietoa yrityksestä ja sen liikeideasta.	1	2	3

Koitko muutoksia edellisvuoden kesän ja tämän kesän toiminnassa?
Jos vastasit kyllä, mitä muutoksia?

Kyllä

Ei

Vapaa palaute: