



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSOPAS RAVINTOLASALIN TEHTÄ- VIIN

Hotel Oscar, Varkaus

TE -

Heidi Tolvanen

KIJÄ/T:

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Heidi Tolvanen	
Työn nimi Perehdytysopas ravintolasalin tehtäviin	
Päiväys	3.5.2017
Sivumäärä/Liitteet	23
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Primehotels Oy, Hotel Oscar	
Tiivistelmä	
<p>Opinnäytetyön aiheena oli työntekijöiden perehdyttäminen. Kehittämistehtävänä laadittiin Varkauden Hotel Oscarin ravintoloiden henkilökunnalle perehdytysopas. Toimeksiantajana toimi Primehotel Oy:n Varkauden yksikkö, Hotel Oscar. Ravintoloilla ei ollut entuudestaan perehdytysopasta, joten sille nähtiin todellinen tarve.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja toteuttaa ravintoloihin ja niiden toimintatapoihin toimiva perehdytysopas, josta jo olemassa olevat työntekijät, uudet työntekijät sekä alan harjoittelijat saavat opastusta ja tärkeää informaatiota kyseisen talon tavoista. Opas toimii myös ohjeena, kuinka Varkauden yksikössä ravintolan työntekijät perehdytetään.</p> <p>Perehdytysopas tehtiin ja koottiin käyttäen talon sisäisiä ohjeita sekä muuta jo valmiina olevaa materiaalia. Kyseinen prosessi lähti käyntiin keväällä 2017. Ensin valmistui itse perehdytysopas loppukesällä 2017, jonka jälkeen alkoi opinnäytetyön raportointi.</p> <p>Perehdytysoppaasta syntyi 48-sivuinen tietopaketti Hotel Oscarin salin työtehtävistä sekä työtä helpottavista työkaluista sekä menetelmistä. Perehdytysopas sisältää yleiset tiedot Hotel Oscarista sekä Primehotelsin sisarhotelleista. Paketista löytyy tietoa mm. työpaikan pelisäännöistä, viranomaisten tarvitsemista dokumentoinnista, työpaikan terveydenhuollosta, vakuutuksista, alkoholijuomien anniskelusta, talon turvallisuudesta sekä tietosuojasta. Perehdytysopas sisältää paljon talokohtaista tietoa, joka on vain tarkoitettu talon omalle henkilökunnalle.</p> <p>Perehdytysopas otetaan käyttöön vasta syksyn 2017 aikana, joten oppaan toimivuus nähdään vasta silloin käytännössä.</p>	
Avainsanat	
Perehdytyskansio, perehdyttäminen, Primehotels Oy, ravintola, pubi, toimintasuunnitelma, Hotel Oscar, esimies, johtaminen, roolit, uusi työntekijä	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Heidi Mari Emilia Tolvanen			
Title of Thesis Orientation guide for restaurant front of the house			
Date	3.5.2017	Pages/Appendices	23
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Primehotels Oy, Hotel Oscar			
<p>Abstract</p> <p>The subject for my thesis was an orientation guide for the Hotel Oscar restaurants and for the restaurant staff. This was a development task. My client for this thesis was Hotel Oscar, which is one of the hotels of the Primehotels Oy group. There had never been an orientation guide before, so that made this thesis task excellent for me to use as my thesis.</p> <p>An orientation guide was made and compiled using the in-house instructions and the already available material. This orientation guide was in the making in the spring 2017. At first, I prepared the orientation guide, and then I started collecting the thesis all together. The whole package started to be ready in the autumn 2017.</p> <p>The aim of my thesis was to develop and prepare a functional orientation guide for Hotel Oscar ´s restaurants and the staff. The workers would receive guidance and valuable information about the way the restaurants operate.</p> <p>The ready orientation guide is 48 pages long. It contains information about front of the house rules, tools and regulations. This orientation guide includes information about Hotel Oscar and its sister hotels in Prime Hotels. Also, the orientation guide contains information about house rules, healthcare, insurances, house safety and data protection. The orientation guide contains a lot of in-house knowledge, which is for employees only.</p> <p>This orientation guide will be available for use in the fall 2017.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Orientation guide, Primehotels Oy, restaurant, pub, Hotel Oscar, initiation, strategy, manager, leader, roles, new employee</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
1.1	Aiheen kuvaus ja perehdytyskansion tärkeys toimeksiantajalle.....	5
1.2	Toimeksiantajayritys Hotel Oscar	6
2	PEREHDYTTÄMINEN	8
2.1	Perehdytyksen suunnittelu.....	8
2.2	Perehdytysprosessin vaiheet.....	9
2.3	Perehdytyksen osa-alueet.....	10
2.4	Kuka perehdyttää?	12
2.5	Millainen on hyvä perehdyttäjä?.....	12
2.6	Hyvä ja toimiva perehdytysopas.....	13
2.7	Työsuojelu.....	13
2.7.1	Työturvallisuuslaki.....	13
2.7.2	Työlainsäädäntö.....	14
3	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ.....	15
3.1	Henkilöstöjohtaminen.....	15
3.2	Esimiestyö ja hyvä esimies	15
3.3	Esimiestyön haasteet	16
3.4	Esimiehen roolit	17
4	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	18
5	OPINNÄYTETYÖN PROSESSI	19
5.1	Lähtökohdat ja aiheen rajaus.....	19
5.2	Opinnäytetyön toteutus.....	19
5.3	Valmis työ	20
6	OMA POHDINTA.....	22
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	23

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen kuvaus ja perehdytyskansion tärkeys toimeksiantajalle

Opinnäytetyössäni kehittämistehtävänä valmistin perehdyttämiskansion Hotel Oscarin ravintoloille Varkauteen. Perehdytyskansiossa keskityin oman alan työtehtäviin, eli tarjoilupuoleen ja sen työtehtäviin. Perehdytyskansiota ei salin puolelle ole koskaan tehty, ja sellaista todella kaivattiin kyseiseen yksikköön, joten tartuin tähän tilaisuuteen. Yksikkö on melko pieni työntekijämäärältään, mutta silti on tärkeää, että jokaisella työntekijällä on samat yleiset toimintaohjeet ja perustiedot. Perehdytyskansiota on tarkoitus käyttää uusien työntekijöiden sekä työharjoittelijoidenkin keskuudessa. Valmista perehdytyskansiota on myös kerrottu käytettävän perehdytyskansioiden pohjana myös Prime Hotellien muissakin sisaryksiköissä mm. Hotel Katajanokalla, Hotel Sveitsissä sekä Savonlinnan Casino Spassa. Valmista perehdytysmateriaalia ei Hotel Oscarissa ole kuin parin arkin infopaketti, joka tämäkin keskittyy enemmän hotellipuolen asioihin ja yleisiin hotellin sääntöihin.

Valmistamani perehdytyskansio tuo helpotusta sekä selkeyttä myös jo talossa oleville työntekijöille, joiden toimintavoissa ei valitettavasti aina noudateta samaa linjaa, mikä puolestaan sekoittaa ja vaikeuttaa työntekoa. Mielestäni on tärkeää, että asiakaskunta saa jokaiselta työntekijältä samanlaista sekä saman tasoista palvelua, jonka avulla vältetään sekaannuksia ja turhia reklamointeja. Tämä myös vaikuttaa työn tehokkuuteen, kun hoidetaan asiat samalla lailla, vähennetään asiakkaiden negatiivisia tuntemuksia asiakkaiden palvelun tasossa.

Opinnäytetyöraportissa käydään ensin läpi jonkin verran sitä, mitä itse perehdytys on, mitä kaikkea siihen kuuluu ja mihin kaikkeen se esimerkiksi työpaikalla vaikuttaa. Olen huomannut, että itse perehdytys on jopa työntekijöillekin joskus hieman yksisuuntainen käsite, jota pidetään vain uuden työntekijän perehdyttämisenä yritykseen. Perehdytyksen teoriaan tutustuessani huomasin, miten moneen asiaan se voi vaikuttaa, kun perehdytys on tehty alusta alkaen huolella ja perehdytystä pidetään yrityksessä tärkeänä.

Opinnäytetyöraportissa kuvaan osia valmistamastani perehdytyskansioista sekä käyn läpi siihen liittyviä aihealueita. Perehdytysoppaan avulla haluan auttaa vakituisia työkavereitani työpaikallamme Hotel Oscarissa sekä työpaikalla vierailevia nuoria työharjoittelijoita pitämään esim. palvelun tason korkealla, mikä mielestäni onnistuu parhaiten yhteisillä ohjeistuksilla sekä säännöillä. Perehdytyskansioissa olevat asiat olen käynyt läpi ravintolan esimiehen kanssa, jotta kansioista tulisi mahdollisimman kattava ja salityötä helpottava paketti. Tarvittavat asiat on käyty lyhyesti sekä kattavasti läpi, jotta tarvittavaa tietoa ei tarvitsisi työn keskellä etsiä pitkiä aikoja. Perehdytyskansio jää vain toimeksiantajan käyttöön, eikä sitä julkaista tämän raportin yhteydessä.

1.2 Toimeksiantajayritys Hotel Oscar

Hotel Oscar on omien sanojensa mukaan maailman sydämellisimmän palvelun hotelli Varkauden keskustassa, ja se on maankuulu persoonallisesta, yksilöllisestä ja sydämellisestä vieraanvaraisuudesta. Varkauden keskellä sijaitsevassa Hotel Oscarissa on erinomainen ravintola, mukavat huoneet ja mutkaton palvelu. (Hotel Oscar 2017.)

Hotellissa on pari viime vuoden aikana tehty suuriakin remonteja sekä uudistuksia, jotta vieraileva asiakas olisi tyytyväisempi hotelliin. Hotellin kuntohuoneeseen hankittiin uusia laitteita, esimerkiksi juoksumatto. Hotel Oscarin saunaosastolle on tulossa kattava remontti talvella 2017. Hotellista löytyy a lá carte -ravintola sekä kotoisa Oscar ´s Pub, joissa hotellin asukkaat tai kaupunkilaiset voivat käydä nauttimassa vaihtuvista ruoka-annoksista.

Varkauden Hotel Oscar sijaitsee Päiviönsaaren torin laidalla, johon on hyvät kulkuyhteydet esimerkiksi linja-auto- sekä juna-asemalta. Jos ei ole ikinä Varkaudessa käynyt, täältä löytyy todella paljon nähtävyyksiä, intressejä sekä ravintoloita jokaiselle. Hotellin lähellä on kaupungin uimahalli, Ilopisara. Ilopisarassa on myös uudistettu kuntosali. Varkaus on kesäkaupunki. Kesällä kaupungissa sekä hotellissa tapahtuu kaikenlaisia tapahtumia mm. Vekara Varkaus -kaupunkifestivaali lapsille. Ulkoilun ystäville hotellin lähellä on todella paljon erilaisia luonto- sekä metsäpolkuja. Kulttuurin ystäville Varkauden kaupunki tarjoaa esimerkiksi Mekaanisen Musiikin Museon sekä palkintojakin voittaneen Varkauden Teatterin.

Hotel Oscar kuului ennen Scandic-ketjuun, mutta 1.1.2017 Hotel Oscar liittyi Prime-Hotelliketjuun. Primehotels on yksityinen suomalaisyritys, joka omistaa ja operoi korkeatasoisia hotelleja ympäri Suomen. Mieluummin kuin hotelliketju, kyseessä on ketju hotelleja. Jokainen hotelli on itsenäinen, persoonallinen ja uniikki yksikkönsä – niin puitteiltaan kuin palveluiltaan. Hotelleja yhdistää aito intohimo vieraanvaraiseen palveluun. Ei ole asiakkaita, vaan vieraita, joita palvelemme sydämellisesti, yksilöllisesti ja ammattitaidolla. Tehtävänä on kehittää, tukea ja auttaa hotelleitamme yhteisessä tavoitteessamme: tulla tunnetuksi Suomen parhaasta palvelusta. (Primehotels 2017.)

Prime Hotelleihin kuuluvat kotimaassa mm. Hotel Rantapuisto, kokous- ja kongressihotelli Rantapuisto, Raumanlinna, Raumahovi, Hotel Katajanokka sekä Savonlinnan Casino Spa. Näillä hotelleilla on yhteinen toimitusjohtaja Timo Vepsäläinen. (Primehotels 2017.)

Hotel Oscar on tasokas, tyylikäs kohdennettu hotelli ensisijaisesti liikemiehille/-naisille, perheille sekä pariskunnille. Lämminhenkinen hotelli on moderni ja yksilöllinen, tasokasta palvelua unohtamatta. Toimipisteitä Oscarissa on viisi: hotellin vastaanotto, ruokaravintola Restaurant Oscar, Oscar ´s Pub, konsertti- ja kongressisali Warkaus-sali sekä kokous- ja bankettitilat. Restaurant Oscarissa myydään a lá carte -illallista maanantaista lauantaihin, ja menu vaihtuu noin neljä kertaa vuodessa. Lisänä Restaurant Oscarissa on vuosittaiset riista-, blini- sekä pihviviikot. Oscar ´s Pub vastaanoton vieressä

on kotoinen ja lämmin pubi, josta saa herkullista pubiruokaa sekä pienpanimotuotteita maanantaista lauantaihin. (Tolvanen 2017.)

Hotel Oscar työllistää parikymmentä työntekijää, joista osa on vakituisia sekä osa tunti-ilaisia. Hotel Oscar käyttää myös tarvittaessa varkautelaista vuokratyöfirmaa etenkin parhaimpina sesonkiaikoina, jotka kuuluvat pikkujoulukauteen sekä perheiden kesämatkailusesonkiin. (Hotel Oscar 2017.)

Varkaus kaupunkina ja sen monipuolinen tarjonta on helposti asiakkaiden ulottuvilla, kun he vierailevat Hotel Oscarissa. Hotelli sijaitsee keskeisellä paikalla Päiviönsaaressa ja se tunnetaan hyvistä palveluistaan ja moderneista varusteluistaan. Hotelli tarjoaa myös mahdollisuuden isommille ryhmille, bisnesasiakkaille sekä viihdetaitelijoille kokoontua hotellin vieressä olevaan Warkaus-saliin. Varkaus ja sen perinteinen ilme yhdistyvät hyvin nykyaikaisesti erinäisten mukavuuksien kanssa tässä hotellissa. (Hotel Oscar 2017.)

2 PEREHDYTTÄMINEN

Hyvä ja toimiva perehdytys luo uudelle työntekijälle perustan omalle työlleen sekä uusien kollegojen yhteistyölle. Perehdyttäminen luo työntekijälle intoa työtä kohtaan, ja tätä kautta perehdytys auttaa sitouttamaan työntekijän työyhteisöön. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 5.)

Kun hyvään perehdyttämiseen käytetään aikaa sekä resursseja, sitä nopeammin uusi työntekijä tulee osaksi työyhteisöä sekä oppii työskentelään yksikössä ilman muiden apua (Kangas ja Hämäläinen 2007, 5).

Perehdytys on sulatusuuni niille toimenpiteille, jonka avulla uutta työntekijää autetaan perehtymään uuteen tai muuten vain muuttuvaan työhönsä (Työturvallisuuskeskus 1988, 5).

Alla esitetyssä kuviossa (1) on esitetty, kuinka suunnitelmallista uuteen työhön perehdytys on ja kuinka monen erinäisen kokonaisuuden tapahtuma se on. Perehdytyksen avulla uusityöntekijä oppii yksikössään yksikön opit, säännöt sekä kulttuurin, kuinka toimia ja kuinka kantaa oman vastuunsa työpaikallaan. Työntekijä oppii tätä kautta myös ymmärtämään työtehtävänsä sekä siihen sidottuja toimintaohjeita, odotuksia sekä säädöksiä. (Työturvallisuuskeskus 1988, 5.)



KUVIO 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Ahokas ja Mäkeläinen 2013.)

2.1 Perehdytyksen suunnittelu

Kangas ja Hämäläinen (2007, 6) toteavat, että yrityksen oman perehdytyksen lähtökohtana on yrityksen itsensä asettamat tavoitteet ja esimerkiksi talon itsensä tekemät pelisäännöt työntekijöille. Perehdytyksessä tärkeintä on, että työpaikalla jokaisessa yksikössä on valmistettu riittävät ja opettavat tietopaketit heille, joille itse uusien työntekijöiden perehdytys ja opetus kuuluvat. Perehdytyksen päätavoitteena kuitenkin on itse oppiminen. Itse perehdytysrunko voi olla jokaiselle uudelle työntekijälle asetettu samanlaiseksi, mutta perehdytettävän on osattava antaa myös tilaa yksilöiden eroille. (Työturvallisuuskeskus 1988, 6.)

Työpaikan perehdyttäminen ja perehdytys koskevat talon sisäisesti kaikkia niin normityöhenkilöstöä, vuokratyöntekijöitä kuin esimiehiäkin. Perehdytykseen kuuluu myös tärkeänä asiana kaikki asiakkaan hyväksi tehtävä ja asiakkaan lähellä tehtävä työ. (Työturvallisuuskeskus 1988, 6.)

Perehdytys on koko ajan eteenpäin menevä ja jatkuva prosessi, jota hiotaan ajan saatossa koko ajan. Tällä tavalla perehdytyksellä voidaan lisätä osaamista henkilöstön sisällä sekä parantaa työn laatua ja työssä jaksamista. (Työturvallisuuskeskus 1988.)

2.2 Perehdytysprosessin vaiheet

Seuraavassa kuviossa (2) on esitetty Työtehoseuran (2010) tutkimuksen määrittelemät perehdyttämisen vaiheet.



KUVIO 2. Perehdytys ravintolassa etenee vaihe vaiheelta (Työtehoseura 2010, 7.)

Itse perehdytys alkaa aina perehdytys suunnitelman teolla, oli taloon tulossa uusi työntekijä tai ihan vaikka työharjoittelija. Perehdytys suunnitelma tulee olla jo valmiina, kun uusi työntekijä saapuu työpaikkaan. Toisena työntekijä siis rekrytoidaan, joko käyttäen apuna työpaikkailmoitusta tai harjoittelijoiden kohdalla yhteydenottoa suoraan oppilaitokseen. Tässä vaiheessa perehdytystä on hyvä jo informoida uudelle työntekijälle, mihin paikkaan hän on hakenut töihin sekä mitä häneltä kyseisessä työpaikassa odotetaan ja toivotaan. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 6.)

Rekrytoinnin jälkeen alkaa työntekijän varsinainen perehdytys. Ensimmäisenä kirjoitetaan uudelle työntekijälle työsopimus. Verokortin tuonti uudelta työntekijältä tähän tapaamiseen on hyvin toivottavaa. Sopimusten kirjoitusten jälkeen tutustutaan kyseiseen yksikköön sekä sen toimitiloihin. Uudet työkaverit myös tulevat tutuksi tässä perehdytyksen vaiheessa. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 6.)

Itse työhönopastus alkaa vaiheessa neljä. Tässä vaiheessa uudelle työntekijälle näytetään ensin, kuinka työtehtäviä suoritetaan, jonka jälkeen annetaan itse työntekijän harjoitella ja tehdä työtehtäviä. Kollegoiden opastus ja tuki ovat ensiarvoisen tärkeitä tässä vaiheessa perehdytystä. Heiltä uusi työntekijä pystyy myös saamaan neuvoja, joiden avulla työtehtävät parhaiten hoituvat. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 7.)

Perehdytyksen vaiheissa on myös hyvä lisä käyttää apuna pelkistettyä perehdyttämisen muistilistaa (Kangas ja Hämäläinen 2007, 8):

Työsuhteeseen liittyvät asiat

- Tutustuminen asiakaskohteeseen
- Yleiset toimintavat kohteessa
- Työasu, siisteys, käytös
- Kulkureitit, avaimet, hälytykset
- Asiakkaat, yhdyshenkilöt
- Salassapitovelvollisuus

Omat tehtävät

- Työalue, työtehtävät
- Työaika, tauot

Koneet, laitteet, välineet

- Käyttö- ja huolto- ohjeet
- Häiriötilanteet

Siivousmenetelmät

Turvallisuusohjeet ja ergonomia

Ympäristöasiat, jätehuolto

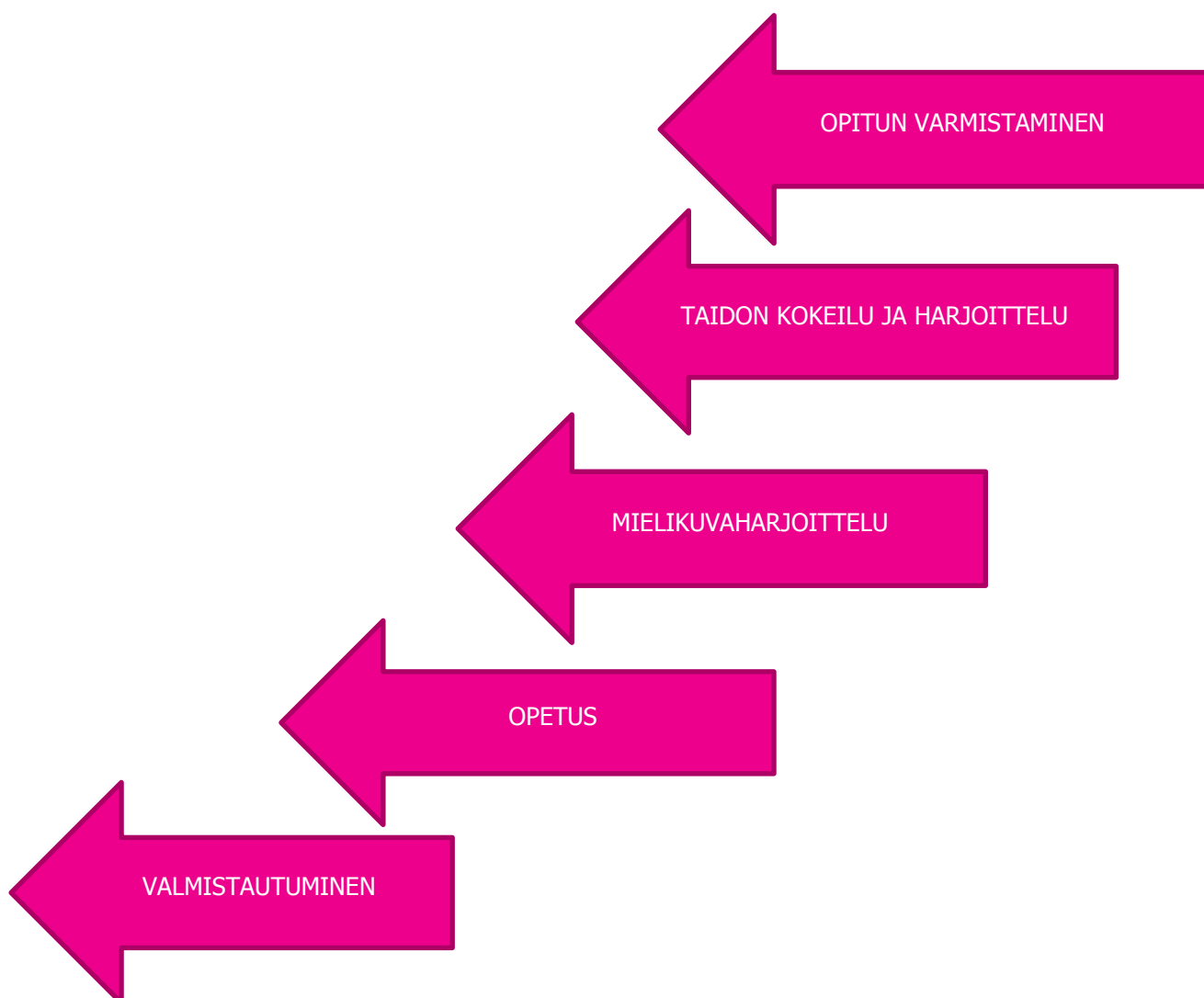
Mistä lisää tietoa?

2.3 Perehdytyksen osa-alueet

Perehdytys on uudelle työntekijälle aina uutta ja ihmeellistä kyseisessä yksikössä. Tämän takia on tärkeää, että perehdytys tehdään perehdytettävän omaksumisen ja tarpeiden mukaisesti. (Kangas ja Hämäläinen 4, 2007.)

Kuten jo aiemmin sivusin aihetta, perehdyttäminen kannattaa yksilöidä jokaisen uuden työntekijän-omaksumisen ja nopeuden mukaan. Uudelle työntekijälle tärkeimpiä asioita perehdytyksessä ovat hänelle selvennettävät työhön liittyvät velvollisuudet sekä hänelle annetut työhön liittyvät vastualueet. Itse työhön on usein perusrutiinien toistamista sekä erilaisten työtoimintojen kertaamista, jotka uuden työntekijän on suoritettava kyseisen yrityksen laatukriteerien mukaisesti. Tärkeä tavoite työntekijän turvallisuuden kannalta on tutustuttaa hänet erilaisten työkoneiden ja työlaitteiden käyttöön sekä niiden kanssa toimiviin turvallisiin työtapoihin, jotta välttäisi suuremmilta henkilövahingoilta yrityksen sisällä. (Eräsalo 2008, 62 - 64.)

Perehdytykseen kuuluu myös usein käydä läpi henkilöstöä sekä heidän erinäisiä roolejaan yrityksessä. Yleensä esimiehen velvollisuudeksi koetaan tutustuttaa uusi työntekijä yrityksen luottamusmieheen sekä yrityksen työsuojeluvaltuutettuun. Yleensä uusi työntekijä on jo itsekkin tietoinen alan järjestöistä sekä niiden neuvottelusuhteista, mutta jos näin ei ole, kuuluu niiden selventäminen yleensä työnantajalle. Kaikesta tästä löytyy alan määräykset työehtosopimuksesta. (Työturvallisuuskeskus 1988.)



KUVIO 3. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas ja Mäkeläinen 2013.)

Kokemuksestakin puhuen, joissain työpaikoissa olen huomannut, että epäjohdonmukainen perehdytys sekä sekaiset talon pelisäännöt saattavat aiheuttaa erinäisiä konflikteja sekä jännitteitä talon henkilökunnan välille. Jokaisella talon yksiköllä on omanlaisensa toimintatavat ja säännöt, jos heille ei ole yhteisesti kerrottu, mikä on hyväksyttävä tai oikea tapa toimia. Tätä kautta yrityksen henkilöstön epätietoisuus voi pidemmällä aikavälillä johtaa jopa työuupumukseen sekä työpaikan ilmapiirin heikkenemiseen, joka taas syö jokaisen työntekijän jaksamista työpaikallaan. (Kjellin ja Kuusisto 2003, 124.)

2.4 Kuka perehdyttää?

Esimies on vastuussa uuden henkilön perehdyttämisestä. Nykypäivänä esimies delegoi tämän tehtävän jo ennalta valitulle henkilölle omalla osastollaan. Organisaatioissa yleensä on nimetty tietyt henkilöt, joiden työkuvaan perehdyttäminen kuuluu osana omaa työtä. Osastolla voi olla useampiakin henkilöitä, joilla on mahdollisuus perehdyttää uusi henkilö, tätä sanotaan osaston osavastuun ottamiseksi. Nimetyt perehdyttäjät toimivat työyksiköissä yhteistyössä oman esimiehensä kanssa. Perehdyttäjällä ei kuitenkaan ole työnjohdollista valtaa, joten silloin perehdyttäjällä ei voi myöskään olla sitä vastaavaa vastuuta. Perehdytyksessä voi olla mukana myös esim. koko osasto, jolloin kaikki auttavat omalla työllään uutta työntekijää perehtymään työtapoihin ja sääntöihin työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus 1988, 8.)

2.5 Millainen on hyvä perehdyttäjä?

Sellainen henkilö, jolla ei omasta perehdytyksestä ole kulunut paljoakaan aikaa, on aina paras perehdyttäjä uudelle työntekijälle, koska hän ei ole kerennyt vielä urautua talon tapoihin ja normeihin. Hän myös muistaa vielä hyvin oman perehdytyksensä, sekä muistaa mille tuntui aloittaa uudessa ja pelottavassa työpaikassa.

Yksi hyvä perehdyttäjän ominaisuus on se, että itse perehdyttäjä pitää omasta työstään. Muita hyviä ominaisuuksia hyvälle perehdyttäjälle olisi pitkä pinna sekä perehdyttäjän oma iloinen suhtautuminen uuteen tulokkaaseen. Perehdyttäjä ei saisi kokea perehdytettävää uhkana tai vihollisena, koska perehdytysaika vaatii perehdyttäjältä kuitenkin paljon aikaa ja motivaatiota työtehtävään. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 195 - 196.)

Hyvän perehdyttäjän paras henkilökohtainen ominaisuus löytyy kuitenkin itse kiinnostuksesta ihmisten auttamiseen sekä heidän opastamiseensa työssä. Kuten aiemmin tulikin jo käytyä läpi, liian rutiinoinut sekä konkarimainen henkilö ei ole paras ihminen perehdyttämään uutta työntekijää. Tällainen henkilö saattaa jopa itse tietämättään vaikeuttaa perehdytyksen onnistumista. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 196.)

Hyvän perehdyttäjän muita merkkejä ovat esimerkiksi kiireessä toimiminen ja hyvä organisointikyky. Asiakaspalvelussa toimiminen vaatii mielestäni aina innostuneisuutta sekä hyviä sosiaalisia taitoja.

Tällainen ihminen on yleensä hyvä perehdyttäjäksi, koska häneltä löytyy taitoa esittää jopa monimutkaisia asioita perehdytettävälle selvästi, ja niin että perehdytettävä ymmärtää ne kerralla. (Valtiovarainministeriö 2014.)

2.6 Hyvä ja toimiva perehdytysopas

Perehdytysopas voi olla valtaisan hyvä ja opettava apuväline. Perehdytyskansio voi toimia apuvälineenä koko henkilökunnalle, eikä vain uusille työntekijöille. Itse perehdyttäjänkin voi käyttää hyvää perehdytyskansiota apuna uusien tulokkaiden perehdytyksessä. Perehdytyskansion tarkoituksena on toimia apuna sekä tukena niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävällekin. (Kangas 2003, 10.)

Perehdytyskansion läpikäymiseksi ja siitä kiinnostumiseksi voi perehdyttäjän tai esimies valmistaa perehdytyskansion lisäksi esimerkiksi innoittavan PowerPoint-esityksen, joka tukee itse perehdytyskansion tarkoitusta. Apuna tällaisen valmistuksessa voisi käyttää jo olemassa olevia työanalyyssejä ja esimerkiksi yksiköiden työtehtäväkuvauksia mm. työtehtävät sekä toimintaketjut. Itse en ole tällaista työpaikalleni valmistanut perehdytyskansion rinnalle, mutta olen asiasta esimieheni kanssa käynyt keskusteluja. Mielestäni tällaisesta projektista olisi hyötyä koko yritykselle. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007.)

2.7 Työsuojelu

Suomen lainsäädännössä viitataan monellakin tapaa perehdyttämiseen. Eniten lainsäädännössä ollaan kiinnostuttu etenkin työnantajien vastuisiin, kun perehdytetään uusia työntekijöitä. Suomen lainsäädännössä perehdyttämistä aiheuttaa työsopimuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yritysten sisällä. (Kupias ja Peltola 2009, 48.)

Suomen lainsäädännössä on pykälä, jossa on työnantajalle erinäisiä määräyksiä, jotka velvoittavat häntä järjestämään toimivan työhön perehdytyksen. Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikalla lähin esimies vastaa perehdyttämisestä sekä sen suunnittelusta ja valvonnasta. Esimies voi halutessaan siirtää perehdytystehtävät koulutetulle työn opastajalle, mutta vastuu kaikesta perehdytyksestä ja valvonnasta säilyy koko ajan esimiehellä tai yrityksen johdolla. (Ahokas ja Mäkeläinen 2013; Työturvallisuuslaki 2002/738, luku 2, § 14.)

Yrityksen ulkopuolisten työntekijöiden perehdytys sekä ohjaus ovat myös aina vastaanottavalla työnantajalla eli itse palkkaavalla yrityksellä. Kummankin työnantajan edustajien on keskusteltava keskenään ja varmistettava perehdytyksen käytännön toteutuksista. (Ahokas ja Mäkeläinen 2013.)

2.7.1 Työturvallisuuslaki

Työolosuhteiden on oltava työntekijälle aina turvallisia. Yleensä esimiehelle jää opastus ja informaation anto uudelle työntekijälle työpaikan haitta- sekä vaaratekijöistä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että työturvallisuuslain mukaan työnantajan on varmistettava, että työntekijä saa tehdä työtä turvallisesti eikä työntekijän turvallisuus vaarannu missään tilanteessa. (Kupias ja Peltola 2009.)

Suomen Työturvallisuuslaissa (2002/738, luku 2, § 14) sanotaan näin:

Työnantaja on vastuussa siitä, että antaa työntekijälle riittävät työpaikan tiedot sen haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantaja on vastuussa työntekijästä myös työtehtävien muuttuessa ja uusien tuotantomenetelmien käyttöönotossa. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta huolto- ja korjaustöiden varalta. Jo opittua opetusta ja ohjausta työnantaja on täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuskeskus 1988, 29.)

2.7.2 Työlainsäädäntö

Palkkatyön tekeminen on Suomen laissa suojattua ja vahvasti valvottua toimintaa. Yrityksen luotettavalla ja lainmukaisella toiminnalla on pitkäkatseinen vaikutus mm. yrityksen menestymiseen sekä sen kilpailukykyyn työmarkkinoilla. Esimies on tässäkin asiassa viimeinen, joka on vastuussa omista työntekijöistään ja heidän kohtelustaan työpaikalla. Ylemmällä valvonnan tasolla työlainsäädännössä ovat työpaikoilla työsuojeluviranomaiset. Työntekijöillä ovat omat tilannetta vahtivat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Nämä valitaan yrityksen sisältä olevista työntekijöistä. (Työturvallisuuskeskus 1988, 30.)

3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ

3.1 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtaminen on ihmisten ja asioiden johtamista, mikä tähtää strategialähtöisesti ja vastuullisesti henkilöstön muodostamiseen, kehittämiseen, ohjaamiseen, kannustamiseen, arviointiin ja palkitsemiseen siten, että organisaation suoriutuminen ja henkilöstön työhyvinvointi mahdollistuvat nyt ja tulevaisuudessa. Näin varmistetaan organisaation perustehtävän toteutuminen ja tavoitteiden saavuttaminen. (Lämsä 2016.)

3.2 Esimiestyö ja hyvä esimies

Esimiestyö on johtamista. Hyvä ja oikeanlainen esimiestyö on henkilökunnan kanssa vuorovaikutteista sekä tavoitteellista toimintaa. Johtamiselle on ajan ja paikan mukaan olemassa erilaisia ja erityyppisiä toimintatapoja sekä rooleja mm. vaikuttaja sekä opettaja. (Hyppänen 2007.)

Esimiestyöhön kuuluu se, että esimies vastaa hänelle asettettuihin tavoitteisiin, niin että kyseinen toiminta on tuloksellista eli kannattavaa sekä tehokasta. Näin esimiehen vastuulla ovat henkiset, että aineelliset voimavarat. (Hyppänen 2007.)

Mielestäni esimiestyössä on suureksi osaksi kyse esimiehen sosiaalisista taidoista sekä sosiaalisesta älykkyydestä. Nämä tarkoittavat sitä, että esimies osaa lukea ja aistia erilaisia tilanteita sekä ihmisiä oikealla tavalla. Esimerkiksi esimies voi olla samalla aikaa työtehtävissä joustava ja valmis kompromisseihin, mutta osaa samalla pitää tietynlaisen jämäkkyyden yllä. Esimiehen kunnioitus osaksi liittyy siihen, että hän osaa käydä läpi vaikeitakin asioita rehellisesti sekä avoimesti oman henkilökuntansa kanssa. (Ojanpää 2016.)

Hienommassa kielessä esimiestyö suurelta osin pohjautuu direktio-oikeuteen. Tämä tarkoittaa esimiehen oikeutta johtaa ja valvoa tehtyä työtä. Esimiestyö on myös suurelta osin ihmisiin vaikuttamista eri tavoin: kannustamalla, motivoimalla, kehittämällä sekä valmentamalla omaa tuttua henkilöstöä. (Hyppänen 2007, 10.)

Johtamistyyliä on olemassa älykkään johtamisen mallin mukaisesti viisi erilaista. Johtamistyyliä ovat: käskeminen, valmentaminen, osallistuminen, delegoiminen sekä valtuuttaminen. Halutut tulokset vaihtelevat erilaisten johtamistyylien mukaan. Käskeminen on mielestäni turhan diktaattorimaista toimintaa, jos sitä käytetään koko ajan, mutta tietyissä harvoissa vahvuutta vaativissa tilanteissa se on jopa paikallaan. Valmentaminen toimii mielestäni eniten positiivisesti näistä viidestä. Tämä kuulostaa myös sille, että esimies itse on mukana tilanteessa. Osallistuminen tuottaa myös mielestäni aina hyviä tuloksia, kun yksikön työntekijät saavat itse osallistua eri tilanteisiin, ja sitä kautta oppivat lisää työn lomassa. Delegointi on hieman sama kuin micromanagerointia. Esimies jakaa omaa taakkaansa omalle henkilöstölleen, ja näin yksikkö tekee parhaan tuloksen yhdessä puhaltamalla samaan

hiileen. Valtuuttaminen on näistä itselleni vähiten tunnettu johtamistyyli, kirjoitusmuodossa. Järjellä kun asiaa ajattelee, niin valtuuttamista työntekijät tekevät joka työvuorossa koko ajan, milloin esimies ei ole paikalla. (Hyppänen 2007, 11 - 12.)

Tänä päivänä hyvin toimiva yritys ja hyvin toimivat yksiköt sen sisällä tarvitsevat hyvän toimivan johtajan, joka osaa johtaa. Tämän seurauksena työpaikalla vallitsee hyvä työilmapiiri ja innostunut sekä tuottelias henkilökunta. Kaikki tämä toimii sillä, että esimies haluaa johtaa ja hän haluaa olla työpaikalla läsnä. (Eräsalo 2011.)

Esimiehellä on suurin vastuu perehdyttämisestä ja sen onnistumisesta sekä seurannasta. Hän vastaa perehdyttämisprosessista ja sen resursseista. Hänen tehtävänä on myös räättelöidä perehdytysohjelma ja hoitaa esimerkiksi työpiste ja -välineet kuntoon ennen työn alkua. Esimies hoitaa myös uuden työntekijän vastaanottamisen ja hänen esittelemisensä kollegoilleen, yritysesityksen sekä työhön opastuksen teoriassa. (Hyppänen 2007, 217–218.)

Hyvässä esimiehellä on tiettyjä luonteenpiirteitä, jotka lähentävät häntä sekä hänen työntekijöitään ja tätä kautta tekevät yritykselle tulosta. Ensimmäinen hyvä piirre esimiehellä on nöyryys. Nöyryys olla ihminen. Nöyryys ja halu oppia ja kehittyä. Hyvä esimies osaa myös ottaa palautetta vastaan, on se palaute positiivista tai negatiivista. Hän osaa käsitellä sitä. Hyvä esimies on vahvasti kiinnostunut omasta henkilökunnastaan. Kiinnostus ihmisiä kohtaan on positiivinen piirre esimiehellä. Henkilökunnan kanssa hän osaa olla tasapuolinen ja johdonmukainen. Kaikille siis samanlainen, mutta kuitenkin osaa ottaa työntekijät yksilöinä unohtamatta yrityksen kokonaisuutta. Hyvä esimies ymmärtää organisaation rakenteet, strategian sekä hän saa henkilökuntansa toimimaan näiden normien mukaisesti. Lopullisen vastuun ja oman ryhmänsä toiminnasta ja tuloksista kantaa esimies itse. (Lehtinen 2012, 28.)

3.3 Esimiestyön haasteet

Esimiehen tärkeä asema korostuu etenkin hankalissa paikoissa ja tilanteissa työpaikalla. Esimerkiksi oma esimieheni on tähän sopiva tapaus. Hän luottaa alaisiinsa. Hän osaa nykyään jo antaa meille enemmän vastuuta erinäisiin työtehtäviin, mutta joka kuitenkin auttaa, jos tilanteet käyvät vaikeaksi. Hän ei piiloudu, vaikka työpaikalla olisi huonokin ilmapiiri tai muuten vain vaikeaa esimerkiksi kollegojen kesken. Mielestäni yksi esimiehen haasteista on se, että on oikeasti osattava kuunnella. Esimiehen täytyy myös osata reagoida oikein erilaisiin kuulemiinsa asioihin.

Hyvän esimiehen tunnistaa myös siitä, että hän osaa erottaa oikeat asiat vääristä, ja ottaa asiat vakavasti. Jos esimieheen ei voi luottaa, niin se voi pahimmassa tapauksessa mennä siihen, että hyvät työntekijät alkavat tipahdella yrityksestä omasta tahdostaan pois yksi toisensa jälkeen. Työntekijöille on tärkeää se, että he tietävät, että heidän esimiehensä on heidän puolellaan ja etteivät työntekijät jää vaikeassakaan paikassa tilanteeseen yksin. Lyhyesti tämän voisi sanoa, että tärkein haaste esimiehellä työpaikalla on rehellinen viestintä työntekijöidensä kanssa. (Lehtinen 2012, 30.)

Esimiehen pitää kuunnella alaisiaan ja osata myös reagoida kuulemaansa. Olen nähnyt sivusta tilanteita, joissa kiire ja paineet kasaantuvat tiettyjen työntekijöiden hartioille vähennysten jälkeen, mikä johtaa henkilöstön pahoinvointiin. Jos esimies ei ota asiaa vakavasti, vaikka työntekijät kertovat siitä, saattaa se johtaa jopa siihen, että työntekijät alkavat miettiä työpaikan vaihtoa. Tällaisessa tilanteessa olisi tärkeää, että työntekijät tuntevat, että esimies on heidän puolellaan ja tekee voitavansa asioiden korjaamiseksi, eivätkä he jää tilanteessa yksin. (Lehtinen 2012, 32.) Tärkein asia mielestäni työpaikalla on suora ja rehellinen viestintä esimiehen ja alaisten välillä.

Vaikeissa tilanteissa mielestäni tärkeintä on se, että asioihin puututaan mahdollisimman varhain. Tämä yleensä auttaa vaikean asian käsittelyä ja hyväksymistä. Luottamusta synnytetään alaisten ja esimiesten välille heti, kunhan vaikeatkin asiat käsitellään avoimesti, rehellisesti sekä mahdollisimman pian. Syntipukkien etsiminen tällaisissa tilanteissa on aivan turhaa. Kaikki erilaiset konfliktitilanteet pitäisi ottaa aina mahdollisimman pian käsittelyyn, ennen kuin ne muodostavat kuppikuntia työpaikan yksiköiden välille, koska kaikki tällaiset asiat vaikuttavat negatiivisesti esimerkiksi työsuoritukseen sekä työmotivaatioon (Kariniemi 2017, 34).

3.4 Esimiehen roolit

Kuten jo aiemmissa luvuissa on käyty läpi, esimiehellä on työpaikalla monta eri tyyliä johtaa ja tsemppata henkilökuntaansa. Esimiestyössä on myös monia eri rooleja, ja tietenkin esimiehen tulisi osata näistä kaikista ainakin jotain. Roolit voivat vaihtua esimiehellä eri tilanteen mukaan. Mielestäni tärkein rooleista on tiiminvetäjä, jota esimies mielestäni tekee koko ajan. Hän luotsaa ja vetää tiimiä oikeaan suuntaan. Sparraaja on myös yksi tärkeimpiä rooleja, etenkin kiireen keskellä. Jos henkilöstöllä meinaa jo usko loppua, niin esimies tulee ja sparraa taas kaikki pelikuntoon. Perusrooleja, joita esimiehellä voi nähdä on esimerkiksi projektipäällikkö, työhönottaja ja perehdyttävä. Hyvässä esimiehellä näkee paljon myös ongelmanratkaisijan roolia. Jos joku asia ei onnistu yhdellä tavalla niin esimies käyttää ongelmanratkaisu rooliaan, ja luotsaa henkilökunnan puhtaille vesille jotain toista kautta. Täytyy kuitenkin pitää mielessä, että vaikka esimiehen rooli vaihtuisikin kuinka tiuhaan tahdiin, hän on kuitenkin aina työnantajan roolissa loppujen lopuksi, riippumatta siitä millaiseksi hän oman roolinsa työpaikalla mieltää. Tämä asia on se, mikä erottaa esimiehen esimerkiksi projektipäälliköstä. Esimies vastaa loppukädessä yksikkönsä toiminnasta työnantajalle, hänelle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. (Hyppänen 2007, 9.)

4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Se tarkoittaa sitä, että opinnäytyössäni sekoittuvat toiminnallisuus, teoriittisuus, tutkimuksellisuus sekä raportointi. Toiminnallista opinnäytetyötä voidaan myös kutsua nimellä monimuotoinen opininnäyte. Nimensä mukaan toiminnalliset opinnäytetyöt voivat olla hyvinkin vaihtelevia tuotoksia. Toiminnallisten opinnäytetöiden innoittamana voi valmiita tuotoksia olla mm. erilaisia palveluita, tuotteita tai jopa erinäköisiä taideteoksia. Kaikkia näitä kuitenkin yhdistää se, että työn teoreettinen osuus kirjoitetaan aina raporttimuotoon, joka tukee toiminnallista opinnäytetyötä ja sen tehdyn työn osuutta. Kyseisen toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnissa hyvä ammatillinen viestintä on yksi tärkeimmistä asioista. Lopullinen syntyvä opinnäytetyö ja sen tuotos ohjaavat ja opettavat tiettyjä asioita työpaikalla ja sen erinäisissä yksiköissä. (Vilka ja Airaksinen 2014, 41.)

Tämän tyyppisellä opinnäytteellä halutaan tavoitella yleensä jonkun ohjeistamista ja opastamista (Vilka ja Airaksinen 2004, 9). Tässäkin tapauksessa kirjoitettuna työnä on ammattikäyttöön valmistettu opas eli perehdyttämisoras.

Tämän tyylinen eli toiminnallinen opinnäytetyö sopii esimerkiksi perehdytysoppaan valmistamiseen siksi, että siinä yhdistyy käytäntö ja teoria samassa perehdytysoppaassa. Yleensä perehdytysopas on jonkun projektin valmista tuotetta, mikä on taas iso ja olennainen pala toiminnallista opinnäytetyötä. Kaiken tämän avulla opinnäytetyön tuotoksesta saadaan valitulle yritykselle sopiva ja heille merkityksellinen työtä helpottava tuotos. (Vilka ja Airaksinen 2014, 9.)

Tällaisen opinnäytetyön tulisi aina olla lähtöisin työelämästä. Sen tulisi näyttää, että opiskelija osaa hallita alan tietoja ja taitoja käytännönläheisesti. Tällaisen opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on näyttää, kuinka hyvin kyseinen opiskelija osaa yhdistää lukemaansa teoriatietoa sekä omaa käytännön osaamistaan ja pohtia näiden asioiden yhteyksiä kriittisellä ajatusmallilla. Kaiken tämän avulla opiskelija auttaa kehittämään itseään ammatillisesti. Toiminnallisten opinnäytetöiden avulla opiskelija auttaa kehittämään myös oman alansa ammattikulttuuria. (Vilka 2004, 41 - 42.)

5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

5.1 Lähtökohdat ja aiheen rajaus

Lähtökohtaisesti mielestäni suurin aiheen rajaus työssäni oli se, että halusin sen palvelevan ensisijaisesti Hotel Oscarin salipuolen henkilökuntaa. Primehotelsilla ei ole yhtenäistä perehdytysuunnitelmaa, vaan esimiehillä on tietyt asiat, joita heidän tulee käydä uuden työntekijän kanssa läpi. Perehdytyskansio ei koskisi keittiötä eikä esimerkiksi hotellin vastaanottoa ja hotellin puolta. Ei ollut tarkoituksenaan valmistaa perehdytyskansiota koko talolle, koska siitä olisi tullut varsin laaja. Mielestäni parempi myös työntekijöiden kannalta, että jokaisella osastolla olisi omaan osastoon keskittyvä perehdytysopas, josta löytäisi nopeasti haluamansa ja tarvitsemansa tiedon. Valmistamassani perehdytyskansiossa halusin kuitenkin ottaa yrityksen kokonaisuudessaan huomioon tietyillä osa-alueilla, mutta kuitenkin päätavoite oli oman alan eli ravintolan salipuolen perehdytysopas. Itse sanasta perehdytysopas olisi löytynyt jo niin paljon tietoa ja mielenkiintoista informaatiota, joten hyvinkin alkumetreillä halusin jo valmistaa tiukan sisällysluettelon asioista, jotka minua henkilökohtaisesti kiinnostivat ja joista minulle itselleni olisi hyötyä paneutua enemmän tulevaisuuttani ajatellen. Ensisijaisesti minua kiinnosti henkilöstöjohtaminen sekä esimiestyö. Työsuojelu sekä lainsäädäntö on myös lähellä kiinnostuksen kohteitani.

Huomioin Hotel Oscarin arvot ja yhteiset periaatteet sekä perehdytyksen tavoitteet päivittäisessä työskentelyssäni. Edellä mainitut asiat ovat Hotel Oscarin työntekijöille sanomattakin selvät asiat.

Perehdyttämisestä sekä johtamisesta löytyi tietoa yllin kyllin. Ongelmaksi hetkeksi muodostui informaation ja tietolähteiden paljous, ennen kuin ymmärsin ryhtyä karsimaan ns. turhaa tietoa työstäni. Suurimman osan tiedoista löysin kirjaston kirjoista, digijulkaisuista internetistä, kolumneista sekä mielenkiintoisista ja valmiista opinnäytetöistä.

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Teoriaosuuteni valmistusvaiheessa käytin paljon tietoa eri kirjoista sekä luotettavilta tuntuvilta nettisivuilta sekä kolumneista. Lueskelin todella paljon erilaista materiaalia, mutta noista kolmesta oli itseni helpoin löytää tarvitsemani tieto opinnäytetyöhöni kirjoista, esimiehen käsikirjasta sekä erinäisistä digijulkaisuista. Sain käyttää tätä työtäni varten Primehotelsin esimiehille valmistettua esimiesten käsikirjaa. Kyseinen käsikirja on siis vain esimiesten käytössä. Itse perehdytyksestä löytyi todella paljon tietoa, mutta kun asioita luki enemmän, niin loppupeleissä sama asia oli ehkä vain kirjoitettu tai aseteltu eri tavalla. Teorian kirjoittamisen aloitin tekemällä rungon opinnäytetyölle jaottelemalla työni erilaisiin otsikoihin ja alaotsikoihin. Tämä auttoi minua selvittämään kokonaisuutta sekä pysymään tietyn aihepiirin sisällä, ilman että kirjoitukset rupeasivat liikaa rönsyilemään ja menemään asian vierestä. Johtamisesta löytyi myös paljon tietoa ja kirjallisuutta, mutta onneksi se informaatio oli joka lähteessä erilaista ja jokaisesta kirjasta sai jotain uutta katsontakantaa itse omaan työhön. Halusin perehdytysoppaaseen mukaan henkilökunnalle tärkeitä aihealueita, kuten asiaa työpaikan

pelisäännöistä, turvallisuudesta, laskutuksista ja tärkeimpänä uuden työntekijän kannalta, että mitä kussakin työvuorossa yleensä tapahtuu. Tässäkin halusin mukaan sellaista tietoa ja teoriaa, mitä itse pidän tärkeänä sekä mikä auttaisi minua itseäni eteenpäin koulun jälkeen työurallani, jos satun joskus esimiestöihin menemään.

Näihin asioihin oli tärkeä paneutua, jotta osasin laatia laadukkaan perehdytyskansion. Paneuduin mahdollisimman paljon itse perehdytykseen, johtamiseen ja millainen on hyvä esimies. Nämä aiheet kiinnostivat minua eniten. Olin myös miettinyt työhyvinvointiaspektia, mutta sitten opinnäytetyöstäni olisi tullut aivan liian laaja. Tämän takia halusin pysyä tiukasti valitsemallani tiellä. Huomasin, että perehdytys on paljon enemmän, kuin mitä esimerkiksi omalla työpaikallani osaamme edes mieltää perehdytyksesi. Hyvän perehdytyksen vastuu ja oikean tiedon antaminen uudelle työntekijälle tai harjoittelijalle on jokaisen kunnia-asia, johon täytyy asennoitua oikein. Hotel Oscarin hotellinjohtaja sekä Terveystalo tekevät yhteistyötä turvatakseen työntekijöiden työturvallisuuden. Työturvallisuutta käydään tarkastamassa säännöllisin väliajoin. Varsinkin keittiön turvallisuudesta huolehditaan tarkoin (liukastumisvaara, myrkylliset aineet).

Kun itse toiminnallinen osuus eteni, eli kun perehdytysopas alkoi näyttää valmiille, vein teoksen työpaikalleni ravintolapäällikölleni luettavaksi. Halusin, että esimieheni lukisi teoksen hyvissä ajoin, ja jos näyttäisi sille, niin pystyisin tekemään siihen vielä muutoksia ja tarkennuksia. Tein perehdytysoppaaseen joitain päivityksiä ja tarkennuksia vielä esimiehen lukemisen jälkeen, jotta oppaasta tulisi mahdollisimman käyttökelpoinen yritykselle. Esimieheni mukaan perehdytysoppaassa oli loppujen lopuksi kaikki tärkeät ja olennaiset tiedot, säännöt ja asiat. Tämän vuoksi uskon, että uudet työntekijät sekä työharjoittelijat saavat oppaasta mahdollisimman hyvän alun uuteen työhönsä Hotel Oscarissa. Opasta voi myös käyttää työpaikalla tiedon etsimiseen, joka nopeuttaa ja helpottaa työn tekemistä omalla osastolla.

Valmis perehdytysopas jää Hotel Oscarin salihenkilökunnan käyttöön alkaen syksystä 2017. Perehdytyskansion toimivuutta pääsemme myös testaamaan käytännössä juuri tuolloin. Minulle on kerrottu, että sisarhotellit saattavat myös ottaa saman kansion käyttöön omissa pisteissään. Jokainen sisarhotelli tekee omiin kansioihinsa tarvittavat muutokset, ennen kansioiden käyttöönottoa. Opasta ei julkaista tämän raportin yhteydessä.

5.3 Valmis työ

Mielestäni onnistuin melko hyvin siinä, mitä alussa lähdinkin tällä työllä hakemaan. Perehdytyskansio ei todellakaan ole sama asia, kuin itse perehdytys, vaan kansio tukee ja auttaa itse perehdytysprosessia omalta osaltaan. Perehdyttäjällä on itse perehdytyksessä iso taakka harteilla, jotta muistaa kertoa kaikki tärkeät asiat sekä samalla muistaa tukea ja kuunnella uutta työntekijää ja auttaa häntä parhaansa mukaan.

Itse opinnäytetyöni käytännön osan tekeminen oli melko helppoa, koska yrityksellä on ikää jo reilu kolmekymmentä vuotta, joten tietyt tavat, säännöt ja rutiinit ovat jo saaneet yrityksessä jalansijaa. Totta kai muutoksia tulee aina, kun yritys uudistuu ja yrittää pysyä maailman menossa mukana, ja etenkin kun lähdetään markkinoimaan uutta brändiä. Opinnäytetyötä hieman hidasti Scandicista irtautuminen sekä yrityksen ja hotellin uudestaan brändäys. Tuli uusia sääntöjä, toimintatapoja ja kaikki tuntui hetken uudelta. Tuntui, että opastakin sai olla päivittämässä melkein koko ajan, kun tuli uusia toimintatapoja yrityksen sisälle, mutta loppusyksyä kohden asiat olivat jo vakiintuneet, ja pääsin kunnolla kokoamaan perehdytyskansiota.

Perehdytysoppaasta syntyi 48 sivuinen tietopaketti Hotel Oscarin salin työtehtävistä sekä työtä helpottavista työkaluista sekä menetelmistä. Perehdytysopas sisältää yleiset tiedot Hotel Oscarista sekä Prime Hotellien sisarhotelleista. Paketista löytyy tietoa mm. työpaikan pelisäännöistä, viranomaisten tarvitsemista dokumentoinnista, työpaikan terveydenhuollosta, vakuutuksista, alkoholijuomien anniskelusta, talon turvallisuudesta sekä tietosuojasta. Perehdytysopas sisältää paljon talokohtaista tietoa, joka on vain tarkoitettu talon omalle henkilökunnalle.

Tieto itse perehdytyskansion toimivuudesta tulee hieman jälkijunassa, sitten kunhan opas on otettu käyttöön. Olen iloinen, että saan itse olla myös seuraamassa, kuinka hyvin ja paljon apua oppaasta tulee tulevaisuudessa olemaan niin nykyisille työntekijöille kuin uusillekin.

Tämän perehdytyskansion tarkoitus on auttaa uutta työntekijää sekä helpottaa perehdytystä. Oppaan pystyy lukemaan omalla ajalla tai vaikka hiljaisena työltä. Uudelle työntekijälle sekä myös vakituisille työntekijöille on painotettava perehdytysoppaan tärkeyttä, jonka vuoksi se täytyy lukea mahdollisimman pian työhön palkkaamisen jälkeen.

6 OMA POHDINTA

Koin tämän opinnäytetyöni olevan tärkeä Hotel Oscarin salihenkilökunnan kannalta. Itse perehdyttäminen jo sinänsä on vaikeaa, mutta jos uusi työntekijä tulee täysin uutena ilman tietoa yrityksestä, arvoista tai sen pelisäännöistä, on tämän uuden työntekijän vaikea aloitella uudessa työpaikassa. Sain perehdytyskansiosta hyvää palautetta esimieheltäni sekä hänen esimieheltään. Perehdytyskansiota oli jo kauan kaivattu salin puolelle. Toimivuutta pääsemme testaamaan vasta syksyllä sekä pikujouluaikaan.

Projekti sinänsä ei ollut pitkä, sillä aloitin perehdytysoppaan laatimisen syksyllä 2016. Opas on valmis syksyllä 2017. Opinnäytetyön kirjoitusta hidasti hieman koulunkäynti sekä pitkät työvuorot, mutta kesälomallani sain vihdoon tarpeeksi aikaa, jotta sain kaiken valmiiksi.

Perehdyttäminen on yksi iso osa esimiehen tehtävistä. Tämä opinnäytetyön kirjoitus antoi mahdollisuuden nähdä myös se esimiehen näkulma asioihin. Uuden työntekijän perehdytys uusiin työtehtäviin on aina iso haaste, että muistaa kertoa kaiken mahdollisen ja tärkeän informaation. Tämän vuoksi olen iloinen, että olen pystynyt auttamaan tällä perehdytyskansiolla niin esimiehen taakkaa kuin vakituisten työntekijöiden perehdytysinformaatiota uudelle työntekijälle.

Omasta ammatillisesta kasvamisesta on sanottava tässä opinnäyteprojektin kirjoittamisen lomassa sen verran, että tämä projekti sai tavallisen työntekijän katsomaan asioita hieman toiselta kantilta. Oli mielenkiintoista kuulla työntekijöiden ajatuksia perehdyttämisestä sekä myös itse esimiehen ajatuksia siitä, millaista on olla hyvä johtaja ja hyvä esimies. Huomasin myös, että vaikka osa työntekijöistä oli ollut talossa jo yli kolmekymmentä vuotta, myös he tarvitsevat perehdytysoppaan. Näin he pysyvät kaiken uuden informaation kanssa kartalla, eivätkä enää toimi niin kuin ”ennen vanhaan”.

Huomasin myös, kuinka tärkeää on rehellinen ja vapaa kommunikointi työntekijöiden sekä esimiehen kesken. Esimieheni mukaan työntekijöitä mielellään opastaa enemmän, kuin liian vähän, koska siitä hyötyvät kaikki. Huomasin myös, kuinka tärkeä on esimiehenä kohdata jokainen työntekijä yksilönä. Näin yritys saa motivoituneita ja reippaita työntekijöitä yritykseen.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AHOKAS, Laura ja MÄKELÄINEN, Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työhönoipastus - Ennakoivaa työsuojelua [digijulkaisu]. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua
- ERÄSALO, Ulla 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- HOTEL OSCAR 2017. Kotisivut. [Viitattu 2017-08-08.] Saatavissa: <https://www.hoteloscar.fi/>
- HYPPÄNEN, Riitta 2007. Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- KANGAS, Pirkko ja HÄMÄLÄINEN, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- KANGAS, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palveluiloilla. Helsinki: Oy Edita Ab.
- KARINIEMI, Tuomi 2017. Esimiehen rooli ja tehtävät [digijulkaisu]. [Viitattu 2017-07-21.] Saatavissa: <http://johtajuus.info/johtajuus-ilmiona/esimiehen-rooli-ja-tehtavat/vaikeat-esimiestilanteet/>
- KJELLIN, Eija ja KUUSISTO, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Oyj.
- KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- LEHTINEN, Esa 2012. Hyvä esimies saa työyhteisönsä kukoistamaan. Hämeen sanomat [blogi]. [Viitattu 2017-07-19.] Saatavissa: <http://esalehtinen.blogit.hameensanomat.fi/2012/01/19/hyva-esimies-saa-tyoyhteisonsa-kukoistamaan/>
- LÄMSÄ, Anna- Maija 2016. Henkilöstöjohtaminen [digijulkaisu]. [Viitattu 2017-07-19.] Saatavissa: file:///C:/Users/tolva/AppData/Local/Temp/AL_kokous3_2016_liite1.pdf
- OJANPÄÄ, Hanna 2016. Uralehti - Esimiehen monet roolit [kolumni]. [Viitattu 2017-07-21.] Saatavissa: <https://uralehti.fi/ammattilaiset/esimiehen-monet-roolit/>
- PRIMEHOTELS 2017. Kotisivut. [Viitattu 2017-08-08.] Saatavissa: <https://www.primehotels.fi/>
- SYDÄNMAALAKKA, Pentti 2002. Älykäs organisaatio: tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- TOLVANEN, Heidi 2017. Perehdytyskansio salipuolen tehtäviin. Sijainti: Varkaus: Hotel Oscar.
- TYÖTEHOSEURA 2010. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus. Työteho-seuran tutkimus. [Viitattu: 2017-07-23.] Saatavissa: http://www.tts.fi/images/stories/tts_julkaisut/tr43.pdf
- TYÖTURVALLISUUSKESKUS 1988. Perehdyttäminen – Työnopastus [digijulkaisu]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa: [https://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus)
- TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-08-07.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.
- VALTIOVARAINMINISTERIÖ 2014. Koulutus ja oppiminen. [Viitattu 2017-07-21.] Saatavissa: <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/koulutus-ja-oppiminen>
- VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.