

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Olli Korhonen

Perehdyttämisopas uusille tarjoilijoille – Yritys X

Opinnäytetyö 2018

Tiivistelmä

Olli Korhonen

Perehdyttämisosas uusille tarjoilijoille – Yritys X, 27 sivua

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Ravintola ala

Opinnäytetyö 2018

Ohjaaja: lehtori Jukka Aineslahti, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön aiheena oli tehdä perehdytysosas uusille tarjoilijoille. Perehdytysoppaasta oli tarkoitus tulla toimiva ja helposti päivitettävissä oleva.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen, koska sen tarkoituksena oli tehdä perehdytysosas. Opinnäytetyö sisälsi myös teoriaosuuden. Teoriaosuudessa käsiteltiin ensin perehdytyksen paikkaa johtamisessa, jonka jälkeen käytiin läpi perehdytys viiden askeleen menetelmällä. Tämän jälkeen paneuduttiin perehdytystä tukeviin asioihin ja toimintatapoihin. Asiat koskivat perehdytyksen suunnittelua ja sisältöä sekä ylläpitoa. Toimintatavat liittyivät ihmisten ominaisuuksiin ja niiden hyödyntämiseen ihmispsykologian keinoin. Osion lopussa käsiteltiin perehdytyksen ongelmia ja ratkaisuja. Tähän päättyy teoriaosuus, jonka tiedot kerättiin internet- ja kirja lähteistä.

Seuraavassa kappaleessa opinnäytetyössä selvitetään perehdytysoppaan toteutumista. Yritys-salaisuus asioiden vuoksi itse perehdytysoppasta ei julkaista tässä opinnäytetyössä, mutta siihen sisältyvät asiat käydään läpi opinnäytetyössä. Julkaisematon perehdytysosas toteutui PowerPoint-esityksenä.

Viimeisenä osiona opinnäytetyössä on pohdinta ja yhteenveto. Osuudessa on kaksi lukua. Ensimmäinen luku on perehdytyksen tuotto-odotuspohdintaa, jossa pohdittiin perehdytyksen tuotto-odotuksia esimerkkien avulla. Toinen luku osuudessa on varsinainen pohdinta ja yhteenveto. Pohdinnassa ja yhteenvetossa selvitetään opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä ja niiden toteutumista vaiheittain. Lopuksi selvitetään mihin johtopäätöksiin päästiin ja kuinka näitä johtopäätöksiä voi hyödyntää käytännössä. Luvussa selvitetään myös vaatiiko hyödyntäminen vielä jatkotoimenpiteitä.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytysjärjestelmä, perehdyttäjä, perehdytettävä

Abstract

Olli Korhonen

Induction guide to New Waiters - Company X, 27 pages

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Restaurant Management

Bachelor's Thesis 2018

Instructor: Mr. Jukka Aineslahti, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

Subject of this thesis was to make an orientation guide to new waiters at Company X. Guide is supposed to be useful and easy to update.

This thesis was functional, because its purpose was to make an orientation guide. This thesis consists also a theoretical part. First thing that was analyzed in theoretical part was orientation as part of leadership. After that thesis went through a five-step programme of orientation. After that thesis went through things and practices that support orientation. These things concerned orientation planning and contents. This part told information about maintaining orientation also. Practices were concerning human features and using these features in the best way using human psychology. At the end of theoretical part thesis was analyzing problems and solutions concerning orientation. In the end of theoretical part there was information about sources used in this thesis, which were internet and book sources.

Next part of thesis was focusing on the realization of the orientation guide. Company's safety reasons prevent publication of the orientation guide on this thesis, but things that were in this guide will be analyzed in the last text part of this thesis. The unpublished orientation guide was made Power Point form.

Last component of this thesis is reflection and summary. This component has two parts. First part sorts out profits made to company from orientation process with help of examples. Second part discusses methods that were used in this thesis and how these methods were implemented in every phase. After that there are conclusions that were made and how to use these conclusions in practice, and also if these conclusions need further investigation.

Keywords: work orientation, work orientation process, work orientation system, mentor

Sisällys

1	Johdanto.....	5
1.1	Tavoite ja rajaus	5
1.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	6
2	Perehdytyksen paikka johtamisessa.....	7
2.1	Perehdytysprosessin hoitoon vaadittavat taidot.....	7
2.1.1	Perehdytys osana henkilöstöjohtamista	8
2.1.2	Perehdytys osana asioiden johtamista	8
3	Perehdytysprosessin toteutus viiden askeleen menetelmällä	9
3.1	Valmistautuminen	9
3.2	Opetus	10
3.3	Mielikuvaharjoittelu	10
3.4	Taidon kokeilu ja harjoittelu	11
3.5	Opiteen varmistaminen.....	11
4	Perehdytysprosessia tukevat asiat ja toimintatavat	11
4.1	Perehdyttävä.....	12
4.2	Perehdytysprosessin laadun parantaminen ihmisyhteisöpsykologian keinoin	12
4.3	Työturvallisuuslakiin liittyvät asiat	14
4.4	Työperehdytyksen kirjallinen suunnitelma	14
4.5	Perehdytysjärjestelmän ylläpito	15
4.6	Perehdytyksen ongelmat ja ratkaisut	15
5	Perehdytysoppaan toteutus	16
6	Perehdytysoppaan sisältö.....	17
7	Perehdytyksen tuotto-odotuspohdintaa	20
8	Pohdinta ja yhteenveto	22
	Lähteet.....	24

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, koska sen lopputuote on perehdyttämisopas. Yritys jossa työskentelen, oli käytännöllinen valinta yhteistyöyritykselle.

Johdanto käsittelee ensin opinnäytetyön tavoitteita ja kertoo, millaiselle kohde-ryhmälle lopputuote eli perehdytysopas on tarkoitettu. Toinen johdannon kappale käsittelee toiminnallista opinnäytetyötä ja sen piirteitä.

1.1 Tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Yritys X:sään sähköisessä muodossa oleva helposti muutosten tullessa muokattava perehdyttämisopas. Perehdyttämisoppaaseen tulee tiivistetysti tärkeäksi kokemani asiat. Tärkeillä asioilla tarkoitan yrityksen tutuksi tuomista, lakisääteisiä asioita, tarvittavia yhteystietoja sekä henkilöitä ja työprosesseihin tutustumista.

Nämä asiat selvitän erilaisista lähteistä ja itse kyseisessä yrityksessä työskentelevänä minulla on kuva, mitä siihen tulisi tulla, myös muiden työntekijöiden mahdolliset ideat otetaan huomioon.

Opas on tarkoitettu pidempää talossa työskenteleville tarjoilijoille esimerkiksi kesätyöntekijöille tai kokonaan uusille työntekijöille.

Opas suunnitellaan henkilöille, jolla on jo ravintola-alan koulutus tai työkokemusta kyseiseltä alalta. Opas kertoo prosessien hoitotavasta kyseisessä yrityksessä, mutta se ei opeta itse prosesseja, vaan ne tulee perehdyttävän osata jo ennalta. Esimerkiksi opas ei opeta tarjoilutyöhön vaan kertoo, miten tehtävä hoidetaan kyseisessä yrityksessä. Vuokratyöntekijät ja lyhemmän harjoittelun tekijät voisivat myös halutessaan lukea oppaan.

Perehdyttäjä voi käyttää opasta avukseen perehdytyksessä ja kertoa tarkemmin siellä ilmenevät asiat perehdyttämisprosessin yhteydessä. Oppaassa voidaan mainita esimerkiksi kassakone, ja näin perehdyttäjä opettaa tarvittavat asiat kassakoneesta, ja tärkeä asia ei unohdu perehdyttäjältä.

Opinnäytetyötä aloittaessani ajattelin, että yrityksellä ei ehkä ole perehdyttämisopasta. Myöhemmin kävi kuitenkin ilmi, että sellainen on edellisen toimitusjohtajan ajalta. Olemassa oleva opas oli kattava, ja siitä tuli ilmi yrityksen kaikki asiat, mutta käsiteltävät asiat oli käsitelty suppeasti, ja osa oli vanhentunutta tietoa. Ravintolatoiminnasta kerrottiin vain suppeasti, ja minun tekemä opas keskittyy tarkemmin ravintolan salin puolen asioihin ja jättää muut asiat pois. Pystyn siis käyttämään opasta hyödyksi yleistiedon kannalta, mutta keskityn omassa oppaassa tarkentavasti juuri ravintolan salin puolen asioihin.

Opas tulee tarpeeseen, koska tällä hetkellä yrityksessä ei mielestäni ole käytössä olevaa perehdytysopasta ja mielestäni salin työntekijöiden perehdytysuunnitelma tarvitsee paljon kehitystä. Yritys tarjoaa monenlaisia palveluja, ja nämä palvelut kerrotaan lyhyesti myös tässä perehdytysoppaassa.

Uuden työntekijän on hyvä tutustua myös yrityksen muihin toimintoihin, mutta pääpaino on juuri salin puolen tehtävissä. Kokemuksieni mukaan perehdyttämisprosessissa on parannettavaa, kuitenkin tekemällä oppii aina, mutta vankan pohjatiedon rakentaminen on tärkeää ja helpottaa ja nopeuttaa oppimisprosessia. Tiivistetysti opas käy läpi salin puolen asiat ja tärkeimmät käytännön asiat. Muut asiat ovat oppaassa liitteenä tai oppaassa kerrotaan, mistä kyseiset tiedot löytyvät.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on kehittää jotakin käytännön työelämän asiaa ammatillisessa mielessä. Tämä tarkoittaa jonkin työprosessin parantamista tai kokonaan uudelleenkehitystä tavoitteena positiivinen kehitys. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on usein toimeksiantaja, joka on tavallisesti yritys. Lopullinen toteutustapa ja syntyvä tuote on esimerkiksi opas, kirja, näyttely, messuosasto tai jokin muu fyysinen tai ajatuksellinen tuote. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2006.)

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää kaksi kokonaisuutta. Kokonaisuudet ovat toiminnallinen osuus eli syntyvä tuote ja prosessin dokumentointiin käytettävä tuote eli opinnäytetyöraportti. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2006.)

Hyvän toiminnallisen osuuden faktojen varmistamiseksi täytyy tehdä pohjatyö eli tutkimus, joka tulee näkymään teoriaosuutena opinnäytetyöraportissa. Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö sisältää myös tutkimustyyppisen opinnäytetyön piirteitä. Näitä piirteitä ovat tiedonhankinta. Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimus onkin enemmän faktojen selventämistä ja todistamista todeksi lähteiden avulla, ei pääsemistä uusiin tutkimuksellisiin johtopäätöksiin. Tekijän kannattaa suhtautua oman tuotteen kehitykseen kriittisesti ja hankkia kaikelle tiedolle luotettava lähde. Tiivistetysti toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on saada toiminnallinen toimeksiantajaa hyödyttävä tuote, käyttäen tuotteen aikaansaamiseen ja tiedon varmistamiseen erilaisia tutkimusmenetelmiä. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2006.)

2 Perehdytyksen paikka johtamisessa

Perehdytys tarkoittaa toimenpiteitä, jotka auttavat uutta työntekijää tutustumaan työpaikkaansa, sen tapoihin, ihmisiin ja työhönsä liittyviin odotuksiin. Perehdytys voidaan jakaa kahteen osaan.

Nämä osat ovat perehdytys ja työnopastus. Perehdytyksessä ilmenee tiedot yrityksestä ja työyhteisöstä eli talon tavat. Työnopastukseen kuuluu työhön perehdyttäminen ja työprosessien opastaminen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

2.1 Perehdytysprosessin hoitoon vaadittavat taidot

Perehdytysprosessin suorittaminen vaatii taitoja, jotka voidaan jakaa kahteen osaan. Nämä ovat henkilöstöjohtamisen taidot ja asioiden johtamisen taidot.

Nämä taidot yhdistettynä perehdyttäjä osaa perehdyttää parhaalla mahdollisella tavalla, sekä perehdyttäjällä on tietotaito mitä hän perehdyttää. Tämä voidaan

hoitaa myös yhteistyöllä eri ihmisten kesken, jolloin joukon osaaminen kattaa kaikki osat, mikäli henkilöä, joka osaa kaiken ei ole saatavilla. (Niiranen 2007.)

2.1.1 Perehdytys osana henkilöstöjohtamista

Henkilöstöjohtaminen huolehtii yrityksen henkilöstöstä. Henkilöstöjohtamisen tavoite on määritellä sopiva henkilöstön tarve sekä ympäristö ja ilmapiiri henkilöstön toiminnalle parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilöstöjohtamisessa on kolme osaa, jotka ovat henkilöstön voimavarojen johtaminen, työelämän suhteiden hoitaminen ja johtajuus. (Viitala 2007, 20.)

Henkilöstön voimavarojen johtaminen sisältää viisi kohtaa, jotka ovat henkilöstön hankinta, henkilöstön ylläpito, henkilöstön motivointi, henkilöstön kehittäminen ja henkilöstön palkitseminen. Työelämän suhteiden hoitaminen tarkoittaa työntekijöiden ja työnantajan välistä kommunikointia ja toimintaa, sekä sen hallitsemista. Johtajuus henkilöstöjohtamisen osana kattaa kaikki tehtävät, joita johtaja tekee liittyen henkilökunnan toimintaan, koko työsuhteen aikana. (Viitala 2007, 20.)

Henkilöstöjohtamisen näkökulmasta perehdytys koskettaa kaikkia edellä mainittuja henkilöstöjohtamisen osia. Hyvän perehdyttäjän tulisi siis osata kaikki henkilöstöjohtamisen osa-alueet parhaan mahdollisen perehdytysprosessin luomiseksi. (Viitala 2007, 20.)

2.1.2 Perehdytys osana asioiden johtamista

Asioiden johtaminen pitää sisällään kaksi osaa. Nämä osat ovat yrityksen johtamisen taidot ja yrityksen toimialaa koskevat taidot. Yrityksen johtamisen taidot ja ovat esimerkiksi kannattavuuden laskeminen. Toimialaa koskevat taidot ovat esimerkiksi kannattavien tuotteiden valinta.

Kaikkia näitä taitoja voidaan käyttää hyväksi perehdytyksessä ja suurempi osaaminen näillä sektoreilla voi parantaa perehdytysprosessia. Perehdyttäjä siis siirtää taitojaan työntekijöille. (Niiranen 2014.)

3 Perehdytysprosessin toteutus viiden askeleen menetelmällä

Yksi tunnetuin ja toimiva tapa jakaa perehdytys on viiden askeleen menetelmä (Vartiainen, Teikari & Pulkkis 1989). Alla käyn läpi kunkin vaiheen yksitellen järjestyksessä ensimmäisestä viimeiseen.

Kaikkien vaiheiden kohdalla kerrotaan vaiheen sisällöstä. Tekstissä kerrotaan kauan vaihe kestää ja merkkejä jotka kertovat siirtymisestä seuraavaan vaiheeseen.

3.1 Valmistautuminen

Valmistautumisvaihe lähtee liikkeelle tarpeesta saada uusi työntekijä työpaikkaan. Tämä tarve johtaa rekrytointiin, jota ennen päätetään etsittävän henkilön halutut ominaisuudet. (Lahden ammattikoreakoulun julkaisu 2007; Kupias & Peltola 2009, 103; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Rekrytointivaiheessa saadaan tietoa potentiaalisesta työntekijästä esimerkiksi hakemuksesta. Haastatteluvaiheessa käydään keskustelua uuden potentiaalisen työntekijän kanssa ja kerrotaan yrityksen yleisistä toimintatavoista, sekä saadaan samalla lisää tietoa henkilöstä. Kun tarpeeksi kriteerejä täyttänyt henkilö valitaan, arvioidaan henkilön tietojen ja taitojen taso. Tämän perusteella tehdään perehdytysuunnitelma, joka sisältää perehdytyksen tavoitteet ja keston. Tämä suunnitelma kerrotaan tässä vaiheessa myös perehdytettävälle, jolloin hän saa kuvan perehdytyksestä. (Lahden ammattikoreakoulun julkaisu 2007; Kupias & Peltola 2009, 103; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Tämän jälkeen valmistellaan työntekijä ensimmäiseen työpäivään, jota ennen työntekijän täytyy tietää joitakin asioita. Työnantaja voi kertoa tarvittavat asiat itse tai antamalla tiedot tekstin muodossa esimerkiksi perehdytysoppaana. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi yleisesti yrityksen toiminnasta ja asiakkaista kertovat asiat, henkilökunnan avainhenkilöt ja yhteystiedot, sekä työasut. (Lahden

ammattikoreakoulun julkaisu 2007; Kupias & Peltola 2009, 103; Aho-kas & Mäkeläinen 2013.)

Ennen töiden alkua tai ensimmäisien päivien aikana on hyvä tehdä selväksi talon tavat. Talon tavoilla tarkoitan esimerkiksi yrityksen tiloja, työvuoroja ja pois-saolokäytäntöjä. (Lahden ammattikoreakoulun julkaisu 2007; Kupias & Peltola 2009, 103; Aho-kas & Mäkeläinen 2013.)

3.2 Opetus

Tämä vaihe alkaa, kun työntekijä saapuu ensimmäistä kertaa työvuoroon. Tälöin vastassa tulisi olla ennestään tuttu henkilö, jotta työnaloitusprosessi sujuu moitteettomasti. Mikäli tärkeitä yhdyshenkilöitä ja työkavereita ei ole vielä esitelty, ne tulisi esitellä tässä vaiheessa.

Tämän jälkeen esitellään kaikki tarpeellinen, mitä ei ole ennen töiden alkua vielä esitelty, kuten kulkuluvat tai muut käytännön asiat. Kun kaikki käytännön asiat on hoidettu, voidaan aloittaa varsinainen perehdytysprosessin työnopastusvaihe. Tässä vaiheessa perehdyttäjä näyttää ja selostaa työtehtävät sääntöineen perehdytettävälle. (Kupias & Peltola 2009, 105 – 106; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.3 Mielikuvaharjoittelu

Tässä vaiheessa perehdyttäjä pyytää perehdytettävää selostamaan hänelle opetetun tehtävän mielikuvallisesti. Perehdyttäjä antaa palautetta tehtävän suorituksen mukaan.

Tässä vaiheessa voidaan kertoa vielä lisäksi yksityiskohtaisesti työprosessiin liittyen. Lisäksi voidaan korjata virheellinen mielikuva. (Kupias & Peltola 2009, 107; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.4 Taidon kokeilu ja harjoittelu

Tässä vaiheessa perehdyttäjä antaa perehdytettävän kokeilla työprosessia itse ohjauksen alaisena. Perehdyttäjä samalla seuraa, että tehtävä sujuu tarkoituksenmukaisesti.

Tätä vaihetta toistetaan ja harjoitellaan niin kauan kuin perehdyttäjä kokee perehdytettävän sisältäneen prosessin riittävän onnistuneesti. Kun tämä piste saavutetaan, on kokeiluvaihe tullut päätökseen. (Kupias & Peltola 2009, 107; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.5 Opitun varmistaminen

Tässä vaiheessa perehdyttäjä arvioi perehdytettävän taitotason ja ohjaa palautteella. Perehdyttäjän on hyvä rohkaista perehdytettävää kysymään asioista, joista ei tiedä. Perehdyttäjä antaa perehdytettävän työskennellä yksin ja arvioi perehdytettävän osaamista niin kauan kuin kokee tarpeelliseksi.

Myöhemmin perehdyttäjä voi kysellä perehdytettävältä työn sujumisesta esimerkiksi kehityskeskustelun muodossa. Kehityskeskustelu tai muu palaute voi auttaa myös perehdyttäjää kehittämään perehdytysprosessiaan. Tässä vaiheessa on myös havaittu perehdytettävän lopullinen taitotaso ja sopivuus työhön, jolloin perehdyttäjä voi arvioida perehdytysprosessin onnistumista. (Kupias & Peltola 2009, 107; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4 Perehdytysprosessia tukevat asiat ja toimintatavat

Tässä kappaleessa käsitellään asioita, joita tulisi huomioida toteuttaessa perehdytysprosessia viiden askeleen menetelmällä. Asioita voi myös soveltaa muihin perehdytystapoihin, koska käsiteltävät asiat ovat yleisesti päteviä.

Käsiteltävien asioiden huomioon ottaminen parantaa perehdytysprosessin laatua ja helpottaa prosessin toteuttamista, sekä ylläpitoa. Seuraavaksi mainittavat

asiat eivät toteudu välttämättä kaikenlaisissa tilanteissa, mutta niiden käyttö harkitusti ja sovelletusti tulisi tuoda positiivisia vaikutteita.

4.1 Perehdyttäjä

Perehdyttäjä eli esimies on vastuussa perehdytysprosessin sujumisesta. Yleensä esimies hoitaa perehdytyksen itse, mutta voi myös delegoida sen muulle henkilölle. Tällöin esimies on yhä vastuussa perehdytyksestä, mutta antaa tehtävän toiselle. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdyttäjän olisi hyvä olla motivoitunut perehdytykseen ja näin saada aikaan todennäköisesti laadukkaampi perehdytys kokonaisuutena. Perehdyttäjän on myös omattava tietotaitoa perehdytettävästä asiasta ja perehdytyksen toimintatavoista, päästäkseen parhaaseen lopputulokseen. Lisäksi perehdytykselle on varattava siihen tarvittava aika, koska kiireessä perehdytyksen laatu todennäköisesti huononee. (Kjellin & Kuusisto 2003, 196.) Mikäli perehdyttäjän omasta perehdytyksestä ei ole kulunut paljon aikaa, osaa hän samastua perehdytettävään ja näin toimia perehdytettävän etujen mukaisesti (Eräsalo 2008, 66).

Perehdytykseen voi osallistua koko henkilökunta tai yksi ihminen, jonka puoleen uusi työntekijä kääntyy kun kokee tarvitsevänsä apua. Alkuvaiheessa uusi työntekijä tarvitsee paljon apua, koska kaikki arkipäiväisetkin asiat ovat uusia. Mikäli asian jättää suunnittelematta voi uusi työntekijä keskeyttää muiden työntekijöiden tehtävät, joka voi aiheuttaa ongelmia esimerkiksi kiireellisissä tilanteissa. (Kjellin & Kuusisto 2003, 193.)

4.2 Perehdytysprosessin laadun parantaminen ihmispsykologian keinoin

Toiset oppivat toisia nopeammin. Syy tähän ei normaalisti riipu merkittävästi ihmisen lahjakkuudesta opittavaan asiaan. Kaksi suurinta vaikuttavaa tekijää on motivaatio oppimiseen ja toistojen määrä. Perehdytysprosessiin liitettynä tulisi siis löytää mahdollisimman motivoitunut henkilö ja motivoida kyseistä henkilöä perehdytysprosessin ajan. Olisi myös hyvä antaa henkilölle aikaa oppia ja olla olettamatta, että henkilö oppii asian ensimmäisellä kerralla, koska oppiminen

vaatii toistoja. Tämän tiedon pohjalta ammattitaidoton mutta motivoitunut henkilö voi sopia tehtävään paremmin, kuin ammattitaitoinen, mutta ei motivaatiota omaava. Nämä ominaisuudet on kuitenkin pohdittava tapauskohtaisesti. Pääasiana on hyvä muistaa, että motivaatio on todella tärkeä tekijä rekrytoidessa uutta työntekijää. (Järvilehto 2009.)

Uudelle työntekijälle tulee antaa informaatioita asioista. Myöhemmin tämä informaatio muuttuu taidoksi, jota henkilö osaa käyttää toiminnallisesti. Tämä tapahtuu korrelaatioissa ihmisen motivaation määrään nähden. (Järvilehto 2009.)

Ilman annettavaa informaatiota, esimerkiksi perehdytystä, henkilö ei voi oppia asioita, eikä näin muuttaa tietoa taidoiksi, jotka tässä tilanteissa olisi työtehtävien oikeanlainen suoritus. (Järvilehto 2009.)

Perehdytettävän olisi hyvä keksiä syy, joka motivoi perehdytettävää oppimaan. Tällainen syy olisi asia joka hyödyttäisi perehdytettävää, koska ihminen haluaa oppia ja tehdä asioita, joista se kokee hyötyvän. Perehdyttäjä voisi esimerkiksi kertoa perehdytettävälle, että kun hän osaa tämän asian hän voi mennä tauolle tai osaamalla tämän asian perehdyttäjä voi tarjota perehdytettävälle enemmän töitä. (Järvilehto 2009.)

Tällaiset motivoivat tekijät vaihtelevat ihmiskohtaisesti ja oikeiden motivoivien tekijöiden löytäminen vaatii psykologisia taitoja. Tiivistettynä olisi hyvä luoda perehdytettävälle kuva, että hän hyötyy, mikäli hän oppii nämä asiat. (Järvilehto 2009.)

Perehdyttäjän on hyvä myös kuunnella työntekijöitä ja antaa, sekä opettaa heille tehtäviä, joista he ovat kiinnostuneita. Jos yrityksessä on viisi työntekijää ja viisi erilaista työtehtävää, tulisi tehtävät jakaa niin, että kaikki saavat mahdollisimman mieleisen tehtävän. Aina mahdollisuutta tällaiselle ei valitettavasti ole ja työntekijät joutuvat tekemään myös vähemmän motivoivia töitä. Tulisi kuitenkin muistaa tämän negatiivinen vaikutus ja yrittää minimoida tällaiset tilanteet mahdollisuuksien mukaan. (Järvilehto 2009.)

4.3 Työturvallisuuslakiin liittyvät asiat

Työturvallisuuslaki määrää työnantajalle monia asioita perehdytykseen liittyen (Työturvallisuuslaki 738/2002). Työnantajan on kerrottava riittävästi työpaikan vaara- ja haitta tekijöistä työntekijälle ja varmistettava, että työntekijä osaa toimia turvallisesti ammatti- ja tietotaitoonsa nähden.

Työnantaja antaa riittävän perehdytyksen työhön, työprosesseihin, työolosuhteisiin ja työvälineisiin sekä niiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön. Työtapojen turvallista toteutumista täytyy myös valvoa ja opastaa tarvittaessa, erityisesti tilanteissa, jossa työntekijä aloittaa työn tai saa merkittävästi erilaisen tehtävän, sekä tilanteissa, jossa työmenetelmät tai työvälineet muuttuvat selvästi. Työntekijää tulee myös opastaa työn haittojen ja vaaratilanteiden varalta sekä mahdollisen vaaran tai terveydelle haitallisen asian ehkäisemiseksi. Työntekijää tulee opastaa ja ohjata liittyen säätö, puhdistus, huolto, korjaus, häiriö ja poikkeustilanteiden varalta ja näitä tietoja on päivitettävä ja kerrottava työntekijöille mikäli tulevaisuudessa niihin tulee joitakin muutoksia. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.4 Työperehdytyksen kirjallinen suunnitelma

Perehdytystä tukemaan on suotavaa tehdä kirjallinen suunnitelma. Suunnitelma on helppo luoda perehdyttämisoppaan tiedoista. Suunnitelmasta voi seurata opastuksen kulkua ja käyttää muistilistana asioille, joita tulee perehdyttää. Tämä myös säästää perehdytykseen käytettävää aikaa ja tehostaa perehdytyksen kulkua ja lisää laatua. Perehdytystä on hyvä seurata, ja sen kulusta kannattaa pitää kirjaa. Näin voidaan arvioida ja tarkastaa, päästäänkö perehdytykselle asetettuihin tavoitteisiin. Eli aina kun perehdytettävä asia on perehdytetty, merkitään kohta läpikäydyksi ja haluttaessa voidaan tarkastaa, osaako perehdytettävä kyseisen asian.

Kannattaa myös miettiä, päästiinkö perehdytyksessä tavoitteisiin ja pysyttiinkö aikataulussa. Pieleen menneet asiat on hyvä analysoida ja korjata ennen seuraavaa samankaltaista perehdytystä. Tehokas tapa kehittää suunnitelmaa on palaute perehdytettävältä. Perehdytysprosessin kaikissa vaiheissa on hyvä an-

taa mahdollisuus palautteelle, esimerkiksi keskustelun muodossa näin voidaan räätälöidä perehdytys juuri kyseiselle henkilölle sopivaksi, esimerkiksi jos henkilö osaa jonkin asian sitä ei tarvitse opettaa ja jossakin asiassa henkilö voi haluta enemmän ohjausta.

Kirjallisen suunnitelman luonti kannattaa aloittaa miettimällä seuraavat lähtökohdat; Mikä on perehdytyksen tavoite, mitkä ovat tärkeimmät työtehtävät, mitä asioita täytyy opastaa perehdytyksessä, mitkä asiat katsotaan tarkempaan ja mitkä yleistasolla, mitä perehdyttävän tulee tietää, ymmärtää ja toimia sekä miten perehdytys jaetaan ajallisesti esimerkiksi päiviin tai aihealueisiin? (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.5 Perehdytysjärjestelmän ylläpito

Perehdytysjärjestelmän ylläpito on tärkeää ja tärkeys kasvaa, mikäli työntekijöiden vaihtuvuus on suurta tai työtehtävät muuttuvat useasti. Tilastollisesti sijaisien, lomien korvaajien, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palveluntoimittajien käyttö lisääntyy jatkuvasti työpaikoilla. Tämän lisäksi muutokset lisääntyvät määrällisesti ja useammin. Tämän tuo haasteita opetus ja perehdytysjärjestelmille ja helppo päivitettävyyys on tärkeä asia.

Muutokset koskevat myös perehdyttäjiä eli todennäköisesti esimiehiä ja heitä tulisi kouluttaa myös säännöllisesti, jotta he pysyvät ajan tasalla. Taitotasoa voi ylläpitää esimerkiksi säännöllisillä haastatteluilla joka pitää sisällään molemminpuolisen kehityskeskustelun, jotta toiminta kehittyy jokaisella yrityksen arvoasteikolla. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.6 Perehdytyksen ongelmat ja ratkaisut

Useasti perehdytyksen käytetyn ajan ja panostuksen hyötyjä ei ymmärretä ja perehdytysprosessia laiminlyödään. Tämän takia se voidaan suorittaa hutiloiden tai jättää kokonaan suorittamatta. Suurin syy kyseiseen ongelmaan on kiire (Juuti & Vuorela 2002, 50). Perehdytys on kallista ja aikaa vievää, mutta sijoitus siihen takaa todennäköisesti voitot pitkällä aikavälillä. Mikäli perehdytys keskey-

tyy esimerkiksi kiireen takia, sitä on suositeltavaa jatkaa myöhemmin kun aikaa vapautuu. Perehdytyksen puutteellisuus näkyy työntekijän kyvyttömyytenä hoidaa tehtävänsä, koska hän ei täysin edes tiedosta tehtäviään. Yhden henkilön tulisi vastata perehdytyksestä, ettei tule epäselvyyksiä mitä tulisi opettaa tai mitä on opetettu. Sekava vastuunjako johtaa helposti perehdytettävien asioiden pois jäämiseen tai moneen kertaan perehdyttämiseen. Tarkka suunnittelu poistaa näiden ongelmien syntymisen, kun kaikki osapuolet tietävät tehtävänsä perehdytyksen suhteen. (Kjellin & Kuusisto 2003, 243.)

Perehdyttäjän puutteellinen tieto- tai opetustaito voi johtaa perehdytyksen epäonnistumiseen. Liiallinen leipääntyminen työhön aiheuttaa ongelmia samastumisen kanssa perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Kyseisissä tilanteissa olisi hyvä tarjota koulutusta perehdyttäjälle tai miettiä perehdyttäjän vaihtoa. Ensi kertaa perehdyttäjänä toimiva henkilö voi tarvita perehdytystä uuteen tehtävään niin kuin uusi työntekijä omaansa. (Kjellin & Kuusisto 2003, 243.)

Perehdytyksen epäonnistuessa tulisi miettiä ongelmakohtat mahdollisimman nopeasti ja keinot niiden parantamiseksi. Mikäli ongelmat sivutaan ne vain pahenevat tulevaisuudessa. Mitä nopeammin reagoidaan, sitä nopeammin asiat saadaan järjestykseen. (Kjellin & Kuusisto 2003, 244.)

5 Perehdytysoppaan toteutus

Päätin tehdä opinnäytetyön Yritykseen X, koska työskentelen siellä. Koitin kysellä aiheita yritykseltä, joka olisi hyödyksi yritykselle, mutta tällaista aiheita ei suoranaisesti johdon kautta löytynyt. Vuokratyöntekijöiden kysellessä asioita sain idean tehdä yritykselle perehdyttämisoppaan, koska sellaista en muistaakseni ollut saanut käsiini yrityksen puolesta. Kysyin esimieheltäni mielipidettä aiheeseen, ja se otettiin positiivisesti vastaan, joten aloitin opinnäytetyön tekemisen.

Etuna yrityksessä työskentelyssä on jo valmis tietotaito yrityksen asioista, eikä suurinta osaa asioista tarvitse lähteä erikseen selvittämään. Lisäksi aihe oli sel-

lainen, josta on käytännön hyötyä yritykselle ja näin opinnäytetyö saa arvoa. Pääsen myös kokeilemaan käytännössä opinnäytetyöni tulosta, kun teen opinnäytetyön yritykseen, jossa työskentelen.

Rajasin aiheeni salityöntekijöihin, koska heille pidetään erilainen perehdytys kuin keittiötyöntekijöille tai muille yrityksessä työskenteleville. Minulla on myös vain ammattitaitoa salin puolelta, koska tehtäväni yrityksessä ovat siellä. Tuoreena, mutta jo jonkin verran kokemusta työpaikasta saaneena minun on helppo kasata perehdytysoppaaseen tarvittavat tiedot tuoreesta muistista.

Perehdytysopas suunniteltiin uusille työntekijöille, jolla on jo ravintola-alan koulutusta tai työkokemusta, koska perehdytykseen ei tule ammattitaitoon liittyviä asioita vaan keinoja miten näitä taitoja sovelletaan yrityksessä. Keskustellessani lehtori Lari Pekka Ruotsin kanssa päätin tehdä perehdytysoppaan PowerPoint-muodossa, jotta se olisi helposti saatavilla kaikkialla, helposti muokattavissa ja PowerPointia osaa käyttää suuri osa ihmisistä.

Aloitin tekemään opinnäytetyötä tammikuussa 2018. Aluksi tein aiheanalyysin, jonka aikana sain kerättyä hyviä lähteitä ja tietotaitoa perehdytysoppaan tekoa varten. Seuraavaksi keräsin yrityksestä puutteellisia tietoja, joita tarvitsin oppaaseeni. Tämän jälkeen tein perehdyttämisoppaan ensimmäisen version. Opinnäytetyöraportin teoriaosuutta kirjoittaessani sain havaintoja, joita pystyin hyödyntämään perehdytysoppaassa. Hyödylliseksi kokemani asiat päättyivät perehdytysoppaaseen ja mikäli teoriaa oppiessani koin jotkin jo oppaassa olevat asiat vääriksi tai muuten kehitettäväksi, muutin nämä asiat uuden teorian pohjalta paremmiksi. Näin oppaan ensimmäinen versio muokkautui valmiiksi versioksi pikkuhiljaa opinnäytetyöprosessin edetessä.

6 Perehdytysoppaan sisältö

Tässä osiossa käsitellään perehdytysoppaan sisältö luettelomaisesti. Jokainen luettelon kohta kuvailee yhden PowerPoint-aihealueen sisältöä. Järjestys on ensimmäisestä diasta viimeiseen niin kuin Power Point esityksessäkin.

- Ensimmäisessä diassa on yrityksen nimi, kenelle esitys on tarkoitettu ja oppaan tekijän nimi.
- Toinen dia alkaa yrityksen toiminnan esittelyllä. Tässä diassa kerrotaan palveluntarjonnasta ja omistussuhteista. Diassa on myös linkkejä, joista löytää tietoa tarkemmin käsiteltävistä aiheista. Tässä diassa käsitellään myös yrityksen asiakaskuntaa.
- Diassa kolme kerrotaan yrityksen toimipisteistä, joissa työntekijä tulee todennäköisesti työskentelemään tullessaan töihin tarjottaviksi sekä toimipisteistä, joihin voi mahdollisesti päätyä työskentelemään.
- Dioissa neljä ja viisi käsitellään yrityksen avainhenkilökuntaa. Käsiteltäviä asioita ovat esimerkiksi yhteystiedot ja työtehtävänimikkeet.
- Diassa kuusi käsitellään yrityksen arvoja, missiota ja visiota.
- Diassa seitsemän käsitellään käytännön asioita, joita ovat tarvittavat työtarvikkeet ja vaatteet sekä saako nämä tarvikkeet työpaikalta vai täytyykö ne hankkia itsenäisesti.
- Diassa kahdeksan käsitellään, mitä yritys odottaa sen työntekijöiltä ja käydään läpi yleisiä pelisääntöjä.
- Diassa yhdeksän käsitellään yrityksen tiloja ja muita käytännön asioita, jotta kulkeminen yrityksessä olisi mutkatonta sekä tähän tarvittavia tarvikkeita.
- Dioissa 10-12 käsitellään työvuoroja. Käsiteltäviä asioita ovat työvuorojen pituudet sekä alku- ja loppumisajat. Dioissa kerrotaan myös, mitkä asiat johtavat tähän toimintatapaan. Osuuden seuraavassa kohdassa kerrotaan työvuoroon tyypillisesti kuuluvista tehtävistä ja yleisistä käytännöistä pintapuolisesti, kuten työajan merkitsemisestä. Kerrotaan myös, että oppaassa palataan myöhemmin työtehtäviin tarkemmin. Sitteen kerrotaan työpaikkaruokailusta ja siihen kuuluvista käytännöistä.
- Dia 13 käsittelee poissaoloja sekä toimia erilaisissa poissaolotilanteissa, kuten loma- ja sairaspoissaolotilanteissa.
- Dia 14 käsittelee palkka- ja työehtosopimusasioita yrityksessä.
- Diassa 15 käsitellään, mitä etuja kuuluu ja minkälaisille työntekijöille.

- Dia 16 käsittelee työterveysasioita, kuten palveluntarjoajaa ja tarkastuksia.
- Dia 17 kertoo työturvallisuus-suunnitelmaan kuuluvat asiat.
- Dia 18 käsittelee sidosryhmä ja erikoisasiakkaita sekä toimia, joita tehdään eri tavalla näiden asiakkaiden kohdalla, verrattuna tavallisiin asiakkaisiin.
- Dia 19 käsittelee henkilökunnan tiloja, sekä missä tehdään mikäkin asia.
- Dia 20 käsittelee varasto- ja huoltotoimenpiteisiin tarvittavia tietoja.
- Dioissa 21 - 25 on osuus, joka käsittelee työtehtäviä erilaisissa työvuoroissa. Työvuorojen työtehtävät on jaettu kunkin toimipisteen mukaan, ja jokaiselle toimipisteelle on erilaiset ohjeet.
- Dioissa 26 ja 27 käsitellään laitteita ja niiden käyttöä edellä mainituissa työtehtävissä.
- Dia 28 kertoo työssä tarvittavista kansioista ja niiden oikeaoppisesta käytöstä.
- Diassa 29 käsitellään hotellin huonepalvelun toimintatapoja.
- Diassa 30 käsitellään yrityksen kokoustiloja. Käsiteltäviä asioita ovat näiden sijainti sekä toimet, joita yritys tarjoaa näissä asiakkaille ja millaisia toimia työntekijän on tehtävä tämän onnistumiseksi.
- Dia 31 käsittelee yrityksen kassajärjestelmää ja sen käyttöä eri toimipisteissä.
- Dia 32 käsittelee talon toimintatapoja tupakkatuotteiden myymisen suhteen.
- Diassa 33 käsitellään apu- ja suojavälineiden käyttötilanteita sekä mistä kyseisiä välineitä voi löytää.
- Dia 34 ja 35 palaa työturvallisuuteen, kertoen osattavista asioista ja kertoen, mistä tarvittava tieto löytyy sekä milloin tieto tulisi osata.
- Dia 36 kertoo yrityksen virallisesta perehdytysoppaasta ja suosittelee tutustumaan siihen.
- Viimeisessä diassa 37 on lähteet.

7 Perehdytyksen tuotto-odotuspohdintaa

Perehdytyksen tuoma tuotto yritykselle on vaikea määrittää, koska tämän laskemiseen liittyy monta muuttujaa ja kaikille muuttujille voi olla mahdotonta löytää tarkkoja arvoja. Pääkohtia tuoton selvitykselle ja ajureille voi kuitenkin löytää. Perehdytysmuuttujan tuomia tuottoja on vaikea lähteä erottamaan työntekijän tuomista tuotoista, ja näin ollen tämän muuttujan suuruus on laskijan arvioinnin lopputulema.

Työntekijän tuotto-odotus hänen koko työpanoksensa ajalta on aina kytkettynä perehdytykseen, mutta on vaikea arvioida, miten esimerkiksi työntekijän toiminta kymmenen vuoden jälkeen on kytköksissä saatuun perehdytykseen työsuhteen alussa ja kuinka perehdytysprosessin päivitystoimet ovat tähän vaikuttaneet.

Työntekijän tuoma tuotto on hänen tuomansa arvo yritykselle, josta vähennetään työntekijän aiheuttamat kulut. Kuluja voi olla esimerkiksi palkka ja perehdytyskulut. Tuloja ovat taas esimerkiksi työntekijän tekemä myynti ja muiden työntekijöiden tuloksellisuuden lisääminen tähän positiivisesti vaikuttavalla käytöksellä ja toimintatavoilla. Kaikkia tuottoja tai kuluja on kuitenkin mahdotonta arvioida, esimerkiksi jos työntekijä saa hyvällä palvelulla synnytettyä uusia asiakkaita ja näin lisättyä yrityksen tulevaisuuden myyntiä esimerkiksi työsuhteen päättymisenkin jälkeen, näkyisivät nämä tulot jonkin toisen työntekijän tuomissa tuotoissa, vaikka näin asia ei todellisuudessa olisi. Kuluja taas voisi olla työntekijän aiheuttama vahingollinen toiminta yritykselle, mitä työnantaja ei osaisi kohdistaa juuri tähän henkilöön, joka lisäisi työntekijän aiheuttamia kuluja. Esimerkiksi tällainen olisi vakioasiakkaiden asiakassuhteen päättyminen työntekijän toimien seurauksena, mikä vaikuttaisi myös työntekijän työsuhteen päättymisen jälkeen.

Perehdytyksen tuomaa tuottoa ei siis välttämättä kannata lähteä laskemaan tarkkaan vaan täytyy tyytyä oletamaan, että perehdytys on kannattavaa, vaikka todisteita lisääntyneille tuotoille ei pysty kohdistamaan suoraan perehdytykseen.

Kuvitellaan, tilanne, jossa perehdytykseen käytetään tilanteessa a 5000 euroa ja tilanteessa b 0 euroa. Kuvitellaan, että perehdytystoimet, esimerkiksi oikeakatteisten tuotteiden ja lisämyynnin opetus lisäisivät työntekijän tuomaa tuottoa 500 euroa kuukaudessa. Näin ollen tilanteen a henkilö olisi tuottanut perehdytykseen panostetun rahamäärän yritykselle kymmenessä kuukaudessa. Näin ollen jos tilanteen a henkilö työskentelee yrityksessä yli kymmenen kuukautta, on perehdytykseen panostettu määrä kannattava. Tilanteissa, joissa henkilö työskentelee yrityksessä vähemmän aikaa, ei perehdytys ole kannattavaa. Ravintola-alalla tilanne, johon kyseisen tilanteen voi konkretisoida, on esimerkiksi vuokratyöntekijöiden ja oletettavasti pidemmän aikaa yrityksessä työskentelevien työntekijöiden perehdytys. Edellisen esimerkin pohjalta voidaan päätellä, että tätä 5000 euron perehdytystä ei kannata antaa vuokratyöntekijöille, mutta jo odotettavasti vuoden talossa työskentelevälle perehdytyksen antaminen olisi kannattavaa.

Kuvitellaan että kymmenen potentiaalista uutta työntekijää perehdytetään, jolloin perehdytyskulut ovat 50 000 euroa yhteensä. Osa pysyy yrityksessä eläkeikään asti, mutta osa lopettaa heti perehdytyksen jälkeen, koska ei pidä saamastaan työpaikasta. Keskimääräisesti suomalainen pysyy samassa työpaikassa kymmenen vuotta, jolloin perehdytyksestä saatava hyöty olisi keskimääräisesti 60 000 euroa työntekijää kohden, jos hyöty tässäkin tilanteessa on 500 euroa kuukaudessa, joka kerrottuna kaikilla kymmenellä työntekijällä olisi 600 000 euroa. Tästä vähennettäisiin 50 000 euron perehdytysprosessin kulut, jolloin jäätäisiin oletettavasti voitolle 550 000 euroa, eli 55 000 euroa odotettavasti henkilöä kohden hänen odotettava työajanodote huomioiden.

Näin odotettavasti 5000 euron perehdytys, jonka hinta voi tuntua kalliilta, mutta perehdytys kattaisi paljon, odotettava tuotto olisi 55 000 euroa henkilön työuran aikana, ja perehdytysprosessi olisi kannattava. Näin ollen perehdytys vaikuttaa hyvältä vaihtoehdolta tuoton näkökulmasta. Edellä mainitut luvut ovat esimerkkiarvoja, ja niillä ei ole todellisuuden kanssa tekemistä, ja perehdyttäjän tulisi arvioida omassa yrityksessä luvut ja tehdä näin johtopäätökset, kannattaako

perehdyttää tuoton näkökulman mukaan. Tärkeintä olisi arvioida ja laskea tämä oletus, koska jos sitä ei ole laskettu, saattaa yrityksen henkilöt yllättyä, kuinka suureksi hyöty saattaa kasvaa työntekijän työuran aikana, verrattuna siihen, että työntekijä tekee asiat vähemmän tehokkaasti koko työuransa ajan.

8 Pohdinta ja yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda helposti muokattavissa oleva perehdytysopas. Oppaan tarkoitus oli toimia perehdyttämisen apuna, sekä työntekijälle että perehdyttäjälle. Työntekijä saisi yleiskuvan hänelle tulevaisuudessa perehdytettävistä asioista, ja perehdyttäjä voisi katsoa oppaasta perehdytettävät asiat, tai se voisi ainakin toimia muistilistana. Teoriaosuudessa käytiin läpi ensin perehdytystä käsitteenä ja perehdytyksen tunnuspiirteitä. Tämän jälkeen kerrottiin perehdyttämisen hyödyistä ja ongelmista sekä perehdytettävän että perehdyttäjän näkökulmasta.

Mietin ennen tiedon keräämistä, mitä asioita koen itse perehdytyksessä tärkeäksi juuri tässä yrityksessä. Tämän pohjalta lähdin keräämään varmistusta väitteilleni erilaisista lähteistä. Prosesin aikana löysin myös muita tärkeitä asioita, joita halusin sisällyttää perehdytysoppaaseen sekä opinnäytetyön teoriaosuuteen. Mikäli en löytänyt väitteilleni tutkimuksellisesti perusteltua pätevyyttä, kumosin väitteeni ja olettamukseni epätosiksi tai ainakin niin epävarmaksi, ettei tällaisia olettamuksia voitu käyttää tai sisällyttää perehdytysoppaaseen tai opinnäytetyöraporttiin. Yritin miettiä väitteitä mahdollisimman itse- ja lähdekriittisesti. Mikäli jompikumpi näistä aiheutti epävarmuutta, yritin todistaa väitteen todeksi, toisen lähteen avulla, mikäli tällaista ei löytynyt, tulkitsin lähteen käyttökelvottomaksi. Lähteinä käytin kirja- sekä internetlähteitä.

Teoriaosuudessa haasteellisinta oli löytää mielestäni itsestään selville asioille lähde, joka perustelisi väitteet tosiksi. Teoriaosuuden informaatiot löytyivät kuitenkin loppujen lopuksi melko helposti, ja tiedot pystyi hakemaan itsenäisesti internetistä tai kirjoista. Perehdytysoppaaseen tulevien yritystä koskevien asioi-

den löytäminen ja selvittäminen vaati työtä. Tällaisia dokumentteja olivat esimerkiksi vanhat perehdytysoppaat ja turvallisuusmateriaali. Haasteellista näiden asioiden selvittämisessä oli se, että täytyi ensin selvittää, onko tällaisia olemassa ja jos näin oli, tuli myös selvittää, kenellä nämä dokumentit ovat ja kuinka saan nämä dokumentit käyttööni.

Perehdytysoppaasta tuli sellainen, kuin olin suunnitellut. Nämä asiat olivat yrityksen tutuksi tuominen ja käytännön asiat koskien työsuhdetta. Sain oppaaseen tiiviissä paketissa tärkeät asiat sekä ohjeita, mistä saa lisää tietoa koskien kyseisiä asioita. Oppaan käytäntöön panosta ei ole toistaiseksi keskusteltu yrityksen edustajien kanssa eikä siitä, läpäiseekö opas kriteerit, jotta näin voisi tapahtua. Tällainen toimeenpano-ajankohta voisi mahdollisesti olla kesällä 2018, kun tulevaisuuden rekrytointitarpeet selventyvät. Oppaan ulkoista olemusta täytyy mahdollisesti vielä kehittää, jotta se toimii samalla teemalla yrityksen muiden dokumenttien kanssa ja on edustava. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda teoreettinen ja tiedollisesti sekä sisällöllisesti pätevä opas, ja tavoite on mielestäni täytynyt. Hienosäätö oppaan edustavuudesta tehdään lähitulevaisuudessa yritysten edustajien kanssa, mikäli tällaisille toimille ja muutoksille on tarvetta.

Opinnäytetyön tekemisestä kertynyt tieto koskien perehdytysprosessia voi olla tarpeellinen tulevaisuudessa. Pystyn mahdollisesti käyttämään taitoja esimerkiksi hoitamalla itse perehdytystä kyseisessä yrityksessä tai jossakin muussa yrityksessä tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessi loi siis lopputuotteen, joka on perehdytysopas ja tämän lisäksi antoi minulle taitoja perehdytykseen liittyen, joita kyseinen yritys voi hyödyntää haluttaessa tai pystyn itse hyödyntämään tulevaisuudessa.

Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnohastus – enna-koivaa suojelua.
[https://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyopastus](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyopastus). Luettu 01.03.2018.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PSkustannus.
- Järvilehto, L. 2009. Miten opin nopeasti?
<https://ajattelunammattilainen.fi/2009/09/30/miten-opin-nopeasti/>. Luettu 01.03.2018.
- Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kouvolan kaupungin julkaisu 2014. Perehdyttämisopas. Kouvola: Kouvolan kaupungin julkaisu.
https://www.kouvola.fi/material/attachments/aintranet/konsernihallinto/henkilosto_yksik-ko/perehdyttaminen/bNm52XomT/Perehdyttamisopas_tammikuu_2014.pdf.
Luettu 01.03.2018.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu 2007. Hyvä perehdytysopas.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4. Luettu 01.03.2018.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.
- Niiranen, V. 2014. Johtajana oleminen.
<http://www2.uef.fi/documents/1084483/2563578/Niiranen+28+10+2014.pdf/e55577f5-809e-4d40-b253-281f56e7e576>. Luettu 01.03.2018.
- Työturvallisuuslaki 738/2002.
- Vartiainen, M. & Teikari, V. & Pulkkis, A. 1989. Psykologinen työnohastus. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Viitala, R. 2006. Johda Osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2006. Opinnäytteet.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>Saimaan ammattikorkeakoulu. Luettu 01.03.2018.

