



PEREHDYTYSOPAS BAR HEMINGWAY'S PINJAAN

Outi Mäkeläinen

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2011
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	7
2.1 Henkilöstöjohtamisen tehtävät	7
2.2 Henkilöstön kehittäminen.....	9
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	12
3.1 Perehdytyksen velvollisuus, tavoitteet ja osa-alueet.....	12
3.2 Tilapäisen työntekijän perehdyttämisen haasteet	15
3.3 Tilapäisen työntekijän motivointi ja sitouttaminen	17
4 HENKILÖSTÖPANKKI.....	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
6 TUTKIMUSTULOKSET	23
7 POHDINTA	24
LIITE 1. TUTKIMUSKYSYMYKSET	
LIITE 2. PEREHDYTY SOPAS BAR HEMINGWAY'S PINJAAN (Vain yrityksen sisäiseen käyttöön)	

TIIVISTELMÄ

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MÄKELÄINEN OUTI:

Perehdytysopas Bar Hemingway's Pinjaan

Opinnäytetyö, osa 1: 26 sivua, osa 2: perehdytysopas 22 sivua

Kesäkuu 2011

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda perehdytysopas Bar Hemingway's Pinjaan. Perehdytysopas oli tarpeellinen, koska tilapäisiä työntekijöitä käytetään harvoin, joten työtehtävistä ei muodostu rutiinia eikä perehdyttäjää ole mahdollista käyttää työvuorossa. Opinnäytetyön liitteenä oleva perehdytysopas on opas työvuorossa itsenäisesti toimimiseen. Perehdytysoppaan avulla työntekijä hahmottaa työvuoron tehtävät ja opas toimii myös muistilistana työvuoron aikana. Perehdytysoppaassa on ohjeita esimiehelle, miten perehdyttää uusi työntekijä.

Perehdytysopasta varten tutkin henkilöstöjohtamista ja miten henkilöstöä voi kehittää koska perehdyttäminen on työntekijän uran alkutaipaleen kehittämistä. Tutkin miten vastuu Restelin henkilöstöpankin työntekijöiden perehdytyksestä jaetaan henkilöstöpankin ja yksiköiden välille. Perehdytysopas tehtiin vanhaan perehdytysoppaaseen, Restel Oppaaseen ja Tervetuloa työvuoroon - monisteeseen pohjautuen. Näiden täydentämiseksi aineistoa kerättiin käytännön työelämästä sekä kyselyllä, joihin vastasi ravintolapäällikkö ja kaksi tilapäistä työntekijää.

Perehdytysopas auttaa ravintolapäällikköä perehdytyksessä, ensimmäistä kertaa työvuoroon tulevaa työtehtävien opastuksessa ja muistuttaa työtehtävistä pidempien taukojen jälkeen työvuoroon tulevalle.

Avainsanat: henkilöstöjohtaminen, perehdytys, perehdytysopas, tilapäinen työntekijä, ravintola-ala

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences

Degree Program in Hotel and Restaurant Services

OUTI MÄKELÄINEN:

Orientation handbook for Bar Hemingway's Pinja

Bachelor's thesis, Part 1: 26 pages, Part 2: Orientation handbook 22 pages

June 2011

The purpose of this Bachelor's Thesis was to produce an orientation handbook for Bar Hemingway's Pinja. Orientation handbook was necessary because temporary workers are used rarely, the tasks do not consist of routines and it is not possible to have a supervisor present during the work shifts. The annex of Bachelor's thesis is the orientation handbook that is a comprehensive guide for helping an employee to work independently during his/her shifts. With the orientation handbook, the employee gets an overview of the tasks and the handbook works also as a checklist during the shift. The orientation handbook includes also instructions for the supervisor on familiarizing the new employee with the tasks.

I studied human resource management and personnel training for the orientation book, because orientation for the new tasks is an essential part of the early career of the employee. I studied how the responsibility of new employee's orientation is shared between Restel's Staff Bank and the units requiring labor. The orientation handbook is based on the old orientation handbook, the Restel guide, and the "Welcome to the shift" – handout. Additional data was collected from practice in work life and by inquiry for restaurant manager and two temporary employees.

The orientation handbook helps the restaurant manager in orienting the new employees, the employee who comes first time in shift in learning the tasks, and helps as a reminder the workers who have had a longer break from the work.

Keywords: human resource management, orientation, orientation handbook, temporary employee, HoReCa

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastelen perehdyttämistä. Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista ja henkilöstön kehittämistä. Työssä selvitän mitkä ovat perehdyttämisen velvollisuudet, tavoitteet ja haasteet. Työssäni kiinnitän erityisesti huomiota siihen, mitä pitää ottaa huomioon tilapäistä työntekijää perehdyttäessä. Opinnäytetyön liitteenä olevan perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia perehdytyksen apuna Bar Hemingway's Pinjassa. Hemingway's Pinja sijaitsee Hotelli Cumulus Pinjan yhteydessä ja on osa Restel – konsernia. Bar Hemingway'ssa on voimassa oleva perehdytysopas, mutta perehdytyksen ongelmana ovat tilapäiset työntekijät, jotka työskentelevät satunnaisesti, joten työtavoista ei tule rutiineja. Opinnäytetyön liitteenä olevan perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia työnantajalle apuna tilapäisen työntekijän perehdyttämisessä ja auttaa tilapäistä työntekijää omaksumaan työvuoron tehtävät. Työn aihe sovittiin Hemingway'sin ravintolapäällikön kanssa ja se koettiin tarpeelliseksi koska tilapäisiä työntekijöitä on harvoin.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä on henkilöstöjohtaminen ja perehdyttäminen. Henkilöstöjohtamisluvussa tarkastelen mitä henkilöstöjohtamisen tehtävät ovat ja miten henkilöstöä kehitetään. Perehdyttämisosiossa tutkin mitä veloituksia ja tavoitteita perehdyttämisessä on sekä mistä osista perehdytys koostuu. Opinnäytetyön näkökulmana on koko ajan tilapäisen työntekijän perehdytys, joten keskityn työssä tilapäisen työntekijän perehdytyksen haasteisiin, motivointiin ja sitouttamiseen. Huolellisella perehdyttämisellä varmistetaan aina hyvä työpanos ja se antaa itseluottamusta lähestyä asiakasta ravintola-alalla. Perehdyttämisellä yritetään sitouttaa työntekijä yritykseen, joten tilapäistä työntekijää tulee kohdella samoin kuin vakituista, jotta hän tuntee olevansa osa työyhteisöä. Opinnäytetyössä tutkitaan myös Restelin henkilöstöpankin roolia ja miten vastuu uuden työntekijän perehdytyksestä jaetaan henkilöstöpankin ja yksiköiden kesken.

Perehdytysoppaan oletuksena on, että työntekijällä on vastaavan hoitajan pätevyys eli koulutuksen tai työkokemuksen kautta saatu ammattitaito ja suoritettu anniskelupassi. Oletuksena on myös, että työntekijällä on jonkinlainen osaamien käytössä olevaan Finnpos Cava-kassajärjestelmään. Perehdytysopas on tehty Restelin omasta henkilöstöpankista otettua työvoimaa varten, joka on perehtynyt aiemmin Restelin toimintaan. Tarkoituksena on laatia kattava opas, joka auttaa uuttakin työntekijää hoitamaan työvuoronsa Bar Hemingway's Pinjassa alusta loppuun asti yksin.

Perehdytysopasta varten teen kyselyn Bar Hemingway's Pinjan ravintolapäällikölle ja kahdelle tilapäiselle työntekijälle. Kyselyn tarkoituksena on selvittää mitkä asiat ovat tärkeitä tietää, jotta uusi työntekijä pärjää vuorossaan. Tarkoituksena on selvittää mitä asioita nykyisestä perehdytysoppaasta tarkistetaan työvuorossa ja mitä siitä mahdollisesti puuttuu. Kyselyssä selvitetään myös miten työntekijät ovat kokeneet oman perehdytyksensä ja onko heillä kehitysehdotuksia nykyiseen perehdytysoppaaseen.

Tutkimuksen perusteella muokattiin perehdytysopas, jota vastedes käytetään tilapäisen työntekijän opastamiseen hänen työtehtäviinsä. Perehdytysoppaasta tehdään sähköinen ja paperinen versio. Sähköinen versio annetaan ravintolapäällikön haltuun, jotta hän voi muokata perehdytysopasta ajan tasalle. Paperinen versio sijoitetaan ravintolaan, jossa se on työntekijöiden apuna työvuorossa ja ravintolapäällikön apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

2.1 Henkilöstöjohtamisen tehtävät

Henkilöstöjohtamisen alueeseen kuuluu henkilöstötoimintojen suunnittelua, henkilöstön hankintaa, motivointia, kehittämistä ja palkitsemista. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on saada yritykseen haluttuja henkilöitä ja pitää nämä henkilöt yrityksessä motivoimalla ja kannustamalla heitä hyvin suoriutuksiin. Johtaminen koskee yksilöitä, heidän arvojaan, asenteitaan ja motivaatiotekijöitään sekä toimintaansa ryhmänä. Käytännön henkilöstöjohtamiseen kuuluvat esimiehen vaikutus työyhteisön toimivuuteen ja suhde alaisiin sekä jokapäiväinen palautteen antaminen, palaverit, motivointi, tiedonkulku ja delegointi. (Österberg 2005, 100.) Esimiehen tulee tuntea alaisensa ja heidän kykynsä ja odotuksensa. Esimies on onnistunut johtamisessa kun alaiset onnistuvat työtehtävissään. Henkilöstöjohtaminen on tärkeää sellaisissa yrityksissä, joissa tuotettava hyöty perustuu työntekijöiden ammattitaitoon. (Eräsalo 2011, 13.)

Henkilöstöjohtaminen jaetaan kolmeen pääalueeseen: henkilöstövoimavarojen johtamiseen, työelämän suhteiden johtamiseen ja johtajuuteen. Johtajuus on keskeisintä aluetta henkilöstöjohtamisessa. Käytännössä johtajuuteen kuuluu työntekijöiden valitseminen, palkitseminen, kehittymisen auttaminen, ohjaus, irtisanominen, motivointi, innostaminen, arviointi ja kannustus. Esimiehet johtavat luomalla ja ylläpitämällä yrityskulttuuria. Työelämän suhteiden johtaminen tarkoittaa työnantajan ja työntekijöiden välisten suhteiden hoitoa. Tärkeimpiä tämän johtamisen alueita yrityksessä ovat yhteistoiminta, riitojen käsittely, oman alan työehtosopimusmääräysten hallinta ja noudattaminen sekä paikallinen sopiminen työnantaja- ja työntekijäpuolen välillä. Henkilöstöjohtamisella ratkaistaan konflikteja ja turvataan yrityksen toiminnan edellyttävät inhimilliset voimavarat. Työelämän suhteiden johtamisella varmistetaan, ettei synny ristiriitoja, joiden seurauksena voisi olla lakkoja ja irtisanoutumisia. Henkilöstövoimavarojen johtajuus käsittää

henkilöstövoimavarojen määrän säätelyä, tarvittavan osaamisen varmistamista ja henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation ylläpitoa. (Viitala 2007, 20–21.)

Henkilöstöjohtamisen kenttää säätelevät monet lait ja työehtosopimusjärjestelmä, jotka määrittelevät lähinnä henkilöstön asemaa, velvoitteita ja oikeuksia yrityksessä. Lainsäädännön tarkoituksena on turvata ihmisten oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikalla. (Viitala 2007, 227 – 228.)

Erittäin tärkeä henkilöstöjohtamisen alue on henkilöstön hankinta eli rekrytointi. Rekrytointi on taloudellisesti iso investointi, joka vaikuttaa palvelun laatuun, toiminnan sujuvuuteen ja tehokkuuteen. Yritys rekrytoi uusia ihmisiä kun vanha työntekijä lähtee yrityksestä, toiminnan laajentuessa tai kun yritys tarvitsee uusia osaajia. (Viitala 2007, 100.) Henkilöstön hankkimisessa tulee miettiä millainen työsopimus on tarkoituksen mukainen ja perusteltu. Tilapäisiä työntekijöitä, ekstroja, palkataan usein ravintola-alalle. Työsuhde tarkoittaa, että työntekijä työskentelee kerralla vain juuri tarvittavan ajan. Tilapäisten työntekijöiden käyttö puoltaa paikkaansa kun työntekijän tarve on vaihtelevaa tai tarpeen kestoa ei osata ennakoida. (Eräsalo 2011, 29–30.)

Vuokrattujen työntekijöiden käyttämisestä seuraa yritykselle monia etuja: rekrytointiprosessiin liittyvät kustannukset ja aika säästyvät, hallinnolliset muodollisuudet kuuluvat henkilöstövuokrausyritykselle kuten myös sijaisjärjestelyjen hoitaminen. Vuokrattua työntekijää käyttävän yrityksen velvollisuutena on perehdyttää ja opastaa työntekijä työhön. Työturvallisuusasioissa vastuussa on kumpikin yritys. Esimiesten tulee miettiä näiden tilapäisten työntekijöiden käyttämisen hyviä ja huonoja puolia. Tilapäisten työntekijöiden käyttö mahdollistaa jouston resurssien käytössä ja kustannuksissa, helpottavat kiireissä työtilanteissa ja ruuhkissa sekä vähentävät työtaakkaa kun ei tarvitse käydä läpi rekrytointiprosesseja. Työntekijät ovat usein myös motivoituneita ja pystyviä. Tilapäisten työntekijöiden käyttö vaikeuttaa tasapainoilua työmäärien ja miehityksen välillä. Se tuo myös häiriöitä toiminnan tehokkuuteen, sujuvuuteen ja laatuun työntekijöiden vaihtuvuuden ja

opetteluajkojen takia. Työntekijöiden perehdyttämisestä ja vastuusta tulee rasitus vakituiselle väelle ja usein tilapäiset ja vakituiset työntekijät jakautuvat eriarvoisesti. Vuokratyöntekijöiden irrallisuus ja tietämättömyys työsuhteen ehdoista sekä hankala roolinotto esimiehenä vaikeuttaa esimies-alaisuuden muodostumista. (Viitala 2007, 95–97.)

Työhyvinvointi on tärkeä henkilöstöjohtamisen osa-alue. Hyvinvoiva henkilöstö työskentelee tehokkaasti, oppii, kehittyy ja tuottaa luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita. Hyvinvoivassa työpaikassa työnteko on mielekäästä ja palkitsevaa. Työhyvinvointi koostuu hyvästä fyysisestä ja psyykkisestä työilmapiiristä ja johtamisesta, työntekijän terveydestä, jaksamisesta ja osaamisesta sekä työpaikan turvallisuudesta. Jos työpaikalla ei voida hyvin, se näkyy tuottavuuden alenemisessa, luovuuden katoamisessa, työntekijöiden kasvavina sairauspoissaoloissa ja tapaturmien riskien nousussa. (Viitala 2007, 212.)

2.2 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittämisen tavoitteena on, että työtehtävien suorittaminen tehostuu ja yksilöiden työmarkkinakelpoisuus parantuu. Henkilöstön kehittämisellä tavoitellaan myös organisaation oppimista, joka tarkoittaa sisäisen toiminnan, yhteistyön ja toimintaympäristöä koskevan palautteen parantumista. (Viitala 2004, 194.) Kehittämistoiminnan päämääriä ovat luovuuden ja innovatiivisuuden perustan ruokkiminen, yrityksen kilpailustrategian vaatiman osaamisperustan turvaaminen, muutosten toteuttamisen mahdollistaminen ja tukeminen, toiminnan laadun varmistaminen ja parantaminen ja henkilöstön motivointi ja sitouttaminen. (Viitala 2007, 182.)

Henkilöstön kehittämistä tulee mieltää prosessina. Ensin pitää arvioida ja vertailla yrityksen nykyinen ja tuleva osaamistarve. Oppimistarpeiden arviointi kannattaa aloittaa esimiehen ja alaisen välisillä kehityskeskusteluilla. Kehityskeskusteluissa keskitytään henkilöstön työhön, osaamiseen ja kehittymistarpeisiin. Tarkoituksena on selvittää, minkälainen on henkilöstön

osaamistaso, motivaatio ja työilmapiiri. Kun osaamisen tarve on selvitetty, tulee kehittäminen toteuttaa kehityssuunnitelmien avulla. Kehityssuunnitelmissa määritellään muun muassa missä asioissa henkilöstön halutaan kehittyvän, mikä on tavoiteltava osaamistaso, mitä aiotaan tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi, oppimisen aikataulu ja ketkä kehittämistä hoitavat. Lopulta koulutusten ja perehdytysten jälkeen, tulee arvioida onko henkilöstön kehittämisessä onnistuttu vai tarvitaanko lisää koulutusta. (Viitala 2004, 196–200.) Henkilöstön kehittämisellä tulee olla tavoitteet, jotka näkyvät toiminnan tehostumisena ja laadun kehittymisenä. Osaamisen kehittämiselle tulee varata tarpeeksi aikaa. Henkilöstön osaamisen kehittämistä on vaikeaa arvioida. Arviointi tulee kohdistaa kehittämisprosessin kaikkiin vaiheisiin: suunnitteluun, toteutuksiin ja tuloksiin. Arvioinnissa tulee miettiä ensin tarvekartoitusta ja tavoiteseurantaa. Sitten tulee arvioida kehittämisohjelman suunnitteluprosessia ja suunnitelmaa. Seuraavana arvioidaan itse suunnitelman toteutusta ja mitä tuloksia on saavutettu. Arvioidessa tulee muistaa keskittyä myös siihen millaiset ovat oppimistulosten käytännön vaikutukset pitkällä tähtäimellä ja arvioida tuotoksia. (Viitala 2007, 201.)

Henkilöstön kehittämisen menetelmiä ovat koulutus ja työn ääressä oppiminen. Koulutus voi olla yrityksen sisäistä tai ulkopuolista. (Eräsalo 2011, 149.) Työelämässä oppiminen voidaan jäsentää neljään eri tyyppiin: formaaliin, nonformaaliin, informaaliin ja satunnaiseen oppimiseen. Formaali oppiminen suoritetaan koulutusorganisaatioiden piirissä. Opiskelu on silloin määrämuotoista ja johtaa tutkintoon tai opintokokonaisuuden suorittamiseen ja sitä osoittavaan todistuksen, diplomiin tai sertifiointiin. Yritys tukee ulkopuolista formaalista koulutusta tai se voi luoda omia sisäisiä opinto-ohjelmia. Nonformaali oppiminen ei johda muodollisiin tutkintoihin. Se sisältää yrityksen itsensä tai ulkopuoliselta hankitun oppimistapahtuman kuten esimerkiksi laatukoulutuksen, vuorovaikutusvalmennuksen tai kielikurssin. Informaali oppiminen tapahtuu työssä ja työympäristössä eikä se ole systemaattisesti suunniteltua tai organisoitua. Informaalista oppimista edistää yrityskulttuuri, joka painottaa kehittämistä ja sen myötä esimerkiksi palaverit alkavat palvella oppimisfoorumina. Satunnainen oppiminen on tahatonta ja suunnittelematonta,

oikeastaan vahinko. Työssä tulee eteen ongelma tai haaste, joka pakottaa oppimaan. Satunnainen oppiminen on usein tiedostamatonta. (Viitala 2007, 187–188.)

Yritys voi edistää henkilöstön työn äärellä oppimista monella tavalla. Työntekijän osaamista voidaan monipuolistaa kierrättämällä työntekijää eri työpisteissä ja -tehtävissä. Tällöin työntekijä voi myös jakaa omaa osaamistaan muille. Työntekijän työtehtävät voidaan myös vaihtaa kokonaan vaihtelun ja joustavuuden lisäämiseksi, joka takaa monitaitoisen henkilökunnan ja tehostaa yrityksen toimintaa. Sijaisena toimiminen toiselle työntekijälle tai esimiehelle laajentaa osaamista ja auttaa yrityksen toiminnan pyörittämisessä. Tehtävien delegoiminen rikastuttaa työtä ja sitä tulee käyttää opastettaessa työntekijää vaativimpiin tehtäviin. Mentorointi on myös yksi työn äärellä oppimisen tapa. Tällöin kokeneempi työntekijä opettaa kokemattomampaa esimerkiksi perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. (Eräsalo 2011, 151 – 152.)

Henkilöstöpalavereissa koko henkilöstö voi yhdessä etsiä ratkaisuja osaamisen kehittämiseksi ja toiminnan tehostamiseksi. Palavereissa keskustelu tuo vuorovaikutuksellista oppimista kun hiljainen tieto muuttuu näkyväksi. Projektit ovat kehittämishankkeita, jolloin etsitään ratkaisua johonkin ongelmaan. Erilaiset henkilöstön virkistys- ja messumatkat tarjoavat mahdollisuutta uusien asioiden oppimiseen yhdessä työtovereiden kanssa. Työnohjauksessa tarkastellaan työn ja työntekijän välistä vuorovaikutusta koulutetun ohjaajan johdolla. Tällöin opitaan tuntemaan itseään ja tapaansa työskennellä ja ymmärtämään omaa toimintaansa. (Eräsalo 2011, 152 – 154.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Se on työntekijän työuran alkuvaiheen kehittämistä ja alkaa jo rekrytointivaiheessa. Perehdyttäminen on tehtäväkohtaista koulutusta ja valmennusta silloin kun sen tarkoituksena on vahvistaa työntekijän kykyä suoriutua uusista tai muuttuvista tehtävistä. Perehdytys on yksilökohtaista koulutusta tai valmentamista kun se suunnitellaan ottaen huomioon yksilöllisesti työntekijän omat lähtökohdat. (Eräsalo 2011, 60 – 61.). Perehdyttämisen voidaan ajatella olevan suuri palvelus uudelle tulokkaalle, organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvulle. Kaikki rekrytoidut henkilöt, myös harjoittelijat, lomittajat, opinnäytetyön tekijät ja työtehtävästä toiseen siirretyt henkilöt, tulee perehdyttää. Uuden työntekijän kohdalla painotetaan itse yritykseen tutustuttamista ja tehtävistä toisiin siirtyneet opastetaan lähinnä uuteen työtehtäväänsä. (Viitala 2004, 259.)

3.1 Perehdytyksen velvollisuus, tavoitteet ja osa-alueet

Hyvä perehdyttäminen työhön on tärkeää sekä työntekijän että työnantajan kannalta. Perehdytyksellä työntekijälle luodaan perusedellytykset toimia uudessa tehtävässä ja opastetaan talon tavoille. Työnantaja varmistaa hyvällä perehdytyksellä tehokkuuden ja työn laadun. Kun työntekijä on uusi, työtehtävät vaihtuvat samassa työpaikassa, työntekijä on ollut pitkään poissa työpaikalta tai kun työtehtävä toistuu harvoin, tarvitaan perehdytystä. Onnistunut perehdytys sitouttaa työntekijän työpaikkaan ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Aina tarvittaessa ohjausta on täydennettävä. (Hyvä perehdytysopas 2011, 8.)

Oman alamme työehtosopimukseen on lisätty määräys työntekijän perehdyttämisestä. Työsuhteen alkaessa työnopastuksen lisäksi työnantaja perehdyttää työntekijän työpaikan työterveyshuollon sisältöön, työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin, työpaikan sairauspoissaolokäytäntöihin,

mahdollisiin työturvallisuusriskeihin ja työsuojeluorganisaatioon. Työnantajan tulee selvittää uudelle työntekijälle alan järjestö- ja neuvottelusuhteet ja ilmoittaa, ketkä toimivat työpaikan luottamusmiehenä, työsuojeluvaltuutettuna ja työsuojeluasiamiehenä sekä antaa työntekijälle heidän yhteystietonsa. Työnantajan tulee huolehtia tarpeellisen lisäkoulutuksen tai perehdytyksen järjestämisestä kun työntekijän siirtyy uuteen tai muuttuneeseen työtehtävään. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2010, 12.)

Työturvallisuuslain mukaan jokaiselle työntekijälle on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Tämä on erityisen tärkeää varsinkin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Laki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijälle opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työturvallisuuslain mukaan työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Laki velvoittaa työnantajaa täydentämään tarvittaessa opetusta ja ohjausta. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen työhön tuo aina kustannuksia. Perehdyttämisjaksot voivat olla pitkiä, joihin perehdyttäjän ja työntekijän tulee sitoutua. Harjoittelujaksolla voi tulla virheitä, joista muodostuu kustannuksia. Työntekijän harjoittelujaksolla työtehokkuus on usein matala, joten sen voidaan ajatella olevan myös kustannuserä yritykselle. (Viitala 2004, 244.)

Perehdytysvelvollisuus kuuluu omien työntekijöiden lisäksi henkilöstöpalveluyritysten kautta palkattuihin vuokratyöntekijöihin.

Työsuhteasioita koskeva perehdytys ja ohjaus ovat henkilöstöpalveluyrityksen vastuulla, mutta varsinainen työhön perehdytys on käyttäjäyrityksen vastuulla. Perehdyttämisen päätarkoituksena on aina työtehtävän hallinta. Tehtäväkohtainen työopastus on oleellisena osana perehdytystä. Perehdyttämisen tarkoituksena on auttaa myös ymmärtämään työntekijän omaa osuutta työvaiheiden syy-seuraussuhteissa ja yrityksen toiminnassa. Kokonaisuuden ymmärtäminen lisää työntekijän motivaatiota. Perehdytys luo työntekijälle myös paikan yrityskuvaa. Tämä kuva välittyy eteenpäin nopeasti varsinkin kun kyseessä on vaihtuvat työntekijäryhmät kuten opiskelijat ja vuokratyövoima. (Hyvä perehdytysopas 2011, 8.)

Perehdyttäminen on tärkeää hoitaa siten, että se turvaa organisaation ja työyhteisön toiminnan laadun. Perehdyttämisen täytyy luoda myönteistä asennetta sekä tulijassa että vastaanottavassa joukossa. Perehdytyksen tulee auttaa työntekijää pääsemään työtehtäviin kiinni mahdollisimman tehokkaasti ja sen tulee muokata vuorovaikutuksen ja yhteistyön maaperää. Perehdyttäminen tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden onnistumiseen sekä antaa kokonaiskuvan organisaatiosta ja työn liittymisestä siihen. Perehdytyksen tulee lisätä työmotivaatiota ja kiinnostusta alaa kohtaan. (Viitala 2004, 260.)

Perehdyttämiseen osa-alueita ovat työntekijän vastaanottaminen, alkuohjaus ja työnopastus. Vastaanottamisvaiheessa esimies esittelee työntekijän muille työntekijöille ja antaa hänelle tarvittavat työvarusteet kuten avaimet, työvaatteet, hälytyskoodit ja pukukaapin. Perehdyttämisohjelma, sen tavoitteet ja eteneminen käydään läpi työntekijän kanssa. Jos esimies siirtää vastuun perehdyttämisestä jollekin toiselle, tulee perehdyttäjä esitellä tässä vaiheessa uudelle työntekijälle. (Eräsalo 2011, 65.)

Alkuohjausvaiheeseen kuuluu tutustuttaminen yrityksen tavoitteisiin ja toimintatapoihin, ulkoiseen toimintakenttään ja tulevaisuuden näkymiin. Yrityksen liikeideaan perehdytys auttaa työntekijää ymmärtämään toimintaa. Alkuohjausvaiheessa käydään läpi työajat, tauot, poissaolot, loma- ja sairausloma-asiat. Alkuvaiheen yleisperehdytyksessä käydään läpi myös

yrittäjien tilat, lähimmät työtoverit, työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut. (Viitala 2004, 261 – 262.)

Työnopastukseen kuuluu itse työhön perehtyminen. Ennen opastusta tulee selvittää työntekijän osaaminen, joten opastuksessa voidaan keskittyä siihen, mikä on uutta. Perehdyttäjän on hyvä tarkistaa, että uusi työntekijä osaa todella sen, mitä sanoo osaavansa. Usein uusi työntekijä haluaa antaa itsestään mahdollisimman hyvän kuvan, joten oman osaamisen liioittelu on mahdollista. (Eräsalo 2011, 67.) Työnopastuksessa käydään tarkasti läpi työn sisältö, työvaiheet ja työn yleiset periaatteet, ruoka- ja juomalistat sekä koneiden ja laitteiden käyttöohjeet. Työpaikan siisteys ja turvallisuusasiat opastetaan. Tavoitteena työnopastuksessa on, että työntekijä saa hyvän kokonaiskuvan työstä ja hallitsee työtehtävät. Työntekijä perehdytetään ymmärtämään oman työnsä merkitys yrityksen tuotannon ja palvelutoiminnan lopputuloksen kannalta. (Viitala 2004, 262 – 263.)

Perehdyttävälle kannattaa koota tietopaketti, joka sisältää yritystä koskevaa materiaalia kuten toiminta- ja vuosikertomus, esitteitä, työohjeet, henkilöstö- ja asiakaslehtiä, toimenkuvat ja henkilöstön yhteystiedot. Hyvä perehdyttäminen vaatii aitoa kiinnostusta uutta henkilöä ja hänen osaamistaan kohtaan. (Österberg 2005, 97–99.)

3.2 Tilapäisen työntekijän perehdyttämisen haasteet

Työntekijän perehdyttämistä varten yrityksessä tulee olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa määritellään perehdyttämisen yleiset periaatteet. Suunnitelmassa pitää olla asiat, jotka jokaisen työntekijän tulee tietää. Se, kuinka laajasti näihin perehdytään, riippuu työsuhteen kestosta. Tarkka perehdyttämissuunnitelma tehdään työntekijän kokemuksen, osaamisen ja työsuhteen laadun perusteella. (Eräsalo 2011, 64–65.) Perehdytyksen ongelmana on yleensä se, ettei kukaan ehdi perehdyttämään uutta työntekijää

muuhun kuin itse työhön. Tällöin kestää kauan ennen kuin työntekijä tuntee kuuluvansa joukkoon. (Viitala 2004, 259.)

Tilapäisen työntekijän perehdytyksessä tulee keskittyä vain välttämättömiin työsuhteasioihin kuten työaikaan, poissaoloihin, taukoihin ja tiloihin. Tilapäiselle työntekijälle on hyvä jakaa mahdollinen tukimateriaali, kuten Tervetuloa taloon – esite, josta saa tietoa yrityksen perustiedoista ja toiminnasta. Perehdytyksessä tulee opastaa tiivistetysti työhön. Opastuksessa tulee käydä läpi työmenetelmät, koneet, laitteet, mahdolliset häiriöt ja työturvallisuustekijät. (Hyvä perehdytysopas 2011, 15.)

Perehdytyksen tavoitteena on saada työntekijä asennoitumaan myönteisesti yritystä ja sen päämääriä kohtaa. Työntekijä sitoutuu yritykseen jos hän tuntee paikan omakseen. Yrityksen voi olla haastavaa tiedottaa tilapäiselle työntekijälle yrityksen toiminnan tavoitteista ja arvoista, kun perehdyttämiseen on vain vähän aikaa. Usein tilapäisen työntekijän perehdytykseen kuuluu vain työtilan esittely. Yritys voi katsoa muiden asioiden perehdyttämisen turhaksi, varsinkin jos työntekijä on harvoin käytettävää työvoimaa. (Eräsalo 2011, 61.)

Ravintola-ala on usein kiireistä ja ekstra-työvoimaa tarvitaan juuri kiireaikoina. Yrityksen tulisikin miettiä miten perehdytys hoidetaan tällaisina ruuhkapäivinä ja vuorokauden aikoina. Tällöin on tärkeää, että perehdyttäjä hallitsee hyvin työkokonaisuuden ja osaa asettua perehdytettävän asemaan. Hyvällä perehdyttäjällä on positiivinen asenne, ja hän ymmärtää perehdytyksen lähtökohdat ja tavoitteet. (Eräsalo 2011, 66.) Tilapäiselle työntekijälle kannattaa nimetä joku tukihenkilö, keneltä hän saa apua kohdatessaan ongelmia. Ravintola-alalla tilapäiselle työntekijälle, joka on yksin työvuorossa, kannattaa antaa esimerkiksi ravintolapäällikön puhelinnumero, jolle hän voi tarvittaessa soittaa.

3.3 Tilapäisen työntekijän motivointi ja sitouttaminen

Motivaatio aktivoi ihmisen tekemään parhaansa päästäkseen haluamiinsa tavoitteisiin. Sisäinen motivaatio käsittää mahdollisuuden käyttää omia kykyjä, kokea onnistumisia ja toimia itsenäisesti. (Österberg 2005, 138.) Työmotivaatioon syntyy vaikuttaa kolmen tekijäryhmän yhteisvaikutus: työntekijän persoonallisuus, työ ja työympäristö. Työntekijän persoonallisuus käsittää hänen mielenkiintonsa kohteet, asenteensa työtä ja itseään kohtaan sekä liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Työhön liittyvät motivaatiotekijät sisältävät työn sisällön mielekkyyden ja vaihtelevuuden sekä miten työntekijä saa vastuuta ja palautetta näistä. Tähän kuuluu myös saavutukset työstä, eteneminen ja kehittyminen. Työympäristössä motivaatioon vaikuttavat taloudelliset ja fyysisen ympäristön tekijät kuten palkkaus, sosiaaliset edut, työolosuhteet ja työn järjestely kuten työturvallisuus. Myös työympäristön sosiaaliset tekijät kuten johtamistapa, ryhmäkiinteys ja -normit, sosiaaliset palkkiot ja organisaation ilmapiiri vaikuttavat työmotivaatioon. (Viitala 2004, 151.)

Työnantaja ei pysty vaikuttamaan työntekijän omaan persoonallisuuteen, mutta rekrytointitilaisuudessa hänen pitää kiinnittää huomiota tarjokkaiden asenteeseen. Työnantajan kannattaakin panostaa itse työn mielekkyyteen ja työympäristön asioihin, jotta hyvä työmotivaatio syntyy. Työnantaja pystyy vaikuttamaan tilapäisen työntekijän motivaatioon antamalla palautetta ja tunnustusta työstä. Vastuun antaminen ja luottaminen tilapäisen työntekijän itsenäiseen työskentelyyn toimii myös motivaattorina. On tärkeää muistaa arvostaa työntekijän työtä, koska arvostuksen puute heijastuu asenteissa helposti. Pahimmillaan työntekijä tulee kyyniseksi, mikä johtaa vielä negatiivisempaan suhtautumiseen työhön. Arvostuksen puute johtaa huonoihin työsuorituksiin ja palautteisiin. Yritys voi vaikuttaa taloudellisiin ja fyysisen ympäristön tekijöihin. Asiaankuuluva palkkaus ja sosiaaliset muut edut motivoivat myös tilapäistä työntekijää. Yrityksen tulee hoitaa työolosuhteet kuntoon ja järjestää työntekijöille turvallinen työympäristö. Hyvillä

johtamistaidoilla, työyhteisön kiinteydellä ja ilmapiirillä sekä sosiaalisten palkkioiden avulla syntyy työmotivaatio. (Viitala 2004, 152.)

Tilapäisen työntekijän motivaatiota tulee muokata sekä henkilöstöpalvelu- että käyttäjäyrityksessä. Henkilöstöä vuokraavan yrityksen tulee omalla ammattitaidollaan saada yhteen työntekijä ja yritys, jotka parhaiten vastaavat toistensa odotuksia ja vaatimuksia. Käyttäjäyrityksen täytyy tarjota työntekoympäristö, joka motivoi työntekijää. Tilapäisen työntekijän motivaatioon vaikuttaa se, miten muut työntekijät hyväksyvät hänet ryhmään sekä hänen työsuhteensa kesto. (Eräsalo 2011, 125.)

Sitoutuminen kuvaa työelämässä sitä, miten yksilö kokee yrityksen tai työyhteisön osana omaa elämänsä ja itsensä osana työyhteisöä tai yritystä. Sitoutuminen näkyy siinä, miten paljon yksilö on valmis tekemään yrityksen hyväksi asioita ja haluna olla osa yritystä. Sitoutuminen yritykseen tarkoittaa myös yrityksen tavoitteiden ja arvojen hyväksymistä sekä halua tehdä töitä niiden eteen. (Viitala 2004, 162.)

Sitoutumisessa on kolme ulottuvuutta: affektiivinen, jatkuva ja normatiivinen ulottuvuus. Affektiivinen sitoutuminen kuvaa työntekijän halua työskennellä organisaatiossa. Jatkuva sitoutuminen käsittää henkilön arvioiman kannattavan ”panos-tuotos” -suhteen organisaatiossa. Tässä vaikuttavat palkkiot, muut edut ja työsuhteen päättyessä tulevat haitat. Normatiivinen sitoutuminen viittaa työntekijän kokemaan velvollisuudentuntoon organisaatiossa työskentelyä kohtaan. Työntekijöiden sitoutumista yritykseen pidetään erittäin tärkeänä toiminnan laadun, tavoitteiden saavuttamisen ja jatkuvan kehittymisen ja uudistumisen kannalta. Sitouttamisen keinoja ovat hyvä henkilöstöpolitiikka, johon liittyvät alaan verrattuna hyvä palkkataso tai sitä kompensoivat hyvät muut edut työntekijälle, hyvä johtaminen, mahdollisuus oppimiseen ja kehittymiseen, mahdollisuus työn ja perheen yhteensovittamiseen ja kiinnostava työ. (Viitala 2007, 88–90.)

Tilapäisten työntekijöiden sitoutuminen ei ole samanlaista kuin ydinhenkilöstön. Tämä on ongelma varsinkin asiakaspalvelutehtävissä. Jos työntekijät eivät ole sitoutuneita yrityksen tavoitteisiin ja kehittämiseen, se näkyy toiminnan laadussa asiakkaille asti. (Viitala 2004, 163.) Työntekijä sitoutuu yritykseen vain jos hän tuntee olevansa yritykselle tärkeä. Motivaatiota kasvattavat työstä saatu kiitos, tunnustus ja kannustus sekä työntekijän arvostus. Työnantajan osoittama arvostus hyvin tehdystä työstä vahvistaa työntekijän sitoutumista yritykseen. (Eräsalo 2011, 125.)

4 HENKILÖSTÖPANKKI

Restelin henkilöstöpankkitoiminta alkoi vuonna 1998 kuudella eri paikkakunnalla olevan pankin voimin. Tapahtumaravintolatoiminnan lisääntyessä henkilöstöpankkien toiminnan tarve kasvoi hyvin tärkeäksi. Tällä hetkellä Restelillä on kolme henkilöstöpankkia, joiden toiminta-alueet kattavat koko Suomen. Pankkien tarkoitus on toimia tukiorganisaationa kaikille yksiköille miehityksessä, rekrytoinnissa sekä henkilöstöasioissa, sähköisessä palkanmaksussa ja työvuorolista-asioissa. Henkilöstöpankin avulla lisätään yhteistyötä alueen ja ketjun sisällä sekä divisioonien välillä. Pankkien toiminta auttaa alueellisen miehitystarpeen koordinoitua ja keskitettyä rekrytointia yhteistyössä päälliköiden kanssa koko pankin alueen tarpeisiin. Se helpottaa yksiköiden miehittämistä ja vähentää yksiköiden työvoimahankintaa ja perehdyttämiskuluja. Henkilöstöpankin toiminnan työvoimakulut ovat pienemmät kuin vuokratyöntekijöitä käytettäessä. (Restel Oy 2011, 27.)

Rekrytointi pankkeihin tapahtuu sekä yksiköiden sekä henkilöstöpankin toimesta. Monesti rekrytoidaan olemassa olevia työssäoppijoita ja harjoittelijoita, jotka ovat saaneet jo hyvän ohjauksen työhön. Keskitetty, systemaattinen yhteydenpito alueella toimiviin hotelli- ja ravintola-alan oppilaitoksiin luo yrityksestä positiivista kuvaa ja edesauttaa harjoittelijoiden saamista yksiköihin. (Restel Oy 2011, 27.)

Henkilöstöpankki antaa osa-aikaisille työntekijöille enemmän työvuoroja ja mahdollisuuden työskennellä eri liikeideoin toimivissa yksiköissä. Osa-aikaiset työntekijät saavat Restelin henkilökunnan edut ja palkanmaksu tapahtuu yhdeltä työnantajalta. Henkilöstöpankin toiminta antaa mahdollisuuden työntekijöiden urakehitykseen ja Restel Business Schoolin esimiesvalmennuksiin. (Restel Oy 2011, 27.)

Yksiköt tekevät omat työvuorolistansa ja lähettävät avoimet työvuorot henkilöstöpankkiin. Henkilöstöpankki selvittää näin miehitystarpeen ja etsii

työvuoroihin tekijät. Henkilöstöpankki kategorisoi työntekijät heidän työhistoriansa, koulutuksensa, osaamisensa ja kiinnostuksensa avulla, jotta pankki osaa miehittää oikeat työntekijät yksiköihin. Yksiköt käyttävät samoja työntekijöitä aina kun mahdollista. Hyvän henkilöstöstrategian avulla oikeissa yksiköissä on oikeat osaavat työntekijät. Henkilöstöpankkien ja yksiköiden hyvä ja tehokas yhteistyö auttaa miehityksessä. Aktiivisen yhteydenpidon avulla reaaliaikainen tieto yksiköiden miehitystilanteista ja -tarpeista välittyy ja näin auttaa henkilöstöpankkia ja yksiköiden esimiehiä henkilöstöasioissa. Yksiköiden esimiehet ilmoittavat toteutuneet työvuorot sähköisesti, jotta palkanmaksu toteutuu aikataulussa. (Restel Oy 2011, 27.)

Henkilöstöpankki tekee uusien osa-aikaisten työntekijöiden kanssa työsopimukset ja ohjaa työntekijät työhöntulotarkastukseen. Henkilöstöpankki hoitaa uuden työntekijän alkuohjauksen ja perehdyttää uuden työntekijän yritykseen Restelin omaa perehdytysoppaan avulla. Restel Oppaassa on tietoa muun muassa Restelin arvoista, liikeideoista ja konsepteista, toimintamalleista, palkitsemisesta, turvallisuudesta, kanta-asiakasjärjestelmistä, Restel Business Schoolista, henkilöstöeduista, palkanmaksusta, työterveyshuollosta ja työ säännöistä. (Restel Opas 2010 – Tervetuloa Myyntitiimiin.)

Yksiköt hoitavat vastaanottamisvaiheen ja työnopastuksen. Kaikki työvuoroihin tulevat henkilöstöpankkilaiset perehdytetään yksiköissä päiväkirjan avulla toimintamalleihin, kuukausiteemoihin, kampanjoihin ja muihin yksikköön liittyviin asioihin. Perehdytyksestä on vastuussa yksikön päällikkö. (Restel Oy 2011, 27.) Ryhmäperehdytyksiä käytetään muun muassa tapahtumaravintoloissa, joissa on paljon työntekijöitä. Silloin työntekijät opastetaan toimintaan, tiloihin ja itse työhön. Yksiköt järjestävät myös tarpeen tullen yhteiskoulutuksia kuten kassa- ja ruokalistakoulutuksia.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimusongelma on miten Bar Hemingway's Pinjan tilapäinen työntekijä tulisi perehdyttää työvuoroon. Työn tarkoitus on tutkia mitkä ovat tärkeimmät asiat, mitä työntekijän täytyy tietää työskennellessään ravintolassa. Tutkimuksen tavoitteena on löytää ratkaisu tilapäisen työntekijän perehdyttämiseen ja sen haasteisiin.

Tutkimusongelmaa ratkaistaessa selvitän ensin Hemingway'sin vanhan perehdytysoppaan ja Restelin oman Restel Opas-perehdytysoppaan sisällöt. Uusi perehdytysopas muokataan ja päivitetään vanhan oppaan pohjalta.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Toteutan perehdytystutkimuksen tekemällä kyselyn (Liite 1.) Bar Hemingway's Pinjan ravintolapäällikölle ja kahdelle tilapäiselle työntekijälle. Kysely tehtiin toukokuussa 2011. Kysely oli kontrolloitu informoimalla hyvin vastaajia kyselyn tarkoituksesta ja opinnäytetyön sisällöstä, jotta saataisiin rehelliset vastaukset. Kyselyssä on avoimia kysymyksiä, jotka analysoidaan laadullisin menetelmin. Teen kyselykaavakkeen, johon vastaajat saavat kirjoittaa itse vastauksensa. Kyselyn tarkoituksena on löytää ratkaisu siihen mitä tilapäisen työntekijän pitää tietää ravintolasta ja työtehtävistään pärjätäkseen työvuorossa. Kyselyllä selvitetään miten nykyistä perehdytysopasta käytetään ja mitä asioita perehdytysoppaaseen kaivataan.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Kysyttäessä mitkä ovat tärkeimmät perehdytettävät asiat, jotta selviytyy työvuorosta, vastaukseksi saatiin: tieto, mistä löytyy mitään, avaimet, kampanjatuotteet, kassakoneen käytön opastus, olutseurantalomakkeen täyttäminen ja kaikki tilitykseen liittyvät kuten raporttien otto koneelta. Myös Restelin arvot ja Hemingway'sin liikeidean ja konseptin tunteminen tuli esille vastauksissa.

Kysyttäessä mitä asioita vastaajien on pitänyt perehdytysoppaasta tarkistaa, eivät he osanneet nimetä mitään erikoista. Työntekijät ovat tehneet useita vuoroja Hemingway'ssa, joten tuntevat paikan ja ammattitaitonsa ansiosta osaavat työtehtävät.

Tutkimuksella etsittiin vastausta mitä puutteita nykyisessä perehdytysoppaassa on. Vastaajien mielestä olisi hyvä jos opasta pystyisi päivittämään ja siitä löytyisi helposti tarkistettavat asiat. Nykyisestä oppaasta puuttuu päiväkohtaiset tekemiset ja ”Kuinka soitetaan taksi tilausnumerolla”.

Tutkimuksen avulla selvitettiin mitä kehitysehdotuksia oppaaseen halutaan ja miten oma perehdytys on koettu. Vastaukseksi saatiin, että opas tulisi olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, josta löytyy asiat nopeasti ja helposti. Ravintolapäällikön mielestä ideaali perehdytystilanne olisi, että jokainen uusi työntekijä voisi tehdä ainakin yhden vuoron vakituisen työntekijän kanssa, mutta koska se ei ole mahdollista oppaan tulisi olla hyvin yksityiskohtainen, että sen avulla pystyy hoitamaan työvuoron. Työntekijän on hyvä muistuttaa itseään työtehtävistä lukemalla Työntekijän Oma Opas aika ajoin.

7 POHDINTA

Perehdytysopasta laadittaessa oli tärkeää rajata tehtävä hyvin. Aloin tehdä työtä Hemingway'sin vanhan perehdytysoppaan ja Restel Oppaan pohjalta. Kävin läpi erilaisia Restelin omia tietopaketteja ja toimintaohjeita. Tarkoitukseni oli kerätä kaikki tarvittava tieto mitä tilapäinen työntekijä tarvitsee suoriutuakseen yksin työvuorosta.

Hemingway'ssa käytetään samoja tilapäisiä työntekijöitä, joten hyvällä perehdytyksellä yritys motivoi heitä suorittamaan työvuoronsa hyvin. Tämän perehdyttämisoppaan avulla perehdyttäjä saa apua miten opastaa uusi työntekijä työhön. Työntekijöiden työvuorojen väli saattaa olla pitkäkin, joten perehdytysopas on hyvä manuaali, jonka avulla baarin avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät tehtävät muistuvat mieleen. Oppaasta on hyvä tarkistaa asioita, jotka ovat saattaneet unohtua. Perehdyttämisopas tehtiin sähköiseen ja paperiseen versioon. Näin opasta voidaan jatkossa muokata tarpeen tullen.

Opinnäytetyön aloitus oli hankalaa, mutta alkuun päästyäni työn aihe avautui ja sisältö kehittyi. Työn tekeminen on opettanut minulle paljon uutta henkilöstöjohtamisesta ja perehdyttämisestä. Jouduin miettimään pienempiäkin asioita, jotka ovat olleet minulle jo itsestään selvyyksiä. Kyselyt eivät tuoneet uutta tietoa. Vastaajat eivät olleet tämän työn näkökulmasta parhaita, koska olivat työskennelleet useita kertoja Hemingway'ssa. Jos olisin saanut vastauksen kyselyyn esimerkiksi vain yhden vuoron työssään olleelta työntekijältä, olisi tulos voinut olla toisenlainen. Mahdollisesti vastaajille ei juolahtanut mieleen asiat, joita he ovat tarkistaneet oppaasta ensimmäisten työvuorojen aikana, koska niistä oli niin kauan aikaa. Toivon perehdyttämisoppaasta olevan hyötyä Hemingway'sin ravintolapäällikölle ja uusille perehdytettäville.

Tulevaisuuden esimiehenä haluan keskittää huomiota kunnolliseen perehdytykseen, koska se on hyvin tärkeää uuden työntekijän uran alussa.

Perehdyttäjällä on suuri vastuu siitä, miten uusi työntekijä pääsee kiinni talon tavoille ja oppii työtehtävänsä. Uskon oppineeni tästä työstä uusia näkökulmia, jonka ansiosta minusta tulee motivoiva perehdyttäjä.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

Hyvä perehdytysopas. 2011. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Luettu 29.3.2011

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus. 2011. Saatavilla www-muodossa: <http://www.finlex.fi/data/tes/stes4143-PT13Majoityont1004.pdf>. Luettu 31.3.2011.

Restel Opas 2010 – Tervetuloa Myyntitiimiin. 2010. Restel Oy.

Työturvallisuuslaki. 2011. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 12.4.2011.

Tässä & Nyt – Henkilöstötiedote nro 1/2011. Restel Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita Prima Oy.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki. Edita Prima Oy.