

Hanna Hakala

Perehdytysmateriaalin kehittäminen

Case: Päivölän Café Elonen

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Ruoka

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Hanna Hakala

Työn nimi: Perehdytysmateriaalin kehittäminen. Case: Päivölän Café Elonen.

Ohjaaja: Kirta Nieminen

Vuosi: 2020 Sivumäärä: 24 Liitteiden lukumäärä: 1

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla pyritään edesauttamaan uuden tulokkaan onnistumista työssä. Organisaation toimintatavat ja pelisäännöt on otettava huomioon – samoin kuin uuden työntekijän tausta ja kokemus. Perehdyttämällä ei kuitenkaan tarkoiteta vain uusien tietojen ja taitojen kehittämistä vaan pyritään kehittämään, tunnistamaan ja hyödyntämään työntekijällä jo ennestään olevaa osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Eräsalon (2008, 61) mukaan perehdyttämistoiminnan päätavoitteena on kuitenkin luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen organisaatiota ja sen päämääriä kohtaan.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia tiivis, mutta kattava perehdytysmateriaali toimeksiantajalle Päivölän Café Eloselle. Materiaaliin on kerätty tietoa muun muassa yrityksestä, sen historiasta, arvoista ja liikeideasta sekä työpaikan yleisistä pelisäännöistä. Lisäksi jokaisesta eri työvuorosta ja -tehtävästä on tarkat kuvaukset. Perehdytysmateriaali toimii niin uuden työntekijän apuvälineenä kuin vanhankin työntekijän muistilistana.

Työ saatiin toimeksiantona ja idea siihen lähti omasta kiinnostuksesta ja toimeksiantajan tarpeesta perehdytysmateriaalin kehittämiseksi. Työhön apuna käytettiin opittua tietoa, teoriaa, omaa työskentelykokemusta yrityksessä ja yrityksen työntekijöiden ja esimiehen tietoa ja ideoita.

Perehdytysmateriaalista saatiin yksinkertainen, asiapitoinen paketti, jonka avulla uudet työntekijät pääsevät tutustumaan yritykseen ja työtehtäviin. Myös vanhojen työntekijöiden on helppo tarvittaessa etsiä tietoa perehdytysmateriaalista. Työstä tehtiin sähköinen Word-tiedosto toimiston tietokoneelle, mutta myös paperinen versio nopeampaan selailuun.

Avainsanat: perehdyttäminen, perehdytysmateriaali, kahvila

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Food

Degree programme: Food and Hospitality

Author: Hanna Hakala

Title of thesis: Orientation material for Café Elonen Päivölä

Supervisor: Kirta Nieminen

Year: 2020 Number of pages: 24 Number of appendices: 1

The aim of this thesis was to create orientation material for Café Elonen in Päivölä, Seinäjoki. All important information on the company i.e. the history of the company, their business idea and detailed descriptions of the duties were gathered in the material. The aim of the material is to help the new employees to get to know the company and duties quicker. Even the old employees can use the material as a check list.

The work was given as an assignment. The idea for the study came from the author's own interest and from the need for orientation material for Café Elonen.

The orientation material became a simple but informative folder for the employees of the company. The material based on the theory of work orientation, author's work experience in the company and the knowledge of the supervisor and employees of the company. The folder was compiled as a Word document on computer but there is also a paper version of it available.

Keywords: work orientation, orientation material, café

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
1.1 Työn tausta ja tavoitteet, sekä käytetyt menetelmät.....	6
1.2 Yrityksen esittely.....	7
2 PEREHDYTTÄMINEN.....	8
2.1 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö.....	9
2.2 Perehdyttämisen hyöty yritykselle.....	10
2.3 Perehdyttämisen hyöty työntekijälle.....	11
2.4 Perehdytyksestä vastaava henkilö.....	12
2.5 Perehdyttämisen kesto.....	12
2.6 Mahdolliset ongelmat.....	12
3 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN.....	14
3.1 Suunnittelu ja ennakkovalmistelut.....	15
3.2 Perusasiat työhönoton yhteydessä, vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen.....	16
3.3 Tehtäväkohtainen työnopastus ja perehdyttämisen jatkaminen.....	16
3.4 Perehdyttämisen arviointi, kehittäminen ja tarkastus.....	17
4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALI LAATIMINEN PÄIVÖLÄN CAFÉ ELOSELLE.....	18
4.1 Alkutilanne.....	18
4.2 Perehdytys suunnitelman sisällön kuvaus.....	18
5 POHDINTA.....	21
LÄHTEET.....	22
LIITTEET.....	23

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Perehdyttämisen osa-alueet. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 2. Perehdyttämisen hyöty..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 3. Perehdyttämisen vaiheet..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

1 JOHDANTO

Uudet työtehtävät tai uusi työympäristö tuovat esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Tätä uuden työn alussa tapahtuvaa kehittämistä ja opastamista kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttäminen sitoo niin henkilöresursseja kuin aikaakin. Monissa organisaatioissa tiedostetaan perehdyttämisen merkitys, sen seurauksena sitä suunnitellaan ja kehitetään, sekä avuksi on luotu perehdyttämisohjelmia. (Kupias & Peltola 2009, 9.)

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan perehdyttämisen hyödyistä yritykselle ja työntekijälle, perehdyttämiseen liittyvästä lainsäädännöstä sekä perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta. Työn toiminnallisena osuutena on laadittu perehdytysuunnitelma ja perehdyttämisen tarkistuslista toimeksiantajalle. Työssä kerrotaan myös, millainen alkutilanne yrityksessä oli perehdyttämisen suhteen ja mihin lopputulokseen päästiin.

1.1 Työn tausta, tavoitteet sekä käytetyt menetelmät

Työn teoreettisessa osiossa kerrotaan perehdyttämisestä, sen merkityksestä niin yrityksen kuin työntekijänkin näkökulmasta, aiheeseen liittyvästä lainsäädännöstä, sekä perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta.

Tavoitteena oli laatia Café Elosen Seinäjoen Päivölän ravintolaan perehdytysmateriaali. Kansion tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä työpaikkaan sekä sen toimintaan ja käytänteisiin sekä organisaatioon. Materiaalin avulla uudesta työntekijästä saadaan nopeammin tuottava työntekijä. Kansiota voidaan käyttää niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin vanhojenkin työntekijöiden muistilistana.

Idea työhön syntyi keskustellessa työntekijöiden ja toimeksiantajan kanssa mahdollisista puutteista ja kehitysehdotuksista. Aiheeksi valikoitui perehdytyskansion tekeminen oman kiinnostuksen ja aiheen ajankohtaisuuden ja tärkeyden vuoksi.

Perehdytysmateriaalia kootessa käytettiin kirjallisuustaustaa, jotta saataisiin mahdollisimman paljon erilaisia näkemyksiä hyvästä perehdytyksestä, sekä asioista,

joita tulisi ottaa huomioon. Opinnäytetyön tekijän oma työskentelytausta kyseisessä organisaatiossa edesauttoi paljon tiedon keräämisessä paperille. Muilta työntekijöiltä ja esimieheltä tuli myös jonkin verran vinkkejä ja ideoita. Jyväskylän Café Eloselta saatiin myös heidän perehdytysmateriaaliansa lähteeksi. Toimipisteet ovat kuitenkin aivan erilaiset, eikä varsinaista hyötyä ollut juuri ollenkaan. Café Elosen Päivölän toimipisteellä jo ennestään olleet irralliset ohjeistukset toimivat hyvinä muistiinpanoina, mutta ne olivat kuitenkin melko vanhentuneet, ja työskentelytavat ja jopa työvuorojen sisällöt olivat vuosien saatossa muuttuneet lähes kokonaan.

1.2 Yrityksen esittely

Elonen Oy on suomalainen leipomoalayritys, joka on perustettu vuonna 1966 Mäntässä. Vuosien saatossa yritys on laajentanut toimintaansa leipomisesta myymäläleipomoihin ja kahviloihinkin. (Elonen, [viitattu 16.3.2020].)

Jämsässä sijaitsee Elosen pääleipomo, jossa valmistetaan muun muassa konditoriatuotteita, kuten kakkuja ja leivoksia. Myymäläleipomoita on ympäri Suomen, niissä valmistetaan esimerkiksi ruokaleipiä. Kahvilatoimintaa Elosella on Jyväskylässä, Jämsässä ja Seinäjoella. (Elonen, [viitattu 16.3.2020].)

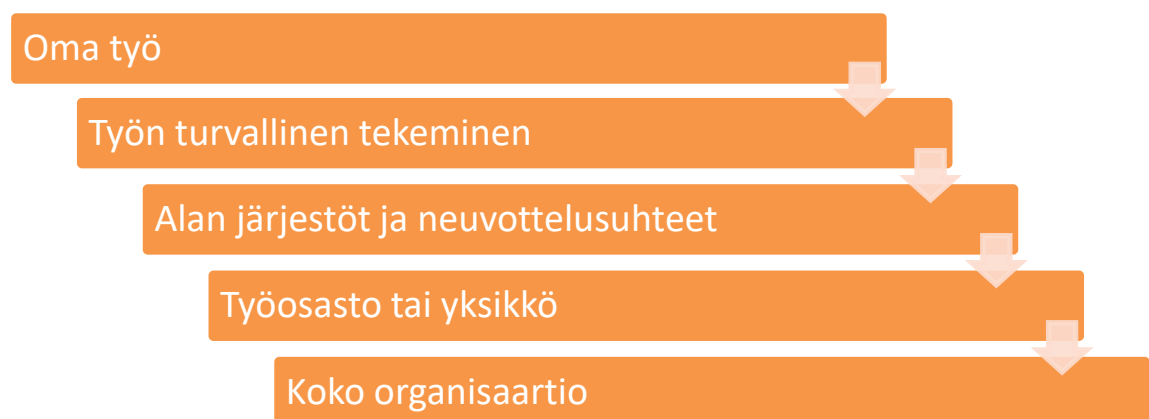
Seinäjoella on kaksi kahvilaa: Ideaparkissa ja Päivölässä. Ideaparkin kahvila on K-Citymarketin yhteydessä, siellä sijaitsee myös myymäläleipomo. Kahvila tarjoaa aamupalaa, lounasta sekä kahvilatuotteita, kuten täytettyjä leipiä ja erilaisia pullia. Tarjolla on myös à la carte -annoksia. Päivölän kahvilassa tarjotaan aamupalaa, lounasta, salaattiannoksia, hampurilaisaterioita sekä kahvilatuotteita. (Elonen, [viitattu 16.3.2020].)

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti oppimaan omat työtehtävänsä ja työnkuvansa sekä tulemaan osaksi työyhteisöä, organisaatiota ja sidosryhmiä. Perehdytys on tärkeää varsinkin uusien työntekijöiden tullessa taloon, tai kun talossa jo olevan työntekijän työnkuvaan tulee merkittäviä muutoksia. Hyvä ja kattava perehdytys vie usein aikaa ja resursseja, mutta mitä nopeammin työntekijä omaksuu roolinsa, sitä nopeammin hän on kykenevä työskentelemään ilman avustusta. (Eräsalo 2008, 61.)

Työturvallisuuskeskuksen (2009) mukaan perehdytys suunnitelma voidaan laatia yksilöllisesti ottaen huomioon muun muassa työsuhteen kesto, ammattitaito, työkokemus ja mahdollinen koulutus. Työtehtävien ja työskentelyolosuhteiden muuttuessa työntekijä tulee opastaa uusiin asioihin.

Kuvion 1 mukaan perehdyttämisessä tulisi keskittyä ainakin muutamaani eri osa-alueeseen. Ensimmäisenä on perehdyttäminen omaan työhön, silloin selvitetään työn sisältöä, siihen liittyviä rutiineja, toimintoja ja tavoitteita. Työhön liittyvät valtuudet, vastuut ja velvollisuudet sekä myös erilaiset laatuksiteerit tulee asettaa alkuvaiheessa. Perehdytettäessä tulisi tarkastella yhteyksiä muihin työtehtäviin ja -kokonaisuuksiin, jotta tulokkaan on helpompi ymmärtää työnsä vaikutuksia muihin. Perehdytettävän tarpeen mukaan keskitytään myös työtapoihin, -tehtäviin ja -ohjeisiin. Työnopastuksella perehdytetään koneiden, laitteiden ja välineiden oikeanlaiseen käyttöön. (Eräsalo 2008, 62.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen osa-alueet (Työturvallisuuskeskus, ei päiväystä).

Työturvallisuuslaki (L738/2002) velvoittaa perehdyttämään työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet. Mahdollisen tapaturman sattuessa voidaan todeta, että työturvallisuus ja siihen opastaminen on laiminlyöty. Silloin työnantaja voidaan tuomita sakkoihin työturvallisuusmääräysten laiminlyömisestä. Lisää kustannuksia työnantajalle syntyy myös tapaturman aiheuttamista sairauslomista. (Eräsalo 2008, 63.)

Kolmantena osa-alueena on alan järjestöt sekä neuvottelusuhteisiin perehdyttäminen. Majoitus- ja ravitsemisalán työehtosopimuksessa on sanottu, että uudelle työntekijälle tulee selvittää alan järjestöt sekä neuvottelusuhteet. Työnantajan tulee myös kertoa, ketkä toimivat työpaikan luottamusmiehenä ja työsuojeluvaltuutettuna sekä antaa heidän yhteystietonsa. (Eräsalo 2008, 63.)

Seuraavaksi perehdyttäminen siirtyy omaan työosastoon ja -yksikköön. Työntekijälle selvitetään osasto- ja yksikkökohtaiset tavoitteet ja yhteistyösuhteet sekä esitellään henkilöstö. Työyhteisölle tulee myös kertoa uudesta työntekijästä ja kertoa mikä hänen roolinsa yhteisössä tulee olemaan. (Eräsalo 2008, 63.)

Viimeisenä on koko organisaatio. Yrityksen koosta riippuen se saattaa olla vain yksi yksikkö tai monia yksiköitä ympäri maata tai maailmaa. Työntekijälle tulee selvittää organisaation tavoitteet, arvot, visio ja strategia. Tärkeitä ovat myös yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea sekä se, miten niitä toteutetaan. Lisäksi on hyvä kertoa yrityksen asiakaskunnasta ja erilaisista yhteistyöverkoista. Organisaation rakenteesta, hallinnosta ja henkilöstöstä on myös tärkeää kertoa. (Eräsalo 2008, 64.)

2.1 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Perehdyttämistä ohjaa ja suojaa lainsäädäntö, jossa perehdyttämiselle on asetettu erinäisiä viittauksia ja määräyksiä. Eri laeilla halutaan varmistaa työnantajan vastuu työntekijän perehdyttämisestä ja opastamisesta. Perehdyttämistä käsitellään erityisesti työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä yhteistoimintalaissa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslaissa on kirjattu työnantajan velvollisuuksiin, että työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä

suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (L 26.1.2001/55.)

Perehdyttäminen nähdään pääasiassa henkilöstön kehittämisenä koulutuksellisin keinoin, mutta se on kuitenkin myös työturvallisuuslain mukaista työturvallisuus- ja työterveystoimintaa. Työturvallisuuslaissa korostuu jatkuvan perehdyttämisen merkitys vaaratilanteiden tunnistamisessa ja niiden ennaltaehkäisyssä, oikeanlainen työturvallisuus vaatii kuitenkin paljon soveltamista työpaikkakohtaisesti. Lain 2. luvun 14 § edellyttää, että työntekijä perehdytetään riittävästi työpaikan olosuhteisiin, työhön, työvälineisiin, tuotantomenetelmiin sekä turvallisuuteen ja terveyteen liittyvissä asioissa. Lain tarkoituksena on kehittää työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden hyvinvoinnin takaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä tapaturmia ja ammattitauteja. Tarkoituksena on torjua niin fyysisiä kuin henkisiäkin vaarintoja. Työnantajan on perehdytettävä aloitus-, muutos- ja käyttöönottilanteissa. Laki sanoo, että työnantajan on annettava ohjausta ja opetusta on täydennettävä aina tilanteen niin vaatiessa. (L 23.8.2002/738.)

2.2 Perehdyttämisen hyöty yritykselle

Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdytys säästää kustannuksia. Lahden ammatikorkeakoulun (2007) laatiman Hyvä perehdytys -oppaan mukaan yhden uuden työntekijän palkkaamiseen kuluu noin 3 400 - 9 000 euroa, riippuen työnkuvasta ja prosessiin käytetystä ajasta. On arvioitu, että perehdyttämiseen tästä summasta kuluu noin 2 000 - 3 000 euroa. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä voidaan lyhentää työn sisäistämiseen käytettyä aikaa, ja näin ollen suoraan vaikuttaa kustannuksiin. Onnistunut perehdytys myös usein vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta.

Viitala (2004, 261) kirjoittaa, että hyvällä perehdyttämällä voidaan tukea tulokkaan sitoutumista organisaatioon ja työtehtäväänsä. Laajemmin voidaan ajatella, että perehdyttämällä tuetaan tuottavuutta ja laatua sekä lisätään henkilöstön sitoutuneisuutta, työturvallisuutta ja myönteistä asennetta.

2.3 Perehdyttämisen hyöty työntekijälle

Uusien työtehtävien alkaessa perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi, kun hän tietää saavansa perusteellisen opastuksen. Kun työntekijälle opastetaan heti työn vaaralliset paikat, se vähentää turvallisuusriskejä ja virheiden määrää. Perusteellisesti toteutettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan ja näin sitouttaa hänet nopeammin yritykseen ja tekee hänestä tulosta tekevän työntekijän. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Kuten kuviossa 2 esitellään, on perehdyttämisellä useita positiivisia vaikutuksia. Kansantaloudellisesta näkökulmasta katsottuna hyvän ja onnistuneen perehdyttämisen hyödyt ovat suuret. Perehdyttämisellä luodaan edellytykset työntekijän tyytyväisyyteen työtä kohtaan, hänellä on vähemmän sairauspoissaoloja ja hänellä on tuottava asenne. Sen pohjalta työntekijä huolehtii siitä, että hänen työkykynsä säilyy mahdollisimman pitkään. (Kupias & Peltola 2009, 20.)



Kuvio 2. Perehdyttämisen hyöty (Työturvallisuuskeskus 2009).

2.4 Perehdytyksestä vastaava henkilö

Esimies on vastuussa uuden henkilön perehdyttämisestä. Suuremmissa organisaatioissa esimies on usein delegoinut osan perehdyttämisvastuusta jollekin muulle taholle tai henkilölle. Osavastuun perehdyttämisestä on saattanut ottaa esimerkiksi yrityksen henkilöstöosasto, työyhteisöön erikseen nimetty perehdyttäjä tai useampi henkilö perehdytettävän työtovereista. Onkin tavallista, että perehdyttämiseen osallistuu suurempikin joukko perehdyttäjiä. (Kupias & Peltola 2009, 94-95.)

Viitalan (2004, 259-260) mukaan esimiehen apuna voi olla erikseen valittuja ja koulutettuja perehdyttäjiä. Uuden tulokkaan on tärkeää tutustua eri töiden taitajiin jo alussa, tämän vuoksi koko henkilöstön olisi hyvä tietää jonkin verran perehdyttämisestä. Viitala painottaa myös ensivaikutelman tärkeyttä, usein perehdyttäjät ovatkin ensimmäinen lähempi kontakti uudessa työpaikassa, joten tästäkin syystä perehdyttäjät on valikoitava tarkoin.

2.5 Perehdyttämisen kesto

Perehdyttäminen alkaa jo tulevan työntekijän ja työnantajan ensimmäisten yhteydenottojen aikana. Itse perehdyttämisyksikkö kestää lyhimillään saman ajan kuin koeaika. Työnkuvasta ja työntekijästä riippuen kesto voi vaihdella hyvinkin paljon. Perehdyttämistä voidaan kuitenkin tarvita pitkän työsuhteen keskelläkin, kuten jo aiemmissa kohdissa on sanottu, tulee perehdyttäminen ajankohtaiseksi esimerkiksi työnkuvan muuttuessa. (Kjell & Kuusisto 2003, 205.)

Viitalan (2004, 259) mukaan perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kunnes hän on tarpeeksi varma omasta osaamisestaan uudessa työssä.

2.6 Mahdolliset ongelmat

Usealla työpaikalla perehdyttäminen toteutetaan suunnitelmallisesti ja perehdyttäjien johdolla. Isoimmassa organisaatioissa perehdytys hoidetaan erityisillä perehdy-

tysjaksoilla, joihin useat uudet työntekijät osallistuvat saman aikaisesti. Pienissä yrityksissä suuri ongelma on, että kukaan ei ehdi perehdyttää uutta tulokasta muuta kuin itse työhön. Näissä tilanteissa voi kestää kauan ennen kuin uusi työntekijä kokee kuuluvansa työyhteisöön. (Viitala 2004, 259.)

Viitalan (2004, 242) mukaan väärä käsitys tulokkaan kyvyistä ja ammattitaidosta johtaa usein puutteelliseen perehdyttämiseen. Käsitys valmiuksista perustuu usein stereotypioihin ja yleisluonteiseen kuvaan siitä, mitä ihmisen oletetaan ja halutaan osaavan. Tämän välttämiseksi tulisi kartoittaa perehdytettävän osaaminen ja suunnitella yhdessä perehdyttämisen tarpeita.

Monissa organisaatioissa saattaa olla epäselvä työnjako perehdytystä antavien työntekijöiden ja esimiesten välillä. Eli toisin sanoen yrityksen sisäinen huono viestintä voi johtaa tilanteeseen, jossa jonkun muun vain oletetaan antavan perehdytystä, mutta loppujen lopuksi kukaan ei ota siitä täyttä vastuuta. Näissä tapauksissa perehdytys on usein pirstaleista ja pinnallista, tulokkaan on siis hyvin vaikea saada kiinni työnkuvastaan ja organisaatiosta. (Viitala 2004, 242.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 243) mukaan perehdyttäminen on kallista ja sitoo henkilöstöresursseja. Uuden työntekijän palkkaaminen on jo sinällään kallis investointi ja usein tavoitteena on, että tulokas aloittaa työt heti, jotta hänestä saadaan tuottava.

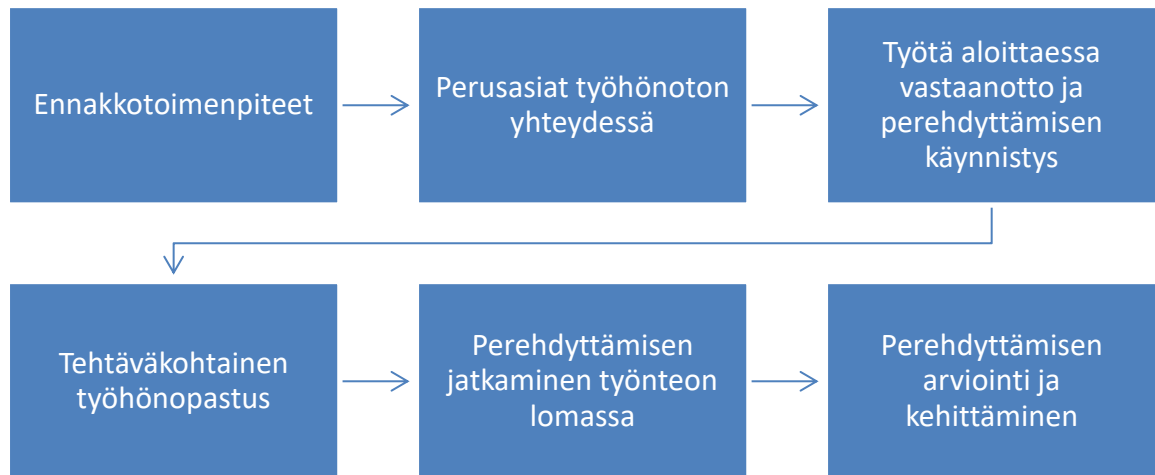
3 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

Hyvä ja laadukas perehdyttäminen vaatii suunnitelmallisuutta, dokumentointia, sekä jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Myös perehdyttämisen seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitteluun. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavat aineistot. Apuna voidaan käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen liittyvää aineistoa. Hyvän perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Viitalan (2004, 260) mukaan perehdyttäminen tulee hoitaa niin, että se

- turvaa yrityksen ja työyhteisön toiminnan laadun
- luo vastaanottavan ja myönteisen asenteen niin työyhteisössä kuin tulijaksakin
- auttaa sisäistämään työtehtävät mahdollisimman tehokkaasti
- vaalii yhteistyötä
- tarjoaa tulijalle mahdollisuuden onnistumiseen
- antaa kokonaiskuvan organisaatiosta ja työn yhteydestä siihen
- lisää työmotivaatiota ja kiinnostusta työtä ja alaa kohtaan

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 88) mukaan on tärkeää määrittää, että mitä perehdytetään. Perehdyttämisessä on kyse sekä tulokkaan osaamisen kehittämisestä että aikaisemmin opitun osaamisen hyödyntämisestä. Organisaation toimintatavasta, konseptista ja tulokkaan tehtävästä riippuen painotus saattaa vaihdella. Kuviossa 3 esitellään perehdyttämisen eri vaiheet, jotka tulisi ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa.



Kuvio 3. Perehdyttämisen vaiheet (Kupias & Peltola 2009, 102-106).

3.1 Suunnittelu ja ennakkovalmistelut

Perehdyttäminen ja sen valmistelu alkaa jo ennen uuden henkilöstön rekrytointia. Tällöin pohditaan tulevan tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 102.) Yrityksissä on hyvä olla valmiita perehdyttämissuunnitelmapohjia, joita voi tietyissä tapauksissa käyttää sellaisenaan, mutta usein niitä on hyvä mahdollisuuksien mukaan muokata tulokkaan tarpeita vastaaviksi (Kupias & Peltola 2009, 106).

Eräsalon (2008, 65) mukaan jo ilmoitus avoimesta työpaikasta aloittaa perehdytysprosessin. Tässä vaiheessa usein kerrotaan tietoa yrityksestä, sen arvoista ja toimintaperiaatteista. Työpaikkailmoitus on siis hyvä suunnitella tarkkaan.

3.2 Perusasiat työhönoton yhteydessä, vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen

Rekrytointi- ja haastatteluvaihe ovat erittäin tärkeitä perehdyttämisen kannalta. Silloin työntekijä saa ensimmäisen kuvan tehtävistä, työyhteisöstä sekä organisaation erityispiirteistä ja vaatimuksista. Haastattelun aikana saadaan myös käsitys hakijan ammattitaidosta ja osaamisesta, sekä voidaan alkaa pohtia hänen tarvitsemaa yksilöllistä perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Hyvän vastaanoton tärkeyttä ei voi painottaa liikaa. Siinä tulokas saa ensivaikutelman koko työyhteisöstä ja tervetulleen olon itselleen. Näinkin pieni asia kantaa pitkälle ja vaikuttaa tulokkaan suhtautumiseen organisaatiota ja työyhteisöä kohtaan. Ensimmäisenä päivänä hoidetaan usein kiireisimmät käytännön asiat, kuten avaimet tai kulkuluvat. Ensimmäisen päivän aikana tulokkaalle tulee esitellä myös hänen työpisteensä, työkaverit sekä työskentelytilat. (Kupias & Peltola 2009, 104.)

3.3 Tehtäväkohtainen työnopastus ja perehdyttämisen jatkaminen

Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. Siinä varmistetaan, että perehdytettävä saa riittävän varmuuden toimia uudessa työssään. Työnopastukseen kuuluu muun muassa työn sisältö, työvaiheet ja työn tekemisen perusteet, työssä käytettävien koneiden, laitteiden ja tarvikkeiden sijainti, käyttö ja ylläpito sekä esimerkiksi työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat. (Viitala 2004, 262.)

Työterveyslaitoksen mukaan perehdyttämistä tulee jatkaa työn ohella muun muassa vastaamalla tulokasta askarruttaviin kysymyksiin, varmistamalla oppimista, jatkamalla toimintamallien ja tavoitteiden esittelyä ja antamalla tietoa oman osaamisen kehittämismahdollisuuksista.

3.4 Perehdyttämisen arviointi, kehittäminen ja tarkastus

Ensimmäisen viikon jälkeen on hyvä järjestää lyhyt palautekeskustelu perehtymisen ja perehdyttämisen ensivaikutelmista. Samalla voidaan pohtia, mihin asioihin jatkossa panostetaan enemmän ja mitä voidaan jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

1-2 työssäolo kuukauden jälkeen olisi hyvä järjestää hieman kattavampi keskustelu perehdyttämisestä ja perehdytyksestä. Näin voidaan arvioida, onko tulokkaalla tarvittavat valmiudet onnistua työssään ja onko perehdytys ollut tarpeeksi laadukasta. Palautekeskustelussa perehdytettävä voi saada palautetta omasta työskentelystään ja hän voi tarvittaessa tehdä siihen liittyviä muutoksia. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Perehdyttämisen seurannalla ja arvioinnilla on kaksi merkitystä: tulokkaan tilanteen arviointi sekä organisaation perehdytysjärjestelmän toimivuuden seuranta. Perehdyttämistoimenpiteiden toimivuuden arvioinnissa tarkastellaan sekä yrityksen vastuhenkilöiden toimintaa että tulokkaan omaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Molempien, sekä työntekijän, että työnantajan hyödyn vuoksi tulisi laatia myös perehdytyksen tarkastuslista. Tarkastuslista sisältää perehdytyksessä esille otettavia asioita suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Tarkastuslistaan tulee merkitä, kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on varmistettu. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN LAATIMINEN PÄIVÖLÄN CAFÉ ELOSELLE

Perehdytettävälle olisi hyvä koota tietopaketti, josta löytyy erilaista organisaatiota koskevaa aineistoa, kuten esitteitä, työohjeita, toimenkuvat ja henkilöstön yhteystiedot. Myös perehdyttämissuunnitelma on hyvä antaa perehdytettävälle heti, jolloin hän kokee, että häntä on odotettu ja hänelle annetaan aikaa omaksua tehtäviinsä liittyvät asiat. Perehdyttämissuunnitelman kustakin osa-alueesta olisi hyvä miettiä etukäteen, kuka on vastuussa sen toteuttamisesta. Myös tiedon omaksumisen varmistamiseksi asioihin tulee palata useamman kerran ja antaa mahdollisuus kysymysten esittämiselle ja niihin vastaamiselle. (Joki 2018, 118.)

4.1 Alkutilanne

Päivölä Café Elosella ei ollut olemassa olevaa perehdytysuunnitelmaa, vain irrallisia ohjeistuksia ja muistilistoja. Eri työvuoroihin oli olemassa muistilistat työtehtävistä, mutta ne kaipasivat kovasti päivitystä.

Ravintolassa ei myöskään ole ollut perehdytyksestä vastaavaa henkilöä, vaan perehdytyksestä on huolehtinut aina perehdytettävän kanssa samaan aikaan töissä oleva henkilö. Jokaisella työntekijällä on kehittynyt oma tapa tehdä tiettyjä asioita, joten perehdytettävällä voi olla hankalaa omaksua joitain tapoja, kun kaikki tekevät eri tavalla.

4.2 Perehdytysuunnitelman sisällön kuvaus

Perehdytysuunnitelma tehtiin Office Word 2018 -ohjelmaa käyttäen, sen avulla saatiin selkeä rakenne ja sisällysluettelo kansioon (liite 1). Perehdytysuunnitelmaa oli hankala yhdistää kassapäätteelle, joten sähköinen versio ladattiin toimiston tietokoneelle. Sähköistä versiota on helppo muokata tietokoneella tietojen muuttuessa. Kansioista tehtiin myös paperinen versio helpottamaan esimerkiksi nopeaa

tiedonhakua. On myös mukava, että työntekijä saa valita tavan, jolla lukee perehdytysmateriaalin.

Perehdytys suunnitelman kansilehdestä selviää yrityksen nimi, sijainti ja puhelinnumero. Kansilehden jälkeen on sisällysluettelo, joka helpottaa muun muassa juuri tietyn tiedon etsimistä.

Ensimmäisessä kappaleessa toivotetaan työntekijä tervetulleeksi taloon pienin saate sanoin. Seuraavaksi kerrotaan hieman Elosen historiasta ja toimipaikkojen levittäytymisestä. Työntekijän on tärkeää tietää myös hieman yrityksen omistussuhteista ja johdosta, joten nekin on selvitetty suunnitelmassa. Café Elosen Seinäjoen Päivölän toimipisteen toiminnasta ja tarjonnasta kerrotaan lyhyesti, mutta kattavasti. Kerrotaan muun muassa kahvilavalikoimasta, asiakaspaikoista, lounaasta, asiakaskunnasta ja aukioloajoista. Ensimmäisessä kappaleessa on myös avattu kahvilaravintolan toiminta-ajatusta, liikeideaa ja arvoja. Café Elonen toimii hyvin esimerkiksi näyteikkunana ja markkinointivälineenä Elosen leipomotuotteille. Henkilökunnasta on kerrottu muun muassa ravintolapäällikkö ja vuoropäälliköt. Seinäjoen Päivölän ja Ideaparkin toimipisteissä työskentelee osittain samoja henkilöitä, joten on kerrottu kuka osaa vastata Päivölän toimipisteellä esiintyviin kysymyksiin.

Toiseen kappaleeseen on koottuna kaikki tärkeät yhteystiedot. Koen, että tämä helpottaa varsinkin uusia työntekijöitä löytämään nopeasti tarvittavan puhelinnumeron, kun ei tarvitse ilmoitustaululta tai muilta kyselemällä lähteä etsimään juuri tiettyä numeroa. Listassa on muun muassa ravintolapäällikön, vuoropäälliköiden, työterveyden, henkilöstöjohtajan, palkka-asioista vastaavan, erilaisten tavarantoimittajien ja korjaajien yhteystiedot.

Kolmannessa kappaleessa on kerrottu talon tavoista ja yleisistä käytänteistä. Ensimmäisenä on kerrottuna työajasta, esimerkiksi mistä työvuorolistat löytyvät ja miten työvuoroon saavutaan. Mahdollisten poissaolojen ilmoitustavoista ja hyväksyttävistä syistä on myös kerrottu. Suunnitelmaan on selvitetty taukojen pituudet, taukopaikka, sopiva ajankohta ja siitä keskusteleminen työkavereiden kanssa. Vaikka työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen, jossa sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta yrityksen sisäisistä asioista, on se myös muistutuksena kirjattu perehdytyskansioon.

Hygienia ja ulkoasu kohdassa on esitelty muun muassa, että työvaatteiden tulee olla puhtaat ja siistit ja että niihin kuuluu kokkitakki, mustat housut, päähine ja turvakengät. Henkilökohtaisesta hygieniasta tulee pitää huolta ja pitkien hiuksien tulee olla kiinni. Työvaatetus edesauttaa myös työturvallisuutta. Esimerkiksi oikeanlaiset kengät estävät liukastumisia. Työturvallisuudesta on kerrottu jonkin verran, esimerkiksi mistä löytyy vartijan puhelinnumero ja missä sijaitsee ensiapukaappi.

Vaikka Seinäjoen Päivölän toimipisteen vastaava huolehtii tavaroiden ja raaka-ainneiden tilauksista, on kaikkien työntekijöiden hyvä tietää, että mistä tavarat saapuvat. Kansioon on listattu eri tavarantoimittajat, joilta tavaraa tilataan, ja kerrottu hieman, milloin tilauksia tehdään ja milloin ne saapuvat. Kolmanteen kappaleeseen on kerrottu myös hieman jätehuollosta. Osittain yritys käyttää samoja jätepuristimia kuin K-Citymarket, mutta esimerkiksi biojätteet kerätään yrityksen omaan jäteastiin. Kansioon on eritelty kierrätettävät jätteet ja niiden sijoituspaikat. Jäteastiat sijaitsevat K-Citymarketin lastauslaiturilla, joten koettiin tarpeelliseksi laittaa kansioon kuva selkeyttämään niiden sijaintia.

Muuta tiedotettavaa asiaa löytyy neljännestä kappaleesta. Siinä on esitelty muun muassa palkanmaksusta: sen määräytymisestä, maksupäivistä ja mistä löytää palkkalaskelmat. Henkilökunnalle kuuluvista alennuksista löytyy myös selvitys, esimerkiksi omista tuotteista saa -20 % alennuksen ja työpäivän aikana lounas maksaa 5,61 €. Lisäksi on mainittu muun muassa mistä löytyy pelastussuunnitelma ja miten avaimet hankitaan.

Viidennessä kappaleessa käsitellään työvuorojen kulkua ja eri työtehtävien työnkuvia. Työvuorojen sisällöt on kuvattu erikseen jokaiselle työvuorolle: aamukassalle, kokille, välivuorolaiselle ja iltavuorolaiselle. Jotta saatiin selkeä rytmi päivään ja kaikki tehtävät tehtyä ajallaan, on tehtävät lueteltu kellonaikojen mukaan. Suunnitelman loppuun tehtiin lisäksi perehdytyksen tarkastuslista, joka auttaa varsinkin perehdyttäjää muistamaan kaikki perehdytettävät asiat.

Perehdytys suunnitelmasta saatiin tavoitteiden mukainen: tiivis, mutta kattava paketti, joka auttaa varsinkin uutta työntekijää sisäistämään muun muassa työvuorojen sisällöt ja yrityksen yhteiset pelisäännöt.

5 POHDINTA

Työn tavoitteena oli laatia Päivölän Café Elosolelle perehdytysmateriaali. Työ saatiin toimeksiantona ja idea siihen lähti omasta kiinnostuksestani, sekä ravintolan puutteellisen perehdytysmateriaalin päivittämisen tarpeesta.

Mielestäni tavoitteeni täyttyi ja sain laadittua yksinkertaisen, mutta kattavan materiaalin tärkeimmistä asioista. Toki materiaali olisi voinut olla vielä syvällisempi, mutta koin, että varsinkin uuden tulokkaan on mukavampi lukea tiivistä ja asiapitoista tekstiä.

Oma kiinnostukseni henkilöstöjohtamiseen ja sen käytännön soveltamiseen kasvoi opinnäytetyötä kirjoittaessa. Vaikka yleisellä tasolla tiedetään perehdyttämisen tärkeydestä ja ihan konkreettisistakin hyödyistä paljon, melko harvassa paikassa siihen oikeasti panostetaan. Pohdin paljon, että miten edellisissä työpaikoissani perehdytystä on hoidettu ja oli surullista tajuta, että varsinkin pienemmissä yrityksissä siihen ei ole panostettu lähes ollenkaan.

Kirjallisuusmateriaalia aiheesta löytyi paljon, mutta se oli melko vanhaa. Muutamia uudempia ja vanhempia lähteitä verrattuani koin, että asia ei silti vuosien saatossa kauheasti ole muuttunut.

Aikataulullisesti opinnäytetyöprosessi hieman venyi. Sen piti olla valmis jo syyslukukauden 2019 aikana, mutta valmistui vasta keväällä 2020. Kun syksyllä opinnot vähenivät, lisääntyivät työt vakituisen työpaikan myötä. Työkiireet ja motivaation puutos opinnäytetyön kirjoittamiseen olivat suurimmat syyt viivästy miseen. Olin kuitenkin päättänyt, että viimeistään keväällä pitää valmistua.

Opinnäytetyö prosessina oli melko selkeä. Itse perehdytysmateriaalin kokoaminen ja laatiminen oli mukavaa puuhaa, varsinkin kun itselläni oli pitkä kokemus kyseisen paikan toiminnasta. Teoriaosuuden rajaaminen ja kirjoittaminen taas tuntui välillä todella vaikealta.

Jatkossa toimeksiantajan on helppo päivittää perehdytys suunnitelmaa, kun pohja on jo valmiina. Työtä voisi vielä kehittää työnopastukseen liittyen laatimalla esimerkiksi kansion eri koneiden ja laitteiden käyttöohjeista.

LÄHTEET

Elonen. Ei päiväystä. Elosen tarina. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.3.2020]. Saatavana: <https://www.elonen.fi/historia/>

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

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

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.

Hyvä perehdytysopas. 2007. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 8.4.2020]. Saatavana: <http://docplayer.fi/94311-Hyva-perehdytys-opas.html>

Työterveyslaitos. Ei päiväystä. Perehdyttäjän top 10 -muistilista. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 7.4.2020]. Saatavana: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

Työturvallisuuskeskus. Ei päiväystä. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 5.3.2020]. Saatavana: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ ja_tyonopastus

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. [Verkkojulkaisu]. 2. painos. [Viitattu 2.4.2020]. Saatavana: <https://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Tyosuuhde/Työelämän%20kehittäminen/Työhön%20perehdyttäminen%202009%20TTK.pdf>

Työturvallisuuskeskus. 2016. Perehdyttämisen tarkistuslista. [Verkkojulkaisu]. 10. korj. painos. [Viitattu 8.4.2020]. Saatavana: https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

SISÄLTÖ.....	2
1 TERVETULOA TYÖSKENTELEMÄÄN CAFÉ ELOSELLE!	3
1.1 Historiaa	3
1.2 Omistussuhteet ja johto.....	3
1.3 Café Elonen Päivölä	3
1.4 Toiminta-ajatus, liikeidea & yrityksen arvot	5
1.5 Henkilökunta	5
2 TÄRKEÄT YHTEYSTIEDOT	6
3 TALON TAVAT JA YLEISET KÄYTÄNTEET	7
3.1 Työaika	7
3.2 Palkanmaksu & alennukset.....	7
3.3 Poissaolot ja työterveyspalvelut	8
3.4 Tautot	8
3.5 Vaitiolovelvollisuus	8
3.6 Hygienia, ulkoasu & omavalvonta.....	9
3.7 Työturvallisuus	9
3.8 Tavarantoimittajat.....	10
3.9 Jätehuolto	11
4 TYÖVUOROT	12
4.1 Aamukassa klo 6.00-13.30	12
4.2 Kokki klo 7.00-14.30	14
4.3 Välivuoro/iltakokki 10.30-18.00	16
4.4 Tiski/iltakassa 11.00-18.30	17
5 PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA	18