

Perehdytysopas Birgitta Hernesaaren kahvilalle

Liina Ypyä



Tekijä(t) Ypyä Liina	
Koulutusohjelma Ruokatuotannon johtaminen	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas Pyhän Birgitan puiston kahvilalle	Sivu- ja liitesivumäärä 27 + 2
<p>Perehdytys on monivaiheinen prosessi, joka alkaa jo rekrytointivaiheesta. Prosessi jatkuu työn aloittamisen jälkeen yksilöllisesti erilaisissa työelämän vaiheissa. Perehdytys vaatii aikaa ja resursseja koko organisaatiolta, mutta sen vaikutukset ovat niin suuret, että se kannattaa jokaisessa yrityksessä. Perehdyttämisen vaikutukset näkyvät työntekijän nopeassa oppimisessa ja yritykseen tutustumisessa, henkilöstöjohtamisessa, sitoutumisessa, motivoitumisessa ja ylipäätään yrityksessä viihtymisessä sekä yrityksen taloudessa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Pyhän Birgitan puiston kahvila Oy:lle ja erityisesti yhden sen kahvilan, Birgitta Hernesaaren käyttöön. Työn tavoitteena oli luoda perehdytysopas uusille työntekijöille. Lisäksi tavoitteena oli tehdä opas sähköiseen muotoon, jolloin se on helposti päivitettävissä. Oppaasta tavoiteltiin myös visuaalisesti inspiroivaa, jotta se motivoisi uusia työntekijöitä tutustumaan perehdytysoppaaseen tarkasti. Oppaan avulla perehdyttäminen voidaan aloittaa jo ennen töiden alkua lähettämällä opas työntekijälle sähköisesti. Tämä nopeuttaa työpaikalla tehtyä perehdytysprosessia ja antaa työntekijälle mahdollisuuden palata oppaan materiaaleihin työn teon ohessa.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä yleisellä tasolla, tutustuen perehdyttämisen taustoihin, perehdyttämisprosessiin, sekä perehdytyksen lainsäädäntöön. Opinnäytetyöprosessin aikana tehdään pieni tutkimustyö, joka toimii työstä syntyvän produktin taustamateriaalina. Työssä esitellään produktin synty vaiheittain ja avataan produktin sisältö. Työ on rajattu koskemaan vain perehdytystä, poissulkien rekrytointiprosessi, joka on osa perehdytystä. Rekrytointi kuuluu toimeksiantajayrityksessä ainoastaan esimiesten tehtäviin ja se on tehty ennen kahvilan avaamista.</p> <p>Työ toteutettiin kevään ja kesän 2020 aikana. Perehdytysoppaaseen on koottu kaikki toimeksiantajalle oleelliset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Työ tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Yhteistyön avulla työstä saatiin yrityksen tarpeita vastaava tuotos, joka tulee kahvilan käyttöön keväällä 2021.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdytysopas, motivointi, sitouttaminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttäminen	2
2.1	Perehdytyksen määritelmä, tavoitteet ja hyödyt yritykselle	2
2.2	Perehdytys prosessina	5
2.2.1	suunnittelu.....	5
2.2.2	toteuttaminen	5
2.2.3	oppimisen seuranta ja arviointi	6
2.3	Perehdyttäjä ja perehdytettävä.....	7
2.4	Työnopastus	8
2.5	Perehdyttämisen merkitys sitouttamisen ja motivoinnin näkökulmasta.....	9
2.6	Lainsäädäntö	10
3	Perehdytysopas perehdytyksen välineenä	11
3.1	Oman työn ankkuroiminen tietoperustaan	12
4	Toimeksiantaja.....	14
5	Produktin suunnittelu, toteutus ja lopputulokset.....	15
5.1	Produktin suunnittelu.....	15
5.2	Birgitan tämänhetkinen perehdytysmateriaali.....	16
5.3	Tutkimussuunnitelma	16
5.4	Tutkimusmenetelmä.....	17
5.5	Tutkimuksen toteutus	18
5.6	Lopputulokset	19
5.7	Yhteenveto.....	21
6	Perehdyttämisoppaan kuvaus	22
6.1	Perehdytysprosessi.....	23
7	Pohdinta ja arviointi.....	24
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	24
7.2	Eettiset näkökohdat	25
7.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi ja kehittämissuositukset.....	25
7.4	Oman oppimisen arviointi.....	27
	Liitteet.....	31
	Liite 1. Havainnointilomake	31
	Liite 2. Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo	31

1 Johdanto

Joka päivä uusia työntekijöitä aloittaa uusissa työtehtävissä. Työntekijöiden saamalla perehdytyksellä on vaikutuksia työntekijöiden motivoituneisuuteen, sitoutuneisuuteen ja yritykseen osaksi pääsemiseen. Perehdytyksen varmistamiseksi yritysten olisi hyvä panostaa perehdytysoppaaseen, jossa tiivistyy kaikille yritykselle oleellinen tieto yhteen paikkaan.

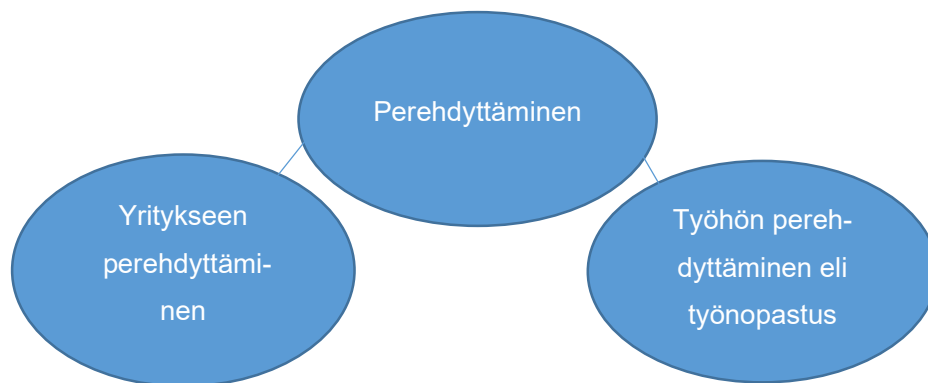
Työni päätavoitteena on laatia perehdyttämisoapas uusille työntekijöille. Tavoitteena on suunnitella, kehittää ja toteuttaa toimeksiantajan toiveiden mukainen opas hyödyntämällä teoria- ja tutkimusaineistoja. Alatavoitteina on toteuttaa oppaan lisäksi perehdytysprosessi, joka tukee oppaan käyttöä sekä laatia opas sähköiseen muotoon. Opas toteutetaan sähköisessä muodossa, jolloin sen muokattavuus helpottuu verrattuna tulostettuun materiaaliin. Perehdytysopas toteutetaan yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa. Toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet huomioidaan oppaassa. Yhteistyön tuloksena syntyy toimiva opas uusille työntekijöille ja työkalu henkilökunnalle perehdyttämisen avuksi. Toimeksiantajan toiveena on sähköinen opas, jossa käytetään monipuolista visuaalista ilmaisua ja videomateriaalia tekstin lisäksi. Perimmäisenä tarkoituksena on motivoida ja sitouttaa työntekijät yritykseen perehdyttämisen kautta, joten inspiroiva ja omalaatuinen perehdytysopas on niin sanottu käyntikortti yritykseen. Perehdytysopas herättää työntekijän mielenkiinnon ja jää työntekijän mieleen erikoisuudellaan. Sähköinen opas on helposti lähestyttävä myös siksi, että uudet työntekijät voivat tutustua siihen rauhassa ennen töiden alkua. Työntekijöillä on aikaa sisäistää asiat ja työn alkaessa siirtää teoriatieto käytäntöön. Työntekijän valmistautuminen perehdytykseen vaikuttaa perehdytyksen tehokkuuteen (Viitala 2008, 356).

Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa. Työssäni keskityn tarkastelemaan perehdyttämistä työntekijän aloittaessa toimipisteessä. Perehdytysoppaan tarkoitus on olla yleinen opas työntekijöille ja, koska rekrytointi kuuluu yrityksessä esimiehille, ei rekrytointia huomioida oppaassa. Perehdytyksen havainnointia on myös rajattu niin, ettei työsopimuksen laatiminen ja muut ennen työn tekoa sovitut asiat kuulu havainnointiin.

Keskeisiä käsitteitä työssäni ovat perehdyttäminen, perehdytysopas, henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi.

2 Perehdyttäminen

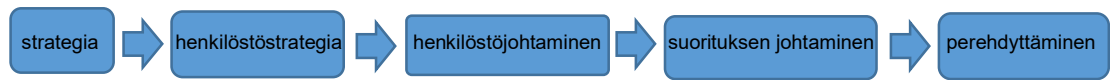
Perehdyttäminen on laaja toimenpide, joka vaikuttaa uuteen työntekijään pitkälle työuralla. Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheesta, kun organisaatio etsii uusia työntekijöitä yritykselle ja jatkuu työn teon ohessa työn vaihtuvuuden mukaan. Perehdytyksestä on todettu olevan hyötyä niin yrityksen taloudelle kuin työntekijöiden työhyvinvoinnille sekä työntekijöiden motivoituneisuudelle ja sitoutuneisuudelle yritystä kohtaan. Perehdytys on yksilöllistä riippuen perehdytettävän koulutuksesta ja kokemuksesta, joiden avulla räätälöidään jokaiselle yksilöllisesti toimiva perehdytysprosessi. Perehdytyksen sisällön varmistamiseksi organisaation on hyvä laatia perehdytyskansio, joka sisältää perehdytysoppaan. Perehdytys on osa henkilöstöjohtamista ja sillä on sitä kautta vahva osuus myös koko organisaation strategiassa. Perehdyttäminen voidaan jakaa yritykseen perehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 2.)



Kuvio 1. Perehdyttäminen (Hämäläinen & Kangas 2007, 2 pohjalta)

2.1 Perehdytyksen määritelmä, tavoitteet ja hyödyt yritykselle

Perehdyttämisellä on vahva rooli koko yrityksen toiminnan kannalta. Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista ja kuuluu suorituksen johtamisen osa-alueeseen. Suorituksen johtamisessa keskitytään parantamaan työntekijän suorituksen tasoa asettamalla oikeanlaiset tavoitteet, antamalla palautetta ja kehittämällä työtä (Järvinen, Rantanen & Ruotsalainen 2014). Henkilöstöjohtaminen on osa henkilöstöstrategiaa, jonka tarkoituksena on varmistaa riittävä henkilöstön määrä ja osaaminen yrityksessä. Yrityksen strategioilla on kolme eri tasoa, yritysstrategia, liiketoimintastrategia ja operatiivisen strategian tasot, joista henkilöstöstrategia kuuluu operatiivisten eli toiminnallisten strategioiden tasolle. (Viitala 2013, 50.) Yrityksen strategiaa suunniteltaessa, tullaan myös työntekijöiden perehdyttäminen ottamaan välillisesti huomioon.



Kuvio 2. Perehdyttäminen osana yrityksen strategiaa

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työhön liittyvien asioiden opastusta niin, että työntekijä pääsisi työhön mukaan ja oppisi itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman pian työn aloittamisen jälkeen (Joki 2018, 111). Perehdytyksessä työntekijä saa opastuksen työolosuhteisiin, -välineisiin, -menetelmiin sekä turvallisuuteen ja terveyteen liittyviin asioihin (Horn, Liski & Villanen 2007, 8). Perehdyttämiseen kuuluu myös työpaikan ihmisiin tutustuminen (Työturvallisuuskeskus). Perehdyttäminen on yleiskäsite kaikelle työn aloituksessa tapahtuvalle toiminnalle ja se alkaa jo rekrytointivaiheesta. Perehdyttämiseen kuuluu yleisen perehdytyksen lisäksi myös työhön opastus, jossa työntekijä opastetaan tiettyyn työtehtävään ja kerrotaan, mitä työ on ja miten itse työtä tehdään (Haaga-Helia materiaali). Työterveyslaitos on laatinut ”Perehdyttäjän TOP 10 -muistilistan”, joka kokoaa selkeästi ja yksinkertaisesti kaikki oleelliset asiat, mitä perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi (Työterveyslaitos). Tätä muistilistaa käytetään työssä niin teoriaosuudessa kuin oppaan runkona.

Top 10 -muistilista perehdyttäjälle:

1. perehdytyksen suunnittelu
2. työntekijän opastaminen työpaikkaan ja työtehtävään
3. perehdytyksen läpikäynti, yleisesti työpaikkaan ja toimintaan tutustuminen
4. työsuhteasiat; palkka, lomat, poissaolot, ruokailut
5. työturvallisuus ja -terveydenhuolto
6. työtehtävään perehdyttäminen; koneet, laitteet, vika- ja häiriötilanteet
7. jatkuvuus; seuranta työn teon lomassa
8. palaute ja rohkaisu
9. perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen
10. jatkuvuus työtehtävien tai toimenkuvan muuttuessa

(Työterveyslaitos. Perehdyttäjän Top 10-muistilista.)

”Muistilista” kertoo, mitä kaikkea perehdytys on. Perehdytys alkaa jo ennen varsinaisten töiden alkua ja jatkuu vielä sen jälkeen, kun työntekijä on siirtynyt työskentelemään itsenäisesti. Perehdytyksen suunnittelu alkaa työpaikalla ennen uuden työntekijän aloittamista tarkistamalla perehdytysmateriaali ja sen paikkansapitävyys, päättämällä ketkä osallistuvat

perehdytykseen, varaamalla aikaa perehdytystä varten ja tiedottamalla työyhteisölle uudesta työntekijästä. Myös työntekijän perehdytys alkaa ennen varsinaisten töiden aloittamista esittelemällä työpaikka ja työntekijän työtehtävät ja tavoitteet. Töiden alkaessa työntekijän kanssa käydään läpi perehdytyksen sisältö ja tavoitteet, työpaikkaa koskevat säännöt ja tavat, työsuhteasiat ja työturvallisuuteen ja -terveydenhuoltoon liittyvät asiat. Varsinaiseen tehtävään perehdyttäessä opastetaan koneiden ja laitteiden käytössä, varmistetaan perehdytyksen jatkuvuus työskentelyn lomassa, rohkaistaan työhön ja annetaan palautetta. Perehdytysvaiheen jälkeen on hyvä käydä perehdytys läpi työntekijän kanssa ja kirjata ylös palautetta perehdytyksen kulusta, jotta sitä pystytään kehittämään ensi kertaa varten. Perehdytystä täytyy antaa myös uusien työtehtävien tai toimenkuvan muuttuessa, jolloin perehdytys voidaan aloittaa työtehtävään perehdyttämisestä. (Työterveyslaitos.) Palvelualojen ammattiliitto (Pam) muistuttaa uusia työntekijöitä työnantajan velvollisuudesta antaa perehdytystä uusille työntekijöille. Perehdytyksen tarkoituksena on työntekijöiden riittävä tiedon saanti työtehtävistä, työpaikasta ja sen toiminnasta, työvälineistä ja turvallisuudesta. (Palvelualojen ammattiliitto 2019.)

Hyvin tehty perehdytys lyhentää työntekijän oppimiseen menevää aikaa ja kun työntekijä oppii työtehtävät nopeasti ja pystyy itsenäiseen työskentelyyn, hän myös keskeyttää toisten työntekoa vähemmän ja tuottaa yritykselle enemmän työllään. (Horn, Liski & Villanen 2007, 22.) Onnistunut perehdytys taas vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti. Hyvinvoiva henkilöstö ruokkii yrityksen kasvua ja kehitystä, koska työntekijät ovat motivoituneita ja innostuneita työskentelemään. Vain hyvinvoiva henkilöstö pystyy oppimaan, tuottamaan ja olemaan luova. (Viitala 2014.)

Jos perehdytys ei ole onnistunut, se heijastuu työhyvinvointiin negatiivisesti. Huonovointinen henkilöstö sairastelee enemmän ja aiheuttaa useammin vaaratilanteita. Jos työntekijä ei ole saanut riittävää perehdytystä työtehtäviin tai laitteisiin, epävarmuus syö energiaa ja työntekijä on väsynyt jännityksen vuoksi, mikä rasittaa työntekijää ja vaikuttaa työhyvinvointiin (Viitala 2014). Kun työntekijälle opastetaan alusta asti oikeanlainen työskentelytapa, vähentää se työtapaturmien riskiä. Uudet työntekijät ovat riskialttiimpi työtapaturmille, joten työturvallisuuteen liittyvät asiat olisi hyvä kuulua perehdytysoppaaseen. (Työterveyskeskus 2007, 4).

Perehdyttäminen vaatii työnjohdon resursseja ja uuden työntekijän palkkaaminen maksaa yritykselle 9000–34000 euroa, josta perehdyttämisen osuus on 2000–3000 euroa (Horn, Liski & Villanen 2007, 22). Perehdyttämisen laadulla voidaan vaikuttaa siihen, onko yritys tehnyt järkevän sijoituksen palkatessaan uuden työntekijän vai onko perehdytykseen käytetty aika ja raha hukkaan heitettyä. Huonosti hoidettu perehdytys voi tuottaa yritykselle

lisäkustannuksia esimerkiksi tapaturmien kautta, poissaoloilla, henkilöstön vaihtuvuudella tai uuden työntekijän tietämättömyyden aiheuttamilla asiakassuhteiden katkeamisilla (Työturvallisuuskeskus 2007, 5). Hyvin tehty perehdytys taas luo yritykselle uuden työntekijän, joka tuo yritykselle työllään rahaa. Viitala muistuttaa teoksessaan Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä (2014), että uusi työntekijä tuo yritykseen myös uutta tietoa ja osaamista sekä parhaimmillaan uusia asiakkaita, markkinaosuuksia ja uusinta koulutustietoa, mitkä ovat ennen kaikkea uusia kilpailuetuja yritykselle (Viitala 2014).

2.2 Perehdytys prosessina

Perehdytys on laaja prosessi, johon kuuluu suunnittelu, toteutus, toteutuksen arviointi ja seuranta. Prosessi käynnistyy työhönottovaiheessa, jolloin yritys suunnittelee työvoimatarpeensa ja hakee vastaavaa työvoimaa. Työvoiman löydyttyä suunnitellaan sopiva perehdytys uusille työntekijöille ja perehdytetään jokainen työntekijä yksilöllisesti. Työntekijän aloitettua itsenäinen työskentely, seurataan perehdyttämisen onnistumista ja pyydetään perehdytettävää arvioimaan perehdytyksen onnistumista jatkokehitystä varten.

2.2.1 suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelu kuuluu henkilöstöpolitiikan osa-alueeseen. Henkilöstöpolitiikassa suunnitellaan, kuinka paljon yritys tarvitsee osaavaa henkilöstöä, kuinka paljon se voi itse kouluttaa uusia osaajia, kuinka paljon työvoimaa tarvitaan yhteensä ja miten kaikki työvoima voidaan kouluttaa ja perehdyttää työhönsä. Perehdyttämistä suunniteltaessa otetaan huomioon, ketkä ovat perehdyttäjiä, työhönohjaajia ja työpaikkaohjaajia. Ohjaajan vaikuttaa hyvä ammattitaito, hyvä motivaatio ja myönteinen asenne ohjaamisesta kohtaan. Suunniteltaessa määritellään perehdyttämisen tavoitteet. Tavoitteena on työntekijän oppiminen, jota helpottaa valmiiksi mietityt tavoitteet; mitä halutaan työntekijän oppivan, missä ajassa ja miten hyvin. Suunnitteluun kuuluu myös perehdyttämisohjelman laatiminen. Se voi olla joko yksilöllinen tai ryhmälle suunnattu. (Työturvallisuuskeskus 2007, 6–7.) Suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon perehdyttämiseen käytettävä aika. Ajankäyttöön vaikuttaa muun muassa työntekijän aiempi työkokemus, työtehtävät, joihin perehdytetään sekä tulevan työsuhteen pituus (Joki 2018, 112–113).

2.2.2 toteuttaminen

Perehdytyksestä on vastuussa esimies, mutta perehdyttäminen kuuluu kaikille organisaation jäsenille sekä perehdytettävälle itselleen. Perehdytyksen hoitaa useasti joku siihen määrätty henkilö esimiehen sijasta tai vastuualueita jaetaan esimiehen ja työntekijöiden

kesken. (Työturvallisuuskeskus 2007, 6, 14.) Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa, jolloin työnhakijalle kerrotaan yleistä tietoa yrityksestä, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteeseen liittyvistä asioista ja talon tavoista. Rekrytointi on rajattu opinnäytetyöstä työn ulkopuolelle, joten siihen ei paneuduta enempää. Kun työntekijä on valittu yritykseen, perehdyttäjä valmistautuu uuden työntekijän vastaanottamiseen kertomalla uudesta työntekijästä muille työntekijöille, varaamalla tarpeeksi aikaa perehdyttämiselle, hankkimalla työvaatteet, työohjeet, avaimet ja suunnittelemalla ensimmäisten päivien ohjelman ennen työsuhteen alkua, jotta työntekijä kokee olevansa tervetullut taloon. (Työturvallisuuskeskus 2007, 9.) Ensimmäisinä päivinä työntekijä tutustutetaan työpaikkaan ja työyhteisöön. Perehdyttämisen kulku suunnitellaan huomioiden työntekijän aiempi työtausta. Ammattitaitoinen työntekijä voi työskennellä jo ensimmäisenä päivänä itsenäisesti, kunhan tietää, mistä saa lisätietoa tarvittaessa. Ammattitaidottomalle työntekijälle opastetaan työtilat ja työvälineet sekä otetaan mukaan työntekoon työparin kanssa (Työturvallisuuskeskus 2007, 9–10.) Perehdytystä toteutetaan yksilöllisesti, yhdessä laaditun perehdytysohjelman mukaisesti.

2.2.3 oppimisen seuranta ja arviointi

Perehdyttäminen liitetään usein tapahtuvan työsuhteen alussa. Työntekijät kaipaavat kuitenkin ohjausta ja tukea myös myöhemmin työuralla ja erityisesti, jos työn teko keskeytyy esimerkiksi sairaus- tai äitiysloman vuoksi. Perehdyttämistä tehdään uusille työntekijöille, jotta he oppivat uuden työpaikan toimintatavat ja työtehtävät, mutta myös vanhoille työntekijöille esimerkiksi työtehtävien vaihtuessa tai pidempien poissaolojaksojen jälkeen. (Joki 2018, 111.) Työturvallisuuskeskuksen mukaan perehdyttämistä kuuluisi antaa myös hankkiessa uusia laitteita, harvoin tehtäviin töihin, kun työturvallisuutta on laiminlyöty, tapahtuu työtapaturma, havaitaan puutteita ohjeistuksessa tai toiminnassa tai tuotteissa havaitaan virheitä (Työturvallisuuskeskus). Perehdyttäminen täytyisi suunnitella jokaisen perehdytettävän tarpeet huomioiden, vaikka perehdytyksen runko voi olla kaikille samansuuntainen (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttavat työsuhteen pituus ja työtehtävät sekä työntekijän ikä, aiempi työkokemus, osaaminen ja uusi rooli työtehtävässä. (Joki 2018, 112–113.) Jos työntekijä on työskennellyt aiemmin alalla, perehdyttäminen voidaan rajata käsittelemään vain kyseisen työpisteen tehtäviä ja käytäntöjä. Jos taas työntekijä on vasta valmistunut tai muuten kokematon, perehdytykseen kuuluu koko toimialan esittely ja perehdytys on huomattavasti pidempi. Perehdytystä on hyvä jatkaa niin pitkään kuin työntekijä kokee sen tarpeelliseksi ja perehdytys jatkuu vielä itsenäisen työskentelyn aloittamisen jälkeenkin. (Joki

2018, 112.) Työntekijällä voi mennä useita vuosia ennen kuin hän hallitsee täysin työtehtävät ja voi antaa täyden panoksen yritykselle (Viitala 2014, 101).

Perehdyttämisessä täytyy ottaa huomioon erimittaiset työsuhteet. Lyhyissä esimerkiksi viikon mittaisissa työsuhteissa, kuten sijaisuus, pääasia on kertoa välttämättömät asiat työn kannalta; työaika, tilat, tauot, poissaolot ja työvälineisiin liittyvät keskeiset asiat ja opastukset. Työsuhteen pidentyessä on tärkeää kertoa yrityksestä ja sen käytännöistä enemmän. Sesonkityöntekijöille opastetaan jo tarkemmin tuotteista ja palveluista. Vakituiseen tai pidempiaikaiseen työsuhteeseen tulevalle perehdytyksen tulisi olla kokonaisvaltaista ja siihen olisi hyvä varata enemmän aikaa jatkoperehdyttämistäkin ajatellen. Perehdyttämistä tarvitaan myös, kun siirrytään tehtävästä toiseen, mutta silloin voidaan siirtyä suoraan yrityksen esittelystä ja toimintatavoista itse toimenkuvan oppimiseen. Opiskelijoiden harjoituksissa perehdyttämisessä on tärkeää huomioida, että perehdyttämisen täytyy olla yksityiskohtaista ja mikään asia ei saa olla itsestäänselvyys, joten harjoittelua varten on hyvä olla omaa perehdyttämismateriaalia. Ulkomaalaisten työntekijöiden perehdyttäminen voi myös aiheuttaa haasteita kielimuurin ja kulttuurierojen myötä, joten ne tulee ottaa huomioon perehdyttäessä. (Horn, Liski & Villanen 2007, 14–18.)

2.3 Perehdyttäjä ja perehdytettävä

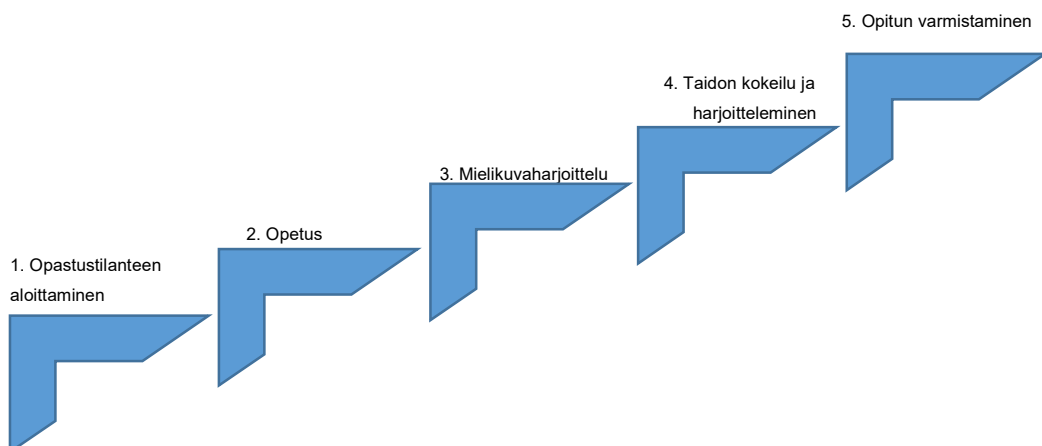
Perehdytyksessä molemmilla tekijöillä, perehdyttäjällä ja perehdytettävällä on vastuu huolehtia perehdytyksen riittävydestä ja siitä, että asiat tulee ymmärrettyä oikein ja käytyä läpi. Perehdyttäjältä oletetaan hyvää ammattitaitoa sekä motivoituneisuutta ja positiivista asennetta perehdyttämistä kohtaan. Perehdyttäjän on hyvä pystyä katsomaan tilannetta perehdytettävän kannalta ja opastaa asiat selkeästi ja johdonmukaisesti. Perehdyttäjän ja perehdytettävän luonteva kommunikaatio helpottaa oppimista ja perehdytettävää on hyvä muistaa kannustaa ja rohkaista riittävästi. (Työturvallisuuskeskus 2007, 6, 14.) Hyvä perehdytys -opas (2007) -teoksessa perehdyttäjän tehtäviksi on lueteltu ymmärrettävien ohjeiden antaminen, tuottavan ja laadukkaan työn tekemiseen ohjaaminen, oikeiden ja turvallisten työskentelytapojen opettaminen, itsenäiseen tiedonhakuun ja ongelmanratkaisuun kannustaminen sekä palautteen antaminen.

Perehdytettävällä on myös vastuu perehdytyksessä. Jotta perehdytettävä oppii opetettu asiat, täytyy olla itse aktiivinen, keskustella uusista käsitteistä ja omaksua, mitä työntekijältä odotetaan työssään (Horn, Liski & Villanen 2007, 13). Useat yritykset jakavat uusille työntekijöille työhönottovaiheessa Tervetuloa taloon -oppaita, johon työntekijän on ollut hyvä

tutusta, jotta tietää, millaisessa yrityksessä tulee työskentelemään. Oheismateriaalit helpottavat oppimista, koska niiden avulla asioita on helpompi muistaa ja painaa mieleen (Työturvallisuuskeskus 2007, 10).

2.4 Työnopastus

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti niin uuteen työpaikkaan siirtyessä kuin saman työpaikan sisällä, sillä niin työssä, työyhteisössä kuin yhteiskunnassakin tapahtuu koko ajan muutoksia, joihin tarvitaan perehdyttämistä. Perehdyttäminen voidaan jakaa yritykseen perehtymiseen ja työhön perehtymiseen. Yritykseen perehtyessä työntekijä tutustuu työpaikkaansa, sen liikeideaan ja toimintaperiaatteeseen sekä oppii sen keskeiset toimintatavat ja arvot. Työntekijä saa kattavasti tietoa yrityksen omistussuhteista ja tietää, mistä voi hakea lisää tietoa. Työntekijä oppii tuntemaan työkaverit, esimiehet sekä yrityksen asiakkaat. Työhön perehtymistä kutsutaan myös työnopastukseksi. Työntekijä oppii omaan työtehtävään ja turvallisuuteen liittyvät asiat, tietää oman roolinsa yrityksessä ja häneen kohdistuvat odotukset työtehtävässä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 1–2.) Työntekijää tuetaan työskentelyssä ja ohjataan itsenäiseen työskentelyyn, mutta ei jätetä vielä työskentelemään yksin. Työnopastus on hyvä suunnitella, jotta työntekijä oppii asiat mahdollisimman nopeasti ja oikealla tavalla, jolloin työn tehokkuus ja laatu paranevat. Tämä säästää kaikkien työntekijöiden aikaa ja voimavaroja, kun työntekijä pystyy itsenäiseen työskentelyyn heti perehdytyksen jälkeen. (Työturvallisuuskeskus 2007, 12.) Työnopastuksen suunnittelussa on hyvä käydä läpi, ketä opastetaan, miksi, mitä työntekijälle opastetaan ja miten opastaminen tapahtuu sekä miten varmistetaan, että työntekijä oppii asiat. Tätä varten on laadittu työnopastuksen viisi askelta, jotka opastavat perehdyttäjää opastamaan asiat järjestyksessä niin, että perehdytettävä oppii asiat.



Kuvio 2. Viiden askeleen menetelmä (Mukaillen Vartiainen, Teikari & Pulkkis 1989, Psykologinen työnopastus)

Ensimmäisessä vaiheessa selvitetään oppimistavoitteet ja arvioidaan lähtötasoa. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi jonkun työmenetelmän opastuksessa. Jos työntekijällä on aiempaa kokemusta menetelmästä, työntekijä näyttää perehdyttäjälle tekemistään. Perehdyttäjä arvioi tekemistä ja, jos työntekijä osaa menetelmän, siirrytään seuraavaan vaiheeseen tai perehdyttäjä opastaa menetelmän tekemisessä alusta alkaen, jotta se tehdään oikein. Toisessa vaiheessa opastetaan kokonaisvaltaisesti työnkuvaan. Tämä vaihe on laaja ja se on hyvä jakaa useampaan osaan, jotta varmistetaan, että työntekijä tietää, miksi työtehtävät tehdään opetetulla tavalla. Kolmannessa vaiheessa käytetään mielikuvaharjoittelua oppimisen tukena. Siinä perehdyttäjä pyytää työntekijää kuvaamaan opetetun asian mahdollisimman tarkasti, jotta työvaiheet ja -välineet tulee käytyä läpi työntekijän toimesta ja näin ne jäävät paremmin mieleen. Neljännessä vaiheessa työntekijä tekee työvaiheet itsenäisesti ja arvioi omaa tekemistään ensin itse, jonka jälkeen perehdyttäjä arvioi tekemistä ja antaa palautetta työskentelystä. Viidennessä vaiheessa työntekijä siirtyy työskentelemään itsenäisemmin. Tässä varmistetaan opitut asiat niin, että perehdyttäjä käy välillä tarkistamassa työn jälkeä, mutta ei enää ohjaa tekemistä yhtä intensiivisesti. Tässä vaiheessa työntekijää voidaan myös pyytää opastamaan samat asiat toiselle henkilölle, jolloin varmistetaan, että opetetut asiat on opittu varmasti. (Työturvallisuuskeskus 2007, 15–16.)

Työnopastuksen tarkoituksena on, että työntekijä hahmottaa perehdytyksen jälkeen työn merkityksen organisaatiossa ja, että työstä ja työpaikasta on muodostunut selkeä kokonaiskuva (Viitala 2008, 359–360).

2.5 Perehdyttämisen merkitys sitouttamisen ja motivoinnin näkökulmasta

Perehdyttäminen vaikuttaa työntekijöiden sitoutuneisuuteen. Jos työntekijä otetaan ystävällisesti vastaan ja hän kokee olevansa tervetullut työyhteisöön, hän todennäköisemmin jää työskentelemään yritykseen kuin työntekijä, joka kokee olevansa muiden tiellä ja joutuu itse selviämään työn aloituksesta. Tärkeää on muodostaa uudelle työntekijälle myönteinen ensivaikutelma yrityksestä, jotta työntekijä uskaltaa helpommin keskustella ja kysellä asioista. (Työturvallisuuskeskus 2007, 9.) Onnistuneen perehdyttämisen on osoitettu vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta (Horn, Liski & Villanen 2007, 22).

Perehdyttämisellä on merkitystä myös työmotivaatioon. Motivaatio joko vahvistuu tai heikenee perehdytyksen myötä. Hyvällä työmotivaatiolla on vaikutusta yritykseen sitoutuneisuuden kanssa ja poissaolojen määrään. (Työturvallisuuskeskus 2007, 5.) Motivoituneet työntekijät tuottavat enemmän ja ovat näin ollen tärkeässä roolissa yrityksen menestymisen kannalta (Hyppönen 2013). Sen vuoksi on tärkeää huolehtia työntekijöiden kiinnostuksen

herättämisestä ja sen ylläpidosta. Työntekijään vaikuttaa ensivaikutelma, jonka se saa yrityksestä. Myönteisen ensivaikutelman avulla työntekijä kokee olevansa tervetullut työyhteisöön. (Työturvallisuuskeskus 2007, 9.)

2.6 Lainsäädäntö

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajat perehdyttämään työntekijät lain 2. luvun, 14 § mukaan. Pykälän 1. kohdan mukaan ”*työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista*”. Lisäksi työntekijälle annetaan opastusta haitta- ja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi sekä korjaus-, häiriö- ja puhdistustoimenpiteitä varten. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Nuorten työntekijöiden perehdyttämiseen ja työskentelyyn on asetettu lain puitteissa vielä omat vaatimukset (Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998). Laissa veloitetaan työnantaja huolehtimaan nuoren työntekijän perehdyttämisestä; henkilökohtaisesta ohjeistuksesta ja opastuksesta niin, ettei hän vaaranna työllä itseään tai muita (Työsuojelu 2016). Nuoren työntekijän kohdalla oletetaan, että hänellä ei ole kokemusta tai ammattitaitoa työskentelystä kyseisellä alalla, jolloin työnantajan velvollisuus on huolehtia opastuksesta alaan. Työnantaja selvittää nuoren työntekijän osaamisen ja kokemuksen ja muodostaa sen perusteella yksilöllisen tarpeen perehdytykselle (Työsuojelu 2016). Perehdyttämisen tarkoituksena erityisesti nuorten kohdalla on turvallinen työskentely ja työympäristö. Sen vuoksi on tärkeää opastaa haitallisten ja vaarallisten työtehtävien ja tilanteiden varalta, jotta nuori oppii myös välttämään niiden syntymistä (Työsuojelu 2016).

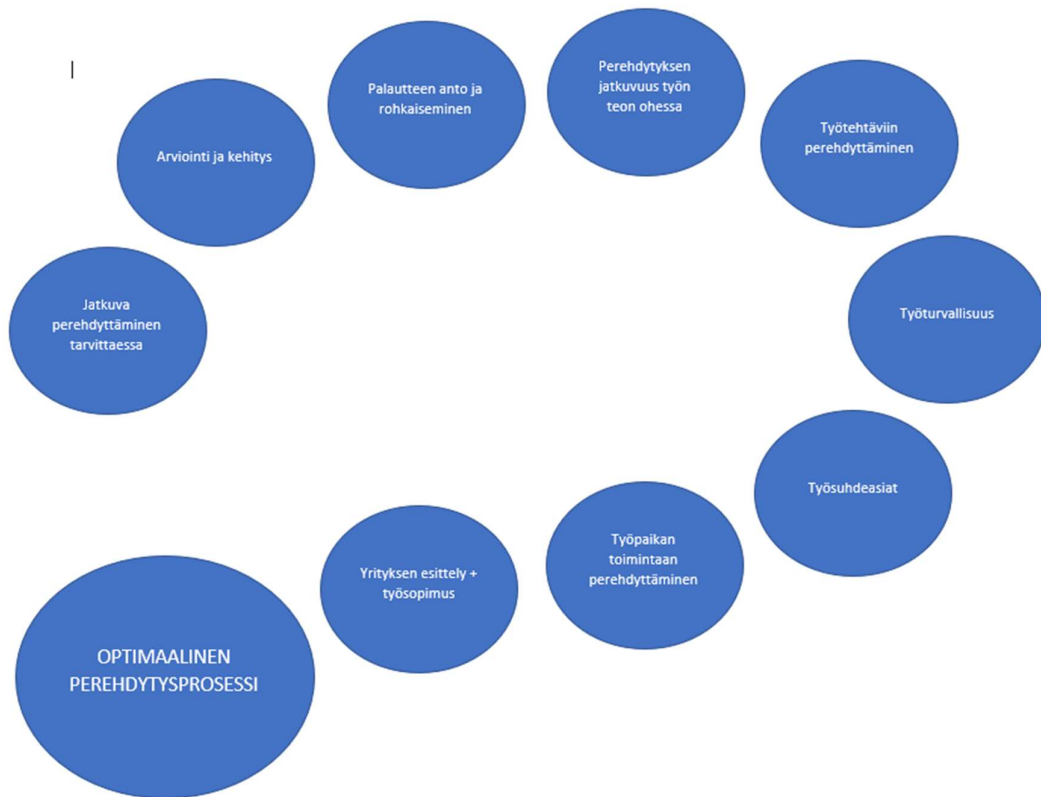
Työsopimuslaki (26.1.2001/55) opastaa oikeanlaisten työsopimusten kirjoittamisessa. Laki määrittää työsopimuksen muodon ja keston, koeajan työsuhteelle, työnantajan ja työntekijän velvollisuudet, sairauspoissaolojen aikaiset palkat, loma-aikojen palkat, lomauttamiset, työsopimuksen päättämisen ja irtisanomisen. Laissa on yksityiskohtaisesti avattu kaikki työsuhteen sopimiseen, työsuhteen aikaiseen ja sen lopettamiseen liittyvät asiat kaikilta kanteilta, jotta jokaista työntekijää kohdeltaisiin asiallisesti ja oikeudenmukaisesti.

3 Perehdytysopas perehdytyksen välineenä

Perehdytystä on hyvä suunnitella, jotta varmistetaan, että kaikki oleellinen tieto tulee käytyä läpi ja perehdytys toteutuisi perehdytettävän tarpeet huomioon ottaen (Työturvallisuuskeskus 2007, 2). Perehdytyksen tueksi on laadittu erilaisia perehdytysoppaita, perehdytyksen tarkistuslistoja ja perehdytysohjelman runkoja, joita voi hyödyntää omaa perehdytyskansiota laatiessa. Laki ei suoraan vaadi kirjallista materiaalia perehdyttämisen tueksi, mutta sellainen voidaan vaatia Valtionneuvoston määräyksellä, jos se katsotaan välttämättömäksi (Työturvallisuuslaki 23.8.2020/738). Palvelualojen ammattiliitto myös mainitsee, että perehdyttäjä antaa usein kirjallista materiaalia perehdytettävän luettavaksi, mutta liitto ei sitä vaadi työnantajalta (Palvelualojen ammattiliitto 2019).

Perehdytysopas suunnitellaan toimipaikkakohtaisesti, jotta se tarjoaa olennaiset tiedot juuri kohdeyrityksestä. Yleisesti oppaan laatii henkilöstöasiantuntija, joka laatii yleisen perehdytysoppaan koko organisaatio tasolle, mutta sen lisäksi on hyvä olla tarkennettua, tehtäväkohtaista materiaalia (Matihaldi 19.11.2019). Oppaan tarkoituksena on vastata ainakin, mitä tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita työntekijältä odotetaan (Oulun kaupunki). Perehdytysopas voi sisältää esimerkiksi seuraavat kohdat; yritys, organisaatio, henkilöstö, toimintatavat, tilat ja kulkutiet, työaika ja työvuorot, palkka-asiat, työturvallisuus, työterveyshuolto, työskentely-ympäristö, oma tehtävä, koulutus ja sisäinen tiedottaminen, muut asiat esimerkiksi harrastusmahdollisuudet ja edut (Joki 2018, 116–118). Hyvä perehdytys -opas opinnäytetyön (2007) mukaan perehdytysoppaassa olisi hyvä olla perehdytyksen tavoitteet, kohderyhmät eli onko kyseessä vakituinen työsuhde vai sijaisuus, sisältö, jossa kerrotaan hakuvaiheesta lähtien oleelliset tiedot, yritykseen liittyvät asiat, työtehtävät ja lain puitteissa olevat tärkeät seikat. Lisäksi oppaassa on määritelty tehtäviksi huolehtia perehdyttämisen kehitysprosessista niin, että uuden työntekijän kanssa käydään perehdyttämisen aloitus- ja lopetuskeskustelut sekä seurantakeskustelu vuoden päästä perehdyttämisestä. (Horn, Liski & Villanen 2007, 24–25.) Työturvallisuuskeskuksen näkökulma perehdyttämiseen on työn tekeminen turvallisesti ja sen mukaan myös perehdytysoppaan olisi hyvä keskittyä työn turvallisuutta edistäviin tekijöihin ja riskien hallintaan. Tehtäviin, joissa käytetään joitain laitteita tai pesuaineita, jotka voivat olla vaaraksi työntekijälle, täytyy olla ohjeistukset ja niiden käyttöön täytyy opastaa. Myös häiriötilanteista, siivous- tai korjaustoimenpiteistä pitäisi olla tietoa, jotta työntekijät osaavat varautua niihin. Työturvallisuuskeskuksen mukaan myös häiriön, väkivallan uhkan tai epäasiallisen kohtelun vaaroista täytyisi olla mainintaa ja niistä keskustella perehdyttämisen yhteydessä. (Työturvallisuuskeskus.)

Hyvä opas on helposti päivitettävissä. Hyvä perehdytys -opas (2007) teos korostaa kehittämiskohtana perehdytysoppaan ajantasaisuutta, josta perehdyttäjän täytyy huolehtia, jotta perehdytettävä saa ajantasaista tietoa yrityksestä. Johanna Åström kirjoittaa artikkelissaan Minkälainen on hyvä perehdytysopas uudelle työntekijälle? (2018), että opasta suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, missä järjestyksessä esittää asiat. Åströmin mukaansa virallisessa oppaassa olisi hyvä edetä suuremmista kokonaisuuksista pienempiin esittelemällä ensin yritys ja sen eri osastot, tavoitteet, käytännöt ja toimintatavat ja siirtyä sen jälkeen lähemmäksi työntekijän tehtäviä, omaa tiimiä ja sen käytänteitä (Åström 18.9.2018). Näiden pohjalta optimaalinen perehdytysopas sisältää edellä mainitut asiat ja perehdytysprosessi on kuvion 2. mukainen.



Kuvio 3. Optimaalinen perehdytysprosessi (Mukaillen Työterveyslaitoksen ”Perehdyttäjän Top 10 -muistilistaa”)

3.1 Oman työn ankkuroiminen tietoperustaan

Perehdytyksen suunnittelua korostetaan niin Työturvallisuuskeskuksen Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus -teoksessa (2007) kuin Hornin, Liskin ja Villasen opinnäytetyössä Hyvä perehdytysopas (2007). Suunnittelu tehostaa toimintaa ja tekee siitä johdonmukaista (Työturvallisuuskeskus 2007, 6). Hyvin suunniteltu perehdytys lyhentää perehdytykseen

käytettyä aikaa (Horn, Liski & Villanen 2007, ?). Perehdytyksen suunnittelun konkreettisenä välineenä toimivat perehdytysohjelmat ja -oppaat, jotka kokoavat yhteen yrityksen keskeisimmät asiat. Oppaiden tarkoituksena on antaa perehdyttämisen toteuttamiselle suunta ja lyhentää perehdyttämiseen käytettävää aikaa (Työturvallisuuskeskus 2007, 6–7). Tästä syystä päätimme toimeksiantajan kanssa laatia Birgitta Hernesaarelle perehdytysoppaan, joka toimii perehdytyksen apuvälineenä sekä perehdyttäjille että perehdytettävälle.

4 Toimeksiantaja

Birgitta Hernesaari on osa Pyhän Birgitan puiston kahvila Oy:tä. Osakeyhtiö on vuonna 2012 perustettu kesäkahvila-alan yritys, jonka päätoimialana on kesäkahvila. Yrityksen omistaa ravintola-alan yrittäjäpariskunta. Yrityksellä ei ole yhtään vakituista työntekijää, vaan kaikki työntekijät otetaan töihin määräaikaikaisilla sopimuksilla kesäkausiksi. Kausityöntekijöitä Birgitta Hernesaarissa on 20–30 ja niistä noin neljä toimii esimiehinä. Työntekijät koostuvat pääosin opintojen ohella työskentelevistä nuorista, jotka työllistyvät kahvilaan kesäkausiksi.

Birgitta on yksi Pyhän Birgitan puiston kahvila Oy:n neljästä kahvila-ravintolasta. Muita toimipaikkoja ovat Lauttasaarissa Kasinonranta ja Mutteri sekä Kaivopuistossa sijaitseva Kompassi. Birgitta on avattu vuonna 2014 ja se on avoinna kesäkausina toukokuusta syyskuuhun. Birgittassa tarjoillaan niin kahvila- kuin ravintolatuotteita ruoka-annoksista alkoholiin. Birgitan ”sydän” on puuhiiligrilli, jossa ruoat valmistetaan sekä kahvilan poltettu ulkoasu.

Kahvilan visiona on olla ”Stadin kuumien rantaterassi ja merenrantamesta, jossa on sairaan hyvä meno ja ”swäggä”” (Birgitta Hernesaari). Tavoitteisiin kuuluu olla paras kesätyöpaikka, paras sesonkihenkilökunta, omistaa parhaimman näköinen vitriini ja laajin valikoima tuotteita, erityisruokavaliot huomioiden. Ulkonäöllisesti kahvila erottuu hiilenmustalla ulkonäöllään ja uniikilla sijainnillaan. Yrittäjä haluaa olla ylpeästi yksityisyrittäjä. Birgitan missio on erottua ketjuravintoloista ja olla pienyrittäjien puolella esimerkiksi pitämällä pienyrittäjien tuotteita myynnissä kahvilassaan. Birgitta haluaa olla aallonharjalla trendien kanssa ja luoda uusia ilmiöitä. Yrityksen arvoja ovat välittävä, turvallinen ja kannustava työilmapiiri, uudistuminen ja tiedostaminen. Arvot näkyvät asiakaspalvelussa ja ruoka- ja juomatuotteissa. (Pyhän Birgitan puiston kahvila Oy.)

5 Produktin suunnittelu, toteutus ja lopputulokset

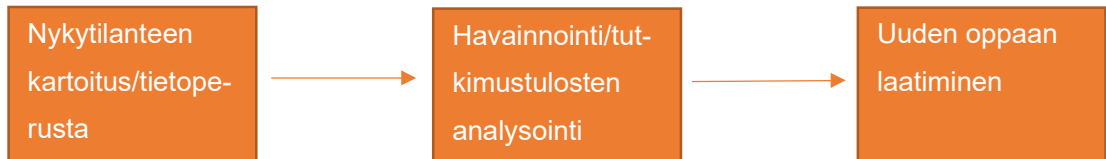
Opinnäytetyö lähti liikkeelle kahvilan tarpeesta kehittää kahvilan toimintaa, laatimalla yhtenäiset perehdytysmateriaalit uusille työntekijöille ja minun tarpeestani löytää toimeksiantajayritys, jonka henkilöstöjohtamista voisin kehittää. Produkti alkoi suunnitteluvaiheella, jonka aikana tutustuin yritykseen ja sen olemassa olevaan perehdytysmateriaaliin, suunnittelin tutkimuksen ja siinä käytettävän tutkimusmenetelmän ja -työkalut. Suunnitelmien jälkeen alkoi toteutusvaihe, jossa toteutin tutkimuksen, analysoin tuloksia ja vertasin niitä tietoperustaan. Näiden tietojen pohjalta laadin perehdytysoppaan, jonka kuvaan yksityiskohtaisesti luvussa 6.

5.1 Produktin suunnittelu

Opinnäytetyö käynnistyi sopimalla toimeksiantajan kanssa työn aiheesta, tavoitteesta ja aikataulusta. Toimeksiantaja antoi tehtäväksi perehdytysoppaan laatimisen. Toimeksiantajan toiveena oli sähköinen perehdytysopas, joka on visuaalisesti inspiroiva. Tavoitteena perehdytykselle toimeksiantaja asetti työntekijöiden motivoinnin ja sitouttamisen yritykseen.

Alun perin tarkoituksena oli toteuttaa produkti kevään 2020 aikana niin, että opas saataisiin käyttöön jo samana kesänä. Koronaepidemia muutti suunnitelmiani, sillä kahvila päästiin avaamaan vasta kesäkuussa. En päässyt toteuttamaan suunniteltuja tutkimuksia kevään aikana, joten päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siirtää perehdytysoppaan käyttöönoton vuodelle 2021. Tutkimukset toteutin kesällä 2020 ja perehdytysoppaan laadin saman kesän ja syksyn aikana.

Aloitin työn kartoittamalla Birgitan olemassa olevia perehdytysmateriaaleja. Koska materiaalia oli vähän eikä sitä ollut koottu yhtenäiseksi oppaaksi, päädyin tutkimaan nykyistä perehdytysprosessia havainnoinnin keinoin. Tutustuin erilaisiin kirjallisuuden esittämiin perehdytysmateriaaleihin ja tämän tietoperustan pohjalta arvioin Birgitan perehdytysprosessia. Optimaalisen perehdytysprosessin kautta pystyin laatimaan havainnointilomakkeen, joka tutkii, toteutuuko kahvilassa sellainen perehdytys, mikä koetaan tutkimusten ja teoriatiedon varjolla toimivaksi prosessiksi. Lomakkeen valmistuttua ja kahvilan avauduttua, sovimme toimeksiantajan kanssa havainnointiajankohdista, milloin uusia työntekijöitä aloittaa työssä ja milloin olisi otollinen hetki havainnoida perehdytystä.



Kuvio 4. Produktin eteneminen

5.2 Birgitan tämänhetkinen perehdytysmateriaali

Tällä hetkellä Birgitan perehdyttämismateriaali rajautuu työpaikan toimintaan liittyviin asioihin. Materiaaleissa on siivouslista, joka sisältää keittiön siivousohjeet päivittäiseen, viikoittaiseen ja kuukausittaiseen siivoukseen. Lisäksi materiaaleista löytyy Birgitan säännöt sekä ”misa-lista” eli lista tehtävistä raaka-ainevalmisteluista. Siivousohjeet pitävät sisällä myös aamu- ja iltavuorolaisten tehtävät, kuten tilausten teot ja vitriineistä huolehtimisen. Säännöissä on yleiset ohjeet työntekijöitä ja heidän ulkoista olemustansa koskien, työvuoroihin, asiakaspalveluun, tuotteisiin, reklamointiin ja muihin työhön liittyviin asioihin. Misa-lista on tarkoitettu keittiötyöntekijöille muistilistaksi. Tiedot on saatu toimeksiantajalta sähköpostiliitteinä ja olemassa olevia materiaaleja käytetään uudessa perehdyttämispöytäkirjassa.

Toimeksiantajalla ei ole yhdenmukaista perehdytyskonseptia, vaan perehdytys tapahtuu olemassa olevien apumateriaalien avulla jokaisen perehdyttäjän parhaaksi katsomalla tavalla. Perehdytysprosessin selvittämiseksi, työssä havainnoidaan perehdytyksen kulkua ja siinä käytäviä asioita tietoperustan pohjalta muodostetun lomakkeen avulla.

5.3 Tutkimussuunnitelma

Havainnoinnin avulla on tarkoitus kartoittaa, miten perehdyttäminen tapahtuu tällä hetkellä Birgitassa. Havainnoinnilla saadaan selville, mitä asioita yritys painottaa perehdyttämisessä eli mitkä asiat ovat yritykselle tärkeitä. Näitä verrataan aiemmin laadittuun optimaaliseen perehdytysprosessiin (kuvio 3.) ja tiedot lisätään lopulliseen perehdytysoppaaseen.

Havainnoinnissa käytetään apuvälineenä optimaalisen perehdytysprosessin kautta laadittua kaavaketta. Optimaalinen perehdytysprosessi on saatu kokoamalla tietoa eri lähteistä, vertaamalla niitä toisiinsa ja muodostamalla niiden pohjalta prosessi, jossa yhdistyy eri lähteiden tiedot. Päälähteenä on toiminut Työterveyslaitoksen ”Perehdyttäjän Top 10 -muistilista”, joka on vapaasti ladattavissa ja käytettävissä laitoksen internet-sivuilla. Kaavakkeeseen (Liite 1.) on kerätty prosessin pääkohdat avoimina kohtina, jotta kaavaketta

pystyy täyttämään havainnoinnin edetessä. Tarkoituksena on seurata viidestä kuuteen uuden työntekijän perehdytystä kesäkuun 2020 aikana. Perehdyttäjän Top 10 -muistilistan mukaan perehdyttäminen alkaa jo ennen työsopimuksen kirjoittamista, mutta, koska opinäytetyö on rajattu niin, että rekrytointivaihetta ei oteta huomioon, havainnointi alkaa vasta, kun työntekijä saapuu töihin ensimmäistä kertaa. Havainnoinnilla pyritään saamaan käsitys, mitä perehdyttäjä kertoo työpaikasta, kyseisen työntekijän toimenkuvasta, työturvallisuudesta ja perehdytyksen jatkuvuudesta. Näiden tietojen pohjalta rakennetaan materiaalia uutta perehdytysopasta varten. Havainnoija kirjaa havainnot lomakkeeseen ja laatii niiden pohjalta kuvan perehdytyksen nykytilanteesta. Kuvaa verrataan optimaaliseen perehdytysprosessiin, jonka avulla nähdään nykyisen prosessin kehityskohdat.

5.4 Tutkimusmenetelmä

Työssä käytetään tutkimusmenetelmistä kvalitatiivista eli laadullista menetelmää produktin tukena. Laadullinen tutkimusmenetelmä muodostuu aiemmin kerätystä tutkimusaineistosta, empiirisestä aineistosta ja tutkijan päätelmistä (Töttö 2004, 9–20). Laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat aineistokeruumenetelmistä havainnointi, haastattelu, kirjeet, päiväkirjat tai elämäkerrat. Laadullisissa tutkimuksissa otanta on pieni ja siinä ei tehdä kokeellisia tutkimuksia. Hypoteesia ei aseteta tarkasti ja tutkimuksen raportointi voi olla hyvinkin vapaata. Laadullisten tutkimusten teoria pohjautuu pääosin aineistoihin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tässä työssä aineiston keräämiseen käytetään havainnointia.

Havainnointi on tutkimusmenetelmä, jonka tarkoituksena on tutkia, toimiiko ihmiset niin kuin oletetaan tai he sanovat toimivansa. Havainnoinnissa saadaan tietoa ihmisten käyttäytymisestä luonnollisessa ympäristössä, jolloin käyttäytyminen on mahdollisimman aitoa. Havainnointia voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä vuorovaikutuksen tutkimisessa, nopeasti muuttuvissa ja ennakoimattomissa tilanteissa, kielellisissä vaikeuksissa tai arkaluontoisien asioiden tutkimisessa. Havainnointi voi olla strukturoitua eli tarkasti suunniteltua tai strukturoimatonta eli vapaampimuotoisempaa havainnointia. Havainnoinnin taustalla on aina teoria, jonka avulla tehdään ennako-oletuksia tapahtumista. Ennen havainnointia tulee määrittää havainnoinnin tavoitteet ja tarkkuus. Havainnoijan täytyy myös päättää oma rooli havainnointitilanteeseen; osallistuuko tilanteen kulkuun täysin vai osallistuvana havainnoitsijana, havainnoiko tilannetta osallistujana vai toimiiko vain ulkopuolisena havainnoitsijana. Havainnointiin liittyy verbaalinen ilmaisu, eleet, ilmeet, liikkeet ja asennot, jotka on hyvä huomioida havainnointia tulkittaessa. Havainnoijan on huomioitava tilannetta kaikilla aisteilla, jotta mikään ei jää huomioimatta. Havainnoijan on osoitettu aiheuttavan joskus kontrolliefektejä havainnointitilanteissa eli havainnoijan läsnäolo muuttaa

tai häiritsee tilannetta. Havainnoijan on hyvä totuttaa tutkittavat läsnäoloonsa ennen havainnointitilannetta, jotta ei aiheuta häiriötä itse havainnointitilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä työssä havainnoijan rooli on toimia vain havainnoijana eli ulkopuolisena tarkkailijana. Havainnointi suoritetaan strukturoimattomana havainnointina, jolloin havainnoitavasta asiasta saadaan mahdollisimman paljon tietoa. Havainnoijan täytyy tarkkailla tutkimus tilanteessa verbaalisten asioiden lisäksi havainnoitavien henkilöiden eleitä, ilmeitä, asenoja ja liikehdintää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kristiina Erkkilän Espoon kaupungille laatima Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun käyttää tästä nimitystä varjostus. Varjostuksessa tarkkaillaan varjostettavan toimintaa, kuitenkin niin, että varjostettava on antanut luvan tarkkailulle. Sen avulla saadaan tietoa, mitä toiminnan eri vaiheissa tapahtuu ja se auttaa huomaamaan ongelma- ja parannusta vaativia kohtia. Varjostuksessa valitaan vähintään kaksi edustajaa toiminnan ääripäistä. Varjostaja ei itse osallistu toimintaan, mutta tarkkailee toimintaa joka vaiheessa ja juttelee tarkkailtujen kanssa huomiota herättävistä seikoista varjostuksen päätyttyä. (Erkkilä).

Havainnointia varten laaditaan lomake, joka helpottaa sen kulkua, toistettavuutta ja analysointia. Lomakkeita voidaan myös kutsua mittareiksi, joilla mitataan perehdyttämisen tilannetta kyseisessä kahvilassa. Mittaria varten määritetään asia tai ilmiö, jota halutaan tutkia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksissa on tärkeää huomioida niiden luotettavuus. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Luotettavuuteen eli validiteettiin vaikuttaa se, tutkitaanko oikeita asioita, onko mittaavat mittarit kunnossa ja tehdäänkö tulkinnat oikein mitattavista asioista. Luotettavuuteen myös se, päätyykö muut saman tutkimuksen tekijät samaan lopputulokseen eli onko tutkimus toistettavissa. Tätä kutsutaan tutkimuksen reliabiliteetiksi. Jotta tutkimus olisi luotettava ja se olisi toistettavissa, tutkimusaineisto, -menetelmät ja -vaiheet täytyy dokumentoida tarkasti. (Kananen 2015, 353.)

5.5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutus aloitettiin kesäkuussa 2020, kahvilan avauduttua. Havainnointi aloitettiin kello seitsemän aamulla, kun aamuvuorolaiset tulivat töihin. Havainnointi kesti 4–5

tuntia, siihen saakka, että työntekijä oli saanut perehdytyksen työtehtäviin ja jatkoi työskentelyä itsenäisesti, mutta ohjatusti.

Havainnoiteja tehtiin niin uusille keittiö- kuin salityöntekijöille. Keittiötyöntekijöistä toinen oli tehnyt muutamia vuoroja ravintolan toisessa toimipisteessä, joten yritykseen liittyvät perusasiat ja osa tuotteista olivat tuttuja, mutta yksikkökohtaiset työskentelytavat, laitteet, tilat ja tavaroiden sijainnit olivat uusia. Toinen perehdytettävistä oli harjoittelija, joka teki neljän viikon intensiivisen harjoittelun ravintolassa. Tälle työntekijälle opastettiin tarkemmin työskentelytapoja, ravintolan tuotteita ja tavaroiden sijainteja. Työntekijöitä perehdyttivät eri henkilöt, mikä voi vaikuttaa perehdytyksen sisältöön.

Uusille salityöntekijöille järjestettiin yhteinen perehdytystilaisuus, jossa omistaja kertoi olennaiset asiat salissa työskentelyyn. Toimeksiantajan mielestä tässä perehdytystilaisuudessa tuli kaikki olennainen materiaali perehdytystä varten, joten muita salityöntekijöitä ei havainnoitu. Perehdytystilaisuuteen osallistui seitsemän uutta työntekijää. Kaikki perehdytettävät olivat tehneet muutamia vuoroja ravintolassa, joten tilat ja tuotteet olivat jo jokseenkin tuttuja. Tilaisuuden tarkoituksena oli perehdyttää asiakaspalveluun ja lisäksi kertoa tarkemmin tuotteista ja maistattaa niitä työntekijöille, jotta he tietävät mitä myyvät.

5.6 Lopputulokset

Havainnoinnin perusteella tulokset voidaan jakaa kahteen osaan; toinen koskee keittiössä työskentelevää ja toinen salissa työskentelevää henkilökuntaa. Keittiössä työskenteleville tärkeimmäksi perehdytettäväksi asiaksi nousi tuotteet. Tuotteista tärkeintä oli sen oikeaoppinen valmistus niin, että tuote näytti toivotulta ja siihen käytettiin ohjeiden mukaisesti raaka-aineita. Tuotteiden valmistus perehdytettiin näyttämällä esimerkkiä, miten tuote valmistetaan ja miltä sen kuuluisi näyttää valmiina sekä kertomalla yksityiskohtaisesti, mitä raaka-aineita tuotteen valmistuksessa käytettiin. Myös tuotteiden alkuperää korostettiin, esimerkiksi, keneltä pientuottajalta croissantit ja leivät tulevat. Tuotteiden valmistuksen yhteydessä käytiin läpi valmistuksessa tarvittavat laitteet ja niihin liittyvät seikat, kuten paistolämpötilat ja -ajat. Toiseksi nousi raaka-aineiden sijoittelu keittiössä tai varastoissa ja tilojen tuntemus sekä tuotteiden esillepano. Tuotteiden sijainnit, kuivavarastot ja kylmiöt käytiin läpi samalla kun purettiin tukkuuormia. Asiakastilausten vastaanottaminen eli ”bongin” käyttö korostui tärkeänä asiana sali- ja keittiöhenkilökunnan yhteistyön vuoksi. Annosten tekeminen ”bongin” mukaisessa järjestyksessä ja valmiiden ”bongien” poistaminen seinältä on tärkeää, jotta kaikki tietävät, mitkä annokset on viety ja mitkä on vielä vierailla.

Salihenkilökunnan perehdyttämisessä korostui selkeästi asiakaspalvelun ja erityisesti ensikohtaamisen tärkeys. Asiakaspalvelussa työntekijöitä kehoitettiin kohtaamaan jokainen asiakas yksilönä ja kiinnittämään huomiota kokonaisvaltaiseen kassakokemukseen. Ravintolan ongelmana on asiakkaiden jonoutuminen eli asiakkaat joutuvat usein odottamaan pitkään omaa vuoroaan. Omistaja korosti ensikohtaamisen tärkeyttä, tervehtimistä ja tervehdykseksi toivottamista, jotta asiakas unohtaisi pitkän odotuksen ja tuntisi olevansa päähenkilö omalla vuorollaan. Myös salityöntekijöiden perehdytyksessä korostui tuotetietous. Sen avulla työntekijöiden on helpompaa suositella asiakkaille tuotteita ja tarttua asiakkaan epätietoisuuteen. Asiakaspalvelussa tärkeäksi korostui myös kassatapahtuman jälkeinen palvelu eli pöytäpalvelu. Omistaja opasti konkreettisesti, miten annokset viedään asiakkaille pöytään, ”oikealta sisään” ja, että tarjoilijan tehtävä on tarkistaa, että oikea annos meni oikealle asiakkaalle, minkä jälkeen vasta toivottaa hyvää ruokahalua ja poistuu pöydästä. Hyvän pöytäpalvelun takaamiseksi omistaja korosti myös pelisilmän käyttöä eli, kun asiakkaat ovat syöneet, tarjoilija blokkaa eli tyhjentää pöydän likaisista astioista mahdollisimman pian, varmistaa, että annokset maistuivat kaikille, tarjoaa lisää eli lisämyy ja muistaa myös hyvästellä asiakkaat viimeistään siinä vaiheessa, kun he poistuvat ravintolasta. Omistaja korosti perehdytyksessään, että asiakas muistaa palvelun, hymyn ja tervehtimisen päällimmäisenä kokemuksena ravintolasta.

Verratessa havainnointien tuloksia optimaaliseen perehdytysprosessiin havaitaan eroavaisuuksia. Työntekijöille, jotka olivat tehneet jo muutamia vuoroja, ei esitelty työpaikkaa eikä sen toimintoja, vaan perehdytys siirtyi suoraan työtehtävään perehdyttämiseen. Työntekijä, joka tuli ensimmäistä kertaa työpaikalle, sai hieman enemmän perehdytystä työpaikan toiminnasta. Hänelle esiteltiin enemmän tiloja ja yleisesti menua ja toimintatapoja. Tälle henkilölle kerrottiin ainoana myös työsuhdeasioista, työsuhteen kestosta ja sisällöstä. Kenellekään perehdytettävälle ei erityisesti painotettu työturvallisuuden liittyviä seikkoja. Tärkein painopiste kaikissa havainnoiduissa perehdytyksissä oli työtehtävään perehdyttämisessä. Keittiötyöntekijöille opastettiin omaan työtehtävään liittyvät asiat kertomalla ja näyttämällä tuotekohtaisesti työvaiheet sekä opastamalla laitteiden käytössä. Salityöntekijöillä painopiste oli asiakaspalvelussa ja sen ohella tuotetietoudessa. Asiakaspalvelusta annettiin konkreettisia esimerkkejä ja neuvottiin kohta kohdalta, miten asiakas tulee huomioida koko asiakaskäynnin ajan. Perehdytyksen jatkuvuus työn ohessa näkyi keittiötyöntekijöiden perehdytyksessä. Perehdyttäjä oli koko ajan saavutettavissa ja häneltä pystyi kysymään apua ja varmistamaan asioita. Perehdyttäjä myös puuttui, jos jokin asia tehtiin väärin ja kehuja onnistuneesta työstä. Palautetta annettiin enemmän negatiivisesta työstä, mutta myös kehuja ja tsemppauksia kuului työn teon yhteydessä. Perehdyttämisestä ei käynyt ilmi käydäänkö perehdyttämistä työntekijän kanssa läpi ja saako pe-

rehdytettävä antaa siitä palautetta tai kehitysehdotuksia. Myöskään perehdyttämisen jatkuvuudesta ei keskusteltu. Perehdyttämisen seuraamisen pohjalta voisi päätellä, että jatkossa perehdytystä annettaisiin samanlailla kuin toimipaikassa yleisesti perehdytetään eli opastetaan tehtävään tilanteen tullessa eteen.

5.7 Yhteenveto

Havainnointien perusteella perehdytysopas korostaisi tuotetietoutta ja asiakaspalvelua. Tuotetietous korostui molemmissa, sali- ja keittiöhenkilökunnan perehdytyksissä, joten se on tärkein asia perehdytyksessä. Asiakaspalvelu on salihenkilökunnalla tärkein seikka, mutta korostuu myös keittiössä työskentelevillä. Niiden lisäksi oppaassa käsiteltäisiin optimaalisen perehdytysprosessin mukaisia asioita, jotta perehdytyksestä saataisiin kattava.

Perehdyttäminen poikkeaa huomattavasti optimaalisesta perehdyttämisprosessista, joten kehitettävää on runsaasti. Perehdyttämistä tapahtuu jatkuvasti työn ohessa, joten kaikkea perehdytystä ei voi havainnoida näin lyhyessä ajassa. Suurin syy sille, että perehdyttäminen näyttää tämän tutkimuksen pohjalta hyvin suppealta, on se, ettei perehdyttämisessä käytettävistä tiedoista ole laadittu aiempaa materiaalia. Perehdyttämiselle ei ole ollut tiettyä linjaa, vaan asiat on perehdytetty sitä mukaan, miten työtehtävät sitä vaativat.

Perehdytysopas on kuvattu kohdassa 6.

6 Perehdyttämisoppaan kuvaus

Perehdytysoppaan laatimisen aloitin muodostamalla oppaan sisällysluettelon. Sisällysluettelon taustalla käytin aiemmin itse laatimaani optimaalista perehdytysprosessia (kuvio 3), jonka taustalla vaikutti Työterveyslaitoksen Top 10 -muistilista. Oppaan rakentamisen aloitin keräämällä tietoa sisällysluettelossa esiin tulleista asioista. Yrityksellä oli olemassa vähän aiempaa perehdytys- ja työnohjeistusmateriaalia, jotka liitin oppaaseen joko sellaisenaan tai siihen sopivaksi muotoiltuina. Toimeksiantaja laati kesän 2020 aikana, samanaikaisesti oppaan laatimiseni kanssa, materiaaleja perehdytystä varten. Nämä materiaalit liitin sitä mukaan oppaaseen, kun toimeksiantaja sai niitä tehtyä. Muita tietoja varten laadin toimeksiantajalle listan niistä asioista, joita tarvitsen heiltä ja loput selvitin tietoperustan pohjalta.

Tietoperustasta käytin apuna perehdyttämisen teorian ja perehdyttämisoppaiden ohjeistuksiin tehtyjä materiaaleja sekä lakeja, jotka vaikuttavat perehdyttämiseen. Näistä sain lakisääteisiä materiaaleja kuten työturvallisuuteen ja nuoriin työntekijöiden kohdistuvia aineistoja perehdytysoppaaseen. Saatuani kerättyä kaiken tarvittavan tiedon, lähetin oppaan ohjaajalle ja toimeksiantajalle kommentoitavaksi. Korjausehdotusten jälkeen viimeistelin oppaan lopulliseen versioon, joka täyttää toimeksiantajan toiveet, mutta kunnioittaa myös ohjaajan neuvoja ja lähetin oppaan vielä kertaalleen molemmille arvioitavaksi. Lopullisen version lähetin toimeksiantajalle odottamaan ensi kevään perehdytysprosesseja. Produktin toteutus tapahtui kesä-lokakuun 2020 aikana ja perehdytysopas lähetettiin toimeksiantajalle lokakuussa 2020.

Toimeksiantaja antoi toiveita oppaan ulkonäköä koskien. Toiveena oli sähköinen opas, joka olisi helposti päivitettävissä. Ulkoasulta toivottiin rentoa ja visuaalisesti inspiroivaa opasta, joka sisältäisi videomateriaaleja sekä kuvia ja kuvioita. Nämä on toteutettu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti ja näkyvät oppaassa käytetyissä teksteissä, fontissa sekä kuvien ja kuviodien asettelussa. Produktista syntyi toimeksiantajan toiveiden mukainen, tietoperustan avulla laadittu, perehdytettävien ja perehdyttäjien käyttöön tarkoitettu perehdytysopas. Visuaalisuutta tuodaan oppaaseen käyttämällä kahvilan imagolle ominaisia värejä ja kuvia. Osa informaatiosta esitetään videon kautta, jolloin asian sisäistäminen on mielekkäämpää kuin vain tekstin lukeminen. Videossa yrityksen omistaja esittelee yrityksen ja toivottaa työntekijät tervetulleiksi yritykseen.

6.1 Perehdytysprosessi

Työn alataavoitteena oli toteuttaa perehdytysprosessi (Kuvio 3.), joka tukee oppaan käyttöä. Perehdytysprosessi laadittiin tietoperustan pohjalta, mukailien Työterveyslaitoksen Perehdyttäjän Top 10 -muistilistaa yhdistäen siihen muista lähteistä esiin nousseita perehdytysoppaassa tärkeiksi koettuja asioita. Lähteinä käytettiin muun muassa Hyvä perehdytysopas -opinnäytetyötä (Horn, Liski & Villanen 2007) ja Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus -teosta (Hämäläinen & Kangas 2007). Tarkoituksena on, että toimeksiantajayritys käyttää perehdytysprosessin kuviota perehdytyksen apuvälineenä ja toteuttaa perehdytystä laaditun kuvion mukaisessa järjestyksessä. Prosessin mukaan ensimmäiseksi käydään läpi yritykseen liittyvät asiat, perehdytetään työpaikan toimintaan ja kerrotaan työsuhdeasioista sekä työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Vasta sen jälkeen perehdytetään työtehtävään ja huolehditaan jatkuvasta perehdyttämisestä työn teon ohessa. Työntekijää rohkaistaan ja annetaan palautetta työn teosta sekä pyydetään arvioimaan perehdytystä. Perehdyttämistä jatketaan työnkuvan muuttuessa tai pidempien poissaolo jaksojen jälkeen. (Työterveyslaitos.) Perehdytysprosessin kuviosta näkee helposti, mitä perehdytys pitää sisällään ja se helpottaa laajan alueen hahmottamista.

7 Pohdinta ja arviointi

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Birgitta Hernesaarelle. Idea perehdytysoppaan tekemisestä syntyi, kun etsin toimeksiantajaa opinnäytetyötäni varten. Halusin löytää yrityksen ja erään keskustelun lomassa kävi ilmi, että kahvilan uudet vetäjät olivat huomanneet puutteita kahvilan henkilöstöjohtamisen materiaaleissa. Päädyimme laatimaan kahvilalle perehdytysoppaan, koska sille koettiin suurin tarve. Tehtäväkseni tuli laatia sähköinen perehdytysopas kahvilan käyttöön. Opinnäytetyö toteutettiin produktiivyyppisenä eli toiminnallisena työnä. Työssäni keräsin tietoa perehdyttämisen nykytilanteesta havainnoimalla perehdyttämistä, sekä aiempien perehdytysmateriaalien ja tietoperustan avulla. Niiden perusteella loin kahvilalle perehdytysoppaan uusien työntekijöiden perehdytystä varten.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytysopas ja raportti. Raportissa avataan oppaan taustalla käytettyjä lähteitä ja aiempia tutkimuksia, kerrotaan tutkimuksen ja produktion teot vaihe vaiheelta ja lopuksi kuvataan syntynyt perehdytysopas. Perehdytysoppaan taustalla käytettiin teoretietoa ja hyvän perehdytysoppaan laatimiseen tarkoitettuja oppaita. Perehdytysopas vastaa toimeksiantajan toiveita ulkoiselta olemukseltaan. Opas on toteutettu sähköisessä muodossa, siinä on käytetty kuvia ja videomateriaalia sekä sen olemus on rento ja helposti lähestyttävä. Toimeksiantaja on ollut mukana oppaan tekemisessä koko prosessin ajan sekä hyväksynyt oppaan sisällön että ulkonäön. Opas tulee kahvilan käyttöön keväällä 2021 ja sitä tullaan varmasti käyttämään perehdyttämisen tukena, sillä kahvilalla ei ole ollut aiempaa yhtenäistä perehdytysopasta. Opas tulee siis olemaan hyödyllinen väline uusille perehdytettäville sekä heidän perehdyttäjilleen. Olen itse tyytyväinen oppaaseen niin sisällöllisesti kuin ulkoisesti. Opas on riittävän selkeä ja mielekäs luettavaksi. Se sisältää paljon asiaa, mutta asiat on esitetty helppolukuisesti, ranskalaisia viivoja ja kuvioita apuna käyttäen. Oppaan kirjoituskielenä käytetään sinä-muotoa, mikä tekee siitä henkilökohtaisen jokaiselle työntekijälle.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus ei onnistunut täysin odotetulla tavalla. Tarkoituksena oli havainnoida 5–6 uuden työntekijän perehdyttämistä, mutta lopulta havainnointikertoja järjestyi vain kolme. Tutkimuksen toteuttamisessa haasteena oli saada tietoa uusien työntekijöiden aloittamisaikatauluista. Tutkimuksen luotettavuuden vuoksi en voinut havainnoida vain joidenkin työntekijöiden työskentelyä, vaan työntekijöiden piti olla uusia työntekijöitä, joita perehdytetään toimintaan. Tutkimuksen validiteetti toteutui eli tutkimus tutkii oikeita asioita, perehdytys-tilanteita, mittarit olivat kunnossa; havainnointilomake tutki tutkimuksessa oleellisia asioita

ja tulokset on tehty tulosten perusteella oikein. Ainoastaan reliabiliteetti eli tutkimuksen toistettavuus ei ole luotettava, koska tutkimuksen otanta eli kohderyhmä oli liian pieni. Kun tutkimus tehtäisiin uudestaan, tulokset voisivat vaihdella. Tutkimuksen luotettavuutta lisää kuitenkin se, että havainnointi oli suunniteltu, sitä varten oli laadittu lomake, joka ohjasi havainnointitilannetta sekä havainnointi onnistuttiin toteuttamaan suunnitelmien mukaisesti niin, ettei tutkija osallistu perehdytykseen, vaan tutkii sitä ulkopuolelta.

7.2 Eettiset näkökohdat

Eettisesti hyvä tutkimus noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksessa, sen tulosten tallentamisessa sekä esittämisessä. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat eettisesti kestäviä. Toisten tutkijoiden tekemää työtä arvostetaan viittamalla heihin asianmukaisesti. Tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja tallentamisessa huomioidaan tieteellisen tiedon käsittelylle asetetut vaatimukset. Tutkimusta varten hankitaan tarvittavat tutkimusluvut. Ennen tutkimuksen tekoa sovitaan osallistujien oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista koskien aineistojen käsittelyä ja tallentamista. Mahdolliset käytettävät rahoitukset ilmoitetaan kaikille osallistujille sekä mainitaan tutkimus tuloksia julkaistaessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6.)

Euroopan komission laatima European Textbook on Ethics in Research määrittää eettisyyden tutkimuksissa seuraavasti: *“Ethical codes and guidelines are a means of establishing and articulating the values of a particular institution or society, and the obligations that it expects people engaged in certain practices to abide by.”* Teos määrittää etiikan siis säännöiksi ja ohjeiksi, jotka toimivat keinona luoda ja ilmaista tietyn laitoksen tai yhteiskunnan arvoja ja sen odotuksia siitä, että ihmiset noudattavat odotusten mukaisia käytäntöjä. (European Textbook on Ethics in Research 2010, 18.)

Toteutettu tutkimus noudattaa eettisiä periaatteita. Tutkimus toteutettiin kaikille tutkimukseen osallistuneille yhdenvertaisesti ja jokainen osallistuja huomioon ottaen. Työntekijöiltä, niin perehdyttäjältä kuin perehdytettävältä kysyttiin lupa tutkimukseen ja kerrottiin, mitä varten tutkimus tehdään ja mitä sen tuloksena syntyy. Kaikkia lähteitä on tarkasteltu kriittisesti ja ne on merkitty huolellisesti. Prosessi on kuvattu kokonaisuudessaan todundenmukaisesti. Osa perehdytysoppaasta on salaista tietoa yrityksen liikesalaisuuden ylläpitämiseksi, minkä takia oppaasta on julkaistu vain kansi ja sisällysluettelo. (Liite 2.)

7.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja kehittämisehdotukset

Lopputuloksena työ onnistui toivotulla tavalla. Työstä syntyi pienimuotoinen tutkimus, jonka avulla saatiin selville, mitä asioita kahvila haluaa korostaa oppaassa, toteutettiin

sähköisessä muodossa oleva opas kahvilan käyttöön sekä raportti, jossa esitellään oppaan taustalla käytettyä tietoperustaa, avataan tutkimuksen vaiheet ja produktin synty sekä esitellään syntynyt produkti.

Opinnäytetyössä esiintyi haasteita heti alkumetreillä, kun suunniteltu kahvilan avaamisajankohta siirtyi kuukaudella eteenpäin. En päässyt toteuttamaan suunniteltuja tutkimuksia kevään aikana, mikä muutti työn tavoitteita ja lopputulosta huomattavasti. Alkuperäinen tavoite oli saada perehdytysopas käyttöön jo kaudelle 2020, jotta olisin voinut tutkia sen toimivuutta kesän jälkeen ja tehdä tarvittavat muutokset seuraavia kausia varten. Nyt oppaan käytön arviointi ja muutostyöt jäävät kahvilan vastuulle. Haasteina oli myös havainnointiin liittyvät aikataulut. En saanut tietoa uusien työntekijöiden aloitus ajankohdista, mikä vaikutti riittävään otantaan tutkimusta varten. Luulen, että useammat havainnointikerrat olisivat voineet antaa lisää tutkimusmateriaalia ja nostaa esille asioita, jotka eivät toteutuneissa havainnoinneissa käyneet ilmi. Aikataulullisesti tutkimus ja produkti valmistuivat tavoitteiden mukaisesti. Raportin työstäminen venyi kuukaudella, mikä ei kuitenkaan vaikuta työn lopulliseen tulokseen.

Perehdytysopasta ei ole vielä testattu konkreettisesti uusilla työntekijöillä, mikä vaikeuttaa oppaan arviointia tässä vaiheessa ja kehittämisehdotusten pohdintaa. Oppaan ei ole kuitenkaan tarkoitus jäädä tällaiseksi, vaan se on kahvilan vapaassa käytössä ja muokattavissa sähköisen ominaisuutensa vuoksi. Jatkossa opasta olisi hyvä kehittää kahvilalle toimivammaksi lisäämällä sinne asioita, jotka työntekijät kokevat tärkeiksi. Kahvilan olisi hyvä kysellä työntekijöiltä oppaan toimivuudesta ja päivittää opasta jatkuvasti. Opasta voisi myös laajentaa huomioimaan paremmin perehdytettävien erilaisuus ja työntekijöiden jaksaminen. Jotta varmistetaan oppaan ajantasaisuus, olisi hyvä määrittää esimerkiksi yksi esimies, joka huolehtii oppaasta, päivittää tietoja ja lisää sinne uusia materiaaleja. Osaamisen ja jatkuvan perehdytyksen varmistamiseksi suosittelisin toimeksiantajayritystä muodostamaan yritykselle sopivan toiminnan, jolla yritys varmistaa, että työntekijä on opinut opetetut asiat ja saa perehdytystä myös jatkossa.

Opas on hyvin laaja, mutta se on toteutettu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Toimeksiantaja toivoi oppaaseen myös työnkuvaan liittyviä asioita, kuten menukortteja, minkä takia ne on siihen liitetty. Suosittelen, että toimeksiantaja tulostaa työtehtäviin liittyvät asiat toimipaikalle erillisinä tulosteina, jolloin ne on saatavilla siellä, missä niitä tarvitaan.

7.4 Oman oppimisen arviointi

Saavutin työllä omat tavoitteeni hyvin. Toteutin toimeksiantajan toiveiden mukaisen perehdytysoppaan, josta on yritykselle konkreettista hyötyä tulevissa perehdyttämisprosesseissa. Työn tekeminen oli mielekästä ja kiinnostavaa, koska tiesin, että työtäni tullaan käyttämään oikeissa tilanteissa ja se auttaa yritystä perehdyttämään työntekijöitänsä työhön. Opin prosessin aikana paljon uutta perehdyttämisen teoriasta, kuinka laaja alue perehdyttäminen on ja kuinka suuret vaikutukset sillä on sekä työntekijään että yritykseen. Opin myös tutkimuksen tekemistä ja prosessin hallintaa, joista koen olevan hyötyä jatkossa. Työssä esiintyneet haasteet opettivat itselle määrätietoisempaa ja itsenäisempää työtettä.

Lähteet

European Textbook on Ethics in Research. 2010. European Commission. Publication Office of the European Union. Luettavissa: http://ec.europa.eu/research/science-society/document_library/pdf_06/textbook-on-ethics-report_en.pdf. Luettu: 22.10.2020.

Erkkilä, K. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoon kaupunki.

Horn, S., Liski, M. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - OR-BITS. Sarja B Oppimateriaalia, osa 4. Esa Print Oy. Lahti.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. 1.painos. Nykypaino Oy.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6., uudistettu painos. Helsingin Kamari Oy. Vantaa.

Järvinen, P.T., Rantala, J. & Ruotsalainen, P. 2014. Johda suoritusta. 1., painos. Alma Talent Oy.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kotimaisten kielten keskus. Ohjeet. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Luettavissa: https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille. Luettu: 9.4.2020.

Kupias, P. & Salo, M. 2014. MENTOROINTI 4.0. 1.painos. Alma Talent Oy.

Matilhaldi, K. 19.11.2019. Näin luot perehdytysuunnitelman. Intro 13-blogit. Luettavissa: <https://www.intro.fcgtalent.fi/blogit/nain-luot-perehdytysuunnitelman>. Luettu: 18.5.2020.

Nurmi, J-E. & Salmela-Aro, K. 2017. Mikä meitä liikuttaa. Johdanto. 3. täysin uudistettu painos (1.painos 2002). PS-kustannus. Jyväskylä.

Oulun kaupunki. Perehdytysuunnitelman tekeminen. Monikulttuurinen perehdytysopas. Luettavissa: <https://www.ouka.fi/oulu/meetme/perehdytysuunnitelman-tekeminen>. Luettu: 18.5.2020.

Read, S. 2017. Mikä meitä liikuttaa. Henkilökohtaisten tavoitteiden geneettinen perusta. 3. täysin uudistettu painos (1.painos 2002). PS-kustannus. Jyväskylä.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>. Luettu: 14.5.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työelämä. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 20.4.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Luettavissa: Luettu: 22.10.2020.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Luettu: 12.7.2020.

Työturvallisuuskeskus. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus. Luettu: 14.5.2020.

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>. Luettu: 20.4.2020.

Työterveyslaitos. Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>. Luettu: 30.4.2020.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. 1. luku. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu: 23.4.2020.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4., uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3. painos. Inforviestintä Oy.

Åström J. 18.9.2018. Henkilöstöpäällikkö. Minkälainen on hyvä perehdytysohjelma uudelle työntekijälle? -artikkeli. Eilakaisla. Luettavissa: <https://www.eilakaisla.fi/blogi/minkalainen-on-hyva-perehdytysohjelma-uudelle-tyontekijalle>. Luettu: 11.5.2020.

Liitteet

Liite 1. Havainnointilomake

Liite 2. Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

Liite 1.

Havainnointilomake

Työntekijän nimi (numero):

Päivämäärä:

Vuoro + sali/keittiö:

Perehdyttäjä:

Tilanteen kuvaus:

Työpaikan toimintaan perehdyttäminen:

Työsuhdeasiat:

Työturvallisuus:

Työtehtäviin perehdytys:

Jatkuvuus/palautteen anto/rohkaiseminen:

Lomake on tehty Työterveyslaitoksen Pehdyttäjän Top 10 -muistilistaa mukaillen, poimien sieltä ne kohdat, joita tutkimuksessa halutaan ja on mahdollista käyttää. Alla tarkemmin avattuna havainnoinnissa käytettävät kohdat:

Työpaikan toimintaan pehdyttäminen: pehdyttäjän(jien) esittely, pehdytyksen sisältö ja tavoitteet, pehdytysuunnitelma työntekijälle sopivaksi, työpaikan esittely, toimintatavat ja säännöt, ammattitermit ja käsitteet.

Työsuhteasioiden läpikäynti: työaika, palkkaus, lomat, poissaolot, työsuhte-edut, ruokailu ja tauot, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, keskeiset lait.

Terveellinen ja turvallinen työ: työtavat, turvallisuus ohjeet, työterveyshuolto, työpaikan/työntekijän keinot edistävät työterveyttä.

Työtehtäviin pehdyttäminen: tehtävänkova ja rooli työyhteisössä, vastualueet, koneet, laitteet, työvälineet; vika- ja häiriötilanteet, suojalaitteiden käyttö.

Pehdytyksen jatkuvuus: työskentelyn seuraaminen, toimintamallien opastaminen, kuuntelu ja vastaaminen työn ohessa.

Palautteen anto ja rohkaiseminen: työntekijä osaksi työyhteisöä, rohkaiseminen kysymään ja kertomaan omista ajatuksista, palautetta onnistumisista.

Pehdytyksen arviointi ja kehittäminen: arviointi työntekijän kanssa, palautteen kirjaaminen, kehittäminen palautteen perusteella.

Pehdytyksen jatkuvuus: pehdytetään jatkuvasti työn teon ohessa, etenkin työtehtävien ja -menetelmien muuttuessa.

Lähde: Työterveyslaitos. Pehdyttäjän Top 10 -muistilista.



Perehdytysopas on suunnattu uusille työntekijöille työpaikkaan tutustumista ja työtapojen oppimista varten sekä perehdyttäjiille oppaaksi ja muistin tueksi. Oppaaseen on koottu keskeisimmät työhön liittyvät asiat. Oppaaseen on hyvä tutustua ennen työsuhteen alkua ja palata siihen aina, kun kaipaat muistin virkistystä.

Tavoitteena, että Te työntekijät, pääsisitte heti osaksi työyhteisöä, tietäisitte missä työskentelette, keiden kanssa, mitä teiltä odotetaan ja mitä te saatte vastineeksi työltä.

Sisältö:

1. Esittelyvideo
 - yritys, organisaatio, henkilöstö, kahvilan tarina
2. Ennen työsuhteen alkua:
 - Toiminta, tavoitteet, työtehtävät
3. Työsuhteen alkaessa
 - perehdyttäjän ja perehdytyksen sisältö
 - toimintatavat, säännöt, termit, käsitteet, ruokafilosofia
 - palkka-asiat, poissaolot, ruokailu, tauot
 - työntekijän oikeudet, velvollisuudet ja laki
 - työturvallisuus ja työterveyshuolto
4. Birgitan säännöt
5. Tehtäväkohtaiset työtehtävät
 - 5.1 Keittiötyöntekijöille
 - työajat
 - vuorokohtaiset työtehtävät
 - säännöt
 - 5.2 Salityöntekijöille
 - työajat
 - vuorokohtaiset työtehtävät
 - asiakaspalvelu
 - säännöt
6. Tuotteet ja tuotekuvasto
7. Jatkuva perehdyttäminen
 - perehdyttämisen tarkistuslista
8. Perehdytyksen arviointi ja palautelomake
9. Liitteet:
 - tilat, laitteet
 - tilauspohjat
 - siivouslista