

PEREHDYTYSSUUNNITELMA RAVINTOLA HALLAN
KARHUUN

Piiparinen Jenna

Opinnäytetyö
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2021

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Jenna Piiparinen	Vuosi	2021
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Ravintola Hallan Karhu		
Työn nimi	Perehdytysuunnitelma ravintola Hallan karhuun		
Sivu- ja liitesivumäärä	49 + 4		

Opinnäytetyön tehtävänä oli tehdä ravintola Hallan Karhuun selkeä perehdytysuunnitelma, joka helpottaa esimiestä tai mahdollisesti työhön perehdyttäjää perehdytysprosessissa. Perehdytysuunnitelma toimii muistilistana perehdyttäjälle ja se laadittiin taulukkomuodossa. Perehdytysuunnitelma tehtiin, koska yrityksellä on käytössään vain perehdytyskansio.

Opinnäytetyön tietoperustan teemoina olivat perehdyttäminen ja työhyvinvointi.

Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin haastattelua ja balanced scorecard -menetelmää. Haastattelun avulla kerättiin tietoa toimeksiantajalta ja kahdelta työntekijältä siitä, millainen perehdytysuunnitelma sisällöllisesti olisi ja mikä hyödyttäisi tulevaisuudessa.

Balanced scorecard -menetelmää käytettiin mittarina siten, että tarkasteltiin, miten tärkeä perehdytysuunnitelma on toimeksiantajalle. Mittaria käytettiin myös perehdytysuunnitelman laatimisessa ja mitattaessa sitä, miten käytännöllinen ja tehokas perehdytysuunnitelma on perehdytyksen apuna.

Menetelmien avulla laadittiin perehdytysuunnitelma, joka on kuvattu taulukkomuodossa. Taulukossa näkyvät yleistä asiaa yrityksestä ja tärkeät asiat työtehtäviin liittyen.

Työn tulokseksi saatiin perehdytysuunnitelma ravintola Hallan Karhuun.

Avainsanat

työsuojelu, perehdyttäminen, työhyvinvointi

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Jenna Piiparinen	Year	2021
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Restaurant Hallan Karhu		
Subject of thesis	Orientation guide in the Restaurant Hallan Karhu		
Number of pages	49 + 4		

The task of the thesis was to make a clear orientation guide for Restaurant Hallan Karhu, which facilitates the supervisor or possibly the job orientator in the orientation process. The orientation guide serves as a checklist for the orientation. I composed orientation guide in tabular form. The orientation guide was made because the company only has an orientation folder in functional. Subject of this thesis are orientation and well-being at work.

The research methods used in this thesis were interview methods and balanced scorecard methods.

The interview was used to gather information from the leader and two employees about the content of the orientation guide, what would be useful in the future.

The balanced scorecard method was used as a measure to look at how important the orientation guide for the leader. The meter was also used to develop an orientation plan and to measure how practical and effective the orientation guide is in helping with orientation.

The methods were used to develop an orientation plan, which is described in tabular form. The table shows the general thing about the company and important things related to the job tasks. The result of the work was an orientation plan for the restaurant Hallan Karhu.

Key words occupational safety and health, introduction, well-being at work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	8
2.1 Perehdyttäminen käsitteenä	8
2.2 Perehdyttämisen eri osiot	9
2.3 Perehdyttämisen hyödyt työpaikalle	12
2.4 Hyvä perehdyttäjä	14
2.5 Perehdytys ja lainsäädäntö	15
2.6 Perehdytysuunnitelman tärkeys	18
3 TYÖHYVINVOINTI	21
3.1 Työhyvinvointi käsitteenä	21
3.2 Työhyvinvoinnin edistäminen	23
3.3 Työkykytalo työhyvinvoinnin osana	24
4 TYÖN KEHITTÄMISMENETELMIEN VALINTA JA KÄYTTÖ	27
4.1 Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot	27
4.2 Haastattelu	28
4.3 Balanced Scorecard -menetelmä	30
5 PEREHDYTYSSUUNNITELMA RAVINTOLA HALLAN KARHUUN	37
7 POHDINTA	43
LÄHTEET	46
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä ravintola Hallan Karhuun perehdytysuunnitelma, mikä helpottaa esimiestä tai mahdollisesti henkilöä, joka perehdyttää uuden työntekijän työtehtävään. Perehdytysuunnitelman tärkeys korostuu vielä lisää, jos työpaikalle tulee uusi työntekijä, jolla ei ole välttämättä aiempaa työkokemusta tai kokemusta ravintola-alasta. Perehdytysuunnitelma auttaa perehdyttäjää aloittamaan uuden työntekijän perehdytyksen tehokkaasti, koska suunnitelman avulla perehdyttäjä voi kertoa uudelle työntekijälle laajasti hänen vastuualueistaan, jossa hän tulee työskentelemään. Opinnäytetyö tehdään ravintolaan talvisesongin ajaksi tuleville uusille työntekijöille.

Tarkoitukseni on kehittää perehdytysuunnitelma, joka on tehty taulukko muodossa ja taulukon pääotsikot toimivat tärkeiden perehdytysosioiden erottajana. Pääotsikot ovat yleistä asiaa yrityksestä ja tärkeät asiat työtehtäviin liittyen. Taulukon pääotsikoiden alle on laitettu alaotsikoita. Yksi tärkeä alaotsikko on työsuhteen läpikäynti työntekijän kanssa. Perehdytysuunnitelmaan kirjataan, milloin kyseinen osio on tehty ja kuka on toiminut perehdyttäjänä. Työpaikalla kannattaisi pyrkiä siihen, että yksi henkilö ottaisi vastuun uuden työntekijän perehdytyksestä.

Intro (2020) mukaan perehdytysuunnitelma antaa kuvan ja suuntaviivat perehdytykselle. Perehdytysuunnitelmasta tulee ilmi, mitä perehdytystehtäviä uudelle työntekijälle kerrotaan perehdytysjaksonsa aikana. Hyvässä perehdytysuunnitelmassa otetaan huomioon uuden työntekijän aiempi osaamistaso, jotta saadaan laadittua henkilökohtainen perehdytysuunnitelma.

Perehdytysuunnitelman tavoite on, että suunnitelma selkeyttäisi perehdytysprosessia ja toimisi muistilistana mitä uudelle työntekijälle näytetään ja näin välttäisiin tärkeiden asioiden unohtamiselta. Perehdytysuunnitelmaan on helppo palata ja katsoa onko kyseinen osio tehty. Perehdytysuunnitelma ei itsestään vielä riitä hyvään perehdytykseen vaan tarvitaan asioiden läpi käyntiä ja paikkoihin tutustumista työntekijän kanssa. Perehdytysuunnitelma tulee helpottamaan esimiehen työtä ja vähentää esimiehen työtunteja jossakin määrin tai ainakin esi-

miehen rooli hiukan keventyy. Perehdytysuunnitelma tehdään myös, koska yrityksellä ei ole aiempaa perehdytysuunnitelmaa vaan töihin tultaessa kerrotaan, miten kassakone toimii ja mitä työtehtäviä eri työvuoroihin kuuluu. Riskinä on, että asioita unohtuu sanoa uudelle työntekijälle ja työntekijä tekee näin helpommin virheitä.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii ravintola Hallan Karhu. Hallan Karhu on ravintola, joka sijaitsee Ukkohallassa Kainuun maakunnassa Hyrynsalmella. Ukkohallassa on vuokrattavia loma-asuntoja sekä mökkejä ja huviloita. Ukkohallan majoitukset soveltuvat lapsiperheille, pariskunnille, isoille ryhmille ja yksin matkaaville. Ukkohallassa pääsee helposti rinteeseen, hiihtoladuille, keilaamaan, maastopyöräilemään, moottorikelkkailemaan tai vaikkapa rentoutumaan saunamaailmaan, jossa on yhdeksän erilaista saunaa. Ravintola Hallan Karhusta saa grilliruokaa ja à la carte -ruokaa illallisaikaan.

Olen työskennellyt monessa eri ravintolassa ja myös yhdessä yökerhossa. Oma kokemukseni on, että suurin merkitys töissä jaksamiseen, viihtyvyyteen, sitoutumiseen ja motivaatioon tulee perehdytyksen kautta. Perehdyttämisen laadun ja tehokkuuden huomaa yleensä sellaisissa yrityksissä, jotka haluavat laadukkaan ja onnistuneen asiakaspalvelukokemuksen asiakkailleen.

Lopputuotoksena on perehdytysuunnitelma ravintola Hallan Karhuun. Toimeksiantaja saa käyttöönsä suunnitelman, josta on hyötyä enemmän perehdytysprosessiin ja selkeyttämään perehdytyksen kulkua. Toimeksiantajan on mahdollista tulostaa ja muokkailla tulevaisuudessa perehdytysuunnitelmaa uusien työntekijöiden osaamistavoitteet huomioon ottaen.

Teen opinnäytetyön yritykseen, mutta teen työtä myös itseäni varten tulevaisuuden mahdolliset esimies työpaikat huomioon ottaen. Suunnittelen opinnäytetyöni ravintola Hallan Karhuun, koska olen uusi työntekijä kyseisessä ravintolassa ja huomioin perehdytysuunnitelman puutteen.

Käytän lähteinä luotettavia ajankohtaisia internet-lähteitä ja kirjallaisia lähteitä. Perehdytysuunnitelmassa on käytetty myös omaa työkokemustani ravintola Hallan Karhuun ja aikaisempiin työpaikkoihini. Opinnäytetyön raportointitavaksi valitsin

raportin, koska teen opinnäytetyön yksin. Perinteinen raporttimalli on minulle entuudestaan tutumpi ja valitsin sen myös, koska ensiksi tarkoituksenani on kirjoittaa tietoperustaa ja lopuksi lopputuotoksenani on perehdytysuunnitelma.

Tarkoituksenani on tarkastella perehdytyksen merkitystä, työhyvinvointia ja balanced scorecard -menetelmän avulla kehittää yritykselle onnistunut perehdytysuunnitelma. Perehdytysosion tarkoituksena on tuoda käsitys siitä, mitä perehdytys on ja miksi se on äärimmäisen tärkeää. Työhyvinvoinnin tarkoituksena on painottaa siihen, että töissä jaksamiseen täytyy panostaa ja työhyvinvointia täytyy edistää.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdytys tarkoittaa sitä, että saataisiin työntekijälle mahdollisuus selviytyä uudesta työstään ja nauttia uudesta työympäristöstään mahdollisimman pitkään (Viitala 2021, 218). Ahokas ja Mäkeläinen (2013) määrittelevät perehdyttämisen myös niin, että perehdyttämiseen tarvitaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oivaltaa hahmottamaan työpaikkansa, työpaikan pelisäännöt ja työkaverit. Työntekijää ei saa jättää yksin perehdytykseen kuuluvien asioiden kanssa (Ruotsalainen & Aukee 2020).

Perehdytys on tarpeellinen aina. Työntekijä tarvitsee perehdytyksen, jos hän on uusi tehtävään tuleva työntekijä, vuokratyöntekijä, edustaja tai yrittäjä. (Viitala 2021, 218.) Työturvallisuuskeskus (2021) puolestaan määrittelee, että kesätyöntekijät ja muut kausityöntekijät tarvitsevat myös perehdytystä. Leinon (2013) mukaan työntekijä tarvitsee perehdytyksen, jos henkilö on ollut pitkään poissa työtehtävistään ja työpaikalla on tapahtunut muutoksia.

Perehdytys ei ole vain muutaman tunnin prosessi vaan se vie aikaa. Perehdytyksessä voi ilmetä sellainen virhe, että perehdytyksen asioita pidetään liian itseltään selvinä. (Pro pilvipalvelut 2018.) Perehdyttäjälle ja työntekijälle on varattava riittävästi aikaa, jotta saadaan perehdytysprosessi vietyä loppuun (Ruotsalainen & Aukee 2020). Perehdytyksen jäädessä kesken on tärkeää, että työntekijän perehdytystä jatketaan myöhemmin (Arola 2017).

Hyvin suunniteltu perehdytys ei aina riitä. Uusi työntekijä ei aina sovellu työpaikkaan, ei pidä uusista työtehtävistä tai uudella työntekijällä ei ole ammattitaitoa riittävästi kyseiseen työtehtävään. Esimiehen täytyy puuttua tähän tilanteeseen ja mitätöidä työsuhte ennen koeajan päättymistä. (Rastor instituutti 2021.)

2.2 Perehdyttämisen eri osiot

Perehdyttäminen jaetaan neljään eri osioon, joita ovat tiedottaminen ennen töiden alkua, uuden työntekijän vastaanotto ja perehdytys työhön, työsuuhdeperehdyttäminen ja työnopastus. (Viitala 2021, 219–220.)

Perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa eli henkilön perehdytys alkaa jo rekrytoinnissa ja valinnassa. Työntekijän tullessa haastatteluun kerrotaan jo yrityksestä ja millaisia työtehtäviä työntekijälle kuuluisi. (Viitala 2021, 220.)

Työntekijälle ilmoitetaan valinnasta ja samalla kerrotaan töiden alusta ja muista tärkeistä asioista työtehtäviin liittyen. Työntekijä usein kutsutaan vielä juttelemaan ennen työn aloitusta esimiehen kanssa. (Viitala 2021, 220.) Ennen työn aloitusta uudelle työntekijälle on hyvä laatia perehdytysohjelma, jossa kävisi ilmi eri perehdytyksen osa-alueet esimerkiksi työtilojen ja työvälineiden järjestäminen, työntekijän vastaanottaminen, keskustelu uuden työntekijän kanssa, työka-vereiden esittely, työnopastus ja lista tärkeistä numeroista. (Hyppänen 2013, 400.)

Uudelle työntekijälle laaditaan sähköpostitse materiaali luettavaksi yrityksestä, jossa kerrotaan, millainen yritys on ja pieni osa paikan historiasta. Materiaalissa olisi hyvä olla myös tuote- ja palveluesitteet. (Hyppänen 2013, 401.) Etukäteen materiaaliin tutustuminen auttaa uutta työntekijää perehdyttämisvaiheessa ja sitä parempi perehdyttämisvaiheesta tulee (Viitala 2021, 220). Järkevää olisi antaa pieninä kokonaisuuksina uutta tietoa yrityksestä (Hyppänen 2013, 405).

Uudelle työntekijälle on merkitystä, miten hänet vastaanotetaan uuteen työpaikkaan. Hyvä aloitus perehdytykselle saadaan luomalla ensin tervetullut olo uudelle työntekijälle niin yrityksen, esimiehen ja uuden työyhteisön puolesta. Esimiehellä on perehdytyksessä ratkaiseva toimenkuva, kun uudelle työntekijälle esitellään liikeideaa, strategiaa ja tulevaisuuden näkymiä. Uudelle työntekijälle kerrotaan myös, millainen asiakaskunta organisaatiossa on. Uusi työntekijä täytyy esitellä muille työyhteisön jäsenille ja kertoa millä osastolla työntekijä tulee työskentelemään. (Viitala 2021, 220–221.)

Työsuhdeperhehdytyksen alussa tärkeintä on työsopimuksen läpi käynti ja nimien kirjoittaminen sopimukseen (Viitala 2021, 221–222). Työsuhteen alussa on myös hyvä ottaa esille työsuhdeasioita, joista tärkeämpiä ovat työajat, palkanmaksu-ai-kataulut, poissaolosäännökset, työpaikkaruokailut, taukotilat, työterveyshuolto, työsuhde- ja henkilöstöedut ja virkistyspalvelut. Tärkeää on myös ottaa esille työ-turvallisuus ja siisteys työpaikalla. (Hyppänen 2013, 403–404.)

Työnopastus sanana tarkoittaa toimintaa, joka auttaa työtehtävien oivaltami- sessa ja hallinnassa (Juuti & Vuorela 2015, 120). Työn sisällöt, työvaiheet ja eri- laiset työtehtävistä suoriutumiset ovat tärkeitä asioita työnopastuksessa. (Viitala 2021, 222). Työntekijälle esitellään työtilat ja työntekijän oma työpiste, jossa hän tulee työskentelemään. Kerrotaan myös mitä työvälineitä käytetään, miten ne toi- mivat turvallisesti ja missä ne sijaitsevat. Työntekijälle on myös hyvä kertoa ko- neiden ja laitteiden ylläpidosta ja kenelle ilmoitetaan rikkoutuneesta koneesta. Työnopastuksessa kerrotaan myös häirinnän ja epäasiallisen käytöksen havait- semisesta, väkivallan kartoittamisesta ja henkisestä kuormituksesta (Työturvalli- suuskeskus 2021). Tärkeää on keskustella työn merkityksestä, vastuista ja val- tuuksista. (Hyppänen 2013, 401.)

Työnopastus on toteutunut silloin, kun uusi työntekijä tietää mitkä ovat hänen ra- jansa ja mitä häneltä odotetaan työpaikalla. Uudella työntekijällä pitää olla rento olo ja tieto siitä mistä saa apua tarvittaessa työpäivänsä aikana. Uuden työnteki- jän työtä pidetään silmällä ja katsotaan kuinka uusi työntekijä pärjää työtehtävis- sään. (Viitala 2021, 223.)

Suurin virhe työnopastuksessa on, että opastusta aliarvioidaan. Uudelta työnteki- kijältä ei voi odottaa kunnon työtuloksia, jos uudelle työntekijälle ei ole varattu aikaa työnopastukseen. Esimies voi halutessaan siirtää työnopastuksen toiselle työntekijälle kuitenkin sellaiselle henkilölle, jolla on halua auttaa ja opastaa työ- tehtäviin. (Juuti & Vuorela 2015, 121.)

Työnopastusta tarvitaan silloin, jos työ on uutta henkilölle tai henkilö ei ole aiem- min ollut alalla töissä. Työtehtävien ja työmenetelmien vaihtuessa on hyvä käydä työnkulku läpi, jotta osataan tehdä työtä oikein. Uusia työkoneita ja laitteita han- kittaessa esimiehen on muistettava laitteiden opastus työntekijöille, koska näin

vältytään useasti tapahtuvilta tapaturmilta. Perehdytys on tarpeellista havaitessa työpaikalla puutteita työnopastuksesta ja työtilanteiden muuttuessa äkillisesti. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työntekijä voi ammatillisesti edistää ammattitaitoaan työkierron tai tehtäväkierron avulla. Työntekijä vaihtaa työpistettään ravintolasta vastaanottoon ja kehittämään näin itseään. Työtehtävän vaihdoksesta työntekijä hyötyy niin, että työntekijä hahmottaa yrityksen toiminnan ja tieto syventyy. Työkierron avulla työntekijä ymmärtää kokonaiskuvan yrityksestä paremmin ja auttaa innostumaan omaa työtehtävää kohtaan. (Viitala 2021, 293–294.)

Perehdytyksellä on merkityksensä psyykkiseen työhyvinvointiin. Työntekijän suoriutuminen ja pärjääminen motivoi työssä. Hyvät suoritukset ja muiden työntekijöiden positiivinen palaute kasvattavat varmuutta työtehtävään ja kiinnostavat työskentelemään. Itsensä kehittyminen rakentuu uutta työtehtävää kohtaan. Työntekijöiden vuorovaikutussuhteet lisääntyvät ja ajanvietto yhdessä muiden työntekijöiden kanssa saattaa lisääntyä. Perehdytys on tärkeässä osassa fyysiseen työhyvinvointiin, koska silloin työturvallisuus lisääntyy ja psyykkinen kuormitus vähentyy. (Viitala 2021, 219.)

Perehdytys loppuu siihen, kun uusi työntekijä hallitsee uuden työnsä. Osaamisen kehittäminen jatkuu kuitenkin niin pitkälle kuin työntekijä on työpaikassa. (Viitala 2021, 223.)

2.3 Perehdyttämisen hyödyt työpaikalle

Perehdytyksestä hyötyvät kaikki osapuolet. Perehdytyksen kannattavuutta tarkastellaan työntekijän, esimiehen ja työpaikan hyötyjen kannalta. (Lepistö 2004, 56–57.) Hyvä perehdytys auttaa niin työntekijää kuin yritystä tavoitteiden saavuttamiseen (Vehkaperä 2018).

Hyvä perehdytys hyödyttää työntekijää niin, että hän voi hyvin, osaa ja oppii uusia asioita ja pääsee näyttämään miten taitaa eri asiat (Leino 2013).

Työntekijä hyötyy perehdyttämisestä, koska hänen epävarmuutensa ja jännityksensä vähenevät uutta työpaikkaa kohtaan. Työympäristöön sopeutuminen helpottuu, kun työntekijälle esitellään työtilat ja työpiste. Uudelle työntekijälle ensimmäinen kerta työympäristössä on merkitsevä (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 192). Työn mielekkyys ja sujuvuus lisääntyy, joka auttaa työntekijää jaksamaan töissä ja ottamaan uusia haasteita vastaan työpaikalla. Samalla työntekijä saavuttaa laatutavoitteensa työpaikalla. Työntekijän ammattitaito kehittyy ja työn oppiminen helpottuu, samalla hänelle tulee varmempi olo. Työntekijälle tulee onnistumisen hetkiä, kun hän oppii tekemään työn sujuvasti ja oikein. Perehdyttämisellä pyritään myös saavuttamaan se, että uusi työntekijä pääsisi työskentelemään itsenäisesti. (Lepistö 2004, 56–57.) Uuden työntekijän huomioonotettavuus ja vastaanotettavuus vaikuttavat siihen, että lisääntyykö vai vähentyykö hänen työmotivaationsa työtä kohtaan (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 192).

Esimies hyötyy perehdyttämisestä, koska uusi työntekijä opitaan tuntemaan työyhteisössä paremmin ja nopeammin. Yhteistyö muodostuu työpaikalla osapuolien kesken ja esimiehen aikaa säästyy, kun uusi työntekijä perehdytetään tehtävään laadukkaasti kerralla. (Lepistö 2004, 56–57.)

Esimies oppii myös tuntemaan uuden työntekijän ja pystyy arvioimaan työntekijänsä taidot ja kyvyt (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 193). Esimiehen täytyy ensin ymmärtää perehdytyksen tärkeys, olla aidosti kiinnostunut perehdytyksestä ja ymmärtää uuden työntekijän työtehtävä niin perehdytys onnistuu taidokkaasti. Esimies hyötyy perehdyttämisestä myös niin, että omistautumalla uuden työnte-

kijän perehdytykseen kerralla hän voi välttää turhaa itseensä kohdistuvaa painetta. Esimies saa vähennettyä hyvällä perehdytyksellä erehdyksiä, onnettomuuksia ja sairastapauksia, joilla on huono vaikutus yrityksen talouteen. (Rastor instituutti 2021.)

Työpaikka hyötyy perehdyttämisestä, koska asenne työpaikkaa kohtaan paranuu ja uudelle työntekijälle tulee positiivinen olo hyvän perehdytyksen jälkeen (Lepistö 2004, 56–57). Työntekijälle jää tunne, että häntä arvostetaan ja tarvitaan työyhteisön jäsenenä (Leino 2013). Tapaturmat ja onnettomuudet vähentyvät, koska uusi työntekijä on perehdytetty käyttämään laitteita oikein ja kerrottu esimerkiksi oikeanlaisista työkenkien käytöstä, jotka eivät ole liukkaat keittiön lattialla. Työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuudet pienenevät ja hyvä perehdytys auttaa parantamaan yrityskuvaa työpaikalla. (Lepistö 2004, 56–57.) Työpaikalla perehdytys näkyy myös työntekijöistä niin, että tekijät ovat innostuneita ja kiinnostuneita työpaikkaa kohtaan ja työntekijät sitoutuvat työpaikkaan (Leino 2013). Tehokas perehdytys näkyy myös työn tuloksissa, laadun paranemisessa työpaikalla ja hävikkiä syntyy vähemmän. (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 193).

Jokainen työntekijä on yksilö. Työntekijäymmärrys on yksilölähtöinen ja sen avulla ymmärretään motivaatio-, hyvinvointi- ja sitoutumistekijöitä. Työntekijäymmärrys auttaa myös työnantajaa saamaan tietoja työntekijöistään ja johtamaan työntekijöitään paremmin. Työnantajan tai esimiehen kuuluu tietää mitä työntekijä työstään odottaa ja miten työtehtävästä suoriudutaan. Työnantajan täytyy olla tietoinen koko ajan mitä hänen työntekijälleen kuuluu, mitkä asiat työntekijää motivoivat ja hiukan työntekijän tämänhetkisestä elämäntilanteesta. Työnantajan täytyy myös näyttää se, että työntekijään ollaan tyytyväisiä ja välittää myös siitä mitä työntekijä osaa. (Luukka 2019, 118–120.)

2.4 Hyvä perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä toimii roolimallina, hyvänä kommunikoijana ja vahvana aikaansaajana (Huhtala 2021). Hyvä perehdyttäjä on yrityksen käyntikortti (Vehkaperä 2018).

Esimies yleensä vastaa perehdytyksestä, mutta hän voi siirtää vastuuta esimerkiksi vuorovastaavalle kuitenkin henkilölle, joka tietää työpaikasta tarpeeksi paljon ja haluaa opettaa uutta työntekijää (Hyppänen 2013, 404). Perehdyttäjän täytyy olla nimetty etukäteen (Pellinen 2019).

Perehdyttäjäksi ei sovi kuka tahansa työntekijä, vaan perehdyttäjän täytyy olla esikuvana uutta työntekijää varten ja auttaa ymmärtämään työpaikan tavoitteet ja arvomaailma (Vehkaperä 2018).

Hyvä perehdyttäjä tarkastaa aina ennen uuden työntekijän perehdytystä, että perehdytysuunnitelma on ajan tasalla ja suunnitelmasta näkyy uuden työntekijän henkilökohtainen tavoite. Perehdytysuunnitelman on tarkoitus olla jokaiselle uudelle työntekijälle henkilökohtainen. Perehdyttäjän täytyy olla selvillä uuden työntekijän osaamista asioista ja myös niistä asioista, jotka vaativat harjoittelua ja perehtymistä. (Oksanen 2017.) Huomioon on otettava se, että onko uusi työntekijä suoraan koulusta tuleva vai kokenut alan ammattilainen (Arola 2017).

Perehdyttäjän tehtävä on antaa tukea perehdyttämisen aikana ja ongelmatilanteissa perehdyttäjän puoleen on mahdollista kääntyä (Rastor instituutti 2021).

Perehdyttäjä voi hoitaa työntekijän kulkuluvan ja salasanat järjestelmiin, jos tällaiset vaaditaan (Pellinen 2019). Perehdyttäjä auttaa uutta työntekijää myös muodostamaan sosiaalisia suhteita työpaikalla (Vehkaperä 2018).

Hyvän perehdyttäjän pitää oppia tuntemaan perehdytettävä ja asettua uuden perehdytettävän asemaan (Arola 2017). Hyvän perehdyttäjän täytyy osata arvostaa ja ymmärtää uutta työntekijää ja perehdyttäjällä täytyy olla myös auttamisen halu uutta työntekijää kohtaan (Vehkaperä 2018). Perehdyttäjän on huolehdittava myös omasta osaamisestaan ja tarpeen vaatiessa haettava lisäkoulutusta. Perehdyttäjän täytyy osata työtehtävät ennen kuin voi opettaa uudelle työntekijälle työtehtäviä. (Oksanen 2017.)

Perehdyttäjällä on suuri vastuu antaa uudelle työntekijälle mahdollisimman hyvä työnantajamaine. Työnantajamaine tarkoittaa mitä yrityksestä puhutaan sosiaalisessa mediassa tai työpaikalla taukokuoneessa. (Vehkaperä 2018.)

Perehdyttäjän täytyy myös kannustaa oma-aloitteisuuteen. Uuden työntekijän täytyy varmistaa oma osaamisensa niin, että hän kysyy ja ottaa asiasta selvää, jos jokin jää epäselväksi. Uuden työntekijän täytyy myös kehittää omaa osaamistaan kertaamalla aiemmin opittuja asioita oma-aloitteisesti. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

2.5 Perehdytys ja lainsäädäntö

Suomen laissa on paljon suoria määräyksiä työhön perehdyttämiseen koskien. Perehdytystä käsitellään eniten työturvallisuuslaissa, työsopimuslaissa ja laissa yhteistoiminnasta yrityksissä.

Työsuojelulainsäädännössä on työnantajaa velvoittavia määräyksiä, jotka vaikuttavat työhön perehdyttämisessä. Esimies on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisessä, mutta hän voi halutessaan siirtää perehdyttämisen toiselle työntekijälle tai työnopastajalle. Ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisen vastuu on lähettävällä, että vastaanottavalla työnantajalla. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Edellä mainittu ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttäminen tarkoittaa esimerkiksi Staffpointin kautta tulleita työntekijöitä. Työntekijän ja työnantajan täytyy toteuttaa työsopimusta, joka on työntekijän ja työnantajan etu.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä soveltuu yritykseen, jolla on työsuhteessa vähintään 20 henkilöä. Soveltamisrajana jossakin tapauksessa voi olla, että työsuhteessa täytyy olla 30 henkilöä. Tämä laki edistää myös vuorovaikutustaitoja yrityksen ja henkilöstön välille, kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa heidän työhönsä, työoloihin ja asemaansa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Olen esitellyt työturvallisuuslain, työ sopimuslain ja lain yhteistoiminnasta yrityksissä, koska nämä lait ovat tärkeimpiä perehdytykseen liittyen ja työnantajan täytyy noudattaa niitä.

Työturvallisuuslaki 738/2002

14 § Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) 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;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammasteista ja tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirja sen mukaisesti kuin siitä säädetään ammattipätevyyden tunnustamisesta annetussa laissa (1093/2007) tai määrätään Suomea sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa. (3.5.2013/329)” (Työturvallisuuslaki 738/2002 2:14.)

Työsopimuslaki 55/2001

3 § Työsopimuksen muoto ja kesto

”Työsopimus voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.

Työsopimus on voimassa toistaiseksi, jollei sitä ole perustellusta syystä tehty määräaikaiseksi. Työnantajan aloitteesta ilman perusteltua syytä tehtyä määräaikaista työsopimusta on pidettävä toistaiseksi voimassa olevana.

Toistuvien määräaikaisten työsopimusten käyttö ei ole sallittua silloin, kun määräaikaisten työsopimusten lukumäärä tai niiden yhteenlaskettu kesto taikka niistä muodostuva kokonaisuus osoittaa työnantajan työvoimatarpeen pysyväksi.” (Työsopimuslaki 55/2001 1:3.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007

1 § Lain tarkoitus

”Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.” (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007 1:1.)

2.6 Perehdytysuunnitelman tärkeys

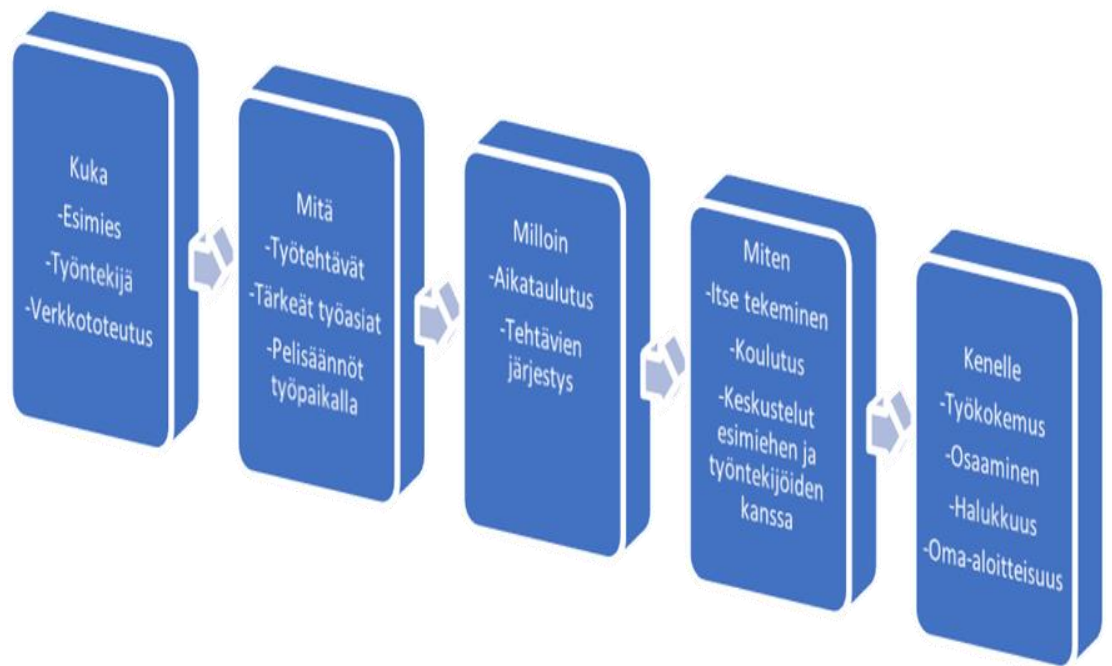
Kirjallinen perehdytysuunnitelma auttaa perehdytyksessä. Perehdytysuunnitelmalla säästetään aikaa ja perehdytyksen etenemistä pystytään seuraamaan tehokkaammin. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytysuunnitelma helpottaa asioiden läpikäyntiä ja toimii muistilistana perehdyttäjälle. Suunnitelman avulla tarkastellaan tärkeimpiä perehdytykseen liittyviä asioita jokaisen uuden työntekijän kanssa. (Eklund 2020.)

Perehdytys pitäisi miettiä kunnolla heti alusta alkaen. Aluksi täytyy miettiä mitä tehdään ensimmäisenä perehdytyspäivänä. Seuraavaksi suunnitellaan mitä tapahtuu viikon aikana tapahtuvassa perehdytyksessä. Seuraava perehdytysosio suunnitellaan niin, että tiedetään mitä kolmen kuukauden aikana perehdytyksessä tapahtuu. Sitten lopuksi suunnitellaan mitä tehdään puolen vuoden aikana. Perehdytyksen asiat luonnostellaan mitä tehdään missäkin järjestyksessä, jotta perehdyttäjällä on tiedossa käytävät asiat ja perehdytys tuottaisi hyvää ja kannattavaa tulosta. (Huhtala 2021.)

Perehdytysuunnitelman tärkeyteen halusin perehtyä itse lisää niin myös perehdytysuunnitelman teko helpottuu. Tutkin viiden kysymyksen avulla mitä suunnitelmassa olisi hyvä olla, että siitä tulisi informatiivinen ja tarpeeksi kattava.

Perehdytysuunnitelmaa voi tarkastella viiden kysymyksen avulla (Eklund 2020). Laadin itse kuvion (Kuvio 1.) ja kuvioon on kuvattu perehdytysuunnitelman tärkeys ja sen tärkeät avainkohdat.



Kuvio 1. Perehdytys suunnitelman tärkeät avainkohdat

Ensimmäinen avainkohta kuvailee sitä, että kuka on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Työpaikalla täytyy keskustella siitä kuka perehdyttää uuden työntekijän, että välttäisiin päällekkäisyyksiltä ja turhalta työltä. Tärkeää on valita perehdyttäjä, niin vältetään siltä, että perehdytyksestä unohtuu jokin tärkeä asia. Huomioon on otettava yrityksen varallisuuden riittävyys ja aikataulutus. (Eklund 2020.)

Toinen avainkohta kuvailee, että mitä asioita on hyödyllistä käsitellä uuden työntekijän kanssa. Tärkeää on miettiä esimerkiksi mitä laitteita, pelisääntöjä tai työtehtäviä perehdytykseen otetaan käsittelyyn. Suunnitelmassa olisi hyvä lukea myös ne asiat, jotka uusi työntekijä osaa entuudestaan ja asiat, jotka kaipaavat lisää opiskelua. (Eklund 2020.)

Kolmas avainkohta kuvailee sitä, milloin asia selitetään ja kuinka paljon tiettyyn vaiheeseen arviolta menee aikaa. Huomioon on otettava myös tehtävien järjestys ja järjestyksen vaikutus uuden oppimiseen. Aikataulutus on perehdytyksessäkin tärkeää, mutta täytyy huomioida kuitenkin se, että aikataulu riippuu siitä, miten nopeasti uusi työntekijä omaksuu työyhteisön. Perehdytyssuunnitelmaa täytyy päivittää, jos koetaan että siitä puuttuu jotakin tai työtehtävät muuttuvat. (Eklund 2020.)

Neljäs avainkohta kuvailee sitä, miten perehdytys tehdään käytännössä. Perehdytykseen voidaan käyttää erilaisia koulutusilaisuuksia esimerkiksi ensiapukurssi EA1 voidaan käydä työpaikan puolesta työsuhteen alussa ainakin silloin, jos esimies vaatii kurssin käynnin. Perehdytys voi olla myös käytännön tekemistä mikä tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä pääsee tekemään työtään itsenäisesti. Perehdytykseen voi myös sisällyttää keskustelua esimiehen kanssa tai keskustelua työkaverin kanssa. Verkkokurssit, webinaarit ja videot ovat myös toimivia menetelmiä perehdytykseen. (Eklund 2020.)

Viides avainkohta kuvailee sitä, kenelle perehdytys tehdään. Tässä on huomioitava uuden työntekijän aiemmat työkokemukset ja miten suunnitellaan yksilöllinen ja kattava perehdytys uuteen työhön. Työntekijälle on hyvä kertoa, miten paljon oma-aloitteisuutta häneltä vaaditaan töistä suoriutumiseen. (Eklund 2020.)

Perehdytyssuunnitelmasta olisi hyötyä niin työntekijälle kuin esimiehelle. Esimies säästää omissa työtunneissaan ja oikeanlaisena perehdytyksestä on pitkäaikaista hyötyä niin työntekijälle kuin esimiehelle. Työntekijä saa myös hyvän kuvan uudesta työpaikastaan, kun työntekijälle on järjestetty oma perehdyttäjä ja perehdytyssuunnitelmasta on tehty työntekijälle henkilökohtainen. (Eklund 2020.)

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on subjektiivinen ja laaja kokonaisuus (Hyppänen 2013, 302).

Työhyvinvointi tarkoittaa vaaratonta, hyvinvoivaa ja taloudellisesti palkitsevaa työtä (Työhyvinvoinnin edistäminen).

Työhyvinvointi on määritelty Pohjois-Karjalan sairaanhoidon ja sosiaalihuollon kuntayhtymässä niin, että työhyvinvointi kattaa työn sujumuuden, aikaansaamisen ja vapaa-ajan. Työhyvinvointi käsitteenä Pohjois-Karjalan sairaanhoidon mukaan kuuluu näin, että:

”On mukava tulla töihin ja lähteä töistä, kun on saanut hyvää aikaan.”
(Manka & Manka 2016, 130–131.)

Työhyvinvointiin liittyy vahvasti työn järjestely ja positiivisten asioiden löytyminen työstä. Työnantaja vaikuttaa työn järjestelyyn ja palautteen antoon. (Edenred 2021.) Työhyvinvointiin liittyy vahvasti myös mielekäs työ, tukea antava työyhteisö ja mahdollisuus ylempitasoisempaan työtehtävään. Hyvinvoivat työntekijät tulkitsevat työnsä antoisaksi ja palkitsevaksi. (Työhyvinvoinnin edistäminen 2019.) Hyvinvoinnilla on iso merkitys myös töissä jaksamiseen ja kaikkien työntekijöiden voidessa hyvin yrityskin tuottaa parempaa tulosta ja henkilöstö pystyy tarjoamaan parempaa palvelua asiakkailleen. Työntekijän tuottaessa parempaa palvelua myös asiakastytyväisyys parantuu. (Viitala 2007, 213.)

Työntekijän voidessa huonosti hyvään töissä selviytymiseen ei riitä, että hän osaa työnsä ja on into siihen (Viitala 2021, 97).

Ongelmat työhyvinvoinnissa näkyvät työntekijästä työn ilon hiipumisena, jatkuvina poissaoloina, työntekijän negatiivisena asenteena kaikkea kohtaan, työntekijän heikkoon sitoutumiseen töissä ja eläkkeelle jäämiseen (Viitala & Jylhä 2019, 501).

Viitalan (2007, 234) mukaan työhyvinvoinnin ongelmatilanteita pystytään ratkomaan ja ennaltaehkäisemään kehittämällä esimiestyötä. Esimies on vastuussa työntekijöistään ja näin ollen hänen kuuluu puuttua asioihin.

Hyvällä perehdytyksellä on vaikutusta työhyvinvointiin niin, että tämä sitouttaa työntekijät työpaikkaan. Tämä edesauttaa sitä, että työntekijöiden vaihtuvuus pienenee ja työntekijät voivat työpaikalla hyvin. (Ruotsalainen & Aukee 2020.)

Henkilö, jolla ei ole aiempaa työkokemusta ravintola-alasta väsy helposti ja hänen toimintansa voi olla tehotonta. Henkilö tuntee myös olevansa huono työssään ja turhautuu helposti. Tämä voi johtaa helposti turhiin sairauspoissaoloihin, tapaturmiin tai työmotivaation puuttumiseen. (Viitala 2007, 213.)

Henkilöstöjohtamisella on parantava vaikutus työhyvinvointiin ja se auttaa välttämään burnoutia, turhia poissaoloja ja työstressiä (Viitala 2021, 97). Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on valita työntekijänsä niin, että työpaikalle tulisi hyvä toivottu henkilökunta, jolla olisi ammattitaitoa ja he pystyisivät suoriutumaan työtehtävistään vaaditulla tavalla. Hyvää töissä suoriutumista edesauttaa vahva osaaminen, työhyvinvointi, sitoutuminen ja motivaatio työtehtäviä kohtaan. Henkilön pystyessä toteuttamaan työtehtävänsä tavoitteiden mukaisesti, niin suoriutuminen on taattu. (Viitala 2021, 115–116.) Työnantajan tarjotessa työntekijöille erilaisia koulutus- ja valmennustilaisuuksia työntekijät kehittyvät työssään ja heidän motivaationsa työtä kohtaan parantuu (Työhyvinvoinnin edistäminen 2019).

Työhyvinvointi rakentuu työpaikalla muutamista hyvinkin tärkeistä asioista, jotka ovat työntekijän henkinen, fyysinen ja sosiaalinen jaksaminen, työilmapiiri ja johtaminen työpaikalla. Jokaiseen työntekijään vaikuttaa myös kokonaisyhyvinvointi, joka riippuu yksityiselämän huolista ja tapahtumista. (Viitala 2021, 97.)

3.2 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työhyvinvoinnin edistäminen on tärkeässä osassa myös perehdytystä. Työpaikan täytyisi olla viihtyisä ja turvallinen ympäristö.

Työhyvinvointia ei voi korvata pelkästään työntekijöiden virkistysviikonlopulla (Työhyvinvoinnin edistäminen 2019).

Tärkeää olisi kehittää työhyvinvointia koko työpaikan ympärille ja keskustella työntekijöiden kanssa mitkä tekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen ja miten sitä parannettaisiin. Työhyvinvointia kehittämällä saadaan myös säästöjä aikaan. (Edenred 2021.)

Työpäivää kannattaa tauottaa aina, kun on mahdollisuus siihen, koska työnteko on mielekkäämpää tauon jälkeen ja työn haltuunotto vähentää uupumista työhön (Edenred 2021). Taukojen aikana ajatukset selkeentyvät ja työntekijöiden kanssa kuulumiset tulee vaihdettua (Edenred 2021). Tauoilla voi halutessaan tehdä esimerkiksi hengitysharjoituksia tai rentoutusharjoituksia (Työhyvinvoinnin edistäminen 2019).

Työllä ja työpanoksella on jokaiselle työntekijälle merkitystä. Arvokkain työpaikka on sellainen, jossa henkilöstö nähdään tärkeimpänä yrityksessä. Työkaverin ja esimiehen antamat palautteet ovat arvokkaita. Työkavereiden auttaminen, läsnäolo ja hyvät työyhteisön jäsenet parantavat ilmapiiriä työpaikalla. (Edenred 2021.)

Työn vastapainoksi olisi hyvä kehitellä vapaa-ajalle esimerkiksi uimassa käyntiä. Yhteinen illanvietto lähentää työpaikalla työskenteleviä ja tutustuminen toisiin työntekijöihin helpottuu. (Edenred 2021.) Työhyvinvointia tukee myös erilaiset yrityksen tarjoamat etuudet (Viitala 2007, 234). Työnantajalla voi olla mahdollisuus tarjota työntekijöilleen kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, jotka mahdollistavat esimerkiksi konsertteihin osallistumisen. Liikunta ja kunnon ylläpito auttavat jaksamaan töissä. (Edenred 2021.)

Työssä jaksamiseen auttaa myös riittävän terveellinen ja monipuolinen ruokavalio. Riittoisa unen määrä on tärkeää muistaa, koska unen määrällä on vaikutusta töissä jaksamiseen. Elämässä täytyisi olla tasaisesti työtä, vapaa-aikaa ja lepoa. Tasaiseen elämään on hyvä 8+8+8 perussääntö, joka tarkoittaa sitä, että ihmisen täytyisi nukkua kahdeksan tuntia joka yö, kahdeksan tuntia täytyisi jäädä vapaa-ajalle ja työlle jää kahdeksan tuntia. (Työhyvinvoinnin edistäminen 2019.)

3.3 Työkykytalo työhyvinvoinnin osana

Työkyky käsitteenä tarkoittaa ihmisen jaksamista ja sen riittämistä työn vaatimuksiin nähden (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 206).

Työkyky on myös määritelty työterveyslaitoksella seuraavasti:

”Työkykyä arvioidaan suhteuttaen ihmisen voimavarat työn vaatimuksiin. Voimavarat käsittävät terveyden ja toimintakyvyn, koulutuksen ja osaamisen, arvot ja asenteet sekä motivaation ja työtyytyväisyyden.” (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 206.)

Työkyky on muutakin kuin lakisääteinen työterveyshuolto ja TYKY-päivä. Työ ja voimavarat ovat syytä osata pitää tasapainosta. (Hyppänen 2013, 307.)

Huonosta työkyvystä seuraa työpahoinvointia esimerkiksi stressiä tai työuupumusta. (Viitala & Jylhä 2019, 500).

Minun mielenkiintoni heräsi työkykytaloa kohtaan, jossa on neljä eri kerrosta ja työkyky kuvataan talon muodossa. Tämä työkykytalo liittyy perehdytykseen, koska työhyvinvointi ja työkykyisyys ovat hotelli- ja ravintola-alalla todella tärkeässä asemassa. Hotelli- ja ravintola-alalla työskentelee eri ikäisiä työntekijöitä vasta valmistuneista eläkeikäisiin niin työkykyisyys vaihtelee myös paljon. Hotelli-

ja ravintola-ala on myös fyysisesti ja henkisesti todella raskasta. Kuviossa 2 (muokailleen Ilmarinen 2021) on havainnollistettu, miten nämä neljä eri kerrosta liittyvät työkykytaloon.



Kuvio 2. Työkyvyn kokonaisuus (Ilmarinen 2021)

Työkyvyn kolme alimpaa kerrosta kuvaavat henkilön voimavaroja ja neljäs kerros työtä (Nikander 2021). Alimpaan kerrokseen kuuluvat yksilön fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen terveys ja toimintakyky. Terveillä elämäntavoilla ja terveellisellä työllä voidaan vahvistaa terveys kerrosta. Terveys kerroksen on oltava todella vahva, että se jaksaa kannatella erityisesti työn kerroksen painon ja rasituksen. (Työterveyslaitos 2012.)

Ammatillinen osaaminen tarkoittaa henkilön aiempaa koulutustaustaa ja ammatillisia tietoja ja taitoja. Omien ammatillisten tietojen ja taitojen päivittämiset ovat tärkeitä. Tietojen päivittäminen voi olla esimerkiksi uuden viinilistan läpi käyntiä tai anniskelulainsäädännön muutosten kertaamista. (Nikander 2021.)

Kolmas kerros pitää sisällään työntekijöiden arvot, asenteet ja motivaation. Työelämän ja muun elämän sovittaminen kulkevat tässä osiossa lähellä toisiaan. Työn täytyy olla hiukan haastavaa ja mielekästä niin se vahvistaa työkykyä ja työn ollessa ei niin haastavaa heikentää se työkykyä. (Nikander 2021.)

Työntekijöiden arvot, asenteet ja motivaatio ovat tarkoituksella heti työ kerroksen alapuolella, koska jos työntekijä huomaa työssään positiivisia tai negatiivisia asioita niin se asia jää työntekijän mieleen ja asia nousee äkkiä neljänteen kerrokseen (Työterveyslaitos 2012).

Työ kerros kattaa työympäristön, työtehtävät ja työnkuormituksen, työyhteisön kuin johtamisen ja esimiestyön (Työterveyslaitos 2012).

Esimiehillä on myös tärkeä tehtävä tässä kerroksessa, koska heillä on velvollisuus suunnitella henkilöstön TYKY-toimintaa (Nikander 2021).

Työkyvyn talo -malli osoittaa sen, että työ ja ihminen laitetaan yhteen vain esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöllä. Esimiestä tarvitaan järjestelemään töitä ja työntekijöitä tarvitaan puhaltamaan yhteen hiileen, jotta työpaikalla saadaan tehtyä tulosta. (Työterveyslaitos 2012.)

4 TYÖN KEHITTÄMISMENETELMIEN VALINTA JA KÄYTTÖ

4.1 Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot

Laadullisessa tutkimuksessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa sisäistetään tutkittava ilmiö. Pyritään siis selvittämään ilmiön merkitys tai saamaan käsitystä siitä. Tässä tutkimuksessa perehdytään tutkittavaan ilmiöön, eri henkilöiden näkökulmiin ja tutkittavan ilmiön ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. (Tuulaniemi 2011, 148–149.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu tapahtuu yleensä haastatteluiden, dokumenttiaineistojen tai havainnoinnin kautta. Menetelmiä on myös mahdollista yhdistellä toisiinsa. Tutkimuksessa on tarkoitus saada henkilöiden mielipiteitä ja kokemuksia selville. Laadullisessa tutkimuksessa olisi tärkeää saada erilaisia mielipiteitä tarkasteluun. (Puusa & Juuti 2020, 21–22.) Laadullinen ja määrällinen tutkimus eivät välttämättä ole toistensa vastakohtia. Ero näiden välillä on vain se, että määrällisen tutkimuksen kohde on teoriasta ja tutkijasta riippumaton. Menetelmiä käytetään ongelman ratkaisuun. (Puusa & Juuti 2020, 128.) Laadullisen tutkimuksen aineistot ovat erilaisia tekstejä, kun määrällisen tutkimuksen aineistot ovat numeerisessa muodossa. Laadullisen tutkimuksen tavoitteet ovat kuvailuvia ja määrällisen tutkimuksen tavoitteet ovat useiden testattavien hypoteesien muodossa. (Puusa & Juuti 2020, 128–129.)

Laadullinen tutkimus on kuin prosessi. Aineisto kerätään haastatteluin toimeksiantajalta ja tutkimusprosessin edetessä tulkintojen katsotaan etenevän. Ratkaisut voivat muuttaa muotoaan prosessin edetessä. Laadullisen tutkimuksen edetessä voi tulla eteen myös uusia mielenkiintoisia kohteita. Tärkeintä olisi löytää ne ratkaisut, joista olisi lopputuotokseen mahdollisimman paljon hyötyä. Ongelmia voi tulla, jos tutkija haluaakin tarkastella monta mielenkiintoista asiaa. (Kiviniemi 2018, 138–142.) Tutkijalla on ymmärrys aiheestaan, joka voi liittyä omakohtaiseen kokemukseen, tietoon tai toisen kautta tulleeseen tietoon (Puusa & Juuti 2020, 135).

Määrällinen tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa sitä, että siinä käytetään täsmällisiä, laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä. Menetelmässä kerätään empiirisiä havaintoaineistoja. Menetelmä sopii tutkittaessa suuria ihmisryhmiä. Tietoa ja tutkimustuloksia ei saada yksittäistapauksista. (Tuulaniemi 2011, 148.)

4.2 Haastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä. Haastattelu auttaa tiedonkeruussa siten, että haastattelutilanteessa päästään keräämään uusia näkökulmia aiheeseen liittyen. Haastattelumenetelmiä on useita ja täytyykin pohtia, millainen haastattelu suunnitellaan ja millaista tietoa tarvitaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 108.) Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on ennalta suunniteltu ja niiden järjestystä voi muuttaa kesken haastattelun. Kysymyksiä voi jättää myös esittämättä haastattelutilanteessa ja mieleen tulevia kysymyksiä voi kysyä haastattelutilanteessa korvatakseen pois jätettyjä kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 110.)

Opinnäytetyössäni hyödynsin laadullista tutkimusta siten, että haastattelin toimeksiantajaani ja keräsin häneltä mahdollisimman paljon tietoa siitä millaisen perehdytysuunnitelman sisällöllisesti hän haluaisi ja, mikä hyödyttäisi heitä tulevaisuudessa. Haastattelin toimeksiantajaani ravintola Hallan Karhussa. Haastattelussa minulla oli tietokone mukana, jossa oli toimeksiantajalle esittämäni kysymykset Word-tiedostossa. Haastattelukysymykset ovat raportin liitteessä 1. Kirjoitin haastattelun aikana Word-tiedostoon samalla kysymyksiini vastauksia. Käytin puolistrukturoitua haastattelua ja laadin valmiiksi kysymykset, jotka esitin haastattelutilanteessa. Vaihtelin kysymysten paikkoja haastattelun edetessä ja totesin sen helpottavan haastattelun etenemistä. Tarkkailin toimeksiantajaani ja hänen käyttäytymistään. Ymmärsimme toisiamme hyvin koko haastattelun aikana ja sain hyviä kehittämisideoita, joita perehdytysuunnitelmassa täytyisi olla. Toimeksiantajan haastattelun tuloksena sain selville, että perehdytysuunnitelman täytyisi olla informatiivinen perehdyttäjälle ja perehdyttäjä saisi muokata suunnitelmaa eri tilanteisiin sopivaksi. Toimeksiantajan haastattelun aikana nousi esille tärkeä kehittämisidea nimittäin perehdytykseen täytyisi kiinnittää enemmän huomiota ja aikaa perehdytykseen pitäisi järjestää enemmän. Toimeksiantaja otti

haastattelussa myös esille, että turvallisuus olisi erityisen tärkeää työpaikalla ja turvallisuus olisi käytävä jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytysuunnitelmassa olevan turvallisuus osion avulla. Toimeksiantaja halusi erityisesti, että turvallisuus asiat olisivat kunnossa niin välttyttäisiin monilta tapaturmilta. Haastattelussa toimeksiantajan kanssa tuli myös esille, että perehdytysuunnitelma ei itsessään takaa hyvää perehdytystä vaan työntekijälle annettaisiin perehdytysprosessissa erilaisia materiaaleja tutustuttavaksi. Uudet työntekijät perehtyisivät erilaisiin materiaaleihin, joita olisivat esimerkiksi pelastussuunnitelma ja kassakoneen/laitteiden käyttöohjekirjat.

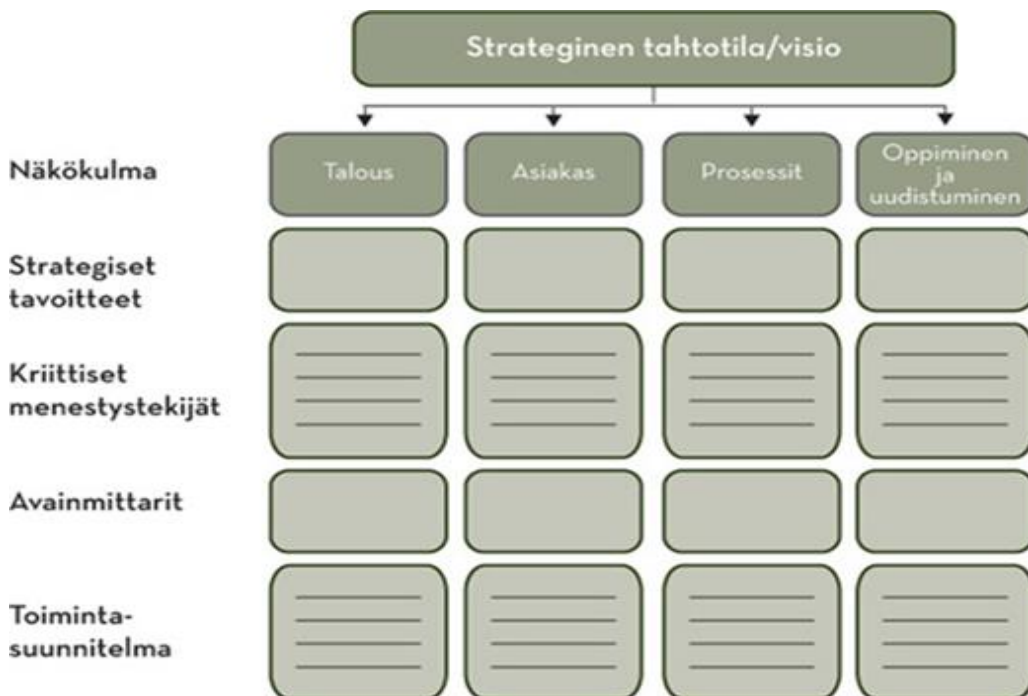
Keräsin myös nykyisin työskenteleviltä työntekijöiltä ajatuksia, mitä he haluaisivat, että perehdytysuunnitelmassa olisi ja, millainen olisi hyvä perehdytysuunnitelma. Haastattelin kahta työntekijää toimeksiantajani lisäksi. Valitsin haastateltavat työntekijät niin, että haastattelin ensimmäisenä henkilöstövuokrausfirman kautta tullutta työntekijää. Valitsin kyseiset työntekijät haastatteluun, koska halusin erilaisia näkökulmia ja ajatuksia työntekijöiltä. Sain erilaisia näkökulmia työntekijältä, joka työskenteli henkilöstövuokrausfirman kautta ja taas erilaisia näkökulmia työntekijältä, joka työskenteli pidemmän aikaa ravintola Hallan Karhussa. Toisena haastateltavana minulla oli työntekijä, joka työskenteli pidemmän aikaa ravintola Hallan Karhussa. Haastattelin työntekijöitä myös ravintola Hallan Karhussa. Haastattelin yhtä työntekijää kerrallaan. Pyrin tällä siihen, että minulle oli helpoin kirjata vastauksia ylös, kun yksi työntekijä oli kerrallaan haastattelussa ja välttyttiin päällekkäin puhumiselta. Haastattelun avulla pyrin saamaan mahdollisimman paljon työntekijöiden mielipiteitä esille ja tietoa siitä, miten he kokisivat perehdytysuunnitelman tärkeyden. Haastattelussa minulla oli erilaiset kysymykset kuin toimeksiantajan haastattelussa. Esittämäni haastattelukysymykset olivat myös Word-tiedostolla. Haastattelukysymykset löytyvät raportin liitteenä 2. Haastattelun aikana kirjoitin kysymyksiin vastauksia. Tarkastelin työntekijöiden eleitä ja ilmeitä haastattelun edetessä. Käytin puolistrukturoitua haastattelua ja laadin valmiiksi kysymykset, jotka esitin haastattelutilanteessa. Työntekijöiden kanssa haastattelutilanne meni sujuvasti, koska ymmärsimme toisiamme hyvin ja sain selville työntekijöiden mielipiteitä ja kehittämisideoita perehdytysuunnitelmaan liittyen. Yhdistin kahden työntekijän mielipiteet ja kehittämisideat yhteen. Sain selville haastatteluiden kautta työntekijöiden ajatuksia perehdytykseen liittyen ja

heidän mielestään perehdytykseen vaikuttaa yleisesti jo perehdyttäjä. Työntekijöillä oli kehittämisideoita perehdytyssuunnitelmaan. Haastattelussa nousi esille tärkeitä kehittämisideoita perehdytyssuunnitelmaan liittyen, joita olivat kattava ja selkeästi etenevä perehdytyssuunnitelma. Työntekijöiden mielestä myös perehdytyssuunnitelman puuttuminen vaikeutti töiden aloitusta ja työtehtävien esittely jäi vähälle, koska aikaa oli varattu liian vähän perehdytykseen. Toimeksiantajan ja työntekijöiden haastatteluiden jälkeen aloitin suunnittelemaan perehdytyssuunnitelman sisältöä. Haastattelu antoi minulle myös hyvän alun suunnitella balanced scorecard -menetelmää ja miten käyttäisin menetelmää apuna perehdytyssuunnitelman suunnittelussa.

4.3 Balanced Scorecard -menetelmä

Hyödynsin opinnäytetyössäni myös balanced scorecard (BSC) -menetelmää, koska mielenkiintoni heräsi luettuani Strategiakirjan 20 työkalua E-kirjan (Vuorinen 2013, 4). Sain heti uusia ajatuksia opinnäytetyöhöni balanced scorecard avulla ja alla kuvatut näkökulmat auttoivat minua kehittämään perehdytyssuunnitelmaani. Olen alla kuvannut balanced scorecard viitekehystä siihen, miten uudet työntekijät kokevat perehdytyksen ja perehdyttäjän ja siihen, miten perehdytyssuunnitelma laaditaan. Halusin ottaa tarkasteluun työntekijöiden ja perehdytyssuunnitelman näkökulmat, koska molemmista näkökulmista on tärkeää katsoa perehdytyssuunnitelman hyödyllisyyttä. Balanced scorecard -menetelmää oli tarkoitus käyttää mittarina ja ajatusten herättelijänä siihen, että miksi perehdytyssuunnitelma oli tärkeä yritykselle. Hyödynsin menetelmää myös perehdytyssuunnitelman laatimiseen ja mittaamaan suunnitelman hyödyllisyyttä. Perehdyttämisuunnitelman laatimiseen tämä olisi hyvä tapa kerätä tietoa siitä, miten isoon osaan perehdytyssuunnitelman sisältöön vaikuttaa yrityksen asiakaspalvelu. Mittaria käytettäessä tutkittaisiin tarkemmin esiteltyä yrityksen asiakaspalvelumallia tai lisättäisiinkö työpaikan virkistysmahdollisuuksia työhyvinvoinnin kannalta. Balanced scorecard -menetelmä auttoi myös perehdytyssuunnitelmaa mittaamaan suunnitelman tehokkuutta perehdytyksen apuna. Yrityksellä oli aiempi perehdytysopas, mutta perehdytyssuunnitelmaa ei ollut, jonka avulla voisi tarkistaa uuden työntekijän kanssa esimerkiksi perehdytyksessä käytyjä yleisiä asioita.

Tutkimusmenetelmän keskeinen ajatus on muuttaa organisaation tahtotila operatiiviseksi mittareiden ja toimintasuunnitelmien avulla. Balanced scorecard perustuu siihen, että on hankalaa johtaa sellaista, jota ei mitata millään tavalla ja laskentatoimien mittarit näyttävät tapahtumat vasta jälkeenpäin. Huonosta asiakaspalautteesta saattaa ilmetä ongelmia yrityksen kannattavuudelle ja näin ollen myös työntekijöiden tyytymättömyys työhön lisääntyy. Yrityksen täytyy miettiä strategiansa neljänä eri alueena, joita ovat strategiset tavoitteet, kriittiset menestystekijät, avainmittarit ja toimintasuunnitelmat (Vuorinen 2013, 52–53). Kuviossa 3 (mukaillen Vuorinen 2013, 53) on hahmoteltu balanced scorecardin -tasapainotetun mittariston ja mittariston vaikutukset yritykseen.



Kuvio 3. Balanced scorecard -viitekehys (Vuorinen 2013, 53)

Ensimmäiseksi tarkastelen balanced scorecard -viitekehystä työntekijöiden kanalta. Yrityksen strategisena tahtotilana/visiona on saada ravintola Hallan Karhuun perehdytysuunnitelma, joka auttaisi työnantajaa perehdytysprosessin läpikäymisessä. Perehdytysuunnitelman näkökulmasta ajateltuna suunnitelmassa täytyisi olla osio, jossa työntekijälle kerrottaisiin, millainen asiakaspalvelutyyli yrityksessä on ja miten asiakkaita puhutellaan työpaikalla. Uudelle työntekijälle on

tärkeää, että työsuhteen alussa häntä perehdyttää henkilö, joka on oikeasti kiinnostunut opettamaan uusia työntekijöitä ja haluaa, että uudet työntekijät viihtyvät uudessa työpaikassaan.

Kriittisiä menestystekijöitä uudelle työntekijälle ovat työpaikan sijainti, työsuhte-asunnon kunto ja sen sijainti työpaikkaan nähden. Työntekijän saapuessa Ukko-hallaan hän hakee avaimen vastaanotosta ja ensimmäisenä kohtaa siellä vastaanoton työntekijän. Uusi työntekijä tekee arvion mielessään, millaista asiakaspalvelua saa ja, miten työntekijä otetaan vastaan. Uusi työntekijä saa todennäköisesti kartan ja infolehden, joista saa alueesta tietoa ja löytää perille työsuhte-asuntoon. Uudelle työntekijälle on tärkeää, että työsuhteasunnossa on viihtyisää ja asunto sijaitsee lähellä työpaikkaa ainakin silloin, jos uudella työntekijällä ei ole autoa käytössä. Uuden työntekijän saapuessa uuteen ympäristöön hän kiinnittää huomiota erilaisiin harrastusmahdollisuuksiin ja välimatkoihin. (Vuorinen 2013, 54–55.)

Uusi työntekijä kävelee opaskierroksella perehdyttäjän kanssa ravintolaa ympäri. Perehdyttäjä kierrättää myös uutta työntekijää kahvilan alueella ja taukokuoneessa. Samalla myös katsotaan, minne jätteet viedään ja minne kierrätettävät pullot ja tölkit viedään. Kriittisiä menestystekijöitä ovat, kuinka perehdyttäjä opastaa oluthanan toiminnan, kuinka tarkasti uudelle työntekijälle selitetään millaisia oluita, siidereitä ja viinejä löytyy. Uusi työntekijä tutustuu ruokalistaan ja tekee nopean silmäyksen kaikkiin ruokiin, joita ravintolassa tarjoillaan. Perehdyttäjä esittelee viinilistan uudelle työntekijälle ja kertoo viineistä enemmän. Uusi työntekijä katselee ravintolan yleisilmettä ja saattaa huomioida samalla, jos perehdyttäjä ei kertonut jostakin tai jos uudelle työntekijälle jäi epäselväksi jokin asia. Perehdyttäjä näyttäisi myös uudelle työntekijälle, miten kassakonetta käytettäisiin ja miten erilaiset asiakaspalvelutilanteet hoidetaan. Perehdyttäjä kertoisi myös, miten asiakkaalle puhutellaan palvelumallin mukaisesti. (Vuorinen 2013, 54–55.)

Menestystekijöiden kannalta avainmittareiksi voisi luokitella sen ajan, kun perehdytys aloitetaan perehdytys suunnitelman avulla ja milloin perehdytys saadaan päätökseen. Aika tässä tapauksessa määräytyy siitä, kun perehdytys suunnitelman jokainen kohta saadaan suoritettua. Perehdytys suunnitelman jokaiseen eri

osioon kuuluu tietty aika riippuen työntekijän aiemmista työtaustoista tai koulutuksesta. Uusi työntekijä kiinnittää huomiotaan uuden työpaikkansa tiloihin ja perehdyttäjään. Uusi työntekijä kiinnittää paljon huomiota, miten hänet on huomioitu perehdytysprosessissa ja miten hänelle on kerrottu uusista työtehtävistä. Uutta työntekijää kiinnostaa myös se, että miten työntekijän aiempi koulutus ja työtausta on otettu huomioon perehdytys suunnitelmassa. Uusi työntekijä ei välttämättä tarvitse kertausta, miten oluthana toimii, jos työntekijä on käyttänyt oluthanaa aiemmin toisessa työpaikassa. (Vuorinen 2013, 54–55.)

Toimintasuunnitelma kuljettaisi kohti muutoksia ja perehdytys suunnitelmaa. Perehdytys suunnitelmaa ei pystytä laatimaan niin, että sama suunnitelma olisi käytössä yrityksessä vuodesta toiseen. Yritykseen toivottaisiin kokonaisvaltaisesti selkeää ja informatiivista perehdytys suunnitelmaa. Perehdytys suunnitelman toivottaisiin olevan myös helppo käyttää ja helposti saatavissa. Tärkeää olisi myös laatia perehdytys suunnitelmat keittiöön ja vastaanottoon. Suunnitelman laatimiseen voisi käyttää pohjana samaa perehdytys suunnitelmaa kuin ravintolaan. Ravintolan työntekijät viihtyisivät työssään paremmin, kun työntekijöille olisi työn aloituksessa esitelty perehdyttäjää. Perehdyttäjän tehtävänä olisi käydä kaikki perehdytys suunnitelman osiot läpi uuden työntekijän kanssa. Näiden edellä mainittujen neljän näkökulman avulla organisaatioon saadaan pikkuhiljaa perehdytys suunnitelmaa. (Vuorinen 2013, 54–55.)

Henkilöstön näkökulmasta katsottuna strategisia tavoitteita voisi olla asiantunteva asiakaspalvelu ja työntekijöiden osaaminen eri työpisteillä. Työntekijöillä täytyisi olla kyky osata suositella ruualle sopivaa viiniä ja toimia mahdollisimman riipeästi asiakaspalvelutilanteissa. Avainmittareiksi tähän yritykseen voisi muodostua työntekijöiden vaihtuvuus, sairauspoissaolot ja ravintolatyöntekijöiden halu kokea esimerkiksi työskentely vastaanotossa uutena kokemuksena. Näin saataisiin myös yritykselle mahdollisesti kesäloman sijainen tai ravintolan mennessä kiinni sesongin päätyttyä saataisiin vastaanottoon ravintolan työntekijä. Toimintasuunnitelma alkaisi tässä, niin että työvuorolistoihin tulisi muutoksia ja työntekijöitä kierrätettäisiin toimipisteeltä toiselle. Seuraavana tärkeänä asiana toimintasuunnitelmassa olisi, että vastaanottoon tehtäisiin myös perehdytys suunnitelmaa, jotta vastaanoton perehdyttäjän olisi mahdollisimman helppo perehdyttää

ravintolasta tuleva työntekijä. Kehityskeskustelulle olisi tässä tarvetta niin keskusteltaisiin työntekijöiden osaamisesta, ja siitä mistä toimipisteestä he tykkäisivät eniten. (Vuorinen 2013, 56–57.)

Olen havainnollistanut perehdytys suunnitelman teon käyttäen apunani viitekehystä. Balanced scorecard viitekehukseen havainnollistettuna yrityksen strategisena tahtotilana/visiona oli laatia ravintola Hallan Karhuun perehdytys suunnitelma. Yrityksellä ei ollut aiempaa perehdytys suunnitelmaa ja keskustelin toimeksiantajan kanssa perehdytys suunnitelman puuttumisesta. Keskustelun avulla pyrin myös saamaan lisää ajatuksia ja mielipiteitä siihen, millainen olisi hyvä perehdytys suunnitelma. Tämän avulla sain viitekehysten seuraavaan kohtaan näkökulmia, jotka ovat perehdytys suunnitelman ajantasaisuus, perehdyttäjä, muokattavuus ja muistilista. Perehdytys suunnitelman ajantasaisuus helpottaa perehdyttäjää, koska näin hän voi perehdyttää uuden työntekijän työtehtävään ja tarjota uudelle työntekijälle parhaimman mahdollisen perehdytyksen. Perehdyttäjän täytyykin huolehtia aina ennen uuden työntekijän perehdytystä, että perehdyttäjällä olisi uudelle työntekijälle henkilökohtainen ajantasainen suunnitelma. Perehdytys prosessissa on tärkeää, että perehdyttäjä olisi valittu jokaiselle työpisteelle erikseen eli keittiölle, vastaanottoon ja ravintolaan eri perehdyttäjät. Perehdytys suunnitelmassa olisikin kätevää lukea, kuka toimii perehdyttäjänä, näin välttyttäisiin sekaannuksilta ja olisi tiedossa, kuka hoitaa perehdytyksen. Perehdytys suunnitelman muokattavuus perustuu siihen, että suunnitelman käyttöönotto helpottuu, kun suunnitelmaa voi muokata nopeasti jokaiselle uudelle työntekijälle riippuen heidän koulutustaustastaan ja suunnitelmaa voi hyödyntää myös vastaanotossa tai keittiössä. Vastaanottoon ja keittiöön voi tehdä samaa perehdytys suunnitelma mallia hyödyntäen työtehtävä kohtaiset suunnitelmat. Perehdytys suunnitelmasta on tavoitteiden mukaan tultava perehdyttäjän muistilista ja näin uusi työntekijä saa hyvän perehdytys kokemuksen.

Strategisena tavoitteena perehdytys suunnitelmalle olisi, että suunnitelma olisi selkeästi laadittu ja teksti olisi helposti ymmärrettävää asiatekstiä. Suunnitelman täytyisi myös olla helposti muokattavissa erilaisiin tilanteisiin ja suunnitelma olisi loogisesti etenevä.

Kriittisinä menestystekijöitä olisi perehdytys suunnitelman laajuus, kielellisyys, perehdytys suunnitelman puuttuminen ja aikataulut. Perehdytys suunnitelman laajuus olisi tärkeää ottaa huomioon, koska suunnitelman laajuus muuttuu hiukan, jos kyseessä olisi aiemmin ravintola-alalla työskennellyt työntekijä niin perehdytys suunnitelma ei välttämättä tarvitsisi olla niin laaja. Perehdyttäjän täytyy muokata perehdytys suunnitelman laajuutta niin, että ensimmäistä kertaa ravintola-alalla työskentelevän uuden työntekijän pitäisi saada mahdollisimman kattava perehdytys uuteen työhönsä. Kielellisyys näkyisi suunnitelmassa niin, että suunnitelman täytyisi olla asiatyylillä kirjoitettu ja kielen täytyisi olla kuitenkin helposti ymmärrettävää. Perehdyttäjälle jää myös suuri rooli suunnitella, mitä uusille työntekijöille sanoo perehdytys suunnitelmaa läpi käydessä. Perehdytys suunnitelman puuttuminen koettiin negatiiviseksi asiaksi. Perehdytys suunnitelma toimisi perehdyttäjälle muistilistana ja näin myös uusille työntekijöille muistettaisiin kertoa tärkeistä asioista ja asioista, joihin olisi erityisen tärkeä kiinnittää huomiota. Perehdytys suunnitelman aikataulut olisi syytä myös järjestää niin, että aikaa järjestettäisiin enemmän sellaiselle työntekijälle, jolla ei ole aiempaa kokemusta alasta.

Avainmittareiksi perehdytys suunnitelmalle luokitellaan perehdytyksen aloitusajan, perehdytyksen lopetusajan, perehdytys suunnitelman läpikäyntiaika yhteensä ja miten paljon on käytetty aikaa ennalta. Perehdytys suunnitelman aloitusaika alkaa siitä, kun uusi työntekijä aloittaa työpaikassa ja perehdyttäjä esittäytyy hänelle. Perehdyttäjän täytyy vain ennen uuden työntekijän saapumista tutustua uuden työntekijän ansioluetteloon ja laatia mahdollisimman henkilökohtainen perehdytys suunnitelma. Lopetus aika määräytyy silloin, kun perehdytys suunnitelma on käyty uuden työntekijän kanssa läpi ja uudella työntekijällä on varma olo aloittaessaan työtehtävänsä. Perehdytys suunnitelman läpikäyntiaika yhteensä tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että missä ajassa suunnitelma on saatu alusta loppuun. Tämä aika tietysti muuttuu sen mukaan aina, jos kyseessä on henkilö, jolla ei ole kokemusta ravintola-alasta. Ajankäyttö ennalta ennen uuden työntekijän tuloa tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että miten paljon perehdyttäjä käyttää aikaa uuteen työntekijään jo ennen hänen saapumistaan työpaikkaan.

Toimintasuunnitelmana on tehdä perehdytysuunnitelma ravintolaan, huomioitava työntekijöiden viihtyvyys töissä, mittaamaan suunnitelman hyödyllisyyttä ja tärkeyttä. Menetelmän kautta tavoiteltiin lopputulemaksi perehdytysuunnitelma, joka mittaisi sitä, miten tärkeä ja hyödyllinen suunnitelma olisi yritykselle. Suunnitelman mittaamisella tarkoitan sitä, että yritys saa perehdytysuunnitelman käyttöönsä ja selvittää, onko perehdytysuunnitelmassa muokattavaa ja vastaako perehdytysuunnitelma heidän odotuksiaan. Perehdytysuunnitelman teko rajattiin niin, että suunnitelma tehtiin vain ravintolaan. Työhyvinvointi olisi myös suunnitelmassa näkyvissä niin, että ainakin työsuhde-edut ja työturvallisuus olisivat suuressa osassa ja perehdyttäjän täytyisikin muistaa sanoa niistä jokaiselle uudelle työntekijälle. Työsuhde-edut ja työturvallisuus osiot olisivat sellaisia, jotka jokaiselle työntekijälle kerrottaisiin, vaikka työntekijä olisikin tehnyt paljon aiemmin töitä ravintola-alalla.

5 PEREHDYTYSSUUNNITELMA RAVINTOLA HALLAN KARHUUN

Opinnäytetyöni tuotoksena oli perehdytys suunnitelma ravintola Hallan Karhuun. Perehdytys suunnitelma löytyy Liite 3 kohdasta. Tavoitteena oli tehdä perehdytys suunnitelma, josta olisi hyötyä tulevaisuudessa perehdytys prosesseihin. Toimeksiantaja hyötyi suunnitelmasta niin, että sai käyttöönsä perehdytys suunnitelman, josta oli hyötyä enemmän perehdytyksen aikataulutukseen ja perehdytys suunnitelma toimi hyvänä muistilistana perehdyttäjälle. Perehdyttäjän tarvitsisi vain tarpeen vaatiessa tehdä muutoksia suunnitelmaan työprosessien muuttuessa. Perehdyttäjän ei tarvitse tehdä perehdytys suunnitelmaa alusta loppuun, koska pohja oli valmiina mihin voi tehdä muutoksia tarvittaessa. Keräsin toimeksiantajan haastattelusta tietoja suunnitelmaan ja kerettyjen tietojen pohjalta sain ryhmiteltyä perehdytys suunnitelmaan pääotsikot ja alaotsikot.

Hahmottelin itselleni haastatteluista tärkeimmät kohdat ja niiden kautta laadin perehdytys suunnitelman. Kuvio 4. auttaa hahmottamaan perehdytys suunnitelman eri osioita.

Perehdytettävän nimi:	Työn aloitus ravintola:	Perehdyttäjän nimi:
Yleistä asiaa yrityksestä:	Tarkennus:	Päivämäärä ja muut huomiot:
Yrityksestä kertominen	-Toiminta yrityksessä ja yrityksen lähiympäristön esittely -Yrityksen johtajien, työkavereiden ja esimiesten esittely	

Kuvio 4. Laatimani perehdytys suunnitelma osio

Laadin perehdytys suunnitelman taulukkoon, jossa yläkulmaan oli laitettu perehdytettävän nimi, työn aloitus ravintolassa ja perehdyttäjän nimi. Perehdytettävän nimi tulisi lukea perehdytys suunnitelmassa sen takia, että perehdyttäjä tietäisi

kenen perehdyttävän suunnitelma olisi ja välttyttäisiin sekaannuksilta. Työnaloitus päivämäärä olisi tärkeä, jotta tiedettäisiin, milloin perehdyttävän perehdytys aloitetaan ja perehdytysuunnitelma tehdään ravintolaan tarjoilijalle. Keittiöön ja vastaanottoon täytyisi laatia oma perehdytysuunnitelma, koska ainakin tutustuminen työvälineisiin ja työtiloihin kohdat muuttuisivat. Perehdytysuunnitelman pohjaa voisi käyttää myös keittiön ja vastaanoton perehdytykseen. Perehdyttäjän nimi mahdollistaisi sen, että tiedossa olisi kuka uuden työntekijän opasti työtehtävään ja näin välttyttäisiin päällekkäisiltä työhön perehdyttäjiltä. Perehdyttäjä saisi hallintaansa perehdytysuunnitelman ja laatisi suunnitelmaan muutoksia, jos yrityksen asiat muuttuisivat tai perehdyttäjä haluaisi, että jokaiselle uudelle työntekijälle tehtäisiin henkilökohtainen perehdytysuunnitelma.

Seuraaville riveille taulukkoon suunnittelin tarkennuksia ja perehdytysosion läpikäynnin päivämäärän. Perehdytysuunnitelmaan oli kirjoitettu tarkennuksen alle mitä esimerkiksi työsopimus kohta pitäisi sisällään ja tarkennus toimisi muistilistana perehdyttäjälle mistä asioista hänen pitäisi sanoa uudelle työntekijälle. Päivämäärä ja muut huomiot kohtaan oli tarkoitus merkitä, milloin kyseinen osio oli käyty läpi ja tähän voisi halutessaan kirjoittaa muistiin esimerkiksi sen, jos uusi työntekijä haluaisi palata vielä työsopimuksen läpikäyntiin esimiehen kanssa.

Ensimmäinen varsinainen otsikko oli yleistä asiaa yrityksestä, jonka alaotsikoita ovat yrityksestä kertominen, työsopimus, tavat yrityksessä, työpaikan tilat, hätätilanteet ja niistä suoriutumiset, sairaustapaukset ja työsuhde-edut. Jokainen kohta täytyisi käydä läpi uuden työntekijän kanssa ja selvittää osion loputtua, että täytyykö johonkin asiaan palata myöhemmin ja heräsikö kysymyksiä lopuksi.

Toinen varsinainen otsikko on tärkeät asiat työtehtäviin liittyen, jonka alaotsikoita ovat tutustuminen työvälineisiin, työvälineiden turvallinen käyttö, työasennot ja kurssit.

Suunnittelin alaotsikot toimeksiantajan ja työntekijöiden haastatteluista saamistani tiedoista. Keräsin toimeksiantajan haastattelusta tietoja suunnitelmaan ja kerettyjen tietojen pohjalta sain ryhmiteltyä perehdytysuunnitelman alaotsikoita.

Toimeksiantajan haastattelun perusteella sain selville, että suunnitelman täytyisi olla selkeästi laadittu ja kirjoitustyylillä olisi asiatekstiä. Suunnitelman täytyisi olla

myös helposti käyttöön otettava ja helposti muokattavissa erilaisia tilanteita varten. Suunnitelman täytyisi olla myös helposti ymmärrettävä, pituudeltaan korkeintaan kaksi sivua ja looginen yksinkertainen eteneminen olisi myös hyvä ottaa huomioon. Toimeksiantajani haluaisi, että perehdytysuunnitelmassa olisi yrityksestä kertominen ja tutustuminen työsopimukseen, koska hän haluaisi, että uudelle työntekijälle kerrottaisiin tarpeeksi selkeästi, millaisessa yrityksessä uusi työntekijä työskentelisi ja, millainen työsopimus olisi kokonaisuudessaan. Toimeksiantaja halusi, että suunnitelmassa olisi tavat yrityksessä kohta, koska näin uudelle työntekijälle kerrottaisiin, miten hänen hiuksensa kuuluu olla työpäivän ajan, saako työaikana käyttää korviksia ja muita lävistyksiä ja, millaisia työvaatteita työntekijän täytyisi käyttää. Työntekijälle kerrottaisiin myös tässä perehdytyksen kohdassa saisiko puhelinta käyttää työaikana ja saisiko työaikana tupakoida. Toimeksiantaja halusi myös, että vaitiolovelvollisuus otettaisiin puheeksi perehdytyksen aikana ja työntekijälle kerrottaisiin myös, miten asiakasta tervehditään ja miten lisämyynti tapahtuisi ravintolassa. Toimeksiantaja painotti vielä, että suunnitelmassa täytyisi olla kohta tärkeistä puhelinnumeroista, jotka annettaisiin jokaiselle uudelle työntekijälle. Tärkein puhelinnumero, joka nousi esille haastattelussa, oli työterveyshuollon numero. Toimeksiantaja haluaisi, että työntekijät saisivat apua sairastuessaan. Toimeksiantajan mielestä uusille työntekijöille olisi syytä tehdä myös lista, jossa olisi lueteltu tärkeät puhelinnumerot ja ohjeet työntekijälle, mitä tehdä esimerkiksi sairastuessaan. Toimeksiantajan ja työntekijöiden mielestä työpaikan työtilat täytyisi esitellä perusteellisesti uudelle työntekijälle. Tämän takia suunnitelmaan laadittiin työtilat kohta ja tarkennukseen mitkä työtilat olisi syytä näyttää perusteellisesti. Työntekijät halusivat, että työtilat esiteltäisiin mahdollisimman tarkasti, koska useissa työpaikoissa uusia työntekijöitä olisi pyydetty itse tutustumaan työympäristöön ja löytämään itse esimerkiksi jätekatoksen. Perehdytysuunnitelmaan haluttiin myös tuoda esille se, että perehdyttäjän täytyisi kertoa hätätilanteista suoriutumisesta, koska jokaisen työntekijän täytyy tietää, missä sammutusvälineet ovat tai mitä tehtäisiin hätätilanteessa. Toimeksiantaja toivoisi, että perehdytysuunnitelmassa olisi työsuhde-etuille kohta, jotta työntekijät viettäisivät vapaa-ajalla aikaa työkavereiden kesken esimerkiksi lasketellen. Työsuhde-edut otsikko valittiin myös siksi, koska toimeksiantaja haluaisi parantaa työntekijöiden työhyvinvointia ja auttaa työnteki-

jöitä jaksamaan töissä paremmin. Perehdytys suunnitelmaa suunniteltaessa halusin ottaa esille myös tutustumisen työvälineisiin, koska se oli puuttunut monesta perehdytys suunnitelmasta tai useasti unohdetaan perehdytyksessä kertoa. Valitsin perehdytys suunnitelmaan tutustumisen työvälineisiin, koska olisi tärkeää näyttää uusille työntekijöille kaikessa rauhassa, miten kassakone ja keilahallin tietokone toimivat. Tässä osiossa olisi otettava huomioon se, että työntekijöitä olisi eri koulutustaustoilta ja työntekijöissä voisi olla niitä, jotka aloittavat vasta ravintolassa työskentelyn ensimmäistä kertaa. Perehdytys suunnitelmaa voisi muuttaa tämän kohdan osalta niin, että työntekijälle ei tarvitsisi välttämättä näyttää miten oluttankki vaihdetaan tai millaisia oluita on, jos työntekijälle nämä asiat olisivat entuudestaan tuttuja. Ensimmäistä kertaa työskentelevälle olisi erityisen tärkeää kertoa jokainen kohta mitä tutustumisessa työvälineisiin kerrottaisiin, koska jokainen työn osa-alue olisi vieras. Toimeksiantaja tarkensi vielä, että halusi tähän kohtaan myös tilityksen teon. Tilityksen teko olisi tärkeää osata jokaisen työntekijän, koska illalla työvuorossa oltaisiin viimeinen tunti yksin ja jokaisen päivän päätteeksi tehtäisiin tilitys. Toimeksiantajalle olisi myös tärkeää, että jokainen työntekijä osaisi käyttää työvälineitä turvallisesti ja oikein. Perehdyttäjän olisi hyvä opettaa jokaista uutta työntekijää käyttämään työvälineitä oikein, kertomaan miten laite puhdistetaan ja mistä löytyisi puhelinnumerot, jos tarvitsisi soittaa huoltoon. Työntekijät mainitsivat haastatteluissaan, että tärkeää olisi turvallisuuden vuoksi käydä läpi vaaralliset pesuaineet ja kertoa, miten työpaikalla nostellaan painavia laatikoita ergonomisesti rasittamatta selkää. Toimeksiantaja myös painotti haastattelussa, että uudelle työntekijälle täytyisi kertoa EA1 kortin, hygieniapassin ja alkoholipassin merkityksestä ja mahdollisesta tavasta hankkia ne. Ensisijaisen tärkeitä ovat hygieniapassi ja alkoholipassi ravintola-alalla.

Toimeksiantajalle oli tärkeää myös, että perehdytys suunnitelmassa olisi tarkennus kohta, koska sillä saataisiin myös perehdyttäjälle selkeästi tuotua esille asioita, joista uudelle työntekijälle täytyisi muistaa sanoa. Uusien työntekijöiden aiemmalla koulutustaustalla ja työkokemuksella olisi iso merkitys toimeksiantajan mielestä valmistuneeseen perehdytys suunnitelmaan, koska perehdytys suunnitelmaa muokattaisiin jokaiselle uudelle työntekijälle sen mukaan mitä uusi työntekijä osaisi entuudestaan ja mikä vaatisi harjoittelua.

Työntekijöiden haastatteluiden perusteella sain selville, että perehdytys suunnitelman puuttuminen oli harmillista ja suunnitelmalla olisi ollut iso merkitys perehdytykseen. Henkilöstövuokrausfirman kautta tullut työntekijä olisi ainakin halunnut, että hänelle näytettäessä työtiloja olisi perehdyttäjällä ollut jonkinlainen muistilista mukana, koska perehdytyksen aikana oli unohtunut perusteellinen yrityksestä kertominen. Työntekijöiden mielestä perehdytys suunnitelmasta olisi ollut se hyöty, että perehdytyksen aikana käytäisiin jokainen asia perusteellisesti läpi ja mistään asiasta ei unohdettaisi sanoa. Perehdytys suunnitelman täytyisi työntekijöiden mielestä olla selkeästi etenevä ja suunnitelman termien olisi oltava helposti ymmärrettävissä. Työntekijöiden haastatteluista nousi esille vahvasti se, että perehdytys suunnitelmassa täytyisi olla työtilojen esittely, koska työntekijän olisi vaikea itsenäisesti tutustua työtiloihin vieraassa työpaikassa. Työntekijöiden mielestä myös perehdyttäjän täytyisi olla henkilö, joka välittäisi uusista työntekijöistä ja olisi valmis auttamaan jokaisessa asiassa. Perehdyttäjällä täytyisi myös olla hyvin hallussaan koko työympäristö ja perehdytyksen täytyisi olla aikataulutettu niin, että jokainen uusi työntekijä ymmärtäisi heille uudet asiat kaikessa rauhassa. Henkilöstövuokrausfirman kautta tullut työntekijä kertoi myös, että hänellä ei ollut aiempaa työkokemusta ravintola-alalta ja hänelle kerrottiin vain yhtenä päivänä, miten kassakone ja oluthana toimivat. Henkilöstövuokrausfirman työntekijä olisi halunnut muutaman päivän perehdytyksen uudessa työpaikassa, koska hän olisi tarvinnut aikaa oppia asiat rauhassa ja näin olisi välttytty ylimääräisiltä sekaannuksilta asiakastilanteissa. Henkilöstövuokrausfirman työntekijä kertoi haastattelussa myös, että perehdytys suunnitelma olisi toimiva sellaiselle työntekijälle, jolla ei olisi aiempaa kokemusta ravintola-alasta, kun jokainen perehdytys suunnitelman kohta olisi kohdennettu työntekijälle ja perehdytys suunnitelmaa käytäisiin läpi usean päivän ajan pienissä osissa. Henkilöstövuokrausfirman työntekijä otti esille myös sen, että kokeneet ravintola-alan työntekijät eivät välttämättä tarvitsisi useamman päivän perehdytystä. Henkilöstövuokrausfirman kautta tullut työntekijä ei saanut myöskään henkilöstövuokrausfirman perehdytystä, vaikka ala oli työntekijälle kokonaan uusi.

Perehdytys suunnitelman loppuun laadin vielä muutamia kohtia, joita uusi työntekijä ja perehdyttävä täyttäisivät ennen perehdytys suunnitelman käyttöä ja käytön

jälkeen. Tarkentavia kohtia olivat työntekijän aiempi työkokemus ja koulutustausta lyhyesti, perehdytyksen päättymispäivämäärä, perehdyttäjän allekirjoitus, työntekijän allekirjoitus ja lisättävää tai muita huomioita uudelta työntekijältä tai perehdyttäjältä. Toimeksiantajan kanssa päädyttiin tarkentaviin lauseisiin, koska suunnitelman täytyisi olla selkeä ja suunnitelmassa täytyisi näkyä myös se, mitä uusi työntekijä olisi tehnyt työkseen aiemmin ja hänen koulutustaustansa. Työntekijät ehdottivat, että perehdytyssuunnitelmaan olisi hyvä laittaa viimeiseksi muita huomioita kohta, koska näin olisi yksinkertaista käydä läpi erilaisia kysymyksiä, vaikka esimiehen kanssa. Allekirjoitukset olisi hyvä laittaa myös, koska näin esimiehellä olisi tieto, että perehdytyssuunnitelma olisi käyty uuden työntekijän kanssa ja samalla esimies voisi myös lukea kohdan muita huomioita, jos uudella työntekijällä heräsi kysymyksiä, joihin perehdyttäjä ei ollut osannut vastata tai jos kysymys liittyi esimieheen ja tarvittaisiin hänen apuaan. Perehdyttäjä palauttaisi perehdytyssuunnitelman täytettynä esimiehelle.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtävä oli kehittää perehdytysuunnitelma ravintola Hallan Karhuun, joka helpottaa esimiestä tai mahdollisesti henkilöä, joka perehdyttää uuden työntekijän työtehtävään. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä sellainen perehdytysuunnitelma, että suunnitelma selkeyttäisi perehdytysprosessia ja toimisi muistilistana perehdyttäjälle. Perehdytysuunnitelman tavoite oli, että suunnitelman teksti olisi helposti ymmärrettävää ja suunnitelmaa olisi tarpeen vaatiessa helppo muokata.

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun kesällä 2020 kehittävä opinnäytetyön kurssilla. Tein kyseisen kurssin ja jätin niin sanotusti aivot raksuttamaan opinnäytetyöhön liittyen. Aloitin sitten maaliskuussa 2021 opinnäytetyön työstämisen sillä, että kirjoitin kalenteriini ylös ohjausajat ja palautuspäivämäärät. Minulla oli alkuun vaikeuksia saada työlleni toimeksiantaja, koska ajattelin aluksi tehdä opinnäytetyöni Lapland Hotelssiin, mutta pienten vastoinkäymisten jälkeen sain itselleni uuden toimeksiantajan ravintola Hallan Karhun.

Käytin opinnäytetyössäni haastattelua yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. Toimeksiantajan ja työntekijöiden haastatteluista sain tietoa yrityksestä enemmän ja toimeksiantajalta sain tietoa tavoitteista. Toinen mielenkiintoinen tiedonkeruumenetelmä oli balanced scorecard -mittari. Mittarin avulla keräsin tietoa siitä, miten perehdytysuunnitelman sisältöön vaikutti asiakaspalvelu yrityksessä. Mittaria käytettäessä tarkasteltaisiin tarkemmin esiteltyä yrityksen asiakaspalvelumallia ja lisättäisiinkö työpaikan virkistysmahdollisuuksia työhyvinvoinnin kannalta. Balanced scorecard menetelmä auttoi myös perehdytysuunnitelmaa mittaamaan suunnitelman tehokkuutta perehdytyksen apuna. Balanced scorecard -mittari oli todella mielenkiintoinen menetelmä, mutta en saanut menetelmältä ihan niin paljon tietoa kuin olisin halunnut. Ajattelin, että menetelmä olisi antanut minulle enemmän tarkastelun kohteita. Menetelmä oli minulle kokonaan uusi ja mielenkiintoinen. Mielenkiintoni menetelmää kohtaan heräsi ja aloin kuvailemaan menetelmällä, miten yritys voisi parantaa heidän palveluitaan ja samalla myös palvelukonseptia. Kirjoittaessani menetelmästä punainen lankani katosi ja aloin tustumaan työssäni vain palvelun kehittämiseen. Punaisena lankana kuitenkin

koko opinnäytetyöprosessissa oli perehdytys suunnitelman laatiminen. Menetelmä auttoi kuitenkin loppujen lopuksi hahmottamaan perehdytys suunnitelman tärkeyttä ja perehdyttäjän polkua.

Oppimiskokemuksena opinnäytetyö on ollut loistava. Opinnäytetyöstä tuli todella työelämäläheinen. Opinnäytetyön laadinta oli loistava tapa tutustua paremmin jo ennestään tunnettuihin aiheisiin. Löysin paljon erilaista tietoperustaa Internetistä, vaikka aluksi tuntui, että tietoperustaa oli vaikea lähteä etsimään. Kirjalähteitä oli paljon helpompi löytää ja niistä löytyikin muutama ajantasainen lähde. Opinnäytetyössäni on käytetty ajantasaisia lähteitä ja tarkastelin myös lähteitä käytettäessä, että tieto on luotettavaa. Luotettavuus perustuu siihen, että käytin useita lähteitä ja sain samoja johtopäätöksiä niistä. Pysin valitsemaan vain kirjalähteitä ja internetistä lehtiä tai artikkeleita. Internetin lähde yllätti minut positiivisesti, kun löysin Tehy-lehden eli hyvinvoinnin tekijöiden lehden, joka oli tarkoitettu enemmän hoitotyötä tekeväälle, mutta lehdessä oli ajantasaista tietoa perehdytykseen. Haasteita tuotti hiukan opinnäytetyön rajaaminen ja tietoperustan etsintä. Perehdyttäminen oli aiheena todella laaja ja hankaluuksia oli valita mitä asioita ottaa esille työssä ja miten asioita jäsentelee kokonaisuuksiksi.

Aikataulussa pysyin hyvin mukana, vaikka tein opinnäytetyön yksin ja töideni ohella. Pääsin omiin tavoitteisiin todella hyvin, vaikka alussa oli ongelmia löytää työlleni toimeksiantaja. Opinnäytetyöprosessiin sain tukea paljon luokkalaisilta ja ohjaavalta opettajalta. Meillä oli WhatsApp ryhmä ja Microsoft Teamsia ryhmäkeskusteluja, joiden avulla annoimme vertaistukea toisillemme. Opettajien kanssa meillä oli myös ohjaustapaamisia, jotka helpottivat opinnäytetyön kirjoittamista.

Mielenkiintoista olisi tietää perehdytys suunnitelman teon jälkeen, miten työnantaja tai uuden työntekijän perehdyttäjä olisi kokenut perehdytys suunnitelman itselleen, jos sellainen olisi ollut käytössä jo aiemmin. Perehdytys suunnitelma tulee vielä vuosienkin päästä muokkautumaan ja uusilta työntekijöiltä olisi hyvä kysyäkin silloin, että oliko perehdytys suunnitelmasta apua työn aloitukseen ja mitä suunnitelmassa täytyisi olla, että siitä saataisiin entistäkin parempi ja hyödyllinen.

Vakituisessa työsuhteessa on muutama työntekijä ja tarpeen vaatiessa rekrytoidaan uusia työntekijöitä esimerkiksi kesäsesonkiin. Uusia työntekijöitä saadaan

henkilöstövuokrausfirman kautta. Henkilöstövuokrausfirman kautta tulleetkin työntekijät tarvitsevat saman perehdytyksen, vaikka joskus henkilöstövuokrausfirman kautta tulleet työntekijät saavat jo perehdytyksen henkilöstövuokrausfirmansa kautta. Olen saanut tarjoiluun perehdytyksen henkilöstövuokrausfirman kautta, kun menin ensimmäistä kertaa tunturiin töihin. Perehdytyksestä oli minulle hyötyä, koska sain henkilöstövuokrausfirmasta StaffAcademy todistuksen. Koulutukseen kuului à la carte -tarjoilijan perustaitojen harjoittelua sekä asiakaspalvelu- ja myyntivalmennusta. Henkilöstövuokrausfirman koulutukset eivät pelkäävät riittä vaan tarvitaan erikseen työpaikalle perehdyttäminen.

Matkailualaa ja toimeksiantajani tämä suunnitelma hyödyttäisi niin, että saataisiin käsitys siitä, miten tärkeää perehdytys on ja miten suuresti toimeksiantajani hyötyy perehdytysuunnitelmastani. Perehdytykselle ei aina varata aikaa tarpeeksi tai perehdytys keskeytyy. Olen kokenut perehdytyksen puutteen muutamissa aiemmissa työpaikoissani ja minulle on vain näytetty työtilat ja kerrottu miten kassa toimii. En ole monessakaan aiemmassa työpaikassani saanut lukea perehdytysuunnitelmaa tai sellaista ei ole edes ollut saatavilla. Monissa matkailualan työpaikoissa myös ajatellaan, että palkataan ihminen, jolla on alan kokemusta niin häntä ei tarvitse perehdyttää ollenkaan tai riittää vain kassakoneen käytön näyttäminen.

LÄHTEET

Aaltola, J., Collin, K., Eskola, J., Heikkinen, H., Herkama, S., Hänninen, V., Iilmonen, K., Kiviniemi, K., Laajalahti, A., Laine, T., Lilja, N., Metsämuuronen, J., Moilanen, P., Niikko, A., Paloniemi, S., Rajala, R., Räihä, P., Suoranta, J. & Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 5., uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus. E-kirja. Viitattu 28.3.2021.

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työhönopastus- Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 13.4.2021. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua#vastuu_perehdyttamisesta_2.

Arola, J. 2017. Y-Studio.fi. Kuinka uusi työntekijä ajetaan sisään nopeasti? Tiede apuna. Viitattu 16.4.2021 <https://y-studio.fi/yrityksen-kasvu/johtaminen/kuinka-uusi-tyontekija-ajetaan-sisaan/>.

Edenred. 2021. Pidä huolta työntekijöistä – Asiantuntijan 5 vinkkiä työhyvinvoinnin edistämiseen. Viitattu 21.4.2021 <https://edenred.fi/fi/blog/pida-huolta-tyontekijoista-asiantuntijan-5-vinkkia-tyohyvinvoinnin-edistamiseen/>.

Eklund, A. 2020. Brik. Hyvä perehdytysuunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa. Viitattu 14.4.2021 <https://www.brik.fi/hyva-perehdytysuunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>.

Huhtala, M. 2021. Mikro-oppiminen: Perehdytysprosessi on osa onnistunutta rekrytointia. Viitattu 16.4.2021 <https://urbaaniakasvua.fi/2021/02/23/perehdytysprosessi-on-osa-onnistunutta-rekrytointia/>.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Publishing Oy. E-kirja. Viitattu 12.3.2021.

Ilmarinen, J. 2021. Työkyvyn kokonaisuus. Viitattu 26.3.2021 https://arjenarkki.fi/sites/default/files/tyokyvyn_talo.jpg.

Intro, Blogit. 2020. Millainen on hyvä perehdytys? Viitattu 14.4.2021 <https://intro.fcgtalent.fi/blogit/millainen-on-hyva-perehdytys/>.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. E-kirja Viitattu 20.4.2021.

Laaksonen, H., Niskanen, J. & Ollila, S. 2012. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Edita Publishing Oy. E-kirja. Viitattu 20.4.2021.

Leino, S. 2013. Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. Turun sanomat. Viitattu 14.4.2021 <https://www.ts.fi/lukijoilta/489718/Hyva+perehdyttaminen+on+kaikkien+etu>.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Alfabox Oy. Viitattu 13.4.2021.

Luukka, P. 2019. Yrityskulttuuri on kuningas. Mikä, miksi, miten? Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 7.4.2021.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen. Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 6.4.2021.

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. E-kirja. Viitattu 20.4.2021.

Nikander, A. 2021. Työhyvinvoinnin osa-alueita. Viitattu 26.3.2021 <http://www.lapinyrityskunto.fi/tykytalo.html>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy Helsinki. E-kirja. Viitattu 15.4.2021.

Oksanen, E. 2017. Näin olet hyvä perehdyttäjä- Viisi vinkkiä. Tehy-lehti Viitattu 16.4.2021 <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/nain-olet-hyva-perehdyttaja-viisi-vinkkia>.

Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys - motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. Viitattu 16.4.2021 <https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>.

Pro Pilvipalvelut, 2018. Työhön perehdytys. "Aluksi tunsin itseni huonoksi, nyt puhkun pyhää kiukkaa" Viitattu 16.4.2021 <https://www.tyohonperehdytys.fi/>.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. E-kirja. Viitattu 9.4.2021.

Rastor instituutti, 2021. Esimies: perehdytä, älä erehdytä! Viitattu 25.4.2021 <https://www.rastorinst.fi/rastor-instituutti/blogi/esimies-perehdyta-ala-erehdyta/>.

Ruotsalainen, T & Aukee, S. 2020. Perehdytys on jokaisen lakisääteinen oikeus. Viitattu 16.4.2021 <https://www.nly.fi/perehdytys-on-jokaisen-lakisaateinen-oikeus/>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. WSOY. E-kirja. Viitattu 9.4.2021.

Työhyvinvoinnin edistäminen, 2019. Viitattu 22.4.2021 <https://rakkaudentempeli.fi/tyo/tyo-ja-lepo/tyohyvinvoinnin-edistaminen/>.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021. Tavoitteena vuorovaikutus yrityksen ja henkilöstön välillä. Viitattu 6.4.2021 <https://tem.fi/yt-lain-ydinkohdat>.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työterveyslaitos, 2012. Työkyky on hyvinvoinnin perusta. Viitattu 26.3.2021 <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf>.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työturvallisuuskeskus, 2021. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 15.4.2021 https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#7c51951f.

Vehkaperä, M. 2018. E Signals. Onko yrityksellänne varaa jättää perehdytys puolitiehen? Viitattu 17.4.2021 <https://esignals.fi/kategoria/hr-ja-johtaminen/onko-yri-tyksellanne-varaa-jattaa-perehdytys-puolitiehen/#8e0aa77f>.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita Publishing Oy. E-kirja. Viitattu 7.4.2021.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen-strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. E-kirja. Viitattu 26.3.2021.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita Publishing oy. E-kirja. Viitattu 19.4.2021.

Vuorinen, T. 2013. Balanced Scorecard -viitekehys. Strategiakirja- 20 työkalua. Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 30.3.2021.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja- 20 työkalua. Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 14.3.2021.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset toimeksiantajalle

Liite 2. Haastattelukysymykset työntekijöille

Liite 3. Perehdytyssuunnitelma

Liite 1. Haastattelukysymykset toimeksiantajalle

Kysymys 1. Millainen olisi mielestäsi toimiva perehdytyssuunnitelma?

Kysymys 2. Millainen perehdytyssuunnitelman täytyisi olla? Esittelen satunnaisessa järjestyksessä perehdytyssuunnitelman ulkoasuun liittyviä asioita. Haluaisin, että järjestät nämä tärkeysjärjestykseen. Sanoja ovat ymmärrettävyys, laajuus, ulkoasu ja suunnitelman järjestys loogisesti. Tuleeko mieleen myös lisää erilaisia ominaisuuksia, joita haluat ottaa esille?

Kysymys 3. Mitä asioita haluaisit, että suunnitelmassa olisi ja millainen olisi perehdytyksen aikataulutus?

Kysymys 4. Millaisen järjestyksen haluaisit perehdytyssuunnitelmaan?

Kysymys 5. Miten kokisit vaikuttavan työntekijöiden aiemman koulutustaustan ja työkokemuksen perehdytyssuunnitelmaa ajatellessa?

Kysymys 6. Kuka työpaikassa toimii yleensä perehdyttäjänä ja kuka ottaisi vastuun myös perehdytyssuunnitelman muokkaamisesta?

Kysymys 7. Missä perehdytyssuunnitelmalle olisi hyvä paikka? Toimisto yms.

Kysymys 8. Missä arvossa perehdyttäminen on työpaikalla?

Kysymys 9. Millainen perehdytyssuunnitelman ulkonäöstä tehdään?

Kysymys 10. Onko teillä ollut aiemmin ajatuksena laatia perehdytyssuunnitelma keittiöön, vastaanottoon ja ravintolaan? Haluaisitko laatia myös perehdytyssuunnitelman vastaanottoon ja keittiöön?

Kysymys 11. Miten tärkeässä asemassa on turvallisuus työpaikalla ja sen ottaminen esille perehdytyssuunnitelmaan?

Liite 2. Haastattelukysymykset työntekijöille

Kysymys 1. Vaikuttiko sinuun perehdytyssuunnitelman puuttuminen positiivisesti vai negatiivisesti?

Kysymys 2. Mitä hyötyä/hyötyjä sinulle olisi perehdytyssuunnitelmalla?

Kysymys 3. Millainen olisi sinulle mieleinen perehdytyssuunnitelma?

Kysymys 4. Millaisen toivoisit perehdyttäjän olevan ja millainen aikataulutus olisi sinulle sopiva?

Kysymys 5. Millainen on hyvä perehdytys mielestäsi?

Kysymys 6. Miten perehdytys on sujunut työpaikalla ennen perehdytyssuunnitelman laadintaa?

Kysymys 7. Oliko sinulla aiempaa kokemusta ravintola-alalta, jos ei ollut niin mitä kokemusta löytyy?

(Kysymys 8. Jos vastasit kysymykseen 7 ei aiempaa kokemusta niin miten tämä asia otettiin huomioon/esille perehdytyksessä?)

Kysymys 9. Onko sinulla ollut aiemmissa työpaikoissa perehdytyssuunnitelmaa?

Liite 3. Perehdytysuunnitelma Hallan Karhuun

Perehdytettävän nimi:	Työn aloitus ravintola:	Perehdyttäjän nimi:
Yleistä asiaa yrityksestä	Tarkennus	Päivämäärä ja muut huomiot
Yrityksestä kertominen	-Toiminta yrityksessä ja yrityksen lähiympäristön esittely -Yrityksen johtajien, työkavereiden ja esimiesten esittely	
Työsopimus	-Työsopimuksen läpi käynti ja allekirjoitus -Palkasta keskustelu -Verokortti	
Tavat yrityksessä	-Ulkoinen olemus (hiukset, korvikset, työvaatteet yms.) -Puhelimen käyttö/ tupakointi työaikana -Vaitiolovelvollisuus -Käytös työpaikalla ja asiakkaille puhuttelutyylit (Asiakaspalvelumalli) -Tärkeistä puhelinnumeroista kertominen (Esimies, työterveyshuolto yms.)	
Työpaikan tilat	-Työtilat (Varastot, keilahalli, kahvio, ravintola, keittiö, pullojen lajittelupiste ja jättepisteet) -Taukotilat, Wc-tilat	
Hätätilanteet ja niistä suoriutumiset	-Ensiapu -Hälytykset ja hätäpoistumispaikat/sammutusvälineet	
Sairaustapaukset	-Lähin työterveydenhuolto -Sairaustapauksista ilmoittaminen ja kenelle	
Työsuhde-edut	-Harrastusmahdollisuudet/asuminen alueella -Muut työsuhde-edut (keilaus, laskettelu yms.)	

Tärkeät asiat työtehtäviin liittyen	Tarkennus	Päivämäärä ja muut huomiot
Tutustuminen työvälineisiin	<ul style="list-style-type: none"> -Kassakoneen ja keilahallin tietokoneen käyttö -Tilityksen teko -Oluthanojen käyttö ja oluttankin vaihto -Ruokalistoihin tutustuminen (Grilli ja à la carte menut) -Tutustuminen oluisiin, siidereihiin ja viineihin (Olemassa olevan viinilistan esittely) -Viinon ja sesongin mukaisiin drinkkeihin tutustuminen -Piippareiden (tärisevä ruoan hakulaite) käyttö ruokatilauksissa 	
Työvälineiden turvallinen käyttö	<ul style="list-style-type: none"> -Käyttöohjeet, laitteiden huolto-ohjeet ja tärkeät puhelinnumerot huoltoon - Turvallisuusohjeet työpaikalla (liukastumiset, vaaralliset aineet yms.) 	
Työasennot	-ergonomia työpaikalla	
Kurssit	-EA1, hygieniapassi ja alkoholipassi	

Työntekijän aiempi työkokemus ja koulutustausta lyhyesti:

Perehdytyksen päättymispäivämäärä:

Esimiehen allekirjoitus:

Työntekijän allekirjoitus:

Lisättävää tai muita huomioita uudelta työntekijältä tai perehdyttäjältä: