



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PAULIINA FALER

Perehdytyskansio Grill y Tapas Toreroon

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

2021

Tekijä Faler, Pauliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 41 + 1 liite	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Perehdytyskansio Grill y Tapas Toreroon		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli luoda perehdytyskansio työn toimeksiantajana toimineelle porilaiselle ravintolalle Grill y Tapas Torerolle. Tavoitteena oli helpottaa Grill y Tapas Toreron uusien työntekijöiden perehdyttämistä laatimalla yritykselle kirjallista perehdytysmateriaalia. Ravintolalla ei aiemmin ollut olemassa yhteen paikkaan koottua kirjallista perehdytysmateriaalia. Tutkimustehtävänä oli luoda selkeä, kattava ja myöhemmin helposti päivitettävissä oleva perehdytyskansio.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä ja työhyvinvointia. Perehdyttämistä käsiteltiin yleisellä tasolla käyden läpi perehdytyksen osapuolet, tavoitteet ja hyödyt, sen suunnitteluvaihe sekä itse perehdytysprosessin kulku. Lisäksi kerrottiin, mitä yleisperehdytys ja työnopastus tarkoittavat sekä käytiin läpi eri ohjaustyyliä ja perehdyttämismalleja. Työssä käsiteltiin myös perehdyttämiseen liittyvä keskeisin lainsäädäntö. Työhyvinvointia tarkasteltiin sekä yksilön että koko työyhteisön hyvinvoinnin näkökulmasta.</p> <p>Työn tuotos, eli perehdytyskansio, laadittiin teoriaosuudessa esitetyn tiedon pohjalta. Lisäksi aineistoa kansiota varten kerättiin laadullisin tutkimusmenetelmin, havainnoiden tapahtuvaa päivittäistä toimintaa sekä konsultoimalla Toreron ravintolapäällikköä ja keittiön vuoropäällikköä. Tuotoksen laadinta, sen suunnittelu, aineiston hankinta ja kokoaminen raportoitiin vaiheittain. Perehdytyskansion sisältöä ei julkaistu, sillä kansio sisältää yrityksen sisäistä, salaista tietoa. Työhön on liitetty perehdytyskansion sisällysluettelo sen sisällön ja rakenteen havainnollistamiseksi.</p> <p>Toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella työlle asetettu tavoite täyttyi ja perehdytyskansio tuli sisällöltään laaja ja monipuolinen, selkeä ja myöhemmin helposti päivitettävä. Perehdytyskansio otettiin ravintolassa heti käyttöön.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> Laadullinen tutkimusmenetelmä, perehdyttäminen, työhyvinvointi</p>		

Author Faler, Pauliina	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 41 + 1 appendix	Language of publication Finnish
Title of publication Induction manual for Grill y Tapas Torero		
Degree programme Tourism		
<p>Abstract</p> <p>The subject of this practice-based thesis was to create an induction manual for the commissioner, restaurant Grill y Tapas Torero which is located in Pori. The aim of the work was to ease the induction of new employees by creating written induction material for the company. Formerly, the restaurant did not have written induction material collected to one place. The task of the research was to create a clear, comprehensive, and easily updatable induction manual.</p> <p>The theoretical part of the work dealt with induction and well-being at work. Induction was discussed on a general level going through the parties, the objectives, and the advantages of induction, planning of induction and the course of the induction process. Additionally, the terms general induction and job-specific induction were explained and also different guidance techniques and induction models were discussed. The work also dealt with the key legislation related to induction. Well-being at work was examined from the perspective of both the individual and the whole work community alike.</p> <p>The output of the work, the induction manual, was compiled based on the information presented in the theoretical part. Additional material for the manual was collected by using qualitative research methods, by observing the daily activities that take place in Torero and consulting the restaurant manager and the kitchen shift manager. The preparation of the output, its designing, the acquisition of the material, and the compilation were reported in phases. The contents of the induction manual were not published as the manual contains company's internal, confidential information. The table of contents of the induction manual is attached to the thesis to illustrate its contents and structure.</p> <p>Based on the feedback received from the commissioner, the aim set for the work was met and the content of the induction manual became broad and varied, clear and easily updatable. The induction manual was immediately taken into use in the restaurant.</p>		
<p><u>Key words</u> Induction, qualitative research method, well-being at work</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖN TOIMEKSIANTAJA JA TAVOITE	6
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	6
3.1	Perehdyttämisen osapuolet.....	7
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....	9
3.3	Yleisperehdytys ja työnopastus.....	11
3.4	Ohjaustyylit.....	12
3.5	Perehdyttämismallit	14
3.6	Perehdyttämisen suunnittelu	16
3.7	Perehdyttämisen prosessin vaiheet	19
4	PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ.....	21
4.1	Työsopimuslaki.....	22
4.2	Työturvallisuuslaki	24
4.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	27
5	TYÖHYVINVOINTI	29
5.1	Fyysinen työhyvinvointi	29
5.2	Psyykinen työhyvinvointi	30
5.3	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	31
5.4	Henkinen työhyvinvointi	31
5.5	Työyhteisön hyvinvointi	32
6	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	33
7	PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN.....	35
7.1	Suunnittelu	35
7.2	Aineiston hankinta	36
7.3	Kokoaminen.....	37
8	LUOTETTAVUUSTARKASTELU	39
9	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Perehdytys on tärkeä vaihe uudessa työssä aloittavalle työntekijälle. Perehdyttämisen saatetaan ajatella yksinkertaisesti tarkoittavan sitä, että uudelle työntekijälle kerrotaan ohjeet, kuinka työ tehdään ja tämän jälkeen hänen tulisi suoriutua. Perehdyttäminen on kuitenkin paljon laajempi vuorovaikutteinen kokonaisuus, jossa tulokas tutustutaan uusien työtehtävien lisäksi uuteen yritykseen ja työyhteisöön. Pahimmassa tapauksessa tulokasta ei perehdytetä olleenkaan, vaan hänet laitetaan suoraan tositoimiin ja ajatellaan työn opettavan tekijäänsä. Tavallaan tämä on totta, joillain aloilla työskentely ja työtehtävät ovat sellaisia, ettei niitä voi etukäteen kirjoista opetella, vaan työ todella opettaa tekijäänsä, mutta ennen töiden aloittamista annettu perehdytys kuitenkin helpottaa työtehtävien pariin sukeltamista ja antaa varmuutta uusien työtehtävien opetteluun. Lisäksi perehdyttäminen on työlainsäädännön velvoittamaa toimintaa.

Sen lisäksi, että huolellinen perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän töiden alkuvaihetta, on siitä hyötyä myös työnantajayritykselle. Perehdytys nopeuttaa uuden työntekijän tuleamista yritykselle tuottavaksi ja parantaa työn tulosta ja laatua. Lisäksi perehdytyksellä on suora vaikutus työhyvintiin, jolla tutkimusten mukaan taas on merkittävä myönteinen yhteys yritysten tuottavuuteen, voittoon, asiakastyytyväisyyteen, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen ja tapaturmiin (Työterveyslaitoksen www-sivut n.d.). Perehdyttäminen vaatii työnantajayritykseltä resursseja, mutta se maksaa itsensä takaisin.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on luoda perehdytyskansio porilaiseen ravintolaan Grill y Tapas Toreroon. Aihe tuli mieleeni, sillä olen itse työskennellyt ravintolassa kokkina kevästä 2017 keväeseen 2019 ja tuona aikana ravintolassa ei oikein ollut kirjallista perehdytysmateriaalia, ainakaan koottuna yhteen tiettyyn paikkaan, joten ajattelin, että perehdytyskansiolle saattaisi olla tarvetta. Keskustelin asiasta nykyisen ravintolapäällikön Greta Mäen kanssa, joka hyväksyi aiheen. Lisäksi perehdyttäminen yleisesti aiheena kiinnostaa minua ja halusin syventää oma tietouttani ja osaamistani aiheesta.

2 TYÖN TOIMEKSIANTAJA JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on ravintola Grill y Tapas Torero (myöhemmin Torero). Torero on marraskuussa 2008 Porin keskustaan Kävelykadun varrelle avattu espanjalaistyyppinen ravintola, joka tarjoaa kaikille sopivan pistäytymispaikan rennon, lämpimän palvelun ja espanjalaisten makujen merkeissä. Torero on Satakunnan Osuuskaupan yksittäinen paikallisesti kehitettävä ja ohjattava ravintola, jossa esimerkiksi ruoka- ja juomalistat suunnitellaan itse. Ravintolassa on 120 asiakaspaikkaa ja kesäaikaan lisäksi terassilla 80 asiakaspaikkaa. Torerossa työskentelee yhteensä 11 henkilöä, joista 6 salissa ja 5 keittiössä. Kesäaikaan ravintola työllistää lisäksi muutamia kesätyöntekijöitä. Opinnäytetyön tekoaikaan joulukuussa 2020 ravintolapäällikkönä toimii Greta Mäki ja keittiömestarina Katriina Keitaanpää. Heidän lisäksi esimiestiimiin kuuluvat keittiön ja salin vuoropäälliköt. Kaikki esimiehet tekevät suoritettavaa työtä, eli osallistuvat päivittäisiin työtehtäviin. Perehdyttämisestä vastaavat erikseen nimetyt työpaikkaohjaajat. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 2.12.2020.)

Työn tavoitteena on helpottaa Grill y Tapas Toreron uusien työntekijöiden perehdyttämistä laatimalla yritykselle kirjallista perehdytysmateriaalia. Tutkimustehtävänä on luoda selkeä, kattava ja myöhemmin helposti päivitettävissä oleva perehdytyskansio. Selkeän ja kattavan perehdytyskansion sisältö on helppolukuista ja hyvin jäsennellyä ja se sisältää kaiken tarvittavan tiedon, joka uudelle työntekijälle tulee yrityksestä, sen toimintatavoista ja -ympäristöstä sekä työtehtävistä antaa. Kansioon koottu perehdytysmateriaali on helppo pitää ajan tasalla, sillä siihen voi tarvittaessa lisätä uutta sisältöä tai vaikkapa muuttaa yhden keskellä sijaitsevan sivun tietoja tarvitsematta uudistaa koko materiaalia.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista työtehtäviin, yritykseen ja työyhteisöön (Kupias & Peltola 2009, 13). Perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan yrityksen, sen toiminta-

ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat, oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää vastuunsa työyhteisön toiminnassa sekä oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). Perehdytys on moniulotteinen tapahtumasarja, joka sisältää suunniteltujen elementtien lisäksi työpaikan ihmisten spontaania toimintaa (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Se on työnantajan vastuulla olevaa, työlainsäädännön velvoittamaa toimintaa (Kupias & Peltola 2009, 20).

Perehdyttämiseen voi yrityksen koosta ja organisaatorakenteesta riippuen osallistua eri määrä henkilöitä, yhdestä nimetystä perehdyttäjistä koko työyhteisöön. Perehdytys on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, josta on hyötyä sekä uudelle työntekijälle että työnantajayritykselle. Perehdytysprosessi tulee räätälöidä sekä yrityksen toiminnan että jokaisen tulokkaan mukaisesti.

3.1 Perehdyttämisen osapuolet

Perehdyttäminen voidaan nähdä kokonaisvaltaisena työhön, työ- ja toimintaympäristöön sekä työyhteisöön tutustumisena, mutta ennen kaikkea se on kaksisuuntainen vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa tulokas on aktiivinen toimija, ei vain vastaanottaja (Kjelin & Kuusisto 2003, 49). Perehdyttämisprosessiin voi ottaa osaa eri määrä henkilöitä työnantajayrityksen koosta riippuen. Pienessä kahvilassa omistaja todennäköisesti hoitaa perehdyttämisen itse, suuressa yrityksessä prosessissa saattavat olla mukana henkilöstöammattilaiset, koulutuksesta ja kehityksestä vastaava yksikkö, esimiehet ja erikseen nimetyt perehdyttäjät. (Kupias & Peltola 2009, 46.)

Työyhteisön osaamisen kehittäminen on tärkeä osa esimiestyötä (Kupias & Peltola 2009, 53). Esimiehen toimiessa perehdyttäjänä luo hän parhaimmillaan hyvän suhteen uuteen työntekijäänsä. Pahimmillaan hän priorisoi kiireensä ja tehtävänsä siten, että tulokas jää heitteille. (Kupias & Peltola 2009, 47.) Esimiehet ovat vastuussa koko työyhteisön töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta sekä töiden johtamisesta, joten heillä on lopullinen vastuu myös perehdyttämisestä. Tehtäviä ja vastuuta perehdytyksestä on kuitenkin tarkoituksenmukaista jakaa eri henkilöille, joten käytännössä työnopastukseen saattaa osallistua ainakin jossain määrin työyhteisön jokainen jäsen.

(Kangas & Hämäläinen 2007, 1.) Joissain yrityksissä tulokkaalle nimetään yksi henkilö, joka vastaa koko perehdyttämisestä. Useamman perehdyttäjän käyttö olisi kuitenkin suotavaa, jotta tulokas tottuu alusta alkaen työskentelemään useamman henkilön kanssa ja näkee mahdollisuuksien mukaan erilaisia tapoja työskennellä. Tällöin perehdyttämisen työnjaon tulee kuitenkin olla selvä, jotta ei käy niin, että joitain asioita käsitellään usean henkilön kanssa ja osa asioista jää kokonaan käsittelemättä. (Eräsalo 2011, 67.)

Uudessa työssä aloittavan perehdyttävän tulee olla perehdytysprosessin aikana aktiivinen tekijä, joka edistää omaa oppimistaan, ei vain toiminnan kohde, joka vastaanottaa tietoa (Eräsalo 2011, 66). Uuden oppiminen tarkoittaa yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa, ajattelussa sekä itse toiminnassa tapahtuvia suhteellisen pysyviä, kokemukseen perustuvia muutoksia. Oppiminen on monimutkainen, yksilön ja yhteisön väliseen vuorovaikutukseen sekä ihmisen aivoissa tapahtuvaan toimintaan liittyvä tapahtumasarja. Perusedellytyksenä uuden oppimiselle on tulokkaan oma hyvä motivaatio. Oppimismotivaatioon vaikuttaa erityisesti se, että oppija voi soveltaa oppimaansa omaan toimintaansa, jolloin opitut tiedot ja taidot vastaavat hänen omia tarpeitaan. Oma epävarmuus voi heikentää motivaatiota, etenkin jos opiskelukokemuksia on vähän tai niistä on kulunut paljon aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 29.)

Perehdyttäjänä toimivan henkilön tulee hallita perehdyttämänsä työkokonaisuus riittävästi hyvin. Hän ei välttämättä ole yrityksen pitkäaikaisin työntekijä, vaan oikeastaan olisi hyvä, jos perehdyttäjän oma tulokasaika olisi vielä selkeästi muistissa, jotta hän osaa asettua perehdyttävän asemaan. Varsinkin nuorta ja kokemattonta työntekijää perehdytettäessä kyky ymmärtää tulokkaan mielentiloja ja tunteita on tärkeää. Perehdyttämistä helpottaa, mikäli perehdyttäjä jossain määrin on perillä oppimisprosesseista ja hallitsee koulutustilanteen sekä on myös itse saanut hyvän perehdytyksen työhönsä ja opastuksen perehdyttämiseen. (Eräsalo 2011, 66.)

Perehdyttäjän tarkoituksena ei ole tehdä perehdyttävästä itsestään riippuvaista, vaan hänen tehtävänä on tehdä itsensä tulokkaalle tarpeettomaksi perehdyttämisyksikön kuluessa. Hän voi tuki jäädä tälle eräänlaiseksi luottohenkilöksi, mutta tarkoituksena on, että kollegoiden kesken perehdytettäessä suhde muuttuu tavalliseksi kollegasuhteeksi ja esimiehen kanssa tavalliseksi esimies-alaisuudeksi. (Kupias & Peltola 2009,

139.) Perehdyttäjä ei myöskään saa kahlita tulokasta omiin suoritustapoihinsa, mutta hänen täytyy pitää huoli siitä, että perehtyjä tietää heti alusta alkaen, minkä tasoinen osaaminen on tavoitteena. On tärkeää, että perehdyttäjälle varataan tarpeeksi aikaa omien työtehtävien ohkeen, jotta hän voi täysillä paneutua perehdyttämiseen. (Eräsalo 2011, 67.)

Hyvä perehdyttäjä pitää työstään ja on perusasenteeltaan positiivinen ja kärsivällinen. Hän on rohkaiseva ja kannustava ja antaa sekä kiitosta että korjaavaa palautetta. (Eräsalo 2001, 66–67.) Kiinnostus toisten auttamiseen ja opastamiseen on keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus. Hyvän perehdyttäjän ei tarvitse olla huippusuoriutuja työssä. Se saattaisi jopa vaikeuttaa työn opastamista, sillä erinomaisesti työstä suoriutuva työntekijä voi olla jo liiankin rutinoitunut eikä täten välttämättä pysty selostamaan työnopastuksen kannalta tärkeitä osa-alueita ja tekijöitä. Hyvä perehdytys edellyttää avointa vuorovaikutusta perehtyjän ja perehdytettävän välillä, joten hyvän perehdyttäjän tulee osata paitsi kertoa asioista riittävän yksinkertaisesti ja selkeästi, mutta myös kuunnella prosessin toista osapuolta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisen perustavoitteita on, että perehdytettävä saavuttaa riittävät valmiudet oman työkokonaisuutensa menestyksekkääseen hallintaan. Perehtyjälle tulee uusien työtehtävien ja käytössä olevien laitteiden ja välineiden hallintaan liittyvän opastuksen lisäksi selvittää yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ja niiden näkyminen käytännön toiminnassa. Ennen kaikkea tavoitteena on luoda perehdytettävälle myönteinen asenne työtä, työpaikkaa ja työtovereita kohtaan. (Eräsalo 2011, 61.)

Yhtenä tavoitteena on myös luoda työstä kattava sisäinen malli. Sisäisellä mallilla tarkoitetaan yksilön ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta ja se sisältää muun muassa käsityksiä eri asioiden keskinäisistä suhteista ja niiden kehityksestä, toimintatapoja sekä ennusteita. Sisäiset mallit syntyvät ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta ja ne ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Niihin vaikuttavat kokemuksen myötä karttuvat tiedot, tunteet ja arvot. Sisäinen malli muodostuu osaksi kokemusvarastoa, jonka pohjalta myöhemmin vastaavissa tilanteissa toimitaan.

Työtä koskevaan sisäiseen malliin kuuluvat työn tavoitteita, työprosessia, työmenetelmiä, materiaaleja ja työvälineitä sekä työnjakoa, omaa asemaa ja yhteistyösuhteita koskeva tieto. Sisäinen malli muodostuu sitä täydellisemmäksi, mitä säännönmukaisempi ympäristö on ja mitä enemmän siitä on tietoa ja kokemusta. (Lepistö 2004, 57–58.)

Perehdytys vähentää uuden työntekijän epävarmuutta ja auttaa tätä sopeutumaan työyhteisöön. Työnteko on alusta alkaen sujuvampaa ja turvallisempaa, kun työ opitaan tekemään oikein ja omat vastuut ja velvollisuudet ovat selvillä. Perehdytys tuo perehdytettävän kyvyt ja osaamisen esille ja nopeuttaa ammattitaidon kehittymistä ja oppimista sekä lisää mielenkiintoa ja vastuuntuntoa työtä kohtaan. (Lepistö 2004, 56.)

Työnantajayrityksen kannalta perehdyttämisen päätavoite on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62). Perehdytys parantaa työn tulosta ja laatua ja vähentää virheitä ja tapaturmia sekä hävikin määrää, kun raaka-aineita ja tarvikkeita opitaan käyttämään järkevästi (Lepistö 2004, 57). Puutteellisen perehdytyksen vuoksi tapahtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja jopa asiakkaiden menetykseen. Nämä aiheuttavat yritykselle kustannuksia ja saattavat vahingoittaa sen mainetta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.) Asiakkaiden lisäksi yritykset kilpailevat osaavasta työvoimasta. Mitä enemmän osaamista ja kokemusta työntekijällä on, sitä enemmän hänellä on mahdollisuuksia päättää missä hän haluaa työskennellä. Työpaikat, jotka panostavat työntekijöihinsä, menestyvät työnantajina. Hyvin tehty perehdytys luo pohjan kestäväälle työsuhteelle ja sitouttaa työntekijöitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23–24.)

Näistä hyvin hoidetun perehdyttämisen hyödyistä ja puutteellisen perehdytyksen aiheuttamista mahdollisista haitoista huolimatta perehdytys kuitenkin Greenin (2017, 37–38) mukaan usein on yksi yrityksissä huonoiten järjestetyistä asioista. Huonosti hoidettu perehdytys saattaa johtaa lupaavan työntekijän menetykseen tai siihen, että yrityksessä työskentelee henkilöitä, jotka eivät oikeastaan tiedä, mitä heiltä odotetaan tai kuinka heidän tulisi toimia. Tämä heijastuu helposti työn laatuun ja asiakastytyväisyyteen ja sitä kautta saattaa aiheuttaa haittaa niin yrityksen maineeseen kuin liikevaihtoonkin.

3.3 Yleisperehdytys ja työnopastus

Perehdyttäminen voidaan jakaa yleisperehdytykseen ja työnopastukseen. Yleisperehdytyksessä tulokas perehdytetään yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin. Tärkeää on, että perehtyjä saa yleiskuvan yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta ja arvoista sekä toimintatavoista. Yrityksen omistussuhteet ja organisaatio tulevat ainakin pääpiirteittäin tutuksi. Tutuiksi tulevat myös työpaikan ihmiset: esimiehet, työtoverit ja asiakkaat. Perehtyjälle on annettava riittävästi tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista ja kerrottava, mistä hän saa tarvittaessa lisätietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyvistä asioista. Yleisperehdytyksen tukena voivat olla muun muassa tervetuloa taloon -oppaat, toimintakertomukset, henkilöstölehdet, yritysesitteet, videot sekä internet ja intranet eli yrityksen sisäinen verkko. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Työnopastuksessa tulokkaalle opetetaan varsinainen työ. Työtehtävät selvitetään yksityiskohtaisesti ja niitä harjoitellaan riittävästi. Työnopastuksessa opetetaan käyttämään oikein koneita, laitteita, työvälineitä ja aineita, käydään läpi työtä koskevat turvallisuusmääräykset ja opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä ergonominen työskentely. Tarvittaessa käydään läpi myös henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen sekä suojalaitteiden käyttötavat, säilytys ja huolto. Työnopastusta tarvitaan aina, kun työ on tekijälleen uusi tai kun huomataan laiminlyöntejä turvallisuusmääräysten noudattamisessa tai havaitaan poikkeamia ennalta sovituista toimintatavoista tai laatuksiteereistä. Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin luominen. Opastettava oppii työssä vaadittavat tiedot ja taidot niin hyvin, että työsuoritus lähes automatisoituu eikä työn eri vaiheiden muistamiseen tarvitse kohdistaa energiaa. Jatkossa kun työssä tapahtuu muutoksia, pohjautuu uuden oppiminen aiempaan malliin ja muokkaa sitä. (Eräsalo 2011, 67–68.)

Työnopastus on osa ennaltaehkäisevää työsuojelua, jonka tarkoituksena on poistaa ja vähentää työn vaaroja. Työnopastuksella tulokasta autetaan tunnistamaan ja varautumaan vaaroihin ennakolta. Ergonomisten työtapojen, -asentojen ja -menetelmien omaksuminen estää erilaisten rasitusvammojen syntymistä ja vähentää tapaturmia. Työnopastuksella vähennetään myös henkistä kuormittavuutta keskustelemalla työyhteisön pelisäännöistä ja keinoista puuttua häirintään ja ehkäistä väkivallan uhkaa erityisesti asiakaspalvelutilanteissa. (Eräsalo 2011, 68.)

Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, tulee työnopastuksen olla yksilöllistä. Yhtäläinen malli, kaava tai tapa ei käy joka tilanteessa, sillä jokainen opastettava ja opastustilanne on erilainen. Jollain saattaa olla vahva teoriapainotteinen koulutus, toisella taas elämäkokemuksen ja työkokemuksen tuomaa käytännön osaamista. Opastettavat ovat myös erilaisia fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan ja saattavat oppia eri tavoilla: yksi parhaiten näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas tekemällä. Myös asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen ja opastamiseen. Jos opastettavalla on hyvä motivaatio, mutta hän ei luota omaan oppimiseensa, on häntä rohkaistava ja kannustettava tavallista enemmän. Mahdolliset kielelliset ja kulttuuriset erot tulee myös ottaa huomioon työnopastuksessa. Opastajan ja opastettavan onkin hyvä tutustua ennen varsinaisen työnopastuksen alkua, jotta opastaja osaa valita sopivan opastustavan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13–14.)

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain alkaen työn tai tehtävän selittämisestä tai kuvaamisesta ja tavoitteiden ja välitavoitteiden asettamisesta. Sen jälkeen opastaja näyttää miten työ tehdään ja selostaa tekemänsä perustellen miksi niin tekee. Seuraavaksi opastettava harjoittelee kuvaillen samalla tekemäänsä. Opastaja neuvoa ja kerta ohjeita tarvittaessa. Harjoittelun jälkeen opastaja antaa arvion ja kannustavaa palautetta, jonka jälkeen opastettava suorittaa työtehtävän itse. Tämän jälkeen suoritus arvioidaan ja annetaan palaute, johon opastustilanne päättyy. (Eräsalo 2011, 68.)

3.4 Ohjaustyyli

Perehdyttäjä voi ohjatessaan käyttää monenlaista ohjaustyyliä. Ohjaus voi olla hyväksyvää, kysyvää, ristiriitaisuuksiin tarttuvaa, suoria neuvoja antavaa tai kannustavaa. (Kupias & Peltola 2009, 142.) Ohjata voi myös esimerkkien, kokemusten ja tarinoiden avulla, kuten esimerkiksi kertomalla tulokkaalle tilanteista, joihin perehdyttäjä itse on uransa aikana joutunut. Tavoitteena ei ole, että perehtyjä ottaa kertomukset varsinaisina ohjeina, vaan ne ovat enemmänkin erilaisia tarinoita, joihin kiteytyy monia olennaisia asioita käsiteltävästä teemasta. Perehdyttäjän tulee pohtia, milloin tarina todennäköisesti auttaa tulokasta ja milloin on vaarana, että se aiheuttaa turhautumista tai saa

perehtyjän ajattelemaan, ettei asia millään tapaa kosketa häntä. Jotkut tulokkaat saattavat myös pitää ohjaustyyliä outona tai lapsellisena. (Kupias & Peltola 2009, 147–148.)

Varsinkin perehdytysprosessin alkuun, jolloin rakennetaan luottamuksellista ohjaussuhdetta, sopii hyvin hyväksyvä ohjaustyyli, joka on pääosin hyväksyvää ja ymmärtävää kuuntelemista. Ohjaustyyliä voi luontevasti käyttää esimerkiksi perehdyttäjän vastaanottaessa perehtyjän ensimmäisenä työpäivänä, jolloin ennen varsinaisiin asioihin etenemistä voidaan istua alas kahvikupin kanssa ja keskustella tulokkaan ajatuksista, toiveista ja mieltä askarruttavista asioista. Tulokkaalle välittyy ohjaustyylin avulla tunne, että hän on perehdytyksen pääosassa ja että perehdyttäjä on häntä varten. Hyväksyvään ohjaustyyliin liittyy vaara, että ohjaaja menee liikaa mukaan ohjattavan tunnetiloihin ja samaistuu liikaa hänen ongelmiinsa, joten liian syvälle tunne-elämän syövereihin ei saa sukeltaa. (Kupias & Peltola 2009, 143.)

Kartoittavan eli kyselevän ohjaustyylin perusmenetelmänä on kysymysten esittäminen. Ohjaaja esittää tulokkaalle avoimia kysymyksiä, joihin ei voi vastata vain ”kyllä” tai ”ei”. Tyypilliset kysymykset alkavat sanoilla ”mitä”, ”miten”, ”millainen” ja niin edelleen. Avoimet kysymykset vaativat perehtyjältä asiaan liittyvää pohdintaa. Niiden avulla tulokasta autetaan näkemään asioita eri näkökulmista ja selvittämään erilaisia pulmatilanteita. Ne auttavat myös konkretisoimaan epämääräisiä tai liian yleisluontoisia ajatuksia. Kysymysten ja vastausten tarkoituksena on auttaa tulokasta kehittämään ajatuksiaan ja esimerkiksi palauttamaan mieleen osaamista, jota hän ei jostain syystä tiedosta. Kysymyksiä esitetään siis tulokasta ja hänen oppimistaan varten, ei perehdyttäjän uteliaisuutta tyydyttämään. Ohjaustyylin vaarana on, että kysymyksiä esitetään liikaa eikä malteta pysähtyä olennaisen asian äärelle. (Kupias & Peltola 2009, 144–145.)

Ristiriitoja osoittavan, haastavan ohjaustyylin perusajatuksena on, että ohjaaja toimii ohjattavan peilinä osoittaen ristiriitaisuuksia hänen puheessaan tai toiminnassaan. Ohjaaja voi palauttaa ohjattavan aiempaa puhetta uudelleen yhteiseen käsittelyyn huomauttessaan ristiriitaisuuksia, esimerkiksi toteamalla, että: ”Aikaisemmin kerroit tekeväsi asian tällä tavalla, mutta nyt suunnitteletkin tekeväsi noin.” Ohjaustyyli on vaativa ja

edellyttää tuekseen hyväksyvää ohjaustyyliä. Tyyli aiheuttaa helposti puolustautumisreaktion ohjattavassa, mikäli ilmapiiri ei ole tarpeeksi turvallinen ja käsiteltävä ongelma tarpeeksi selkeä. Ristiriitoja osoittava ohjaustyyli ei sovi käytettäväksi ohjauksen alkuvaiheessa, jolloin rakennetaan luottamussuhdetta. (Kupias & Peltola 2009, 145–146.)

Ohjeita antavassa, neuvovassa ohjaustyyllissä ohjaaja antaa ohjattavalle suoria neuvoja ja ohjeita. Tämä on perehdyttäjille usein luontaisin ja helpoin ohjaustyyli. Sen etuna on, että ohjattava saa pulmatilanteisiinsa nopeita ohjeita tai vinkkejä. Vaarana kuitenkin on, että ohjattava tukeutuu liikaa ohjaajaan ja lopettaa itsenäisen ajattelun. Epäonnistuksessaan ohjattava saattaa syyttää ohjaajaa. Ohjattava saattaa myös torjua ohjaajan antamat ideat, vaikka ne olisivat hyviäkin. Ohjeita antava tyyli sopii parhaiten tilanteisiin, joissa kaivataan ulkopuolisen vinkkejä. Tämä kuitenkin edellyttää, että ohjattava toimii itsenäisesti ja osaa suodattaa ohjaajan antamia ohjeita poimien niistä vain ne, jotka arvioi toimiviksi. (Kupias & Peltola 2009, 146–147.)

Kannustavassa ja rohkaisevassa ohjaustyyllissä nostetaan esille perehtyjän onnistumisia ja vahvuuksia. Tarkoituksena on tukea tulokkaan itsetuntoa ja auttaa häntä näkemään omat onnistumisensa. Kannustusta ja ohjausta tarvitaan perehdyttämisen kaikissa vaiheissa, mutta erityisesti silloin kun tulokas aloittaa itsenäisen työskentelyn. Jotkut ohjattavat tarvitsevat kannustusta ja rohkaisua enemmän kuin toiset, jotta onnistumisen edellytykset olisivat hyvät alusta alkaen. Usein työtehtävää vaihtaessa tulokas tipahtaa jälleen aloittelijaksi. Vaikka osaamista ja ammattitaitoa olisi paljon, saattaa työympäristön, työtehtävien ja työskentelytapojen muutos aiheuttaa sen, että opiskelu täytyy aloittaa alusta ja olo voi välillä tuntua avuttomalta. Jokainen tarvitsee tällaisessa tilanteessa kannustusta ja rohkaisua ja tällöin on hyvä, että joku on osoittamassa ja muistuttamassa omista vahvuuksista. (Kupias & Peltola 2009, 148–149.)

3.5 Perehdyttämismallit

Kupias ja Peltola (2009, 31–33) toteavat, että perehdytys onnistuu parhaiten, kun sen toteuttamistapa heijastaa yrityksen toimintakonseptia. Tällä tarkoitetaan sitä, että esi-

merkiksi pienen ompelimon, jossa tuotteet valmistetaan käsityönä yksittäisen asiakkaan toiveiden mukaisesti ja tehtaan, jossa tuotteet valmistetaan massatuotantona liukuhihnalla, perehdytys on tarkoituksenmukaista toteuttaa eri malleja käyttäen. He ovat nimenneet viisi perehdyttämismallia, jotka soveltuvat erilaisille toimintakonsepteille ja joissa perehdyttäminen kehittyy tulokkaan sopeuttavasta koko työyhteisöä kehittäväksi: vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen (Kupias & Peltola 2009, 36–42).

Vierihoidoperehdytyksessä, tai vierihoidossa, perehtyjä oppii seuraamalla kokeneemman työntekijän työskentelyä. Perehdyttäjä ottaa tulokkaan huomaansa ja kertoo oman työnsä ohella yrityksestä, työyhteisöstä ja työtehtävistä. Perehtyminen tapahtuu hiljalleen työnteon yhteydessä. Olennaista vierihoidoperehdytyksessä on, että perehdyttäjä osaa perehdyttämänsä asian ja että hänellä on aikaa hoitaa tehtävänsä. Vierihoido voidaan parhaimmillaan liittää kaikenlaisiin perehdyttämismalleihin, mutta parhaiten se soveltuu käsityömäisen työn perehdytykseen, johon se usein onkin ainoa perehdyttämisen keino. Vierihoidon etuina on, että perehtyjä on mahdollista huomioida yksilönä ja että perehdytyksellä on selkeä vastuuhenkilö. Vaarana tässä mallissa on perehdyttämisen laadun oleminen liikaa perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamisen ja innostuksen varassa. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdytyksessä perehdyttämisen tueksi on luotu erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia, kuten perehdyttäjän muistilista ja perehdytysopas, joiden tarkoituksena on yhtenäistää ja tehostaa perehdyttämistä. Isoissa organisaatioissa malliperehdytys saattaa jakaantua niin, että henkilöstöosasto vastaa työsuhteeseen ja organisaatioon perehdyttämisestä ja varsinainen työnopastus ja työyhteisöön perehdyttäminen tapahtuu työyksikössä. Tämä perehdytystapa soveltuu käytettäväksi yrityksissä, jotka tuottavat massatuotantona vakioituja tuotteita, joiden tulee olla tasalaatuisia tekijästä huolimatta. Malliperehdytyksen etuna on tasalaatuisuus ja vaarana huomion kiinnittyminen organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen ja perehdyttämisen jäykistyminen. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.)

Mikäli perehdytys kehittyy keskusjohtoiseksi ja liikaa valmiiden mallien mukaan toteutettavaksi, saattaa käydä niin, että siitä tulee jäykkää ja kehitystarpeita ei pystytä ottamaan huomioon. Tällöin vastuu perehdyttämisen järjestämisestä ja kehittämisestä

tulee siirtää takaisin työyksiköille. Vastuu voidaan antaa esimiehelle, esimiehelle ja nimetyille perehdyttäjälle tai koko tiimille. Tällaista perehdytyksen kehittämistä ja sen laadun parantamista kutsutaan *laatuperehdyttämiseksi*. Parhaimmillaan perehdyttämisen prosessin jatkuva kehittäminen pitää sisällään sekä vierihoitoperehdyttämisen että malliperehdyttämisen ominaisuuksia. Sen etuna on tiimin tuottama joustava ja ajantasainen perehdytys ja vaarana se, että tiimin yhteisvastuun korostuessa liikaa varsinaista vastuuta perehdytyksestä ei ole kenelläkään. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Kun yrityksen perehdyttäminen on hyvin jäsenetty, sitä kehitetään jatkuvasti ja työyhteisö on siihen sitoutunut, voidaan perehdytystä alkaa räätälöidä. Tällöin perehdyttäminen ei ole valmis tuote, joka käydään samalla tavalla läpi jokaisen tulokkaan kanssa, vaan siinä otetaan huomioon perehtyjän nykyinen osaaminen ja tarpeet ja rakennetaan kunkin tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. *Räätälöidyn perehdyttämisen* etuna on, että perehtyjää kuunnellaan, mikä vahvistaa hänen sitoutumistaan, mutta samalla se myös edellyttää perehtyjän sitoutumista oman perehdytysohjelmansa laatimiseen. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialoginen eli kehittävä perehdyttäminen syntyy työyhteisön ja tulokkaan yhteiskittelynä tilanteessa, jossa tulokas tulee tehtävään, jonka hän tulee itse muokkaamaan oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden mukaan. Siinä molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan ja uuden työntekijän sopeuttamisen sijaan korostuu hänet vastaanottavan työyksikön oppiminen, sillä usein tulokkaan on tarkoitus myös tuoda jotain uutta uuteen organisaatioonsa. Dialogisessa perehdyttämisessä suunnitelmat laaditaan yhdessä, mutta tulokkaan asiantuntemusta hyödynnetään ja vastuuta suunnittelusta ja toteutuksesta siirtyy hänelle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

3.6 Perehdyttämisen suunnittelu

Suunnittelu tarkoittaa asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta. Sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitelmallisuus tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta, myös kun kyseessä on henkilöstön kehittäminen ja perehdyttäminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Suunnitelmallisen perehdytyksen etuna on,

että sen laatuun ja tasapuolisuuteen voidaan kiinnittää huomiota. Jokainen perehdytettävä tulokas saa tällöin samanlaiset mahdollisuudet onnistua työssään. Suunnitelmallisuus myös mahdollistaa perehdyttämisen tietoisesta kehittämisestä. (Eklund 2018, 31.)

Perehdyttämisen suunnittelussa on otettava huomioon, mitä asioita perehdytys sisältää, kuka on vastuussa mistäkin sekä milloin, miten ja missä järjestyksessä asiat käydään läpi. Lisäksi on otettava huomioon, kenelle perehdytys on suunnattu, eli miten jokainen tulokas huomioidaan yksilönä, jotta perehdytys olisi sopiva juuri hänelle. (Eklund 2018, 76.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on mietittävä, mitä tehtäviä, toimintatapoja, pelisääntöjä, järjestelmiä, laitteita ja muita mahdollisia asioita tulokkaan kanssa on käytävä läpi. Nämä asiat muodostavat rungon perehdytykselle. Perehdytysuunnitelmaan tulisi kirjata ylös kaikki etukäteen selvillä olevat asiat, jotka perehdytettävän täytyy uutta työtään varten oppia. Tarkistuslistat auttavat perehdyttäjää muistamaan kaiken tarpeellisen, niiden avulla kaikkea ei tarvitse joka kerta miettiä uudelleen ja perehdytys on myös tasalaatuisempaa. (Eklund 2018, 77.)

Esimerkiksi on aina viime kädessä vastuussa perehdyttämisestä, mutta hän voi jakaa vastuuta eteenpäin esimerkiksi nimetyille perehdyttäjälle tai useammalle henkilölle, jotka opastavat tulokasta tiettyyn asiaan liittyen. Vastuuta jaettaessa on tärkeää olla selvillä kenelle mikäkin osa-alue kuuluu, jotta ei tehdä päällekkäistä ja ylimääräistä työtä tai jätetä joitain osa-alueita liian vähälle huomiolle tai kokonaan huomiotta. Perehdyttäjiä nimettäessä on tärkeää varmistaa resurssien riittävyys, että perehdyttämiseen on tarpeeksi aikaa ja että normaalit työtehtävät saadaan hoidettua myös perehdyttämisen aikana. Onnistunut perehdyttäminen vaatii yhteistyötä koko organisaation sisällä. (Eklund 2018, 76–77.)

Suunnitteluvaiheessa on mietittävä, minä ajankohtana mikäkin asia tullaan käsittelemään ja kauanko tietyn vaiheen arvioidaan kestävän. Liian yksityiskohtaista aikataulua ei perehdyttämiselle kannata laatia, sillä koskaan ei voi täysin ennakoita kauanko tulokkaalla menee asioiden omaksumiseen tai miten ympäristön muutokset vaikuttavat aikatauluun. Voidaan kuitenkin pohtia, milloin jokin tehtävä on mahdollista aloittaa ja

lopettaa, mitkä ovat tehtävien väliset riippuvuussuhteet, eli miten tehtävien sisältö vaikuttaa niiden suoritettavaan järjestykseen sekä missä järjestyksessä asiat voidaan käsitellä ja mikä olisi oppimisen kannalta paras järjestys. Vaikka aikataulu ei toteutuisikaan, on kuitenkin olemassa suunnitelma, johon edistymistä voidaan peilata ja ensi kerralla parantaa arvioiden tarkkuutta. Perehdyttämissuunnitelman ideana on, että sen lisäksi että sitä seurataan, sitä myös päivitetään jatkuvasti perehdytyksen aikana. (Eklund 2018, 78.)

Kun on tiedossa mitä ja milloin perehdytetään, tulee pohtia millä tavalla perehdytys käytännössä toteutetaan. Mahdollisuuksia on rajattomasti. Yleisimpiä käytettäviä keinoja ovat yhteiset koulutustilaisuudet tai työssä oppiminen ohjaajan opastuksella. Jotkin asiat voidaan käydä läpi keskustellen esimerkiksi esimiehen kanssa tai tiimin kesken, toiset asiat perehdyttävä voi käydä läpi itsenäisesti opiskellen esimerkiksi perehdytysoppaasta. Nykyään perehdytyksessä käytetään myös erilaisia virtuaalisia oppimisympäristöjä ja ne tulevat tulevaisuudessa nousemaan vielä enemmän esille. Esimerkiksi verkkokurssit, webinaarit ja pelit tarjoavat erilaisia tapoja uuden oppimiseen. Digitalisoituminen tulee siirtämään myös perehdytystä entistä enemmän digitaaliseen ympäristöön. Tämä mahdollistaa monipuolisemman lähestymisen perehdytykseen, mutta samalla tuo monia haasteita, sillä digitaalisessa ympäristössä työskentely ei koskaan täysin vastaa käytännön työtä ja vuorovaikutus työyhteisön kanssa muuttuu väistämättä. (Eklund 2018, 78–79.)

Lopuksi perehdytys suunnitelmassa on otettava huomioon itse perehtyjä ja miten hänen yksilölliset ominaisuutensa saadaan otettua huomioon perehdyttämisen aikana. Ennalta lukkoon lyöty prosessi, joka toistetaan jokaisen tulokkaan kohdalla samalla tavalla ei palvele kumpaakaan osapuolta, vaan perehdyttämisen tulisi olla yksilöllinen ja joustava prosessi. Suunnittelijoiden on myös hyvä määrittää vaatimukset tulokkaan oma-aloitteisuudelle perehdytyksen suhteen, jotta työntekijän vastuulle kuuluvat asiat voidaan ottaa puheeksi riittävän aikaisessa vaiheessa. Tulokkaasta opitaan paljon vasta perehdytyksen aikana. Jotta suunnitelmaa voitaisiin räätälöidä jo etukäteen kannattaa miettiä, mitä asioita hänestä voidaan selvittää jo rekrytoinnin aikana sekä mitä perehdyttäjä haluaisi tietää tulokkaasta jo ennen hänen saapumistaan. Sujuvasti muokattavissa oleva perehdytys suunnitelma on ainoa mahdollisuus räätälöidyn perehdyttämisen toteutumiseen. (Eklund 2018, 79–80.)

3.7 Perehdyttämisprosessin vaiheet

Perehdyttäminen on prosessi, joka Kjelinin ja Kuusiston (2003, 14) mukaan alkaa ensimmäisistä kontakteista tulokkaan ja yrityksen välillä ja jonka tosiasiallista loppumista on vaikea määritellä. Olennaista prosessissa on muutos, se alkaa jostain tilasta ja loppuu toiseen. Hokkanen, Mäkelä ja Taatila (2008, 64) jakavat perehdyttämisprosessin neljään osaan: aika ennen töiden aloitusta, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kolme kuukautta.

Perehdyttäminen alkaa työsopimuksen solmimisesta, jonka jälkeen esimiehen tulee ennen työnteon aloitusta huolehtia hallinnollisista asioista, kuten työsopimuksesta ja palkanmaksun järjestämisestä, mahdollisten tilojen, työkalujen ja -vaatteiden sekä kulkuoikeuksien varaamisesta, tulokkaan työtehtävien ja -tavoitteiden suunnittelusta sekä perehdyttäjän nimeämisestä. Uudesta työntekijästä kannattaa kertoa tuleville kollegoille, jotta he tietävät kuka heidän joukkoonsa on tulossa ja milloin. Perehdyttäjän on hyvä olla tulokkaaseen yhteydessä etukäteen ja esitellä itsensä, antaa mahdollisia ohjeita ensimmäisen työpäivän varalle ja toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi. Isommissa yrityksissä saatetaan lähettää esimerkiksi sähköpostilla laajempi tervetulo-paketti, joka sisältää tietoa yrityksestä, työyhteisöstä ja tehtävistä. Uuden työntekijän on mukavampi tulla ensimmäisenä työpäivänään, kun hänen saapumisensa on työyhteisön tiedossa ja häntä osataan odottaa, hänellä on jo hieman tietoa tulevasta ja hän osaa nimetä edes yhden henkilön uudesta työyhteisöstään. (Hokkanen ym. 2008, 64–65.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102–103) mukaan perehdyttäminen tai sen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia, jolloin mietitään tulevan tehtävän vaatimuksia ja tehtävään tarvittavaa osaamista. Jossain tapauksissa on melko selvää, millaista henkilöä haetaan, toisinaan taas haetaan ennemminkin persoonaltaan työyhteisöön hyvin sopivaa henkilöä täydentämään yrityksen aiempaa osaamista. He pitävät rekrytointiprosessia erittäin tärkeänä perehdyttämisvaiheena, sillä silloin hakijoille kerrotaan sekä tehtävään, työyhteisöön että organisaatioon liittyvistä erityispiirteistä ja vaatimuksista.

Ensimmäisenä työpäivänä käydään läpi uuden työntekijän tehtäviä ja tavoitteita, tutustutaan taloon ja työympäristöön sekä tavataan lähimmät työtoverit. Tulokkaan pitää tietää mistä ja miten hän pääsee sisälle, mistä saa työhön tarvittavia välineitä ja raaka-

aineita, miten tauot ja ruokailu hoituvat ja missä sosiaalililat ja vessat ovat. Mahdollisesti tarvittava pysäköintilupa tai valokuvat kulkukortteihin kannattaa hankkia mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tulokkaalle kannattaa esitellä perehdyttämisen eteneminen, jotta hän tietää mitä on odotettavissa. Mikäli perehdyttäminen ei kestä koko päivää, voi uusi työntekijä jo aloittaa työtehtäviensä tekemisen. Ensimmäisen työpäivän päättyessä tulokkaan pitäisi tietää, mitä hän tekee seuraavaksi töihin tullessaan. (Hokkanen ym. 2008, 65.) Green (2017, 39) painottaa juuri ensimmäisen työpäivän tärkeyttä uudelle työsuhteelle, sillä silloin tulokas on avoimmimmillaan uudelle ja joko tietoisesti tai tiedostamattaan luo mielikuvan siitä, mikä yritykselle on tärkeää. Huono ensivaikutelma saattaa johtaa siihen, että ennen kuin tulokas edes on kunnolla ehtinyt aloittamaan työskentelyn, hän jo mielessään ajattelee, ettei työsuhteesta tule pitkäkestoisista eikä täten välttämättä täysin sitoudu uuteen työhönsä ja työpaikkaansa.

Ensimmäisen työviikon tavoitteena on saada tulokas kiinni työntekoon ja aloittamaan omien verkostojensa rakentaminen yrityksen sisällä. Tämä on niin sanottu työnopastusvaihe: uusi työntekijä aloittaa työtehtäviensä suorittamisen, mutta saa ohjausta ja tukea ja vastauksia kysymyksiinsä. Ensimmäisen viikon aikana tulee myös käydä läpi mahdolliset ensimmäisen päivän asiat, jotka jostain syystä siirrettiin myöhemmäksi. Ensimmäinen työviikko olisi hyvä päättää tapaamiseen esimiehen, perehdyttäjän ja tulokkaan kesken. Tapaamisen aikana osapuolet keskustelevat tehtävien alkamisesta ja ensimmäisen viikon kulusta. Tavoitteena on, että tulokas voi antaa esimiehelle ja perehdyttäjälle palautetta perehdyttämisen etenemisestä ja myös hän itse saa palautetta siitä, miten työnteko on lähtenyt käyntiin. Tulokas olisi myös hyvä ottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mukaan työyhteisön tapahtumiin, kuten työ- ja sosiaalisiin tapaamisiin. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäisten kolmen kuukauden aikana perehdyttäjä varmistaa, että perehtyjä saa kaiken tarvitsemansa koulutuksen ja opastuksen. Joissain yrityksissä saattaa olla käytössä perinpohjaisempaan perehtymiseen suunnattu tarkistuslista, jonka mukaisesti uusi työntekijä käy omatoimisesti tutustumassa eri henkilöihin ja toimintoihin. Tulokkaan on aktiivisesti kyseltävä ja hankittava tietoa ja koetettava tutustua yritykseen ja työyhteisöön mahdollisimman monipuolisesti. (Hokkanen ym. 2008, 67.) Perehtymiskauden lopulla on hyvä taas järjestää esimiehen, perehdyttäjän ja tulokkaan välinen

tapaaminen, jossa keskustellaan perehdyttämisen etenemisestä ja sen mahdollisista kehitystarpeista, työntekijälle heränneistä kysymyksistä sekä uusista ideoista, joilla yrityksen toimintaa voisi työntekijän mielestä kehittää. Perehdyttäminen saatetaan päättää johonkin työyhteisön yhteiseen tapahtumaan, jolla tulokas otetaan mukaan kaikkien toimintaan. Kyseessä voi olla esimerkiksi uuden työntekijän järjestämä kahvittelaisuus tai tapaaminen ravintolassa. (Hokkanen ym. 2008, 69.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 109) mukaan moniin tehtäviin perehdyttäminen jatkuu pidempään kuin neljä kuukautta. Toisaalta, prosessi saattaa myös päättyä missä tahansa vaiheessa siihen, että työntekijä jostain syystä jättää yrityksen. Pääasia on, että perehdyttäminen suunnitellaan tarpeen mukaan riittävän pitkäksi tai esimerkiksi sesonkityöntekijöiden kohdalla riittävän lyhyeksi.

Joissain tapauksissa perehdyttäminen voi olla myös hyvinkin pikainen prosessi, esimerkiksi kun kyseessä on lyhytaikainen sijainen, joka tulee lyhyellä varoitusajalla paikkaamaan sairauslomaa tai yllättävän ruuhkatilanteen aiheuttamaa tarvetta. Mikäli kyseessä on ennalta tuttu ja ammattitaitoinen työntekijä, joka tuntee yrityksen perusasiat, tuotteet ja toimintatavat, riittää hänelle yleensä lyhyt pikaperehdyttäminen. Mikäli tulokas taas on nuori opiskelija tai hänellä muuten on vähän työkokemusta ja ammattitaitoa alalta, tulee perehdyttämiseen käyttää enemmän aikaa ja erityisesti turvalliseen työskentelyyn opastaminen on ensisijaisen tärkeää. Pikaperehdytyksessä aika on käytettävä tehokkaasti, joten selkeillä ohjeilla, ajan tasalla olevalla oheisaineistolla ja huolellisella ennakkovalmistautumisella on erittäin suuri merkitys. (Kangas & Hämmäläinen 2007, 11.)

4 PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Eri laeissa on useita suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen ja huomiota on kiinnitetty nimenomaan työnantajan vastuuseen perehdyttää työntekijä työhönsä. Monella alalla työehtosopimukset täydentävät lainsäädäntöä, jonka noudattaminen on kaikille yrityksille vähimmäisvaatimus. Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja

laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Lainsäädännön noudattamista työpaikoilla valvovat johto ja henkilöstöammattilaiset. Viime kädessä esimies on vastuussa työntekijöistään ja heidän lainmukaisesta kohtelustaan. Työntekijäjoukkoon kuuluvat vakinaisen henkilökunnan lisäksi määräaikaiset työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät. Työsuojeluviranomaiset valvovat työ-
lainsäädännön toteutumista työpaikoilla. Luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut seuraavat tilannetta työntekijäpuolella. Lainmukaisella ja luotettavalla toiminnalla on positiivinen vaikutus yrityksen kilpailukykyyn, työhyvinvointiin ja menestymiseen. Laittomasta toiminnasta seurauksena saattaa olla erityyppisiä vahinkoja, haittoja, erimielisyyksiä tai työtaisteluja. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Seuraavissa luvuissa käydään tarkemmin läpi kolmea perehdytystä eniten käsittelevää lakia, eli työsopimuslakia, työturvallisuuslakia ja lakia yhteistoiminnasta yrityksissä. Lakeja ei niiden laajuuden vuoksi käydä läpi kokonaisuudessaan, vaan kerrotaan lyhyesti niiden tarkoituksesta ja tavoitteesta ja millä tavoin kyseinen laki ohjaa perehdytystä.

4.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki on työelämän peruslaki ja työsopimus perussopimus, jota ilman työsuhdetta ei olisi (Eräsalo 2011, 50). Työsopimuslaki muun muassa määrittelee asiat, joista ennen työsuhteen alkua tulee sopia, työnantajan ja työntekijän velvollisuudet työsuhteen aikana sekä säännökset työsopimuksen päättämisestä, irtisanomisesta ja purkamisesta (Työsopimuslaki 55/2001). Laissa viitataan perehdyttämiseen erityisesti luvussa kaksi, joka käsittelee työnantajan velvollisuuksia.

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen, jolla työntekijä sitoutuu tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan (Työsopimuslaki 1 luku 1 §). Sopimus voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti ja se on voimassa toistaiseksi, ellei sitä perustellusta syystä ole tehty määräaikaiseksi. Sopimuksessa voidaan sopia koeajasta, jonka kesto on korkeintaan

kuusi kuukautta tai puolet määräaikaisen työsuhteen kestosta, ei kuitenkaan enempää kuin kuusi kuukautta. Koeaikana työsopimus voidaan purkaa kumman tahansa osapuolen aloitteesta. Työnantaja ei kuitenkaan saa koeaikanaan purkaa sopimusta syrjivillä tai muutoin epäasiallisilla perusteilla. (Työsopimuslaki 1 luku 3–4 §.)

Lain mukaan työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin, kuten myös työntekijöiden keskinäisiä suhteita, huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toiminnan, työtehtävien tai työmenetelmien muuttuessa ja pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä ja edetä työurallaan. Työntekijöitä on kohdeltava tasapuolisesti eikä määräaikaisissa ja osa-aikaisissa työsuhteissa saa pelkästään työsuhteen kestoajan tai työajan pituuden vuoksi soveltaa epäedullisempia työehtoja. Työnantajan on huolehdittava työturvallisuuslain säädösten mukaisesti työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta ja annettava kirjallinen selvitys yli kuukauden kestävästä työsuhteen keskeisistä ehdoista. (Työsopimuslaki 2 luku 1–4 §.)

Työsuhteen keskeisistä ehdoista annettavasta selvityksestä tulisi käydä ilmi ainakin perustiedot työnantajasta ja työntekijästä, työnteon alkamisajankohta ja mahdollisen määräaikaisen työsuhteen päättymisajankohta sekä peruste määräaikaisuudelle, mahdollisesti sovittu koeaika, tiedot työntekopaikasta ja työntekijän pääasiallisista työtehtävistä, työhön sovellettava työehtosopimus, palkan määräytymisen perusteet, noudatettava työaika, vuosiloman määräytyminen ja irtisanomisaika (Työsopimuslaki 2 luku 4 §). Usein nämä tiedot käyvät ilmi kirjallisesta työsuhtesopimuksesta.

Työsopimuslain mukaan myös työntekijällä on velvollisuuksia. Hänen tulee tehdä työnsä huolellisesti noudattaen saamiaan määräyksiä ja vältettävä toiminnassaan kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan kanssa. Työntekijän tulee noudattaa työtehtävien ja -olojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava niin omasta kuin työyhteisön muiden jäsenten turvallisuudesta. Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojeluvälineissä, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa. (Työsopimuslaki 3 luku 1–2 §.) Laki siis velvoittaa työnantajaa antamaan perehdytystä,

mutta myös työntekijää toimimaan perehdytyksen ja muutenkin työsuhteen aikana saamiensa ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

4.2 Työturvallisuuslaki

Jokainen työyhteisön jäsen toteuttaa työturvallisuutta työpaikalla. Työn, työympäristön ja työolosuhteiden ollessa turvallisia ja terveellisiä luodaan edellytyksiä hyvälle työsuorituksille ja työn tuloksille. Samalla pystytään vähentämään toiminnan häiriöitä, työtapaturmia, hävikkiä, työperäistä sairastumista ja työkyvyttömyyttä sekä niistä yritykselle aiheutuvia kustannuksia. Tasokas työturvallisuus edistää henkilöstön työtyytyväisyyttä, työskentelyn sujuvuutta ja toiminnan kokonaistuottavuutta. Työturvallisuuslaki ja muut työsuojelusäädökset ovat työpaikkojen tukena ja ohjeena. Velvoitteet koskevat jokaista yritystä ja työpaikkaa. Työnantaja vastaa siitä, että työ, työympäristö ja työsuojelun asiakirjat täyttävät säädösten vaatimukset. Säännökset velvoittavat työnantajan lisäksi myös työntekijöitä. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 3.)

Työturvallisuuslain (738/2002, 1 luku 1–5 §) tarkoituksena on ”parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja”. Lakia sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävän työn lisäksi muun muassa vuokratyöhön ja oppilaan ja opiskelijan työhön koulutuksen yhteydessä. Lakia sovelletaan myös etätyöhön ottaen huomioon työnantajan työhön ja työolosuhteisiin kohdistuvat toimintamahdollisuuksien rajoitukset. Etätyössäkin työnantajan on noudatettava mitä laissa säädetään koneiden, työvälineiden, henkilönsuojainten ja muiden laitteiden sekä terveydelle haitallisten tai vaarallisten aineiden käyttämisestä työssä.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Se tarkoittaa velvollisuutta huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon ennalta arvaamattomat ja epätavalliset olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu aiheellisista varotoimista huolimatta välttää. Työnantajan on

suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava tarvittavat toimenpiteet, joilla vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään tai kyseiset tekijät poistetaan tai korvataan vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla. Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. (Työturvallisuuslaki 2 luku 8 §.)

Lain mukaan jokaisella työpaikalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle, mikäli niitä ei kokonaan voida poistaa. Jos työnantajalla ei ole toimintaan tarvittavaa riittävää asiantuntemusta, tulee käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita, kuten työterveyshuollon ammattihenkilöä. (Työturvallisuuslaki 2 luku 9–10 §.)

Työympäristöä eli rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä sekä työssä käytettävien koneiden, välineiden ja laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunniteltaessa työnantajan on huolehdittava, että suunnittelussa otetaan huomioon vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen ja että ne ovat aiottuun tarkoitukseen soveltuvia. Itse työn suunnittelussa ja sen mitoituksessa tulee ottaa huomioon työntekijöiden henkiset ja fyysiset edellytykset, jotta työn kuormitustekijöistä aiheutuvaa haittaa tai vaaraa voidaan välttää tai vähentää. Erityistä vaaraa aiheuttavaa työtä saa tehdä vain siihen pätevä ja henkilökohtaisten edellytystensä puolesta työhön soveltuva työntekijä. (Työturvallisuuslaki 2 luku 11–13 §.) Mikäli tapaturman tai sairastumisen vaaraa ei voida välttää tai riittävästi rajoittaa työhön tai työolosuhteisiin kohdistuvilla toimenpiteillä, tulee työnantajan hankkia ja antaa työntekijän käyttöön vaatimukset täyttävät ja tarkoituksenmukaiset henkilönsuojaimet sekä apuväline tai muu varuste silloin, kun työn luonne, työolosuhteet tai työn tarkoituksenmukainen suorittaminen sitä edellyttävät. (Työturvallisuuslaki 2 luku 15 §.)

Perehdyttäminen on työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa. Lain mukaan työnantajan on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdit-

tava, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi sekä säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Annettua opetusta ja ohjausta tulee tarvittaessa täydentää. (Työturvallisuuslaki 2 luku 14 §.)

Oman henkilöstön lisäksi työturvallisuuteen tulee perehdyttää muut työpaikalla työskentelevät, esimerkiksi ulkopuolisen siivousyrityksen työntekijät, sillä lain mukaan yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on varmistettava, että hänen työpaikallaan työtä teettävä ulkopuolinen työnantaja ja tämän työntekijät ovat saaneet tarpeelliset tiedot ja ohjeet työhön kohdistuvista vaara- ja haittatekijöistä sekä työpaikan ja työn turvallisuuteen liittyvistä toimintaohjeista. Ulkopuolisen työnantajan ja itsenäisen työnsuorittajan on myös tiedotettava pääasiallista määräysvaltaa käyttävälle työnantajalle haitta- ja vaaratekijöistä, joita hänen työnsä voi heihin nähden aiheuttaa. (Työturvallisuuslaki 6 luku 51 §.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on noudatettava saamiinsa määräyksiä ja ohjeita sekä muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää, turvallisuuden ja terveellisyiden ylläpitämiseksi tarvittavaa siisteyttä ja järjestystä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on huolehdittava myös työyhteisön muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä ja vältettävä muihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työympäristössä havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (Työturvallisuuslaki 4 luku 18–19 §.)

Työntekijän tulee käyttää työssä asianmukaista vaateetusta, josta ei aiheudu tapaturman vaaraa. Lisäksi työntekijän tulee ohjeiden mukaisesti käyttää ja hoitaa työnantajan antamia henkilönsuojaimia ja muita varusteita. Koneita, työvälineitä ja muita laitteita tulee käyttää työnantajalta saatujen käyttö- ja muiden ohjeiden mukaisesti eikä niihin tai rakennukseen asennettua turvallisuus- tai suojalaitetta saa ilman erityistä syytä poistaa

tai kytkeä pois päältä. Vaarallisia aineita käsiteltäessä ja käytettäessä tulee noudattaa niihin liittyviä turvallisuusohjeita. Mikäli työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden hengelle tai terveydelle, on työntekijällä oikeus pidättäytyä työn tekemisestä. (Työturvallisuuslaki 4 luku 20–23 §.)

Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajan edistämään naisten ja miesten välistä tasa-arvoa ja yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän työelämässä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai minkään muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perehdyttämisessä on luotava mahdollisuudet siihen, että henkilöllä on mahdollisuus menestyä työssään sukupuolesta tai taustasta riippumatta. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

4.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Lainsäädännössämme on laajasti määritelty työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa ja sen muotoja. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (yt-laki) määrää työnantajapuolen neuvottelemaan työntekijäpuolen kanssa aina, kun on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. (Kupias & Peltola 2009, 25.) Yhteistoimintamenettelyllä on merkitystä erityisesti lomautusten ja irtisanomisten yhteydessä. Tällaisissa tapauksissa yhteistoimintaneuvottelut noudattavat ennalta tarkkaan määriteltyä protokollaa. Henkilöstöä edustaa yleensä luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu tai poikkeustapauksessa joku muu henkilöstön valitsema edustaja, työnantajapuolta taas edustaa työnantajan valitsema edustaja. (Hokkanen ym. 2008, 41–42.)

Yt-lain tarkoituksena on edistää 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 heitä koskeviin päätöksiin. Lakia sovelletaan yrityksissä, joissa säännöllisesti työskentelee vähintään 20 työsuhteessa olevaa työntekijää. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 1 luku 1–2 §.) Yhteistoimintaneuvotteluun

osallistuvat työntekijä, jota neuvottelussa käsiteltävä asia koskee, ja hänen esimiehensä tai henkilöstöryhmän tai sen osan edustaja sekä työnantajan edustaja (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2 luku 7 §).

Yhteistoimintaneuvotteluissa on muun muassa käsiteltävä yrityksen työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, uudelle työntekijälle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot sekä periaatteet ja käytännöt siitä, mitä tietoja työntekijästä kerätään työhönoton yhteydessä ja työsuhteen aikana. Yrityksen on myös vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa laadittava henkilöstö- ja koulutus suunnitelma työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 4 luku 15–16 §.) Myös jotkut muuhun lainsäädäntöön perustuvat suunnitelmat, periaatteet ja käytännöt tulee käsitellä yhteistoimintaneuvotteluissa, kuten esimerkiksi naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain mukainen tasa-arvosuunnitelma, yhdenvertaisuuslain mukainen suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi sekä työntekijöihin kohdistuvan teknisen valvonnan tarkoitus, käyttöönotto ja menetelmät (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 4 luku 19 §).

Työnantajan on tehtävä aloite yhteistoimintaneuvottelujen aloittamiseksi niin hyvissä ajoin, että henkilöstöryhmien edustajilla on riittävästi aikaa valmistautua neuvotteluihin sekä ennen neuvottelujen alkamista annettava käsiteltävän asian kannalta tarpeelliset, käytettävissä olevat tiedot henkilöstöryhmien edustajille. Myös henkilöstöryhmän edustajalla on oikeus pyytää yhteistoimintamenettelyn alkamista. Tällöin työnantajan on mahdollisimman pian tehtävä aloite yhteistoimintaneuvottelujen käynnistämisestä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 4 luku 21–23 §). Työnantajan on pyynnöstä huolehdittava kirjallisen neuvottelupöytäkirjan laatimisesta. Pöytäkirjasta tulee käydä ilmi ainakin neuvottelujen ajankohdat, niihin osallistuneet ja neuvottelujen tulokset tai osallistujien eriävät kannanotot. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 9 luku 54 §.) Työnantajan on yhteistoimintaneuvottelujen päätyttyä tiedotettava päätöksen yksityiskohtaisesta sisällöstä ja voimaantuloajankohdasta (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 4 luku 26 §).

5 TYÖHYVINVOINTI

Työterveyslaitos (www-sivut n.d.) määrittelee työhyvinvoinnin seuraavalla tavalla: ”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” Työhyvinvointi on monen eri tekijän summa ja se syntyy pääasiassa työn arjessa. Pelkästään työstä irrallisilla terveystempauksilla ei siis saavuteta työhyvinvointia. Hyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä ja läpileikkaavaa ja se kohdistuu esimerkiksi henkilöstöön, työympäristöön, työyhteisöön, työprosesseihin tai johtamiseen. Tutkimusten mukaan työhyvinvointi vaikuttaa myönteisesti yritysten tuottavuuteen, voittoon, asiakastyytyväisyyteen, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen, sairauspoissaoloihin ja tapaturmiin. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on työlainsäädännön edellyttämää toimintaa (Ojala & Ahonen 2005, 35).

Edellisen määritelmän perusteella voidaan todeta, että sen lisäksi, että perehdytys on erittäin tärkeä osa uuden työsuhteen alkua, vaikuttaa se suoraan myös pidemmällä aikavälillä työhyvinvointiin, joka taas osaltaan vaikuttaa yrityksen tuottavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Virolaisen (2012, 11–12) mukaan yksilön kannalta työhyvinvointi koostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä työhyvinvoinnista. Kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toinen toisiinsa. Puutteet jossakin osa-alueessa heijastavat helposti toisiin osa-alueisiin, esimerkiksi psyykkisesti stressaava työ heijastuu helposti fyysiseen terveyteen sairastumisen muodossa. Työpaikan, työnteon ja työyhteisön lisäksi työhyvinvointiin ja sen kokemiseen vaikuttavat yksilön omat elintavat ja terveydentila sekä muu elämäntilanne, kuten perhe ja elämänsäsenne. Positiivisen elämänsäsenne omaavia eivät pienet ristiriitajatkään kuormita samalla tavalla kuin elämään pessimistisesti suhtautuvia.

5.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen sekä ergonomiset ratkaisut, kuten työasennot sekä työpöydän ja -tuolin.

Osaltaan fyysisiin työolosuhteisiin liittyvät työpaikan siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet. (Virolainen 2012, 17.) Pehdytyksessä tulisi kiinnittää riittävästi huomiota terveyttä edistäviin työskentelytapoihin ja olosuhteisiin sekä ennen kaikkea työturvallisuusohjeisiin (Kjelin & Kuusisto 2003, 105).

Fyysinen työhyvinvointi korostuu etenkin fyysisissä työtehtävissä. Mikäli työtehtävät ovat rasittavuudeltaan rutiininomaisia, voidaan työnkierrolla, jossa välillä tehdään erilaisia työtehtäviä, vaikuttaa kehon kuormittumiseen. Myös istumatyössä kehon kuormitus saattaa olla yksipuolista ja pidemmän päälle rasittavaa, esimerkiksi paljon tietokoneen hiirtä käytettäessä. Myös kehon liikkumattomuus on eräs istumatyön haaste. (Virolainen 2012, 17.)

Yksilön kannalta tarkasteltuna fyysinen työhyvinvointi pitää edellä kerrotun lisäksi sisällään työterveyden ja toimintakyvyn. Työterveydellä tarkoitetaan kyseessä olevaan työhön riittävää terveyttä, sillä vaikka yleinen hyvä terveys edistää työhyvinvointia monin tavoin, ei se ole sille edellytys. Työntekijä voi olla työkykyinen ja kokea työhyvinvointinsa erinomaiseksi vaikeasta sairaudesta tai vammasta huolimatta. Oma toimintakykyään voi ylläpitää ja edistää terveellisillä elintavoilla eli riittäväällä ja säännöllisellä liikunnalla, terveellisellä ruokavaliolla, tupakoimattomuudella, käyttämällä alkoholia kohtuudella sekä huolehtimalla riittävästä unen ja rentoutumisen määrästä. (Virtanen & Sinokki 2014, 196–198.)

5.2 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työn stressaavuuden, työpaineet ja työilmapiirin ja juuri sillä saattaa olla oleellinen merkitys sairauspoissaolojen ehkäisyssä ja yleisessä työssä viihtymisessä. Se onkin noussut yhä keskeisempään asemaan työhyvinvointia tarkasteltaessa. Mielekäs ja mielenkiintoinen työ edistävät yksilön mielenterveyttä ja psyykkistä työhyvinvointia. Kiire taas on yksi suurimmista psyykkistä kuormitusta aiheuttavista tekijöistä. Psyykkistä työhyvinvointia voidaan edistää henkilöstöä tukemalla, jakamalla töitä tasaisesti henkilöstön kesken sekä huolehtimalla riittävästä työn, levon ja vapaa-ajan suhteesta. (Virolainen 2012, 18.)

Erittäin tärkeä psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttava tekijä on osaaminen, jonka tulisi olla sopivalla tasolla suhteessa odotuksiin. Osaamisen merkitys psyykkiseen työhyvinvointiin korostuu erityisesti työsuhteen alussa, jolloin tulokas voi olla epävarma odotuksista, joita häneen kohdistuu sekä siitä, miten hänen ammattitaitonsa sopii hänen uuteen rooliinsa. Perekäytöksessä tulisi ottaa huomioon riittävä roolin, osaamisen ja tavoitteiden määrittely. (Kjelin & Kuusisto 2003, 102.)

5.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi pitää sisällään mahdollisuuden työyhteisön jäsenten keskeiseen sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikalla on mahdollisuus keskustella työasioista vapaasti, työntekijöiden välit ovat toimivat ja työkavereita on helppo lähestyä. Mikäli työssä on jatkuvasti kiire, saattaa sosiaalinen kanssakäyminen jäädä vähäiseksi. Lämminhenkiset sosiaaliset kohtaamistilanteet rakentavat positiivista työilmapiiriä. Sosiaaliseen hyvinvointiin liittyy osaltaan myös työkavereihin tutustuminen henkilökohtaisella tasolla. Tämä luo osaltaan yhteisöllisyyden tunnetta ja helpottaa työkaverin lähestymistä myös työasioiden puitteissa. (Virolainen 2012, 24.)

Perekäytysvaiheessa sosiaalista työhyvinvointia voidaan edistää tukemalla tulokasta luomaan riittävät vuorovaikutussuhteet työyhteisön muihin jäseniin. Yksinkertaisimmillaan tuki on sitä, että tulokas esitellään muille työryhmän jäsenille ja että hän saa mahdollisuuden vuorovaikutukseen muiden kanssa. Toimivat vuorovaikutussuhteet luovat turvallisuuden sekä hyväksytyksi ja huomatuksi tulemisen tunnetta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 102–103.)

5.4 Henkinen työhyvinvointi

Henkisyteen työpaikalla liittyy muun muassa se, miten työkaverit kohtaavat toisensa, miten yhteistyö sujuu ja miten asiakkaita kohdellaan. Henkisyys työpaikalla voi ilmetä monin eri tavoin. Eräs näkyvä piirre on ihmisten iloisuus sekä asiakkaista ja työkavereista välittäminen. Henkisesti hyvinvoivalla työpaikalla arvostetaan ja tuetaan henki-

löstöä. Henkisyteen liittyy merkitykselliseksi koetun työn tekeminen ja työstä nauttiminen. Työllä koetaan itsensä toteuttamisen ja henkilökohtaisen kasvun myötä olevan suurempi merkitys. Lisäksi työpaikan henkisyteen liittyy esimerkiksi työkavereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmän edustajien välinen yhteisöllisyyden tunne. Henkiseen työhyvinvointiin liittyy tunne siitä, että oma ja organisaation arvomaailma kohtaavat. Kun työllä koetaan olevan positiivisia vaikutuksia yhteiskuntaan ja organisaation motiivina ovat puhtaat arvot pelkän taloudellisen voiton tavoittelun sijaan, luodaan puitteita henkiselle hyvinvoinnille. (Virolainen 2012, 26–27.)

5.5 Työyhteisön hyvinvointi

Työhyvinvointi tarkoittaa sekä jokaisen yksilön hyvinvointia, eli henkilökohtaista tuntea ja viretilaa, että koko työyhteisön vireystilaa. Se on ennen kaikkea jatkuvaa ihmisten ja työyhteisön kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa. (Ojala & Ahonen 2005, 28.) Työyhteisön hyvinvoinnista huolehtiminen ei kuulu kenellekään yksittäiselle toimijalle, vaan siitä ovat yhteisesti vastuussa työntekijät, esimiehet, organisaation johto, työsuojeluhenkilöt ja luottamusmiehet sekä työterveyshuollon edustajat. Yhtenä eri toimijoiden yhteistyön tavoitteena on riittävän varhaisessa vaiheessa tarttua sellaisiin tilanteisiin, jotka saattaisivat johtaa palvelujen tuloksellisuuden ja työelämän laadun heikkenemiseen, työkyvyn alenemiseen tai ennenaikaiseen eläkkeelle siirtymiseen. (Suonsivu 2014, 63–64.)

Työyhteisön hyvinvointiin sisältyvät työsuojelu, yhteistyö ja yhteisöllisyys sekä työpaikan ilmapiiri ja me-henki. Työsuojelun perustavoitteena on ylläpitää ja edistää työntekijöiden terveyttä, turvallisuutta ja työkykyä sekä ehkäistä tapaturmia ja ammattitautteja. Työsuojeluun kuuluvat työturvallisuus ja työterveyshuolto, jonka tehtävänä on sairaanhoidon lisäksi harjoittaa ennaltaehkäisevää toimintaa työkyvyn ylläpitämiseksi. Työpaikan henkinen hyvinvointi ilmenee sen ilmapiiristä, yhteisöllisyydestä ja yhteistyöstä. Hyvä ilmapiiri pohjautuu arvoihin, ihmiset haluavat jakaa tietoaan ja osaamistaan, auttaa toisia ja kysyä apua sekä toimia avoimesti. Yhteistyötä ja vuorovaikutusta voidaan tukea suunnittelemalla työprosessi siten, että ihmiset joutuvat tekemään yhteistyötä keskenään ja vaihtamaan tietoja. Tämän lisäksi tarvitaan myös

spontaania vuorovaikutusta, jolle pitää luoda fyysiset mahdollisuudet, kuten esimerkiksi yhteinen kahvihuone. Työpaikan yhteisöllisyyden tunnetta kuvaa ”me-henki”, jota pyritään luomaan erilaisilla yhteisillä tapahtumilla ja tempauksilla. Paras yhteishenki kuitenkin syntyy yleensä, kun saavutetaan jotain yhdessä, kun menestyään yhdessä oikeassa työssä. (Ojala & Ahonen 2005, 196–203.)

Työyhteisön hyvinvoinnin edistämisestä ovat siis yhteisesti vastuussa kaikki työyhteisön jäsenet, mutta viime kädessä vastuu kuitenkin on organisaation ylimmällä johdolla. Työyksikötasolla tärkein vaikuttaja on lähiesimies, jolla on velvollisuus jatkuvasti tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työturvallisuutta. Esimiehellä tulee olla töiden sisällön tuntemuksen ja hallinnollisten tietojen ja taitojen osaamisen lisäksi riittävät johtamis- ja ihmissuhdetaidot. Oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen johtaminen sekä hyvä esimies-alaisuhde ovat merkittävimpiä työkyvyn ja hyvinvoinnin taustatekijöitä. (Rauramo 2008, 145–147.)

6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön tavoitteena on näyttää parhaimmat osaamisalueensa jollakin oman alan osa-alueella (Vilkkä & Airaksinen 2003, 24). Sen tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja sen tulisi osoittaa alan tietojen ja taitojen hallintaa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10). Työ voi olla joko tutkimuksellinen tai toiminnallinen. Tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, selittää, kuvailla tai ennustaa jotain tapahtumaa, tilannetta tai ilmiötä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 138–139). Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena taas on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen ammatillisella kentällä. Tuotoksena voi olla esimerkiksi perehdyttämisoas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Kyseessä voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. Tärkeää on, että työssä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tuote, tapahtuma, opastus tai ohjeistus tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi, joten työn kohderyhmä ja sen mahdollinen rajaus on tärkeää (Vilkka & Airaksinen 2003, 38). Työlle on suositeltavaa löytää toimeksiantaja, sillä toimeksiannetun opinnäytetyön ja -prosessin avulla on mahdollisuus näyttää osaamistaan laajemmin ja luoda yhteyksiä työelämään sekä syventää omia tietojaan ja taitojaan jostain itseä alalla kiinnostavasta aiheesta (Vilkka & Airaksinen 2003, 16).

Toiminnallisia opinnäytetöitä yhdistää se, että niille pyritään viestinnällisin ja visuaalisin keinoin luomaan kokonaisilme, josta tavoitellut päämäärät voi tunnistaa. Toiminnallisen osuuden sisältäessä tekstejä tulee ne suunnitella kohderyhmää palveleviksi ja mukauttaa ilmaisu niin, että se palvelee tekstin sisältöä, tavoitetta, vastaanottajaa, viestitilannetta ja tekstilajia. On myös pohdittava, missä muodossa idea kannattaa toteuttaa, jotta se palvelisi kohderyhmää parhaiten. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51.)

Opinnäytetyön toimeksiantajan ollessa yritys, on ennen suunnittelua selvitettävä yrityksen typografiset ohjeistukset. Yritys saattaa myös toivoa, että tuotteessa näkyy sen logo ja värimaailma. Tavoite on, että tuote erottautuu muista vastaavanlaisista edukseen. Ensisijaisia kriteereitä tuotteelle ovat sen uusi muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. Lähdekritiikki on erityisessä asemassa ohjeistusten, oppaiden, käsikirjojen ja tietopakettien kohdalla. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu raportista ja itse produktista eli tuotoksesta, joka on usein kirjallinen. Raportista käy ilmi mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.) Lisäksi raporttiosuudessa kerrotaan, mihin alan näkemykseen, käsitteisiin tai tietoperustaan nojaten opinnäytetyön sisällölliset valinnat on tehty (Vilkka & Airaksinen 2003, 42).

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on perehdytyskansio ravintola Grill y Tapas Toreroon uusien työntekijöiden perehdyttämistä helpottamaan. Perehdytyskansion tekoprosessi raportoidaan vaiheittain seuraavassa luvussa. Aiemmin tässä työssä esitetty teoriatieto toimii pohjana tuotosta laadittaessa. Lisäksi materiaalia ja tietoa

kansiota varten kerätään kahden laadullisen tutkimusmenetelmän, havainnoinnin ja konsultaation avulla, jotka myös kuvataan seuraavassa prosessikuvauksessa.

7 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN

Perehdytyskansion tekoprosessi on jaettu kolmeen eri osaan: suunnittelu, aineiston hankinta ja kokoaminen. Prosessi eteni pääsääntöisesti tässä kuvatussa järjestyksessä. Aineiston hankintaa ja kansion kokoamista tehtiin päällekkäin, sillä aineiston keruuta havainnoinnin muodossa sekä konsultaatioita suoritettiin paikan päällä Torerossa useampana eri kertana joulukuun 2020 aikana.

Suunnittelulla tässä seuraavassa kuvauksessa tarkoitetaan sitä vaihetta, jolloin ihan aluksi aloin hahmottelemaan kansion sisältöä ja pohtimaan, mitä kaikkea siihen olisi hyvä koota. Sisältö kuitenkin muuttui ja täydentyi sitä mukaa, kun sain kerättyä lisää tietoa ja materiaalia, eli suunnittelua siis tapahtui myös prosessin muissa vaiheissa. Lisäksi kansion visuaalista ilmettä pohdin vasta siinä vaiheessa, kun aloin kirjoittaa sitä. Prosessin eteneminen on kuitenkin helpoin hahmottaa seuraavalla tavalla jaoteltuna.

7.1 Suunnittelu

Perehdytyskansion laatiminen alkoi suunnittelulla. Ensin tutustuin perehdytystä koskevaan teoriatietoon, jotta saisin paremman käsityksen siitä, mitä perehdyttäminen oikeastaan tarkoittaa ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Tämän teorian pohjalta laadin opinnäytetyön teoriaosuuden. Teoriaan tutustuttuani aloin rakentaa perehdytyskansiota sillä ajatuksella, että kansion tulisi sisältää kaikki yleisperehdytysvaiheessa tarpeellinen tieto. Eli mahdollisimman paljon tietoa yrityksestä ja sen käytännöistä ja toimintatavoista. Tarkoituksena on, että kansion luettuaan uudella työnteijällä on käsitys siitä, mikä Torero on, mitä siellä tehdään ja miten työsuhteeseen liittyvät yleiset asiat hoidetaan. Kansio on tarkoitettu lukea heti perehdytyksen alkuvaiheessa, ennen käytännön töiden aloittamista, jotta töihin mentäessä on jo jonkinlainen aavistus siitä, mitä

tulee tapahtumaan. Ensisijaisesti perehdytyskansio on tarkoitettu uuden työntekijän perehdyttämiseen, mutta se sisältää paljon tietoa myös vanhan työntekijän muistin virkistämiseksi.

Mielestäni erityisen tärkeää oli kirjoittaa kansioon tietoa työturvallisuudesta. Ravintolassa on paljon riskitekijöitä, kuten erilaisia koneita ja laitteita, joiden väärä käyttö saattaa aiheuttaa vakavankin loukkaantumisen tai koneen tai laitteen hajoamisen, teräviä veitsiä, kuumia pannuja ja kattiloita, rasvakeittimiä, jotka aiheuttavat riskin palovammoille tai tulipalolle. Näiden riskitekijöiden lisäksi työ sisältää paljon nostoa ja kanniskelua, joten ergonomisuus ja oikeat työasennot on otettava huomioon alusta lähtien. Kansiossa esimerkiksi opastetaan valitsemaan keittiön erikorkuisista työtasoista itselleen sopivin hyvän työasennon säilyttämiseksi sekä neuvotaan oikeaoppinen asento taakkojen nostamiseen. Lisäksi kansiossa käydään läpi yleisimmät vaaratilanteet ja toimintaohjeet niiden varalle, koskien esimerkiksi tulipaloa, vesivahinkoa, sairaskohtausta/tapaturmaa ja haastavia asiakastilanteita.

Ravintolatyöhön ei kuitenkaan voi perehdyttää ainoastaan kirjallisella materiaalilla, vaan työn luonne vaatii myös perehdyttäjän kanssa käytävän työnopastusvaiheen, jossa uusi työntekijä näkee, miten työ käytännössä tehdään ja oppii esimerkiksi käyttämään kaikenlaisia koneita ja laitteita. On tärkeää, että tämä työnopastusvaihe räätälöidään kullekin tulokkaalle sopivaksi. Ihan ensimmäistä kertaa ravintolassa aloittavan työntekijän kanssa tulee perusasiatkin, kuten koneiden ja laitteiden käyttö, työturvallisuusasiat sekä siisteys ja puhtaanapito, käydä huolellisesti läpi ja kerrata asioita riittävän monta kertaa, kun taas työntekijä, jolla on jo aiempaa työkokemusta, osaa helpommin rakentaa mielikuvan työstä ja soveltaa aiemmin oppimaansa uuteen työpaikkaan sopivaksi.

7.2 Aineiston hankinta

Torerossa ei aiemmin ollut käytössä varsinaista perehdytysopasta. Joitain kirjallisia ohjeistuksia oli olemassa, mutta näitä ei oltu koottu mihinkään yhteen tiettyyn paikkaan, vaan niitä löytyi useammasta paikasta. Pääasiassa uudet työntekijät perehdytet-

tiin vierihoidomenetelmällä, eli kertomalla työn ohessa suullisesti yrityksestä ja toimintatavoista. Ravintolatyö suurimmaksi osaksi onkin sellaista, jonka oppii vain tekemällä ja näkemällä, mutta on hyvä, että tietyt perusasiat ovat kirjallisesti koottuna yhteen paikkaan, jotta ne varmasti kaikki tulevat kerrotuksi tulokkaalle. Kokosin perehdytyskansioon kaikki nämä valmiiksi kirjoitetut ohjeet, kuten esimerkiksi yleiset pelisäännöt, ruokailua koskeva ohjeistuksen, S-ryhmän oman turvallisuusohjeen sekä tiedot esimerkiksi työterveyshuollosta. Tarvittaessa päivitin tiedot ensin ajan tasalle. Perehdytyskansion avulla Toreron perehdyttämistä voidaan kehittää vierihoidoperehdytyksestä, jossa tulokas oppii seuraamalla kokeneempia työntekijöitä, malliperehdytyksen suuntaan, jolloin perehdytyksen tukena on olemassa myös kirjallista materiaalia.

Muun materiaalin kansiota varten keräsin havainnoinnin ja konsultaation avulla. Havainnointi on laadullinen tutkimusmenetelmä, joka on toimiva silloin, kun tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Lähtökohtana on saada kirjoittamatonta faktatietoa. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.) Havainnoida voi joko hyvin systemaattisesti tai tarkasti jäsennellysti, tai sitten täysin vapaasti ja luonnolliseen toimintaan mukautuneesti, kuten tässä tapauksessa tein (Hirsjärvi ym. 2009, 214). Vierailin Torerossa ja katselin ympärilläni, miten työtä tehdään ja kirjasin asioita ylös. Jonkin verran minulla tietysti itsellenikin oli jo tietoa toimintatavoista, sillä olen työskennellyt Torerossa kokkina kaksi vuotta keväästä 2017 kevääseen 2019. Havainnoinnin yhteydessä konsultoin keittiön asioista keittiön vuoropäällikköä ja salipuolen asioista ravintolapäällikköä. Konsultaatio on hyvin vapaamuotoinen tiedonhankinnan tapa, joka sopii parhaiten faktatietojen tarkistamiseen (Vilka & Airaksinen 2003, 64). Tässä tapauksessa keskustelin heidän kanssaan tekemistäni havainnoista ja varmistin, että havainnoinnin avulla keräämäni tieto on oikeellista. Näiden tietojen pohjalta sitten kokosin sisällön perehdytyskansioon.

7.3 Kokoaminen

Toimeksiantajalla ei ollut ohjeistusta tai toiveita koskien perehdytysoppaan ulkonäköä. Valitsin malliksi kansion. Paperikoko on A4, eli tavanomainen tulostinpaperi. Kansiossa sivut ovat muovitaskujen sisällä. Fonttina on Century Schoolbook, jonka

koko normaalitekstissä on 12, otsikoissa hieman suurempi. Kansioon ja muovitaskuihin päädyin siksi, että näin perehdytysmateriaali kestää paremmin, vaikka kuljetusta kotiin luettavaksi tai lukemista esimerkiksi ravintolan keittiötiloissa, joissa kansion päälle saattaa roiskua jotain tai se voidaan laskea pöytäpinnalle, jossa olikin jokin tahra. Kansion sisältö on helppo jaotella välilehtien avulla ja se on helposti päivitettävissä, kun tarvittaessa keskeltä voidaan kirjoittaa ja tulostaa jokin yksittäinen sivu uudeksi. Century Schoolbook -fontti muistuttaa Toreron omassa logossa olevaa fonttia ja se on siistiä ja helppolukuista sekä eroaa mielestäni edukseen yleisimmin käytetyistä fonteista. Kansion väritys on mustavalkoinen ja sivujen reunoilla on ohuet mustat reunukset tuomassa ulkonäköön ilmettä.

Kansion sisältämä teksti on kirjoitettu mahdollisimman informatiivisesti, mutta niin, että teksti kuitenkin on helppolukuista ja helposti sisäistettävää. Sisältö on jaoteltu siten, että ensin kerrotaan Torerosta yrityksenä, jonka jälkeen käydään läpi yleisiä asioita muun muassa työvuoroihin ja palkanmaksuun, työvaatetukseen, taukoihin ja ruokailuun sekä omavalvontaan ja jätteiden lajitteluun liittyen. Seuraavaksi käsitellään työturvallisuutta, jonka jälkeen keittiön ja salin työntekijöille on omat osuutensa, joissa käydään läpi sekä yleisiä asioita, että työvuorokohtaiset tehtävät. Lopuksi on vielä ”tärkeitä yhteystietoja”- sivu, johon on koottu muun muassa ravintolan, esimiesten, kiinteistöhuollon päivystyksen ja työterveyshuollon puhelinnumerot, jotka suositellaan jo valmiiksi tallentamaan omaan puhelimeen. Liitteenä on ravintolan pohjapiirros ja pöytäkartta sekä perehdytyksen muistilista. Perehdytyskansion sisällysluettelo on kokonaisuudessaan liitteenä (liite 1).

Perehdytyskansion sisältö luovutetaan Torerolle valmiiksi tulostetun kansion lisäksi myös Word-dokumenttina, jotta sitä voidaan helposti muokata ja päivittää tarpeen mukaan. Kansiossa on kansilehden jälkeen sivu ”Materiaali tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty”, johon on tarkoitus aina sisällön ajantasaisuutta tarkistaessa laittaa päivämäärä ja vaikka oma allekirjoitus, joten materiaalin ajantasaisuuden pystyy nopeasti tarkastamaan myös siitä ilman, että koko kansio täytyy selata läpi.

8 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä. Tutkimusprosessiin kuuluu tehdyn tutkimuksen luotettavuuden arviointi. (Sarajärvi & Tuomi 2017, luku 6.) Tässä työssä on käytetty tiedonhankintaan kahta eri laadullista tutkimusmenetelmää, havainnointia ja konsultaatiota. Molemmat ovat vapaamuotoisia tiedonhankinnan tapoja. Havainnointi sopii tiedonhankintamenetelmäksi silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä on muuten vaikea saada tietoa (Sarajärvi & Tuomi 2017, luku 3.2). Konsultaatio soveltuu parhaiten faktatietojen tarkistamiseen (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64). Aineistonkeruun tavoitteena oli saada tietoa Torerossa tapahtuvasta päivittäisestä toiminnasta perehdytysmateriaalin kirjoittamiseksi. Valitsin havainnoinnin pääsääntöiseksi tiedonhankintamenetelmäksi, sillä koin sen olevan paras tapa kerätä ja käsitellä näin paljon tietoa. Käyttämällä jotain muuta tiedonhankintatapaa, esimerkiksi haastattelua tai kyselylomaketta, olisi mielestäni ollut mahdotonta saada aiheesta näin paljon ja laaja-alaista tietoa. Ainakaan niin, ettei kyselyyn vastaaminen tai tulosten käsittely olisi vaatinut kohtuuttoman paljoa aikaa ja että se olisi sujuvaa. Konsultaation avulla sain varmistettua havainnoinnin avulla keräämäni materiaalin oikeellisuuden.

Sarajärven ja Tuomen (2017, luku 6.3) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Vilkkä (2005, 158) kertoo, että Varton (1992) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen voidaan sanoa olevan luotettava, kun tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia eikä teorianmuodostukseen ole vaikuttaneet epäolennaiset tai satunnaiset tekijät. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehtyä tutkimusta ei voi käytännössä koskaan toistaa sellaisenaan, sillä jokainen laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on kokonaisuutena ainutkertainen. Muut tutkijat voivat päätyä eri tuloksiin luokitellessaan ja tulkitessaan tutkimusaineistoa. Tutkimuksella pitäisi kuitenkin olla jonkinlainen käytännön toistettavuus. Toisen tutkijan pitäisi samoilla tulkintasäännöillä muiden tulkintojensa ohella löytää myös se tulkinta, jonka tutkimuksen tekijä on tutkimuksensa perusteella esittänyt tai muuten on syytä epäillä tutkijan tekemiä luokittelu- tai tulkintasääntöjä tai kykyä esittää tekemänsä tutkimuskäytännöt niin, että myös muut ymmärtäisivät ne. (Vilkkä 2005, 159–160.)

9 POHDINTA

Tämän työn tavoitteena oli helpottaa Grill y Tapas Toreron uusien työntekijöiden perehdyttämistä laatimalla yritykselle kirjallista perehdytysmateriaalia. Tutkimustehtävänä oli luoda selkeä, kattava ja myöhemmin helposti päivitettävissä oleva perehdytyskansio. Omasta mielestäni työlle asetettu tavoite täyttyi hyvin. En tietysti voi arvioida varmasti, auttaako perehdytyskansio Toreron perehdyttämistä tulevaisuudessa, mutta yritykselle on nyt laadittuna kirjallista perehdytysmateriaalia, jonka avulla tarpeellisen tiedon välittäminen uudelle työntekijälle varmasti helpottuu verrattuna aiempaan tilanteeseen, jossa perehdytyskansiota ei ollut. Kansion avulla uudet työntekijät varmasti saavat samat tärkeät pohjatiedot yrityksestä ja työn sisällöstä. Sen lisäksi, että kansio helpottaa perehdyttämistä Toreron kannalta, uskon sen helpottavan perehdytysprosessia myös uuden työntekijän näkökulmasta.

Perehdytyskansiosta tuli mielestäni selkeä ja kattava ja se on jatkossa helppo pitää ajan tasalla muokkaamalla tarpeellinen kohta Word-tiedostoon ja tulostamalla kyseinen sivu uusiksi ilman tarvetta kirjoittaa koko sivua tai kansiota uudestaan. Lisäksi ajantasaisuus on helppo tarkistaa kansion alussa olevalta ”Materiaali tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty” -sivulta, johon on tarkoitus aina kansiota tarkistettaessa laittaa päivämäärä, jolloin kansiota on päivitetty. Kansio on helppo tapa antaa uudelle työntekijälle kattava tietopaketti, sillä sen voi tarpeen mukaan ottaa luettavaksi joko työpisteelle tai sitten esimerkiksi kotiin.

Tietoa perehdytyskansion sisältöä varten kerättiin havainnoimalla ja konsultaatiolla. Havainnoinnin aikana näin tietysti vain toimintaa, jota juuri sillä hetkellä paikalla ollut työntekijä teki. Kaikki henkilökunnan jäsenet eivät välttämättä toimi samoin tai tee samoja asioita, ja lisäksi ravintola-alan työ on luonteeltaan sellaista, että kahta samanaista päivää ei ole. Olisin siis saattanut saada toisenlaista tietoa, jos olisin suorittanut havainnoinnin jonain toisena ajankohtana. Toisaalta, työn muuttuvasta luonteesta huolimatta siihen kuuluu myös joka päivä toistuvia asioita. Havainnoinnin pohjalta keräämäni tiedon oikeellisuuden varmistamiseksi toisena tiedonhankintamenetelmänä käytettiin konsultaatiota. Salipuolen asioista konsultoin salissa käytännön työtä tekevää

ravintolapäällikköä ja keittiön asioista keittiön vuoropäällikköä. Heiltä sain asiantuntijan varmistuksen havainnoinnin avulla keräämäni tiedon oikeellisuudesta ja samalla myös täydennystä tietoihini. Lisäksi hyödynsin omaa aiempaa työkokemustani Torerosta ja työstä luomaani sisäistä mallia. Työn teoriapohja auttoi hahmottamaan, mihin asioihin havainnoinnin ja konsultaation aikana huomiota kannattaa kiinnittää.

Työlle asetettu tavoite täyttyi myös toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella. Palautteessa (Mäki 2021) todetaan, että perehdytyskansion sisältö on tarpeeksi laaja ja monipuolinen, jotta sitä voidaan hyödyntää uusia työntekijöitä perehdytettäessä ja että siitä löytyy toimintaohjeita kaikkiin erilaisiin tilanteisiin, joita Torerossa työskennellessä voidaan kohdata. Kansion aineisto on hyvin jäsennelyä ja helppolukuista sekä selkeää. Palautteessa arvioidaan, että kansion käyttöaika tulee olemaan pitkä, sillä mahdolliset muokkaukset pystytään tarvittaessa tekemään pohjaan helposti. Perehdytyskansio otetaan ravintolassa heti käyttöön.

LÄHTEET

- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2., päivitetty ja tarkistettu painos. Helsinki: Restamark.
- Green, S. 2017. Culture Hacker: reprogramming your employee experience to improve customer service, retention, and performance. Hoboken, New Jersey: Wiley. Viitattu 17.1.2021. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=4837644>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Opimateriaalit.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 muutoksineen.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mäki, G. 2020. Ravintolapäällikkö, Grill y Tapas Torero. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 2.12.2020.
- Mäki, G. 2021. Palaute. Word-tiedosto. Saatu sähköpostiviestin liitteenä 7.4.2021.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.
- Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Viitattu 31.3.2021. <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789520400118>

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 2. painos. Kuopio: UNIpress.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 muutoksineen.

Työterveyslaitoksen www-sivut n.d. Viitattu 5.3.2020. <https://www.ttl.fi/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. 1.–2. painos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Violainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittymisen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Sisältö

Tervetuloa Toreroon!.....	1
Yleisiä asioita	2
Työvuorot, palkanmaksu ja henkilöstöedut	2
Sairauden sattuessa	2
Kulkeminen.....	2
Työvaatetus.....	3
Taudot & ruokailu	3
Tiedotustoiminta	4
Siisteys ja viihtyvyys.....	4
Omavalvonta.....	5
Oiva-raportti.....	5
Secret visitor.....	6
Hävikki.....	6
Jätteiden lajittelu	7
Yhteisiä pelisääntöjä	8
Turvallinen työskentely.....	9
S-Ryhmän toimipaikan turvallisuusohje.....	11
Hätäilmoituksen teko.....	11
Sairaskohtaus/tapaturma	11
Tulipalo	12
Evakuointi.....	12
Vesivahinko.....	12
Sähkökatko	13
Ruokamyrkytys tai sen epäily.....	13
Ryöstö.....	13
Uhkaava asiakastilanne.....	14
Vakava väkivaltatilanne	14

Pommiuhkaus	14
Keittiössä työskentelevälle	15
Yleistä huomioitavaa.....	15
Aamuvuoron työtehtävät	16
Välivuoron työtehtävät.....	16
Iltavuoron työtehtävät	17
Joka vuorossa huolehdittavia asioita	18
Salissa työskentelevälle	19
Yleistä huomioitavaa.....	19
Varausten vastaanotto ja puhelimeen vastaaminen	20
Palvelutilanne.....	21
Asiakaspalautteen hoitaminen	22
Aamuvuoron/avaajan työtehtävät	22
Iltavuoron/sulkijan työtehtävät.....	24
Tärkeitä yhteystietoja.....	26

Liitteet

Pohjapiirros/pöytäkartta

Perehdytyksen tarkastuslista