

Marita Nieminen

Perehdytysmateriaalin luominen Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiöille

Opinnäytetyö

Kevät 2014

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Marita Nieminen

Työn nimi: Perehdytysmateriaalin luominen Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiöille.

Ohjaaja: Liisa Nuotio

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 33

Liitteet: 2

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ulvilan ruokapalvelu. Tavoitteena oli luoda perehdytyskansiot päiväkotien ja koulujen palvelukeittiöille. Perehdytyskansiot ovat tarkoitettu uusien ja sijaisten työntekijöiden oppaaksi.

Työssä paneudutaan perehdyttämistä ohjaavaan lainsäädäntöön ja perehdytyksen merkitykseen sekä käsitellään perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin yhteyttä.

Perehdytyskansioiden luomista varten tehtiin työntekijöille ja esimiehille avoin haastattelu. Haastattelun tavoitteena oli kerätä tietoa työntekijöiden työtehtävistä ja työpäivän aikataulusta. Esimiehien haastattelun tarkoituksena oli selvittää ruokapalvelun toiminta-ajatusta ja arvoja sekä tärkeimpiä yhteystietoja. Haastattelu tehtiin yhdeksälle palvelukeittiön työntekijälle ja kahdelle johtaja asemassa olevalle henkilölle. Haastatteluiden vastaukset olivat paikkakohtaisia, joten jokaisesta perehdytyskansioista tehtiin omanlaisensa.

Perehdytyskansioiden alku- ja yleisperehdytysosioon koottiin tietoa organisaation toimintatavasta ja arvoista sekä tärkeistä yhteystiedoista. Työtavat ja käytännöt - osio kirjattiin työntekijöiden haastatteluiden pohjalta. Kansioihin liitettiin työtehtävistä kuvia havainnollistamaan työskentelyä.

Toimeksiantajan arvio perehdytyskansioista oli positiivista ja tuotosta pidettiin merkittävänä asiana Ulvilan ruokapalvelun toiminnassa. Kansiot otettiin heti käyttöön Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiöissä.

Perehdytyskansioista pyrittiin luomaan työntekijöille helppo- ja nopealukuisia tietopaita. Kansiot ovat hyvä apuväline konkreettisen perehdyttämisen lisäksi. Kansioiden tarkoitus on tuoda uudelle työntekijälle osaavaa varmuutta työskentelyyn ja vaikuttaa näin työntekijän työssä viihtymiseen ja hyvinvointiin.

Avainsanat: perehdyttäminen, ruokapalvelut, työhyvinvointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: Food and Agriculture

Degree programme: Hospitality Management

Author/s: Marita Nieminen

Title of thesis: Work orientation, Case: Orientation folders for Ulvila food service kitchens.

Supervisor(s): Liisa Nuotio

Year: 2014

Number of pages: 33

Number of appendices: 2

---

The client of the thesis was Ulvila food services. The goal was to create orientation material for the kitchens of kindergartens and schools. The orientation folders are addressed to the new and replacement employees as a guide.

The study focuses on the importance and meaning of legislation and addresses the relation of work orientation and wellbeing at work.

For creating the folders, an open interview was made for some of the employees and managers. The aim of the interviews was to collect information about the employees' duties and working schedules. The purpose of the managers' interviews was to study the food service operations, values and the main contact information. The interview was done to nine service kitchen employees and two managers. The interviews were place-specific so every orientation folder became unique, too.

The general section of the folder covered the organization's approach and values and the important contact information. The working procedures and practices section was recorded on the basis of the interviews with the employees. Illustrations were added to make the folder user friendly.

The client's assessment of the orientation material was positive and the output was considered a major issue in Ulvila food service operations. The folders were immediately introduced in Ulvila food service kitchens.

The orientation folders are handy and easy-to-read guides. They are a great tool in alongside the specific training. The purpose of the folders is to bring security at work and thus influence the work convenience and wellbeing.

Keywords: orientation, legislation, work well-being

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 PEREHDYTTÄMINEN.....	8
1.1 Perehdyttämisen tarkoitus.....	8
1.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö .....	9
1.2.1 Työsopimuslaki .....	9
1.2.2 Työturvallisuus .....	10
1.2.3 Yhteistoiminta .....	11
1.2.4 Työehtosopimukset.....	12
1.2.5 Työlainsäädännön noudattaminen .....	12
1.3 Perehdyttäminen ja sen merkitys .....	13
1.3.1 Yritys.....	13
1.3.2 Uusi työntekijä.....	14
1.3.3 Lyhyet työsuhteet.....	14
1.3.4 Opiskelijat .....	15
1.3.5 Ulkomaalaiset työntekijät .....	15
1.4 Työnohjaus .....	17
1.5 Työnopastus .....	17
1.6 Palautteen antaminen .....	18
1.7 Työpaikkaohjaajan tehtävä .....	20
3 PEREDYTYKSEN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN.....	22
3.1 Turvallinen työpaikka .....	22
3.2 Nuorten työntekijöiden puutteellinen perehdytys.....	23
3.3 Työntekijän hyvinvointi .....	24
4 PEREHDYTYSKANSIOIDEN LUOMINEN ULVILAN RUOKAPALVELULLLE .....	26

	4 (33)
4.1 Yrityksen esittely .....	26
4.2 Lähtötilanne .....	27
4.3 Tavoitteet .....	28
4.4 Prosessin kulku .....	28
4.5 Tulokset .....	29
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	30
LÄHTEET .....	32
LIITTEET .....	34

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

kuvio 1. Perehdyttämisen hyödyt (Kupias & Peltola, 2009, 17).....	8
Kuvio 2. Hampurilaismalli.....	19
Kuvio 3. Viiden askeleen menetelmä (Heikkinen, Kellokumpu-Tyvelä, Pieniniemi 2012).....	21
Kuvio 4. Tyky-talo kuvaa työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Liukkonen & Myllys, 2006).....	25
Kuvio 5. Organisaation havainnollistamismalli .....	27

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Perehdyttäminen</b>	Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän ohjaamista ja sopeuttamista työympäristöön ja työtehtäviin. Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jonka tavoitteena on saada uusi työntekijä oppimaan organisaation tavoitteet, arvot ja toimintatavan, sekä luomaan sosiaalisia kontakteja muiden työntekijöiden kanssa. Perehdyttämiseen kuuluu työnopastus, joka toteutetaan organisaation yleisen perehdyttämisen jälkeen.
<b>Työnopastus</b>	Työnopastuksella tarkoitetaan konkreettista työnopettamista. Työnopastajana toimii siihen soveltuva henkilö, joka huolehtii työnopastuksen toteutumisesta.
<b>Työnohjaus</b>	Työnohjaus on oman työskentelyn, vaatimusten ja itsensä tutkiskelua koulutetun työnohjaajan opastuksella. Tavoitteena on arvioida ja kehittää omaa työskentelyä itselle toimivammaksi.

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe syntyi Ulvilan ruokapalvelun tarpeesta saada palvelukeittiöille perehdytyskansiot. Kansioita luotiin yhteensä yhdeksän kappaletta päiväkotien ja koulujen keittiöille. Toimeksiantajan toivomuksena oli, että perehdytyskansio olisi tehty myös keskuskeittiölle, mutta tällöin opinnäytetyöstä olisi tullut liian laaja. Perehdytyskansiot tehtiin paikkoihin, jotka ensisijaisesti olivat niiden tarpeessa.

Teoriaosuudessa käsitellään perehdytyksessä noudatettavia lain vaatimuksia ja perehdyttämiseen kuuluvia toimia, sekä sen merkitystä. Viimeisessä teoriaosuudessa pohditaan perehdyttämisen vaikutusta työhyvinvointiin. Toiminnallisen työn osuudessa kerrotaan perehdytyskansioiden luomisprosessi Ulvilan ruokapalveluille. Lopuksi esitetään tulokset, johtopäätökset ja pohdinta.

Perehdytystä pidetään yleisesti tärkeänä, silti perehdyttämisen laiminlyönti on yleistä organisaatioissa (Kjelin, Kuusisto, 2003,14). Hyvällä perehdyttämällä on monenlaiset hyödyt. Se hyödyttää uuden työntekijän lisäksi koko työyhteisöä ja organisaatiota (Hämäläinen & Kangas, 2007,4-5).

Työn tavoitteena oli ensisijaisesti tehdä kattavat ja helppolukuiset perehdytyskansiot Ulvilan ruokapalvelun työntekijöille. Työn tarkoitus oli, että kansiot olisivat työntekijöiden sekä esimiesten apuna perehdytysprosessissa. Lisäksi opinnäytetyön tekijän tavoitteena oli saada työn tekemisen kautta lisää ammatillista osaamista.



## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämiseen liittyy monia tärkeitä asioita. Tässä kappaleessa kerrotaan miksi perehdytystä käytetään ja miten se tulisi järjestää. Työssä kerrotaan lainvaatimuksesta usean säädöksen kannalta. Tarkastellaan perehdyttämistä ja sen merkitystä yrityksen, uuden työntekijän, sijaisen ja opiskelijan sekä ulkomaalaisen työntekijän kannalta. Käsiteltävinä aiheina ovat työnopastus ja työnohjaus, myös siitä syystä, että monesti nämä asiat menevät keskenään sekaisin. Käsitellään palautteen antamista ja sen merkitystä. Lopussa kerrotaan työpaikkaohjaajan työ ja tehtävät.

### 1.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Yhteiskuntavastuu, perinne, lainsäädäntö ja järkevyyt ovat ohjanneet organisaatioita toteuttamaan perehdytystä. Kupiaisen ja Peltolan (2009, 17) mukaan seuraavat tekijät ovat organisaatiossa tapahtuvan perehdyttämisen tarkoitus ja syy.

- Työnhallinnan edistäminen
- Sopeuttaminen työhön ja työyhteisöön
- Sitouttaminen
- Tuloksellisuus ja kannattavuus
- Työhyvinvointi
- Organisaation uudistaminen
- Työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen
- Sisään ajo
- Organisaation strategian toteuttaminen
- Johtamisen väline
- Muutos, kehittyminen
- Säilyttäminen, uudistaminen
- Vähemmän virheitä
- Turvallisuus
- Menestyminen
- Työtehtävien oppiminen
- Osaamisen jakaminen

kuvio 1. Perehdyttämisen hyödyt (Kupias & Peltola, 2009, 17).

## 1.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Laki velvoittaa työnantajan perehdyttämään ja opastamaan työntekijän työtehtävään. Työlainsäädännön tehtävänä on ennen kaikkea suojella ja sopeuttaa työntekijä tulevaan työtehtäväänsä. Esimiesten tulee tietää työlainsäädännön määräykset ja noudattaa niitä ehdoitta. Sopimuksien ja lakien noudattaminen lisäävät työpaikoilla luottamusta osapuolien välillä. Työntekijän tulee voida luottaa esimiehensä ammattitaitoon, jotta työntekijän ei tarvitse murehtia ja kuluttaa voimiaan omien oikeuksiensa valvomiseen, vaan voi keskittyä rauhassa työn oppimiseen. Hyvin toteutuneesta perehdytyksestä hyötyy kaikki osapuolet. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

### 1.2.1 Työsopimuslaki

Suomen laissa työnantajan yleisvelvoite määritellään seuraavasti:

Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kröger & Kåla 2005, 2; Lahtinen & Hurmalainen 2011, 2; Luhtanen 2012, 5.)

Työnantajan yleisvelvoitteen mukaan säädös on yleisellä tasolla hyvin yksinkertainen ja kuulostaa itsestäänselvyydeltä. Perehdytys ei aina onnistu, kun työpaikan kiireet ja paineet tulevat esteeksi. Uudet työntekijät niin sanotusti heitetään työpisteilleen toimimaan oman kokemuksen ja päättelykykynsä mukaan. Perehdyttämisen uupuminen on työntekijälle erittäin raskasta ja taas työnantajalle kallista, kun virheitä joudutaan korjailemaan. Ristiriitoja saattaa syntyä työntekijän työtuloksesta ja toiminta tavasta. Esimies voi olla tyytymätön työntekijän työntekoon, jos työntekijä ei ole tietoinen työpaikan säännöistä ja tavoitteista. Organisaatioiden kehityksessä työntekijöissä esiintyy usein muutosvastarintaa, joka tuo haasteita muun muassa uuden toimintatavan käyttöön ottamisessa. Kehityskeskustelut ovat tärkei-

tä, koska siellä paneudutaan työntekijöiden osaamiseen, kehittämiseen, sekä työturvallisuuteen. Puutteellinen ammattitaito on yksi irtisanomisperuste työsopimuksissa. Puutteellisuutta mietittäessä on huomioitava onko työntekijällä ollut mahdollisuus parantaa ammattitaitoaan. Työnantaja ei voi myöskään pitää syynä sellaista puutetta, jonka hänen olisi pitänyt tietää jo palkkaamistilanteessa. Työntekijän osaamista tulee aina verrata saatuun perehdytykseen (Peltola & Kupias 2009, 21-23.)

Työntekijällä on myös työsopimuksissa määritetty velvollisuus. Työntekijän yleisvelvoite on seuraava:

Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamisesta. Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa. (Kröger & Kåla, 2005, 5; Laatuinen & Hurmalainen, 2011, 6; Luhtanen, 2012, 9.)

## 1.2.2 Työturvallisuus

Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite:

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. (Kröger & Kåla 2005, 258; Työturvallisuuslaki 2010,114; Laatuinen & Hurmalainen 2011, 183; Luhtanen 2012, 107.)

Perehdyttäminen on erittäin tärkeää työturvallisuuden kannalta. Työntekijän tulee saada tietää näistä työturvallisuutta koskevista asioista: Työpaikan työtavoista, menetelmistä, työprosessista, terveysvaaroista, koneiden ja laitteiden käytöstä, laitteiden turvallisuus määräyksistä sekä häiriö ja hälytystilanteiden toimintatavoista. Perehdyttämiseen kuuluu itse työnopastus, jolloin konkreettisesti opastetaan työskentelyä. Näytetään mahdollisten koneiden ja laitteiden turvallinen käyttö, suojavarusteiden oikeaoppinen käyttäminen, sekä huolto ja säilytys. Työn opastuksel-

la ja perehdyttämällä tavoitellaan oikeiden ja turvallisten työtapojen oppimista. Huolellisella opastuksella minimoidaan työssä sattuvia virheitä ja tapaturmia (Työsuojelun valvonta 2011,14.) Työnopastuksessa tulee käydä läpi myös henkisen kuormituksen torjunta keinot ja työpaikan yhteiset pelisäännöt (Mäntynen & Penttinen 2007,5).

Työpaikoilla voidaan järjestää työsuojelu koulutuksia, joiden avulla pystytään edistämään työsuojelua työpaikalla. Koulutuksen avulla voidaan myös herättää työntekijöiden asenteita parempaan suuntaan. Työsuojelutoimikunta on mukana koulutuksen suunnittelussa ja järjestämisessä. Työnantajan lakisääteiseen velvollisuu-teen kuuluu huolehtia työsuojeluvaltuutetun ja varavaltuutetun tehtävien mukaisesta koulutuksesta. Työsuojelun yhteistoimintahenkilöillä tulee olla pätevyyden varmistama koulutus. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu seurata päivittäin työntekijöiden työoloja. Puutteisiin ja epäkohtiin puututaan ja tehdään tarvittavat korjaukset (Työsuojelun valvonta 2011, 14-15.)

### **1.2.3 Yhteistoiminta**

Työnantajan ja työntekijän välistä yhteistoimintaa on määritelty laissa paljon. Työpaikalla tapahtuu usein asioita joista pitää neuvotella ja sopia työnantajan ja työntekijöiden kesken. Lain tavoitteena on edistää vuorovaikutusta, tiedonkulkua ja lisätä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Laissa määrätään, että yhteistyöneuvotteluissa tulee käsitellä uuden työntekijän perehdyttämisen järjestäminen. Työntekijöiden perehdyttämisen tarve ja järjestäminen käydään läpi yhdessä työsuojeluyhteistoimintapiirin kanssa, johon perehdyttäminen tiiviisti kuuluu. Asiat käsitellään kuitenkin vasta työsuojeluyhteiskunnassa, kun kyseessä on työpaikka jossa on yli 20 työntekijää (Peltola & Kupias 2009, 25-26; Luhtanen 2012, 33,36.)

Perehdytys asiat tulee pitää kaikkien työntekijöiden tietoisuudessa. Näkyvyys lisää turvallisuuden tunnetta, kun on tietoinen perehdyttämisyjärjestelyistä, esimerkiksi työtehtävien vaihtuessa tai muuttuessa. Avoin keskustelu koko työyhteisössä vähentää epävarmuutta ja lisää työpaikan vastuullisuutta ja hyvää henkeä (Peltola & Kupias 2009, 25-26; Luhtanen 2012, 33,36.)

#### **1.2.4 Työehtosopimukset**

Työntekijän työehtosopimuksessa voidaan mainita perehdyttäminen, josta työntekijä voi saada lisäansiota. Perehdyttäminen lisää usein työntekijän vastuuta ja lisää työn vaativuutta, joka puolestaan voi nostaa palkkaa suuremmaksi. Puhuttaessa sopeuttavasta perehdyttämisestä työnantajan vastuu korostuu. Sopeuttavaa perehdytystä käytetään kun, tiedetään uuden työntekijän tulevat työtehtävät ja tavoitteet. Dialogisesta perehdyttämisestä on kysy silloin, kun vastuuta ja aktiivisuutta odotetaan enemmän työntekijältä itseltään. Dialogista perehdyttämistä käytetään, kun uuden tulokkaan työnkuva on moninainen ja siten perehdytys vaikeasti järjestettävissä. Oman työn kehittäminen on myös palkan määrää nostava asia. On vielä harvinaista palkita työntekijöitä heidän tietojen ja taitojen kehittymisen perusteella, mutta voidaan arvioida, että tulevaisuudessa tämä tapa yleistyy monissa yrityksissä (Peltola & Kupias 2009, 26-27, 41.)

#### **1.2.5 Työlainsäädännön noudattaminen**

Laki suojelee ja valvoo työn tekemistä. Perehdytys on iso ja tärkeä kokonaisuus työlainsäädännössä. Perehdyttämisen toteutus lainmukaisesti tuo yritykselle lisää kilpailukykyä, työntekijöiden viihtyvyyttä, sekä menestymistä. Tapauksissa jossa laiminlyödään lakia voi syntyä vakavia seurauksia, kuten työtaisteluja, vastarintaa työpaikoilla, erimielisyyksiä ja muita haittoja. Esimies on vastuussa työntekijöidensä asioita, mutta johdon lisäksi lainsäädännön toteutumista seuraavat myös henkilöstöammattilaiset. Työsuojeluviranomaiset valvovat lainsäädännön noudattamista työpaikoilla. Luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut seuraavat puolestaan lain

toteutumista työntekijöiden puolelta. Lainsäädännön epäonnistunut noudattaminen saattaa aiheuttaa pahoja tappioita yritykselle, esimerkiksi työntekijöiden menettämiä. Perehdytyksen ollessa vaillinainen työntekijän työskentely ei vastaa työtavoitteita, joka taas heikentää yrityksen menestymistä (Peltola & Kupias 2009, 27.)

### **1.3 Perehdyttäminen ja sen merkitys**

Monissa yrityksissä ei panosteta kunnolla uuden työntekijän perehdyttämiseen. Monesti annetaan vain perehdytyskansio luettavaksi ja välittömästi aloitetaan työt. Luullaan, että työ itse opettaa työntekijän. Näin varmasti onkin, mutta ajatukset työtavoista ja tuotteen laadusta voivat olla aivan erilaiset mitä esimies odottaa uudelta työntekijältä. Perehdyttämiseen kannattaa panostaa, koska sillä on tärkeä merkitys yrityksen tulokseen ja työyhteisössä viihtymiseen (Eräsalo 2011, 60-61.)

#### **1.3.1 Yritys**

Laadukkaalla perehdyttämisellä yritys voi saada kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna. Työntekijöiden kattava opastus minimoi työssä tapahtuvat inhimilliset virheet. Usein työn laadussa tapahtuu virheitä, kun yrityksessä on meneillään voimakas kasvu ja työntekijöiden nopea vaihtuvuus. Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää prosessia, sekä aikataulussa pysymistä hitaudellaan. Virheistä aiheutuu reklamaatioita ja välittömiä kustannuksia yritykselle. Vielä vakavampia kustannuksia voivat olla menetetty asiakas tai yrityksen maineen vahingoittuminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21, 22.)

Työprosessissa tapahtuvat jatkuvat virheet vaikuttavat myös sisäisesti. Työntekijät pääsääntöisesti ovat tunnollisia ja haluavat tehdä laadukasta työtä. Työn laadun ollessa toistuvasti huonoa työntekijät turhautuvat. Työmäärän kasvaessa työn laadusta aletaan helpommin luovuttaa ja mahdottomien työtehtävien edessä motivaatio vähenee. Tämä johtaa siihen, että työntekijät irtisanovat itsensä, koska työntekijä on joutunut luopumaan omista laatuvaatimuksistaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21, 22.)

### 1.3.2 Uusi työntekijä

Uuden työntekijän perehdyttäminen on pitkä ja laaja prosessi. Tärkeää on, että työntekijä ymmärtää yrityksen tarkoituksen, arvot ja toimintatavat. Työntekijä, joka on ollut pitkään työmaalta poissa, kuten hoitovapaalla, sairauslomalla, opiskele-  
massa tai töissä ulkomailla on hänet perehdytettävä perusteellisesti työtehtävään uudelleen toimintatapojen muuttumisen ja mahdollisen toimintatapojen unohtami-  
sen vuoksi (Hämäläinen & Kangas 2007, 2-3.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on luoda työntekijälle myönteinen asenne työpaik-  
kaa ja sen toimintaa kohtaan. Työntekijän tulee hyväksyä ja arvostaa työpaikkaa,  
jotta hän voi tehdä töitä sitoutuneesti yrityksessä. Perehdytyksen kuuluu helpottaa  
uudentyöntekijän ja työyhteisön välistä kanssa käymistä. Työntekijälle tulee kertoa  
hänen roolinsa ja tehtävänsä työyhteisössä. On myös hyvä jos uusi työntekijä roh-  
keasti kyseenalaistaa työpaikan työtehtäviä, koska niin yritys saa taas uusia ja  
ehkä parempia keinoja tehdä työtä (Eräsalo 2011, 61-62.)

### 1.3.3 Lyhyet työsuhteet

Työpaikoissa joudutaan usein käyttämään lyhyitä sijaisuuksia esimerkiksi vakituis-  
ten työntekijöiden sairastaessa. Monissa organisaatioissa pyritään siihen, että sijai-  
sina käytettäisiin aina samaa tuttua ryhmää, jotta heitä ei aina tarvitsisi perehdyt-  
tää alusta alkaen uudelleen. Yritysten pitää kuitenkin varautua siihen, että sijaiset  
voivat vaihtua useasti. Sijaiset työntekijät tulevat töihin yleensä pienellä varoitus-  
ajalla ja aikaa perehdyttämiseen ei yleensä ole paljon, joten esimiesten on hyvä  
laatia sijaisia varten tärkeimmistä asioista muistilista perehdyttämisen helpottami-  
seksi (Hämäläinen & Kangas 2007,3.)

Lyhyisiin sijaisuuksiin on hyvä tehdä yhteenveto perehdytettävistä asioista esimer-  
kiksi perehdyttämiskortti, joka toimii perehdyttäjän ja uudentyöntekijän muistilista-  
na perehdytettävistä asioista. Työntekijälle on mahdollisuuksien mukaan hyvä an-  
taa myös työpaikka esitteitä ja mahdollinen nettisivuosoite, jotta työpaikka tulisi  
mahdollisimman tutuksi jo ennen töiden aloittamista. Työnopastuskortti toimii myös  
muistilistana asioista, jotka työntekijän tulee hallita ja osata. Perehdyttäminen on

aina välttämätöntä, se luo muun muassa työntekijälle tunteen, että häntä arvostetaan ja pidetään tärkeänä. Pienillä työpaikoilla yksi henkilö voi perehdyttää, sekä toteuttaa työn opastuksen. Isommassa organisaatiossa voidaan valita perehdyttäjä ja useampi työnopastaja. Tärkeää on, että työnopastajat tietävät perehdyttäjien materiaalin ja perehdyttäjät työnopastajien ohjauksen sisällön, jotta perehdytysprosessi pysyy selkeänä ja ei tule turhia sekaannuksia. Usein kesätyöntekijöitä voi tulla työpaikalle monta samaan aikaan, jolloin heille voidaan järjestää yhteinen perehdytystilaisuus. Työpaikan entuudestaan tuntevalle sijaiselle on myös järjestettävä perehdytys, mutta se voidaan toteuttaa tiiviimpänä kokonaisuutena (Hämäläinen, Mäkeläinen & Santalahti 2007 6-7.)

### **1.3.4 Opiskelijat**

Perehdytys asiat koskevat myös opiskelijoita. Yläasteella oppilaat menevät tutustumaan yleensä pari- tai kolme viikoksi heitä kiinnostaviin työpaikkoihin. Ammattikoulussa työharjoittelut kestävät pari tai kolme kuukautta. Työpaikan edustaja, opettaja ja oppilas sopivat oppimissuunnitelman yhteydessä perehdyttämisestä työhön ja työpaikkaan. Harjoittelujakson onnistuminen on hyödyksi opiskelijalle niin, kuin myös organisaation maineelle. Opiskelija luultavasti kertoo harjoittelu kokemuksistaan kavereilleen ja läheisilleen. Mitä myönteisemmin opiskelija puhuu työpaikasta, sitä paremmin kyseinen työpaikka saa mahdollisesti uusia työntekijöitä tulevaisuudessa (Hämäläinen & Kangas 2007,3,5.)

### **1.3.5 Ulkomaalaiset työntekijät**

Ulkomaalaisia työntekijöitä näkee yhä useammin Suomessa. Ulkomaalaisten ja suomalaisten työntekijöiden välillä kommunikaatio-ongelmat ja kulttuurierot voivat hankaloittaa työntekoa ja aiheuttaa jopa ärtymystä työpaikoilla. Ulkomaalaisia työntekijöitä koskevissa yrityksissä järjestetään molemminpuolinen integroitumisprosessi. Prosessissa ulkomaalaiset, sekä suomalaiset työntekijät joutuvat tekemään töitä saadakseen aikaan toimivan yhteistyön. Ulkomaalaiset yrittävät oppia vaikean suomenkielen, erilaisen työkulttuurin ja suomalaiset yrittävät puhua suo-



mea ulkomaalaiselle englanninkielen sijaan, vaikka se olisikin hankalaa, sekä tarjota tukea ja apua työtehtävissä(Saari 2010,79.)

Perehdytyspäivien ja mentorointi koulutuksien järjestämisellä voidaan auttaa ulkomaalaisia työntekijöitä sopeutumaan suomalaiseen työkuulttuuriin, sekä suomalaisten sopeutumista ulkomaalaisten työtapoihin ja kulttuuriin. Mentorina toimii suomalainen työntekijä, jolla on pitkä työura takana samassa yrityksessä, sekä laaja tieto taito ammattialasta. Hänen tehtävänä on opettaa, ohjata ja antaa tukea uudelle ulkomaalaiselle työntekijälle. Ulkomaalaista työntekijää kutsutaan mentoroitavaksi, jonka tehtävänä on näyttää mentorille uusia toimintatapoja, sekä tutustuttaa erilaiseen kulttuuriin(Saari 2010, 80-81.)

Mentorointi prosessissa molemmat osapuolet pitävät päiväkirjaa, jota he käyvät yhdessä läpi noin kerran kuukaudessa. Palautteen avulla mentorin ja mentoroitavan yhteistyö sujuu paremmin. Molemmat työntekijät antavat myös palautetta prosessin johtajalle, joka vastaa integroitumisprosessista kokonaisuudessaan. Työryhmän johtajalla on myös suuri merkitys tilanteissa, joissa mentorointi ei onnistu henkilökemioiden vuoksi. Johtajan tehtävänä on puuttua asiaan ja mahdollisesti vaihtaa mentoria (Saari, 2010,82.)

Perehdytyspäivät ovat tarkoitettu koko työyhteisölle. Johdon tehtävänä on ilmoittaa etukäteen työntekijöille perehdytyspäivän syy ja tarkoitus, jotta työntekijät olisivat motivoituneempia osallistumaan päivään. Perehdytyspäivän tavoitteena on muun muassa tutustuttaa ulkomaalaiset työntekijät suomalaiseen työkuulttuuriin ja työntekijöihin. Tavoitteena on myös suomalaisten tutustuminen ulkomaalaisten työkuulttuuriin, jotta he ymmärtäisivät toisiaan paremmin. Pyritään siihen, että työntekijät näkevät monia ratkaisuja työn tekemiseen, jota he voivat hyödyntää omassa työssään. Tavoitteena on että työyhteisö pysyy yhtenäisenä, avoimena ja ilmapiiri hyvänä. Perehdytyspäivät järjestetään yleensä puolen vuoden tai vuoden jälkeen siitä, kun ulkomaalaisia työntekijöitä on tullut töihin suomalaiseen työyhteisöön. Ennen koulutusta työntekijät täyttävät lomakkeen, johon merkataan huomiot positiivisista asioista ja asiat, jotka taas ovat olleet haasteellisia. Lomakkeiden avulla kehitetään ja järjestetään perehdytyspäivää paremmaksi (Saari 2010, 82-84.)

## 1.4 Työnohjaus

Työnohjauksella ei ole vain yhtä määritelmää, koska työnohjaus voi olla hyvin moni ilmeinen. Työnohjaus ei kuitenkaan ole sama asia, kuin käytännössä tapahtuva työn opastus. Työnohjauksessa koulutettu ohjaaja ohjaa yhden tai useamman henkilön oppimistapahtumaa. Työnohjauksessa ohjattava henkilö kertoo ja pohtii omista työkokemuksistaan ohjaajalleen. Tarkoituksena on, että ohjattava itse keskustelun yhteydessä muodostaa kokemuksesta uuden näkökulman ja näkee miten toimintaa voisi parantaa, jotta tulevaisuudessa työtilanteet olisivat antoisampia. Työnohjaustutkimuksissa on todettu ohjaustilanteiden vaikuttavan ohjattavan henkilön työn laatuun, ammatti-identiteetin vahvistumiseen ja koko työyhteisön toiminnan kehittymiseen (Harju 2009,8.)

Työnohjausta voidaan järjestää myös työpaikoilla joissa on huono työilmapiiri tai muuten työntekijät ovat uupuneita ja kärsivät stressistä. Työn ohjaukseen ei saa pakottaa ketään, vaan se on tehtävä omasta tahdosta, koska työnohjaus on henkilöstön ja oman toiminnan tarkastelua. Työnohjausprosessia ei voida toteuttaa ilman suunnittelua. Isoissa yrityksissä perusteelliseen suunnitteluun voi kulua jopa vuosi. Työnohjauksesta pitää informoida henkilöstölle riittävän ajoissa ja kertoa perusteellisesti mitä se tarkoittaa ja mitä se työntekijältä edellyttää. Työntekijän tulee miettiä onko hänellä voimavaroja vaativaan työnohjausprosessiin tällä hetkellä (Paunonen-Immonen 2001, 48-49.)

## 1.5 Työnopastus

Työnopastuksessa käydään kaikki ne asiat läpi, jotka liittyvät työn tekemiseen, esimerkiksi työn kokonaisuus, vaiheet, sekä tarvittava tieto taito mitä työssä tarvitaan. Työnopastuksen tavoitteena on saada uusi työntekijä tuntemaan työpaikka, säännöt, tavat, ja ihmiset, sekä työnteon laatuvaatimukset. Työnopastusta tulee saada kaikki henkilöstöryhmät. Ryhmään kuuluvat myös esimiehet ja vuokratyöntekijät. Jokainen työntekijä tulee perehdyttää työpaikkakohtaisiin tehtäviin, oli sitten kyse asiakkaan luona työskentelystä, tai ulkopuolisen työnantajan työnteosta työpaikalla. Lähin esimies on ensisijaisesti vastuussa työn opastuksesta, mutta esimies voi delegoida työnopastuksen koulutetulle työnopastajalle, esimies kuitenkin

vastaa opastuksen onnistumisesta. Opastuksen onnistumiseen vaaditaan hyvää suunnitelmallisuutta, dokumentointia ja jatkuvuutta. Tärkeää on prosessin seuranta ja arvioiminen. Hyvään suunnitteluun kuuluu myös opastajien koulutus, sekä tarvittavien materiaalien hankkiminen opastusta varten. Kattavan perehdyttämisuunnitelman laatimiseen tarvitaan monitahoista yhteistyötä esimiesten, työterveyshuollon, työsuojelun, sekä henkilöstöhallinnon ja henkilöstöryhmien edustajien kanssa (Mäntynen & Penttinen 2007,2.)

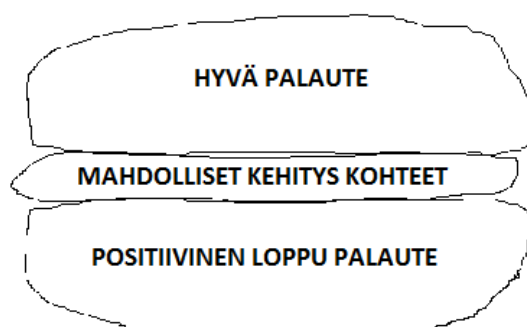
Työopastuksessa työntekijälle opetetaan koneiden ja laitteiden, sekä työvälineiden ja erilaisten aineiden oikeaoppinen käyttö, sekä painotetaan työturvallisuusmääräyksiä. Tärkeää on opastaa suojarusteiden oikeaoppinen käyttö ja huolto, jos työn luonne niitä vaatii. Opastettava on pidettävä perehdytyksen aikana aktiivisena kuulijana, jotta uutta tietoa olisi mahdollisimman helppo sisäistää. Ohjaajan tulee kerratta tärkeitä ja poikkeavia asioita. Työntekijän tulee itse saada kokeilla työtehtäviä ja mahdollisia laitteita, sekä keskustella avoimesti mieltä askarruttavista asioista (Mäntynen & Penttinen 2007,2.)

Seuranta ja kehittäminen kuuluvat työopastus prosessiin. Opastuksen päättymisen jälkeen ohjaajan tulee arvioida tavoitteiden onnistumista ja mitä olisi voinut tehdä paremmin. Perehdyttäviltä on hyvä pyytää palautetta perehdytyksestä, jotta ohjaaja voi kehittää opetustaan entistä paremmaksi (Mäntynen & Penttinen, 2007,7.)

## **1.6 Palautteen antaminen**

Ihminen tarvitsee palautetta, jotta voisi kehittyä ja oppia uusia toimintatapoja. Kokematon työntekijä saattaa tarvita palautetta erityisen paljon. Palautteen antaminen on tärkeää, jotta uusi työntekijä tietää toimivansa oikein. Palautteen avulla pystytään suuntaamaan opetus asioihin jotka ovat vielä työntekijälle haasteellisia. Perehdytysprosessin yhteydessä voidaan käydä palaute- ja arviointikeskusteluita. Palautetta tulee antaa työntekijän oppimisesta ja osaamisesta, sekä kehitettävistä asioista. Positiivisista asioista tulee antaa palautetta, jotta työntekijän itsevarmuus ei heikentyisi työnteon suhteen (peltola & Kupias 2009, 27.)

Palautekeskusteluissa ohjaajan tulee kysellä työntekijältä hänen omaa mielipidettä omasta oppimisestaan ja asioita joissa mahdollisesti olisi vielä kehitettävää. Tilanteessa jossa työntekijä ei osaa pohtia omaa oppimistaan, ohjaajan tulee kertoa omia huomioitaan hänelle. Perehdyttäjän tulee antaa rehellistä, perusteltua ja rakentavaa palautetta oppivalle työntekijälle. Hyvän palautteen tarkoitus on tähdätä ongelmien sijasta ratkaisuihin. Palautteen saajalle kuuluu tulla positiivinen mieli ja asenne palautekeskustelusta. Hänen tulisi saada itsevarmuutta omasta osaamisestaan, sekä intoa kehittää heikommin suoriutuneita työtehtäviä. Hyvän palautteen antamista kuvataan "hampurilais" mallilla. Kuva kertoo, että ensin annetaan kaikki positiivinen palaute. Seuraavaksi kerrotaan asiat jotka tulisi tehdä toisin tai paremmin. Lopuksi tehdään positiivinen yhteenveto. Yhteenvedossa tulee kertoa positiiviset ja kehittävät asiat. Loppupalautteen antaminen ei ole helppoa, koska kehittävä asia voi helposti peittää positiiviset asiat alleen. Varsinkin itsekriittiset työntekijät kiinnittävät huomiota vain heikompiin arvioihin. Palautteen yhteenvedossa kannattaa välttää mutta sana ja sen sijasta lause kannattaa rinnastaa ja sanalla esimerkiksi: "Osaat hienosti palvella asiakkaita ja ruoanlaitossa on vielä kehitettävää". Näin asiat ovat rinnakkain ja positiivinen asia ei jää peittoon (Peltola & Kupias 2009, 27.)



Kuvio 2. Hampurilaismalli

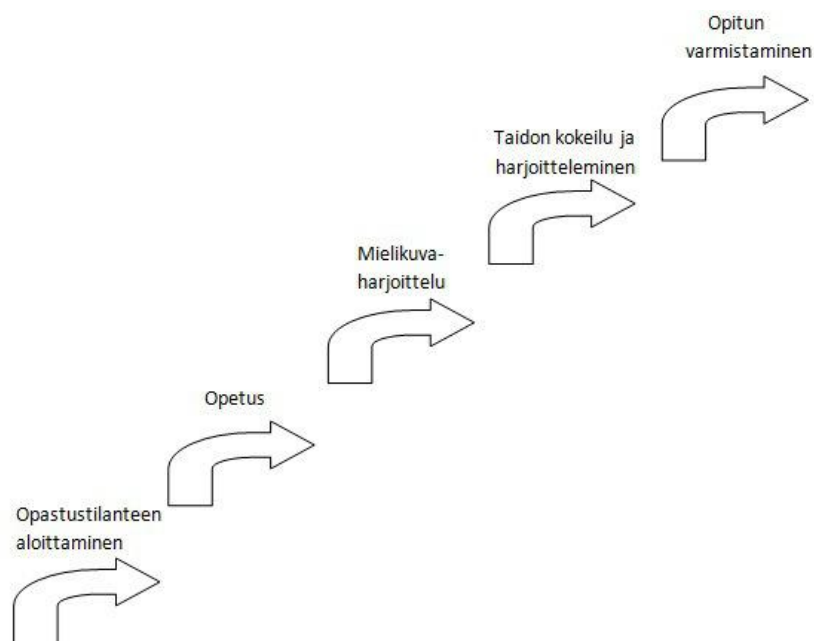
## 1.7 Työpaikkaohjaajan tehtävä

Opiskelijan harjoittelujakson ajaksi valitaan työpaikkaohjaaja, jolta opiskelija saa opastusta, tukea ja palautetta. Työpaikkaohjaajan tulee olla yhteistyöhaluinen ja kiinnostunut ammatillisen kasvun kehittämisestä. Ohjaajalta edellytetään muun muassa empatiakykyä, positiivisuutta, sekä jämäkkyyttä ja rajojen asettamiskykyä. Työpaikkaohjaajan tulee tukea oppimista ja kehittymistä ammattiin. Tavoitteena on myös vahvistaa opiskelijan itsetuntoa. Työpaikkaohjaajalla on monta roolia tehtävässään. Hän perehdyttää, opastaa, neuvoo, antaa tukea, toimii mallina ja esimerkkinä opiskelijalle, sekä voi antaa opinto-ohjaajan tavoin neuvoja opintoihin liittyvissä kysymyksissä (Mykrä 2007,11-12.)

Opettaja, opiskelija ja työpaikkaohjaaja sopivat kirjallisesti mitkä ovat harjoittelun ja oppimisen tavoitteet. Tavoitteet on tärkeää kirjata, jotta ne on helpompi muistaa toteuttaa, sekä arvioida. Ohjaajan palaute opiskelijalle tulee olla kannustavaa ja rakentavaa, jotta opiskelija uskoo pystyvänsä kehittämään omaa osaamistaan yhä enemmän, sekä ammatillinen itsevarmuus kehittyy (Mykrä 2007,13,38.)

Opiskelijan, sekä uuden työntekijän työnopastuksessa käytetään erilaisia suunnittelu ja toteutus menetelmiä, yksi tunnetuimmista on viiden askeleen menetelmä. Alkuvaiheessa ohjaaja kannustaa ohjattavaa oppimaan, kartoittaa hänen osaamistason ja kuvaa hänelle tulevat tehtävät, sekä tavoitteet. Opetusvaiheessa ohjaaja kertoo ohjattavalle työtehtävän, jonka ohjattava vielä analysoi ohjaajalle, jolla varmistutaan, että asia on ymmärretty oikein. Ohjaaja näyttää työtehtävän, perustelee miksi työ tehdään määrättyllä tavalla ja antaa työtehtävälle toimintaohjeet. Kolmannesporras on mielikuvaharjoittelu kohta, jossa ohjattavan tulee selostaa työtehtävän kulku ääneen ohjaajalle. Ohjaaja seuraa prosessia ja antaa vielä yksinkertaistetut ohjeet työn tekemiselle. Tarkoituksena on, että ohjattava miettii mielessään työvaiheita. Toiseksi viimeisellä portaalla on taidon kokeilemista ja harjoittelua, jossa ohjattava tekee työn itsenäisesti ja josta ohjaaja antaa heti palautetta. Palautteen jälkeen ohjattava saa kokeilla tehtävää uudelleen. Uudelleen yrittäminen antaa mahdollisuuden onnistua paremmin, joka luo lisää itseluottamusta työntekoon. Ohjaaja arvioi tässä vaiheessa ohjattavan taitotason työsuoritusten perusteella. Viimeisenä kohtana on opitun varmistaminen. Ohjattava saa työskennellä rauhassa ja ohjaaja antaa työstä palautetta sekä rohkaisee kysymään asioista,

jotka tuntuvat vielä epävarmoilta. Lopuksi päätetään opastus (Mäntynen & Penttinen 2007,6.)



Kuvio 3. Viiden askeleen menetelmä (Heikkinen, Kellokumpu-Tyvelä, Pieniniemi 2012).

### 3 PEREDYTYKSEN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN

Työntekijän hyvinvoinnista tulee pitää huolta. Tässä kappaleessa käsitellään perehdytyksen vaikutusta työntekijän fyysiseen ja henkiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Lisäksi kerrotaan nuoriin kohdistuvasta puutteellisesta perehdyttämisestä ja sen seurauksista.

#### 3.1 Turvallinen työpaikka

Työntekijä tulee perehdyttää uuteen työhön käymällä läpi kaikki työhön liittyvät turvallisuusriskit, jos työntekijä ei hallitse tarpeeksi turvallisia työtapoja tulee hänelle järjestää lisäkoulutusta. Työn tekemisestä ei saa aiheutua vaaraa työntekijälle tai muille henkilöille. Oikeaoppisessa työsuorituksessa kuuluu huomioida työturvallisuus, mikä on myös yhteydessä tuotteen laatuun. Aina ei perinteinen opetustyyli riitä vaan tarvitaan myös hiljaisentiedon siirtymistä uusille työntekijöille. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan vanhojen työntekijöiden työskentelyn aikana omaksumaa tietoa. Ennen töiden alkamista tulee tehdä luettelo asioista, jotka pitää osata ja tietää työturvallisuuden kannalta. Työntekijöille tulee pitää myös ensiapukoulutusta mahdollisten tapaturmien ja hätätilanteiden vuoksi. Poikkeaviin työtilanteisiin tulee saada myös opastusta, esimerkiksi koneiden ja laitteiden häiriötilanteet voivat aiheuttaa työnhallinnan häiriintymistä. ( Kanerva 2008,16–18.)

Työturvallisuusriskit vaihtelevat toimialoittain. Jotkut toimialat ovat alttiimpia fyysisiin tapaturmiin toiset taas henkiseen kuormitukseen, työympäristötekijöihin, tapaturmavaaroihin tai väkivallan uhkauksiin. Esimieheltä ja työtovereilta saatava tuki vähentää työntekijän tressioireita, myös asiakkaiden myönteinen palaute lisää työmotivaatiota. Työpaikalla tapahtuva henkinen väkivalta on todella raskasta työntekijän hyvinvoinnille ja työmotivaatiolla. Työnohjauksessa on tärkeää, että työntekijä osallistuu muutosprosessiin, jotta työt saadaan muokattua työntekijän hyvinvoinnille edullisemmaksi (Työturvallisuuskeskus.)

Työterveyslaitoksen tiedotteessa (18.11.2013) kirjoitettiin, että työuupumus altistaa vakaville tapaturmille. Tutkimuksen suoritti työterveyslaitos ja kohteena olivat metsäteollisuuden työntekijät. Kynninen asenne ja väsymys ovat suurimpia riskitekijöi-

tä. Tapaturmat tulevat kalliiksi työnantajalle, kun työntekijä joutuu sairauslomalle tai on muuten toimintarajoitteinen. Tämän takkia on todella tärkeää, että työoloja seurataan ja kehitetään, jotta vältetään liialliselta työnkuormitukselta. Jatkuva hankala työskentely, ärtynyt mieliala, eristäytyminen muista työkavereista voivat olla merkkejä työuupumisesta.

### **3.2 Nuorten työntekijöiden puutteellinen perehdytys**

Lääkäri lehden nettisivuilla (Jansson, 2007) kirjoitetaan nuorten työntekijöiden altistuvan työssä terveyttä vaarantaville tekijöille. Työterveyslaitoksen tekemän haastattelun mukaan suuri osa nuorista työntekijöistä altistuu vaihteleville lämpötilojen muutoksille, sekä huonolle ilmanlaadulle. Hankalat työasennot, yksipuoliset työliikkeet ja raskaat taakat ovat suurimmalle osalle haastateltavista nuorista jokapäiväistä työtä. Noin kolmannes kokee melun ja valaistuksen työtä kuormittavaksi tekijäksi. Noin viidesosan työtehtäviin kuuluu vaarallisten kemikaalien käsittely. Neljäsosa nuorista työntekijöistä eivät saaneet tarpeeksi tai eivät ollenkaan opastusta työhön liittyvistä vaaroista, sekä turvallisuusmääräyksiä ei käsitelty. Nuorista joka kymmenes piti työnsä tapaturmariskiä suurena. Lääkäreitä tarvitsevia tapaturmia oli sattunut jopa kahdeksalle prosentille.

Haastatteluun osallistui yli tuhat 15-29 nuorta vuonna 2006. Viidesosalla nuorista puuttui työterveyshuollon palvelut. Huonoimmin asiat olivat keikkatöitä tekevillä nuorilla niin rakennus, maa- ja metsätaloudessa, kuin palvelualoilla. Suurin osa nuorista piti työterveyshuollon palvelujen käytön ohjausta puutteellisena (Jansson, 2007.)

Nuoren loukkaantuessa työssä voi tapaturma koitua nuoren loppuelämän vaivaksi tai pahimmassa tapauksessa voi aiheuttaa jopa kuoleman. EU:n tilastoista selviää, että 18-24-vuotiaat nuoret loukkaantuvat työssä eniten, kuin mikään muu ikäryhmä. Pitkään kestäneet huonot työolot ja työtavat voivat aiheuttaa esimerkiksi syöpää ja peruuttamattomia selkävaivoja. Asioihin puuttuttaessa ajoissa näiltä ongelmilta voitaisiin välttyä. Työtapaturmariski on suurin, kun nuoren psyykkisen ja fyysisen kehitys ei ole ihan täysin kehittynyt (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto.)



Esimies on vastuussa nuorentyöntekijän työoloista. Esimiehen tulee tunnistaa työhön liittyvät vaarat ja ehkäistä ne. Kaikki työntekijälle vaaraa aiheuttavat tekijät tulee ehkäistä. Usein ei osata arvioida riskejä oikein, tai riskejä yritetään tuloksetta hallita. Johtajien tulee huolehtia erityisesti nuorista työntekijöistä, koska he kuuluvat riskiryhmään. Nuorille tulee järjestää sopivat työtehtävät työtaidot huomioiden ja huolehtia kunnollisesta opastuksesta (Oikeutesi turvalliseen ja terveyden kannalta suotuisaan työhön.)

### **3.3 Työntekijän hyvinvointi**

Ihmisen hyvinvointi muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, henkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Näiden asioiden tulee olla tasapainossa, jotta ihminen voi kokonaisvaltaisesti hyvin. Ihminen määrittelee omalla tunteella ja kokemuksella omaa hyvinvointiaan. Työsuojelulainsäädännössä huomioidaan työntekijän hyvinvointi, myös työnantajan velvollisuutena järjestää riittävä perehdytys. Henkinen hyvinvointi on yhteydessä ihmisen arvomaailmaan, asioihin joita ihminen pitää tärkeinä. Työsuhteen alkaessa on hyvä puhua avoimesti omista arvoistaan. Organisaation arvot tulee sopia uudelle työntekijälle, jotta hän pystyy työskentelemään organisaation tavoitteiden mukaisesti. Arvomaailmojen kohdatessa työntekijä voi saada työnteosta itselleen arvostuksen tunnetta. Työskentely omia arvoja vastaan voi taas tulla työntekijälle henkisesti raskaaksi. Rekrytoinnin aikana organisaation tulee tuoda ilmi omia arvojaan, jotta oikeat työntekijät arvomaailman suhteen löydetäisiin helpommin (Kjelin & Kuusisto 2003,100-101).

Psyykkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan mielen tapaa ajatella. Työelämässä psyykinen hyvinvointi on usein koetuksella uuden työn alkaessa. Mieltä horjuttaa helposti ajatus siitä, että oma osaaminen ei riitä. Työntekijällä tulisi olla osaamista odotuksiin nähden, jotta psyykkistä kuormituksesta vältyttäisiin. Uudella työntekijällä voi olla oman roolin ja työtehtävien kanssa paljon paineita. Esimiehen tulee kertoa selvästi mitkä ovat odotukset työhön liittyvien asioiden suhteen, jotta työntekijä ei joudu itse määrittelemään miten hänen pitää toimia uudessa roolissa ja työs-

sään. Onnistumiset ja hyvä palaute ovat erittäin tärkeä asia uudelle työntekijälle, jotta itsevarmuus ja hyvä olo säilyvät (Kjelin & Kuusisto, 2003,102.)

Sosiaalisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan työpaikalla, sitä että työntekijä kykenee solmia uusia vuorovaikutus suhteita ja tuntea näin kuuluvansa työyhteisöön. Hyväksytyksi tulemisen jälkeen työntekijä voi saada arvostusta muilta, joka auttaa pitämään työnteon mielekkäänä. Perehdyttäjän tulee näyttää arvostuksensa uutta työntekijää kohtaan olemalla kiinnostunut työntekijän tiedoista, taidoista ja entisistä työkokemuksista. Ilo ja nauru työpaikalla auttavat koko työyhteisöä voimaan paremmin. Fyysinen hyvinvointi on yhteydessä työturvallisuus asioihin, jotka käydään läpi perehdytyksen aikana ja kerrataan myöhemmin uudelleen työturvallisuuden varmistamiseksi (Kjelin & Kuusisto, 2003,102-105.)



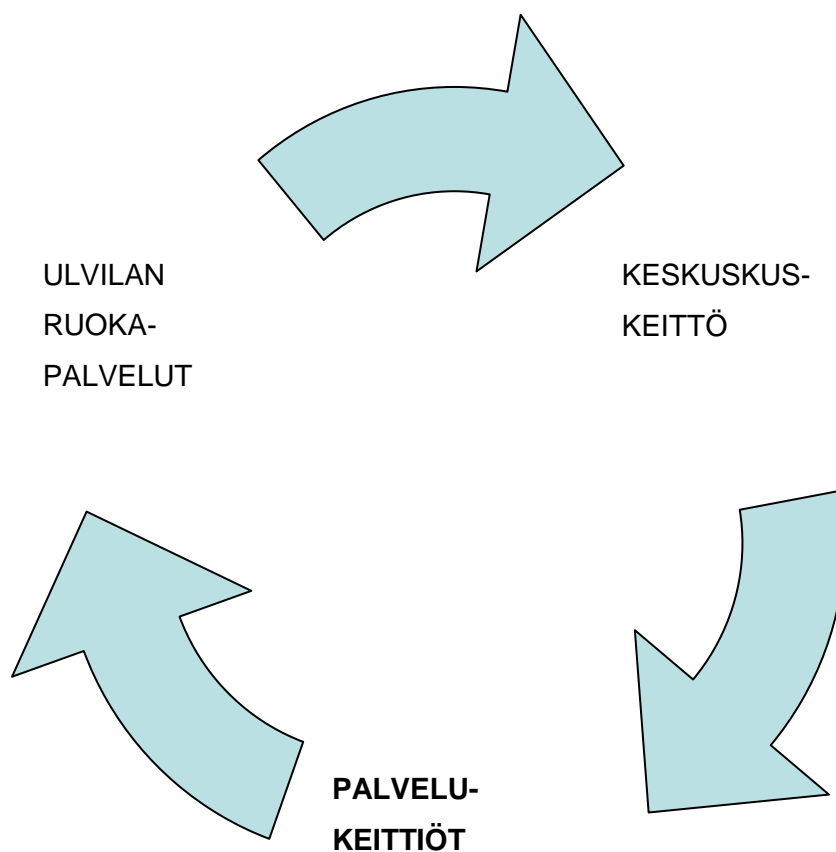
Kuvio 4. Tyky-talo kuvaa työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Liukkonen & Mylly, 2006).

## **4 PEREHDYTYSKANSIOIDEN LUOMINEN ULVILAN RUOKAPALVELULLLE**

### **4.1 Yrityksen esittely**

Ulvilan kaupungin ruokapalvelut organisoitiin vuoden 2007 alussa yhdeksi kokonaisvaltaiseksi ruokapalveluyksiköksi, johon siirtyi kaupungin koko ruokapalveluhenkilöstö. Ruokapalvelujen toiminta-ajatus on tuottaa asiakaslähtöisesti terveellistä ja laadukkaista raaka-aineista valmistettua ruokaa. Tavoitteena on lisätä ja ylläpitää palveluhenkisyttä toiminnassaan, sekä lisätä kustannustehokkuutta ottamalla käyttöön uusia toimintamalleja. Ruokapalvelun toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaskeskeisyys, asiakaslähtöinen, palveluhenkinen toiminta-tapa ja koko toiminta, suunnittelu ja kehittäminen lähtevät asiakkaan tarpeista. Ruokapalveluyksikkö noudattaa avoimuutta palautteet havainnoiden ja huomioiden. Ruokapalvelulle tärkeä asia on myös turvallisuus. Työhyvinvointiin, työkykyyn, kannustavaan työyhteisöön, hyviin työolosuhteisiin ja taloudelliseen toimintaan panostetaan. Ulvilan ruokapalvelu pyrkii taloudelliseen toimintaan, jotta pysytään asetetuissa määrärahoissa.

Ulvilan ruokapalvelujen keskuskeittiöllä valmistetaan lounas yhteiskoulun opiskelijoille. Jokapäiväiseen toimintaan kuuluu myös lounaan, välipalan ja päivällisen valmistaminen ja lähettäminen kuljetuslaatikoissa Ulvilan päiväkoteihin, kouluihin, sairaalaan, vanhainkotiin ja muutamiiin kunnallisiin palvelulaitoksiin. Keskuskeittiöllä on kaksi lähiesimiestä ja kahdeksan ravitsemistyöntekijää, joista kaksi on osa-aikaeläkkeellä, lisäksi on kolme aamutyöntekijää. Ruokapalvelupäällikön toimipiste on Ulvilan kaupungintalolla. Keskuskeittiö toimii maanantaista perjantaihin kello: 6.30–14.30.



Kuvio 5. Organisaation havainnollistamismalli

## 4.2 Lähtötilanne

Perehdytyskansioiden tarve Ulvilan ruokapalvelun päiväkotien ja koulujen palvelukeittiöille oli suuri. Perehdytysmateriaalit palvelukeittiöissä olivat puutteelliset, joten toimeksianto on tärkeä organisaatiolle, jotta sijaisien ja uusien työntekijöiden perehdytys saataisiin paremmin järjestettyä. Perehdytystä on hoitanut tähän mennessä lähiesimies tai vanhatyöntekijä, joka on töiltään ehtinyt perehdytys tehtäviin. Päiväkotien ja koulujen keittiöissä toimii yksi tai kaksi työntekijää ja lyhyitä työsuhteita on myös melko paljon, sen vuoksi on erittäin tärkeää saada työntekijää palve-

leva perehdytys opas. Perehdytyskansiot tehdään yhdeksään eri paikkaan, luki-oon, kahteen ala-asteeseen ja seitsemään päiväkodin keittiöön.

Yrityksen tavoitteena on saada kaikki palvelukeittiöiden työntekijät perehdytettyä työhön työnhajaajan opastuksella. Vakituiset työntekijät perehdytetään perusteellisesti ja sijaiset työntekijät opastetaan työhön tärkeimmät ja olennaiset asiat läpi käyden.

### **4.3 Tavoitteet**

Työn tavoitteena on luoda kattavat, helppolukuiset ja työntekijää palvelevat perehdytyskansiot. Kansioden on tarkoitus helpottaa uuden työntekijän työaloitusvaihetta ja auttaa jo kokeneempaa työntekijää muistamaan asioita kansion avulla. Perehdytyskansion tulee sisältää organisaation tärkeimmät tiedot toiminta-ajatuksen ja arvot. Kansioista työntekijän tulee löytää helposti työssään tarvitsemat yhteistiedot. Tavoitteena on luoda yksityiskohtainen työpäivän opastus, jossa kerrotaan tarkasti mitä ja miten työ tehdään, sekä suuntaa antava aikataulukaus työpäivälle. Toimeksiantajan erityistoiveena oli, että perehdytyskansioihin liitetään päiväkotien ruokakärryistä valokuvat, jotta työnjälki saataisiin paremmin havainnollistettua. Kansioista pyritään tekemään mielenkiintoisen näköiset, tekstinmuokkaus ohjelman avulla, kuvituksella.

### **4.4 Prosessin kulku**

Työn tiedonkeruu menetelmänä toimii avoin haastattelu (Liite1), jonka valintaan on päädytty siksi, että tärkein tieto saadaan työntekijöitä haastatteleamalla. Haastattelut käytiin haastateltavan työpaikalla työn lomassa. Haastatteluun käytettiin aikaa noin tunti. Haastattelussa työntekijä kertoi avoimesti työpäivän kulusta ja tehtävistä. Päiväkodeissa valokuvattiin ryhmiin menevät ruokakärryt osittain myös lavastamalla. Kärryistä otettiin aamu- ja välipala, sekä lounasruoka kuvat. Kärryyn laskattiin tarvittavat ruokailuvälineet, lisäkkeet ja pääruoka, sekä palautusastiat. Päiväkotien tapa toimia oli monesti erilainen ja sen vuoksi perehdytyskansioista tuli hyvin yksilölliset. Koulujen keittiöistä valokuvattiin ruokailulinjastoa ja keittiötä, jotta

perehdytyskansioista saataisiin mielenkiintoinen ja havainnollinen. Organisaation tärkeät tiedot perehdytyskansioon saatiin esimiehien haastattelulla (Liite2).

#### 4.5 Tulokset

Perehdytyskansiot onnistuivat kokonaisuudessaan hyvin ja työlle asetetut tavoitteet saavutettiin parhaan mukaan. Pää tavoitteena oli, että työntekijät saisivat kansioista paljon apua uuden työn alkaessa tai myöhemmin asioiden tarkistamista ja kertaamista varten.

Perehdytyskansiot tehtiin kaikkiin keittiöihin samanlaiselle pohjalle. Ulvilan ruokapalvelun yleiset tiedot ja yhteistiedot ovat kaikkien kansioiden alussa. Työpäivänkulkua on jokaisessa kansiossa samanlaisella ruudukko pohjalla, mutta työnkuva on erilainen kaikissa. Työpäivän opastus tehtiin haastatteluiden pohjalta, joten työntekijän tiedon saamisella oli suuri merkitys kansioiden onnistumisessa. Jokaisen kansion liitteenä on työnopastus taulukko, jota käytetään työnopastuksen yhteydessä. Ruokakärryjen kuvat löytyvät päiväkotien perehdytyskansioista ja koulun keittiön kansioissa on muutama kuva keittiöstä. Ala-asteiden kansioihin koottiin kuvakollaasi koulun ateriakokonaisuuksista, havainnollistamaan koulujen aterioita ja niiden sisältöä. Kaikkiin kansioihin tehtiin tietopaketti palvelukeittiön työntekijän perehdytyksestä sekä mahdollisen työssäoppijan perehdytyksestä. Keittiön työnkuvan ollessa vaikeasti ymmärrettävissä laitettiin kansioihin vielä erikseen lisätietoa tehtävistä ja toimintatavoista. Kansikuvitus valittiin toimipaikan mukaan. Kaikissa päiväkodin keittiöiden kansissa on samanlainen kuva ja ala-asteilla sama kuva, sekä lukiolla oma kuvansa.

Perehdytyskansioista tuli selkeitä ja helppolukuisia tietopaketteja työntekijöiden käyttöön. Valokuvien onnistuminen päiväkotien ruokakärryistä oli useassa paikassa haasteellista. Kuvista tuli selkeitä, mutta osa ruokakärryistä jäi puutteelliseksi kuvia otettaessa. Kaikkien kuvien yhteyteen kirjattiin mitä kärryn tulee sisältää, joka auttaa korvaamaan myös vähän puutteelliset kuvat. Kuvien pääasiallinen tarkoitus on auttaa hahmottamaan työntekijää kärryjen kokoamisvaiheessa. Perehdytyskansiot tulostettiin paperiversioksi Ulvilan kaupungin talolla ja kansiot tallennettiin toimeksiantajalle sähköisesti.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Organisaatioiden uudet työntekijät ja yrityksessä tapahtuvat muutokset varmistavat sen, että perehdyttämistä tarvitaan kokoajan. Perehdytyskansioiden ovat jokaisessa organisaatiossa omanlaisensa. Valitettavasti monessa organisaatiossa ei panosteta tarpeeksi perehdyttämiseen. Uuden työntekijän hyvä perehdyttäminen auttaa työntekijää oppimaan ja sopeutumaan työyhteisöön ja työpaikkaan nopeasti ja vaivattomasti. On myös työpaikkoja joissa oletetaan työntekijöiden osaavan asiat jo vanhan työkokemuksen perusteella. Kaikkien tulee saada perehdytys aloittaessaan työt ja työntekijä saa itse päättää, jos ei tarvitse kaikista asioista opastusta.

Perehdytystehtävään tulee valita sellainen henkilö, joka on ollut organisaatiossa tarpeeksi kauan osatakseen opettaa mahdollisimman hyvin uutta tulokasta. Perehdyttäjällä tulee olla sosiaaliset taidot ja ystävällinen luonne, jotta perehdytettävä tuntee itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi työyhteisön jäseneksi. Hyvä perehdytys voi laukaista alkujännityksen jolloin oppiminenkin tehostuu. Ulvilan ruokapalvelussa perehdytystä on ohjannut henkilö joka on töiltään ehtinyt. Opinnäytetyöprosessin aikana valittiin perehdyttäjäksi henkilö, joka sopii tehtävään erinomaisesti.

Kansioista valmistui työntekijöille hyvä apu työskentelyyn ja esimiehille valmispohja perehdyttämisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Kansiot tulostettiin paperiversioiksi jokaiseen yhdeksään kohteeseen. Paperiversion voi, vaikka antaa uudelle työntekijälle jo ennen töiden alkamista kotiin luettavaksi. Esimiehet pystyvät muokkaamaan kansioita tarpeen vaatiessa vaivattomasti, koska ne tallennettiin myös sähköiseen muotoon.

Kansioiden asiasisältö ja rakenne toimi hyvin. Siitä tuli johdonmukainen kokonaisuus yrityksen tiedoista jatkuen työnopastusosioon ja lopuksi havainnollistamiskuviin. Kansioista tuli toimivat, mutta kehitettävääkin vielä löytyi. Kansioihin olisi ajan salliessa voinut kerätä tietoa esimerkiksi organisaation työturvallisuus käytännöistä.

Perehdytyskansioihin voisi tulevaisuudessa vielä liittää organisaation työturvallisuutta koskevan ohjeistuksen, jonka voisi toteuttaa osana opinnäytetyötä. Lisäksi Ulvilan ruokapalvelulla on vielä kohteita joihin tarvitaan uusia perehdytyskansioita.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi hyvin. Toiminnallisen osuuden työstäminen oli luontevaa, sillä toimeksiantaja oli tuttu työharjoittelun kautta keskuskeittiöltä. Organisaation toiminta-ajatus ja toimintatavat olivat entuudestaan tuttuja. Palvelukeittiöt joihin perehdytyskansiot työstettiin, eivät olleet tuttuja, joten tutustuttiin keittiöihin ja toimintatapoihin. Palvelukeittiöiden henkilökunta otti avoimesti haastattelun vastaan, vaikka välillä työkiireet saattoivat painaa päälle. Henkilökunnan positiivisuus projektin aikana liittyi ehkä toisaalta siihen, että he pitivät työtä ajankohtaisena ja tärkeänä.

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista. Perehdyttämiseen liittyvistä asioista tuli paljon tietoa. Toiminnallinen työ antoi mahdollisuuden tehdä yhteistyötä työelämän kanssa, mikä on erityisen tärkeää ja hyödyllistä molemmille osapuolille. Perehdytyskansioiden työstäminen toi mukanaan myös tietotekniikkaan liittyvää osaamista, koska perehdytyskansioiden tekstiä ja kuvia tuli paljon muokattua. Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen projekti ja kehitti myös ammatillista osaamista.



## LÄHTEET

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus – ja ravintola-alalla. 2. p. Vantaa. Restamark.

Harju, T. 2009. Työnohjauksen käytännön polkuja. Pori. Satakunnan Ammattikorkeakoulu.

Jansson, M. 2007. Nuorten työntekijöiden perehdytyksessä puutteita. [Verkkolehdiartikkeli]. Lääkärilehti. [Viitattu 28.9.2013]. Saatavana: [http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news\\_id=4853/type=1](http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news_id=4853/type=1)

Oikeutesi turvalliseen ja terveytesi kannalta suotuisaan työhön: neuvoja nuorille. [Verkkójulkaisu]. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto [Viitattu 10.10.13]. Saatavana: [http://osha.europa.eu/publications/factsheets/65?set\\_language=fi](http://osha.europa.eu/publications/factsheets/65?set_language=fi)

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

Kröger, T. & Kåla, C. 2005. Työ ja virkasuhde- lainsäädäntö. Helsinki: Talentum.

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

Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi: Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita.

Liukkonen, S. & Mylläs, H. 2006. Helsingin yliopiston kirjastojenlehti. Työhyvinvointi muutoksessa. [Verkkolehdiartikkeli]. [Viitattu 18.12.2013]. Saatavana: <http://www.helsinki.fi/kirjastot/verkkari/2006/07b/tyohyvinvointi.html>

Luhtanen, R. 2012. Työelämän lait. Helsinki: Edita.

Laatunen, T. & Hurmalainen, M. 2011. Työlainsäädäntö ja yleisiä sopimuksia. 31p. Forssa.

Mykrä, T. 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä. 3. p. Opetusministeriö ja Opetushallitus . Educa-Instituutti

Mäkeläinen, J. Hämäläinen, J. & Santalahti, M. 2007. Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen. 2.p. Työturvallisuuskeskus.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus: ennakkoivaa työsuojelua 2. p. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.

Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus: Toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.

Pieniniemi, S. Kellokumpu-Tyvelä, T. & Heikkinen, N. Työtutka. Viiden askeleen menetelmä. [Verkkosivu]. [Viitattu 25.11.13]. Saatavana: <http://perehdyttaminen.wordpress.com/tyonopastus/viiden-askeleen-menetelma/>

Työturvallisuus- ja hyvinvointi. [Verkkosivu]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 5.11.13]. Saatavana: [http://www.tyoturva.fi/toimialat/yksityiset\\_palvelualat/tyoturvallisuus\\_ja\\_hyvinvointi](http://www.tyoturva.fi/toimialat/yksityiset_palvelualat/tyoturvallisuus_ja_hyvinvointi)

Työsuojelunvalvonta. 2011. 6-7. p. Helsinki.-Työterveyslaitos.

Työturvallisuuskeskus. 2013. Työuupumus altistaa vakaville tapaturmille. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.11.13]. Saatavana: [http://www.tyoturva.fi/ttk\\_uutiset?1350\\_m=3894](http://www.tyoturva.fi/ttk_uutiset?1350_m=3894)

Saari, N. 2010. Ulkomaalainen työntekijä Suomessa:Työnantajan perehdytysopas. Helsinki. Kauppakamari.

## **LIITTEET**

**Liite 1 Lomakehaastattelu palvelukeittiöiden työntekijöille**

**Liite 2 Lomakehaastattelu esimiehille**

**LIITE 1 Lomakehaastattelu palvelukeittiöiden työntekijöille****AVOIN HAASTATTELU**

Tämä Haastattelulomake on tehty Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiön työntekijöille. Haastattelun tarkoituksena on selvittää millaiset ovat kyseisen työpaikan toimintatavat ja aikataulut. Kysymykset ovat avoimia, koska haastattelulla pyritään saamaan kaikki tärkeät asiat selville, joita ei välttämättä huomaisi muuten kysyä. Haastattelun pohjalta luodaan yksilölliset perehdyttämiskansiot Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiöille.

- I. Mikä on työaikasi?
  
- II. Kerro työtehtävistä ja niiden ajoituksesta järjestyksessä työpäivän alustan lopettamiseen?
  
- III. Mitä ATK-töitä työpäivääsi kuuluu?
  
- IV. Mitä muuta tulee huomioida?

**LIITE 2 Lomakehaastattelu esimiehille****AVOIN HAASTATTELU**

Tämä Haastattelu lomake on tehty Ulvilan ruokapalvelun esimiehille. Haastattelun tarkoituksena on selvittää Ulvilan palvelukeittiöiden ja koko ruokapalvelua koskevia tietoja. Kysymykset ovat avoimia, koska haastattelulla pyritään saamaan kaikki tärkeät asiat selville, joita ei välttämättä huomaisi muuten kysyä. Haastattelun pohjalta luodaan yksilölliset perehdyttämiskansiot Ulvilan ruokapalvelun palvelukeittiöille.

- V. Palvelukeittiön nimi \_\_\_\_\_
- VI. Palvelukeittiön yhteystiedot?
- Osoite:
  - Puhelin:
- VII. Esimiesten ja muiden yhteyshenkilöiden puhelinnumerot?
- VIII. Palvelukeittiön aloitusvuosi?
- IX. Työntekijä/ (lapsi/opiskelija) määrä?
- X. Palvelukeittiön aukioloajat?
- XI. Kerro Ulvilan ruokapalvelun toiminta-ajatuksista ja arvoista?
- XII. Muuta tärkeää tietoa Ulvilan ruokapalveluista?