

Jasmin Tikkala

PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN RAVINTOLASSA

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus

2023



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Jasmin Tikkala
Työn nimi	Perehdyttämisen kehittäminen ravintolassa
Toimeksiantaja	Pizzeria Via Tribunali Turku
Vuosi	2023
Sivut	36 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaaja(t)	Riitta Tuikkanen

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on produktiivinen kehittämistyö, jossa käsitellään uuden työntekijän perehdyttämistä työpaikalle. Tärkeimmät kysymykset, joihin työllä haettiin vastausta, olivat: mitä laadukas ja kattava perehdytys pitää sisällään ja vaikuttaako perehdyttäminen työntekijän sitoutumiseen.

Työn tavoitteena oli tuottaa perehdytyskansio ja perehdytyspolku Turun toimipisteen Pizzeria Via Tribunalille. Perehdytyskansion ja perehdytyspolun tarkoituksena oli taata jokaiselle työntekijälle laadukas ja tasalaatuinen perehdytys ja helpottaa samalla perehdyttäjää sekä uutta työntekijää.

Työ toteutettiin PDCA-mallin avulla luomalla kyselytutkimus Pizzeria Via Tribunalin sen hetkiselle salihenkilöstölle. Kyselytutkimuksen tuloksia analysoimalla saatiin tärkeää tietoa siitä, mikä työntekijöiden senhetkinen osaamistaso oli, minkälaisen perehdytyksen he kokivat parhaana, mitä heidän mielestään perehdytyksen tulisi pitää sisällään, minkälaisia perehdytyskokemuksia heillä oli ja olivatko työntekijät sitoutuneita työhönsä.

Aiheesta tehtyjen aiempien tutkimusten ja työn kyselytutkimuksen perusteella laadukas perehdyttäminen vaikuttaa huomattavasti työntekijän sitoutumiseen. Jokaisen yrityksen tulisi siis panostaa laadukkaaseen ja suunnitelmalliseen perehdytykseen ja varata sille riittävästi aikaa. Näin toimimalla yritys saa osaavia, hyvinvoivia ja tuottavia työntekijöitä, jotka ovat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä.

Asiasanat: perehdyttäminen, työhyvinvointi, henkilöstöjohtaminen, sitoutuminen

Degree title	Bachelor of hospitality management
Author (authors)	Jasmin Tikkala
Thesis title	Development of work orientation in restaurant
Commissioned by	Pizzeria Via Tribunali
Time	2023
Pages	36 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Riitta Tuikkanen

ABSTRACT

This thesis is a productive development work that deals with the initiation of a new employee to the workplace. The most important questions that were sought to be answered in the thesis were: what does a high-quality and comprehensive orientation include and does the orientation affect the employee's commitment.

The goal of the thesis was to produce an orientation folder and orientation path for Pizzeria Via Tribunali in Turku. The purpose of the orientation folder and the orientation path was to guarantee a high-quality orientation for each employee and at the same time to work as a tool for the person responsible for orientation, as well as to provide material for the new employee.

The work was carried out using the PDCA-model for creating a survey for the current hall staff of Pizzeria Via Tribunali. By analyzing the results of the survey, important information was obtained about what the employees' current skill level was, what kind of orientation they felt was the best, what they thought the orientation should include, what kind of orientation experiences they had and were the employees committed to their work.

Based on previous research on the topic and the survey, high-quality orientation has a significant impact on employee commitment. Every company should therefore invest in high-quality orientation and allocate enough time for it. By doing this, the company gets competent, healthy and productive employees who are motivated and committed to their work.

Keywords: initiation, well-being at work, human resource management, commitment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TAVOITTEET	5
3	TIEDONHANKINTA.....	6
4	SALITYÖNTEKIJÄN TYÖTEHTÄVÄT	6
5	PEREHDYTTÄMINEN.....	7
5.1	Esimiesnäkökulma.....	9
5.2	Työturvallisuus.....	10
6	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHÖN SITOUTUMINEN.....	11
6.1	Perehdyttäminen ja työhyvinvointi	12
6.2	Motivaatio	14
6.3	Työterveyshuolto	15
6.4	Työhyvinvoinnin yhteys työhön sitoutumiseen	15
6.5	Osaamisen kehittäminen	16
7	TYÖN TOTEUTTAMINEN.....	17
7.1	PDCA-malli	17
7.2	Kyselytutkimus.....	17
7.3	Kyselytutkimuksen tulokset.....	18
7.4	Perehdytyskansion pääpiirteet.....	29
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
	LÄHTEET.....	31

LIITTEET

Liite 1	Kyselylomake Via Tribunalin työntekijöille
Liite 2	Perehdytyskansion sisällysluettelo
Liite 3	Perehdytyspolku

1 JOHDANTO

Valitsin tämän aiheen koska perehdyttäminen on keskeinen asia työntekijän sitoutumiselle yritykseen (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.). Sitouttaminen lähtee liikkeelle perehdyttämisestä ja perehdyttämisen tulisi olla laadukasta. Uuden työntekijän tulisi saada perehdytyksen aikana tarvittavat valmiudet tu-
loksellisen työn suorittamista varten. Aihe on kehittämisen arvoinen ja ajan-
kohtainen, koska ravintola-alalla vallitsee työntekijäpula, eikä työntekijöitä
saada alan vapaisiin työpaikkoihin. (MaRa 2022.)

Tälle opinnäytetyölle toimeksiantajana toimi Turun toimipisteen Pizzeria Via
Tribunali. Pizzeria Via Tribunali on napolilainen pizzeria, jolla on seitsemän
toimipistettä neljässä eri kaupungissa. Ravintolat ovat casual-tyylisiä helposti
lähestyttäviä à la carte -ravintoloita kaikenikäisille. (Pizzeria Via Tribunali
2023.) Tämän työn tavoitteena oli tuottaa perehdytyskansio, joka sisältää pe-
rehdytyspolun ja palvelumanuaalin, jotta yksiin kansiin saadaan kaikki oleelli-
nen tieto. Tämä tulee helpottamaan jatkossa niin uutta työntekijää kuin pereh-
dyttäjää.

2 TAVOITTEET

Opinnäytetyöni oli produktiivinen kehittämistyö, jossa produktiona oli pere-
hdytyskansio. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työntekijöiden
senhetkistä osaamistasoa, perehdytyskokemuksia ja sitoutuneisuutta yri-
tykseen. Tulosten perusteella luotiin Turun toimipisteen Via Tribunalin salihen-
kilöstön perehdyttämiskansio, joka sisältää perehdytyspolun ja palvelumanu-
aalin.

Työssä käsitellään perehdyttämisen teoriaa työlakiin viitaten, sekä perehdyt-
tämisen vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin ja työhön sitoutumiseen.

Tärkeimmät kysymykset, joihin työllä haettiin vastausta olivat, mitä laadukas ja
kattava perehdytys pitää sisällään ja vaikuttaako perehdyttäminen työntekijän
sitoutumiseen. Työ rajattiin toimeksiantajayrityksen toiveiden mukaisesti salin
perehdytyskansion luomiseen ja teoriaosuuteen. Työssä keskitytään perehdyt-

tämisen vaikutuksiin sitoutumiseen työntekijän näkökulmasta. Perehdytyskansio jäi toimeksiantajan toiveesta salaiseksi, joten työssä kerrotaan valmiista perehdytyskansiosta pääpiirteittäin.

3 TIEDONHANKINTA

Tietoa tähän työhön haettiin laista, aiemmista opinnäytetöistä ja aiheesta tehdyistä tutkimuksista. Tietoa haettiin Theseuksesta, Finnasta, työlaista sekä Kaakkurista suomeksi ja englanniksi.

Tiedonhankinnassa hakulausekkeina käytettiin: perehdyttäminen, perehdyttäminen AND sitoutuminen, henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen AND työhyvinvointi, työnopetus ja employee orientation. Aiheesta löytyi runsaasti tietoa ennestään, joten haku rajattiin viidentoista vuoden sisällä tehtyihin julkaisuihin ja tutkimuksiin. Perehdyttämisen vaikutuksia sitoutumiseen on aiemmin tutkittu suurimmaksi osaksi kyselytutkimusten ja haastatteluiden avulla. Tutkimustulokset ovat osoittaneet, että hyvällä perehdytyksellä on suora yhteys työntekijän sitoutumiseen (Farren 2007).

4 SALITYÖNTEKIJÄN TYÖTEHTÄVÄT

Työmarkkinatorin julkaisussa salityöntekijän työtehtävistä kerrotaan, että salityöntekijä esittelee työssään ruokia ja juomia, vastaanottaa tilauksia, tarjoilee ruokia ja juomia pöytiin, laskuttaa tilauksia ja siivoaa. Tarjoilijan ammatissa tarvitaan joustavuutta, asiakaspalvelutaitoa, yhteistyötaitoa, hyvää muistia, laskutaitoa, kielitaitoa sekä asioiden järjestelykykyä. Hygieniapassia ja anniskelupassia vaaditaan myös monissa alan työpaikoissa. (Työmarkkinatori 2020.)

Opintopolun julkaisussa tarjoilijan ammatista kerrotaan edellämainittujen lisäksi, että tarjoilijan tutkinnon suorittanut henkilö osaa toimia asiakaspalvelutehtävissä erilaisissa ravintoloissa ja julkisen sektorin toimipaikoissa, kunnostaa asiakastiloja, esitellä, myydä ja tarjoilla ruokia sekä juomia. (Opintopolku s.a.) Turun toimipisteen Via Tribunalissa salityöntekijän työnkuvaan kuuluu pääsääntöisesti tilausten vastaanottaminen, ruokien ja juomien tarjoilu, asiakaspalvelu, lisämyynti, suosittelu, kassakoneen käyttö, laskuttaminen, eri-

koiskahvien valmistaminen, kuormien purkaminen ja siivoaminen. Sali-työntekijöitä on kesäisin noin kaksikymmentä ja kesäsesongin ulkopuolella noin kymmenen.

5 PEREHDYTTÄMINEN

Seuraavissa luvuissa käsitellään sitä, mitä perehdyttäminen käsitteenä tarkoittaa ja mitä vaiheita perehdyttämisen aikana tulisi käydä läpi. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan perehdyttämistä myös esihenkilön näkökulmasta ja tutustutaan työturvallisuuslakiin.

5.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 1). Hyvin toteutettu perehdytys auttaa työntekijää oppimaan työtehtävät nopeammin, jolloin virheet, onnettomuudet ja vaaratilanteet vähenevät. Työntekijän työteho ja työn laatu paranee, kun hän tietää tehtävänsä ja vastuunsa. Perehdyttäminen auttaa myös vähentämään stressiä ja helpottaa työyhteisöön osaksi pääsyä. Työnantajan tulisi huolehtia, että perehdytykseen varataan riittävästi aikaa ja työpaikalla on ajantasainen perehdyttämismateriaali. (Työsuojeluhallinto 2022.)

Jokaisella työntekijällä on lakiin perustuva oikeus perusteelliseen perehdytykseen. Työnantajan tulee perehdyttää uusi työntekijä työtehtäviin, työvälineiden oikeoppiseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu työpaikan ihmisiin, kulttuuriin ja odotuksiin. (Työelämää 2023.) Rossin ym. (2014) tutkimuksessa todettiin, että perehdytyksen saanut työntekijä pystyy toimimaan tuottavasti noin kaksi kuukautta aiemmin kuin perehdyttämättä jäänyt työntekijä.

Mitä nopeammin perehdytettävä saadaan perehdytettyä työhönsä, sitä nopeammin perehdytykseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin. Virheiden riski pienenee, eikä uusi työntekijä keskeytä muiden työtä enää yhtä usein. Perusteellisesti hoidettu perehdytys lisää uuden työntekijän turvallisuuden tuntoa ja sitouttaa tämän yrityksen tulosta tekeväksi jäseneksi. (Joki 2021, 85.)

Esihenkilö vastaa tyypillisesti uuden työntekijän perehdyttämisestä. Yrityksessä laaditaan kirjallinen perehdytysuunnitelma, jossa käy ilmi perehdytyksen eteneminen ja sen sisältö. Esihenkilö voi jakaa vastuuta perehdyttämisestä myös muille työntekijöille, mutta vastuu laadukkaasta perehdytyksestä säilyy kuitenkin esihenkilöllä. (Työelämään 2023.) Perehdyttäminen tulisi aina aloittaa uuden työntekijän vastaanottamisella ja perehdytysuunnitelman esittelyllä. Perehdytettävän kanssa tulisi käydä keskustelu, jossa käydään läpi aikataulu, jonka aikana hänen odotetaan osaan itsenäisesti perehdytetyt asiat. (Joki 2021, 86.)

5.2 Perehdyttämisen vaiheet

Työterveyslaitoksen artikkelissa kerrotaan kymmenestä tärkeästä vaiheesta, jotka tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana. Ensimmäisenä tulisi suunnitella perehdytys huolellisesti. Perehdyttämiseen tulisi varata riittävästi aikaa, sekä päättää etukäteen perehdyttämiseen osallistuvat henkilöt. Seuraavaksi uuden työntekijän kanssa tulisi käydä läpi työpaikan toiminta ja tavoitteet, työtehtävät, sekä kertoa kehen voi olla yhteydessä työhön liittyvissä kysymyksissä. Seuraavassa vaiheessa uudelle työntekijälle tulisi esitellä perehdyttäjät, henkilökunnan jäsenet, sekä perehdyttämisen tavoitteet. Työpaikan pelisäännöt ja työhön liittyvät yleisimmät ammattitermit tulisi myös käydä tässä vaiheessa läpi. Tämän jälkeen tulisi käydä läpi työsuhteasiat, kuten ruokailu, taukokäytännöt, sairauspoissaolot, työterveyshuolto, lomat, työsuhte-edut, oikeudet sekä työntekijän velvollisuudet. (Perehdyttäjän top 10- muistilista s.a.)

Seuraavaksi uudelle työntekijälle tulisi opastaa turvalliset ja ergonomiset työtavat sekä keinot edistää työkykyä ja työhyvinvointia. Tämän jälkeen uusi työntekijä perehdytetään tarkasti työtehtäviinsä. Perehdyttäjän tulisi tässä vaiheessa kertoa tarkemmin uuden työntekijän tehtävänkuvasta ja sen merkityksestä työpaikan toimintaan. Uudelle työntekijälle esitellään tässä vaiheessa myös työssä käytettävät laitteet, koneet, välineet ja suojavarusteet ja kerrotaan miten toimia vaaratilanteessa. (Perehdyttäjän top 10- muistilista s.a.)

Edelläolevien vaiheiden jälkeen varmistetaan perehdytyksen jatkuvuus. Uuden työntekijän kanssa työskennellään yhdessä ja varmistetaan, että hän oppii. Työpaikan toimintatapojen ja tavoitteiden esittelyä jatketaan työn ohessa ja kerrotaan kehittymismahdollisuuksista. Tämän jälkeen uudelle työntekijälle annetaan palautetta onnistumisista ja rohkaistaan häntä antamaan palautetta tai kehittämideoita. Tässä vaiheessa kannustetaan myös työyhteisöä tutustumaan uuteen työntekijään, jotta hän pääsee sujuvasti osaksi työyhteisöä. Lopuksi arvioidaan perehdyttämisen onnistumista yhdessä työntekijän kanssa, kehitetään perehdyttämistapoja palautteen mukaan sekä jatketaan perehdyttämistä aina tarpeen vaatiessa, kuten työtehtävien tai työmenetelmien muuttuessa. (Perehdyttäjän top 10- muistilista s.a.)

5.3 Esimiesnäkökulma

Henkilöstöjohtaminen on yrityksen johtamisen alue, jolla huolehditaan liiketoiminnassa tarvittavan työpanoksen ja osaamisen riittävydestä, henkilöstön suorituskyvystä ja sitoutumisesta sekä organisaatiokulttuurista. Henkilöstöjohtaminen on siis johtamisen kokonaisuus, jonka avulla huolehditaan siitä, että yrityksessä on riittävästi osaavaa ja hyvinvoivaa henkilöstöä. Henkilöstöjohtamisen sisältö määräytyy yrityksen tavoitteiden ja vision mukaan. (Viitala & Jylhä 2019, luku 4: Henkilöstövoimavarojen johtaminen.)

Esimiesnäkökulmasta katsottuna uuden työntekijän laadukas perehdyttäminen tuo mukanaan seuraavia etuja yritykselle: tuottavuus ja palvelu paranevat kun työntekijän toimintatavat vahvistuvat. Esimiehelle jää enemmän aikaa omaan työhönsä, kun ohjauksen tarve vähenee. Työilmapiiri on myönteisempi, kun yhteistyö vahvistuu. Henkilöstön vaihtuvuus vähenee, kun työntekijät sitoutuvat organisaatioon ja työtehtäviinsä. Uudella työntekijällä voi myös olla uusia ideoita, jotka mahdollistavat yrityksen kehittymisen. (Honkaniemi ym. 2007, 32.) Esimiestyöllä on suuri vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin, työilmapiiriin, sekä työtuloksiin. Työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, johon vaikuttavat monet tekijät, kuten työympäristö, arvostus, johtaminen, osaaminen, motivaatio, työn kuormittavuus, terveys ja omat voimavarat. (Hyppänen 2013, luku 6: Työhyvinvoinnista huolehtiminen.)

Hyvä ja onnistunut henkilöstöjohtaminen on yritykselle erittäin tärkeä voimavara. Se miten henkilöstöä johdetaan, vaikuttaa työilmapiiriin. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu laajasti erilaisia asioita ja tehtäviä, kuten henkilöstön rekrytointia, motivaation luomista, kehittämistä, palkitsemista, lainalaisuuksien tuntemista, prosessien johtamista, päätöksentekokykyä, sekä konfliktien ratkaisemista. (Joki 2021, 97.)

5.4 Työturvallisuus

Perehdyttämisestä työpaikalle määrätään työturvallisuuslaissa. Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan vaaratekijöistä sekä huolehtia siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 1. §)

Työturvallisuutta koskevaa lakia määritellään seuraavasti: "Tämän lain 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." (Työturvallisuuslaki 1§.) Työturvallisuuslaissa käsitellään mm. ylitöitä, häirintää, lepoaikaa, väkivallan uhkaa, työn tauottamista, ergonomiaa, ilmanvaihtoa, valaistusta, järjestystä, kemikaaleja, vaaratilanteita, ensiapua sekä suojavälineiden käyttöä työpaikalla (Työturvallisuuslaki s.a.).

Työturvallisuuskeskuksen sivuilla kerrotaan, että työn riskejä arvoimalla saadaan kokonaiskuva työterveyden, sekä työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Riskien selvittäminen kuuluu jokaiselle yritykselle henkilöstön määrästä ja toimialasta riippumatta. Riskien arvioinnista saatuja tietoja käytetään mm. työnopastuksessa ja perehdyttämisessä. (Työturvallisuuskeskus s.a.)

Työterveyslaitoksen sivuilla kerrotaan tarjoilijan työn yleisimmistä riskeistä seuraavasti: Asiakkaiden aiheuttamien ongelmien lisäksi suuremman riskin tarjoilijalle luo jatkuva käsien peseminen. Työssä käsitellään myös paljon rahaa, joka voi aiheuttaa ongelmia nikkeliallergikolle. Tarjoilijoille on kuitenkin tarjolla eri tyyppisiä työtehtäviä ja käsi-ihottumaa voidaan ehkäistä

rasvaamalla käsiä riittävän usein. (Riskialttiit ammatit s.a.) Työsuojeluhallinnon artikkelissa mainitaan myös väkivallan uhka. Työpaikkaväkivaltaa voi tapahtua ulkopuolisen ihmisen toimesta esimerkiksi ryöstötilanteessa, väkivaltaa voi tapahtua asiakkaan ja työntekijän välillä tai väkivaltaa voi tapahtua työntekijöiden välillä. Väkivallan uhka voi aiheuttaa työkuormitusta, vaikei väkivaltatilannetta olisi sattunut. (Työsuojeluhallinto 2022.)

Väkivallan uhkaa esiintyy tilastollisesti keskimääräistä enemmän ravintolalalla, sosiaali- ja terveysalalla, turvallisuusalalla, kaupan alalla ja kasvatusalalla. Väkivallan uhkaa lisää erityisesti mm. yksintyöskentely, työskentely ilta- ja yöaikaan, työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy ja työskentely päihtyneiden kanssa. Työnantajan tulee huomioida työpaikkaväkivallan uhka ja sen hallinta osana työturvallisuutta. Työnantajan tulee myös perehdyttää koko henkilöstönsä tekemään työnsä turvallisesti ja toimimaan vaaratilanteissa. Työntekijän tulee tuntee mahdolliset vaaratilanteet ja tietää miten väkivalta tai sen uhka voi ilmetä. Vaaratilanteisiin varaudutaan järjestämällä ennakointia koulutusta säännöllisesti, jossa vaaratilanteissa toimimisen opettamisen lisäksi tuetaan työntekijän vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata haastava asiakas. (Työsuojeluhallinto 2022.)

6 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖHÖN SITOUTUMINEN

Perehdyttämisestä on uudelle työntekijälle runsaasti hyötyjä. Laadukkaan perehdytyksen avulla työntekijä sisäistää työtehtävänsä nopeasti, jolloin epävarmuus vähenee. Työntekijän odotukset työtehtäviä kohtaan selkiytyvät, jolloin motivaatio paranee ja osaamisen lisääntyessä ammatti-identiteetti vahvistuu (Honkaniemi ym. 2007, 38.) Työsuojeluhallinto kertoo lisäksi, että perehdyttäminen vähentää nuoren stressiä, hän pääsee nopeammin osaksi työyhteisöä ja työn tehokkuus paranee, kun työntekijä tietää tehtävänsä ja vastuunsa (Työsuojeluhallinto 2022). Perehdyttämisen vaikutuksista työntekijän sitoutumiseen tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että suunnitelmallinen perehdytys kasvatti 58% todennäköisyyttä siihen, että työntekijä oli samassa työpaikassa vielä kolmen vuoden kuluttua (Farren 2007).

Nederström kirjoittaa artikkelissaan, että psykologisella tasolla työhön sitoutuminen koostuu viidestä tekijästä, joista kaikki ovat yhtä tärkeitä. Ensimmäinen

tekijä on luottamus yrityksen johtoon: useimpia fiksuja ihmisiä kiinnostaa mihin suuntaan yritys on menossa. Ilman luottamusta mikään yritys ei voi toimia vakaalla pohjalla. (Nederström 2019.) Luottamusta yrityksen johtoon voi edesauttaa perehdytyskansiossa yritysesittelyn avulla. Perehdytyksen ohella voidaan käydä läpi myös yrityksen lukuja ja sitä, mihin suuntaan yritys on menossa.

Toinen tekijä on oman työn merkitys: kun työ tuntuu mielekkäältä ja merkitykselliseltä, motivaatio kasvaa ja vahvistuu. (Nederström 2019.) Työn mielekkyyttä voidaan edesauttaa huolellisella perehdyttämisellä, jolloin työntekijä osaa työtehtävänsä ja tietää, mitä häneltä odotetaan.

Kolmas tekijä on riittävät kehitysmahdollisuudet: uralla kehittyminen ruokkii työn mielekkyyttä jos ihmisellä on yhtään kunnianhimoa, jota useimmilla ihmisillä on (Nederström 2019). Perehdytyskansiossa voidaan kertoa yrityksessä olevista kehitysmahdollisuuksista.

Neljäs tekijä on tunnustus onnistumisesta: Useimmat ihmiset kaipaavat tunnustusta onnistumisesta, joten sosiaalisella tai taloudellisella tunnustuksella voidaan ylläpitää erinomaisesti motivaatiota. (Nederström 2019.) Esihenkilöiden tulisi kiinnittää tähän huomiota ja muistaa kiittää työntekijöitään hyvästä suorituksesta.

Viides tekijä on sosiaalinen tuki: kuuntelu, huomion ottaminen ja hyvä työilmapiiri ovat monelle olennaisia asioita työpaikalla (Nederström 2019.) Tähän kohtaan jokainen yrityksessä työskentelevä henkilö voi omalta osaltaan vaikuttaa ja hyvän ilmapiirin tärkeydestä voisi kertoa työntekijälle jo perehdyttämisvaiheessa. Seuraavissa luvuissa käsitellään tarkemmin sitä, miten työhyvinvointi ja perehdyttäminen liittyvät toisiinsa.

6.1 Perehdyttäminen ja työhyvinvointi

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee

heidän elämänhallintaansa. Työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä, sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos 2009.) Työhyvinvointi parantaa työntekijöiden sitoutumista, tuloksellisuutta, henkilöstötyytyväisyyttä, asiakaspalvelua, sekä vähentää tapaturmia. Esimies voi omalla toiminnallaan edistää työhyvinvointia kohtelemalla henkilöstöä oikeudenmukaisesti, pitämällä kehityskeskusteluja ja seuraamalla työn kuormittavuutta. (Hyppänen 2013, luku 6: Työhyvinvoinnista huolehtiminen.)

Academy of brainin artikkelissa esitellään kymmenen tapaa edistää työhyvinvointia:

1. Työkykyyn liittyvien ongelmien ennakointi. Varhainen välittäminen tukee tehokkaasti työssä jaksamista ja tuottavuutta.
2. Pitkiin työsuhteisiin panostaminen. Kun työntekijä viihtyy yrityksessä pitkään, se parantaa myös yrityksen imagoa. Tulisi siis varmistaa, että työntekijälle on tarjolla tarpeeksi mielekästä työtä, haasteita ja kehittymismahdollisuuksia.
3. Yrityksen tulisi kiinnittää huomiota siihen, että esihenkilöt ovat motivoivia ja kannustavia.
4. Yrityksen tulisi tukea jatkuvaa oppimista.
5. Työntekijöille tulisi asettaa selkeitä tavoitteita, jotka he voivat saavuttaa.
6. Yrityksen ottaessa henkilöstö mukaan suunnittelemaan työhyvinvointityötä, työntekijät sitoutuvat paremmin sovittuihin toimintamalleihin.
7. Mahdollisuus keskittymiseen. Työympäristön laitteineen tulisi tukea keskittymistä.
8. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön kesken.
9. Henkilöstön motivation tunnistaminen: toisia motivoi eniten raha, toisia taas yrityksen arvot tai hyvät kollegat. Tunnistamalla henkilöstön motivation, on työhyvinvointiin helpompi vaikuttaa.
10. Rakentavan palautteen antaminen (Academy of brain 2019.)

6.2 Motivaatio

Motivaatio on innostuksen tila, jossa on halua ja aikomuksia saavuttaa tavoite (Parpei 2018, 33). Motivoitunut työntekijä on yrityksen tärkein voimavara, koska hän lisää tuottavuutta enemmän kuin ei-motivoitunut työntekijä. Jos ajatus viedään pidemmälle niin motivoituneen työntekijän tekemän tuloksen ansiosta yritys voi palkata lisää työvoimaa, joka heijastuu koko yhteiskunnan hyvinvointiin. (Kansikas 2016.) Epämotivoiva työ aiheuttaa pakoilua. Kynnys ottaa omaa lomaa tai hakeutua parin päivän sairauslomalle pienenee, kun työ ei tunnu enää mielekkäältä. Työ voi jopa olla niin lannistavaa, että se tuntuu yhdentekevältä. (Berlin 2019, 24.)

Onnistunut perehdytys lisää motivaatiota ja työntekijän viihtyvyyttä. Hyvällä viihtyvyydellä vähennetään vaihtuvuutta ja lisätään työntekijöiden sitoutumista. Osaavat ja sitoutuneet työntekijät ovat avain yrityksen menestymiseen, koska he tekevät töitä organisaation kehittämisen eteen vaikeinakin aikoina. Onnistuneen perehdytyksen voidaan siis nähdä olevan yhteydessä organisaation tulokselliseen liiketoimintaan. (Mannermaa 2022.)

Motivoiva johtaminen tuottaa tuloksia, jotka saavat aikaan mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemuksia, joka innostaa oppimiseen ja asioiden katsomiseen uudesta näkökulmasta (Mayor & Risku 2022, 19). Esihenkilön on tärkeää tuoda esille omaa motivoitumistaan. Luottamuksellinen suhde työntekijän ja esihenkilön välillä on tärkeää, jotta voidaan keskustella motivaatiosta ja työn merkityksellisyydestä. Motivaatiota voi vähentää esimerkiksi arvostelu, vertailu, kilpailu, sekä liian helppo tai vaikea työtehtävä. Psykologinen hyvinvointi ja työssä suoriutuminen parhaalla mahdollisella tavalla on mahdollista jos työntekijä kokee voivansa vaikuttaa asioihin ja kun hän kokee osaavansa työtehtävänsä. (Kurttila & Aalto 2021, 95.)

Ihmiset ovat tuntevia olentoja myös työpaikalla. Jokaisella on tarve tuntea, kokea ja ilmaista itseään. Jos tunteet kieltää, tunne-elämä kapeutuu ja ihmisestä tulee robotti joka suorittaa elämää päivästä toiseen. Tyhjiys sisällä kasvaa ja ihminen kuolee sisäisesti. Organisaation tasolla tämä näyttäytyy

heikentyneenä sitoutumisena, motivaation vähenemisenä ja tuottavuuden laskuna. Jos siis haluaa vapauttaa ihmisen todellisen potentiaalin, tulee ymmärtää mitä on olla ihminen. (Rantanen ym. 2020, 19.)

6.3 Työterveyshuolto

Suomen laissa on määrätty lakisääteisestä työterveyshuollosta, silloin kun yrityksellä on ainakin yksi työntekijä. Laki edellyttää, että kaikki työntekijät ovat vähintään ennaltaehkäisevän työterveyshuollon piirissä, mutta työnantaja voi halutessaan tarjota myös laajempia terveystalveluita. Työterveyshuoltoon kuuluu vähintään työpaikkaselvitykset työympäristön vaikutuksista työntekijän terveyteen, terveyden ja työkyvyn ylläpitoon liittyvä neuvonta, terveystarkastukset, työyhteisön toimivuden edistäminen, työkyvyn seuranta ja kuntoutukseen ohjaaminen, sairauspoissaolojen seuranta, tapaturmien ehkäisy ja osallistuminen ensiavun järjestämiseen. (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383, 12§.) Lakisääteinen työterveyshuolto ei sisällä sairaanhoitoa. Yritys voi kuitenkin tarjota työntekijöilleen mahdollisuuden käydä työterveyslääkärin- tai hoitajan vastaanotolla sairastuessaan. (Suomi.fi 2023.)

Työterveyshuolto on investointi työhyvinvointiin, joka maksaa itsensä jopa viisinkertaisesti takaisin. Toimivan työterveyshuollon hyötyjä on, että henkilöstö viihtyy työssään ja hyvinvointi, sekä työkyky näkyvät yrityksen menestymisessä, pitkiltä sairauslomilta vältytään ja töihin palaamista tuetaan. Hyvinvoivan yrityksen maine houkuttelee myös uusia työntekijöitä ja asiakkaita. (Työterveyshuolto yrittäjän tukena s.a.)

6.4 Työhyvinvoinnin yhteys työhön sitoutumiseen

Työhyvinvointiin liittyvässä tutkimuksessa todettiin, että perehdytyksen avulla voidaan vaikuttaa osaamiseen ja työhön sitoutumiseen (Moilanen 2014). Sosiaali- ja terveysministeriön artikkelissa mainitaan, että työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen. Hyvinvoinnin kasvaessa myös työhön sitoutuminen kasvaa. (STM.) Henkilöstötuottavuuden skenaariolaskentamallin mukaan viiden prosentin parannus työelämän laadussa mahdollistaa liiketuloksen parantamisen 2000 eurolla työntekijää kohden (Kesti 2010).

Organisaation tuen lisäksi työtehtävien vaativuus ja merkityksellisyys lisää työntekijöiden sitoutumista yritykseen. Sen sijaan työtehtävät, joiden merkityksellisyys ei tule ilmi, ovat epämotivoivia. Alhainen motivaatio ja vähäinen tehtävään sitoutuminen lisää työntekijöiden vaihtuvuutta. Merkityksettömiltä tuntuvat työtehtävät ovat kuitenkin tärkeitä isossa kuvassa ja yrityksen tulisi muistaa kertoa se työntekijöilleen. (Matikka 2021.)

6.5 Osaamisen kehittäminen

Oppiminen ja osaaminen tuottavat työhyvinvointia. Organisaatio joka ei kehity, käytännössä taantuu, koska toimintaympäristö muuttuu ja kilpailijat kehittävät toimintaansa. (Kupias ym. 2014, 2.) Osaamisen kehittäminen tarkoittaa ammatillisen osaamisen pitämistä ajan tasalla ja uusien taitojen ja kykyjen hankkimista. Uuden oppiminen on olennainen osa työelämää: työtehtävien hoitamiseen tarvitaan jatkuvasti uusia taitoja. Osaamista voi kehittää lukuisin eri tavoin, kuten osallistumalla erilaisiin koulutuksiin, lukemalla ammattikirjallisuutta, katsomalla videoita, keskustelemalla kollegoiden kanssa ja perehtymällä tuoreeseen tietoon. (Ekonomit.fi. 2019.)

Osaaminen kehittyy oppimisen avulla ja oppimista tapahtuu kaiken aikaa. Oppiminen edellyttää muutosta oppijassa, muutos voi liittyä esimerkiksi tietoihin, taitoihin tai asenteeseen. Oppiessamme peilaamme opittavaa asiaa aikaisempaa kokemusta vasten, joka johtaa siihen että tiimin jäsenet voivat osallistua samaan kokemukseen, mutta saavat siitä irti eri asioita. Oppimista edellyttää seuraavat asiat: tavoitteellisuus, motivaatio, kokonaisuuksien hahmottaminen, aktiivisuus, ilmapiiri, vuorovaikutus, sekä palaute (Kupias ym. 2014, 7-10.)

Uutta asiaa opetellessa oppimista voisi edistää seuraavien kysymysten avulla: Mitä on tarkoitus oppia? Mitä henkilö tietää asiasta ennestään? Miksi asia on tärkeä? Mitkä asiat ovat keskeisiä oppimisen kannalta? Näiden kysymysten jälkeen opeteltava asia näytetään, sitä harjoitellaan, sitä arvioidaan ja korjataan mahdollisia puutteita, sekä oppimiseen rohkaistaan. (Kupias ym. 2014, 15.)

7 TYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä työssä tutkittiin Via Tribunalin salin puolella työskentelevien nykyisten työntekijöiden tämänhetkisen osaamistason ja sitoutumisen lisäksi kokemuksia perehdytyksestä ja siitä, miten perehdytystä olisi voinut parantaa ja mitä työntekijät olisivat erityisesti kaivanneet heille kerrottavan heti alussa. Työ toteutettiin keräämällä tietoa työntekijöiden osaamistasosta, sitoutuneisuudesta ja perehdyttämiskokemuksista kyselytutkimuksen avulla, jonka tulosten avulla suunniteltiin perehdytyskansio.

Seuraavissa luvuissa perehdytään tarkemmin siihen, millaisia menetelmiä opinnäytetyön toteutuksessa käytettiin ja millaisia tuloksia tutkimuksesta saatiin.

7.1 PDCA-malli

Tämä opinnäytetyö on produktiivinen kehittämistyö, jossa kehittämistyön mallina käytettiin PDCA-mallia. PDCA-mallissa Plan = tavoitteiden asettaminen sellaiselle toiminnolle, jossa on parantamisen varaa ja sen suunnittelu, miten tavoitteet saavutetaan. Do = suunnitelman toteuttaminen. Check = tulosten arviointi. Act = Jos suunnitelma oli tehokas, sen ottaminen osaksi jokapäiväisiä toimintoja. (Arter 2022.) Tässä työssä PDCA-mallista käytettiin Plan- ja Do-vaiheita. Tulosten arviointi ja suunnitelman käyttöönotto jäi työn ulkopuolelle toimeksiantajan toteutettavaksi.

7.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksessa tutkija esittää kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen avulla. Kyselylomaketta voidaan soveltaa esimerkiksi palautemittauksissa, soveltuvuustesteissä, mielipidekeruussa tai käyttäytymistutkimuksessa. Tutkijan tulisi suunnitella kyselylomake huolellisesti, koska on myöhäistä tehdä muutoksia vastaajan täytettyä lomake. Tutkimuksen onnistuminen riippuu kyselylomakkeesta ja ratkaisevaa on kysyä sisällöllisesti oikeita kysymyksiä. Kyselytutkimukseen aiheuttaa haasteita muunmuassa se, saadaanko kyselyyn tarpeeksi vastaajia, ovatko vastaukset tarpeeksi kattavia, mittasivatko kysymykset tutkittavia asiota ja oliko kyselyn ajankohta sopiva. (Vehkalahti 2019, 11–20.)

Valitsin työn toteuttamiseen verkon kautta lähetettävän kyselytutkimuksen, koska en halunnut vaikuttaa vastauksiin läsnäolollani ja koin, että anonymisuus on tutkimuksessa tärkeää osin arkaluontoistenkin kysymysten takia. Kyselytutkimus oli menetelmänä myös tehokas ja aikaa säästävä tapa saada vastaukset haluttuihin kysymyksiin.

Tutkimus toteutettiin Google Forms -lomakkeen avulla kyselytutkimuksena, jossa kysymyksiä oli 23. Kyselylomakkeen alkupään kysymykset olivat strukturoituja ja loppupään kysymykset puolistrukturoituja. Kysymykset perustuivat opinnäytetyön tärkeimpiin tutkimuskysymyksiin: mitä laadukas ja kattava perehdytys pitää sisällään ja vaikuttaako perehdyttäminen työntekijöiden sitoutumiseen.

Salityöntekijöitä Via Tribunalissa oli opinnäytetyön teon aikana kymmenen ja tavoitteena oli saada vastaus kyselyyn mahdollisimman monelta työntekijältä. Suurin osa työntekijöistä oli iältään 18–25-vuotiaita ja enemmistö työntekijöistä oli naisia. Vaihtuvuus työntekijöissä oli ollut vähäistä ja suurin osa työntekijöistä oli työskennellyt Turun toimipisteen Via Tribunalissa yli vuoden.

Kysely oli täysin anonymi, eikä vastaajalta kysytty ikää tai muita tunnistetietoja, mutta koska vastaajia oli maksimissaan kymmenen, tehtiin tietosuojalomake, jottei vastaajia voitu tunnistaa esimerkiksi kirjoitustyylistä. Kyselytutkimus lähetettiin jokaiselle salipuolen työntekijälle Whatsapp- sovelluksen avulla 2.2.2023 ja vastausaikaa oli 16.2.2023 saakka.

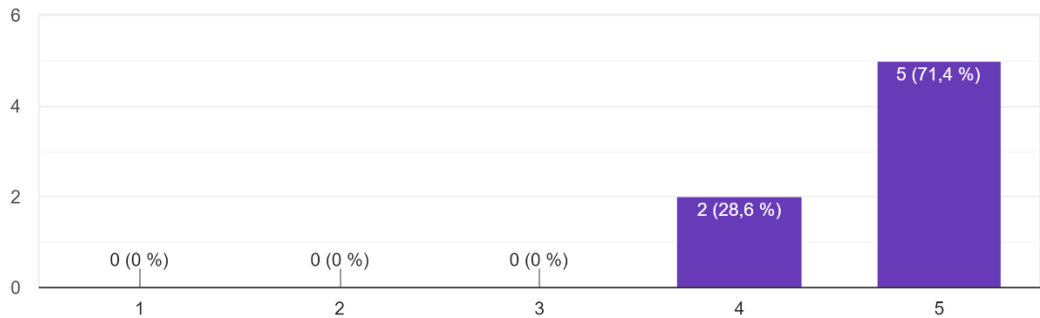
Asteikkokysymyksiä analysoitiin kokonaislukuina ja avoimia kysymyksiä teemoiteltiin. Teemoittelulla tarkoitetaan, että vastauksista paikannetaan tutkimusongelman kannalta tärkeät teemat ja aineistosta nostetaan esiin usein esiintyvät piirteet (Juhila s.a.).

7.3 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää. Kysely alkoi osaamistason selvittämisellä ja asteikkona käytettiin 1 erittäin heikosti – 5 erittäin hyvin. Seuraavissa kaavioissa esitellään kyselyn tuloksia.

Ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin ravintolan ruokavalikoiman hallitsemista. Viisi vastaajaa koki hallitsevansa ruokavalikoiman erittäin hyvin ja kaksi vastaajaa hyvin. (Kuva 1.)

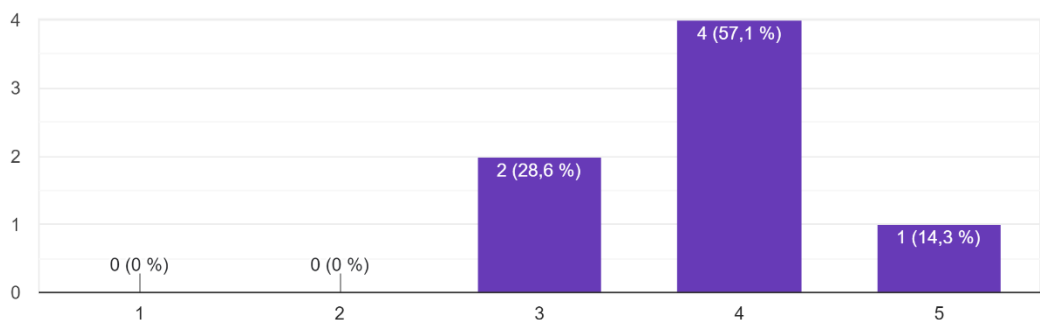
Miten koet hallitsevasi seuraavat asiat asteikolla 1-5 (1=erittäin heikosti, 5=erittäin hyvin) Ruokavalikoima
7 vastausta



Kuva 1. Ruokavalikoima

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin ravintolan juomavalikoiman hallitsemista. Neljä vastaajaa koki hallitsevansa juomavalikoiman hyvin, kaksi vastaajaa ei hyvin eikä huonosti ja yksi vastaaja erittäin hyvin. Vastausten perusteella perehdytyskansioon tehtiin tuotekortit eniten myytävistä juomista. Tuotekortteja voidaan lisätä perehdytyskansioon aina tarpeen vaatiessa tai juomavalikoiman muuttuessa. (Kuva 2.)

Juomavalikoima
7 vastausta

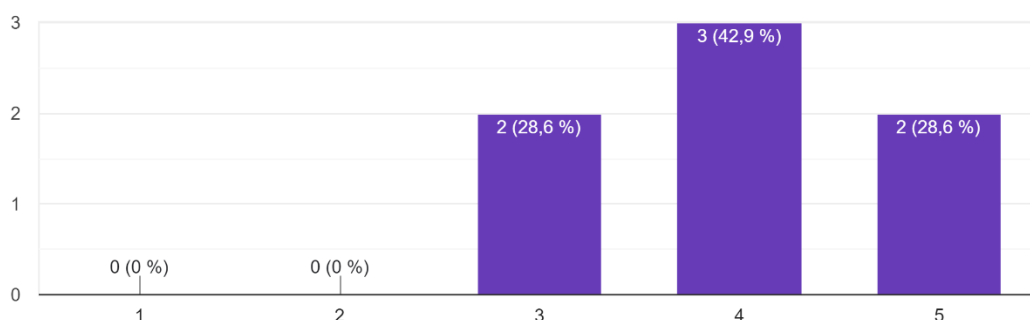


Kuva 2. Juomavalikoima

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, kuinka hyvin he kokivat hallitsevansa ruokien allergeenit. Kolme vastaajaa koki hallitsevansa allergeenit hyvin, kaksi vastaajaa ei hyvin eikä huonosti ja kaksi vastaajaa erittäin hyvin. Perehdytyskansioon tehtiin vastausten perusteella selkeä ja helppolukuinen lista ruokien allergeeneista. (Kuva 3.)

Allergeenit

7 vastausta

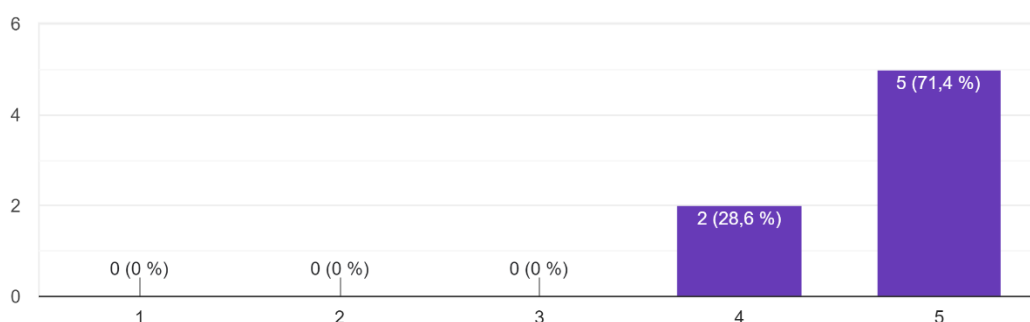


Kuva 3. Allergeenit

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin kassan käytöstä. Viisi vastaajaa kertoi hallitsevansa kassan käytön erittäin hyvin ja kaksi vastaajaa hyvin. (Kuva 4.)

Kassan käyttö

7 vastausta

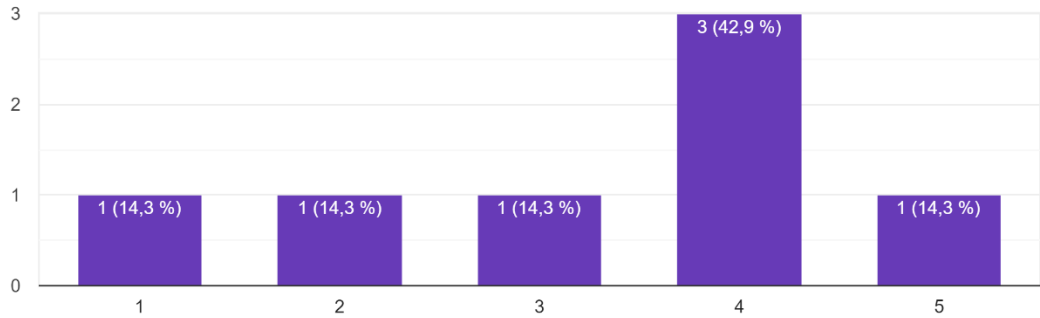


Kuva 4. Kassan käyttö

Seuraavaksi kysyttiin taukokäytännöistä. Kolme vastaajaa koki hallitsevansa taukokäytännöt hyvin, yksi erittäin hyvin, yksi ei hyvin eikä huonosti, yksi huonosti ja yksi erittäin huonosti. Tässä väittämässä vastaukset jakautuivat niin paljon, että taukokäytännöistä kirjoitettiin selkeästi perehdytyskansioon. (Kuva 5.)

Taukokäytännöt

7 vastausta

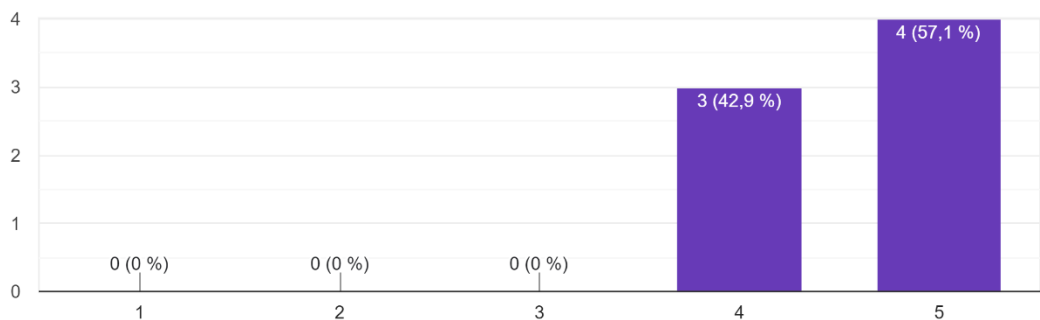


Kuva 5. Taukokäytännöt

Seuraavaksi kysyttiin, kuinka hyvin vastaajat kokivat osaavansa käyttää kahvikonetta. Neljä vastaajaa koki osaavansa kahvikoneen käytön erittäin hyvin ja kolme vastaajaa hyvin. (Kuva 6.)

Kahvikoneen käyttö

7 vastausta

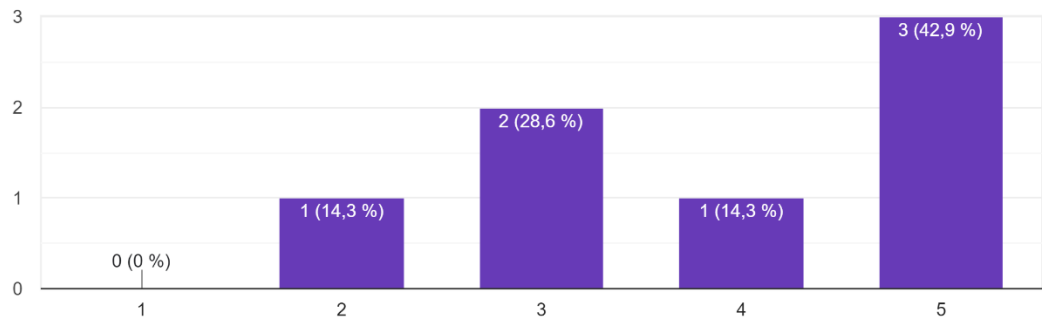


Kuva 6. Kahvikoneen käyttö

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin poissaolokäytäntöjä (miten toimia ja kenelle ilmoittaa, kun toteaa olevansa sairastunut). Kolme vastaajaa kertoi hallitsevansa tämän erittäin hyvin, kaksi vastaajaa ei hyvin eikä huonosti, yksi vastaaja hyvin, ja yksi vastaaja huonosti. Vastausten perusteella poissaolokäytännöistä kertominen otettiin myös mukaan perehdytyskansioon. (Kuva 7.)

Poissaolokäytännöt

7 vastausta

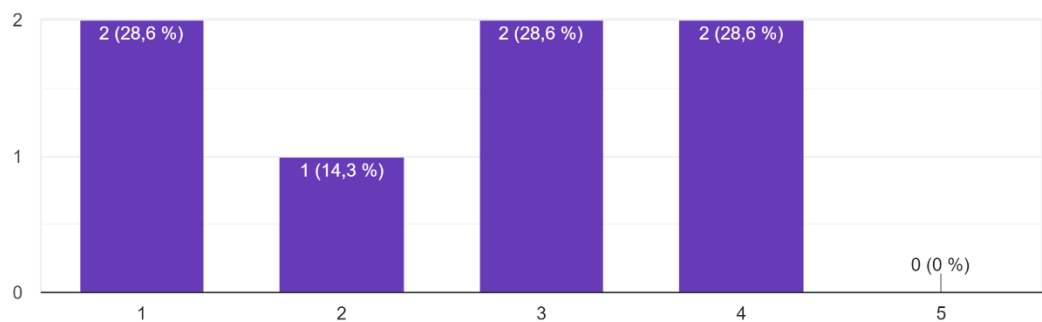


Kuva 7. Poissaolokäytännöt

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, miten he kokivat hallitsevansa lomat ja niiden kertymisen (kuinka paljon lomaa kertyy, kenelle sitä kertyy ja milloin lomakausi on). Kaksi vastaajaa koki hallitsevansa tämän hyvin, kaksi vastaajaa ei hyvin eikä huonosti, kaksi vastaajaa erittäin huonosti ja yksi vastaaja huonosti. Vastauksissa oli jakaumaa niin paljon, että lomista ja niiden kertymisestä kerrottiin myös perehdytyskansiossa. (Kuva 8.)

Lomat ja niiden kertyminen

7 vastausta

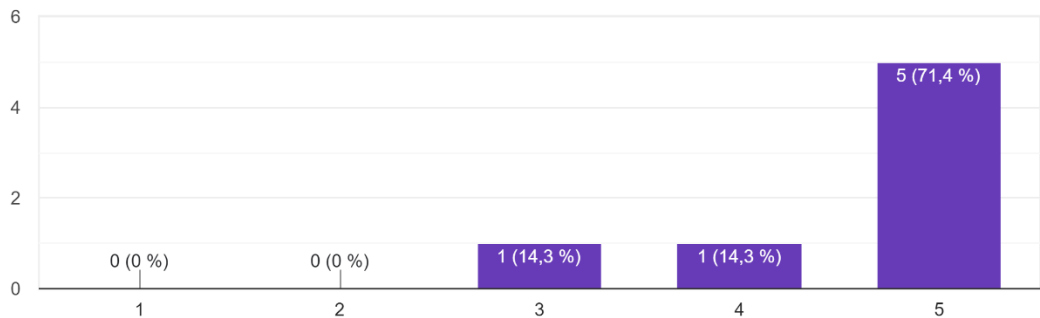


Kuva 8. Lomat ja niiden kertyminen

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, kuinka hyvin he kokivat hallitsevansa siivouskäytännöt. Viisi vastaajaa koki hallitsevansa siivouskäytännöt erittäin hyvin, yksi vastaaja hyvin ja yksi vastaaja ei hyvin eikä huonosti. (Kuva 9.)

Siivouskäytännöt

7 vastausta

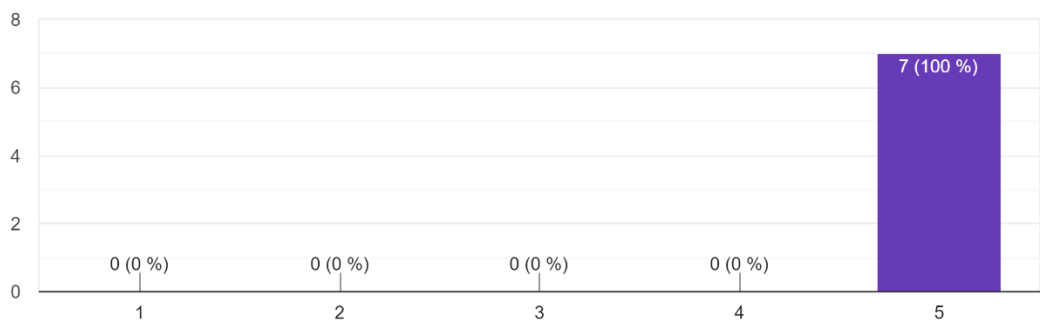


Kuva 9. Siivouskäytännöt

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, miten he kokivat hallitsevansa ravintolan avaus- ja sulkutoimenpiteet. Kaikki vastaajat kertoivat hallitsevansa ne erittäin hyvin. (Kuva 10.)

Ravintolan avaus- ja sulkutoimenpiteet

7 vastausta

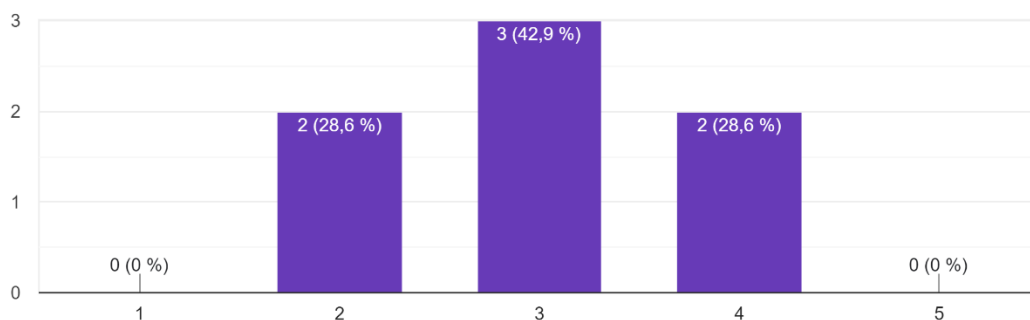


Kuva 10. Ravintolan avaus- ja sulkutoimenpiteet

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, miten he kokivat hallitsevansa toiminnan vaaratilanteissa (tulipalo, ryöstö, laitevika ym.). Kaksi vastaajaa kertoi hallitsevansa toiminnan vaaratilanteissa hyvin, kolme vastaajaa ei hyvin eikä huonosti ja kaksi vastaajaa huonosti. Vastausten perusteella vaaratilanteissa toimimisesta tehtiin myös sivu perehdytyskansioon, jotta kaikki osaisivat toimia turvallisesti vaaratilanteen sattuessa. (Kuva 11.)

Toiminta vaaratilanteissa

7 vastausta

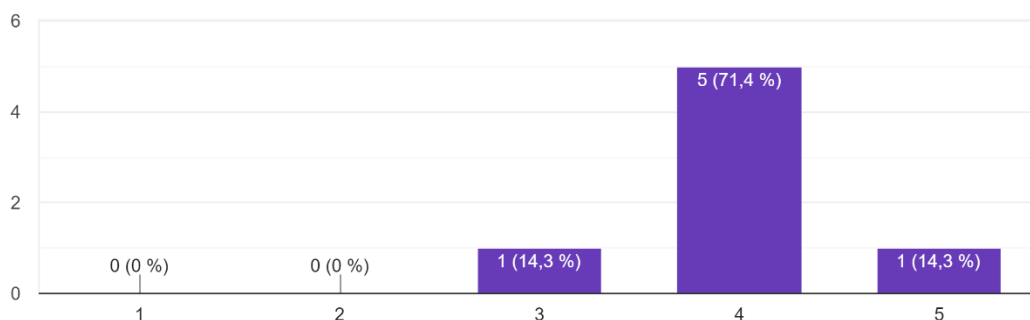


Kuva 11. Toiminta vaaratilanteissa

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, miten he kokivat hallitsevansa lisämyynnin ja suosittelun. Viisi vastaajaa koki hallitsevansa lisämyynnin ja suosittelun hyvin, yksi vastaaja erittäin hyvin ja yksi vastaaja ei hyvin eikä huonosti. (Kuva 12.)

Lisämyynti ja suosittelu

7 vastausta

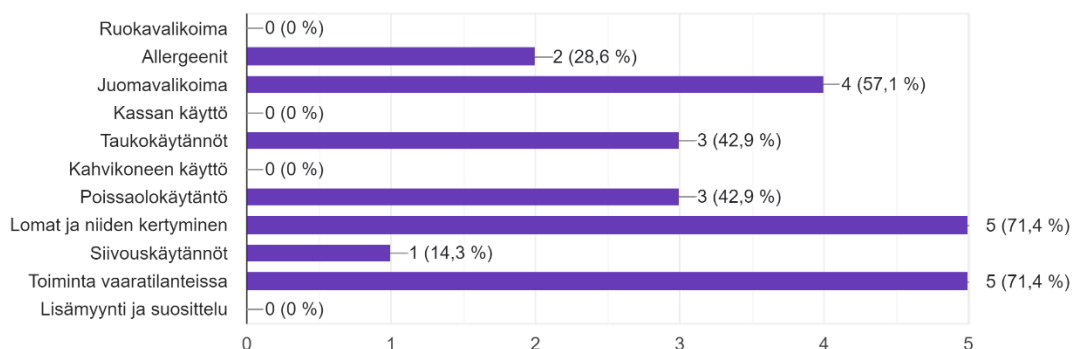


Kuva 12. Lisämyynti ja suosittelu

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, mihin asioihin he haluaisivat lisää perehdytystä. Vastauksista kävi ilmi, että perehdytystä kaivattiin lisää toimintaan vaaratilanteissa, lomiin ja niiden kertymiseen, ravintolan juomavalikoimaan, taukokäytäntöihin, poissaolokäytäntöihin, allergeeneihin ja siivouskäytäntöihin. Kaikki nämä asiat sisällytettiin perehdytyskansioon. (Kuva 13.)

Mihin seuraavista haluaisit lisää perehdytystä? (Voit valita useampia)

7 vastausta

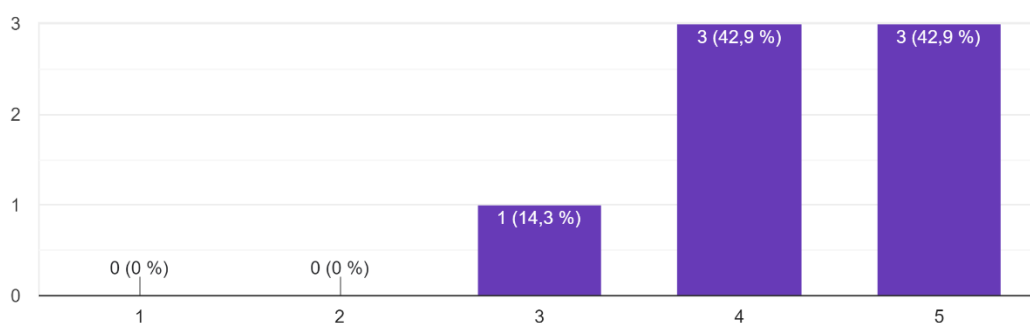


Kuva 13. Mihin asioihin perehdytystä kaivattiin lisää

Seuraavaksi lomakkeella oli väittämiä, joissa asteikkona käytettiin 1 täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Ensimmäisessä väittämässä kolme vastaajaa kertoi olevansa täysin samaa mieltä siitä, että perehdyttäminen on lisännyt sitoutumista työhön, kolme vastaajaa oli samaa mieltä ja yksi vastaaja ei samaa eikä eri mieltä. (Kuva 14.)

Perehdyttäminen on lisännyt sitoutumistani työhön

7 vastausta

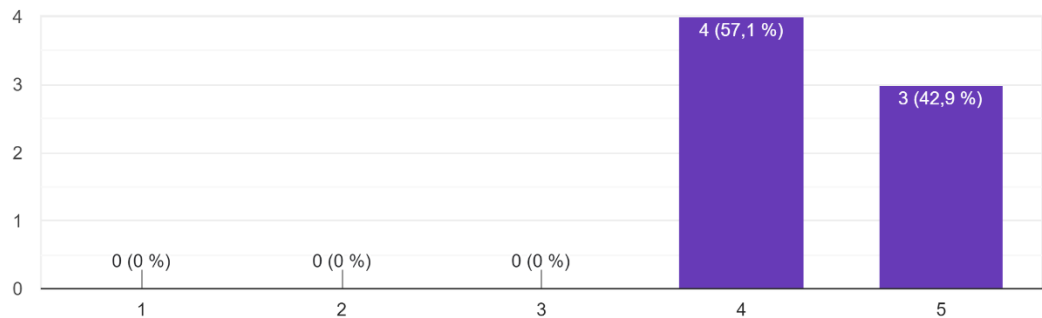


Kuva 14. Perehdyttäminen on lisännyt sitoutumista työhön

Seuraavassa väittämässä kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja neljä vastaajaa samaa mieltä siitä, että he olivat saaneet riittävän perehdytyksen senhetkisiin työtehtäviin. (Kuva 15.)

Koen saaneeni riittävän perehdytyksen tämänhetkisiin työtehtäviini

7 vastausta

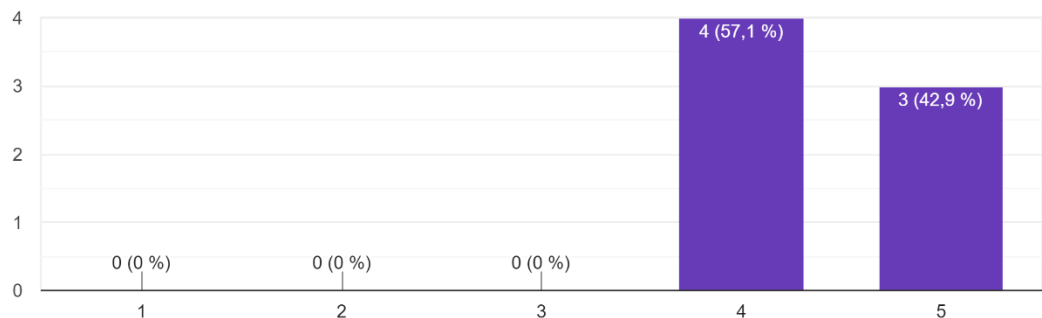


Kuva 15. Koen saaneeni riittävän perehdytyksen työtehtäviini

Seuraavassa väittämässä kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja neljä vastaajaa samaa mieltä siitä, että he jaksavat työssään. (Kuva 16.)

Koen jaksavani työssäni

7 vastausta

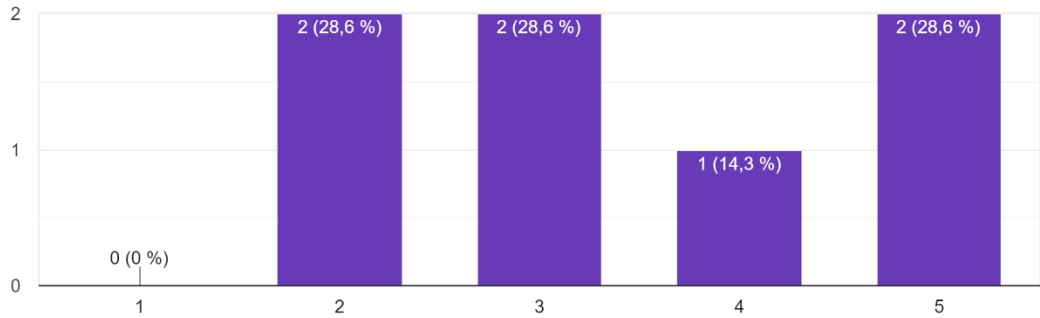


Kuva 16. Työssä jaksaminen.

Seuraavassa väittämässä kaksi vastaajaa oli täysin samaa mieltä, yksi vastaaja samaa mieltä, kaksi vastaajaa ei samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajaa eri mieltä siitä, että yritys tukee heitä työssä jaksamisessa. (Kuva 17.)

Koen yrityksen tukevan minua työssä jaksamisessa

7 vastausta

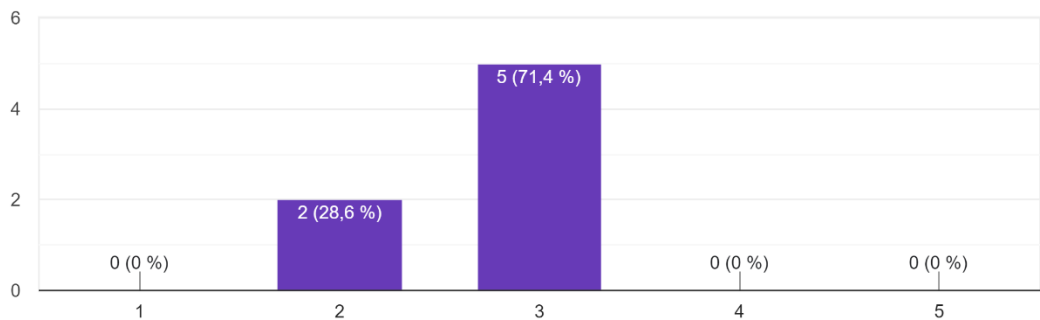


Kuva 17. Yrityksen tukeminen työssä jaksamisessa

Seuraavassa väittämässä viisi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajaa oli eri mieltä siitä, että työ on stressaavaa. (Kuva 18.)

Työni on stressaavaa

7 vastausta

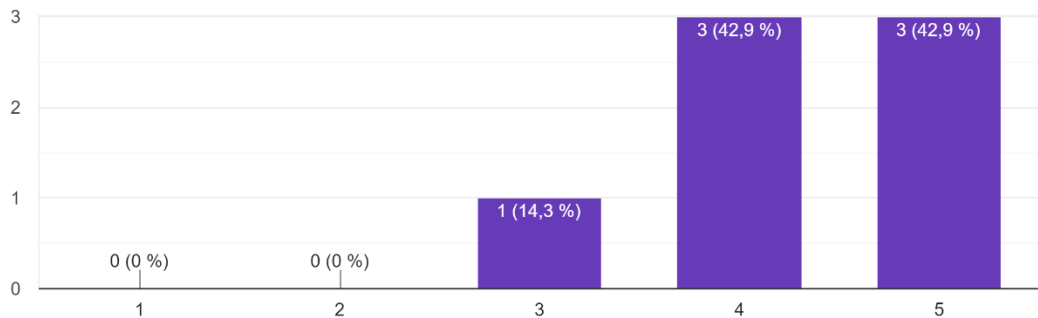


Kuva 18. Työn stressaavuus

Seuraavassa väittämässä kolme vastajaa oli täysin samaa mieltä, kolme vastaajaa samaa mieltä ja yksi vastaaja ei samaa eikä eri mieltä siitä, että heillä on tarpeeksi aikaa harrastuksille ja läheisille. (Kuva 19.)

Minulla on riittävästi aikaa harrastuksille ja läheisilleni

7 vastausta



Kuva 19. Onko vastaajalla riittävästi aikaa harrastuksille ja läheisille

Lopuksi oli viisi avointa kysymystä. Ensimmäinen oli avoin kysymys hyvistä perehdyttämiskokemuksista ja neljä vastaajaa kirjoitti kokemuksensa.

Jokaisessa vastauksessa hyvän perehdyttämiskokemuksen oli saanut aikaan se, että perehdytykseen oli panostettu, että se oli selkeää ja että siihen oli varattu riittävästi aikaa. Lisämainintana hyvään perehdytyskokemukseen oli eräällä vastaajalla vaikuttanut se, että myytäviä tuotteita pääsi itse maistelemaan ja testaamaan, jolloin tuotetta osasi myydä paremmin.

Seuraavana kysymyksenä oli avoin kysymys huonoista perehdyttämiskokemuksista ja kolme vastaajaa kirjoitti kokemuksensa. Jokaisessa vastauksessa huonon perehdyttämiskokemuksen oli aiheuttanut se, että perehdyttäminen oli puutteellista tai sitä ei ollut lainkaan.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä vastaaja olisi toivonut hänelle kerrottavan hänen aloittaessa työskentelyn yrityksessä:

- työkieli salityöntekijöiden ja keittiötyöntekijöiden välillä on englanti
- töissä voi joutua venymään
- juomavalikoimasta enemmän tietoa
- poissaolokäytännöistä tietoa
- taukokäytännöistä tietoa
- allergeeneista enemmän tietoa.

Edelläolevista vastauksista työkielestä kertomista ei sisällytetty perehdytyskansioon, koska kyseessä on asia jonka tulisi käydä ilmi jo työhaastattelussa.

Viimeisenä oli avoin kysymys, jossa kysyttiin mitä yritys voisi tehdä, jotta vastaaja olisi sitoutuneempi työhönsä:

- parempi informaation kulku
- sopimuspalkka
- loogisemmat työvuorolistat
- työntekijöiden hyvinvointi voitontavoittelun edelle
- enemmän kehitysmahdollisuuksia
- liikuntasetelit

7.4 Perehdytyskansion pääpiirteet

Perehdytyskansion luomisen aikana työntekijöitä ja esihenkilöä osallistettiin keskustelemalla heidän kanssa vapaamuotoisesti siitä, minkä he kokisivat tärkeänä perehdytyskansiossa ja millainen perehdytyspolku ja palvelumanuaali olisi heidän mielestään käytännöllisin. Vapaamuotoisia keskusteluja käytiin kolmen työntekijän ja yhden esihenkilön kanssa. Keskusteluissa kävi ilmi, että perehdytyskansioon toivottiin selkeää tietoa allergeeneista, poissaolokäytännöstä ja toiminnasta vaaratilanteissa. Perehdytyskansion toivottiin sisältävän selkeä ja käytännöllinen perehdytyspolku. Perehdytykseen ei ole aiemmin ollut yrityksessä selkeää mallia eikä käytäntöä, joten perehdytyskansio tulee helpottamaan sekä perehdyttäjää, että perehdytettävää. Perehdytyspolku tukee tasalaatuista perehdytystä ja perehdytyspolusta on helppo tarkistaa, että kaikki tarpeelliset asiat on käyty läpi. Perehdytyskansio jäi toimeksiantajan toiveesta salaiseksi, joten liitteistä löytyy perehdytyskansion sisällysluettelo (liite 2) sekä perehdytyspolku (liite 3).

Perehdytyskansioilla pyrittiin takaamaan tasalaatuinen perehdytys jokaiselle työntekijälle. Kansion suunnittelussa huomioitiin työntekijöiden sitoutuminen luomalla perehdytyspolku osaksi perehdytyskansiota ja kertomalla yrityksen työhyvinvointisuunnitelmasta, varhaisen välittämisen mallista, yhteistyökumppanuuksista, kuten alennuksesta kuntosalin käyttöön, sekä työterveyshuollosta. Kansio toteutettiin paperisena kansiona, jotta se on helposti ja nopeasti saatavilla kaikille työntekijöille tutussa paikassa.

Perehdytyspolku (liite 3) luotiin opinnäytetyössä aiemmin mainitun työturvallisuuslaitoksen artikkelin pohjalta (Perehdyttäjän top 10- muistilista s.a.) jossa käytiin läpi missä vaiheessa mikäkin asia kannattaa perehdyttää uudelle työntekijälle.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tuloksia analysoimalla saatiin tietoa siitä, mikä työntekijöiden senhetkinen osaamistaso oli, mihin asioihin tuli kiinnittää enemmän huomiota perehdyttämisessä, millaista perehdytystä työntekijät pitivät parhaana, miten perehdytystä voitiin parantaa ja olivatko työntekijät sitoutuneita työhönsä.

Enemmistö vastaajista koki perehdyttämisen lisänneen sitoutumista työhön, saaneensa riittävän perehdytyksen tämän hetkisiin työtehtäviinsä ja jaksavansa työssään hyvin. Osa vastaajista kuitenkin kertoi, että työ on stressaavaa, eikä yritys tue työntekijää tarpeeksi jaksamaan työssään, joten perehdytyskansion luomisen aikana näihin asioihin kiinnitettiin huomiota kertomalla yrityksen työhyvinvointisuunnitelmasta, erilaisista alennuksista ja yhteistyökumppanuuksista, varhaisen välittämisen mallista, sekä laajasta työterveyshuollosta. Viimeisessä avoimessa kysymyksessä olleet vastaukset ehdotuksista työntekijöiden sitouttamiselle tuotiin toimeksiantajan tietoon, jotta työntekijät olisivat sitoutuneempia työhönsä.

Tärkeimmät kysymykset, joihin työllä haettiin vastausta olivat: mitä laadukas ja kattava perehdytys pitää sisällään ja vaikuttaako perehdyttäminen työntekijän sitoutumiseen? Kyselytutkimuksella saatiin selvitettyä työntekijöiden senhetkisen osaamistason lisäksi sitä, mitä he toivoisivat perehdytettävän lisää ja mitä perehdytyksen tulisi pitää sisällään ja näiden vastausten perusteella yritykselle luotiin kattava perehdytyskansion.

Aiheesta tehtyjen aiempien tutkimuksien perusteella laadukas perehdyttäminen vaikuttaa huomattavasti työntekijän sitoutumiseen, kuten Farrenin (2007), tutkimuksesta kävi ilmi. Työntekijästä tulee yritykselle tuottava noin kaksi kuukautta aiemmin, kuin perehdyttämättä jäänyt työntekijä, kuten Rossin ym. (2014) tutkimuksessa todettiin. Aiempien tutkimusten, oman kyse-

lytutkimukseni ja kokemukseni perusteella jokaisen yrityksen tulisi siis panostaa laadukkaaseen ja suunnitelmalliseen perehdytykseen sekä varata perehdytykselle riittävästi aikaa. Näin tekemällä yritys saa osaavia, hyvinvoivia ja näinollen tuottavia työntekijöitä, jotka ovat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä.

LÄHTEET

Academy of brain. 2019. 10 keinoa parantaa työhyvinvointia. Saatavissa: <https://academyofbrain.com/2019/07/30/10-keinoa-parantaa-tyohyvinvointia/> [viitattu 15.2.2023].

Ahokas, L. Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus: ennakoivaa työsuojelua. Helsinki. Työturvallisuuskeskus. E-kirja. Saatavissa: <https://tyoturvallisuuskeskus.mobiezone.fi/zine/4/cover> [viitattu 10.2.2023].

Arter. 2022. PDCA-malli käytännössä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.arter.fi/pdca-malli-kaytannossa-laadunhallinnan-kivijalkana/> [viitattu 16.2.2023].

Berlin, S. 2019. Palkitseva työ. Helsinki. Helsingin seudun kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225513> [viitattu 17.1.2023].

Opintopolku. s.a. Ravintola- ja cateringalan perustutkinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.0000000000000000000044> [viitattu 12.3.2023].

Ekonomit. 2022. Osaamisen kehittäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ekonomit.fi/tyoelaman-tietopankki/osaamisen-kehittaminen/#a5af8ec9> [viitattu 3.3.2023].

Farren, C. 2007. Help new hires succeed: Beat the statistics. Mastery Works, Inc. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://thewynhurstgroup.com/wp-content/uploads/2014/07/Help-New-Hires-Succeed.pdf> [viitattu 28.1.2023].

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki. Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.143010>. [viitattu 6.1.2023].

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki. Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227240> [viitattu 15.1.2023].

Juhila, K. s.a. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [viitattu 17.03.2023.]

Kansikas, J. 2016. Merkityksellistä työtä tekevä työntekijä on avain yrityksen menestymiseen. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.wgh.fi/merkityksellista-tyota-tekeva-tyontekija-on-avain-yrityksen-menestykseen/> [viitattu 25.1.2023].

Kesti, M. 2010. Strateginen henkilöstötuottavuuden johtaminen. Helsinki. Talentum. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/35551850-Marko-kesti-strateginen-henkilostotuottavuuden-johtaminen.html> [viitattu 2.1.2023.]

Kupias, P. Pirinen, J & Peltola, R. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki. Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.219089>. [viitattu 5.1.2023].

Kurtti, M. Aalto, P. 2021. Pomon parhaat ratkaisut. Helsinki. Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.227888> [viitattu 4.2.2023]

Mannermaa, E. 2022. 5 vinkkiä onnistuneen perehdytyksen rakentamiseen. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.vuolearning.com/fi/blog/5-vinkkia-onnistuneen-perehdytyksen-rakentamiseen> [viitattu 23.2.2023].

Mara. 2022. Jäsenkysely: Työvoimapula ja kustannusten raju kallistuminen jarruttavat toipumista koronarajoituksista – 40 prosenttia alan yrityksistä odottaa heikompaa kesää kuin 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2022/jaskenkysely-tyovoimapula-ja->

[kustannusten-raju-kallistuminen-jarruttavat-toipumista-koronarajoituksista-40-prosentsia-alan-yrityksista-odottaa-heikompa-kesaa-kuin-2019.html](#) [viitattu 30.3.2023].

Matikka, M. 2021. Työntekijän sitouttaminen – 3 nyrkkisääntöä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://atalent.fi/fi/blog/nyrkkisaannot-tyontekijan-sitouttamiseen> [viitattu 12.2.2023].

Mayor, P, Risku, M. 2021. Opas yksilöiden ja tiimien motivointiin: 16 perustarvetta muuttuvissa ympäristöissä. Helsinki. Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.229073> [viitattu 8.1.2023]

Moilanen, S. 2014. Hoitotyön johtajien työhyvinvointi. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Tampere. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201602111198> [viitattu 24.2.2023].

Nederström, M. 2019. Sitouttamisen viisi tekijää. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://psycon.fi/sitouttamisen-viisi-tekijaa/> [viitattu 1.2.2023].

Parppej, R. 2018. Tee, toimi, saa aikaan! : kehitä ja johda toimeenpanoa. Helsinki. Alma talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.223547> [viitattu 5.2.2023].

Pizzeria Via Tribunali. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://viatribunali.fi/> [viitattu 17.3.2023].

Rantanen, J. Leppänen, I & Kankaanpää, H. 2020. Johda tunneilmastoa: vapauta työyhteisösi todellinen potentiaali. Helsinki. Alma talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225418> [viitattu 26.2.2023].

Ross, W., Huang, K. & Jones, G. 2014. Executive Onboarding: Ensuring the Success of the Newly Hired Department Chair. Academic Medicine. PDF-dokumentti. Saatavissa: doi: 10.1097/ACM.0000000000000214 [viitattu 5.1.2023].

Sosiaali- ja terveysministeriö. s.a. Työhyvinvointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi> [viitattu 14.2.2023].

Suomi.fi. 2023. Lakisääteinen työterveyshuolto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuuus/tyoyhteison-hyvinvointi/opas/tyoturvallisuus-ja-tyoterveysvelvollisuudet/lakisaaiteinen-tyoterveyshuolto> [viitattu 1.3.2023].

Työelämään.fi. 2023. Perehdytys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tyoelamaan.fi/tyosuhde/perehdytys/> [viitattu 5.3.2023].

Työmarkkinatori. 2020. Ravintolan tarjoilija. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tyomarkkinatori.fi/ammait/Ravintolan-tarjoilija>. [viitattu 5.1.2023].

Työsuojeluhallinto. 2022. Väkivallan uhka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojaelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka> [viitattu 17.1.2023].

Työsuojeluhallinto. 2022. Perehdyttäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojaelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen> [viitattu 15.1.2023].

Työterveyshuoltolaki. 21.12.2001/1383. [viitattu 3.2.2023]

Työterveyslaitos. s.a. Perehdyttäjän top 10- muistilista. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista> [viitattu 4.2.2023].

Työterveyslaitos. s.a. Riskialttiit ammatit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/toissa-terveena-ammatinvalinta-allergia-ihottuma-ja-astma/riskialttiit-ammait> [viitattu 7.2.2023].

Työterveyslaitos. 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132079/tyohyvinvointi-uudistuksia-ja-hyvia-kaytantoja.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 6.2.2023].

Työterveyslaitos, 2023. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145979/TTL_978-952-391-064-5.pdf?sequence=5&isAllowed=y [viitattu 7.2.2023].

Työterveyslaitos. s.a. Työterveyshuolto yrittäjän tukena. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/yrittajat-ja-itsensatyollisia-jat/tyoterveyshuolto-yrittajan-tukena> [viitattu 19.2.2023].

Työturvallisuuskeskus. s.a. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tyoturva.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/vaarojen-tunnistaminen-ja-riskien-arviointi/> [viitattu 18.2.2023].

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä. PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.223903> [viitattu 17.3.2023].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki. Helsingin yliopisto. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225374> [viitattu 18.3.2023].

Viitala, R. Jylhä, E. 2019. Johtaminen: keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki. Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224789> [viitattu 7.1.2023].

KYSELYLOMAKE VIA TRIBUNALIN TYÖNTEKIJÖILLE

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn koskien perehdyttämistä.

Opiskelen restonomiksi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK:ssa ja teen opinnäytetyötäni 15.12.2022-12.04.2023. Tämän kyselyn tarkoituksena on tutkia Turun Via Tribunalin salihenkilöstön kokemuksia perehdyttämisestä. Vastausten perusteella luodaan kattava perehdytyskansio Turun Via Tribunalin salihenkilöstölle. Kyselyssä ei kysytä tunnistetietoja, kuten ikää, sukupuolta, asemaa ym. mutta vastaaja voidaan tunnistaa esim. kirjoitustyylin perusteella, joten tästä kyselystä on tehty tietosuojailmoitus. Tietosuojailmoitukseen voit tutustua alla olevan linkin kautta.

Tietosuojailmoitus.docx

Jos sinulle herää kysymyksiä, ideoita tai muuta palautetta niin voit olla yhteydessä minuun sähköpostitse: djati004@edu.xamk.fi

T. Jasmin Tikkala

Olen tutustunut tietosuojailmoitukseen ja annan suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn.

Kyllä

Kysymys 1

Miten koet hallitsevasi seuraavat asiat asteikolla 1-5 (1=heikosti, 5=erittäin hyvin)

Ruokavalikoima

Allergeenit

Juomavalikoima

Kassan käyttö

Via Tribunalin taukokäytännöt

Kahvikoneen käyttö

Poissaolokäytännöt

Lomat ja niiden kertyminen

Siivouskäytännöt

Ravintolan avaus- ja sulkutoimenpiteet

Toiminta vaaratilanteissa

Lisämyynti/suosittelu

Kysymys 2

Mihin seuraavista asioista haluaisit lisäperehdytystä? Voit valita useampia.

Ruokavalikoima

(jatkuu)

Allergeenit

Juomavalikoima

Kassan käyttö

Via Tribunalin taukokäytännöt

Kahvikoneen käyttö

Poissaolokäytännöt

Lomat ja niiden kertyminen

Siivouskäytännöt

Ravintolan avaus- ja sulkutoimenpiteet

Toiminta vaaratilanteissa

Lisämyynti/suosittelu

Muu, mikä?

Kysymys 3 1=Täysin eri mieltä 5= Täysin samaa mieltä

Perehdyttäminen on lisännyt sitoutumistani työhön

Koen saaneeni riittävän perehdytyksen tämänhetkisiin työtehtäviini

Koen jaksavani työssäni

Koen yrityksen tukevan minua työssä jaksamisessa

Työni on stressaavaa

Minulla on riittävästi aikaa harrastuksille ja läheisilleni

Kysymys 4

Onko sinulla kokemuksia huonosta perehdytyksestä? Kyllä/ei

Mikäli vastasit kyllä, kertoisitko siitä?

Kysymys 5

Onko sinulla kokemuksia hyvästä perehdytyksestä? Kyllä/ei

Mikäli vastasit kyllä, kertoisitko siitä?

Kysymys 6

Aloittaessasi Via Tribunalissa, mitä olisit toivonut sinulle kerrottavan heti alussa?

Kysymys 7

Mitä yritys voisi mielestäsi tehdä, jotta olisit sitoutuneempi työhösi?

Kysymys 8

Tuleeko mieleesi vielä jotain muuta?

Kiitos osallistumisesta!

Perehdytyskansion sisällysluettelo

Perehdytyspolku

Tervetulopuhe & yrityksen esittely

Töihin kulkeminen

Tärkeät puhelinnumerot

Yrityksen viestintäkanavat

Tehtävät kussakin työvuorossa

Taukokäytännöt & ruokaraha

Sairastuminen & poissaolot

Toiminta vaaratilanteissa

Allergeenit

Kassan käyttö

Palvelumanuaali

Tuotekortit juomista

Ravintolan avaus & sulkuohjeet

Tilitysohjeet

Siivousohjeistus

Vuorojen vaihtaminen

Hävikki & ResQ-app

Yhteistyökumppanit ja alennukset

Ravintolan historia

Lomien kertyminen

Tutustu näihin: omavalvontakansio, pelastussuunnitelma, työhyvinvointisuunnitelma!

Perehdytyspolku

Esihenkilö ja perehdytettävä käyvät läpi kaikki kansiossa olevat asiat järjestyksessä yhdessä ja kuittaavat paperille kun asia on käyty läpi.

<i>Perehdytettävä asia</i>	<i>Perehdyttäjä</i>	<i>Perehdytettävä</i>	<i>Päiväys</i>
<i>Uuden työntekijän vastaanottaminen & talokierros</i>			
<i>Perehdyttäjän (perehdyttäjiä) esittely</i>			
<i>Perehdytyksen esittely & tavoitteet</i>			
<i>Tervetulopuhe & Yrityksen esittely</i>			
<i>Töihin kulkeminen</i>			
<i>Tärkeät puhelinnumerot</i>			
<i>Yrityksen viestintäkanavat</i>			
<i>Tehtävät kussakin työvuorossa</i>			
<i>Taukokäytännöt & Ruokaraha</i>			
<i>Henkilökunnan esittely</i>			
<i>Pelisäännöt</i>			
<i>Sairastuminen & Poissaolot</i>			
<i>Työturvallisuus & toiminta vaaratilanteissa</i>			
<i>Allergeenit & ruokavalikoima</i>			
<i>Kassan käyttö</i>			
<i>Palvelumanuaali</i>			
<i>Tuotekortit juomista</i>			
<i>Ravintolan avaus & sulkuohjeet</i>			
<i>Tilitysohjeet</i>			
<i>Siivousohjeistus</i>			
<i>Vuorojen vaihtaminen</i>			
<i>Hävikki & ResQ-app</i>			
<i>Yhteistyökumppanit ja alennukset</i>			
<i>Ravintolan historia</i>			
<i>Lomien kertyminen</i>			
<i>Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen</i>			

<i>Pelastussuunnitelmaan perehtyminen</i>			
<i>Työhyvinvointisuunnitelmaan perehtyminen</i>			
<i>Molemminpuolinen palautekeskustelu perehdytyksestä & kehitysideat</i>			