

Krista Nevanperä

PEREHDYTTÄMÄLLÄ OSAKSI TYÖYHTEISÖÄ

Perehdytyskansio Grilli Laguunille

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2017**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2017	Tekijä/tekijät Krista Nevanperä
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi PEREHDYTTÄMÄLLÄ OSAKSI TYÖYHTEISÖÄ.		
Työn ohjaaja Ann-Christine Johnsson		Sivumäärä 27+12
Työelämäohjaaja Aila Rahja		
<p>Se, miten työt yrityksessä aloitetaan, ratkaisee paljon tulevan työsuhteen kannalta. Työntekijöiden sitoutuminen työhön olisi tärkeää niin työntekijän kokeman työn mielekkyyden kannalta. Se on myös tärkeä yrityksen liiketaloudellisen menestymisen tukipilari.</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdytyskansio ravintola-alan kohdeyritykselle. Opinnäytetyö tehtiin toiminnalliseksi opinnäytetyöksi, joka tarkoittaa ammatillisessa kentässä työtoiminnan kehittämiseen tähtäävää työtä. Työ koostettiin teoriaosiosta ja toiminnallisesta osiosta. Teoriaosiossa käsitellyssä ovat perehdyttämistä käsittelevät teemat alkaen henkilöstöjohtamisesta, joka on oleellinen osa perehdytystä ja luo perustan onnistuneen perehdyttämisen mahdollistamiselle. Jos esimies ei pidä perehdytysprosessia tärkeänä, saattaa yritys jättää perehdytysvaiheen kokonaan suunnittelematta tai jopa käyttämättä. Sen jälkeen työssä käsitellään perehdytys, mitä perehdytys on ja minkä takia sitä kannattaa tehdä, jonka jälkeen käsitellään perehdytysprosessin sisältö ja koko perehdyttämisen suunnittelu. Työssä pohditaan myös perehdyttäjän sekä perehdytettävän rooleja perehdytysprosessin aikana.</p> <p>Toiminnallisen osion perehdytyskansiossa on kuusi moduulia. Ensimmäinen sisältää yleistä tietoa yrityksestä ja sen arvoista, toinen sisältää tietoa yrityksen perehdytyksestä ja perehdytyskansion käytöstä, kolmas sisältää ohjeita työntekijälle. Neljäs moduuli käsittelee työaikaa ja työtehtäviä, viides käsittää työympäristön ja siitä huolehtimisen, ja kuudennessa on työturvallisuutta käsitteleviä asioita sisältäen myös työtä sääntelevän lainsäädännön.</p>		
Asiasanat esimiestyö, esimiehen rooli, henkilöstöjohtaminen, osaamisen kehittäminen, perehdytys, perehdyttäminen, perehdyttäjä, perehdytettävä, työhön sitoutuminen		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2017	Author Krista Nevanperä
Degree programme Business Management		
Name of thesis BECOMING A PART OF WORK COMMUNITY WITH ORIENTATION.		
Instructor Ann-Christine Johnsson	Pages 27+12	
Supervisor Aila Rahja		
<p>Good work atmosphere, a welcoming reception from the co-workers and a thorough introduction to work assignments are important factors in successful employment. An employee's commitment to work is a very important thing for the employee and for the workplace as well. When employees are committed they can lead the company to success. Commitment is the cornerstone.</p> <p>This thesis was a practice-based thesis. It means that the thesis includes developing tools which can be helpful in working life. In this case it was the orientation folder. It is intended to help new employees familiarize with the workplace. It is intended also to help old workers to revise the basics. In the thesis there is also a theory part. The theory part includes a human resource management part, the basics of work introduction and the presentation of an introduction process.</p> <p>The practical part is the orientation folder. In this folder six categories have been listed. The first part gives the basic information about the company, the second part summarizes the idea of the folder and tells about the company's introduction traditions, the third part gives basic knowledge for the worker, the fourth part tells about shifts and work assignments, the fifth part tells about the working environment and how to care about cleanliness in the workplace, and the sixth part is about work safety. It includes all the laws which concern working.</p>		
<p>Key words instructor, introduction, introduction folder, management, orientation, orientation folder</p>		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	3
2.1 Hyvä henkilöstöjohtaminen	3
2.2 Esimiehen rooli työyhteisössä	4
2.3 Osaamisen kehittäminen.....	5
2.4 Työilmapiiri tuloksen tuojana	6
3 PEREHDYTTÄMINEN	8
3.1 Työlainsäädäntö.....	8
3.1.1 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	9
3.1.2 Työehtosopimus	9
3.1.3 Työturvallisuuslaki	10
3.1.4 Työsopimuslaki.....	10
3.2 Perehdyttämisen perusteet	11
3.3 Perehdyttämisen tarve.....	11
3.4 Työyhteisöön sitoutuminen	12
4 PEREHDYTYSPROSESSI	14
4.1 Perehdyttämisen suunnittelu	15
4.2 Onnistuneen perehdytyksen tunnusmerkit	18
4.3 Perehtyjän rooli	18
4.4 Perehdyttäjän rooli	19
4.5 Perehdyttämiseen käytettäviä työkaluja	21
5 PEREHDYTTÄMISKANSION RAKENTAMINEN KOHDEYRITYKSELLE	23
6 YHTEENVETO.....	25
LÄHTEET	27
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Motivaation luovat tekijät	13
KUVIO 2. Perehdytysprosessin alkuvaiheet	16

1 JOHDANTO

Suomen lainsäädännössä on määrätty työnantajan pakollisiksi velvollisuuksiksi esimerkiksi palkanmaksu, työturvallisuudesta huolehtiminen ja työtehtäviin perehdyttäminen. Silti useimmiten kuulee ihmisten sanovan, että eivät saaneet työhönsä juuri minkäänlaista perehdytystä tai ainakaan se ei ole ollut riittävää. (Kupias & Peltola 2009, 9.) Miksi perehdyttämistä ei tapahdu suurella osalla työpaikoista? Miksei perehdyttämiseen panosteta? Perehdytys nähdään työpaikoilla liikaa resursseja vievänä tekijänä, vaikka todellisuudessa se motivoi työntekijöitä ja lisää osaamista, jolloin myös tehokkuus lisääntyy. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Tämän opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdytyskansio toimeksiantajayritykselle Grilli Laguunille, joka toimii Kalajoen Hiekkasärkillä. Kyseessä on sesonkiaikaan toiminnassa oleva grilli. Perehdytyskansion tavoitteena on toimia opetusvälineenä uusille työntekijöille, sekä kertauksena vanhoille työntekijöille aloittaessa työtä talvitaun jälkeen. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka teoriaa käsittelevässä osuudessa käsitellään henkilöstöjohtamista sekä perehdyttämistä ja sen eri osa-alueita. Työn toiminnallinen osuus on perehdytyskansio, joka kehiteltiin yhdessä työelämäohjaajan kanssa.

Perehdytys tarkoittaa uudella työpaikalla tai uudessa työtehtävässä tapahtuvaa alkuun ohjausta. Tavoitteena perehdyttämisessä on saada uusi työntekijä kokemaan itsensä nopeasti osaksi uutta työyhteisöä. Työnopastus puolestaan on toimintaa, jolla pyritään työtehtävien haltuun ottamiseen. Työnopastuksessa keskitytään erityisesti työn hoitamiseen tarvittaviin taitoihin. Yleisesti perehdyttämisellä kuitenkin tarkoitetaan näitä molempia, eli siihen luetaan kaikki toimenpiteet joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen vision ja tavat, työtoverit, asiakkaat ja häntä kohtaan työnjohdolta tulevat odotukset. (Kupias & Peltola 2009, 17–18)

Aiemmin Suomessa työhön perehdytyksessä oli kyse ennemminkin pelkästä opastamisesta, johon tuen työympäristöjen alkeellisuudesta ja ajatuksesta, että suurempaa yhteyttä työorganisaatioon ei tarvitse luoda. Nykyisin työympäristöt ovat monimutkaisia ja tiedetään, että työntekijä on sitoutuneempi työyhteisöönsä, jos hänellä on yhteys organisaatioon ja ymmärrys sen toiminnasta. Lisäksi tarvitaan ymmärrys siitä, miksi tämä organisaatio on toiminnassa. Perehdyttämisen täytyykin nykyisissä työympäristöissä olla laajaa ja kokonaisvaltaista, jotta se ottaa tarpeeksi kattavasti nämä seikat huomioon. (Kupias & Peltola 2009, 13–18.)

Perehdyttäminen on kokonaisvaltainen asia ja sen laajuutta ja vaikutusta työyhteisöön ei helposti ymmärretä. Perehdyttäminen vaikuttaa työyhteisössä kaikkeen, myös työilmapiiriin. Perehdyttämisen avulla pyritään kehittämään liiketoimintaa tehokkaammalla työnteolla, kuin myös työyhteisöä omaamaan myönteistä asennetta niin toisiaan kuin itse työtäkin kohtaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 4.)

Tehtyäni tämän työn tiedän paremmin, miten perehdytys ja koko työnohjaus tulisi hoitaa menestyvän työsuhteen mahdollistamiseksi. Perehdyttämisellä on tarkoitus saada työntekijä tehokkaasti osaksi työyhteisöä ja antaa hänelle valmiudet pystyä hoitamaan työtehtäviään tarpeeksi itsenäisesti ja kokea itsensä varmaksi tehtävien suorittamisen suhteen. On erikoista, että monissa työpaikoissa kuitenkin laitetaan työntekijä kylmiltään suoraan hoitamaan hommiaan. Vielä erikoisempaa on, jos työyhteisö ei varaudu millään lailla uuden työntekijän vastaanottamiseen, silti näitäkin tapauksia on. Työtäni hyödyntämällä toimeksiantajayritykselläni on valmiuksia vastaanottaa uusia työntekijöitä ja kehittää omaa työyhteisöä perehdyttämisen kautta.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Henkilöstöjohtamisen käsite on vakiintunut omaksi erityiseksi johtamisen kokonaisuudekseen, jossa valokeilassa ovat niin henkilöstöjohtaminen kuin tuotantostrategia, sekä niiden yhteistointi. (Mönkkönen & Roos 2010, 120). Henkilöstöjohtamisessa otetaan huomioon henkilöstötoimien suunnittelu, henkilöstön hankkiminen, työskentelevän henkilöstön motivointi, kehittäminen ja palkitseminen. Henkilöstönjohtajan pitää kyetä antamaan palautetta, johtamaan palavereita, hoitamaan yrityksen tiedonkulkua ja delegoida tehtäviä. Henkilöstöjohtajan olisi tärkeää ymmärtää kokonaisuudessaan henkilöstöjohtamisen vaikutus yrityksen toimivuuteen ja työyhteisön jäseniin. (Österberg 2015, 127.)

2.1 Hyvä henkilöstöjohtaminen

Keskeinen asia johtamisessa on strategia ja siihen liittyvä strateginen ajattelu, jolla tarkoitetaan johtajan kykyä luotsata yritystään kohti sen strategisia tavoitteita. Se ei kuitenkaan selitä täysin sitä, mitä hyvältä johtajalta suoraan odotetaan. Itse asiassa hyväksi koetun johtamisen piirteet ei yleensä alaisilta kysyttäessä kytkeydy hänen taitoonsa johtaa yritystään strategisesti. (Mönkkönen & Roos 2010, 123.)

Johtajana oleminen tulisikin nähdä ennen kaikkea ammattina, eikä etuoikeutettuna asemana. Esimiestyö-ammatti vaatii paljon, ja siksi esimiehen on jatkuvasti kyettävä kehittämään omia johtamistaitojaan. (Österberg 2015, 128). Hyvään johtajuuteen ei nykyisin riitä ainoastaan muita työyhteisön jäseniä korkeampi koulutus tai asema, sillä johtajuuteen tarvitaan laajasti kykyä johtaa työntekijöiden henkistä pääomaa ja johtajalta vaaditaan ennakoitukykyä. Erilaisissa taloudellisissa tilanteissa täytyy pystyä tekemään radikaalejakin päätöksiä ja omata hyvä riskinotto-kyky. Johtamisesta onkin tullut osa-alue, johon kiinnitetään paljon huomiota ja johon järjestetään erilaisia koulutuksia. Hyvä johtaminen ei ole enää pelkkää alaisten johtamista, vaan alihankintaa, kumppanuuksien hankintaa, projektien hallintaa ja osallistumista käytännön työhön alaisten kanssa. (Mönkkönen & Roos 2010, 114.)

Tutkimukset osoittavat hyvän johtamisen tärkeimmäksi työhyvinvoinnin lähteeksi, kun taas huono johtaminen koetaan suurimmaksi syyksi työpaikan vaihtoon (Ojala & Ahonen 2003, 122). Esi- miestyössä edellytetään yhä enenevässä määrin työntekijöiden henkisen pääoman kasvatta- mista ja kehittämistä. Työhyvinvoinnin ja sitä kautta myös työilmapiirin kehittäminen tulisi olla työ- paikalla tärkeimpiä panostettavia asioita. Hyvän johtajan kannattaakin panostaa yrityksen toimin- takulttuuriin, erityisesti avoimeen vuorovaikutuskulttuuriin ja yhteisöllisten rakenteiden luomiseen työyhteisöissä. (Mönkkönen & Roos 2010, 116–122).

2.2 Esimiehen rooli työyhteisössä

Esimiehen roolin vaikutus työntekijöiden motivointiin on todella merkittävä, sillä se miten esimies johtaa työyhteisöä, vaikuttaa kaikkiin työyhteisön välisiin suhteisiin ja erityisesti työilmapiiriin jolla on vahva vaikutus työhyvinvointiin. Esimies on työyhteisössä myös se, joka huolehtii työtehtävien järjestelystä, eli vaikuttaa merkittävästi jokaisen yhteisön jäsenen työskentelyyn. (Österberg 2015, 128.)

Esimiehen tulee luoda suhde alaisiin. Suhteen luominen vaatii vuorovaikutusta molemmin puolin ja molempien toiminta vaikuttaa yhtä paljon sen kehittymiseen. Kahdenkeskeinen suhde esimie- hen ja alaisen välillä on tärkeä, sillä esimiehenä kuunnellaan työntekijöiden luottamukselliset asiat, jotka esimies saa usein selville kehityskeskusteluissa. Näissä alaisen kanssa keskustelta- essa esiin tulevat epäkohdat, esimerkiksi koskien työyhteisöä, esimies voi tuoda työyhteisölle esille ja kehittää epäkohtia paremmiksi yhdessä työntekijöidensä kanssa. (Mönkkönen & Roos 2010, 134.)

Esimiehen roolin hoitamiseen vaikuttavat eri näkökulmat, joita jaetaan ihmisten ja asioiden johta- misen välille. Asioiden johtaja huolehtii rakenteista, hallinnoi ja on kiinnostunut tuloksista. Ihmis- ten johtaja huolehtii työyhteisön jäsenistä, kohdaten heidät aidosti, haastaa heitä kehittymään ja on kiinnostunut vuorovaikutuksesta heidän kanssaan. Esimiehen on pystyttävä hoitamaan mo- lemmat roolit, sillä näiden eri asioiden yhteisvaikutus on suuri organisaation johdon ja työyhteisön kehittämisen, etenkin perehdyttämisen kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 54.)

Jos esimiestyö on heikkoa, se näkyy heti lisääntyneinä poissaoloina ja henkilöstön vaihtuvuutena, jotka taas heikentävät yrityksen toimintaa. Heikolla esimiestyöllä heikennetään myös työntekijöi- den työmotivaatiota, sillä osaamista ei enää jaeta työyhteisössä, työilmapiiri huononee ja yhteisön

yhteinen tavoite jää jokaiselle epäselväksi. Huonosti motivoitunut työntekijä tekee myös laadultaan huonompaa työtä. Esimiestyö voidaan siis nähdä koko organisaation toimintaa pyörittävänä voimana. (Ojala & Ahonen 2003, 68.)

2.3 Osaamisen kehittäminen

Osaava organisaatio tukee menestyvää liiketoimintaa ja sen saavuttamista. Se osaaminen mitä organisaatiossa on tiettyinä hetkenä, ei välttämättä enää seuraavana hetkenä riitä. Siksi osaamisen kehittäminen on olennainen osa eteenpäin pyrkivässä yrityksessä. Henkilöstön kehittäminen liiketoimintaa tukevalla tavalla vaatii sitä, että johtoportaalta on vankkaa sitoutumista henkilöstön kehittämiseen ja että organisaatiosta löytyy henkilöstöasiantuntijuutta tätä asiaa hoitamaan. (Österberg 2015, 144.)

Osaaminen ja työhyvinvointi ovat keskenään verrannollisia. On tärkeää, että työntekijällä on tunne työnsä osaamisesta. (Kupias & Peltola 2009, 68.) Organisaation kehittämistä ja osaamista voidaan kehittää tehokkaasti esimerkiksi perehdytysprosessin aikana, sillä uusi tulokas näkee työyhteisöstä niitä tekijöitä, joita jo rutinoituneet työntekijät eivät enää osaa edes ihmetellä. Monissa työpaikoissa on nimittäin rutiineja, jotka ovat jäänteitä menneiltä ajoilta, joita kannattaisi karsia. (Kupias & Peltola 2009, 77.)

Osaamisen kehittäminen onkin keskeistä nykypäivän työyhteisöissä, sillä monilla ammattialoilla yhteiskunnan muutokset edellyttävät uusia työ- tai ajattelutapoja.

Osaamista voidaan katsoa eri näkökulmista

- Osaaminen työtapojen ja taitojen kehittymisen näkökulmasta
- Osaamisen johtamisena
- Yrityksen kilpailukyky (Mönkkönen & Roos 2010, 203.)

Oppimista ja osaamista ilmentää käytännössä esimerkiksi uuden tiedon ja taidon omaksuminen, työsuoritusten nopeutuminen ja niiden virheiden vähyys, toimintavaihtoehtojen lisääntyminen työssä, työ tilanteiden parempi ymmärtäminen ja myönteisempi asenne erilaisuuteen. (Kangas 2004a, 27.)

Työyhteisön osaaminen voidaan jakaa yhteisö, tehtävä- tai toimialakohtaiseen osaamiseen, työsuhteosaamiseen ja yleisosaamiseen. Osaamisalueiden rajat eivät ole selkeät, vaan päällekkäiset. Tehtäväkohtainen osaaminen tarkoittaa osaamista, jollaista vaaditaan esimerkiksi haetun uuden työntekijän tehtävässä. Tiimi- tai yhteisökohtainen osaaminen tarkoittaa osaamista, jota tarvitaan haettuun tiimiin tai yhteisöön. Tätä ei pystytä edellyttämään, jos haetaan uusia työntekijöitä yhteisön ulkopuolelta. Organisaatio-osaaminen on osaamista, jota tarvitaan juuri kyseisessä organisaatiossa. Toimialaosaaminen on osaamista, jota vaaditaan tietyltä toiminta-alalta. Työsuhteosaaminen taas on osaamista, joka liittyy oman työsuhteen ehtoihin. Yleis- ja perusosaamiseen kuuluu osaaminen, johon sisältyy kaikenlaiset yleiset työelämässä vaadittavat taidot. (Kupias & Peltola 2009, 92.)

Työntekijöiden osaaminen on työyhteisön henkistä pääomaa, jota pitää myös kehittää. Oikeanlainen osaaminen on sellaista, jolla saavutetaan tavoitteet ja se määräytyy asiakkaiden ja markkinoiden tarpeiden kautta. Osaamisen ylläpito on sinällään työntekijän itsensä vastuulla, mutta työnantajan kannattaa käyttää siihen myös työaika ja resursseja. (Ojala & Ahonen 2003, 113–116.)

Työyhteisön osaamista voidaan hyödyntää johtamisen ja esimiestyön kautta. Yhteisön jäsenten osaaminen saadaan yrityksen käyttöön jakamalla ja kytkemällä se yhteiseksi yhteisön jäsenten osaamiseksi. Olosuhteissa, joissa voi puhua ja jakaa tietoa luottamuksellisesti, on hyvä työilmapiiri. Tällaisessa työyhteisössä osaamista kannustetaan jakamaan. (Ojala & Ahonen 2003, 23.)

Yrityksen on tärkeää tunnistaa yrityksen liiketoiminnassa menestymisen kannalta keskeinen osaaminen ja pyrkiä kehittämään sitä. Kun halutaan kehittää yhteisön oppimista, on tärkeä tukea juuri oikeanlaisen osaamisen kasvua, jotta kilpailukyky kehittyy ja lisäarvoa tulee siten niin henkilöstölle, asiakkaille kuin yritykselle itsellensäkin. (Österberg 2015, 144.)

2.4 Työilmapiiri tuloksen tuojana

Kun ilmapiiri on positiivinen, on oma osaaminen helpompi saada esiin ja myös aktivoitua vastaanottamaan tietoa muulta työyhteisöltä. (Kupias & Peltola 2009, 69). Työhyvinvoinnin ylläpidolla taas pystytään vaikuttamaan työyhteisön ilmapiiriin. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan jokaisen työyhteisön jäsenen yksilönä tuntemaa hyvinvoinnin tunnetta sekä koko työyhteisössä vallitsevaa vireystilaa. Positiivisuus ja energisyys ovat tarrantuvia ominaisuuksia työyhteisön keskuudessa.

Tällä työyhteisöä eteenpäin vievällä energialla pystytään luomaan menestystä. (Ojala & Ahonen 2003, 20.) Tutkimuksen mukaan yritykset voivat saada monen kymmen kertaisena takaisin sen rahan, jota he käyttävät hyvän työilmapiirin ja työhyvinvoinnin luomiseen. Työilmapiirillä luodaan kilpailukeino, jolla saadaan kestävää tuloskehitystä. (Ojala & Ahonen 2003, 52.)

Työilmapiirin ollessa epämiellyttävä, estyy työyhteisön osaamisen jakaminen ja uuden oppimisen kehittyminen. Huono työilmapiiri vie parhaat osaajat muualle. Yrityksen imago kärsii, kun maine huonosta työilmapiiristä leviää. Mahdollisuudet tehdä hyvää tulosta heikkenevät. Työilmapiirin ja työhyvinvointiin satsaaminen kannattaakin ajatella yritykseen aineettoman pääomaan lisäyksenä. (Ojala & Ahonen 2003, 67.)

Kun työntekijä on tyytymätön työyhteisöönsä tai työhönsä, hän valittaa ja levittää negatiivisuuttaan koko organisaatioon. Pahimmillaan koko organisaation työmotivaatio heikkenee. Tämän vuoksi negatiivinen ilmapiiri kannattaa johdon tasolla ottaa palautteena, että olisi aika tehdä muutoksia organisaatiossa. (Kangas 2014b, 22.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisen käsite kuulostaa sinällään yksinkertaiselta, mutta se on ajan kuluessa muuttunut hyvin laajaksi ja se merkitsee usein eri organisaatioissa eri asiaa. Eniten eroihin vaikuttaa tapa, jolla organisaatio kytkee perehdyttämisen omaan toimintaansa. (Kupiainen & Peltola 2009, 17.)

Perehdyttäminen voi koskea niin uutta työpaikkaa kuin uutta työtehtävää. Kun uusi työsuhde tai työtehtävä alkaa on ilmassa paljon onnistumisen mahdollisuuksia, ne pitää vain osata valjastaa käyttöön. Aluksi olisi tärkeää oppia, miten uudella työpaikalla ylipäättään ollaan. Tähän sisältyvät käsitykset siitä, mitä organisaatio vaatii työntekijältä, miten se kuuntelee työntekijää ja miten työyhteisön jäsenet toimivat yhdessä. (Kupiainen & Peltola 2009, 16.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työyhteisössä tehtäviä asioita, joiden tavoitteena on opettaa uusi työntekijä hallitsemaan uusi työnsä sekä tukea pääsyä työyhteisön tuottavaksi jäseneksi. Perehdyttämisen avulla voidaan varmistaa että työntekijä osaa oikeasti työtehtävänsä, eikä hänen tarvitse keskeyttää jatkuvasti vanhojen työntekijöiden työtä kysyäkseen neuvoa. (Österberg 2015, 115.) Työnopastus kuuluu olennaisena osana perehdytykseen, siinä opetetaan varsinaisia työtehtäviä henkilökohtaisesti. Työhönopastuksessa tärkeintä on oppia asia oikein, sekä saada siihen tarvittaessa vahvistusta kertauksen avulla. (Kangas, 2004a.)

Perehdyttäminen on työntekijän opastusta oikeisiin työtapoihin ja työpaikan olosuhteisiin. Uudelle työntekijälle pitää varata aikaa ja resursseja perehdytystä varten, jotta työskentely pysyy määrättyllä tasolla niin laadullisesti kuin määrällisestikin. Perehdytystä on täydennettävä, jos huomataan puutteita työntekijän osaamisessa. (Työsuojelu 2016.)

3.1 Työlainsäädäntö

Työlainsäädäntö tuo yrityksille monenlaisia huolehdittavia lakipykälä sääntöjen, työntekijöiden sekä työnantajien oikeuksien ja velvollisuuksien muodossa. (Kupiainen & Peltola 2009, 14). Lainsäädäntö pyrkii turvaamaan työntekijöiden tasapuolisen ja tasa-arvoisen kohtelun, sekä työturvallisuuden ylläpidon. (Työsopimuslaki.) Esimiehen ja henkilöstöstä vastaavan on tunnettava lainsäädäntö, jotta hän pystyy kehittämään työskentelyä ja perehdytystyötä sääntöjen mukaiseen

suuntaan (Österberg 2015, 61). Useassa laissa löytyy määräyksiä koskien perehdytystä, erityisesti työnantajan vastuusta perehdyttää uutta työntekijäänsä, muun muassa työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa ja laissa, jossa määrätään yhteistoiminnasta yrityksissä. Lisäksi työlainsäädäntö on yleensä pakottavaa oikeutta. Tavoitteena on suojella työntekijää, jotta työntekijöiden työaika ei kuluisi työnantajan toimien tarkkailuun. (Kupiainen & Peltola 2009, 21). Perehdytysohjelmaa laatiessa tulisi huomioida tarkasti työlainsäädännön takia perehdytyksessä esille otettavat asiat (Kangas 2004b, 21).

3.1.1 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Laki yhteistoiminnasta (334/2007) kehittää kaiken kaikkiaan koko työyhteisön vaikutusmahdollisuuksia, sillä yhteistoiminnan osapuoliksi lasketaan työnantaja ja henkilöstö. Yhteistoimintaa johtaa henkilöstön puolelta luottamusmies (Österberg 2015, 62). Tämän lain tavoitteena onkin edistää työpaikan yleistä kommunikointia, viestintää ja kehittää työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Laki velvoittaa työn johtoa neuvottelemaan työntekijöiden kanssa, kun on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, kuten uusia työntekijöitä. Lisäksi perehdyttämistä koskevat asiat tulee olla läpinäkyviä, siten että jokainen työntekijä tietää, miten heitä tai tulevia työkavereita koulutetaan tehtäviin. (Kupiainen & Peltola 2009, 26.)

3.1.2 Työehtosopimus

Työehtosopimukset määrittävät jokaisen alan erityispiirteet (Österberg 2015, 62). Työehtosopimuksissa estetään työnantajan ja työntekijän työn ehdot, joita ei ole määrätty erikseen laissa (Työsopimuslaki.) Perehdyttäminen on mainittu useissa työehtosopimuksissa palkkaus pykälässä, sillä perehdyttäjä voi saada tehtävästään lisäpalkkiota ja perehtyjä saa usein perehtymisjaksonkin aikana jo normaalia palkkaa (Kupiainen & Peltola 2009, 26).

3.1.3 Työturvallisuuslaki

”Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi” (Työturvallisuuslaki 738/2008, 1 §). Työturvallisuuslaki on oleellisin perchedytystä suunniteltaessa, sillä se on oleellisinta ennakoivaa työturvallisuustoimintaa (Työturvallisuuskeskus). Työntekijää tulee saada riittävä opastus perehdytyksessä vaaratekijöistä sekä ergonomiasta huolehtimisesta. Työntekijältä tulee varmistaa, ovatko hänellä varmasti riittävät tiedot näiden seikkojen tunnistamiseen. Perehdyttämisen yhteydessä joskus esiintyvä kiusaaminen kertoo usein työpaikan huonosta ilmapiiristä. Yleisin piirre tästä on, että ei tueta uuden työntekijän perehtymisprosessia. (Kupiainen & Peltola 2009, 23–24.) Työturvallisuuslaki velvoittaaakin jokaista työyhteisön jäsentä puuttumaan työpaikkakiusaamiseen- ja häirintään. (Työsuojelu 2017). Työturvallisuuteen liittyy myös käyttöopastus erilaisiin turvatoimiin ja suojainten käyttöön, sekä tiedonanto ergonomisista työasunnoista sekä niiden merkityksestä (Kangas 2004b, 21).

3.1.4 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki (55/2001) määrittelee työnantajalle laajasti velvollisuuksia liittyen alaisiinsa. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työsopimuslaki antaa määräyksiä työsopimusta koskien, määritellen molempien osapuolten, niin työnantajan kuin työntekijän velvollisuudet ja oikeudet (Österberg 2015, 62). Työsopimuslaissa määrätään, että työnantaja ei voi erottaa työntekijää puutteellisen ammattitaidon vuoksi, jos ammattitaidossa oleva puute olisi pitänyt huomata jo palkkaustilanteessa, esimerkiksi haastattelun kautta. Työsopimuslaissa veloitetaan lisäksi työnantajaa pitämään huolen myös vanhojen työntekijöiden suoriutumisesta töistään työtehtävien tai työmenetelmien muuttuessa. Asia tuntuu itsestäänselvyydeltä, mutta usein kuulee kerrottavan pikaperehdytyksistä ja kantapäähän kautta oppimisesta. (Kupias & Peltola 2009, 22.)

3.2 Perehdyttämisen perusteet

Perehdyttäminen tarkoittaa toimintoja, joilla valmistellaan uutta työntekijää uuteen työtehtäväänsä ja työyhteisöönsä. Kriteerit, joilla tämä tapahtuu tai joilla perehtymisen onnistuminen mitataan vaihtelevat täysin, riippuen organisaation työalasta ja tavoitteista. Perehdytyksessä voidaan kehittää työntekijän osaamista yhtäläillä kuin hyödyntää työntekijän aikaisempaa osaamista uusissa työtehtävissään. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.) Perehdyttäessä rinnakkain ovat sekä yksilön että yrityksen tarpeet. Perehdyttämiskohteina eivät välttämättä ole pelkästään työosaamista käsittelevät seikat, vaan organisaation prosessien hallinnasta ja ymmärtämisestä koostuvan kokonaiskuvan hallinta (Kupias & Peltola 2009, 44).

Tehokkaaseen perehdyttämiseen sisältyy jokaisen työyhteisön jäsenen vastuuntunto uudesta perehdytettävästä. Jokainen työyhteisön jäsen pystyy varmasti perehdyttämään omalta osaltaan uutta työntekijää joko työhönopastuksen muodossa, tai perehdyttämällä tulokasta työyhteisön ja organisaation toimintatapoihin. (Kupias & Peltola 2009, 81.)

Jotta perehdytys olisi tehokasta, voidaan miettiä hyvinkin erilaisia tapoja hyödyntää koko yhteisön taitoja. Perinteisen perehdyttämisen ja työnohjauksen lisäksi selkeät työohjeet ja työnjako, työkierto, harjoittelu, onnistumisten ja epäonnistumisten pohtiminen yhdessä ja benchmarking, eli toisten yritysten hyvistä käytännöistä oppiminen, selventävät ja kehittävät työyhteisön toimintaa. (Ojala & Ahonen 2003, 118.) Hyvin hoidettuna perehdytys vähentää henkilöstövaihtuvuutta, työssä tapahtuvia virheitä ja työpoissaoloja. Lisäksi huolellinen perehdytys parantaa työturvallisuutta sekä parantaa työilmapiiriä. Siksi prosessin suorittaminen on tärkeää yrityksen kannalta. (Kangas 2004a, 11.)

3.3 Perehdyttämisen tarve

Perehdytystä tarvitaan aina työpaikan sisällä työntekijän työtehtävän vaihtuessa, tai kun aloitetaan työt uudessa työyhteisössä. Opiskelijat tekevät työpaikoilla työharjoitteluja. Tulee huomioida, että hekin tarvitsevat työhönsä perehdytyksen, jotta saavat harjoittelusta kattavaa työkokemusta (Kangas 2004b, 4). Lisäksi perehdyttäminen voi olla aiheellista, mikäli työtehtävä toistuu harvoin, tai työpaikalla huomataan puutteita aiemmin annetussa opastuksessa (Työturvallisuuskeskus). Perusteellisesti tehty perehdytys vähentää huomattavasti uusien työntekijöiden tarvetta keskeyttää vanhojen työ, sillä perehdytyksessä pystytään neuvomaan uusiin työtehtäviin ja työyhteisöön

perinpohjaisesti. Perehdyttävä tuntee myös nopeampaa itsensä osaksi työyhteisöä tehokkaan työyhteisöön perehdyttämisen kautta. (Österberg 2015, 115.)

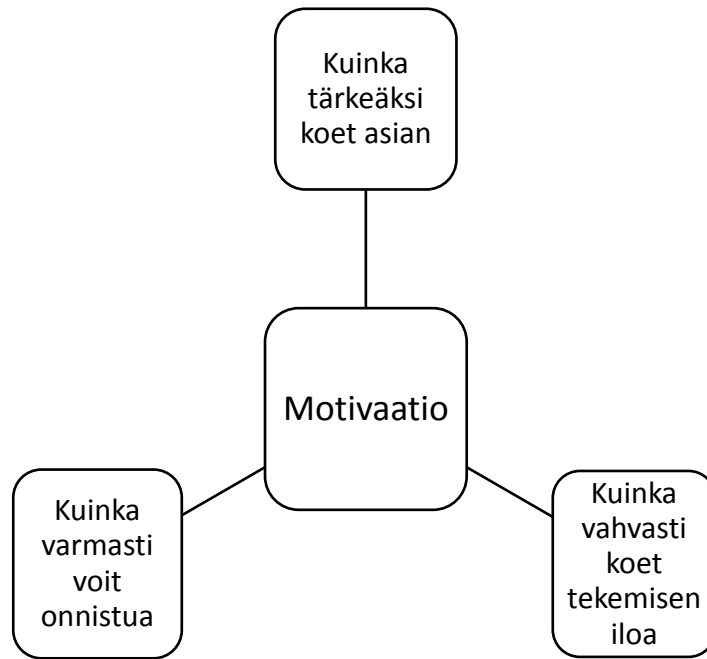
Perehdyttämällä on monia hyötyjä työpaikalle. Perehdyttämällä yritys pystyy:

- edistämään työn hallintaa
- sitouttamaan uutta työntekijää työhön ja työyhteisöön
- kasvattamaan tuloksellisuutta, sillä työntekijä pystyy työskentelemään tehokkaammin
- lisäämään työhyvinvointia
- uudistamaan organisaatiota
- ohjaamaan työyhteisöä organisaationsa strategian suuntaan
- johtamaan työyhteisöä, muutosta ja kehitystä,
- lisäämään työturvallisuutta
- lisäämään yrityksensä menestystä pienemmän henkilöstövaihtuvuuden ja tuottavamman henkilöstön avulla
- helpottamaan ja nopeuttamaan työtehtävien oppimista
- jakamaan henkilöstön osaamista
- ylläpitämään hyvää mainetta työnantajamarkkinoilla. (Kupiainen & Peltola 2009, 17–21.)

3.4 Työyhteisöön sitoutuminen

Sitoutumisella työhön tarkoitetaan siteen solmimista työpaikkaan. Tämä on tärkeää, sillä silloin työntekijä ottaa tavoitteekseen yrityksen tavoitteet ja toimii niiden saavuttamiseksi. Sitoutuneisuuden huomaat esimerkiksi työntekijän suhteiden solmimisesta muihin työyhteisön jäseniin. Sitoutumista voidaan vahvistaa työyhteisön positiivisen suhtautumisen kautta uuteen työntekijään ja kertomalla uudelle jäsenelle yrityksen arvoista ja tavoitteista. Toista on vaikea motivoida, mutta motivaation kautta työntekijä löytää innostuksen ja sitoutumisen tarpeen työhönsä. Esimiehen tulee siis ylläpitää ja kehittää niin uusia kuin vanhoja työntekijöitä motivoivia ja innostavia tekijöitä. (Kupiainen & Peltola 2009, 59.)

Motivaatio määrittää, miten hyvin ihminen tekee asioita. Motivaatio saa työntekijän jaksamaan töissä viikosta ja vuodesta toiseen. Alla olevassa Kuviossa (KUVIO 1) kuvataan asiat, joista motivaatio muodostuu. (Kupias & Peltola 2009, 130.)



KUVIO 1. Motivaation luovat tekijät (Kupias & Peltola 2009, 129)

Motivaatio on voima, jolla ihminen toimii. Työpaikoilla pyritään esimerkiksi palkitsemisen avulla motivoimaan henkilöstöä, jotta he työskentelisivät tehokkaammin tai keskittyisivät työnantajan toivomiin asioihin. On tärkeää ymmärtää motivaatioon vaikuttavat tekijät. Motivaatio määrittää millä vireydellä ja kuinka kauan jaksaa jotain asiaa tehdä. Eriteltynä työmotivaatio saa aikaan toimintaa, joka liittyy työhön ja määrittää tämän toiminnan laadun ja keston. Työmotivaatioon vaikuttavat niin sisäiset voimat kuin ulkoiset tekijät, kuten palkitseminen. Motivoituakseen tarvitaan usein tietoa siitä, mitä oikeanlaisesta toiminnasta seuraa. Kannattaa muistaa, että myös vaikutusmahdollisuudet omaan työhön voivat lisätä työmotivaatiota. (Hakonen & Nylander 2015, 136–152.)

Motivoituneen henkilöstön ainoa syy tehdä töitä ei ole siitä maksettava palkka, vaan kyseessä on aito halu toimia koko organisaatiota kehittäväällä tavalla. Sitoutunut työntekijä joustaa yhteisen hyvän vuoksi, joten sillä on suuri merkitys työnantajalle ja koko organisaation toiminnalle. (Korhonen 2015.) Hyvin hoidettu perehdytys sitouttaa työntekijää tehokkaasti yrityksen jäseneksi, joka lisää työntekijän motivaatiota hoitaa työnsä kunnolla, lisäten tekemisen iloa ja varmuutta työhön (Österberg 2015, 115).

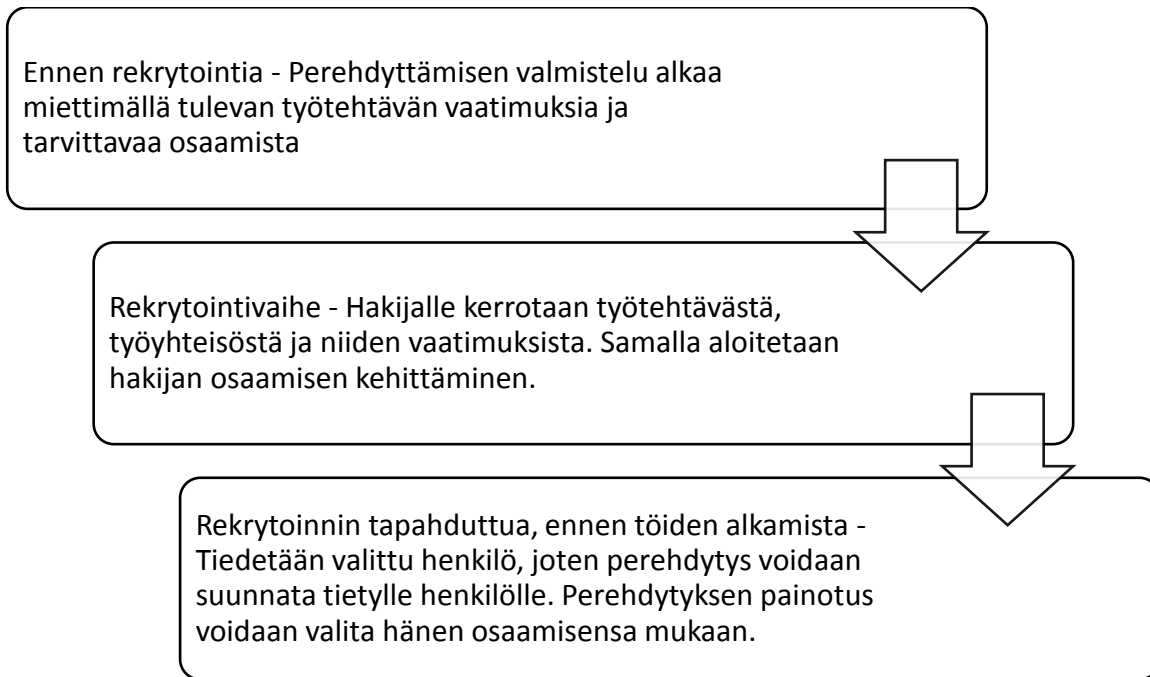
4 PEREHDYTYSPROSESSI

Perehdyttämistä aloittaessa on tehtävä toimia, jotka eivät varsinaisesti liity uuden työntekijän osaamisen kehittämiseen. Ensiksi mietitään, millaiseen työtehtävään uutta työntekijää etsitään. (Kupias & Peltola 2009, 71). Rekrytointinkin suunnitteluun tulee käyttää aikaa ja vaivaa epäonnistuneiden rekrytointien minimoimiseksi. Rekrytointi voidaankin nähdä perehdytysprosessin ensimmäisenä vaiheena. (Österberg 2015, 92) Perehdytysprosessin aloitusvaiheet ennen varsinaista perehdytystä näkyvät alla olevassa kuviossa (KUVIO 2).

Rekrytointihakemusten jättämisen jälkeen järjestetään työhaastatteluja ja arvioidaan hakijoiden soveltuvuutta avoimeen paikkaan. Sen jälkeen työhön valitun henkilön kanssa on sovittava työn aloittamisesta ja määritettävä työtehtävät. Nämä ovat lähtökohtana isomman perehdytysprosessin alkamiselle. Lisäksi ennen varsinaista työpäivää, tulee työpaikalla uudelle työntekijälle varata esimerkiksi tarvittavat työtilat, jotta hän pystyy aloittamaan työnsä sujuvasti. (Kupias & Peltola 2009, 94.)

Osa uusista työntekijöistä kokee oppivansa parhaiten seuraamalla toisen työntekijän työskentelyä, osa haluaa kirjallista materiaalia, kun taas osa kokee oppivansa parhaiten kokeilemalla. Vaikka yrityksen perehdytysprosessi pitäisi olla jo valmiiksi suunniteltu ennen perehdyttämisen alkamista, tulisi perehdyttämisprosessia olla mahdollista muokata perehtyjän kannalta sopivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 71.)

Perehdytysprosessissa tulee korostua koko jakson ajan oppimisen varmistaminen sitä kehittämällä ja seuraamalla joka koskee koko yhteisöä, perehdytyksen toimintoja ja siihen liittyviä asioita. Voidaan puhua perehdyttämisen laadusta, jota voidaan mitata ja määritellä. (Kangas 2004a, 15.) Kun yritys valmistelelee koko työyhteisön valmiiksi vastaanottamaan uuden työntekijän, saa perehdytysprosessi parhaan alun. Työnantaja voi informoida henkilöstöä kertomalla, kuka uusi työntekijä on ja millä perusteilla hänet on valittu tehtäväänsä. Koko työyhteisö on näin valmis vastaanottamaan uuden työyhteisön jäsenen joukkoonsa. Hyvää työilmapiiriä ylläpitämällä uuden työntekijän on helpompi kokea työympäristön turvalliseksi ja kannustavaksi perehdytyksen aikana. Avoimella ja tukevalla työilmapiirillä myöskään kukaan vanhoista työntekijöistä ei koe perehdytystä uhkaavana esimerkiksi oman työnsä säilymisen kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 135.)



KUVIO 2. Perehdytysprosessin aloitusvaiheet (Kupias & Peltola 2009, 102)

Perehdytys tulisi aloittaa sillä, että joku työntekijöistä, mieluiten esimies vastaanottaa hänet työn aloituspäivänä. Sen jälkeen ei käydä heti töihin, vaan käydään läpi perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelman läpikäyminen lisää uuden työntekijän varmuutta jo perehdytysaikana, sillä hän tietää mitä milloinkin tullaan tekemään. (Österberg 2015, 116.) Perehdytysprosessi on yleensä lyhempi jakso kuin työpaikan koeaika. Perehdytysprosessissa kehitetään työntekijän taitoja selviytyä työpaikallaan itsenäisesti, osaten hankkia tietoa sitä tarvitessaan. Tärkeää on myös pystyä vahvistamaan työntekijälle kokemus itsestään työyhteisön jäsenenä. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

4.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisestä kannattaa tehdä osa organisaation toimintakonseptia. Perehdyttämistä suunniteltaessa tulisi huomioida, että se tukee ja kehittää yrityksen strategiaa sekä ottaa huomioon

yrityksessä käytettävissä olevat resurssit, jotta yritys voi kehittää perehdytystään sekä strategiansa että resurssiensa mukaisesti. Jos työntekijää perehdytetään tavalla, joka ei millään muotoa tue yrityksen toimintakonseptin oppimista, perehtyminen ei voi auttaa häntä omaksumaan sitä. Tämän estäminen vaatii sitä, että organisaatio kykenee huomaamaan, minkälaista perehdytystä heidän työyhteisönsä pääseminen vaatii. Lisäksi on huomioitava perehdyttämisen tarkoitus - valmentaa uutta työntekijää niin, että hän kykenee suoriutumaan itsenäisesti töistään. Perehdyttämistä voi kehittää siihen suuntaan, että siinä kehittyvät uuden työntekijän taitojen lisäksi koko yhteisö, sillä perehdytettävänä olevalta kannattaa kysellä hänen havaintojaan työyhteisön toiminnasta ulkopuolisen silmin. (Kupias & Peltola 2009, 31–51.)

Perehdyttämishjelma voidaan tehdä joko tietynlaiseen tilanteeseen, esimerkiksi kesätyöntekijöille, harjoittelijoille ja vakinaisille työntekijöille erikseen tai vaihtoehtoisesti kattava, eri tilanteisiin sovellettava runko. (Kangas 2004b, 7.) Perehdytysprosessin ollessa huolellisesti mietitty, sen käyttö uuden perehdytettävän kanssa on sujuvampaa ja siitä saadaan yleinen toimintatapa. Kuitenkaan perehdyttämissuunnitelma ei toimi niin, että se on jokaiselle uudelle taloon tulijalle samanlainen. Jos perehdytysuunnitelma on laadukas, se on helppo muokata jokaisen perehdytettävän tarpeiden mukaan. (Österberg 2015, 118.) Perehdytysuunnitelma on tehokas lista kaikille, jotka osallistuvat perehdytysprosessiin. Perehdytysuunnitelmaa suunniteltaessa kannattaa muistaa, että uutta työtä aloittaessa ei voi pitää mitään asioita itsestään selvinä. Toimivaa perehdytysuunnitelmaa voi käyttää perehdyttämisen jälkeen perehdytyksen onnistumisen tarkistamiseen. (Kangas 2004a, 12.) Perehdytysuunnitelma olisi hyvä olla erikseen niin kokoaikaisille kuin lyhytaikaisille työntekijöille. On tärkeä varmistaa myös lyhyiden työsuhteiden kehittävän yrityksen toimintaa oikeaan suuntaan. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Perehdytysprosessissa on syytä huomioida ihmisten erilaisuus – erilaisuuden huomioiminen tuo myös oppimisen kannalta parhaan tuloksen (Ojala & Ahonen 2003, 117). Lisäksi on tärkeää muistaa, että tiedon omaksuu parhaiten, jos asioihin palataan toistuvasti, eikä vain oleteta että kerralla katsomalla vierestä työntekijä omaksuu opetettavan asian (Österberg 2015, 123).

Perehdyttämisen vaatima laajuus vaihtelee tulevien työtehtävien ja työsuhteen pituuden mukaan. Jos työsuhde on hyvin lyhyt, vain oleelliset asiat otetaan mukaan perehdytykseen, mutta pitkään työsuhteeseen kannattaa käyttää aikaa reilummin. Perusteellinen perehdytys on usein tarpeellista. Tulee myös huomioida työntekijän ikä, sillä jos uusi työntekijä on paljon nuorempi kuin kollegansa, hänellä on huomattavasti vähemmän tietoa perusasioista ja hän tarvitsee pitemmän perehdytyksen, kuin vanhempi ja kokeneempi työntekijä. Lisäksi perehdytyksen laajuuteen tulee

vaikuttaa myös se, mille tasolle uusi työntekijä on organisaatioon tulossa, johtotasolle tuleva vaatii usein laajempaa perehdytystä. (Österberg 2015, 117.)

On oleellista tietää, kenen vastuulla perehdytys on. Perehdyttämisestä vastaa esimies, mutta hän voi delegoida vastuutaan valitsemilleen henkilölle. Esimiehen toimiessa perehdyttäjänä hänellä on mahdollista kehittää hyvä suhde uuteen työntekijäänsä, mutta usein esimiehen kiireet priorisoituvat uuden työntekijän perehdyttämisen edelle. Vaarana tässä on, että perehdytys jää vajaaksi. Usein kuitenkin perehdyttämiseen osallistuu koko työyhteisö ja työnopastuksesta ovat vastuussa yleensä työkaverit. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Perehdyttämismalleja on erilaisia:

- Vierihoidoperehdytys – Perehdyttäjällä on rooli eräänlaisena työmentorina, jolloin häneltä vaaditaan hyviä ohjaustaitoja.
- Malliperehdytys – Perehdyttäminen on organisoitu selkeästi. Perehdyttämisosion hoitaa perehdyttäjä ja työhönopastuksen työnopastaja, esimiehen tehtäväksi jääden vain perehdytyksen työnjaon järjestäminen.
- Laatuperehdytys – Koko organisaation rooli on iso niin perehdyttämisen kuin perehdyttämisen suunnittelun osalta. Esimies koordinoi organisaation ideointia.
- Räätelöity perehdytys – Perehdyttäjänä toimiva henkilö suunnittelee perehdytettävälle yksilöllisen perehdyttämissuunnitelman, liittäen perehdytykseen mukaan organisaatiosta tarvittavia henkilöitä. Esimies voi toimia perehdyttäjänä tai olla osana perehdyttäjän tekemää suunnitelmaa. Tässä perehdytyksessä on usein myös perehtyjällä itselläänkin kehittää perehdyttämissuunnitelmaa haluamaansa suuntaan.
- Dialoginen perehdytys – Perehdytys vaatii organisaation yhteistä ajattelua ja jokaisella organisaation jäseneltä perätään taitoa tasa-arvoiseen keskusteluun uuden työyhteisön jäsenen kanssa. Perehdytyssuunnitelma laaditaan yhdessä perehtyjän kanssa. Tässä mallissa jopa asiakas voi olla perehdyttäjänä. (Kupias & Peltola 2009, 50.)

Perehdyttämismalleja voidaan käyttää myös limittäin ja usein työyhteisön perehdyttämisessä onkin jokaisen perehdytysmallin piirteitä. Tulee huomioida, että myös eri toimialojen erityispiirteet on otettava huomioon perehdyttämistapaa valittaessa.

4.2 Onnistuneen perehdytyksen tunnusmerkit

Onnistunut perehdytys edellyttää ohjaustilanteiden onnistumista. Yrityksessä, jossa perehdytysprosessin suunnittelu on jäänyt taka-alalle, voi paikata paljon yksittäisen työkaverien kattava perehdytys työnteon aikana. (Kupiainen & Peltola 2009, 111.) Hyvä perehdytys ottaa huomioon niin työn aloittamiseen liittyvät asiat kuin myös osaamisen kehittämisen, työhön opastuksen, työpaikan ympäristöön sekä työkavereihin tutustumisen. Näin uuden tulokkaan saapuminen työyhteisöön on helpompaa niin työntekijälle kuin kaikille työyhteisön jäsenille. (Kupiainen & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisen tulisi olla osa organisaation kehitysprosessia aikaisemmat toimintatavat huomioiden. Tulee muistaa, että perehdyttäminen, huolellinen tai huolimaton, ovat molemmat kuitenkin aina yrityksen valinta. (Kupias & Peltola 2009, 54.) Hyvän perehdytyksen selvinä tunnuspiirteinä voidaan sanoa yleisesti koko työyhteisön toiminnan tehostuminen; uusi työntekijä todella oppii ja kehittyy prosessin aikana ja pystyy toimimaan työssään itsenäisesti. Perehtyjän kannalta lisäksi perehdytys, jossa hän on saanut aktiivisesti palautetta ja työnohjausta, koetaan usein onnistuneeksi. (Kupias & Peltola 2009, 113.)

4.3 Perehtyjän rooli

Kun perehdytettävä, eli uusi työntekijä saapuu työpaikalle, on hänellä varmasti ennakkokäsityksiä työpaikasta. Käsitys uudesta työpaikastaan muodostuu rekrytointiprosessin kautta sekä mahdollisesti muualta kerättyjä tietojen pohjalta. On tärkeää saada työntekijä kokemaan itseksi tärkeäksi osaksi työyhteisöä, olisi sitten kyseessä kesätyöntekijä tai vakituiseen työsuhteeseen palkattu (Kupias & Peltola 2009, 65). Myös perehtyjällä on oma vastuunsa perehdyttämisessä. Mikäli hän ei tiedä tai ymmärrä, se on ilmaistava perehdytys tilanteessa rohkeasti. Jos perehdytettävä huomaa omassa ammattiosaamisessaan aukkoja, ne on pyrittävä täyttämään aktiivisesti. (Kangas 2004a, 12.)

Perehtyjän rooli työyhteisössä on aluksi se, että hän tietää vähiten, osasipa alansa kuinka hyvin tahansa. Jos perehtyjä tulee uudelle työpaikalleen kaikki tietävällä asenteella, hän ei varmasti pääse kovin helposti osaksi työyhteisöä. Lisäksi tärkeä osa perehtyjän roolia on saada käsitys itsestään työyhteisön jäsenenä, joka käsittää myös kyvyn tuntea omat vahvuudet. Tässä auttaa

se, jos perehtyjä saa jatkuvasti positiivista ja rakentavaa palautetta perehdyttäjältään. (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Perehdytettävän oppimistavat voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin:

- Toistava oppiminen – Perehdytyksen jälkeen perehtyjä osaa toistaa tietyn työtehtävän
- Ymmärtävä oppiminen – Perehdytyksen jälkeen perehtyjä ymmärtää ja osaa soveltaa asioita omassa työssään
- Luova oppiminen – Perehdytyksessä perehtyjä ottaa kantaa perehdytettäviin asioihin eri näkökulmista. Asiat opitaan ymmärtämään keskustelujen ja perustelujen kautta. (Kupias & Peltola 2009, 116.)

Perehdytettävät ovat jokainen erilaisia, joten perehdyttäminen tulisi olla sitä myös. Henkilö, jolla on jo laaja työkokemus kyseisistä tehtävistä, tarvitsee vähemmän työnopastusta kuin vasta alkaja. (Kangas 2004a, 4.)

4.4 Perehdyttäjän rooli

Esimiehen tulee olla päävastuussa perehdyttämisestä, mutta siihen voi osallistua muutkin työyhteisön jäsenet (Kupiainen & Peltola 2009, 19). Esimiehen tärkeä vastuualue on koko organisaation ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen. Kun ajatellaan uuden työyhteisön jäsenen perehdytystä, esimiehen rooli on huolehtia, että perehdyttäminen tapahtuu suunnitellusti, olla läsnä työn aloitusvaiheessa, tuoda työntekijälle ilmi hänen perustehtävänsä ja sopia työn tavoitteista, seurata työn alkuvaiheita ja antaa jatkuvasti rakentavaa palautetta, huolehtia keskustelumahdollisuuksista ja samalla tukea koko työyhteisön työturvallisuutta ja työhyvinvointia. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Uuden työsuhteen alkaessa olisi tärkeää, että esimies ottaa uuden työntekijän vastaan ja mikäli tämä ei olisi mahdollista, tulisi ensi tapaaminen työnmerkeissä huomioida perehdytys suunnitelmassa (Kupias & Peltola 2009, 58).

Perehdyttäjäksi kannattaa harkita myös sellaista henkilöä, joka ei ole vielä ollut kauaa töissä, mutta intoa perehdyttää uutta työntekijää on. Tällainen perehdyttäjä voi helposti samaistua uuden työntekijän rooliin ja tietää uuden työn aloittamisen haasteet kyseisessä organisaatiossa. (Öster-

berg 2015, 119.) Perehdyttäjällä tulisi olla hyvät ammattitaidot ja positiivisen asenteen työntekoon, näin perehdytettävän on huomattavasti helpompi oppia asia kerralla oikein. Perehdytyksessä olisikin tärkeää saada asiat opetettua tehokkaasti, sillä se taas säästää jatkossa työkaveiden aikaa, jotka saavat keskittyä omaan työhönsä. Kun perehdyttäjä luo perehdytystilanteeseen myönteisen ja luottamuksellisen tunnelman, hän voi näin vahvistaa opastettavan oppimismotivaatiota. (Kangas 2004a, 3.)

Kun esimies delegoi perehdyttämisvastuutaan työntekijälle, tulee työnantajan varmistaa että hänellä on riittävät mahdollisuudet hoitaa tehtävää omien töidensä ohella. Voidaan ajatella, että erityistä perehdyttäjää käyttämällä perehdyttämiseen saadaan kiinnitettyä enemmän huomiota ja siitä saadaan laadukasta. Perehdyttäjän tehtäväksi tuleekin huolehtia perehdytettävän perehdytysuunnitelma ja sen toteuttamisesta. Perehdyttäjän roolia voidaan kehittää jatkumaan perehdyttämisestä koko työyhteisön kehittämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 84.)

Perehdyttäjän roolit voidaan jakaa Suomalaisissa organisaatioissa seuraavasti:

- työhönottaja – aloittaa perehdyttämisen. Muokkaa perehdytettävän kuvaa organisaatiosta, työyhteisöstä ja tulevan työn vaatimuksista.
- tulokkaan vastaanottaja – vastaanottaa uuden tulokkaan työpaikalle.
- hallinnollinen perehdyttäjä – hoitaa hallinnolliset asiat, joita vaaditaan siihen, että uusi työntekijä pystyy aloittamaan työnsä
- työyhteisöön tutustuttaja – tutustuttaa työtovereihin ja yhteistyökumppaneihin.
- Työsuhteeseen perehdyttäjä – opastaa työsuhteeseen liittyviin asioihin.
- Organisaatioon perehdyttäjä – perehdyttää yhteisön arvoihin, visioihin ja strategiaan.
- Erityisosaaja – Henkilö, jonka puoleen käännetään tarvittaessa työnopastuksessa tietyn osa-alueen erityisosaajaa.
- Kummi/Mentori – Henkilö, joka on perehdytettävän tukena koko perehdytyksen ajan. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

Olipa perehdyttäminen jaettu miten tahansa, usealle henkilölle työyhteisössä tai vain erityiselle perehdyttäjälle, tärkeintä olisi että yhteisössä on ylipäätään joku, jolla on kokonaisvastuu perehdyttämisestä. Kokonaisvastuuta ei voi jakaa usealle, sillä siten vastuu yleensä hajoaa, eikä tehtävää hoida kunnolla kukaan perehdytykseen osallinen. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

Jokainen perehdytysprosessiin osallistuva osallistuu perehdytettävän oppimisen edistämiseen ja tukemiseen, joten myös perehdyttäjän tulisi olla tietoinen omista oppimiskäsityksistään. Oppimiskäsitys vaikuttaa vahvasti tapaan tehdä perehdytystä, miten paljon annamme tilaa oppia, kuinka kiinnostuneita olemme heidän aikaisemmasta osaamisesta, millaisia työskentelymalleja valitsemme ja mitä ohjausmuotoa painotamme. Perehdyttäjän tulee miettiä, miten perehtyjän käsitykset ja odotukset tai työyhteisönsä luonne sopii omia oppimiskäsityksiään vasten, tulisiko perehdytystä muokata ennemmin niiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 125.)

4.5 Perehdyttämiseen käytettäviä työkaluja

Perehdytyksen tukimateriaalien tarkoituksena on tukea asioiden oppimista. Uudessa työpaikassa kaikki asiat ovat uutta ja kaiken muistaminen kerralla on haastavaa jännittävässä tilanteessa. Perehdyttämisen tukimateriaalien avulla perehdytettävä voi kerrata asioita rauhassa. (Kangas, Työturvallisuuskeskus 2004, 16.)

Perehdytystä ja työhönopastusta tukemaan voidaan laatia lisäavuksi esimerkiksi:

- Tietopaketti tai erilaiset yritystä koskevat oppaat, josta löytyy yrityksen toimintaa koskevat oleellimmat aineistot, kuten toimintakertomus, työohjeet, eri toimenkuvat ja henkilöstön yhteystietoja.
- Perehdytysohjelma, josta perehdytettävä näkee mitä osa-alueita hänen perehdytykseensä kuuluu ja perehdyttämiseen käytettävän ajan. Lisäksi siitä pystyy tarkistamaan ja vahvistamaan perehdytettyjä asioita.
- Kertaaminen, sillä se vahvistaa asioiden mieleen painautumista. Perehdyttävä voi kerrata asioita esimerkiksi kysymysten avulla.
- Kirjalliset käyttö- ja hoito-ohjeet, mikäli työssä tarvitsee käyttää koneita.
- Internet eli esimerkiksi kotisivut, kotisivuilta löytää yleistä tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. Lisäksi osalla yrityksillä on omia perehdytysohjelmistojaan internetissä.
- Erilaiset ohjekirjat, kuten esimerkiksi turvallisuus- tai ympäristö-ohjeet.
- Ammattikirjallisuus, josta saa kattavasti tietoa alan uusista tuulista ja ajankohtaisista asioista.
- Perehdytyskansio, jonka ideana on koostaa päivittäin työyhteisössä tarvittavissa tiedoista kattava tietopaketti. (Kangas 2004b, 15–10; Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta; Österberg 2015, 122.)

Perehdyttämisen työkalut tukevat todella hyvin perehtymistä työhön ja työyhteisöön, sillä konkreettisista työkaluista pystyy opiskelemaan asioita myös perehdytyksen jälkeen. Lisäksi erilaiset kirjalliset opetusmateriaalit helpottavat myös perehdyttäjän työtä, sillä hänen ei tarvitse huolehtia muistaako jokaista asiaa ulkoa, vaan voi tarkistaa ja kerrata asioita materiaaleista. Lisäksi ne antavat varmuutta siitä, että kertoo perehdytettävälle perehdytyksen kannalta merkityksellisistä asioista.

5 PEREHDYTTÄMISKANSION RAKENTAMINEN YRITYKSELLE

Opinnäytetyön toimeksiantajayritykseni on Grilli Laguuni. Sen toimintapaikka on Kalajoen Hiekkasärkin keskustassa. Grilli Laguuni toimii pääosin Hiekkasärkkien matkailusesongissa, eli erityisesti kesäkuun alusta venetsialaisiin. Grillin toimintaperiaatteena on tarjota laadukasta grilliruokaa hyvällä palvelulla. Grilli Laguunin omistajat pitävät tärkeänä sitä, että monille heidän tarjoama kesätyöpaikka on portti työelämään ja he haluavat tarjota mielekästä kesätyötä työntekijöilleen.

Toimeksiantajayrityksessä on tarvetta palkata seuraavaksi sesongiksi uusia työntekijöitä, joten yritykselle oli tarpeen kehittää perehdyttämissuunnitelmaa. Perehdyttämisen avuksi haluttiin ottaa perehdytyskansio, josta voisivat hyötyä uudet työntekijät kuin myös pitemmän aikaa yrityksessä työskennelleet henkilöt.

Perehdytyskansiota lähdettiin kokoamaan omien kokemuksieni ja näkemyksieni kautta niin työntekijänä, perehdytettävänä ja perehdyttäjänä sekä yrityksen omistajien näkökulmista. Lisäksi olen nähnyt myös erilaisten yritysten perehdytyskansioita ja pohdin mitkä asiat ovat olleet keskeisimpiä ja mitä puutteita kansiossa on ollut. Perehdytyskansioon saadaan kattavasti ylös kaikki työn aloittamisen sujuvuuden kannalta oleelliset tiedot työympäristöstä työntekijän vaatetukseen ja työvuorojen sisältöön. Perehdytyskansioista voi kätevästi kerrata asioita, jotka unohtuvat suuren informaatio määrän omaksumisessa ensimmäisten työvuorojen aikana. Lisäksi se on hyvää perusasioiden kertausta vanhoille työntekijöille.

Rakentamaani perehdytyskansioon tuli kuusi erilaista aihekokonaisuutta. Ensimmäisessä osassa esitellään kansion tekijä, yrityksen omistajat ja itse yritys, sen toiminta-ajatus ja visiot. Lisäksi kootaan koko henkilöstön yhteystiedot samalle sivulle ja laaditaan ohjeita, keneen voi ottaa yhteyttä erilaisissa tilanteissa. Toisessa osiossa käsitellään perehdytyskansion käyttötarkoitus ja perehdytyksen sekä työnopastuksen sisältö ja järjestäminen yrityksessä. Kolmannessa osiossa käsitellään työntekijän työskentelyä käsitteleviä aiheita. Vaatetus ja ulkonäkö osiossa käsitellään, minkälaisissa vaatteissa työskennellään ja mitä koruja saa pitää työvuoron aikana. Työntekijän ominaisuudet osiossa luetellaan, minkälaisia ominaisuuksia työntekijöiltä arvostetaan. Tästä nähdään myös, minkälaista osaamista grillin työympäristö vaatii.

Asiakaspalvelu ja myynti-osiossa kerrotaan erilaisista asiakaspalvelu tilanteista, esimerkiksi miten käsitellä hermostunutta asiakasta tai miten tehdä lisämyyntiä. Ruuan valmistamisen osiossa

käsitellään työvälineiden oikeaoppista käyttöä ja hygieniä ohjeita. Ruuan laitton käytännön puoli, miten esimerkiksi jokin annos valmistetaan ja maustetaan, käsitellään tarkasti työnopastuksen aikana. Lisäksi kansiossa on työntekijöitä työhönsä motivoimaan pyrkivä osio, jossa kerrotaan työntekijän vastuusta yrityksessä sekä hänen työnsä merkityksestä yritykselle. Lisäksi on laadittu yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla jokaisen on mukava tulla työvuoroonsa töihin.

Neljännessä osiossa käydään läpi työvuoroihin ja työtehtäviin liittyviä asioita. Koska kyseessä on sesonkiyritys, on tärkeä täsmentää työntekijöille, mitkä sesonkityön vaikutukset käytännössä ovat. Miten ne näkyvät esimerkiksi työvuoroissa? Yrityksen erilaiset työvuorot luetellaan ja käydään läpi niihin kuuluvat tehtävät. Lisäksi kerrotaan tehtävien painopisteet hiljaisten ja kiireisten vuorojen välillä. Osiossa kerrotaan myös työvuorolistojen laatimisesta ja siitä, miten voi esittää mahdollisia toiveita vuorojen järjestelyyn.

Viides osio käsittää työturvallisuuteen liittyvät seikat. Siinä kerrotaan paloturvallisuudesta ja jokaiselle työntekijälle kuuluvan paloturvallisuuden ohjauksen sisällöstä. Osiossa luetellaan erilaiset palonsammuttimet ja niiden käyttötavat. Kansiossa esitellään yrityksen ensiapukaapin sisältö ja se, miten sitä voi käyttää. Lisäksi oppaassa on muistutus ensiaputaitojen päivittämisen tärkeydestä. Työn luonteen vuoksi syytä on myös osiolla, jossa kerrotaan uhkaavista tilanteista ja niissä toimimisessa. Omavalvontasuunnitelmasta ja vaitiolovelvollisuudesta on myös omat osuutensa. Lisäksi luetellaan työtä säätelevien lakien, kuten tupakanmyynnissä olennaisena olevaan tupakkalain sisältö, sekä hygieniapassin tarpeellisuus.

Kuudennessa osiossa kerrotaan työympäristöstä ja siinä toimimisessa. Tässä osassa perehdyttämispasta kerrotaan, miten yrityksen siisteydestä huolehditaan ja kerrotaan missä siivoustarvikkeet ovat. Osiossa käsitellään myös yrityksessä ruuan valmistamisessa käytettäviä laitteita ja niiden toimintaa.

6 YHTEENVETO

Perehdyttäminen ja siihen sisällytettävä työnopastus ovat tärkeimpiä asioita työsuhteen onnistumisen kannalta. Työ on mukava aloittaa, kun tietää että on mahdollisuus aluksi harjoitella asioita ohjatusti ja saada palautetta onnistumisista ja kehittämistarpeista. Se lisää merkittävästi työmotivaatiota ja sitä kautta työhön sitoutumista. Näitä asioita taas hallitaan henkilöstöjohtamisen kautta. Esimiestyö on ratkaiseva tekijä perehdytyksen onnistumisessa. Esimiehen on kannattavaa järjestää resursseja onnistuneen perehdyttämisen mahdollistamiseksi. Kun kerran tekee perehdytys suunnitelman kunnolla, sitä voi kierrättää uudestaan ja perehdyttämisestä sen mukaan tulee osa työpaikan traditioita.

Perehdytyksessä isoin vastuu on esimiehellä, vaikka hän olisi delegoinut perehdyttämisvastuuta myös muille yrityksessä työskenteleville henkilöille. Myös perehdytettävällä on oma vastuunsa – mikäli perehdytettävällä ei ole yhtään kiinnostusta oppia opetettavaa asiaa, ei perehdyttäjä voi kuin yrittää tukea innostusta omalla asenteellaan. Asenne ratkaisee perehdyttämisessä.

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus oli laatia matkailun kesäsesongissa toimivalle ravintola-alan yritykselle perehdytyskansio. Perehdytyskansion luominen oli haastavaa, sillä asioita täytyi katsoa niin perehdytettävän kuin perehdyttäjän asemasta. Sain kuitenkin niin omasta, vanhojen työntekijöiden kuin yritysten omistajien mielestä kasaan työpäivien sujuvuutta tukevan kattavan pakeitin, jossa oli lueteltuna kyseiselle yritykselle oleellimmat asiat.

LÄHTEET

- Hakonen, A. & Nylander, M. 2015. Palkitseminen ihmisten johtamisessa. Juva: PS-kustannus
- Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa: https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/tyohyvinvoinnin_perusteet/tyoyhteiso/hairinta_ja_epaasiallinen_kohtelu . Viitattu 26.4.2017.
- Kangas, P. 2004a. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Palveluryhmä. Edita Prima Oy.
- Kangas, P. 2004b. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. Forssa: Puhtaustieto Oy.
- Korhonen, O. 2015. Henkilöstön sitoutuminen – Motivoitunutta työntekijää etsimässä. Saatavissa: <http://www.sn4.com/fi/blog/2015/11/henkiloston-sitoutuminen-motivoitunutta-tyontekijaa-etsimassa/> Viitattu 25.4.2017.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Oy, HYY Yhdistys.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksessä. 30.3.2007/334. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>. Viitattu: 26.5.2017
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. 2. painos. EU: UNIpress.
- Opetus ja ohjaus. Työsuojeluhallinto 2015–2017. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelutyopaikalla/opetus-ja-ohjaus> . Viitattu 26.4.2017.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.
- Perehdyttäminen. Työsuojeluhallinto 2015–2017. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen> . Viitattu 26.4.2017.
- Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta. Perehdytyskansio. Jyväskylä. Saatavissa: <https://peda.net/jyvaskyla/aji/perehdytys> . Viitattu 25.4.2017.
- Tupakkalaki. 549/2016. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160549>. Viitattu: 26.5.2017.
- Työehtosopimus. Työsopimuslaki. Saatavissa: <http://www.xn--tysopimuslaki-jmb.fi/tietoa/kasitteita/Ty%C3%B6ehtosopimus> . Viitattu 25.4.2017.
- Työnantajan velvollisuudet. Työsopimuslaki. Saatavissa: <http://www.xn--tysopimuslaki-jmb.fi/tietoa/kasitteita/Ty%C3%B6nantajan+velvollisuudet> . Viitattu 25.4.2017.
- Työsopimuslaki. 26.1.2001/55. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Viitattu: 26.5.2017.
- Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu: 26.5.2017.

Työhön perehdyttäminen ja työnopastus. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa: https://ttk.fi/tyohyvointi_ ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ ja_tyonopastus . Viitattu 26.4.2017

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., uudistettu painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy.

TERVETULOA GRILLI LAGUUNIIN!

Grilli Laguuni on Kalajoen Hiekkasärkkien sesongissa toimiva pikaruokaravintola. Tässä on Grilli Laguunin perehdytyskansio, joka on toteutettu osana Centria-ammattikorkeakoulun liiketalouden alan toiminnallisen opinnäytetyötä. Tämän kansion on tarkoitus auttaa jäsentämään Grilli Laguunin työntekijöiden perehdytystä ja työnohjausta.

Olitpa sitten uusi tai vanha tekijä Laguunissa, toivon tästä oppaasta olevan apua joko uutena informaationa tai muistinvirkistykseenä. Toimivalla perehdytys suunnitelmalla pystymme sitouttamaan työyhteisöön osaavia työntekijöitä ja pidämme yllä hyvää työilmapiiriä.

Tsemppiä työvuoroihin!

Krista Nevanperä

29.4.2017

1 YRITYS	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.1 Grilli Laguuni.....	1
1.2 Henkilökunta	1
2 PEREHDYTTÄMINEN	2
2.1 Perehdytys ja työhönopastus Grilli Laguunissa	2
2.2 Perehdytyskansion tarkoitus	2
3 TYÖNTEKIJÄLLE	3
3.1 Työntekijän ominaisuudet.....	3
3.2 Vaatetus ja ulkonäkö	3
3.3 Asiakaspalvelu ja myynti	3
3.4 Oman työn merkitys	4
4 TYÖVUOROT JA TEHTÄVÄT	5
4.1 Sesonkityö.....	5
4.2 Työvuorot	5
4.3 Työtehtävät.....	5
4.4 Työvuorolista	7
5 TYÖYMPÄRISTÖ JA KÄYTÄNNÖN ASIAT	8
5.1 Työ- ja säilytystilat.....	8
5.2 Ruokien valmistuksesta	8
5.3 Siisteydestä huolehtiminen.....	8
5.4 Työsopimus ja työtodistus.....	8
6 TYÖTURVALLISUUS	10
6.1 Paloturvallisuus	10
6.2 Ensiapu.....	10
6.3 Hygieniapassi.....	10
6.4 Tupakkalaki (549/2016).....	10
6.5 Vaitiolovelvollisuus	11
6.6 Omaevalvontasuunnitelma	11
6.7 Uhkaavat asiakastilanteet	11

1.1 Grilli Laguuni

Grilli Laguuni on pikaruokaravintola, joka sijaitsee Kalajoen Hiekkasärkkien keskustassa. Ruokavalikoimaan kuuluu kattavasti kaikki grilliruuat laidasta laitaan. Lisäksi grillillä myydään irtojäte-
löitä ja tarjotaan alkometri-puhalluspalvelua.

Kalajoen Hiekkasärkät ovat suosittu kohde etenkin Suomen kesän matkailusesongin aikana. Kesäsesongissa työskentely tarkoittaa sitä, että työntekijöitä tarvitaan erityisesti kesäaikaan, silloin kun asiakkaitakin on liikenteessä. Hiekkasärkkien kiireisin sesonki ajoittuu kesäkuun alusta koululaisten kesälomien alkamisesta elokuun loppuun, jolloin vietetään venetsialaisia.

Grilli Laguunin toiminta-ajatus on tarjota laadukasta pikaruokaa tarjoiltuna hyvällä palvelulla. Pyrkimällä hyvään hinta-laatusuhteeseen ja panostamalla iloiseen asiakaspalveluun, pystyy asiakkaalle antamaan hyvin rahoilleen vastinetta ja luomaan iloisen palvelukokemuksen.

1.2 Henkilökunta

Grilli Laguunin henkilöstöön kuuluu kesäkaudella 2017 seuraavat henkilöt:

Nimi, puhelinnumero, mahdollinen asema

Perehdytysuunnitelmaan tutustumalla uusi työntekijä pääsee parhaiten osaksi työyhteisöä. Sesongin ollessa suhteellisen lyhyt, tulee uusi työntekijä perehdyttää töihin nopeasti, jotta hän kerkeää päästä työn rytmiin mahdollisimman pian. Kuitenkin alkukaudesta arkivuorot voivat olla hiljaisia, joten parhaimpia perehdytysvuoroja on viikonloppusin. Aluksi työvuoroja voi olla huomattavasti vähemmän kuin kokeneilla työntekijöillä, mutta heti kun perehdytettävä tuntee uskaltavansa ottaa vastuuta omista tekemisistään ja hallitsevansa työskentelytavat itsenäisesti sekä kestävänsä kiireessä työskentelyn paineen, hän alkaa saamaan vastuullisia vuoroja.

2.1 Perehdytys ja työhönopastus Grilli Lagunissa

Ensimmäisissä vuoroissa tehdään perehdytystä kertomalla työyhteisöstä sekä sen käytännöistä ja esitellään työtiloja, josta siirrytään työhönopastukseen, jossa opetellaan kassatyöskentely aloittaen asiakaspalvelusta ja myynnistä, siirtyen sitten käyttämään kassalaitetta ja korttimaksupäättettä. Kun kassatyöskentely sujuu, voidaan alkaa opettamaan ruuan valmistusta. Se aloitetaan eri laitteiden käytön opastuksella, mitä paistetaan missäkin laitteessa ja miten laitetta käytetään. Lomittain näiden grillityöskentelyn perusasioiden kanssa opetellaan myös grillin siisteydestä huolehtiminen, eri tuotteiden säilytyspaikat, eri työvuorojen tehtävät, tuotteiden esivalmistelu ja ruokien maustaminen.

2.2 Perehdytyskansion tarkoitus

Tämän perehdytyskansion tavoitteena on tukea uuden työntekijän perehdytystä, sillä työn aloittamisen uuden tiedon määrän sisäistämiseksi on hyödyllistä, että olennaisimmat tiedot löytyvät myös kirjallisesti. Lisäksi kansiossa on tarpeellista kertaamista talven jälkeen sesonkityöhön palaaville vanhoille työntekijöille. Tarkoituksena on myös selkeyttää grillin yhteisiä pelisääntöjä tarjoten kaikille tasa-arvoisen työpaikan.

Tässä osiossa on tärkeitä tietoja jokaiselle Grilli Laguunin työntekijälle.

3.1 Työntekijän ominaisuudet

Työntekijöiltä edellytämme vastuullista otetta työhön, kykyä ottaa vastuuta omasta työstään ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Lisäksi tarkka ja tehokas työn ote ovat tärkeitä asioita, jotka varmasti kehittyvät jokaisella kesän aikana. Työn luonteen vuoksi joustavuus ja ahkeruus ovat ehdottoman tärkeitä. Asiakaspalvelutyö edellyttää myös positiivista, rentoa otetta työhön ja kiireiset työvuorot vaativat paineensietokykyä. Lisäksi on tärkeä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, jotta työskentely asiakkaiden ja jokaisen työkaverin kanssa onnistuu.

3.2 Vaatetus ja ulkonäkö

Työntekijän on käytettävä työssään puhtaita ja asiallisia työvaatteita. Kannattaa huomioida että kuumia laitteita käyttäessä turvallisinta on, kun ihoa ei ole merkittävän paljon paljaana, joten esimerkiksi pitkät housut, joissa on helppo liikkua ja kevyt pitkähihainen paita tai t-paita ovat hyviä vaihtoehtoja. Kengät tulee olla sellaiset, joita käytetään vain työpaikalla. Kengän on oltava päältä umpinaiset ja takaa kiinnitettävät työturvallisuuden vuoksi, sillä esimerkiksi kuumaa rasvaa tippuu helposti jaloille ranskalaisia ravisteltaessa. Hiukset on ruuanlaitossa suojattava päähineellä, esimerkiksi huivilla tai lippiksellä. Kynsien tulee olla lyhyet ja niissä ei saa käyttää kynsilakkaa. Käsien tulee olla koko ajan puhtaat. Voimakkaat hajusteet eivät ole sallittuja. Kasvojen alueen lävistykset ovat kiellettyjä ravintola-alan töissä infektiovaaran vuoksi.

3.3 Asiakaspalvelu ja myynti

Positiivinen asenne on kaiken a ja o asiakaspalvelutyössä. Vaikka olisi huono päivä, sitä ei saa näyttää asiakkaille. Asiakkaan saama palvelu muodostaa suuren osan koetun palvelun

laadusta. On siis tärkeää, että osaat siirtää omat asiasi sivuun ja tuottaa asiakkaalle positiivisella asenteella laadukasta palvelua. Asiakkaalla saa olla huono päivä, vaikka hän tulisi asioimaan. Sinä voit iloisella työskentelyasenteellasi kääntää asiakaskokemuksen asiakkaan asenteesta riippumatta positiiviseksi. Uusi työntekijä saa työnopastuksessa esimerkkejä erilaisista asiakaspalvelutilanteista.

Myyntitilanteessa on tärkeää kuunnella asiakasta tilauksen alusta tilauksen päätökseen saakka. Asiakkaan edessä on paljon erilaisia tuotevaihtoehtoja ja hän voi haluta täydentää tilaustaan, joten myyjä ei saa kiirehtiä myyntitilanteessa. Myyntitilauksessa asiakas haluaa usein lisätietoja tuotteesta, joten opettele perustiedot tarjolla olevista tuotteista huolellisesti. Lisämyynnillä saa helposti parannettua myyntitulosta. Esimerkiksi jokaiselta asiakkaalta tulisi kysyä haluaisiko hän juomista, mikäli ei itse sitä tilaa. Lisäksi esimerkiksi pelkän hampurilaisen ostajille, on helppo tehdä lisämyyntiä kysymällä haluaako hän ekstra lisukkeita.

3.4 Oman työn merkitys

Jokaisen työntekijän työpanoksella on pienessä yrityksessä suuri merkitys. On siis tärkeää, että hoidat työsi vastuullisesti ja saavut työvuoroihin sovitusti. Työelämässä ollessasi sinun on suunniteltava vapaa-aikasi töiden mukaan. Kun hoidat työvuorosi tehtävät huolellisesti, seuraavan työntekijän on mahdollista keskittyä täysin oman vuoronsa tehtäviin ja hommat rullaavat suunnitellusti.

4.1 Sesonkityö

Grilli Laguunissa työskennellään kesäsesongissa. Sesonkityössä edellytetään, että työtä on halu tehdä silloin, kun sitä on tarjolla. Erityisesti suositut tapahtumat, kuten Kalajoen juhannus ja Bimmer party sekä ylipäättään viikonloput vaativat työntekijöiltämme täyden panostuksen töihinsä. Jokaiselle varmasti saadaan sovittua vapaitakin viikonlopuiksi, mutta työntekijän täytyy ymmärtää että hänen ei ole mahdollista suunnitella esimerkiksi juhlivansa koko juhannusta. Sesonkityö edellyttääkin työntekijöiltä joustavuutta ja halua tehdä töitä.

4.2 Työvuorot

Työvuorojen alkamis- ja päättymisajankohdat vaihtelevat viikoittain. Työvuoroja on aukaisu, välivuoro jota on kiireisimpänä sesonkina ja sulkeminen. Viikonloppuisin ja keskikesällä keskiviikkoin sulkemisvuoron hoitaa yövuoro.

4.3 Työtehtävät

Jokaisessa vuorossa tehdään myyntityötä ja ruuan valmistusta. Lisäksi jokaiseen työvuoroon kuuluu esimerkiksi siisteyden ylläpitoon liittyviä tehtäviä sekä työnantajan sinulle erikseen määräämiä tehtäviä. Aukaisu- ja sulkuvuoroon on selkeät tehtävät, välivuorossa työtehtävänä on lähinnä toisen työn-tekijän avustaminen. Huomioithan, että odotamme sinun tulevan työvuoroon ajoissa, jotta ehdit tehdä vuoron vaihtuessa raportoinnin. Kun tätä noudatetaan, myös sinä pääset lähtemään omista vuoroistasi sovittuun aikaan.

Aukaisuvuoro

- Käynnistä laitteet
- Käynnistä kassa ja aseta pohjakassa kassakoneeseen
- Hae mausteet ja muut huonetilassa työvuoron aikana säilytettävät tuotteet
- Tyhjennä kylmiön sulatusastia
- Sytytä limsakaapin valo ja tee tarvittaessa täydennyksiä

- Sytytä mainosvalot ja vie mainoskyltit ulos
- Tarkista ulkona terassin ja ruokapöytien sekä ympäristön siisteys
- Grillin luukut saa avattua noin vartin kuluttua laitteiden käynnistämisestä.

Sulkuvuoro

- Sammuta mainosvalot ja hae mainoskyltit ulkoa
- Sulje grillin luukut
- Sammuta laitteet ja tee niihin huolellinen puhdistus
- Vie mausteet ja muut työvuoronaikana huonetilassa olevat tuotteet omille paikoilleen
- Suojaa kylmälaatikoston tuotteet huolellisesti foliolla
- Tiskaa tiskit
- Pyyhi huolellisesti työtasot
- Laske kassa, merkitse myynnit ja sammuta kassakone
- Vie roskat ulos
- Siisti ulkotilat erityisesti terassi ja kerää roskat grillin ympäristöstä
- Lakaise lattiat huolellisesti, jonka jälkeen lattioiden pesu.

Vuoron vaihtuessa

Kun seuraava työntekijä tulee työvuoroon, huolehdi että:

- Olet tiskannut omat tiskisi ja siistinyt koko tiskipöydän.
- Olet lakaissut lattiat ja tarvittaessa tehnyt välipesun
- Olet tarkistanut, että olet täyttänyt kylmälaatikoston tuotteet
- Olet ottanut kassasta väliraportin ja tarkistanut kassan
- Teet oleellisimmista asioista raportin seuraavalle työntekijälle vuoron vaihtuessa.

Joka vuorossa tehtäviäsi ovat

- Tarvittavat tuotevalmistelut, esimerkiksi salaatin ja vihannesten leikkaaminen
- Pidä huoli, että pakastetuotteita on tarpeeksi sulatettuna
- Pidä huoli kylmälaatikoston ja kylmiön siisteydestä

- Pidä huoli jäätelöaltaan siisteydestä
- Tee grillitaskuja
- Pyyhi hyllyjä ja pöytätasoja
- Käy välillä tarkistamassa pihan siisteys
- Huolehdi omavalvontasuunnitelman täyttämistä
- Grillin yleisilmeen on oltava siisti

Joka työvuorossa siis on tehtävää, eikä koskaan ole sellaista hetkeä kun ei olisi mitään tekemistä. Jos et tiedä mitä voisit tehdä, voit kysyä neuvoa muilta työkavereilta tai pomolta.

4.4 Työvuorolista

Työvuorolistat pyritään tekemään hyvissä ajoin, jotta voit suunnitella omat menosi työvuorojesi mukaan. Työvuorolista sijaitsee Grillin ilmoitustaululla. Työvuorolistassa näet työvuoron alkamisajankohdan sekä arvioidun päättymisajan. Huomaathan, että sesonkityössä näissä voi joutua hie-man joustamaan, etenkin työvuoron päättymisajan kanssa. Grillin ilmoitustaululla on lappu, johon voi esittää vapaatoiveita, jotka huomioidaan mahdollisuuksien mukaan työvuorolistassa. Mitä aiemmin esitetty vapaatoive, sitä helpompi se on toteuttaa. Huomaathan, että suurimpien sesonkien, kuten juhannuksen aikana vapaiden antaminen on todella hankalaa, sillä kaikkien panosta tarvittaisiin. Pyrimme siihen, että jokaisella on mahdollisuus myös nauttia kesästä töiden ohella.

5.1 Työ- ja säilytystilat

Grillissä tuotteiden säilytystiloja ovat kylmiö, limsakaappi, kolme jääkaappia, neljä pakastinta ja kaksi jäätelöpakastinta. Kannattaa opetella, mitä missäkin säilytetään, jotta kiireessä on helppo hakea tuotetäydennyksiä.

Grillissä on a-puoli, jossa valmistetaan ruokia ja tehdään myyntityötä ja b-puoli jossa on helppo tehdä esimerkiksi valmisteluja, koska siitä näkee myyntitiskille. Lisäksi on eteistila, takahuone sekä wc-tilat.

5.2 Ruokien valmistuksesta

Kun teet ruokaa ja tuotteiden esivalmistelua, sinun täytyy huolehtia erityisen hyvin hygieniasta. Esimerkiksi tuotteiden valmistelussa, esimerkiksi salaatin teossa, käytetään suojahanskoja joita on saatavilla ensiapu kaapin vieressä. Muistathan käsien pesun ja käsidesin käytön jokaisen työtehtävän välissä.

5.3 Siisteydestä huolehtiminen

Työtasot voidaan pestä vedellä tai yleispuhdistusaineella. Ulkona olevat ruokapöydät pestään sekoittamalla vettä ja yleispuhdistusainetta. Grillin luukut pestään erityisesti siihen tarkoitettulla aineella. Lattian pesuun on monenlaisia pesuaineita. Kiireisen vuoron jälkeen kannattaa käyttää rasvaisen lattianpesuun tarkoitettua ainetta. Pesuaineita säilytetään tiskikaapin alaosassa. Siivoustarvikkeet ovat siivouskaapissa grillin takahuoneessa.

5.4 Työsopimus ja työtodistus

Työsopimus tehdään ennen työsuhteen alkaessa esimiehen kanssa. Samalla on esimiehen kanssa keskustelu työsuhteen ehdoista sekä palkkauksesta. Palkkaus määräytyy osaamisen

LIITE 1/10

mukaan, harjoittelija ei voi saada samaa palkkaa kuin itsenäiseen työskentelyyn pystyvä työntekijä. Työtodistuksen saat esimieheltä kesäkauden jälkeen.

Työturvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää työyhteisön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Jokaisen työntekijän kannattaa kerrata työturvallisuuteen liittyvät perusasiat sekä työntekoon liittyvä lainsäädäntö kesän alussa.

6.1 Paloturvallisuus

Jokaiselle kesätyöntekijälle tulee antaa kesän alussa opastus grillin sammutusvälineiden sijaintiin ja ohjeistus niiden käyttöön. Grillissä on vaahtosammutin ja sammutuspeite. Muistathan, että rasvapaloa ei sammuteta vedellä.

6.2 Ensiapu

Ensiapukaappi on eteisessä ulko-oven vieressä. Jokaisen työntekijän tulee tutustua ensiapukaappin sisältöön ja raportoitava esimiehelle mikäli jokin tuote käy vähiin. Lisäksi jokaisen työntekijän tulee kerrata ensiaputaidot. Suositeltavaa on ensiapukurssin käyminen, joita järjestetään esimerkiksi JEDU ammattiopistossa Kalajoella ja ympäryskunnissa.

6.3 Hygieniapassi

Elintarvikkeiden kanssa työskentelevän on tunnettava elintarvikehygienian vaatimat perusasiat. Hankkimalla hygieniapassin todistat osaavasi ne. Hygieniapassikursseja järjestetään ympäri vuoden esimerkiksi JEDU ammattiopistossa Kalajoella ja ympäryskunnissa.

6.4 Tupakkalaki (549/2016).

Grillillä on tupakkatuotteiden vähittäismyyntilupa. Tupakanmyyntiin liittyy myynnin omavalvontasuunnitelma, jonka täyttäminen jokaisen työntekijän tulee osallistua. Tupakkatuotteita

ei saa myydä alle 18-vuotiaalle, eikä alle 18-vuotias myyjä saa myydä tupakkatuotteita ilman vastaavan työntekijän valvontaa. Jos asiakkaalla ei ole henkilötodistusta jolla todistaa ikänsä, ei saa myydä hänelle tupakkaa. Henkilötodistus tulee pyytää jokaiselta tupakkatuotteita ostavalta nuoren näköiseltä henkilöltä. Ilman iän tarkistamista tuotetta ei hänelle saa myydä.

6.5 Vaitiolovelvollisuus

Yrityksen asiat sekä grillin liikesalaisuudet kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin. Työhön liittyvistä yksityiskohdista täytyy puhua vain esimiehen sekä työkaverien kanssa.

6.6 Omavalvontasuunnitelma

Jokaisen työntekijän on tutustuttava Grilli Laguunin elintarvikkeisiin kohdistuvaan omavalvontasuunnitelmaan ja osattava täyttää sitä. Lisäksi tupakkatuotteille on oma omavalvontasuunnitelmansa.

6.7 Uhkaavat asiakastilanteet

Asiakas voi olla uhkaava johtuen erinäisistä syistä, esimerkiksi vihamielisyyden tai päihteiden käytön johdosta. Uhkaavassa tilanteessa pyri toimimaan siten, että kukaan ei vahingoitu. Yritä pysyä rauhallisena ja tarvittaessa hälytä apua. Puhelinnumerot löydät ilmoitustaululta. Uhkaavia asiakastilanteita kannattaa miettiä perehdytyksenaikana. Niitä on todella harvoin, mutta täytyy tietää miten niissä tulee toimia.