

Olga Klemetti

PEREHDYTTÄMISOPAS PALTAMO NESTE OILIN



Opinnäytetyö

Matkailu-, ravitsemus- ja talousala

Matkailukoulutusohjelma

Syksy 2017



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Olga Klemetti

Työn nimi: Perehdyttämisopas Paltamo Neste Oil

Tutkintonimike: Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Asiasanat: perehdyttäminen, työopastus, johtaminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada monipuolinen, toimiva ja selkeä perehdyttämisopas Paltamon Neste Oil yrityksen käyttöön. Valmiin perehdyttämisoppaan tavoitteena oli, että uusi työntekijä pääsisi nopeasti ja sujuvasti työskentelemään ja oppisi työrytmit keittiön, kassan ja koko talon toiminnassa jo ennen työn alkua. Opinnäytetyön perustella tulee esille, että perehdyttäminen ja henkilöstön kehittäminen ovat yritykselle erittäin tärkeänä, ja siihen on panostettava.

Oppinäytetyö on toiminnallinen. Se on koottu teoriasta ja perehdyttämisopasta. Teoriassa selvitetään perehdyttäminen osana työsuojelua, perehdyttämisen merkitys, tavoitteet ja muodot sekä aihealueet. Perehdyttämisopas sisältää tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Oppaassa on myös tiedot työterveyshuollosta, työntekijän vastuut ja edut sekä erityistilanteiden tarvitsevat ohjeet.

Opinnäytetyön tuloksen on perehdyttämisopas Paltamon Neste Oilille, joka on tehty uuden työntekijän tueksi. Perehdyttämisopas tehtiin paperiversiona (kansio) sekä sähköiseen muotoon. Muutettavat tulevaisuudessa asiat on helppo päivittää sähköisesti ja tulostaa muutokset kansioon.

Sivut – 30 + liitteet 3

ABSTRACT

Author: Olga Klemetti

Title of the Publication: Orientation Guide for Paltamo's Neste Oil

Degree Title: Tourism, Catering and Domestic Services

Keywords: guidebook, orientation, work instruction, knowledge management

The purpose of the thesis was to get a versatile, functional and clear orientation guide for Paltamo's Neste Oil company. The aim of the pre-orientation guide was to enable a new job-maker to work quickly and smoothly and learn about working gaps in the kitchen, cashier and whole house operations before the start of work. The reason for the thesis is that the orientation and the development of the personnel are very important for the company and must be invested in it.

The thesis is functional. It is composed of theory and orientation guide. In theory, orientation is taught as part of the work safety, the meaning of the orientation, the goals and the forms and the themes. The orientation guide contains information about the company and its practices. The manual also contains information on occupational health care, employee responsibilities and benefits, instructions requiring special situations.

The result of the Bachelor's Thesis is an orientation guide to Paltamo's Neste Oil, which is supported by a new author. The orientation guide was made on paper (folder) and in electronic format. Things to change in the future are easy to update electronically and print changes to the cover.

Pages 30 p. + appendices 3p.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 NESTE OIL PALTAMON PALVELUT.....	3
3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA YRITYKSEN JOHTAMISTA	6
3.1 Perehdyttämisen työsuojelun näkökulmasta	10
3.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet.....	11
3.3 Perehdyttämisen erilaisia muotoja.....	15
3.4 Perehdyttämishojelman aihealueet	20
3.4.1 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen.....	20
3.4.2 Tiedottaminen ennen työhöntuloa	20
3.4.3 Työsuhteeseen ja henkilöstöön liittyvät asiat	20
3.4.4 Työsuojeluasiat	21
4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN KOKOAMINEN PALTAMON NESTE OIL: N.....	22
4.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä	23
4.1.1 Haastattelun yhteenveto.....	24
4.2 Prosessikuvaus perehdyttämisoppaan kokoamisesta	25
4.3 Toteutussuunnitelma	26
5 POHDINTA.....	28
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työpaikan tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille. Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työnpsyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja -tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua 2009).

Oppinäytetyön tarkoitus on tehdä Paltamon Neste Oilille perehdyttämisopas, joka sisältää olennaiset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Paltamon Neste Oililta on puuttunut yhtenäinen perehdyttämisopas, joka sisältäisi olennaiset tiedot yrityksestä. Tämä perehdyttämisopas on tarkoitettu kaikille yrityksen työntekijöille. Tämä auttaa tutustumaan yrityksen sääntöihin ja niihin työtehtäviin. Siinä on kuvattu työntekijöiden yhteiset pelisäännöt. Perehdyttämisoppaan tavoitteena on tehostaa perehdyttämistä ja tutustuttaa uusi työntekijä yritykseen jo ennen työn alkua. Perehdyttämisopas myös auttaa uutta työntekijää työskentelemiseen alkuun mahdollisimman nopeasti. Tärkeimpänä tavoitteena on kehittää perehdyttämistä yrityksessä.

Työharjoitteluaihana olen itse huomannut, kuinka tärkeä on kunnollinen perehdyttäminen. Ravintola-alalla työ on kiireistä ja ilman kunnon perehdytystä uusi työntekijä voi helposti joutua tilanteen, jossa hän ei tiedä miten toimia ja keneltä hän saa vastaukset syntyviin kysymyksiin. Perehdyttämisoppaan avulla uudet työntekijät löytävät helposti tarvitsemansa tiedot.

Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma ottamaan ohjaket omiin käsiinsä uudessa tehtävässä. Se on tutustuttamista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on palvelus uudelle tulokkaalle, organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvulle. Uuden työntekijän kohdalla korostuu koko yritykseen tutustaminen, kun taas tehtävistä toisiin siirryttäessä painotetaan työtehtäviin perehdyttämistä. (Viitala 2004, 259.)

2 NESTE OIL PALTAMON PALVELUT



Neste Oil Paltamo on toiminut vuodesta 1999 alkaen, ja siihen kuuluu Kotipizza, Neste Oil, ScanBurger, Matkahuolto- ja Veikkauksen toimipisteet. Siinä on ruokaravintola, kahvila sekä myymälä. Neste Oil Paltamo on huoltoasema, joka sijaitsee Ouluun menevän tien varrella. Perheyriyksen omistajat ovat Pirjo ja Tapani Ronkainen. Aiemmin Pirjo Ronkainen työskenteli Neste Oilissa esimiehenä. Yrityksen palvelutoiminnassa työskentelee kuusi työntekijää, jotka työskentelevät sekä keittiössä että asiakaspalvelussa. Heistä kolme on vakituudessa työsuhhteessa ja kolme harjoittelijaa ja kesätyöntekijä.

Yhteystiedot ja sijainti

Osoite	Sairaalantie 1 88300 PALTAMO
Puh. nro	(08) 687 5322 044 726 6463 (kassa)
Neste Oil Info (24 h)	0800 196 196
Verkko osoite	www.nestepaltamo.fi

Huoltoasema on auki arkisin klo 06.30–20.00, lauantaisin klo 09.00–20.00 ja sunnuntaisin klo 09.00–20.00.

Kahvila on auki arkisin aamu klo 06.30 iltaan 20.00 asti, lauantaisin klo 09.00–20.00 ja sunnuntaisin klo 09.0–020.00. Ravintolan noutopöytäistä saa arkisin klo 10:30 – 15:00 lounasta. Ravintolan ravitsemuspistetyyppi on Kotipizza. Asiakaspaikkoja on 100. Lasten iloksi ruokasalilla on leikkiauto.

Aseman lisäpalvelut ovat

- Lastenhoituhuone
- Veikkaus, Totoline
- Peräkärjyvuokraus
- Matkahuolto
- Neste-myymlä
- Pesu
- Tuoteneuvonta sekä opastus öljytuotteiden valintaan
- Kalastusluvut ja tarvikkeet.

Kesäisin Neste Oililta voi vuokrata mm. venetrailereita, kanootteja, soutuvenettä ja tankata veneitä.

Seuraavaksi kuvataan Neste Oil Paltamon muut toimipisteet.

- Kotipizza Oyj on vuonna 1987 perustettu pizaravintolaketju, jolla on toimintaa myös ulkomailla. Kotipizza perustuu perustajansa Rabbe Grönblomin ajatukselle, että Suomessa tulee olla tasalaatuista ja herkullista pizzatarjoava ketju. Sen menestys perustuu tarkoin valittuihin raaka-aineisiin, perinteitä kunnioittavaan pizzanpaistotaitoon, takuvarmaan palveluun sekä ennen kaikkea suomalaisen pizzamaun ymmärtämiseen.

- Neste Oyj, tai Neste-konserni, perustettiin vuonna 1948. Neste Oyj on suomalainen markkinointiyhtiö, joka keskittyy liikenteen polttoaineisiin ja muihin jalostettuihin öljytuotteisiin. Yrityksen suurin omistaja on Suomen valtio, joka omistaa 50,1 prosenttia osakkeista.
- ScanBurger on suomalainen pikaruokaketju, joka aloitti toimintansa vuonna 1996. ScanBurger-hampurilaisravintoloita on noin 100 ympäri Suomea. ScanBurgerilla on muihin pikaruokaketjuihin nähden suuri ruokalista.
- Veikkaus Oy on suomalainen rahapeliyhtiö, joka syntyi vuoden 2017 alussa, kun Fintoto, Raha-automaattiyhdistys (RAY) ja entinen Veikkaus yhdistyivät. Vuosikymmenen aikana pelaaminen myös laajeni internetin ja puhelimen välityksellä tapahtuvaksi toiminnaksi.
- Matkailuhuolto on vuonna 1933 perustettu yksityinen linja-autoliikenteen palvelu- ja markkinointiyritys. Yhtiön pääliiketoiminta-alat ovat matka- ja pakettipalvelut sekä kioskipalvelut.

3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA YRITYKSEN JOHTAMISTA

Yrityksen toiminta on ihmisten varassa. Heistä riippuu, missä määrin, miten nopeasti ja millaisena organisaation perustehtävä tai kilpailustrategia toteutuu ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien puitteissa. Organisaatiossa työskentelevät ihmiset ovat toiminnan kivijalka. Jos esimerkiksi yrityksen henkilöstö vaihtuisi kerralla kokonaan, yrityksen toiminta todennäköisesti loppuisi tai ainakin kärsisi pitkään vakavista toiminnallista ongelmista. (Viitala 2013, 8.)

Henkilöstön suorassa vaikutuspiirissä on myös toiminnan, tuotteiden ja palvelujen laatu. Henkilöstön osaamisen puutteet ja heikko sitoutuminen heijastavat toiminnan laatuun ja näkyvät erilaisina häiriöinä. Hyvänsä palvelukonseptin omaava yritys ei pelasta mainettaan, jos työntekijä käyttäytyy tylästi asiakasta kohtaan. Työpaikkaansa pettynyt ja työmotivaationsa menettänyt ihminen tähyää uusia työpaikkoja eikä sitoudu täysipainoisesti kehittämään työtään ja toimintaa yrityksessä. Jos yritys haluaa kehittää toimintansa laatua ja näyttäytyä luotettavana toimittajana tai valmistajana asiakkaille tai sijoittajille, sen ainoa vaihtoehto on huolehtia siitä, että työntekijät tekevät hyvää työtä ja pysyvät yrityksessä. (Viitala 2013, 8–9.)

Henkilöstöjohtamisen merkitys yritykselle on suurempi kuin usein tullaan ajatelleeksi. Yrityksen henkilöstöjohtaminen tukee ratkaisevalla tavalla liiketoimintastrategioiden toteuttamista. Sen pitää pystyä varmistamaan yrityksen kulloisiinkin tarpeisiin määrältään ja laadultaan riittävä henkilöstö. Lisäksi on kyettävä huolehtimaan yrityksen osaamisen riittävydestä ja jatkuvasta kehittymisestä. Henkilöstöjohtamisen päämääränä on varmistaa työntekijöiden työkyky, motivaatio ja halu sitoutua yrityksen tavoitteiden toteuttamiseen. Henkilöstöjohtamisen tehtäväkenttään kuuluu myös huolehtia siitä, että yrityksessä noudetaan henkilöstöä koskevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Henkilöstöjohtamisen kysymykset liittyvät lähes kaikkeen yrityksen päätöksentekoon. (Viitala 2013, 10.)

Henkilöstövoimavarojen johtamisen ja yrityksen suorituskyvyn välinen yhteys on jo kymmenien vuosien ajan nähty kirjallisuudessa jokseenkin itsestään selvänä to-

siasiana, mutta sille on edelleen saatu vain niukasti laskennallista todistusaineistoa. Asiaa on hankala tutkia, koska monia vaikuttavia tekijöitä on vaikea sulkea tarkastelun ulkopuolelle. Monet tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että nämä tekijät ovat matalalla tasolla. On myös todettu, että oikeudenmukainen palkitsemisjärjestelmä tuottaa suurempaa työtyytyväisyyttä kuin epäoikeudenmukainen. Lisäksi on selvitetty, että hyvä ilmapiiri edistää innovatiivisuutta ja korkea osaaminen parantaa työsuorituksia. Tutkimusten mukaan hyvä esimiestyö on yhteydessä työhyvinvointiin ja sitoutumiseen. Toisin sanoen kokonaiskuvasta on voitu selvittää monien yksittäisten tekijöiden välistä yhteyksiä, vaikka henkilöstövoimavarojen johtamisen kokonaisuuden tulosvaikutuksia onkin vaikea tutkia. (Viitala 2013, 10.)

Perehdyttäminen on uuden työntekijän tukemista uudessa työyhteisössä. Perehdytysvaiheessa työntekijä tutustuu uuteen organisaatioon sekä uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on tärkeää yritykselle sekä työntekijälle, sillä se auttaa uutta työntekijää muodostamaan kuvan yrityksestä. Sen tulisi koskea jokaista, joka tulee organisaatioon työhön, harjoitteluun tai siirtyy toisiin tehtäviin organisaation sisällä. (Strömmer 1999, 259.)

Perehdyttäminen on palvelus uudelle tulokkaalle, organisaation toiminnan laadulle sekä yritysmielikuvulle. Jokaisen uuden organisaation työntekijän, kuten myös harjoittelijoiden tulisi päästä osalliseksi suunnitelmallisesta perehdytyksestä. Perehdyttämisen sisällön määrää se, millainen tausta perehdytettävällä on. Organisaation sisällä toisiin tehtäviin tai toiseen toimipaikkaan siirtyvä työntekijä ei tarvitse enää organisaatiotason perehdytystä vaan enemmänkin työnohjausta, kun taas organisaatiossa uutena työntekijänä aloittava on hyvä perehdyttää myös organisaation rakenteisiin, tehtävään, arvoihin sekä visioon. (Strömmer 1999, 259.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työntekijöiden opastusta työtehtäviin sekä kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan

- työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä niihin perustuvat toimintatavat
- työpaikkansa ihmiset, asiakkaat ja työtoverit

- oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. (Lampi, Laurila & Pekkala 2001, 148).

Perehdyttämisellä pyritään antamaan työntekijälle kokonaiskuva yrityksestä, sen organisaatiosta, sen toimintaperiaatteesta ja liikeideasta, asiakkaista ja tuotteista sekä työstä ja työprosessista. Perehdyttämisten tavoitteena on se, että työntekijä ymmärtää, mitkä ovat työn tavoitteet ja miten organisaatio toimii. Perehdyttäminen on onnistunut, kun työntekijä on aktiivinen ja suhtautuu työhön ja työyhteisöön myönteisesti. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa myös työntekijän turvallisuuden ja hyvinvointiin liittyvät asiat ja tukee työssä jaksamista. Perehdyttäminen luo osaltaan mahdollisuuden hyvälle työmotivaatiolle ja toimivalle työyhteisölle. Se vähentää epävarmuutta ja virheitä uusissa tehtävissä ja työympäristössä. Myös työtapaturmien mahdollisuudet ja psyykinen kuormitus vähenevät. (Lampi ym. 2001, 148–149.)

Perehdytettäviä henkilöitä työpaikalla voivat olla paitsi uudet työntekijät myös yrityksessä jo työskentelevät. Vakituiseen työsuhteeseen tuleva ”vasta-alkaja”, lyhytaikaiseen työsuhteeseen tuleva ammatti-ihminen, kesälomittaja, työssä oppija ja ammattiosaamiseen näyttöjä antava opiskelija ovat esimerkkejä perehdyttämistä tarvitsevista työntekijöistä. Yrityksessä jo työskentelevä tarvitsee perehdyttämistä tehtävän vaihtuessa. Muutokset ja uudistukset ovat nykyään kaikilla aloilla jatkuvia. Työntekijöitä vaaditaan juostavuutta ja kykyä toimia uudistusten mukaisesti. Muutoksissa ihmiset usein joutuvat henkisesti lujille yrittäessään sopeutua. Myös pitkän poissaolon jälkeen työntekijä tarvitsee ohjausta ja tukea. Perehdyttämistoiminta, ohjaus ja opetus ovatkin työpaikan jatkuvaa toimintaa. Kaikissa töissä ja jokaisessa tehtävässä aloittaminen on helpompaa, kun työn päämäärät ja oman tehtävän suhde muihin työpaikan tehtäviin selvitetään perusteellisesti heti työhön tullessa. Kunnollinen perehdyttäminen vie aikaa, ja siitä koituu myös kustannuksia, mutta siitä saatava hyöty korvaa menetykset. Perehdyttävä oppii työnsä nopeammin, työn laatu on hyvää ja työn sujuvaan ja itsenäiseen suorittamiseen päästään lyhemmassä ajassa. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myönteisesti myös yrityskuvaan – siihen käsitykseen, joka ulkopuolisilla on yrityksestä. (Lampi ym. 2001,149.)

Lampi ym. esittää (2001, 149) että työpaikan työntekijöiden kannalta on tärkeää, että perehdyttäminen ja työnopastus hoidetaan hyvin. Ensimmäisten työssäoppimispaikkojen kokemuksen voivat seurata mukana koko elämän ajan. Hyvin hoidettu perehdyttäminen saa tulokkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja auttaa sosiaalistumaan työpaikkaansa. Työtehtävien oppimisella on myös suuri opiskeleluun motivoiva merkitys. Myönteisessä ja avoimessa ilmapiirissä toteutuu opastus ja ohjaus ovat oppimisen lähtökohtia. Työn sujuva tekeminen on myös työpaikan etu.

Vastuu perehdyttämisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta on perehdytettävän lähimmällä esimiehellä. Perehdyttämisen hoitaa esimies, työtoverit tai tehtävään koulutettu perehdyttäjä tai työnopastaja. Perehdyttäminen on kuitenkin kaikkien henkilöstön jäsenten asia. Se tulee nähdä yhteisenä oppimisena ja perustana hyvälle yhteistyölle uuden työntekijän, hänen esimiehensä ja työtovereidensa välillä. Työpaikkojen säännöllisesti toistuvat henkilöstöpalaverit ovat esimerkki yhteistoiminnan toteuttamista. (Lampi ym. 2001, 151.)

Itse perehdyttäminen on aina perehdytettävästä, työtehtävästä ja työympäristöstä ja muista tapauskohtaista tekijöistä riippuvaa. Sen sisältö voi määräytyä yksilöllisesti henkilön ja tehtävien mukaan. Työpaikan yleinen, juostavuuden ja yksilölliset tarpeet huomioon ottava perehdyttämisohjelma luo perehdyttämiselle puitteet ja varmistaa, että perehdyttäminen onnistuu. (Lampi ym. 2001, 151.)

Työhön perehdyttämisen keskeisenä tavoitteena voidaan pitää taitavaa työtä ja laadukasta tuotetta ja palvelua. Tähän tavoitteeseen voidaan päästä, kun perehdyttäminen nähdään monivivahteisena opetus- ja oppimistapahtumana. Oppiminen on mahdollista, kun perehdytettävä ottaa vastuun oppimisestaan ja osaamisestaan. Muutokset työelämässä edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itseenäiseen toimintaan ja aktiivisuuteen, ja nämä ominaisuudet korostuvat erityisesti palvelualalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa. (Lampi ym. 2001, 151.)

3.1 Perehdyttämisen työsuojelun näkökulmasta

Perehdyttämisen olennainen osa on työsuojeluasioihin perehdyttäminen. Työsuojelusäädäntö käsittelee tätä asiaa useissa laeissa ja asetuksissa.

Työturvallisuuslaki (738/2002, 14 §) velvoittaa työntajaa huolehtimaan, että

- Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn aloittamista tai työn muuttuessa.
- Työntekijälle annetaan opastus työstä aiheutuvan haitan ja vaaran välttämiseksi puhdistus, säätö- ja huoltotoimenpiteiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta.
- Työntekijälle annettua opastusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Laki nuorista työntekijöistä (998/1993) velvoittaa työntajan huolehtimaan siitä, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittava ammattitaitoa ja kokemusta, saa opastusta työhönsä niin, että hän välttyy aiheuttamasta varaa itselleen ja muille.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työterveyshuoltoon kuuluu riittävien tietojen antaminen työntekijöille terveydelle koituvista vaaroista työpaikalla ja tarpeellinen ohjaus niiden välttämiseksi.

Asetuksessa työsuojelun valvonnasta (954/1973) määrätään työpaikan työsuojeluantajalle työnopastuksen järjestämiseksi. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) määrää, että työhön perehdyttämisen järjestely kuuluu yhteistoimintamenettelyyn työpaikalla. Myös yhteistyölaki säätelee yhteistoiminnasta työntajan ja työntekijöiden välillä.

3.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen. Työpaikan tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua 2009.)

Monella työpaikalla perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti ja perehdyttäjäien avulla. Suuressa organisaatiossa järjestetään erityisiä perehdytysjaksoja, joissa on mukana useampia uusia työntekijöitä samanaikaisesti. Pienissä yrityksissä ongelma on usein siinä, että kukaan ei ehdi perehdyttää uutta työntekijää muuhun kuin työhön. Tällöin kuuluu paljon aikaa ennen kuin työntekijä kokee kuuluvansa joukkoon. (Viitala 2004, 259.)

Perehdyttämisestä kantaa päävastuun aina lähin esimies. Apuna hänellä voivat olla erikseen valitut ja koulutetut perehdyttäjät. Myös työtoverit ja muu henkilöstö on valjastettava perehdyttämiseen, sillä uuden työntekijän on tärkeää tutustua eri töiden osaajiin jo alussa – ja painvastoin. Varsinaiset perehdyttäjät onkin valittava huolellisesti. (Viitala 2004, 259 – 260.)

Perehdyttämisen tavoitteena voidaan pitää Strömmerin mukaan (1999, 260.)

- organisaation ja työyhteisön toiminnan laadun turvaamista
- myönteisen asenteen luomista
- työtehtäviin sisään pääsemisen auttamista
- vuorovaikutuksen sekä yhteistyön pohjustamista sekä luomista
- tukemista uudessa tehtävässä onnistumisessa

- työmotivaation sekä kiinnostuksen kasvattamista alaa kohtaan.

Perehdyttäminen tulee hoitaa siten, että se

- turvaa organisaation ja työyhteisön toiminnan laadun
- luo myönteisen asenteen sekä tulijassa että vastaanottavassa joukossa
- auttaa pääsemään työtehtäviin kiinni mahdollisimman tehokkaasti
- muokkaa vuorovaikutuksen ja yhteistyön maaperää
- tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden onnistumiseen
- antaa kokonaiskuvan organisaatiosta ja työn liittymisestä siihen
- lisää työmotivaatiota ja kiinnostusta alaa kohtaan. (Viitala 2004, 260.)

Mitä paremmin työntekijä voi valmistua työhönsä jo ennen perehdyttämisvaihetta, sitä tehokammin hän pääsee alkuun. Odotusaikahan voi irtisanomisaikojen vuoksi muodosta kuukausienkin mittaiseksi. Uuden työntekijän tulopäivä uuteen työpaikkaan on erityisen tärkeä hetki, jolla on taipumus säilytä mielessä pitkään. Erityisesti se muistetaan, jos vastaanotto on ollut välinpitämätön tai nuiva. Ensimmäisenä päivänä tulija on herkkä aistimaan tunnelmia ja vastaanottavaisella mielellä. Yrityskuvan kannalta tämä kohtaaminen onkin erityisesti tärkeä. (Viitala 2004, 260 – 261.)

Aivan aluksi esimiehen tehtävä on esitellä uusi työntekijä ainakin muutamille lähimmille henkilöille ja laatia tulijan kanssa hänelle perehdyttämisohjelma. Siinä sovitetaan tulijan tausta huomioon ottaen aikataulu asioille, joihin hän perehtyy, ja henkilöt, joiden kanssa hän keskustelelee asioista. Nykypäivän kiireisessä organisaatiossa yksi mahdollisuus on suunnitella kartta tai perehdyttämiskortti, jonka kanssa perehdyttävä suunnistaa melko itsenäisesti ensimmäiset viikkojen ajan eri henkilöiden luona tutustumassa talon asioihin. Tämä edellyttää hyvää integrointia ja tie-

don kulkua, niin että kaikki voivat valmistautua omiin tapaamisiinsa uuden työntekijän kanssa. Tällainen perehdyttäminen vahvista uuden työntekijän itsenäisyyttä ja oma-aktiivisuutta. (Viitala 2004, 261.)

Perehdyttämisessä tulija tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintakenttään ja tulevaisuuden näkymiin. Liikeidean sisäistäminen tarjoaa jokaiselle työntekijälle tärkeän sisäisen mallin oman työn taustaksi. Työyhteisön jäseniin tutustuttaminen sekä toimintatapoihin, tiloihin, järjestelmiin ja käytäntöihin perehdyttäminen ovat seuraavan tason asioita. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuus. (Viitala 2004, 261.)

Hyvällä perehdyttämisellä voidaan tukea uuden henkilön sitoutumista organisaatioon ja tehtävään: kaksi ensimmäistä viikkoa ovat asenteiden kannalta hyvin keskeisiä. Laajemmin voidaan ajatella, että perehdyttämisellä turvataan laatua ja tuotavuutta sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta ja työturvallisuutta. (Viitala 2004, 261.)

Perehdyttämisessä tarvitaan opastuksen ja keskustelujen ohella myös hyvin suunniteltua itseopiskelumateriaalia, joka voidaan koota kirjalliseksi paketiksi tai itseopiskeluohjelmaksi muun muassa seuraavista:

- yritysesite, vuosikertomukset
- kirjallinen toiminta-ajatus ja liikeidea(t)
- henkilöstö-, henkilöstön kehittämis- ja tiedotuspolitiikan periaatteet
- henkilökunta- ja asiakaslehdet
- tiedotteet
- tuote- ja palveluesitteet
- työsäännöt ja turvallisuusohjeet
- tervetuloa taloon -esite, jossa on selvitetty esimerkiksi työterveyspalvelut, poissaoloilmoituskäytännöt, henkilökuntaedut jne. (Viitala 2013, 193.)

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttämällä autetaan työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi uuteen työhön. Kokonaisvaltainen yrityksen perehdyttämisjärjestelmä sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, työsuhdeperehdyttämisen ja työnopastuksen. (Viitala 2013, 193.)

Perehdyttäminen alkaa valittujen henkilöiden kohdalla jo valintamenettelyvaiheessa. Perehdyttäminen toimii sekä valittujen että kaikkien valintamenettelyyn osallistuneiden kohdalla samalla myös yrityskuvamarkkinointina: hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja työstä. Tehtävään tulon jälkeen tapahtuvassa perehdyttämisessä tulija tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, yrityksen markkinoihin ja tulevaisuuden näkymiin. Työyhteisön jäseniin tutustuttaminen sekä tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen ovat seuraavan tason asioita. (Viitala 2013, 193.)

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuus. Yksi perehdyttämisen tärkeä osa-alue on perehdyttää uusi työntekijä työsuhdetta määrittäviin periaatteisiin ja sääntöihin, joita ovat muiden muassa

- palkkausperusteet ja palkanmaksupäivä sekä palkanmaksuun liittyvät rutinit
- työajat ja aikataulut, poissaolosäännökset
- vastuut ja seuraamukset sääntöjen laiminlyönneistä
- tietoturva-asiat
- ruokailu- ja taukotilat sekä muut sosiaalilat
- työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut. (Viitala 2013, 193 – 194.)

Organisaation on käytännöllistä ja työn laatua varmistavaa luoda systemaattinen perehdyttämisjärjestelmä, jota kehitetään ja pidetään jatkuvasti valmistustilassa. Siinä on määriteltävä, kuka perehdyttää uuden työntekijän, miten ja missä. Yleensä perehdyttämisjärjestelmä sisältää seuraavat osa-alueet:

1. tiedottaminen ennen työhön tuloa
2. vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
3. työsuhdeperehdyttäminen
4. työnopastus. (Strömmer 1999, 260.)

Perehdyttäminen tutustuttaa uuden työntekijän organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintakenttään sekä tulevaisuuden näkymiin. Sisäistetty liikeidea tarjoaa jokaiselle työntekijälle sisäisen toimintamallin oman työn taustaksi. (Strömmer 1999, 261.)

Perehdyttämisen tavoitteita pohdittaessa on hyvä muistaa myös työturvallisuusnäkökulma. Jokaisessa työssä on riskinsä, joihin on syytä paneutua jo perehdytyksen aikana. Aloittelevalta työntekijältä voi puuttua turvallisen työskentelyn tietotaitoa, eikä ammattilaisellakaan välttämättä ole riittävää kokemusta juuri tämän työpaikan riskitekijöistä. Työn riskit voivat myös unohtua. Sen vuoksi työturvallisuus on muistettava perehdytyksessä. (Työhön perehdyttäminen 2009, 5).

Yritysperehdytyksessä hyvänä tukena ovat mm. Tervetuloa taloon -oppaat, toimintakertomukset, henkilöstölehdet, esitteet, videot ja DVD:t sekä Internetin ja intranetin (Työhön perehdyttäminen 2009, 2).

3.3 Perehdyttämisen erilaisia muotoja

Seuraavaksi esitellään joukko sellaisia osaamisen kehittämisen keinoja, jotka soveltuvat hyvin yksilöiden osaamisen kehittämiseen ja jotka voidaan toteuttaa lähellä työtä.

Työnopastus on varsinainen työhön perehdyttämistä. Siinä huolehditaan, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaa uudessa työssään. Perehdyttämisen kohteena ovat

- työpaikan olosuhteet, työympäristö ja lähimmät työtoverit
- työn sisältö, työvaiheet ja työn tekemisen periaatteet
- työn tulosten laadun osatekijät ja niiden arvioinnin kriteerit sekä työn menestyksellisyyden arviointi ja mittarit
- työssä tarvittavien koneiden, laitteiden, tarvikkeiden ja aineiden sijainti, käyttö ja ylläpito
- työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen liittyvät näkökohdat ja häiriötilanteiden toimintaohjeet
- työtä koskeva neuvonta ja opastus sekä tietolähteet
- oppimis- ja kehittymismahdollisuudet jatkossa. (Viitala 2013, 194.)

Työopastusta tarvitaan, kun

- työ on tekijälleen uusi
- yrityksen toimintatapa ja liikeidea muuttuvat
- tehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- uusia raaka-aineita, koneita tai laiteita otetaan käyttöön
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- toiminnassa havaitaan virheitä ja tuotteiden ja palvelun laadussa puutteita
- työturvallisuusohjeita laiminlyödään

- työpaikalla sattuu tapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita. (Lampi ym. 2001, 153.)

Perehdyttämiseen on höydyllistä laatia ohjelma, joka kestää enemmän kuin muutamman ensimmäisen työpäivän. Kukaan ei pysty omaksumaan suurta määrää tietoa kerralla. Hänelle voidaan myös nimetä esimiehen ohelle kummi, jonka kanssa perehdytyksen etenemistä voidaan seurata ja samalla tukea henkilön sosiaalistumista uuteen työpaikkaan. Kummi voi olla kuka tahansa työpaikkaa hyvin tunteva henkilö. (Viitala 2013, 194.)

Työnopastuksen tavoitteena tulee olla työntekijän kokonaiskuvan hahmottaminen yhtä lailla kuin työn tehtävien osien hallitseminenkin. Keskeistä on hahmottaa työorganisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputuloksen kannalta. Tässä apukeinoina voivat olla erilaiset analyysit: tehtäväanalyysi kuvaa työhön liittyviä toimintoketjuja ja niiden merkitystä organisaation toimintoketjuille. Tavoiteanalyysi esittää työn halutut lopputulokset tai antaa tulokkaan määrittellä ne itse. Virheanalyysi kartoittaa mahdollisia virheitä ja niiden seurauksia, ja vaara-analyysissä käydään läpi työvaiheet ja mietitään niiden vaaroja sekä vaarojen välttämisen mahdollisuuksia. (Strömmer 1999, 262.)

Työnopastuksessa huolehditaan koneiden ja laitteiden käyttö, niiden puhdistamisen ja käyttäjälle kuuluvien huoltotoimenpiteiden oppimisesta. Myös ergonomisesti oikeiden ja sopivasti kuormittavien työasentojen ja –liikkeiden opettaminen kuuluvat työnopastuksen. Työntekijän tulee alusta lähtien oppia työturvalliset tavat tehdä työtä. Henkilönsuojaminen ja suojavaatteiden käyttö on tärkeä. Keittiötyössä on hygieenisuus aina keskeinen kysymys. Työnopastukseen tulee liittää omavalvontaan liittyvät tehtävät ja toimenpiteet. (Lampi ym. 2001, 153.)

Työnopastus ei ole vain tekniseen työsuoritukseen liittyvää, vaan sen piiriin kuuluvat myös asiakaspalvelutehtävät. Näissä asioissa työnopastuksen toteuttamista ohjaa liikeidea. Työnopastusta onkin viisasta antaa aidoissa asiakaspalvelutilanteissa. (Lampi ym. 2001, 154.)

Tekemiseen liittyvissä asioissa ihmiselle on ominaista sisäisten mallien – työn toimintamallien – muodostaminen työstä. Työnopastuksella voidaan vaikuttaa siihen,

minkälainen muodostuva malli on. Sisäinen malli on kokonaiskuva työstä: se kytkee yhteen tiedon ja taidon työn eri vaiheista ja etenemisestä sekä työsuorituksen ja tuloksen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Se johtaa itsenäisen taidon saavuttamiseen ja kykyyn toimia muuttuvissa tilanteissa. On kuitenkin muistettava, että oppiminen ei tapahdu hetkessä. (Lampi ym. 2001, 154.)

Työnohjaajana voi työpaikalla toimia siihen koulutettu henkilö tai työtoveri. Ohjaajan tulee innostunut ja motivoitunut ohjaamiseen. Hänen on itse osattava ohjattavat asiat riittävän hyvin mutta kyettävä myöntämään, ettei tiedä kaikkea. Ohjaaja onnistuu työssään silloin, kun hän näkee asiat ohjattavan kannalta ja on kannustava ja rohkaiseva. Ohjattavan aikaisemmat tiedot, ja kokemukset ovat ohjauksessa lähtökuntia ja uuden oppimisen perusta. Tärkeä on, että ohjattava rohkaistaan olemaan aktiivinen ja ottamaan itse selvää asioista, kysymään ellei tiedä. Häntä kannustetaan myös seuramaan ja arvioimaan omaa oppimistaan. Näin ohjattava oppii ottamaan vastuun oppimisestaan ja itsensä kehittämisestä. Taitava ohjaaja havaitsee ohjattavan kehittymisen ja sallii itsenäistymisen. (Lampi, Laurila & Pekkala 2001, 154.)

Monissa yrityksissä on perehdyttämisohjelmiin sisällytetty palautekeskusteluja. Niillä tarkoitetaan esimiehen ja työntekijän tai työpaikkaohjaajan ja työssä oppijan välisiä perehdyttämävaiheen lopussa käytyjä keskusteluja, joihin kumpikin osapuoli valmistautuu etukäteen. Ohessa on Työturvallisuuskeskuksen laatima kysymyssarja palautekeskustelua varten. (Lampi ym. 2001, 154.)

Yksi kokemuksellisen oppimisen muodoista on **tehtäväkierto**, jossa henkilöitä siirretään erilaisiin toimintoihin ja yksiköihin tietyksi ajaksi oppimaan uutta. Tutkimusten mukaan työkierto saa henkilöt entistä enemmän arvostamaan muita yrityksen toimintoja ja asioiden tarkastelua erilaisista näkökulmista sekä auttaa näkemään eri toimintojen välisen yhteistyön tärkeyden ja mahdollisuudet. Toisaalta työkierto voi aiheuttaa kierrossa olevien henkilöiden toiminnan tehokkuuden tilapäistä laskua uusien asioiden oppimistarpeen vuoksi. Samalla toiminnossa pysyvästi työskenteleviä henkilöitä kuormitetaan perehdyttämiseen ja opettamiseen kuuluvilla lisätöillä. Selvitysten mukaan työkierron hyödyt ovat kuitenkin huomattavasti haittoja suuremmat. Työkierron suurin hyöty asianomaiselle itselleen on organisaation toiminnan ymmärtämisen laajeneminen ja syveneminen. (Viitala 2013, 194 – 195.)

Monesti työkierto antaa kierrossa olevalle myös uutta mielekkyyttä ja innostusta työhön. Etenkin johtotehtävissä on suuri hyöty siitä, että esimies voi myös oman kokemuksensa kautta ymmärtää niitä toimintoja ja prosesseja, joita koskevia päätöksiä hän on tekemässä. Työnkierto on kehittyneimmillään suunnitelmallista ja pitkäjänteistä kehittämistoimintaa, joka liittyy urasuunnitteluun. Siinä on osaamisen kehittämisen rinnalla tavoitteena myös hyvien osaajien sitouttaminen yritykseen. (Viitala 2013, 195.)

Ristiinkoulutus on työntekijöiden perehdyttämistä toistensa tehtäviin. Se lisää organisaation joustavuutta ja parantaa työn tuottavuutta, koska osaava työvoimaa voidaan osoittaa tarvittaessa. Moniosaamisen merkitys kasvaa tiimityön yleistyessä, koska tiimin tavoitteen saavuttamista auttaa se, että tiimin jäsenet voivat tarvittaessa tehdä toistensa tehtäviä tai osallistua niihin. Kevyt organisaatiokerenke tarkoittaa käytännössä usein myös sitä, että yksilön on kyettävä puuttumaan tuotantoprosessin ongelmiin ilman esimiehen apua, eli hänen on tunnettava koko tuotantoprosessi. Ristiinkoulutus ja moniosaaminen mahdollistavat usein myös kattavan sijaistorjestelmän. Yksilön kannalta moniosaaminen tuo työhön vaihtelua ja haasteita. Sen myötä ammattitaito kehittyy ja mahdollisuudet liikkumiseen työtehtävästä toiseen paranevat. Moniosaamisella on suuri merkitys myös työntekijän asemalle organisaatiossa ja työmarkkinoilla. (Viitala 2013, 196.)

Perehdyttäminen on laaja ja kokonaisvaltainen prosessi, joka alkaa suunnittelusta ja pitää sisällään kaiken työympäristön esittelystä työpanostukseen. Perehdyttäminen ei ole irrallinen tapahtuma, vaan se on kiinteä osa työtä ja työn kehittämistä. Oleellista on luoda kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Suunnittelun lisäksi perehdyttäminen vaatii seurantaa ja kehittämistä. Perehdyttäminen ei lopu työnopastukseen, vaan se on jatkuva prosessi, joka onnistuakseen vaatii sekä työntekijän että työnantajan sitoutumista. (Elovainio 1992, 10.)

3.4 Perehdyttämisohjelman aihealueet

Perehdyttäminen on osa koko työyhteisön toimintaa ja viestintää. Perehdytyksen avulla kehitetään pitkäkestoisuutta ja vuorovaikutusta. Perehdyttäminen on prosessi, joka muodostuu kolmesta vaiheesta: alkuperehdytyksestä työpaikkaan, perehdyttämisestä työtehtävään ja perehdytyksen seurannasta.

3.4.1 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen

Vastaanottovaiheessa työntekijä perehdytetään yritykseen, sen toiminta-ajatuksen ja liikeideaan, sen asiakkaisiin ja heidän odotuksiinsa. Yrityksen kulttuuriin ja arvoihin perehdytetään kertomalla, mitä asioita pidetään tärkeinä – mitä asiakaspalvelutyössä toimivalta henkilöstöltä odotetaan. Yrityksen organisaatio, esimies ja lähimmät työtoverit sekä työ- ja sosiaalililat esitellään. Vastaanottovaihe on tärkeä, koska silloin työntekijä otetaan jäseneksi työyhteisöön, ja hän muodostaa käsityksen työyhteisöstä. Hyvän työmotivaation syntyminen edellyttää, että hän tuntee itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi. (Lampi ym. 2001, 152.)

3.4.2 Tiedottaminen ennen työhöntuloa

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Työhönottaja haastattelee työnhakijaa ja keskustelee hänen kanssa työsuhteeseen, yritykseen ja työhön liittyvistä asioista. Uudesta työntekijästä kerrotaan myös muille työntekijöille. (Lampi ym. 2001, 151.)

3.4.3 Työsuhteeseen ja henkilöstöön liittyvät asiat

Perehdytyksessä käsitellään myös työsuhdetta ja henkilöstöä koskevia asioita. Aihealueeseen kuuluvia kysymyksiä ovat työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet, palkka-asiat, työaika, työvuorolistat, lomat sekä erilaiset henkilöstöpalvelut, kuten

työvaatteet, ruokailu ja vapaa-ajan toiminta. Henkilöstön osallistumistapojen esittely, sisäiset tiedottamistavat ja aloitetoiminta sekä koulutukseen osallistumisen kysymykset ovat tärkeitä esille otettavia asioita (Lampi ym. 2001, 152.)

3.4.4 Työsuojeluasiat

Työsuojelutavoitteena perehdyttämisessä voidaan pitää sitä, että työntekijä oppii noudattamaan työturvallisuutta ja työsuojelua koskevia ohjeita ja määräyksiä. Lisäksi hänen tulee oppia ilmoittamaan vaaratilanteista ja terveyttä haittaavista tekijöistä sekä koneissa, laitteissa ja henkilön suojaimissa ilmenevistä vioista. Työntekijää kannustetaan vaikuttamaan työoloihin niin, että tapaturmat ja sairastumiset vähenevät. Häntä kannustetaan myös tekemään aloitteita työn sujumuuden ja työyhteisön viihtyvyyden parantamiseksi. (Lampi ym. 2001, 152.)

Työpaikan työsuojelulliset haittatekijät ja tapaturmariskit tulee tuoda avoimesti esiin. Työsuojeluohjeet ja – määräykset sekä työsuojelu- ja työterveyshuolto-organisaatio tulee selvittää. Paloturvallisuus kuuluu työsuojeluun – keittiön toiminnassa se on tärkeä hallittava asia. Myös työpaikan ensiapuohjeet tulee selvittää. Neuvontaan ja ohjaukseen tulee tarvittaessa käyttää terveydenhuollon ammattilaisia terveyshaittojen ehkäisemiseksi. (Lampi ym. 2001, 152.)

4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN KOKOAMINEN PALTAMON NESTE OILILLE

Tämä opinnäytetyön tarkoitus on tehdä monipuolinen, selkeä ja toimiva perehdyttämisosas Paltamon Neste Oilille. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Osaavat työntekijät ovat yrityksen voimavara. Perehdyttämisoppaakseen ja työnopastuksen kautta halusin nostaa työmotivaatiota sekä yrityksen toiminnan kehitystä ja laatua.

Paltamon Neste Oililla työntekijä perehdytetään erilaisilla tavoilla: kertomalla mitä ja miten pitää toimia sekä lukemalla erilaisia seinällä olevia ohjeita. Yrityksessä ei ole kunnan perehdyttämisosasta, joka sisältäisi kaikki tärkeät tiedot. Kuten monessa pienessä yrityksessä, Paltamon Neste Oililla on sama ongelma, että esimies ei ehdi perehdyttämään uutta työntekijää. Työntekijälle on opastettu työtehtävät, joiden avulla hän oppii tekemään työtehtävänsä. Muut tärkeät asiat, kuten mm. poissaoloilmoittautuminen, työterveyshuolto, työntekijän edut ja velvollisuudet, jäävät käsittelemättä kunnolla.

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on siten yleensä toimeksiantaja. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, opas, cd-rom, messuosasto, näyttely, kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuotos/tuote/produkti tai projekti. Se voi siis olla myös jonkin tilaisuuden tai tapahtuman suunnitteleminen tai järjestäminen. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyön ohjausprosessi.)

Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan kirja, kansio, vihko, opas, cd-rom, portfolio, kotisivut tai johonkin tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. Tärkeää on, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa oppinäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä 2003, 9.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoitus oli nimenomaan tehdä perehdyttämisosas. Opas tulee olemaan kansio, mutta se tehdään myös sähköiseen muotoon.

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus: se sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin eli opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen tulisi aina pohjata ammattiteorialle ja sen tuntemukselle, ja siten toiminnallisen opinnäytetyöraportin tulee aina sisältää myös ns. teoreettinen viitekehysosuus. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyön ohjausprosessi.)

Toiminnallisen opinnäytteen tekijältä edellytetään tutkivaa ja kehittävää otetta, vaikka tutkimus monesti onkin toiminnallisessa opinnäytetyössä lähinnä selvityksen tekemistä ja selvitys tiedonhankinnan apuväline. Tutkiva ote näkyy toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisen lähestymistavan perusteltuna valintana, opinnäytetyöprosessissa tehtyjen valintojen ja ratkaisujen perusteluina sekä pohitivana, kriittisenä suhtautumisena omaan tekemiseen ja kirjoittamiseen. Teoreettinen lähestymistapa ohjaa työn tietoperustan ja siitä tarkentuvan viitekehyksen rakentumista. Produktin toteutustavan tekijä valitsee kohderyhmän mukaan siten, että produktin kokonaisilmeestä voi viestinnällisin ja visuaalisin keinoin tunnistaa tavoitellut päämäärät. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyön ohjausprosessi.)

Toiminnallisissa oppinäytetöissä ei aina voi kokonaan unohtaa selvityksen tekemistä. Ammattikulttuureissa on valtava määrä tietoa ja taitoja, joita ei aina tavoiteta ilman selvitystä. Lähtökohtana menetelmien esittelyssä on ihmistieteissä käytetyt tutkimusmenetelmät perustasolla. (Vilkkä 2003, 9– 10.)

Tässä työssä valmista opasta arvioivat Neste Oilin esimies ja työntekijät.

4.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva selvityksen toteuttamisessa, kun tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Lähtökohtana on, että halutaan kirjaamatonta faktatietoa tai halutaan ymmärtää, millaiset uskomukset, halut, ihanteet ja käsitykset ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavat. Toiminnallisissa oppinäytetöissä laadullinen tutkimusasetus palvelee myös tilanteessa, jossa tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Kysymykset

muotoillaan alkavaksi sanoilla mitä, miten, miksi, jotta vastaajan on helpompi kuvailla ja selittää ajatuksiaan ja näkemyksiään. (Vilkkä 2003, 63.)

Aineiston keräämisen keinona toimii joko yksilö- tai ryhmähaastattelu riippuen siitä, millaista tietoa selvityksellä halutaan oman idean sisällöksi tai tueksi. Yksilöhaastatteluna suositeltavia aineiston keräämisen tapoja ovat joko lomake- tai teemahaastattelu. Haastattelut voi toteuttaa haastatteluna kasvotusten paikalla tai puhelinhaastatteluna. Teemahaastattelu on eniten käytetty aineiston keräämisen tapa toiminnallisissa opinnäytetöissä. (Vilkkä 2003, 63.)

Haastattelutapa tulee sen mukaan, millaista ja miten tarkkaa tietoa toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Toiminnallisissa opinnäytetöissä usein riittää niin sanottu suuntaa antava tieto. Tästä syystä myöskään haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen, litterointi, nauhoilta ei ole yhtä välttämätöntä, täsmällistä ja järjestelmällistä kuin tutkimuksellisena opinnäytetöissä. Toiminnallisissa opinnäytetöissä litterointi kannattaa keskittää sisällön tuottamisessa tarvittuun tietoon, joka on kohderyhmän näkökulmasta mielekästä. Haastatteluaineiston keräämisessä on tärkeää, että aineisto kuvaa riittävän kattavasti ongelmaa, jota on lähdetty ratkaista selvityksen avulla. Aineiston määrä ei ole tärkeää vaan aineiston laatu. Toiminnallisissa opinnäytetöissä laadullisella tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa ei ole aivan välttämätöntä analysoida, vaan sitä voidaan käyttää myös lähteenä kuten konsultaatioitakin. (Vilkkä 2003, 63 – 64.)

4.1.1 Haastattelun yhteenveto

Jaoin perehdyttämisoppaan luettavaksi Paltamon Neste Oilin johtajalle (toimeksiantajalle) ja työntekijöille. Annoin mukaan kyselylomakkeet (liite 2), joissa kysyin työkokemuksesta, oppaan ymmärrettävyydestä, selkeydestä ja sisälsikö se riittävät tiedot työtehtävistä. Kyselylomakkeita palautettiin 4 kappaletta. Kyselyn tuloksena selvisi, että työntekijöillä on erilainen työkokemus ja monet oppivat työn kautta. Tässä tapauksessa työnopastus ja hyvä perehdyttäminen ovat erittäin tärkeitä työntekijälle.

Haastattelussa keskusteltiin, kuinka perehdyttäminen oppaan avulla oli sujunut. Työntekijää pyydettiin muistelemaan, oliko työnopastuksen aikana työntekijälle opastettu työergonomiaa ja työtapojen opastamista. Samalla keskusteltiin missä työvaiheessa työnantajan on viisain antaa opas luettavaksi.

Työntekijät vastasivat kyselylomakkeessa, että kaikki heidän työprosessissa tärkeät tiedot ovat helposti löytyneet ja opas on selkeä ja ymmärrettävä. Oppaan kokonaisuus onnistuu hyvin sekä siihen ei tarvitse lisätä enää mitään. Opas on suunniteltu paperiversion lisäksi sähköversiona ja tarvittaessa se on helposti päivittävä.

Haastattelussa keskusteltiin myös siitä, miten työkierto on sujunut. Yrityksen työntekijät työskentelevät sekä keittiössä että asiakaspalvelutehtävissä. Osa työntekijöistä tekee vuoroja molemmissa työpisteissä. Työnkierto ei onnistu kaikissa tehtävissä, sillä osa tehtävistä vaatii enemmän ammattitaitoa ja koulutusta.

4.2 Prosessikuvaus perehdyttämisoppaan kokoamisesta

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä käsitellään työprosessi opinnäytetyöraportiksi. Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, josta selviää, mitä, miksi ja miten olen tehnyt, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin olen päättänyt. Raportista ilmenee myös se, miten omaa prosessia, tuotetta ja oppimista arviointi. (Vilka 2003, 65.)

Toiminnallisiin opinnäytetöihin kuuluu raportin lisäksi itse produkti eli tuotos. Opinnäytetyöraportti on julkinen asiakirja, joka hyvin tehtynä osoittaa laatijansa kypsytystä ja hyödyttää toisia tutkimuksen tekijöitä antamalla heille tutkittavaan aiheeseen ideoita ja näkökulmia. (Vilka 2003, 65 – 67.)

Raporttiosuudessa käydään läpi perehdyttämisen merkitystä, tavoitteita ja muotoja sekä aihealueita ja työsuojelun merkitystä työntekijälle. Oppinäytetyöni tuloksena on Paltamon Neste Oilin perehdyttämisopas, jossa on tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Oppaassa on myös tiedot työterveyshuollosta, työntekijän vastuista ja eduista sekä ergonomisista työtavoista.

4.3 Toteutussuunnitelma

Opinnäyteaiheen suunnitelma lähti käyntiin ollessani harjoittelujaksolla Paltamon Neste Oililla syyskuusta marraskuulle 2015. Minua perehdyttiin kertomalla mitä ja miten pitää toimia, luetuttamalla erilaisia lomakkeita ja ohjetta kansioista ja harjoittelupaikan keittiön ja asiakaspalvelutilan seiniltä. Työharjoittelun ja perehdyttäminen aikana Paltamon Neste Oililla, talon johtajalta Pirjo Ronkaiselta sain tiedoksi, että harjoittelupaikallani ei ole kunnan perehdyttämisopasta, josta kaikki tarvittavat tiedot yrityksestä ja työhjeista olisi löydettävissä.

Ehdotin, että voisin koota perehdyttämisoppaan, joka sisältäisi yritykseen ja työtehtävien perehdyttämiseen tarvittavan materiaalin. Haastatteleamalla toimeksiantajaa sain kuvan siitä, minkälainen oppaan tulisi olla. Minut olin perehdytty harjoitteluni alussa ja tiesin, kuinka höydyllistä ja tärkeää opastaminen työpaikalla on.

Sen jälkeen, kun olin esittänyt opinnäytetyösuunnitelmani, aloitin oppaan kirjoittamisen. Alussa halusin käsitellä perehdyttämisoppaassa asioita laajemmin kuten esimerkiksi erilaisten tapausten ensiapuohjeita. Mutta toimeksiantaja sanoi, että kaikki työntekijät päivittävät säännöllisesti ensiaputietojaan ja oppaassa ei ole tarvetta käsitellä kaikkea tähän liittyvää tietoa erikseen. Paloturvallisuuteen liittyvä opas on myös olemassa ja siitä riittää vain maininta oppaassa, mistä se on löydettävissä.

Suunnittelin oppaan. Sen sisältö pitää olla yksinkertainen, ymmärrettävä ja selkeästi luettava. Koska teen opasta uudelle työntekijälle, pitää miettiä, miten käsitellä asioita, jotta se helpottaisi töiden aloittamista ja sujumista työpaikalla ja työpis-teissä.

Kävin toimeksiantajan kanssa läpi perehdyttämisoppaan sisältöä. Hänen mielestään opas näytti hyvältä ja toimivalta, sisälsi kaikki tärkeät perehdyttämiseen tarvittavat tiedot ja ohjeet. Sovitimme, että kirjoitusvirheiden tarkastuksen jälkeen lähetän hänen arviotavakseen sähköisen version oppaasta. Sain häneltä muutaman asiakaspalvelua koskevan vihjeen, jotka lisättiin oppaaseen. Esimerkiksi kuinka vastataan puhelimeen ja miten nopeasti asiakaspaikka tulee laittaa kuntoon seu-

raavaa asiakasta varten. Keskustelimme myös työasun turvallisuudessa ja ergonomiasta, esimerkiksi kaulassa ei saa roikkua avaimet tai kaulassa ei saa pitää huivia, johon häiriintynyt asiakas voisi tarttua ja saada näin aikaan vahinkoa.

Kun perehdyttämisopas oli lähes valmis, jatkoin itse oppinäytetyön raporttiosuuden kirjoittamista. Otin huomioon henkilökohtaisia näkökulmia yrityksen johtamisessa, ergonomiassa ja turvallisuudessa työpaikalla.

5 POHDINTA

Oppinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas toimeksiantona Paltamon Neste Oilille. Oppaan tuli olla mahdollisimman toimiva, selkeä ja käytännöllinen. Tarkoituksena oli lisäksi käsitellä perehdyttämisen teoriaa, perehdyttämisen höyty ja sen merkitys yrityksen näkökulmasta.

Uuden työntekijän kannattaa tutustua oppaaseen heti työn alussa ja tarvittaessa myöhemmin. Työhön perehdyttäminen ei lopu koskaan, koska koneet, laitteet ja ergonomiset työtavat modernisoituvat ja kehittyvät koko ajan. Vaikka työntekijä on ollut työsuhteessa vuosia, on häntä perehdytettävä uusiin asioihin. Kun työntekijöitä perehdytetään ja opastetaan lisää, he pysyvät yrityksessä kauemmin.

Mielestäni perehdyttämisopas on sopivan mittainen. Opasta voisin laajentaa lisäämällä siihen paloturvallisuus- ja ensiaputietoa. Nykyään kuitenkin jokainen työntekijä on käynyt ensiapukurssin. Paloturvallisuuskansio on helposti löydettävä eikä samoja asioita kannata siirtää oppaaseen. Toimeksiantajan kanssa päätettiin, että ensiaputietoa ei tarvitse lisätä oppaaseen.

Perehdyttämisoppaan suunnittelin tekeväni kirjallisen ja sähköisen version. Kansio on helposti saatavissa. Sähköversiota työnantaja saa käsitellä ja päivittää tarvittaessa.

Oppinäytetyöraportin kirjoittaminen oli haastava kielellisesti, mutta onnistuin siinä hyvin. Käytetty kirjallisuus on mielestäni ajantasainen ja hyödyllinen. Hankala oli se, että kirjallisuudesta löytyy melko samanlaista teoriaa. Yhden hyödyllisen teoriasta kertovan kirjan jälkeen oli vaikea löytää aiheesta uutta tietoa. Olisinkin halunnut enemmän teoriaa, joista saisin enemmän tietoa johtamisen osaamisesta.

Vein perehdyttämisoppaan Neste Oil: lle arvioitavaksi. Tein kyselyn toimeksiantajalle ja työntekijälle. Tekemäni kyselyn perusteella sain näkemyksiä siitä, millainen oppaan tulisi olla. Näkemykset olivat suurelta osin sitä mitä odotinkin, opas on hyvä ja toimiva työkalu yrityksessä.

Perehdyttämisen tarkoitus on melko samanlainen alasta riippumatta, mutta työhön opastamisen sisältö on erilainen eri työtehtävissä. Ravintola-alalla työ on aina kii- reistä. Useissa yrityksissä uuden työntekijän täytyy tulla tekemään nopeasti töitä ja tulosta yritykselle. Uuden työntekijän rooli työpaikalla jää hänelle epäselväksi ja se vaikuttaa epävarmuutta työmotivaation. Yritys tarvitsee osaavan henkilökun- nan, siksi perehdyttämisen rooli on työsuhteen alussa erittäin tärkeää. Työnteki- jänkin täytyy olla halukas ja kiinnostunut päivittämään omia taitojaan.

Olen kehittynyt ammatillisesti opinnäytetyöprosessin aikana. Prosessityöskentely antoi minulle uutta tietoa perehdyttämistä ja johtamisesta sekä se on kehittänyt tiedonhakutaitojani sekä teorian ja käytännön yhdistämistä.

Halusin alusta asti tehdä opinnäytetyön, josta joku saisi apua ja hyötyä työntekijän perehdyttämisessä. Siksi toivonkin, että perehdyttämisopas annetaan Paltamon Neste Oililla uudelle työntekijälle luettavaksi ennen työsuhteen alkamista tai en- simmäisinä työpäivinä. Uusi työntekijä saa tietoa oppaasta aloittaessaan uuden työn, eikä hänen tarvitse joka asiaa kysyä työtovereiltaan.

Oppaasta toivottiin hyötyä ja tukea myös vanhoille työntekijöille. Olisi hyvä, että opasta päivitetään säännöllisesti.

LÄHTEET

Elovainio Marko, 1992 Perehdyttäminen ja tiimityö: sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula. 2009. Tutki ja kirjoittaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993. Annettu Helsingissä 19.11.1993.

Lampi Raija, Laurila Anelma, Pekkala Marja-Leena ja Södeström Werner. 2001. Ruokapalvelut. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki

Strömmer Riitta. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Edita

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2009. Työturvallisuuskeskus. http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf Viitattu 20.2.2012.

Työterveyshuoltolaki 1383 / 2001. Annettu Helsingissä 21.12.2001.

Työturvallisuuslaki 738 / 2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002

Yhteistoimintalaki 334 / 2007. Annettu Helsingissä 30.3.2007.

Viitala Riitta. 2004. Henkilöstöjohtaminen. EDITA. Helsinki.

Viitala Riitta. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. EDITA. Helsinki.

Vilka Hanna. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Wikipedia. Vapaa tietosanakirja <https://fi.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Etusivu>

LIITTEET

Liite 1 PEREHDYTTÄMISOPPAAN SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYS

- 1 TERVETULOA
- 2 LIIKENNEASEMA-, RAVINTOLA- JA KAHVILAPALVELUT
 - 2.1 Toimijoiden liikeideat
 - 2.2 Arvot
 - 2.3 Organisaation rakennekaavio
 - 2.4 Yhteystiedot ja sijainti
- 3 YHTEISET PELISÄÄNNÖT KAIKILLE
 - 3.1 Henkilökunnan sosiaaliset- ja ruokailutilat
 - 3.2 Alkoholi ja tupakka työaikana
 - 3.3 Palkkaus ja työsopimus
 - 3.4 Henkilökuntaedut
 - 3.5 Yleistä työvuorolistoista
 - 3.6 Työturvallisuus
 - 3.7 Työpaikkakiusaaminen
- 4 ERGONOMIA KEITTIÖTYÖSSÄ
- 5 TOIMINTA ERILAISISSA HÄTÄTILANTEISSA
 - 5.1 Toiminta ensiaputilanteessa

5.1.1 Hätänumerot

5.1.2 Seuraavat allergeenit ja intoleransseja aiheuttavat aineet on ilmoitettava

5.1.3 Paloturvallisuus

6 OMAVALVONTA

6.1 Hygienia ja työskentely keittiöllä

6.1.1 Pukeutuminen keittiöllä

6.1.2 Korut ja tatuointi keittiöllä

6.1.3 Henkilökohtainen hygienia ja siisteys

6.1.4 Omat tavarat ja puhelimen käyttäminen työaikana

6.1.5 Keittiön työntekijöiden sairastuminen

6.2 Työturvallisuus keittiössä

6.2.1 Työvuorojen sisältö ja työrytmi

7 KASSALLA TYÖSKENTELEY

7.1 Pukeutuminen

7.2 Henkilökohtainen hygienia

7.3 Työturvallisuus kassatoiminnassa

7.4 Asiakaspalvelu

7.5 Työvuorojen sisältö ja työrytmi.

7.6 Kassaohjelmat

7.7 Alkoholijuomien anniskelu

7.8 Tupakkalainsäädäntö

- 7.9 Veikkaus
- 8 HUOLTOASEMA
- 8.1 Myyntipiste ja kauppatuotteet
- 8.2 Kameravalvonta ja seuraus
- 9 MATKAHUOLTO

LIITE 2 Palautuslomake

Nimi _____
Ikä _____
Ammatti _____
Työkokemus _____
Työkokemus Paltamon Neste Oil: LLA _____
Oliko perehdyttämisopas selkeä ja ymmärrettävä? _____
Löysitkö kaikki tarvitsevat tiedot? _____
Puuttuuko jotain mielestäsi tärkeää? _____
Mikä onnistui erityisesti hyvin? _____
Vapaat sanat _____

LIITE 3 - opas (salainen)

