



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Satu Maarit Hannele Ikola

PEREHDYTTÄJÄN ROOLI PEREHDYTTÄMISESSÄ

Liiketalous ja matkailu
2010

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Hotelli- ja ravintola-ala

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Satu Ikola
Opinnäytetyön nimi	Perehdyttäjän rooli perehdyttämisessä
Vuosi	2010
Kieli	suomi
Sivumäärä	38 + 2 liitettä
Ohjaaja	Saila Vaahtoniemi

Opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä tarkasteltuna perehdyttäjän kannalta. Perehdyttäjän rooli saattaa osua kohdalle täysin yllättäen, ja jonkinlainen apuväline roolissa toimimiseen olisi hyvä olla olemassa. Uudelle työntekijälle on usein olemassa perehdytyskansio, josta hän saa tarvitsemansa tiedon, mutta perehdyttäjän tulisi usein pärjätä vain oman kokemuksensa perusteella.

Perehdyttäjille ja perehdytettäville tekemistäni haastatteluista saamieni vastausten perusteella kokosin perehdyttäjälle oppaan, jossa käydään läpi seikat, joihin tulisi kiinnittää huomiota uuden työntekijän perehdyttämistä suunniteltaessa. Opas on suunniteltu Ylistaron ABC-asemalle, jossa se tullaan ottamaan käyttöön.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO	7
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE	8
3 PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1 Perehdytyksen tärkeys.....	9
3.2 Perehdyttämisen vaikeus.....	13
4 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU	16
5 HYVÄN PEREHDYTTÄJÄN OMINAISUUKSIA	18
6 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	20
7 PEREHDYTTÄJIEN VASTAUKSET	21
7.1 Ensimmäisinä päivinä kerrottavat asiat.....	21
7.2 Itsenäisen työskentelyn aikataulu.....	22
7.3 Myöhemmin opastettavat työt.....	23
7.4 Perehdyttämiseen saatu opastus	23
7.5 Perehdyttäjien määrä.....	23
7.6 Kirjallisen materiaalin tarve	24
7.7 Perehdyttäjän itse saama hyöty	24
7.8 Työtovereiden tuki	24
7.9 Perehdyttämisessä kohdatut vaikeudet.....	25
8 PEREHDYTETTÄVIEN VASTAUKSET	26
8.1 Ensimmäisenä päivänä opastetut työt	26
8.2 Yksintyöskentelyn alkaessa	26

8.3	Huomiota vaativia asioita.....	27
8.4	Lisäperehdytyksen määrä.....	27
8.5	Lisäperehdytyksen tarve.....	27
8.6	Perehdyttäjien määrä.....	28
8.7	Kirjallisen materiaalin tarve.....	28
9	YHTEENVETO	29
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	31
11	PEREHDYTTÄJÄN OPAS	33
11.1	Johdanto	34
11.2	Ensimmäiset päivät	35
11.3	Kassatyöskentely.....	35
11.4	Veikkauskone.....	36
11.5	Ray:n pelit.....	36
11.6	Ruoanvalmistus	36
11.7	Mittarikenttä.....	37
11.8	Myymälä	37
11.9	Ravintolasali.....	38
11.10	Vessat	38
11.11	Turvallisuus.....	38
11.12	Tehtäväkortit	39
11.13	Kertaaminen	39
11.14	Työterveyshuolto	39
11.15	Seuraavat päivät	39
11.16	Lisäperehdytys	40
11.17	Perehdyttämisen muistilista	42
	LÄHDELUETTELO.....	43

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelulomake perehdyttäjille

LIITE 2 Haastattelulomake perehdytettäville

1 JOHDANTO

Aloitin uudessa työssä Ylistaron ABC:llä hieman ennen opinnäytetyöni tekemisen alkua. Ajatus perehdyttämisoppaan tekemisestä lähti itämään jo silloin, vaikkakin työpaikalla on jo olemassa oleva perehdytysopas. Ajattelin tuolloin tekeväni jo olemassa olevasta perehdytysoppaasta tehokkaan tiivistelmän, joka olisi helposti kopioitavissa ja näin ollen jaettavissa kaikille uusille työntekijöille. Perehdyttäjän rooliin pääsin jo kesän koittaessa ja vaikka oma opettelu oli suhteellisen tuoreessa muistissa, tuntui toisen henkilön opastaminen työhön haastavalta ja oli vaikea löytää luontevaa järjestystä asioiden läpi käymiseen. Tuntui siltä, että jatkuvasti tuli hypittyä asiasta toiseen, samaa asiaa toistettua monta kertaa ja joitakin jäi vastaavasti sanomatta. Monta kertaa pitikin sitten varmistella, että joko tämä asia tuli kerrottua, ja onkos tästä ollut puhetta. Lisäksi kun kesätyöntekijät työskentelivät useiden eri henkilöiden kanssa, ei ollut varmaa tietoa, mitä on jo kerrottu ja mitä ei. Joten kun ohjaajani ehdotti tekemään perehdyttäjän oppaan, asia tuntui vieläkin läheisemmältä kuin perehdytysoppaan tekeminen. Työtehtävämme liikenneasemalla vaihtelevat suuresti, samoin kuin työajat, joten työmaalla esimiestä ei voi pitää ensisijaisena perehdyttäjänä. Tämän vuoksi miltei kuka tahansa voi joutua yllättäen perehdyttämään uutta työntekijää, ja siksi olisikin tärkeää, että olisi olemassa jokin kirjallinen apu tähän vaativaan tehtävään.

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kannalta katsottuna todella tärkeä asia, eikä perehdyttämisen tärkeyttä voi vähätellä myöskään vanhojen työntekijöiden kohdalla, kun nämä joutuvat oppimaan uusia asioita työssään. Pitäisi kuitenkin muistaa, että työn alussa saatu kunnollinen perehdytys säästää jatkossa paljon muiden työntekijöiden aikaa. Ei saa myöskään unohtaa sitä, kuinka iso vaikutus on työntekijän itseluottamukseen sillä, että kunnollisen perehdyttämisen jälkeen hän tuntee osaavansa työnsä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Perehdyttämisen suurimpana ongelmana näen mielikuvan sen vaikeudesta. Monikaan ei halua perehdyttää uutta työntekijää, koska ei halua ottaa vastuuta uuden ihmisen oppimisesta. Tämä on sinänsä ymmärrettävää, sillä joka työssähän on paljon asioita muistettavana, eikä kukaan halua olla se henkilö, joka on unohtanut kertoa jonkin oleellisen asian. Uudelle työntekijälle taas perehdyttäjän vastahakoisuus perehdyttämiseen antaa ikävän ensivaikutelman, ettei kukaan haluaisi ottaa häntä taakseen työpäivänsä ajaksi. Tarkoituksena oli tehdä perehdyttäjän opas, josta saa tukea ja neuvoja, kuinka selvittää perehdytystilanteesta. Perehdytystä ei voi laskea vain parin henkilön varaan.

Uuden työntekijän perehdyttämisen helpottamiseksi halusin tehdä perehdyttäjälle apuvälineen, josta saa tukea omalle perehdyttämiselle. Näin perehdyttäjä ei tuntisi olevansa hukassa uuden työntekijän kysymysten kanssa. Tarkoitus ei kuitenkaan ole, että perehdytystä ei voisi tehdä ilman kyseessä olevaa opasta, vaan se toimisi lähinnä apuvälineenä ja tukena sellaista tarvitsevalle. Pääsääntöisesti sitä tarvitaan vain kesän kynnyksellä, kun uudet kesätyöntekijät aloittavat työnsä. Kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on ihan yhtä tärkeää kuin varsinaisten työntekijöiden, sillä joku heistä saattaa jäädä pitempiaikaiseksikin työntekijäksi, joko alaa opiskelleena tai vai alan kiinnostavuuden vuoksi. Lähtökohtana kuitenkin on, että perehdyttäjällä on jonkinlainen käsitys siitä, mitä hänen tulee tehdä, eli opettaa uudelle työntekijälle talon toimintamallit ja käytännön asiat. Nuoren työuraansa aloittavan henkilön kohdalla tulee muistaa, että ensimmäinen työpaikka on hänelle kokonaisuudessaan opettelua työelämässä olemisessa. On siis todella tärkeää huolehtia, että hän saa kaiken mahdollisen tiedon palkanmaksusta, lomien kertymisistä ja niin edelleen. Opas on tarkoitus tehdä selkeäksi ja yksinkertaiseksi siten, että myös sen päivittäminen onnistuu ilman suurempia ongelmia.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisessä on kyse työn opettamisesta pääsääntöisesti uudelle työntekijälle. Perehdyttäminen on kirjattu työturvallisuuslakiin 23.8.2002/738 jonka lisäksi on erikseen laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998. Eli kyseessä ei ole vain yrityksen halu saada nopeasti uudesta työntekijästä hyvä työntekijä. Monesti ymmärretään että kyseessä on vain itse työn opastaminen, mutta siihen kuuluu paljon muutakin. Perehdyttäminen työhön alkaa jo silloin, kun työntekijä vasta lukee työpaikkailmoitusta. Se jatkuu työhaastattelussa, ja edelleen siinä vaiheessa, kun työnhakijalle ilmoitetaan valinnoista. Valitettava totuus on, että monikaan työpaikka ei ilmoita hakijoille, kun lopulliset valinnat on tehty, vaan hakija joutuu ehkä soittelemaan lopputuloksen perään. Kun uusi työntekijä on valittu yritykseen, valinta pitäisi kertoa julki mahdollisimman nopeasti, kuitenkin niin, että valittu henkilö saa tiedon asiasta ensimmäisenä, ja hänen sen hetkisen tilanteensa mukaan edetään. Ei ole tarkoitus, että nykyinen ja kohta entinen työnantaja lukee lehdestä valinnasta, vaan työntekijän tulee itse saada ilmoittaa asiasta. Perehdyttämiselle ei ole varsinaista loppumisaikaa, sillä koko ajan tulee jotain uutta, jota pitää opetella. Olisikin ihanteellista, mikäli esimies ja alainen voisivat keskustella muutaman kuukauden työskentelyn jälkeen, kuinka työ on ruvennut sujumaan, ja mahdollisesti käydä olemassa olevia ongelmakohtia uudelleen läpi. On tärkeää, että esimieskin on läsnä myöhemmissä keskusteluissa, näin uusi työntekijä tuntee olevansa arvostettu. (Juholin 2008, 234-242)

3.1 Perehdytyksen tärkeys

Uuteen työpaikkaan meneminen on aina iso asia. Ennakko-odotukset ensimmäisen päivän suhteen ovat valtavat, onhan juuri tullut jätettyä vanha, tuttu ja turvallinen työpaikka taakse, ja aloitetaan ihan uudessa paikassa. Siksi kaikki ne seikat, jotka opitaan uudessa työssä ensimmäisten päivien aikana, ovat todella tärkeitä. Perehdyttämisen tärkeyttä ei vähennä lainkaan se, että kyseessä ei ole työntekijän ensimmäinen työpaikka, vaan työntekijä saattaa siirtyä toisiin tehtäviin. Nuoret työntekijät saavat miltei aina perehdytyksen työhönsä, mutta jo kauan talossa olleet saatetaan unohtaa, vaikka toimenkuva muuttuisi oleellisesti.

(Siivoustyönohjaajan käsikirja 2001, 66) Myös vanhojen työntekijöiden perehdyttäminen tulee ottaa huomioon perehdyttäjän opasta suunnitellessa, sillä ei mikään työpaikka pysy muuttumattomana kenenkään koko työuran aikaa. (Kangas, Hämäläinen 2008, 4,5).

Kauan talossa toimineet pitävät kaikkea uutta ja muutoksia aiheuttavia asioita hämmentävinä, sillä muutos tuo aina epävarmuutta sekä vie turvallisuuden tunteen, kun ei voida enää toimia vanhalla mallilla. Pelätään omia epäonnistumisia ja sen vuoksi ei haluta osallistua muutokseen, ja mikäli tulee virheitä, niille halutaan etsiä syyllinen jostain muusta kuin itsestä. (Kangas, Hämäläinen 2008,20) Uuden työntekijän saapuminen taloon antaa hyvän syyn tarkastella olemassa olevia toimintamalleja ja ennakkoluuloja. Vanhoja toimintamalleja kannattaa tarkastella kriittisesti, mikäli ne alkavatkin tuntua aikansa eläneiltä. Toki näillekin muutoksille pitää antaa aikansa, eikä kerralla heittää kaikkea vanhaa menemään. (Kupias, Peltola 2009,77)

Vanhan mallin tapa perehdyttää on hyvin teoreettista. Se on lähinnä asioiden läpi käymistä teknisellä tasolla, henkilöiden nimiä, toimenkuvia, toimintamalleja ja mistä mitäkin löytää. Vaikka nämäkin ovat tärkeitä tietoja, ne eivät ole yksistään tarpeeksi kattavia tietoja työssä pärjäämiseen. Organisaatiokaavion osaaminen ei auta työntekijää oppimaan työhönsä kuuluvia tehtäviä. Vaikka miltei joka yrityksellä on omat kotisivut, ei voida olettaa, että työntekijä lukisi sieltä omatoimisesti yrityksen arvoista tai muista toimintatavoista. Nämäkin asiat olisi hyvä käydä työntekijän kanssa läpi keskustelemalla jossain vaiheessa. Etenkin jos yrityksen toiminta nojaa todella paljon arvoihin, olisi hyvä selvittää heti alussa, miksi toimimme juuri näin, vaikka toisella toimintatavalla pääsisi ehkä helpommin tuloksiin. (Juholin 2008, 234)

Työpaikan vahvuus piilee siinä, kuinka laaja-alaista osaamista henkilökunnalta löytyy. Mitä useampi henkilö osaa toimia eri tehtävissä, sitä joustavampaa on työtehtävien jako, eikä niin sanottuja näkymättömiä seiniä ole eri osastojen välillä. Jos jokainen osaa vain tietyn asian, on yhdenkin vanhan työntekijän menettäminen tällöin todella vakava asia. Siksi olisikin tärkeää, että

perehdyttäminen olisi jokaisella jollainlailla hallussa. (Kangas, Hämäläinen 2008, 7)

Työhyvinvointi ja työssä viihtyvyys ovat nykyään todella tärkeitä asioita, joita painotetaan, kun puhutaan työssä jaksamisesta, ja työmotivaatiosta, ja perehdyttäminen on eräs niistä seikoista, jotka vaikuttavat suoraan näihin asioihin. Uusi työntekijä ei välttämättä uskalla sanoa, ettei osaa työtehtäväänsä, koska häntä ei ole perehdytetty kunnolla. Tästä seuraa, että hän hakee mieluummin sairauslomaa, ettei tarvitsisi tulla töihin, tai välttelee kyseisen työn tekemistä, jolloin sen joutuu tekemään joku muu. Tästä seurauksena on, etteivät muut työtoverit pyydä häntä tekemään kyseistä työtä, vaan tekevät itse, jolloin kyseinen työ pysyy aina vain epämääräisenä uudelle työntekijälle. Hän saattaa kertoa ystävilleen, ettei siellä kukaan osaa mitään, koska ei häntäkään osata opastaa työtehtäviinsä. Sen seurauksena juttu leviää, eikä välttämättä enää olekaan töihin tulijoita. (Kangas, Hämäläinen 2008, 5)

Työnopastuksen tarvetta on useammin kuin yleensä tullaan ajatelleeksi. Sitä tarvitaan, kun työntekijä aloittaa uudessa tehtävässä, myös silloin, kun työnantaja pysyy samana, ja vain tehtävät muuttuvat. Toimintatapoihin saattaa tulla muutoksia, jolloin työ on tavallaan opeteltava uusiksi. Työntekijä on saattanut olla syystä tai toisesta pidemmän aikaa pois työstä. Työpaikka on saattanut investoida uuteen kalustoon tai tekniikkaan, tai vastaavasti työolosuhteissa on saattanut tapahtua muutoksia, on muutettu toiseen rakennukseen tai muuta vastaavaa. Saatetaan ehkä huomata, että yrityksen omat tai asiakkaan antamat laatuvaatimukset eivät toteudu, tai että turvallisuusohjeita laiminlyödään tai niissä havaitaan selviä puutteita, jotka saattavat johtua myös puutteellisesta opastuksesta. Mikäli työtä tehdään harvoin, saattaa se aiheuttaa tyytymättömyyttä asiakkaisissa, etenkin jos työ tehdään virheellisesti. Nämä kaikki ovat syitä, jolloin perehdyttäminen on perusteltua jokaisessa yrityksessä. Tosin harvoin tulee ajateltua jo työsuhteessa olevan työntekijän tarvitsevan perehdytystä. (Siivoustyönohjaajan käsikirja 2001, 67)

Jos kyseessä on suuria muutoksia, on tärkeää huolehtia, että koko henkilökunta saa tiedon asiasta tarpeeksi ajoissa ja suoraan työnantajalta eikä välikäsiä kautta.

Esimiehen pitäisi tiedottaa asiasta jo mieluiten silloin, kun hän saa sen itse tietoonsa, vaikka sen toteutumiseen menisikin vielä aikaa. (Kangas, Hämäläinen 2008, 20) Yrityksessä tulisi huomioida, että perehdytys on mitä mainioin sisäisen markkinoinnin väline. Henkilökuntaa tulisi motivoida ja kannustaa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen, ja kunnan perehdytys luo tälle mitä parhaimman lähtökohdan. Sisäisen markkinoinnin keinoja ovat tiedotus, koulutus, kannustaminen ja me-hengen luominen. Esimiehen taidoista ja halusta riippuu, mitä keinoja hän käyttää saadakseen sisäisen markkinoinnin toimivaksi. Kun henkilökunta tietää mitä yrityksessä myydään ja miksi, on heidän helpompaa myydä samaa tuotetta myös asiakkaalle. (Bergström, Leppänen 2003, 32- 33)

Jokainen yritys on olemassa siksi, että se tuottaisi tulosta. Palvelualalla tuloksen syntymiseen vaikuttaa todella paljon henkilökunnan osaaminen ja halu palvella asiakasta. Uuden työntekijän perehdyttäminen tuntuu äkkiä kalliilta, jos ajattelee niin, että yhden ihmisen työstä maksetaan kahdelle ihmiselle palkka. Pitäisi kuitenkin muistaa, että huono perehdyttäminen jättää uudelle työntekijälle paljon aukkoja tietoihin, jotka sitten jossain vaiheessa kustautuvat huonona asiakaspalveluna tai virheellisinä toimintamalleina, esimerkiksi asiakashyvityksinä. Samoin turhautuminen omaan osaamattomuuteen on suurena vaarana, ja kynnys lähteä toiseen työpaikkaan on matalalla. (Kjelin, Kuusisto 2003, 20- 22)

Jokainen työntekijä halutaan sitouttaa omaan työpaikkaansa, jotta nämä pysyisivät mahdollisimman kauan samassa työpaikassa, ja mahdollisimman kauan mukana työelämässä. Hyvä perehdyttäminen luo perehtyjälle mielikuvan siitä, että työnantaja haluaa sitoutua työntekijäänsä, antamalla tälle huomiota ja aikaa ensimmäisinä työpäivinä. Vastaavasti työntekijä sitoutuessaan työnantajaan, motivoituu paljon helpommin oppimaan uutta, sekä ottaa itsekin vastuuta omasta oppimisestaan. (Kupias, Peltola 2009, 58- 59) Työpaikka voi hyvin paljon vaikuttaa työnteon motivaatioon, ja tätä kautta omaan haluun oppia uutta. Mikäli omat tehtävät ja tavoitteet ovat epäselvät, on vaikea saada työtään sujumaan, ja tätä kautta ei saa työssään onnistumisen iloa. Jos työntekijöiden asenne omiin

kykyihinsä ja taitoihinsa on alentuva, eikä uskota omaan osaamiseen, on vaikea saada aikaan todella hyviä suorituksia. (Lönnqvist 2002, 40- 43)

Kun varsinainen perehdytys työhön on tehty, siirrytään puhumaan työnohjauksesta. Asia on sinänsä sama, tällöin vain syvennetään työntekijän jo osaamia perustaitoja, jolloin hän saa aina vain enemmän varmuutta työnsä hoitamiseen sekä itsenäisempään työskentelyyn. Työnohjaukseen sisällytetään koko henkilökunta eikä vain uusia työntekijöitä. Tämä aihealue käsittää henkilökunnan koulutukset ja uusien työtapojen käytäntöön tuomisen. Jokaiselle voidaan tehdä oma suunnitelma, jossa otetaan hänen osaamisensa heikkoudet ja vahvuudet sekä kiinnostuksen omaan kouluttamiseensa. Työnantajan tulisi suhtautua positiivisesti myös henkilökunnan omalla ajalla suorittamaan koulutukseen, koska tulee siitä kuitenkin jollain tavalla myös itsekkin hyötymään. (Kauhanen 2006, 145- 149)

3.2 Perehdyttämisen vaikeus

Yleisin virhe perehdyttämisessä on se, että perehdyttämiseen ei käytetä tarpeeksi aikaa, jolloin uudelle työntekijälle ei tule selvää kuvaa työtehtävästään. Hän tuntee jatkuvan kyselynsä häiritsevän muita työntekijöitä, vaikka nämä vastailisivatkin ihan mielellään. Tämä saa aikaan sen, ettei uusi työntekijä lopulta enää viitsi kysyä muilta työntekijöiltä, vaan tekee asiat niin kuin omasta mielestään pitäisi tehdä. Ja tällöin tulee usein tehtyä niitä virheitä. Toinen suuri virhe on se, että kerrotaan kerralla kaikki mitä työssä pitää osata, jolloin uusi työntekijä ei pysty kerralla sisäistämään kaikkea oppimaansa, vaan joutuu tässäkin tapauksessa kyselemään jälkeinpäin kaikkea saamaansa tietoa. Ja saattaapa uusi työntekijä jopa tuskastua kaikkeen tietoon mitä tulee kerralla, eikä edes yritä oppia uusia asioita, vaan valitsee suosiolla osaamattomuuden väylän. Parasta olisi jos suullisen ja havainnollistavan perehdyttämisen lisäksi voitaisiin antaa myös kirjallinen perehdytys, johon voisi tutustua työn lomassa. Näin ei jatkuvasti tarvitsisi vaivata toista henkilöä, mikäli kyseiseen asiaan löytyisi vastaukset kirjallisesta materiaalista. (Reinboth 2008, 82)

Perehdyttäjä kuten perehdytettäväkin ovat kaikki luonteeltaan erilaisia, mikä tulisi muistaa ottaa huomioon perehdytys suunnitelmaa tehtäessä. Helposti saattaa käydä niin, että perehdyttävä puhuu suu vaahdossa koko päivän kuinka mitään pitäisi tehdä, jolloin perehdyttävä on aikoja sitten lakannut kuuntelemasta, mitä hänelle sanotaan. Toiset ihmiset tarvitsevat sen, että perehdyttävä näyttää hänelle ,kuinka mikäkin asia pitää tehdä, ja sitten he vasta tekevät sen itse. Toiset vaativat lisäksi kirjalliset ohjeet ja joku taas oppii parhaiten, kun saa itse tehdä asiat heti alusta alkaen. Perehdytystä aloittaessa tulisikin huomata kysyä perehdytettävältä, kuinka hän haluaa toimia. Mikäli perehdyttävä ja perehdyttävä tapaavat perehdytyksen alkaessa vasta ensimmäisen kerran, tulisi pieni hetki ajasta käyttää keskusteluun siitä, mitä henkilö jo mielestään osaa, ja mitä hän ei ole koskaan tehnyt. Esimiehen tulisi tietenkin kertoa nämä esitiedot perehdyttäjälle jo etukäteen, mutta perehdyttävä saa näin heti alusta alkaen osallistua itsekin omaan perehdyttämiseen, ja saa itse kertoa mitä kokee omasta mielestään vaikeimmaksi asiaksi. Tärkeää on myös kertoa, miksi aloitetaan juuri näistä asioista, ja miksi ne on tärkeitä oppia ensimmäisenä. Motivaatiota lisää myös se, jos asetetaan pieniä välitavoitteita, esimerkiksi ”tämän päivän tärkein asia on, että tiedät suunnilleen mitä mistäkin kaapista löydät”. Oppiminen pitäisi kokea mukavana asiana, eikä pakollisena ikävän asiana. (Kupias, Peltola 2009, 123- 131)

Perehdyttäminen on vaikea asia. Opetettava asia pitäisi osata annostella sopivina määrinä, että uusi työntekijä ehtisi omaksua kaiken uuden tiedon, mitä hän ensimmäisien päivien aikana saa. Lisäksi pitäisi osata seurata, missä määrin uusi työntekijä sisäistää asioita. Toiset asiat ovat helpompia oppia kuin toiset, ja toiset ihmiset oppivat asioita helpommin kuin toiset. Perehdytettävän pitäisi muistaa antaa itse tehdä uudet työt, vaikka ne olisikin helpompaa tehdä itse. Yhtä tärkeää on perehdytys extra-työntekijälle. Vaikka kyseessä ei olisikaan kuin päivän kestävä työsuhde, on todella tärkeää, että myös hänet perehdytetään tarpeeksi hyvin. Voihan sama extraaja tulla myöhemminkin töihin päiväksi, ja jos edellisen kerran perehdytys on suoritettu hyvin, toinen kerta sujuu jo melko hyvin. Joskus voi olla paljon tärkeämpää aloittaa turvallisista työskentelytavoista, etenkin jos kyseessä on ensimmäiseen työpaikkaansa tuleva nuori. Ei kuitenkaan saa unohtaa myöskään perehdytettävän vastuuta omasta perehdytyksestä, hänenkin pitää ottaa

asia vakavasti ja muistaa, että kaikki tämä touhu on vain hänen omaksi parhaakseen, jotta hän pääsisi helposti talon rytmiin mukaan. (Kangas, Hämäläinen 2008, 11)

Vaikka aluksi perehdyttäminen olisikin asioiden läpikäymistä ihan perusteista alkaen, tulisi tapahtuma saada käännettyä niin, että perehdytettävä itse olisi se joka kyselisi asioita, ja haluaa oppia uutta. Pikkuhiljaa tulisi henkilön suuntautua itseohjautuvuuteen, jolloin perehdyttäjän rooli pienenisi ja hän jäisi pikkuhiljaa taka-alalle. Kuitenkaan liian taka-alalle ei saa jäädä, sillä jatkossakin kysymyksiä tulee varmasti. Perehdyttäjän tulisi osata joissain määrin olla hiljaa, ja antaa uuden työntekijän kertoa tuntemuksiaan ja ajatuksiaan. (Kupias, Peltola 2009, 139- 142)

Perehdytystilanne on molemmille osapuolille oppimistilanne. Uudella työntekijällä on tuore näkökulma asioihin, sillä hän ei ole vielä urautunut työpaikalla vallalla oleviin toimintamalleihin. Perehdyttäjän pitäisikin osata kuunnella perehtyjää, sillä hänellä usein on monia ajatuksia, jotka olisivat käyttökelpoisia. Esimies ei saisi ajatella, että nämä uudet ideat ovat häneen kohdistuvia henkilökohtaisuuksia. Enemmän tämä on kuitenkin vaarana yrityksissä, jossa esimies on itse ollut luomassa sitä nykyiseen malliinsa. (Jalava 2001, 78)

4 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU

Heti kun tiedetään uuden työntekijän tulosta taloon, voidaan aloittaa perehdytyksen suunnittelu. Muille työntekijöille tulee ilmoittaa uuden työntekijän saapumisesta, jotta se ei tule yllätyksenä muille. Perehdyttäjän olisikin hyvä tehdä muistilistaa itselleen, että edes kaikki tärkeimmät asiat tulisi käytyä ensimmäisten päivien aikana läpi. (Kangas, Hämäläinen 2008, 9) Mikäli paikka on ollut avoinna myös sisäisessä haussa, tulee valinnasta kertoa henkilökunnalle heti sen varmistuttua, sekä valintaan vaikuttavat seikat. Tällä estetään oman työyhteisön valitsematta jääneiden henkilöiden purnausta väärästä valinnasta. Sisäinen haku ei suoralta kädeltä tarkoita sitä, että valituksi tulee joku talon sisältä. Usein talon ulkopuolelta tulevalle on tuoreita ajatuksia, ja se on usein syynä valintaan talon oman väen ulkopuolelta. (Kupias, Peltola 2009, 76)

Uuden työntekijän perehdytystä suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon työntekijän koulutus, työkokemus ja sopeutumiskyky. Jotta nämä seikat voidaan ottaa huomioon, on perehdyttämissuunnitelman oltava sisällöltään ja ajoitukseltaan joustava. Ennen uuden työntekijän aloittamista tulisikin esimiehen tutustua näihin seikkoihin, jotta voidaan suunnitella yksilöllinen perehdyttämisaikataulu. Jos työntekijä on muuttanut työn perässä uudelle paikkakunnalle, voidaan perehdyttämiseen sisällyttää myös paikkakunnan palveluiden ja muiden tärkeiden kohteiden esittely (Lepistö 1998, 7-8). Perehdyttämistä pitää suunnitella etukäteen myös käytännön asioissakin. Perehdyttäjän tulee tarkistaa, että tarvittavat laitteet ja koneet ovat kunnossa. Samoin suojavälineet ja turvallisuusvälineiden tulee olla paikoillaan ja kunnossa. Työpaikan tulee olla siisti ja järjestyksessä. Myös tarvittavat aineet ja tarvikkeet tulee olla paikoillaan, samoin kuten työssä tarvittavat ohjeet. Mikäli työssä tarvitaan suojaimia, tulee perehdyttäjää tarkistaa niiden olevan käyttökunnossa ja opastaa niiden oikea käyttö. Näin kallista aikaa ei kulu siihen, että etsitään välineitä tai materiaalia, vaan kaikki ovat jo paikoillaan. (Lepistö 1998, 27)

Jonkin hankalan työtehtävän harjoittelussa voidaan käyttää kuivaharjoittelua, eli kun työ on kertaalleen jo tehty, voi opastaja pyytää perehdytettävää kertomaan, mitä hän on tehnyt, kuinka hän sen teki, ja miksi juuri tietyssä järjestyksessä. Näin

opastettavan tulee kiinnitettyä huomiota juuri tekemäänsä työhön, ja havaitsee, mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota. Toki työ voidaan tehdä suullisesti myös ensin, ja vasta sitten käytännössä. (Kangas, Hämäläinen 2008,16)

Perehdyttämisessä olisi hyvä olla olemassa varasuunnitelma, jolloin perehdyttäjän ollessa sairaana, on tiedossa toinen perehdyttäjä. Samoin jos perehdytyksen aikana tuleekin jotain äkillisiä toimenpiteitä vaativia töitä, tulisi olla mietittynä valmiina, mitä perehdytettävällä voidaan sillä aikaa teettää, jos perehdyttäjä joutuu siirtymään hetkeksi muihin töihin. Näinhän ei saisi tapahtua, mutta kaikkea ennakoimatonta tapahtuu aina joskus, etenkin jos perehdyttäjänä toimii esimies, saattaa tulla sellaisia asioita eteen, jolloin esimiehen on pakko siirtyä muihin tehtäviin joksikin aikaa. Perehdytettävä ei saisi joutua kärsimään perehdyttäjän poissaoloista, vaan hänen tulisi saada sama perehdytys joltain toiselta perehdyttäjältä. (Kangas, Hämäläinen 2008, 9)

5 HYVÄN PEREHDYTTÄJÄN OMINAISUUKSIA

Perehdyttämistä suunnitellessa pitää muistaa ottaa huomioon, että välineiden ja tilojen kunnossa olemisen lisäksi, myös perehdyttäjän on oltava valmiina tehtäväänsä. Hänen pitää osata se työ, mitä hän on perehdyttämässä, mutta hänen ei saa olla niin urautunut ja työnsä osaava, ettei osaa asettua uuden työntekijän epävarmaan olotilaan. Tällöin saattaa jäädä usein ne pienet ja aloittelijan kannalta tärkeimmät seikat kertomatta, sillä hänellä ne ovat niin olennainen osa rutiineja. Paras henkilö tietenkin on se, joka arvostaa omaa työtään, ja pitää siitä. Ammattiylpeys omasta työstä paistaa läpi myös perehdyttämisessä, ja sillä on ratkaiseva vaikutus oppimistulokseen. Näin hän saa siirrettyä jo heti osan oppimisen motivaatiosta uudelle työntekijälle. Hyvällä perehdyttäjällä on mielenkiintoa toisen opettamiseen ja neuvomiseen. Hän ei yritä saada kaikkea tietoa kerralla läpi, ja ymmärtää myös sen, että joitain asioita on tarpeen toistaa useita kertoja, ennenkuin ne jäävät mieleen. Kuuntelemisen taito on myös tärkeä osata, ensimmäinen päivä jännittää jo muutenkin, joten pitää muistaa antaa tilaa ja rauhaa sisäistää uusia asioita, sekä tilaisuuksia esittää kysymyksiä. Jossain vaiheessa pitää myös osata luopua perehdyttäjän roolista ja antaa työntekijän jatkaa työskentelyään omatoimisesti. (Kjelin, Kuusisto 2003, 195- 197)

On tärkeää osata käyttää kulloinkin parhaiten toimivaa perehdytystapaa, samana päiväkin useampaa eri tapaa. Näin saadaan perehdytyksestä joustava ja toimiva tapahtuma, jossa perehtyjä huomaa, että häntä pidetään yksilönä. Aamulla voidaan aloittaa istumalla pöydän ääressä ja keskustelemalla, mikä jännittää eniten uuden työn aloittamisessa. Kysymyksiä tulisi esittää puolin ja toisin, ja antaa aikaa vastata niihin. Myös perehdyttäjän tulisi kysellä kysymyksiä, eikä vain vastailta perehtyjän kysymyksiin. (Kupias, Peltola 2009, 139- 151) Perehdyttäjänä toimivan tulisi tuntee omat vahvuutensa ja heikkoutensa, että hän osaisi tukea toista tämän työhön oppimisessa, sekä avoimesti tunnustaa omat heikkoutensa. Näin hän voi pyytää jotakuta toista hoitamaan sen osion perehdytyksen, minkä osaaminen itsellä on heikkoa. Tärkeää on saada uusi työntekijä perehdytettyä hyvin, vaikka se sitten vaatisi useamman henkilön työpanoksen. (Lankinen, Miettinen, Sipola 2004, 104- 105)

Perehdyttäjän tulisi muistaa muutamia asioita, jotka auttavat perehtyjää oppimaan omia töitään. Hänen ei tule tehdä töitä perehtyjän puolesta, vaikka se joskus kävisikin nopeammin. Perehtyjälle joka vasta aloittaa töitensä, tällöinen valmiiksi tekeminen nostaa kynnyksen omaan tekemiseen. Vastaan tuleviin ongelmiin ei saisi antaa suoraa vastausta, vaan perehtyjän tulisi itse löytää ratkaisut kysymyksiinsä. Näin hän oppii itse miettimään asioita, ja saatuaan ongelmat ratkaistua, saa roimasti lisää luottamusta osaamiseensa. Avun määrää tulee vaihdella, ja perehtyjän pitää saada itse kokeilla omia toimintamallejaan. Mikäli sattuu virheitä, niistä ei saa arvostella ylen määrin. Ne kuuluvat asiaan, ja niistä oppii. Toki virheen alkuperän selvittäminen on kannattavaa, mutta syyttelyn polulle ei saa lähteä. Palaute pitää antaa harkiten. Etenkään negatiivista palautetta ei tulisi antaa ilman, että on hieman etukäteen miettinyt sanottavaansa. Perehdytettävä tulisi ottaa mukaan perehdyttämisen suunnitteluun. Näin hän tuntee itsensä tärkeäksi, ja voi kertoa mihin hän haluaa kiinnitettävän huomiota. (Jalava 2001, 86- 88)

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimustavakseni valitsin haastattelun, vaikka se onkin eniten aikaa vievä tapa. Oman yksikköni lisäksi kävin myös Seinäjoen ja Lapuan ABC-asemilla tekemässä haastatteluja. Haastattelun laajentaminen muille asemille oli tärkeää myös luotettavan lopputuloksen saamiseksi, jolloin sain enemmän esimiestason mielipiteitä perehdyttämisestä sekä heidän mahdollisesti kokemiaan ongelmiaan perehdytyksen alueella. Perehdyttäjille tarkoitettuun haastatteluun vastasi kymmenen perehdytystä suorittanutta henkilöä. Perehdyttäjille tehtävän oppaan saaminen toimivaksi vaati haastattelua myös perehdytyksen saaneilta henkilöiltä, että saatiin selville, mitä heidän mielestään tulisi ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa. Perehdytettävälle tarkoitettuun haastatteluun vastasi kuusitoista henkilöä. Haastattelussa pystyi tekemään tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä haastattelun edetessä, samoin kuin haastateltava sai selvittää omia ajatuksiaan ja mietteitään tarkemmin, siten että myös haastattelijana ymmärsin mitä vastaaja yritti selvittää. Tarkoituksena oli saada selville, kuinka perehdyttäminen käytännössä tapahtuu, sekä millaista tukea perehdytystä suorittava henkilö kokee tarvitsevansa.

Itse haastattelut tein työajan ulkopuolella, sillä työaikana ne olisivat häirinneet työntekoa ja toisaalta taas työnteko olisi häirinnyt haastattelua, sillä haastatteluun ei voi silloin keskittyä kunnolla, kun koko ajan on häiriötekijöitä. Haastattelut tein kussakin yksikössä maaliskuussa 2010, jolloin saman päivän aikana haastattelin useamman henkilön. Aikaa varsinaiseen haastatteluun kului puoli tuntia, haastattelun pohjustamiseen kului aikaa viisi minuuttia.

Haastattelulomakkeen testasin etukäteen, ettei siihen jäisi epäselvyyttä aiheuttavia asioita. Saamistani vastauksista tein yhteenvedon jokaisesta kysymyksestä ja erikseen perehdyttäjien sekä perehdytettävien vastauksista. Vastauksien läpi käymisen jälkeen kokosin saamieni tietojen perusteella oppaan perehdyttäjälle, johon on koottu tiivis aloituspaketti uuden työntekijän perehdyttämistä varten.

7 PEREHDYTTÄJIEN VASTAUKSET

Ensiksi on yhteenveto perehdyttäjien mielipiteistä ja ajatuksistaan perehdyttämisestä ja siihen liittyvistä asioista. Kaikilla perehdyttäjillä oli jo kokemusta perehdyttämisestä, joten heillä oli hyvin selkeät mielikuvat, miksi asiat onnistuvat tai eivät onnistu. Haastatteluun osallistui kymmenen perehdyttäjänä toiminutta henkilöä.

7.1 Ensimmäisinä päivinä kerrottavat asiat

Vastaajien mielestä ensimmäisinä päivinä tulisi uudelle työntekijälle näyttää työpaikka ympäristöineen, pukuhuoneet, ulko-ovet ja varastotilat. Työpaikalla tulisi kertoa yleiset pelisäännöt, eli esimerkiksi mitä tarkoittaa työvuorolistassa työajan alkamisaika, kuuluuko työpäivään taukoja, ja jos kuuluu, milloin ne saa pitää, oman puhelimen käyttö työaikana sekä ulkoiseen olemukseen liittyvät seikat. Ensimmäiseen työpaikkaansa tulevalle pitäisi painottaa vastuuta omasta työstään, eli sairauslomaa ei haeta siksi, että ei halua tulla töihin. Joku toinen joutuu aina tekemään poissaolevan työt. Piti myös kertoa vuorojen kierrosta, että kaikilla on tasapuolisesti iltoja ja viikonloppuja, ja ne kuuluvat asiaan tällä alalla. Päivän normaali kulku kaikkine työtehtävineen sekä oheistöineen kerrottiin, vaikkakin ensimmäiseen päivään saattoi kuulua paljon normaalista poikkeavaa. Koneiden ja laitteiden oikea ja turvallinen käyttö opastettiin, ja harvemmin tarvittavien laitteiden opastusta voitiin siirtää myöhemmäksi. Yhtä tärkeää oli muistaa kertoa laitteiden puhdistus ja huoltotoimenpiteet.

Kassan sekä veikkauskoneen käytön opastus olivat ehdottomasti ensimmäiseen päivään kuuluvia asioita. Voimassa olevista kampanjoista tuli informoida, sekä niiden löytyminen kassajärjestelmästä. Olennainen osa ensimmäistä päivää oli myös tarkentaa toimenkuvan laajuus, eli kassalla työskentely ei yksin riitä, vaan oli muistettava huolehtia myös salin siisteydestä. Vastaajista moni painotti omavalvonnan tärkeyttä. Käsien pesu, lämpötilojen seuranta sekä aistinvarainen arviointi olisivat helposti opittavia asioita. Koska kyseessä on ala, jossa ollaan tekemisissä hyvin erilaisten asiakkaiden kanssa, oli turvallisuusasioita kertominen

kaikkien mielestä todella tärkeää. Toimintatavat eri vaaratilanteissa tuli kertoa, samoin kuin mistä löytyy alkusammutuskalusto.

Tärkeänä seikkana ensimmäisessä päivässä oli myös tutustuttaa työtovereihin, sillä heidän kanssaan perehdytettävä tuli jatkossa työskentelemään. Jos perehdytettävä tuntui kyseenalaistavan jonkin toimintamallin, oli hänelle selvitetävä, miksi asiat tehdään juuri näin, sillä kaikellahan on aina syy ja seuraus suhde. Tärkeitä asioita olivat myös palkanmaksupäivä, työterveyshuollosta kertominen ja opastaminen miten pitää toimia sairastapauksessa. Jonkin verran saatettiin sivuta talon organisaatiokaaviota, vaikkakaan se ei ensimmäisenä päivänä jäisi mieleen juuri lainkaan.

7.2 Itsenäisen työskentelyn aikataulu

Haastateltavien mielestä uuden työntekijän tuli pystyä työskentelemään itsenäisesti viikon, kahden kuluttua. Asiaan vaikutti henkilön aikaisempi työkokemus, aiemminkin alalla työskennellyt oli valmis toimimaan itsenäisesti aiemmin, verrattuna juuri alalla aloittaneeseen henkilöön. Viikossa jo selvisi, oliko työntekijä soveltuva työskentelemään ABC:llä, sillä kaikkien osa-alueiden hallitseminen oli vaativa urakka, ja moni saattoi pelästyä toimenkuvan laajuutta. Tietenkään kaikki asiat eivät olleet hallussa kahdenkaan viikon kuluttua, mutta tällöin työntekijä jo tiesi, kenen puoleen kääntyä, jos tuli jotain uutta vastaan. Vastaaajien mielestä perehdytettävä pystyi itsekin vaikuttamaan omaan oppimisaikatauluunsa siten, että aktiivisesti opetteli enemmän juuri niitä tehtäviä, jotka olivat hänelle vieraampia. Harvemmin vastaantulevia asioita ei tietenkään voinut opastaa etukäteen, vaan niihin perehdyttiin silloin, kun asia oli ajankohtainen. Yksin työskentelyn aloittaminen riippui paljon perehdytettävän henkilön aiemmasta koulutuksesta ja ammattitaidosta. Toisille työnkuva oli täysin tuttu, ja hän tarvitsi opastusta vain paikkojen löytämisessä, kun taas toinen aloitti aivan alusta, ja vaati sen parin viikon opastuksen, jossa käytiin läpi kaikki asiat. Perehdytettävät olivat yksilöitä, ja aikataulu olisi sovitettava perehdytettävän mukaan.

7.3 Myöhemmin opastettavat työt

Myöhemmin opettavia asioita, olivat esimerkiksi kassalla vastaan tulevat maksutapahtumat. Lahjakorttien myynti oli yksi esimerkkinä käytetty asia. Vastaajien mielestä sitä oli turha ottaa esille, ennen kuin se oli ajankohtaista. Tilausten tekemisen sai jättää suosiolla myöhemmäksi, sillä vastaajista sen oppimisella ei ollut niin kiirettä, koska työpaikalla kuitenkin oli henkilöitä, jotka sen jo osasivat. Asia kyllä opastettiin myöhemmin, kun henkilö itse tunsivat olevansa valmis siihen. Varsinainen organisaation esittely sai samoin jäädä suosiolla myöhemmäksi, pikkuhiljaa sitä ehti tutustua siihen, kun ensin oppi tuntemaan oman yksikkönsä henkilöt. Kaikkien vastaajien mielestä ray:n pelien tyhjäminen ja rahojen tilittäminen olivat myös myöhemmin opeteltavia asioita. Tarkemmin pelastussuunnitelmat sekä omavalvontasuunnitelmat käytiin läpi kun henkilö oli ensin saatu tutustutettua koko yksikköön kaikessa rauhassa. Raporttien tulkitsemista opastettiin myöhemmin, kun perehdyttävälle oli alkanut piirtyä kuva koko toiminnasta. Henkilölle ihan uudet työt tuli opettaa vaihe kerrallaan, vaikkakin se ajankäytön vuoksi oli useimmiten epätodennäköistä.

7.4 Perehdyttämiseen saatu opastus

Kukaan vastanneista ei ollut saanut minkäänlaista opastusta perehdyttämiseen. Opastusta olivat lähinnä vinkit siitä, mitä kannattaisi kertoa. Suurin osa oli toiminut vain oman kokemuksensa pohjalta, ja osa oli itse saanut aikoinaan huonon perehdytyksen, joten oli jo silloin miettinyt kuinka itse asian hoitaisi. Neuvoina oli annettu perehdyttävän tehdä työnsä omaan tahtiinsa, vaikka se käykin alussa hitaammin kuin itseltä. Yksi vastaajista oli saanut myöhemmin yhden päivän koulutuksen perehdyttämiseen. Hyvin heikoilla neuvoilla olivat perehdyttäjät omasta mielestään olleet.

7.5 Perehdyttäjien määrä

Miltei kaikki vastanneista olivat samaa mieltä, että yksi ja sama perehdyttäjä kannattaisi pitää koko ajan. Tällöin perehdyttäjä tiesi mitä asioita on jo käyty läpi, ja mitkä asiat henkilö jo osaa, ja mitkä vaativat vielä hiomista. Tämä loisi

turvallisuuden tunnetta perehdytettävälle, sillä aina olisi sama henkilö, jonka puoleen voisi kääntyä epäselvissä asioissa. Kun työt olivat ruvenneet sujumaan jo hieman omatoimisestikin, voi perehdyttäjä vaihtua, jolloin tuli tutustuttua muihin työtovereihin. Useamman perehdyttäjän linjaa perusteltiin eri näkökulmilla sekä toimintatavoilla. Monilla oli oma tapansa tehdä töitä, eikä sama tapa sopinut kaikille. Näin perehdytettävä saisi laajemman toimintamallin, ja voisi itse poimia itselleen parhaimman tavan toimia.

7.6 Kirjallisen materiaalin tarve

Kirjallisen materiaalin tarvetta ei vähätelty lainkaan, se olisi hyvä apuväline ja tukipilari. Siitä voisi kerrata perusasioita, jotka tulisi kertoa uudelle työntekijälle heti alkuvaiheessa. Tarkistuslista tärkeistä asioista olisi kaikkien mielestä hyvä asia, näin tulisi varmistettua että kaikki tärkeät asiat on käyty läpi. Kuittaus kunkin asian kohdalla varmistaisi asian olleen käsittelyssä. Perehdyttäjän vaihtuessa tämä ainakin helpottaisi molempia osapuolia, eikä tarvitsisi käydä kaikkea läpi vain varmuuden vuoksi. Toisaalta taas molemmat pystyisivät seuraamaan missä vaiheessa perehdyttämisessä mennään. Kukaan ei kuitenkaan ilmaissut olleensa täysin avuton ilman kirjallista materiaalia, mutta toisaalta kaikki olivat jo toimineet perehdyttäjänä.

7.7 Perehdyttäjän itse saama hyöty

Myös perehdyttäjä oppi aina toimiessaan perehdyttäjänä. Hän saattoi saada uusia toimintamalleja, erilaisia näkökulmia. Hyvin onnistunut perehdyttäminen toi itseluottamusta ja hyvää mieltä. Kyselevä perehtyjä sai myös perehdyttäjän kiinnostumaan ottamaan asiasta selvää. Ilo toisen onnistumisesta oli kautta linjan paras palkinto.

7.8 Työtovereiden tuki

Kaikki olivat saaneet tukea työtovereiltaan, eikä kukaan ollut joutunut puurtamaan yksin. Moni kertoikin perehdyttämisen olleen kuitenkin yhteistyötä, sillä asioita käytiin paljon läpi työtovereiden kanssa, ja pohdittiin yhdessä uusia tapoja ja toimintamalleja. Myös perehdyttämiseen oli käytetty työkaverin apua, mikäli

kyseinen asia ei itselläkään ollut kunnolla hallussa. Samoin uusia näkökulmia ja opetustapoja, joita itse ei ollut huomannut ajatella lainkaan oli saatu työtovereilta.

7.9 Perehdyttämisessä kohdatut vaikeudet

Vaikeuksista ylivoimaisimmaksi koettiin henkilökemioiden erilaisuus, eli vaikka kuinka yritti, yhteistyö ei vain sujunut. Näissä tapauksissa oli vaihdettu perehdyttäjää, jolloin ongelmat olivat suurimmaksi osaksi poistuneet. Vaikeuksia oli ilmennyt myös siinä, ettei perehdyttäjä ollut osannut neuvoa oikein, tai toinen ei vain ymmärtänyt asiaa. Myös järkevän syyn puuttuminen jonkin asian tekemiseen tietyllä lailla, oli aiheuttanut hankaluuksia. Toisaalta myös perehdytettävän vähäinen kiinnostus opetettavaa asiaa kohtaan oli ollut hankalaa. Piti opettaa useita asioita, jotta henkilö pärjäisi yksin työssään, mutta perehdytettävällä ei ollut mitään mielenkiintoa oppia asioita kunnolla, vaan hän teki kaiken vain vähän sinne päin.

8 PEREHDYTETTÄVIEN VASTAUKSET

Saadakseni molempia osapuolia palvelevan oppaan, oli järkevää haastatella myös perehdytyksen saaneita henkilöitä. Hehän ovat se osapuoli, joiden oli pitänyt oppia kaikki uudet asiat, tulleessaan uutena työntekijänä taloon. Perehdytettävistä haastattelin kuusitoista henkilöä.

8.1 Ensimmäisenä päivänä opastetut työt

Kaikki vastanneista olivat aloittaneet työnsä opettelemalla kassakoneen käyttöä. He olivat myös sitä mieltä, että se oli tärkein asia opettaa heti alkuun. Taloa oli näytetty, kuten myös tavaroiden sijaintia. Työtapoja oli opetettu, näytetty tehtäväkortit ja selvitetty niiden olemassa olon tarkoitus. Ensimmäisen päivän pääpaino oli kuitenkin ollut kassatyöskentelyssä, jonka lisäksi oli huomioitu ravintolasalin siisteys ja tiskaaminen. Tiskaamisen myönnettiin olleen tehokas tapa oppia löytämään kaikille tavaroille oma paikkansa, eikä kukaan moittinut sitä oppimistapana.

8.2 Yksintyöskentelyn alkaessa

Haastateltavat kertoivat pärjänneensä ainakin omastaan mielestään hyvin, kun olivat siirtyneet työskentelemään yksin. Useampikin myönsi olevansa kova kyselemään, joten he uskoivat siitä olleen apua yksin pärjäämisessä. Perehdytys oli onnistunut hyvin myös silloin, kun se oli saatu toiselta kesätyöntekijältä. Harvemmin työskentelevät kertoivat vieläkin joskus eteen tulevan uusia asioita, mutta ymmärsivät sen johtuvan heidän vähäisestä työmäärästään. Vanhojen työntekijöiden kerrottiin olleen huolehtivaisia uusia kohtaan, ja he olivat vannottaneet kyselemään, mikäli eteen tulisi uusia asioita. Muutama perehdytettävistä tekisi enemmänkin kuin omiin töihin kuuluisi, jos vain annettaisiin siihen tilaisuus ja lisäperehdytystä. Kukaan ei ollut kokenut neuvojen kysymistä myöhäisemmässä vaiheessa vaikeaksi, vaan kertoivat sen olevan helppoa, sillä muut työntekijät vastailivat mielellään kysymyksiin.

8.3 Huomiota vaativia asioita

Perehdytettävien mielestä olisi pitänyt muistaa se, ettei kertaalleen opetettu työ välttämättä jäänyt mieleen, joten kyselyyn tulisi kannustaa enemmän. Epävarmuus omasta osaamisesta ensimmäisinä päivinä oli suuri, joten perehdyttäjän kysely töiden sujumisesta laski kynnystä kysyä monista asioista huomattavasti. Enemmän huomiota olisi pitänyt kiinnittää mittarikentän toimintaan, se kuitenkin on olennainen osa ABC:tä. Monen mielestä vielä aika vaativa asia, ja siltikin siihen kiinnitettiin hyvin vähän huomiota, lähinnä vain oli neuvottu tarkkailemaan tankkauksia, ettei tulisi bensavarkauksia. Sen kerrottiin jäävän ihan vaille huomiota, eivätkä vielääkään kaikki mittarikentällä tehtävät toiminnot olleet hallussa. Myös myymälän työtehtävät olivat jääneet vähälle huomiolle, pääpainona pidettiin vain ravintolamyyntiä. Epäselvyyttä oli tuotteiden tuoreuden tarkkailussa, sekä mietittiin etutäytön tärkeyttä.

8.4 Lisäperehdytyksen määrä

Lisäperehdytystä kerrottiin tulleen aina silloin, kun eteen oli tullut uusi ennestään vieras asia. Lisäperehdytystä oli annettu äitiysloman jälkeen, joka oli ollut todella hyvä juttu. Veikkaukseen käyttöön oli annettu lisäperehdytystä, kuten myös oli annettu mahdollisuus osallistua veikkauksen koulutuksiin. Veikkauksen lisämateriaalien tilaamista oli myös opetettu. Tilauksia oli opetettu joillekin, samoin kuin tavarapuutteen tekemistä. Ruokalistojen suunnitteluun oli annettu perehdytystä, johon liittyi myös ruokalistojen päivittäminen verkkosivuille.

8.5 Lisäperehdytyksen tarve

Lisäperehdytystä kerrottiin haluttavan mittarikentän toimintoihin, sillä niiden asioiden kanssa moni kertoi olevansa hämmennyksissä. Esimiehen kerrottiin hoitavan ongelmat, joten ei ollut ymmärrystä mitä oli tehty ja missä. Veikkaukseen käyttö oli myös usealle hankalaa, ja he kertoivat uudistuksia tulleen niin nopeassa tahdissa, etteivät ole pysyneet mukana niissä. Vastuullisimpiin tehtäviin haluttiin ehdottomasti lisäperehdytystä, sillä silloin

kerrottiin olevan kyseessä semmoiset asiat, joissa onnistuminen on tärkeää jo taloudellistenkin seikkojen vuoksi.

8.6 Perehdyttäjien määrä

Samoin kuin perehdyttäjien vastauksissa, myös tässä oli yksimielinen kanta, että koko ajan tulisi olla sama perehdyttäjä. Perehdyttäjillä kerrottiin olevan erilaisia tyyplejä opettaa asioita, jolloin ei pysynyt selvillä, mikä olisi se oikea tapa tehdä asioita. Jotkut taas eivät yksinkertaisesti osanneet perehdyttää, jolloin perehtyjäkään ei oppinut mitään, tai he eivät malttaneet antaa perehtyjän tehdä itse, vaan tekivät itse, koska niin asiat kävivät nopeammin. Eri perehdyttäjät eivät tienneet perehtyjän osaamisesta, jolloin perehdyttäminen meni samojen asioiden kertaamiseksi.

8.7 Kirjallisen materiaalin tarve

Haastateltavista moni kertoi oppivansa enemmän tekemällä kuin lukemalla, mutta siltikin he myönsivät kirjallisen materiaalin tukeva tekemällä oppimista. Kahvitaukoja oltiin valmiit käyttämään itsenäiseen opiskeluun eri asioista. Mahdottomana ei pidetty ajatusta kansion viemisestä kotiinkaan, jolloin lukemiseen olisi toisenlainen rauha. Kirjallisen materiaalin käyttöä laski hieman materiaalin osittain vanhentunut tieto, jolloin koettiin turhaksi lukea ylipäänsä mitään, josta jo alussa kävi selväksi että se on vanhaa. Kuitenkin, mikäli tieto olisi ollut ajan tasalla, olisivat työntekijät jossain määrin kiinnostuneita lukemaan perehdytyskansiota myös perehdyttämisen jälkeenkin. Siellä todettiin olevan tärkeää paljon tietoa, jonka kertaaminen silloin tällöin ei olisi pahitteeksi. Pääasiallisesti kirjallisesti opittiin juuri yrityksen organisaatiosta, sekä joitain harvemmin kohdalle osuvien tehtävien tekemistä kerrattiin kirjallisista ohjeista.

9 YHTEENVETO

Tutkimustapana haastattelu oli aikaa vievä ja vaativa. Kuitenkaan tätä tutkimusta ei olisi voinut muulla tavalla toteuttaa, sillä valitsemalla valmiit vastaukset, ei olisi saanut näin kattavaa tulosta. Haastatteluissa paljastui monia semmoisia asioita, joita itse ei ollut osannut edes ajatellakaan, joten en niitä olisi osannut laittaa valmiiksi vastausvaihtoehdoiksi. Haastateltavat olivat hyvin yhteistyöhaluisia, joten haastattelujen tekeminen työajan ulkopuolella onnistui hyvin. Laajempaa haastatteluihin perustuvaa tutkimusta en kuitenkaan tekisi, sillä näidenkin vastauksien läpikäyminen vei paljon aikaa. Joihinkin sain niin samanlaisia vastauksia, että piti useaan kertaan tarkistaa, olinko jo kyseisen haastattelun käynyt aiemmin läpi.

Haastattelun tuloksista yllättävin oli kaikkien mielipide perehdyttäjien määrästä. Olin odottanut siinä tasaista hajontaa yhden ja usean perehdyttäjän välille, joten yhtenäinen yhden perehdyttäjän linja yllätti. Asia on kyllä ymmärrettävissä, saman ihmisen toimiessa perehdyttäjänä, ei tarvitse jatkuvasti opetella tuntemaan uutta ihmistä uusien töiden lisäksi. Organisaatiokaavion läpikäyminen oli huomattavasti tärkeämpää perehdyttäjien mielestä kuin perehdytettävien. Perehdytettävillä oli toki mutakin opittavaa kuin toimialan johtohenkilöt, joten ihan ymmärrettävä asia, etteivät he ensimmäiseksi halunneet lukea organisaatiokaavioita.

Mittarikentän tehtävät taas jäivät perehdyttäjiltä kokonaan huomiotta, kun perehdytettävät olisivat halunneet kiinnittää juuri siihen paljon huomiota. Mittarikentän toiminnoista suurin osa tapahtuu seinien ulkopuolella, joten ehkä sen takia sen tärkeyttä uusille työntekijöille oli hieman vaikea ymmärtää. Suurimmalle osalle auton tankkaaminen oli ainoa konkreettinen mittarikentän tapahtuma.

Perehdytettäviltä löytyi intoa uusien asioiden oppimiseen, kunhan ensin oli opittu kunnolla päivittäiset toiminnot. Myös perehdyttäjät olivat sitä mieltä, että mahdollisimman monen tulisi osata tilausten teko tai ray:n pelien tyhjäminen. Kuitenkaan käytännössä näin ei ollut, vaan näiden asioiden opastaminen oli usein

jäänyt pois. Tähän ehkä saattoi vaikuttaa se, että myöhemmin perehdytettävä toimi jo itsenäisesti, ja hänellä oli vuorossaan tietyt tehtävät, jotka tuli hoitaa, joten ylimääräistä aikaa ei enää löytynyt.

Pääsääntöisesti perehdyttäminen oli esimiehen vastuulla. Hoitihan hän työhaastattelun ja otti uuden työntekijän vastaan ensimmäisenä päivänä. Osa perehdyttäjinä toimivista ei kuitenkaan työskennellyt esimiehenä, vaan he vain olivat olleet esimiehen mielestä perehdyttäjiksi sopivia henkilöitä. Opastuksen vähäisyys perehdyttämisen suhteen oli todella vähäistä, ihan kuin se jatkoperehdyttäminen olisi jäänyt kokonaan pois. Tai ei ehkä ajateltu, että myös perehdyttämiseen tulisi saada perehdytys. Silti perehdyttämisessä oli koettu onnistumisen iloakin, eikä kukaan ollut kokenut perehdyttämistä mitenkään vastenmielisenä asiana.

Perehdytyksessä oli otettava toisenlainen vastuu, kun kyseessä oli ihan ensimmäinen työpaikka, kuin jo uraa tehneen henkilön työpaikan vaihto. Uuden työntekijän kohdalla piti aloittaa ihan alusta, esimerkiksi kuinka toimitaan sairaustapauksissa tai voiko olla pois töistä ilmoittamatta, kun pihalla on niin hieno ilma. Huomioitavaa oli, että aloittava työntekijä ei aina ymmärtänyt sitä, että aina kun joku työntekijä oli poissa, joku muu joutui tekemään hänen työt.

Tulosten luotettavuuteen saattoi vaikuttaa hieman se, että kyselyt tehtiin haastatteleamalla. Kynnys moittia toisen ihmisen opettamistapaa oli korkea, eikä haluttu loukata toista, vaikka haastattelut tapahtuivat ihan kahden kesken. Täysin anonymina vastaaminen olisi saattanut antaa täysin toisenlaiset vastaukset, mutta tällöin olisi ollut vaarana kysymysten väärinymmärtäminen. Vastauksista puolet tuli kuitenkin oman yksikköni ulkopuolelta, joten pidän vastauksia luotettavina.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” - ajatus pätee myös perehdyttämisessä. Perehdyttäminen oli paljon helpompaa, mikäli sen suunnitteluun oli uhrattu hieman aikaa, ja tehty jo valmiiksi jonkinlaiset pohjat, joiden mukaan perehdyttäminen eteni. Tällöin myös itse perehdyttäminen voitiin jakaa usealle ihmiselle, eikä ollut sitä vaaraa, että yrityksen perehdyttäminen oli yhden ihmisen varassa. Saattoihan olla, että perehdyttäjänä toimiva henkilö vaihtoi työpaikkaa, sairastui tai jäi eläkkeelle. Tällöin piti olla yrityksessä muitakin, jotka osasivat perehdyttämisen, ettei perehdytyskansio jäänyt pölyttymään hyllylle, ja annettu uusien työntekijöiden oppia asiat kantapään kautta. Uutta työntekijää ei kuitenkaan saisi ryhtyä pompottamaan henkilöltä toiselle perehdytettäväksi, vaan saman henkilön pitäisi suorittaa koko alkuperehdytys. Näin saatiin syntymään luottamus uuden työntekijän ja perehdyttäjän välille, eikä aikaa kulunut turhaan samojen asioiden kertaamiseen. Ensimmäisinä päivinä eteen tulevien asioiden määrä oli suuri, ja paljon asioita piti kerrata myöhemminkin.

Perehdyttämissuunnitelma piti myös olla joustava. Sitä pitäisi pystyä muuttamaan perehdytettävän mukaan, sillä uusi työntekijä saattoi osata jo tiettyjä asioita, jolloin niitä ei tarvinnut käydä sen tarkemmin läpi, riitti kun kerrottiin, kuinka tässä työpaikassa toimitaan näiden asioiden kanssa. Samoin sen piti olla toimiva myös silloin, kun perehdytettiin vanhaa työntekijää uuteen tehtävään. Perehdyttäjän tuli osata poimia perehdytysoppaasta ne tärkeät asiat, joita uuden työntekijän oli olennaista saada tietoonsa ensimmäisten päivien aikana.

Oli vaarana, että perehdytettävä tunsu olonsa sekavaksi usean eri perehdyttäjän seurassa. Perehdyttäjän tuli myös olla luonteeltansa sellainen, että uusi työntekijä uskalsi kääntyä hänen puoleen omasta mielestään ehkä tyhmienkin kysymysten kanssa. ”Tyhmiä kysymyksiä ei olekaan” - lausetta pitikin muistaa usein toistaa uudelle työntekijälle. Näin kynnys kysymysten tekoon aleni, ja moni pieni virhe saattoi jäädä tekemättä. Kuitenkaan kyseleminen ei olisi saanut johtua siitä, että työtä ei ollut opastettu kunnolla, vaan siitä, että perehtyjä halusi varmistua asian oikeasta tekotavasta ennen työn tekemistä.

Työnkuvan laajuus oli yllättänyt monet uudet työntekijät. Kuvitelmat ABC-
asemalla työskentelystä rajoittuivat yleensä siihen, mitä itse oli nähnyt
asioidessaan ABC-asemalla. Näkyvimvät työnkuvat ovat juuri kassatyöskentely
sekä ruoanvalmistus. Taustalla tehtävän työn määrä pysyivät hyvin piilossa, joten
sen määrä oli hienoinen yllätys. Monikaan ei tämän vuoksi ollut osannut
etukäteen pyytää tarkempaa perehdytystä mittarikentän toimintaan, vaan ne olivat
tulleet eteen hieman yllättäen, perehdytyksen jo loputtua. Mittarikentän toiminnot
olisikin ehdottomasti lisättävä tärkeimpien opetettavien asioiden joukkoon.

11 PEREHDYTTÄJÄN OPAS

Tämä perehdyttäjänopas on tehty osana opinnäytetyötäni Vaasan ammattikorkeakouluun. Saadakseni tietää mitä asioita uudet työntekijät pitävät tärkeinä ja mitä perehdyttäjät pitävät tärkeinä, tein haastattelun Ylistaron, Lapuan ja Seinäjoen ABC-asemilla. Saamistani vastauksista sekä olemassa olevista perehdytys- sekä ketjuohjauskansioista kokosin tämän perehdyttäjille suunnatun oppaan. Opas on tehty täysin ABC Ylistaroa ajatellen, ja toivon sen olevan siellä kovassa käytössä uusien työntekijöiden perehdyttämistä suoritettaessa.

Toivonkin, että mahdollisimman moni lukisi kansion läpi, vaikka ei toimisikaan perehdyttäjänä ja kertoisi omat mielipiteensä. Tällöin voisin lisätä mahdollisesti puuttuvia asioita kansioon, jolloin saataisiin se mahdollisimman laajaksi ja toimivaksi. Itse kuitenkin katson asioita yhdeltä suunnalta, ja monta tärkeää asiaa saattaa tulla ajan myötä esille, jotka pitäisi olla kansiossa.

11.1 Johdanto

Lukiessasi tätä opasta tiedät, että tehtävänäsi on opastaa uusi työntekijä talon tavoille. Kyseessä on hyvin vastuullinen tehtävä, sillä tulethan opettamaan uudelle työntekijälle omat tietosi ja tapasi toimia. Mielikuva, jonka hän saa ensimmäisestä päivästä, tulee antamaan vahvan pohjavireen hänen halulleen oppia, sekä antaa yleisvaikutelman koko yrityksestä. Kyseessä ei ole siis mikään toisella kädellä hoideltavissa oleva asia, vaan vakavasti otettava ja tärkeänä pidettävä asia. On silti turhaa pelätä perehdyttämistä, sillä et joudu tekemään sitä yksin. Tukenasi ovat esimiehesi sekä työtoverisi. Maalaisjärjellä pärjää tässä tehtävässä aika pitkälle. Suurin osa oppimisesta tapahtuu käytännön työssä, mutta joitakin seikkoja on ehkä hyvä käydä läpi kirjallisen materiaalin kanssa. Alku saattaa tuntua hankalalta, sillä onhan kyseessä kuitenkin ihan uusi ihminen, johon pitäisi tutustua samalla, kun hänelle opettaa ehkäpä täysin uusia asioita.

Lisätukenasi ovat ABC-asemien oppaat, joista löytyy todella hyvin ja kattavasti kuvattuna perehtyjälle tärkeää tietoa. Käytä siis niitä hyväksesi niin paljon kuin mahdollista. Vaikka niissä onkin sinulle tuttuja asioita, uudelle työntekijälle ne ovat uusia, ja hän saattaa kokea tärkeäksi sen tiedon, että miltei kaikki asiat ovat kirjallisessa muodossa saatavilla. Äläkä hätäännä, vaikka sinulta kysytään jotain sellaista, mihin et ehkä osaa vastata, ilmoita reippaasti, ettet tiedä tästä asiasta, ja lupaa ottaa selvää. Käänny silloin rohkeasti esimiehesi tai työtoverisi puoleen, ja selvittäkää yhdessä asia. Aina tulee eteen semmoisia asioita, joita ei ole ennen pohtinut, eikä kaikkia asioita edes huomaa pohtia etukäteen, joten älä turhaan hermoile, kyllä kaikesta selviää. Kansion lopusta löytyy tarkistuslista, josta löytyy kaikki läpi käytävät asiat. Käytä sitä, ja merkitse siihen aina, kun kyseinen asia on opastettu. Näin te molemmat tiedätte, mitä on käyty läpi ja mitä on vielä odotettavissa.

11.2 Ensimmäiset päivät

Saattaa olla, että kohtaat perehdytettävän henkilön ensimmäistä kertaa vasta, kun aloitat hänen perehdyttämisen. Hän on kyllä käynyt työhaastattelussa, mutta et ehkä itse ole ollut silloin paikalla. Esimiehesi on jo kertonut hieman uuden työntekijän taustoista, työkokemuksesta ja muusta ammattitaidosta. Ennen kuin uusi työntekijä tulee, sinun tai esimiehesi tulisi huolehtia että hänelle on työvaatteet selvillä, ellei omia ole jo tullut, on etsittävä jo olemassa olevista työvaatteista sopivan kokoiset vaatteet. Mikäli tarvitset itse kirjallista materiaalia, on ne hyvä nostaa jo pöydälle tai ainakin tarkistaa, että kaikki kansiot ovat helposti saatavilla. Uutta työntekijää ajatellen on tietysti hyvä, jos perehdytyskansio olisi pöydällä, sillä sitä voi hieman silmäillä jo ensimmäisen päivän aikana. Esimies ottaa yleensä uuden työntekijän vastaan ensimmäisenä, sillä hänen pitää tehdä uudelle työntekijälle työsopimus sekä huolehtia verokortti ja yhteystiedot palkanlaskijalle. Esimies saattaa myös käydä jo joitain perusasioita läpi, joihin voivat kuulua sosiaalililat, kulkureitit sekä vaitiolovelvollisuus.

Käykää yhdessä läpi työpaikan pelisäännöt, eli työajan alkaessa tulee olla työvaatteet päällä työpisteessä. Työvuorolista löytyy ilmoitustaululta, ja siinä on aina kolme viikkoa kerrallaan näkyvissä. Uusi lista tulee näkyviin viikkoa ennen vanhan loppumista. Kaikki muutokset listaan menevät esimiehen kautta, omin päin ei tehdä mitään muutoksia. Listat yritetään tehdä tasapuolisesti, tarkoitus olisi, että kaikilla olisi yhtä paljon iltoja ja viikonloppuja. Lomien aloitukset sekoittavat hieman viikonlopputöiden määrään, sillä lomalle jäävä saa viikonlopun vapaaksi, vaikka se periaatteessa olisikin hänellä töitä.

11.3 Kassatyöskentely

Käy yhdessä perehdytettävän kanssa kassakoneen toiminnot läpi. Miten pääsee alavalikkoihin ja saa valittua juuri tietyn sämpylän sieltä. Kuinka toimitaan kun asiakas maksaa kortilla tai käteisellä. Muistuta pyytämään S-etukorttia. Kerro kuinka myydään laskulle tai kuinka toimitaan, jos lounas maksetaan lounassetelillä. Muista kertoa voimassa oleva kampanja, ja koska se päättyy. Muista näyttää kassan vieressä oleva kassa työskentelyopas, josta löytyy miltei

kaikki vastaan tulevat ongelmat. Muistuta tarkkailemaan tankkauksia, jotta niitä ei jäisi monia roikkumaan. Bensavarkauksien varalta kerro, mikä niissä on toimintatapa, ja näytä kuinka epäilyyn tankkauksen saa katsottua kameralta.

11.4 Veikkauskone

Suuri osa kassatyöskentelyä on veikkauksien myyminen, joten veikkauskoneen opettaminen on tärkeä asia. Ensiksi opeteltavat asiat ovat veikkauksien tekeminen, uusiminen sekä voitonmaksu. Näillä perusasioilla pärjää jo aika pitkälle, joten opeta vain aluksi nämä. Muita asioita voi opettaa sitä myöten, kun niitä tulee vastaan. Veikkaus järjestää koulutusta melko tiheään, mutta muista kertoa myös verkkokoulutuksen mahdollisuudesta. Siinä voi edetä rauhassa omaan tahtiinsa. Muista opastaa myös veikkauskoneen huoltotoimenpiteet. Porukkapelien tekeminen kuuluu jokaiselle, joten opasta niidenkin teko. Muista laittaa kenoissa arvontapäivä muutaman päivän päähän.

11.5 Ray:n pelit

Peleissä on tärkeää pitää huolta, etteivät niitä pelaa alle 15-vuotiaat lapset. Tämä tarkoittaa myös sitä, etteivät he saa olla vieressä, jos joku kaveri pelaa. Kassalta löytyy pelien kaukosäädin, jolla ne saadaan lukittua siten, etteivät ota rahaa vastaan, vaan tiputtavat ne suoraan läpi. Kassan vierestä laatikosta löytyy korvauslomake, mikäli peli viekin pelaajan rahat. Jokainen on velvollinen soittamaan ray:n huoltoon, mikäli pelit ovat epäkunnossa. Numero löytyy ray:n avainputkesta. Pelikan pelissä ei ole ikärajoitusta, sitä saavat pelata kaikenikäiset. Tämä eroavaisuus johtuu siitä, että pelikan pelistä ei ole mahdollisuutta saada voittoa. Pelikoneiden tyhjäyksen ja vexlarin täytön opastuksen voit suosiolla jättää myöhemmälle, sillä ne eivät ole tärkeimpien opeteltavien asioiden listalla.

11.6 Ruoanvalmistus

Ihanne olisi, jos perehdytettävä saisi aloittaa hampurilaisaterioilla, ja niissäkin tekemällä yhtä kerralla. Jos tämmöinen mahdollisuus on, suo se perehtyjälle. Näytä mistä löytyy ohjeet hampurilaisten tekoon, missä kaikki tarvikkeet ovat, ja miltä valmiin aterian kuuluisi näyttää. Muista kertoa myös, kuinka tuotteet

pakataan, mikäli asiakas haluaa ne mukaansa. Toimi samoin myös alá carteruokien kohdalla. Korosta erityisesti annoskortin tärkeyttä, että kaikista annoksista tulisi samannäköiset sekä katteet pysyisivät kohdallaan. Ketjuravintolassa ei annoksissa lähdetä sooloilemaan, vaan jokainen annos tulee olla samannäköinen. Kehota tarkkailemaan tuotteiden päiväyksiä, sekä tekemään jatkuvasti aistinvaraista arviointia. Aina ei tuote ole käyttökelpoinen, vaikka päiväystä olisikin vielä jäljellä. Anna perehtyjän tutustua keittiössä tavaroiden sijaintiin ja neuvo mistä löytyy mitäkin. Anna hänen tuki silti itsekin etsiä hieman, ettei kaikkea tuoda valmiina eteen. Kiireessä tuki kannattaa etsiä paljon valmiiksi, sillä se säästää paljon aikaa. Äläkä hermostu, vaikka perehdyttävä lähtisi etsimään hampurilaispihvejä toiselta puolen keittiötä seistyyään ensin niiden vierestä, se kuuluu asiaan.

11.7 Mittarikenttä

Mittarikentällä on useita kohtia, joihin tulee kiinnittää huomiota. Tärkein niistä on muistaa tarkkailla tankkauksia, että ne tulisivat maksettua heti niiden tapahduttua, eikä tarvitsisi soitella perään, kun on unohdettu rahastaa. Seteliautomaatin tyhjäminen tulee opastaa siihen kuuluvassa työvuorossa, kuten myös kuittipaperin vaihto. Hyvä olisi näyttää, mistä löytyy seteliautomaatin sisällä oleva modeemi, mikäli huoltoon soitettaessa sitä kysytään. Mittarikentän turvaohjehvikosen voit antaa perehtyjälle, ja samalla itsekin voit kerrata sitä. Käykää yhdessä läpi, mistä löytyvät imeytysturvet, ja mihin se käytön jälkeen laitetaan. Näytä mistä löytyy seteliautomaatin suojahappu, sitäkin joskus tarvitaan.

Mittarikentällä työskennellessä tulee aina pukea ylleen huomioliivi!

11.8 Myymälä

Myymälässä tärkeimmät asiat ovat tuotteiden päiväykset, sekä etutäyttö. Näitä et voi liikaa korostaa uudelle työntekijälle. Vastuu tuotteiden tuoreudesta kuuluu jokaiselle, ja niiden tarkistus tulisi ottaa heti alusta alkaen osaksi päivärytmiä. Kaikki päiväysvanhat tuotteet kerätään pois, ja ne lyödään hävikkiin. Hyllyjä

täytettäessä uudet tuotteet asetetaan taakse, ja vanhemmat tuotteet etualalle. Päiväykset tarkistetaan aina samalla, kun täytetään hyllyjä. Hyllyjen pyyhkimistä tulisi tehdä päivittäin, unohtamatta tuulikaapin autotarvikehyllyjä, ja samalla vetää tuotteet hyllyn etureunaan. Mikäli hyllyillä on tilaa, tulisi hyllyjä täyttää, että ne olisivat jatkuvasti täynnä. Tämä koskee myös tuulikaappia sekä ulkona olevaa ruloa.

Älä unohda kertoa myös sitä, että lattialla olevat roskat tulisi kerätä pois, samoin kuin viedä ostoskorit niille kuuluville paikoille, mikäli asiakkaat jättävät niitä kassalle.

11.9 Ravintolasali

Ravintolasalissa kiinnitä perehtyjän huomio tiskien lisäksi myös pöytien kuntoon. Vaikka asiakkaat itse pääsääntöisesti huolehtivat astiat itse palautusvaunuun, pöytien pinnat ovat usein tahraiset tai sokeriset. Siivousliina ei ole vielä kasvanut kenenkään käteen kiinni, joten muista itse olla esimerkkinä, ja pyyhkiä niitä pöytiä. Aina kuitenkin ensin tulevat asiakkaat ja vasta sitten muut seikat.

11.10 Vessat

Tärkein käyntikorttimme ovat vessat. Jokainen luokittelee paikat, joissa on käynyt sen mukaan, miltä vessat näyttivät. Näytä mistä löytyy vessatarkastuksessa tarvittavat välineet, kuinka paperit lisätään ja mihin suoritetaan kuittaus käynnin jälkeen. Muista hygieenisuus, kertakäyttökäsineet ja käsien pesu hyvin vessakerroksen jälkeen.

11.11 Turvallisuus

Vaikka saatamme kohdata työssämme monenlaisia henkilöitä, älä silti pelottele uutta työntekijää maalaamalla kauhukuvia seinille. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat asiallisia, eikä vaaratilanteita juurikaan ole. Käy uuden työntekijän kanssa läpi turvallisuusasiat, joista löytyy kattava tietopaketti perehdytyskansiosta. Älä kuitenkaan edellytä, että perehdytettävä ehtisi lukea sen saman tien. Muista painottaa edelleen, että kaikki turvallisuusasiat ovat salaista tietoa.

11.12 Tehtäväkortit

Muista näyttää jääkaapin ovesa olevat tehtäväkortit, joissa on lueteltu päivittäin työvuoroon kuuluvat työt. Ne eivät siis ole ”jos ehtii”- töitä, vaan kyseisessä vuorossa olevan on tehtävä listassa olevat työt. Näin kaikki harvemminkin tehtävät työt tulevat tehtyä, eikä kukaan voi sanoa luulleensa toisen tehneen kyseessä olevat työt.

11.13 Kertaaminen

Kertaaminen on hyvä tapa opettaa, mutta pitää muistaa ero kertaamisen ja jankuttamisen välillä. Liika on aina liikaa, myös asioiden kertaamisessa. Anna työntekijän itse tehdä ja kysellä, ja teetä hänellä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa itsenäisesti eri töitä. Näin hän saa luottamusta omaan osaamiseensa, sekä uskaltaa itse ryhtyä vielä outoihinkin asioihin. Älä kuitenkaan jätä häntä yksin selviytymään lounasruuhkasta, vaan muista pysyä lähettyvillä, jotta pääset helposti viereen neuvomaan ja auttamaan.

11.14 Työterveyshuolto

Kerro hänelle mistä löytyy työterveyshuollon puhelinnumero, ja sano, että työhön tulotarkastus tulisi tehdä mahdollisimman pian. Kerro samalla kuinka toimitaan sairaustapauksissa, ja että sairauslomasta tulee ilmoittaa välittömästi esimiehelle, vaikka se alkaisikin vapaapäivänä.

11.15 Seuraavat päivät

Kun ensimmäisten päivien jännityksestä on selvitty, ja uusi työntekijä alkaa pikkuhiljaa muistaa jotain perusasioita, voi pikkuhiljaa siirtyä aina vain vaikeimpiin asioihin. Työntekijää voi jättää jo yksin kassalle, ja antaa hänen tehdä yksin ruoka-annokset, eli antaa hänelle pikkuhiljaa lisää vastuuta omasta työstään. Tokikin hän saattaa vielä kauan aikaa kysellä ja varmistella asioita, mutta se voi olla vain hänen tapansa. Hän osaa kyllä työnsä, mutta ehkä hänen pitää saada vahvistus joltakulta, että tekee varmasti asian oikein. Jos hän tarvitsee kannustusta, anna sitä. Kukaan ei koskaan saa kehuja liikaa, joten kehu aina, kun

siihen on tarvetta. Nyt viimeistään kannusta häntä lukemaan olemassa olevat oppaat, sillä niistä löytyy paljon asiaa, ja kun osa asioista on jo tuttuja, ymmärtää helpommin, mitä niissä tarkoitetaan. Mikäli perehdyttäjä vaihtuu näiden päivien aikana, muista kertoa uudelle perehdyttäjälle mitä asioita olette jo käyneet läpi, ja mihin vielä voisi palata. Näin ei käydä turhaa kahta kertaa samoja asioita läpi.

11.16 Lisäperehdytys

Kun perehdytettävä pärjää jo yksin omissa toimissaan, opasta hänet verkkoperehdytyksen äärelle. Sieltä löytyy paljon tietoa sekä S-ryhmästä, että ABC-ketjusta. Sieltä oppii paljon enemmän koko S-ryhmän toimintatavoista ja periaatteista, eikä sinun tarvitse käyttää aikaa niiden opastamiseen. Mikäli työntekijällä riittää mielenkiinto uusien asioiden oppimiseen, voit opastaa hänelle sintran käyttöä sekä noutopöytä.fi -sivuston käyttöä. Noutopöytä.fi -sivustolta tulisi ainakin opastaa ruokalistojen tulostus.

Erilaisten raporttien läpikäyminen ja niiden sisällön ymmärtäminen kuuluu lisäperehdytyksen piiriin. Myös niihin tutustuttamiseen tulisi käyttää aikaa, sillä ne eivät ole niin helposti läpikäytyjä asioita. Lisäperehdytyksen keinoina voidaan pitää myös omien toimintatapojen tarkastelua sekä niissä eteen tulevien ongelmien ratkaisujen etsimistä. Kaikki toiminnot, jotka helpottavat omaa työtä, ovat aina tervetulleita uudistuksia. Lisäperehdytykseen voidaan myös liittää erilaiset mittarikentällä tehtävät työt, joita ei ole tarpeen oppia ensimmäisten kuukausien aikana. Mittareiden erilaiset huolto- ja kunnostustyöt, jotka voidaan suorittaa omalla henkilöstöllä, voidaan opastaa myöhemminkin, ehkä usealle henkilölle yhtä aikaa.

Lisäperehdytyksen piiriin kuuluvat myös ne kesätyöntekijät, jotka ovat olleet edellisenä kesänä töissä, ja palaavat jälleen talven jälkeen töihin. Heille ei tarvitse pitää niin pitkää perehdytystä kuin täysin uudelle työntekijälle, mutta uusien laitteiden käyttöön sekä uusiin toimintatapoihin pitää antaa aikaa tutustua. He ovat

saattaneet ajatella eri toimintamaaleja talven aikana, joten heidänkin kohdallaan pitää olla korvat auki, ja kuunnella heidän ideoitaan.

Kaikkalainen koulutus ei myöskään koskaan ole pahasta, joten suhtaudu aina avoimesti ja kannustavasti työtovereidesi puheisiin mistä tahansa koulutuksesta. Jokaisesta koulutuksesta oppii jotakin, vaikka se ei varsinaisesti omaan alaan liittyisikään. Joten kannusta opiskeluun, ja pidä kuuntele mitä he ovat oppineet, voit saada itsellesikin jotain uutta tietoa.

Olisi hyvä asia, jos esimies ehdisi pitää uuden työntekijän kanssa kehityskeskustelun parin kuukauden päästä. Siinä he voisivat yhdessä käydä läpi jo opittuja asioita sekä niitä, joissa olisi vielä oppimista. Kyseisen keskustelun perusteella voitaisiin vielä kiinnittää lisähuomiota niihin seikkoihin, joissa työntekijä tuntee tarvitsevänsä lisäperehdytystä.

11.17 Perekdyttämisen muistilista

Työtovereiden ja työpaikan esittely

Työaika, palkka, muut työsuhdeasiat

Työvuorolistat

Avaimet ja muut turvallisuusasiat

Työvaatteet, sosiaalililat, ruokailu

Oman puhelimen käyttö

Kassatyöskentely

Ruoanvalmistus, annoskortit

Koneiden ja laitteiden käyttö

Hävikki

Työterveyshuolto

Tyky-toiminta

Eepeen organisaatio

Poikkeustilanteet

Henkilökuntaedut

Vaitiolovelvollisuus

LÄHDELUETTELO

Bergström, Seija; Leppänen, Arja 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8p. Helsinki Edita.

Jalava, Urpo 2001. Esimiestyö-valmentaminen ja uudistuminen. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kjelin, Eija; Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media Oy.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous Löydä uusi työyhteisöviestintä. WS Bookwell Oy.

Kangas, Pirkko; Hämäläinen, Juha 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, Juhani 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8 p. WSOY Oppimateriaalit.

Kupias, Peltola 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus HYY Yhtymä.

Lankinen, Paavo; Miettinen, Asko; Sipola, Veikko 2004. Kehitä osaamista-hyödynnä kokemusta. Talentum Media Oy.

Lepistö, Irma 1988. Perehdyttäminen – työnopastus. Työturvallisuuskeskus.

Lönnqvist, Jouko 2002. Johtajan ja johtamisen psykologiasta. Edita Publishing Oy.

Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi.

Siivoustyönohjaajan käsikirja 2001. 2 p. Gummerus.

LIITE 1

HAASTATTELULOMAKE PEREHDYTTÄJILLE

1. Mitä asioita mielestäsi pitäisi kertoa uudelle työntekijälle ensimmäisinä päivinä?
2. Kuinka nopeasti hänen pitäisi pystyä työskentelemään itsenäisesti?
3. Mitkä omasta mielestäsi olisivat sellaisia asioita, joiden kertomista voisi siirtää hieman myöhemmäksi?
4. Minkälaista opastusta sait itse perehdyttämisestä ennen kuin toimit perehdyttäjänä?
5. Kumpi on mielestäsi parempi, sama perehdyttäjä koko ajan, vai useampi perehdyttäjä perehdyttämisjakson aikana?
6. Kuinka kirjallinen materiaali tukisi sinua perehdyttämisessä?
7. Mitä itse saat toimiessasi perehdyttäjänä?
8. Minkälaista tukea saat perehdyttämiseen työtovereiltasi?
9. Minkälaisia vaikeuksia olet kohdannut toimiessasi perehdyttäjänä?

LIITE 2

HAASTATTELULOMAKE PEREHDYTETTÄVILLE

1. Mitä asioita sinulle opetettiin ensimmäisenä työpäivänäsi?
2. Kuinka pärjäsit saamallasi perehdytykselläsi aloittaessasi yksin työskentelyn?
3. Mihin seikkoihin itse olisit halunnut enemmän kiinnitettävän huomiota?
4. Mitä lisäperehdytystä olet saanut alkuperehdytyksen jälkeen?
5. Mitä lisäperehdytystä olet kokenut tarvitsevasi?
6. Kumpi on mielestäsi parempi, sama perehdyttäjä koko ajan, vai useampi perehdyttäjä perehdyttämiskauden aikana?
7. Kuinka kirjallinen materiaali tukisi oppimistasi?