

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Liiketalous, ICT ja kemiatekniikka

2016

Nelli Mattila

# PEREHDYTYKSEN MERKITYS

– perehdytysopas Foodis Fresh Oy:lle

Nelli Mattila

## PEREHDYTYKSEN MERKITYS

- perehdytysopas Foodis Fresh Oy:lle

Perehdytyksen merkitys kasvaa jatkuvasti. Työpaikoissa henkilöstön suuri vaihtuvuus on lisääntynyt osa-aikaisten, tarpeessa työhön kutsuttavien työsopimusten yleistyessä sekä vuokratyövoiman käytön takia. Työntekijöiden hyvin suunniteltu perehdytys säästää työnantajalta rahaa ja aikaa. Hyvä perehdytys sitouttaa työntekijän yritykseen, auttaa omaksumaan uudet toimintatavat, työympäristön sekä työyhteisön. Mitä paremmin ja nopeammin työntekijät on perehdytetty työtehtäviinsä, tehokkuus lisääntyy ja sitä kautta yrityksen tulos kasvaa.

Toimeksiantona on toteuttaa toiminnallinen opinnäytetyö vuoden ikäiselle ravintola-alan yritykselle Foodis Fresh Oy:lle. Tavoitteena on luoda toimiva sekä selkeä perehdytysopas uusille työntekijöille sekä opas, joka toimii myös apuna vanhoille työntekijöille ja harjoittelijoille. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole perehdytysopasta tai suunnitelmaa.

Teoreettinen viitekehys koostui viiden askeleen perehdyttämismenetelmästä sekä henkilöstöjohtamisen, perehdyttämisen, työnopastuksen, työhyvinvoinnin sekä henkilöstön kehittämisen kirjallisuudesta. Perehdytysopasta tukemaan on teetetty empiirinen kysely yrityksen työntekijöille sekä toteutettu passiivista havainnointia. Havainnoinnin sekä kyselyn tulokset tukivat toisiansa. Niiden avulla saatiin selville, että työntekijät tarvitsivat lisäperehdytystä erikoistilanteisiin, ruokatuotteiden esilläpitoaikoihin, erikoisalennuksiin sekä vaaratilanteisiin. Myös henkilökunta-alennuksiin ja poissaolokäytäntöihin tarvittiin lisäperehdytystä. Perustoimintaperiaatteet olivat kaikilla työntekijöillä hyvin selvillä.

### ASIASANAT:

henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen, perehdytysopas, sitouttaminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hospitality management

2016

**Nelli Mattila**

# THE IMPORTANCE OF ORIENTATION

- orientation guide for Foodis Fresh Oy

The importance of orientation is constantly growing. In many workplaces high staff turnover has increased. The reason for this is the growth of part-time work, needed when called contracts or use of temporary labor. A carefully and well-planned orientation plan for the new employees saves money and time for the employer. A good orientation also helps the employee to commit to the organization, helps to adapt new ways of working quickly and to integrate to new working environment. The better and faster workers are trained for their new job functions the more efficiency will increase and through that the company's earnings will grow too.

My thesis assignment is to create a functional thesis for a year old small private company Foodis Fresh Oy. The aim is to create clear and practical orientation guide for new employees as well a guide which also helps older workers and apprentices. At the moment the company has no orientation plan or guide.

The theoretical framework consisted of a five-step induction procedure as well as literature containing subjects like personnel management, training, occupational guidance, well-being and development of staff. To support the guidebook an empirical survey and passive observation have been conducted. The results of the observation and the survey supported each other. The results showed that employees needed more induction for special occasions like food presentment time, special discounts and how to deal in dangerous situations. Also they needed more guidance for the staff-reductions and the absence policies. All the employees were well aware of the basic operating principles.

**KEYWORDS:**

human resource management, orientation, orientation guide, engagement

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 TOIMEKSIANTO JA MENETELMÄT</b>	<b>7</b>
2.1 Foodis Fresh Oy	7
2.2 Menetelmät	7
<b>3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN</b>	<b>10</b>
3.1 Henkilöstösuunnittelu	10
3.2 Työlainsäädäntö	11
3.3 Motivaatio	12
3.4 Sitouttaminen	14
<b>4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS</b>	<b>17</b>
4.1 Perehdyttäminen	17
4.2 Perehdytyksen vastuu	19
4.3 Työkalut perehdytykseen	21
4.4 Teoreettinen viitekehys	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
4.5 Perehdytyksen merkitys	23
4.6 Perehdytyksen vaikutukset	25
<b>5 HENKILÖSTÖKYSELYN TULOKSET</b>	<b>27</b>
<b>6 YHTEENVETO</b>	<b>38</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>40</b>

## LIITTEET

Liite 1. Havainnointilomake

Liite 2. Henkilökunnan kyselylomake

Liite 3. Perehdytysopas ( erillinen liite, vain yrityksen sisäiseen käyttöön)

# 1 JOHDANTO

Perehdytyksen merkitys kasvaa jatkuvasti. Teknologia kehittyy koko ajan sekä työmenetelmät muuttuvat jatkuvasti työorganisaatioissa. Työpaikoissa henkilöstön suuri vaihtuvuus on myös lisääntynyt. Syynä siihen on osa-aikaisten, tarpeessa työhön kutsuttavien työsopimusten yleistyminen sekä vuokratyövoiman käyttö. Perehdyttäminen maksaa työnantajille paljon rahaa sekä aikaa. Suurissa organisaatioissa esimerkiksi isoissa pikaruokalaketjuissa työntekijöiden vaihtelevuus on suuri ravintola-alan kausiluonteisuuden vuoksi. Työntekijöiden huolellinen ja hyvin suunniteltu perehdytysuunnitelma säästää työnantajalta selvää rahaa ja aikaa. Hyvä perehdytys myös sitouttaa työntekijän työorganisaatioon, auttaa omaksumaan uudet toimintatavat nopeasti sekä auttaa mukautumaan uuteen työympäristöön. Mitä paremmin ja nopeammin työntekijät on perehdytetty työtehtäviinsä, tehokkuus lisääntyy ja sitä kautta yrityksen tulos kasvaa.

Toimeksiantona on toteuttaa toiminnallinen opinnäytetyö Foodis Fresh Oy:lle. Tavoitteena on luoda toimiva sekä selkeä perehdytysopas uusille työntekijöille sekä opas, joka toimii myös apuna vanhoille työntekijöille. Aihe on rajattu koskemaan henkilökunnan toimintaohjeita sekä työskentelytapoja. Tuotetietous on kaikilla työntekijöillä hyvin hallussa selkeän tuotelistan vuoksi, minkä vuoksi se on rajattu pois opinnäytetyöstä. Teoreettisena viitekehyksenä toimii viiden askeleen perehdyttämismalli.

Foodis Fresh Oy on alle vuoden ikäinen pienyritys. Yrityksessä ei ole tällä hetkellä minkäänlaista perehdytysopasta tai suunnitelmaa. Ajatuksena on myös, mikäli yritys laajenee eri kaupunkeihin franchising toiminta-ajatuksella, että perehdytysopas toimii apuna uusien toimipaikkojen avaamisessa sekä henkilökunnan kouluttamisessa. Perehdytysoppaan tarkoitus on perehdyttää uusi työntekijä nopeasti mutta huolellisesti työympäristöön, työyhteisöön, työorganisaatioon sekä työtehtäviin. Se auttaa uusia työntekijöitä nopeasti omaksumaan uusia toimintatapoja, parantaa työviihtyvyyttä sekä varmistaa, että korkea laatu säilyy jokaisessa työprosessissa. Hyvin perehdytetty työntekijä tuo lisäarvoa yritykselle sekä lisää tehokkuutta työntekoon. Myös vanhoille työntekijöille perehdytysopas toimii muistutusoppaana toimintatavoista sekä harjoittelijat voivat myös hyödyntää sitä. Perehdytysopas myös tuo johdonmukaiset samanlaiset työskentelytavat kaikille työntekijöille. Perehdytysopas on liitteenä ja se on tarkoitettu

pelkästään yrityksen sisäiseen käyttöön. Perehdytysopas on salainen, koska halutaan varmistaa, että liikesalaisuudet eivät vuoda eteenpäin.

Perehdytysopasta tukemaan on teetetty empiirinen kysely Foodis Fresh Oy:n nykyisille työntekijöille. Kyselyn tarkoituksena on selvittää miten hyvin heidät mielestään perehdytetty työtehtäviinsä. Kysely teetettiin anonyymina kyselynä Webropol kyselytyökalun avulla. Kyselyssä pääteemoina ovat organisaatio, työsuhdeasiat, työtehtävät, turvallisuus sekä toimintatavat. Jokaisen teeman alla on spesifioidut lisäkysymykset.

## 2 TOIMEKSIANTO JA MENETELMÄT

### 2.1 Foodis Fresh Oy

Foodis Fresh Oy on yksityinen ravintola. Tavoitteena on toimia hyvän olon pikaruokaravintolana. Foodiksessa tarjotaan itse koottavia salaatteja sekä hedelmäsalaatteja. Täytevaihtoehtoina on yli 50 raaka-ainetta. Uutuutena on lanseerattu myös sandwich tuote, joka toimii samalla periaatteella. Yritys haluaa edistää ihmisten hyvinvointia sekä vireyttä tarjoamalla terveellisen vaihtoehdon rasvaiselle ja kaloriselle pikaruualle. Yrityksen motto on ”hyvän olon pikaruokaa ja valinnanvapautta”. Yritys on toiminut huhtikuun 20. päivä 2015 vuodesta lähtien. Yritys sijaitsee Hansakorttelissa sekä työllistää 6 vakituista työntekijää sekä ottaa säännöllisesti ammattikoulun harjoittelijoita sekä peruskoulun oppilaita tutustumisjaksoille.

”Me Foodiksessa uskomme, että jokaisella on oikeus syödä hyvän olon ruokaa. Toisille se voi merkitä terveellisyyttä ja oman ruokavalion noudattamista, toisille täytteiden runsautta ja kermavaahtoa hedelmäsalaatin päällä.

Niinpä Foodiksessa on mahdollisuus molempiin, sillä annoksissamme toteutuu aina asiakkaan oma valinnanvapaus.” (Foodis Fresh Oy, etusivu).

Foodiksen konsepti on tarjota jokaisella juuri mitä haluaa ja sen verran kuin haluaa syödä. Kaikilla tuotteilla on sama kilohinta. Yrityksen myyntivaltteja ovat takuu tuoreet raaka-aineet ja ensiluokkainen laatu.

### 2.2 Menetelmät

Opinnäytetyön menetelminä käytin passiivista havainnointia sekä henkilöstökyselyä. Koin, että ne olivat parhaat menetelmät perehdytysoppaan tekoon. Niiden avulla saatiin selkeä suunta sekä lähtökohdat perehdytysoppaan luomiseen.

## Kyselytutkimus

Tieteellinen onnistunut kysely vaatii huolellista suunnittelua. Tutkijan pitää ottaa huomioon kyselyä tehdessä, miten vastaajia voisi houkutella käyttämään aikaa ja ottamaan osaa kyselyyn. Kyselyitä tehdessä pitää kiinnittää huomiota ulkonäköön, kyselyn rakenteen selkeyteen sekä kyselyn pituuteen. (Menetelmäopetuksen tietovaranto, kyselylomake). Kyselyssä panostin kyselyn ulkonäön selkeyteen sekä halusin tehdä siitä lyhyen ja ytimekkään. Vastaaminen kyselyyn vei noin viisi minuuttia, jonka näin olevan tarpeeksi houkutteleva aika, jotta kaikki vastaisivat.

Foodiksen henkilökunnalle teetettiin anonyymi kyselytutkimus Webropol-työkalulla. Henkilöstökyselyn avulla haluttiin saada selville työntekijöiden nykyinen osaamistaso eli tarkoituksena oli selvittää miten hyvin työntekijät ovat perillä työtehtävistään, toimintatavoista sekä yrityksen toiminta-ajatuksista. Kyselyn avulla saatiin selville myös perehdytyksen puutteita. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 100%.

Kyselyssä pääteemoina olivat organisaatio, työsuhteasiat, työtehtävät, turvallisuus sekä toimintatavat. Jokaisen teeman alla oli vielä spesifioidut lisäkysymykset. Kysymyksiä oli yhteensä 25. Vastausvaihtoehdot olivat selkeitä asteikolla 1-4. Kysely toteutettiin 20.5-31.5.2016 välisellä ajalla. Kysely teetettiin jokaiselle Foodiksen työntekijälle sekä yhdelle harjoittelijalle. Foodiksessa työskentelee 6 työntekijää. Kyselyn tulokset käsitellään myöhemmässä kappaleessa.

## Havainnointi

Havainnointi on ammatillisen tutkimuksen pääkivi. Sen avulla pystytään saamaan tietoa, jota ei pystytä tuottamaan kirjallisuuden avulla. Havainnointi vaatii tarkkaa systemaattista suunnittelua. Havainnot voivat kohdistua tapahtumiin, käyttäytymiseen sekä fyysisiin kohteisiin. (Virtuaali-amk 2015.) Havainnoimalla työntekijöitä saatiin lisää hyödyllistä informaatiota perehdytysoppaaseen sekä työntekijöiden kouluttamiseen. Havainnoinnin avulla pystyttiin kartoittamaan tarkka työntekijöiden osaaminen sekä lisäkoulutuksen tarve.

Olen aloittanut työt Foodis Fresh Oy:llä joulukuun lopulla vuonna 2015, joten käytän myös omia havaintojani hyväksi perehdytysoppaan teossa. Havainnoinnin pitää olla systemaattista, joten suunnittelin havainnointilomakkeen (liite 1). Havainnointilomake



oli apuna havainnoinnissa. Keskityin havainnoinnissa työntekijöiden työskentelytapoihin, asiakaspalveluun sekä elintarviketurvallisuuteen. Havainnointi tapahtui 4.1-18.5.2016 välisellä ajanjaksolla. Havainnointilomakkeeseen kirjattiin ylös aina, kun huomattiin puutteita työskentelyssä esimerkiksi, jos työntekijä ei tiennyt miten toimitaan tilanteessa kassalla alennusten kanssa, noudattiko hän annettuja työskentelytapoja ja miten hyvin oltiin perillä perustyöskentelyssä. Tarkastelun kohteena oli miten hyvin työntekijät noudattavat annettuja raaka-aineiden esilläpito-ohjeita sekä miten tilausmäärät onnistuivat. Havainnointi nosti esille, että työohjeita pitää painottaa vielä enemmän työntekijöille sekä käydä läpi uudet toimintaohjeet. Perehdyttämistä myös tulee seurata jatkuvasti, jotta uudet toimintaohjeet muokkautuvat vanhojen ohjeiden tilalle. Havainnointi nosti kolme suurinta ongelmakohtaa esille: tuotteiden säilyvyyksien noudattaminen, vanhempien tuotteiden käyttö ensin varastosta sekä työvuorojen vastualueiden läpikäyminen. Perehdytysoppaan tekemisessä hyödynnetään ja korostetaan havainnoinnin avulla saatuja tietoja.

## 3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

### 3.1 Henkilöstösuunnittelu

Jokaisen yrityksen ja organisaation taustalla on perimmäinen halu tuottaa laadukasta palvelua tai tuotteita sekä tuloksellista palvelua. Nämä ovat yrityksen avaimet menestykseen. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 57.)

Henkilöstöjohtamiseksi (human resource management) nimitetään yrityksessä tehtäväkokonaisuutta, jossa pidetään huoli siitä, että yrityksessä on riittävästi osaavaa, hyvinvoivaa sekä oikeanlaista henkilökuntaa. (Viitala & Jylhä 2011, 220.) Hyvä ja oikeanlainen henkilöstöjohtaminen muodostaa tärkeän osa-alueen yrityksen menestymisessä. Se vaikuttaa myös työntekijöiden työviihtyvyyteen.

Organisaation näkökulmasta työvoiman kysynnän ja tarjonnan tarkastelu on henkilöstösuunnittelun tavoitteena. (Kauhanen 2003, 33) Jokaisessa yrityksessä tarvitaan henkilöstösuunnittelua. Esimiehet tekevät budjetteja, miettivät tulevaisuuden tuomia haasteita sekä vaikutuksia. Jotkut yritykset panostavat järjestelmälliseen ja hyvin suunniteltuun henkilöstösuunnitteluun. Kun yrityksen tulos kasvaa, tarvitaan lisää työntekijöitä. Vastaavasti kun tulos laskee, joudutaan työntekijöitä vähentämään. Henkilöstösuunnittelua tehdään lyhyelle sekä pitkälle aikavälille. (Viitala & Jylhä 2011, 231.)

Yksi tärkeimmistä henkilöstösuunnittelun lähtökohdista on yrityksen nykyistä henkilökuntaa koskevat tiedot kuten työhistoria. Työhistoria pitää sisällään ammattitaidon, työsuhteiden keston, työkokemuksen, kiinnostuksen kohteet ammatillisesta näkökulmasta katsottuna, koulutushistorian, erikoisosaamisen, kielitaidon, iän sekä palkkatason. (Viitala & Jylhä 2011, 231.)

Jokainen yritys tarvitsee osaavaa henkilöstöä menestyäkseen. Oikeat henkilöt oikeissa työtehtävissä takaavat yritykselle optimaalisen tehokkuuden, työnlaadun parantumisen ja sitä kautta menestymisen. Myös oikea korvaus tehdystä työstä oikeille ihmisille auttaa yritystä menestyksen polulla. (Kauhanen 2003, 33.)

Työnantajan työntekijälle maksaman palkan lisäksi menee monia muitakin kuluja kuten eläke- ja muut vakuutusmaksut, koulutus ja työhönopastus, työterveyshuolto, työvälineet sekä henkilökuntaedut. Työntekijän palkkaaminen on siis hyvin kallista työnantajalle. (Nikkilä 2003, 23). Tämän vuoksi on tärkeitä käyttää aikaa rekrytoimiseen, jotta

osataan palkata oikeat henkilöt. Virherekrytoinnit sekä jatkuva uusien työntekijöiden perehdyttäminen maksaa paljon rahaa yritykselle.

Henkilöstösuunnittelussa

- Pystytään suunnittelemaan pitääkö työntekijöille järjestää lisäkoulutusta
- Pystytään katsomaan, että on riittävästi työntekijöitä
- Pystytään kartoittamaan henkilökunnan osaaminen, jotta yrityksen tulokset saavutetaan
- Ennakoidaan henkilöstökustannuksia

Henkilöstösuunnittelusta saadaan paljon hyödyllisiä tietoja kuten tarvitaanko lisää työntekijöitä vai pitääkö vähentää. Pystytään myös miettimään pitääkö tehdä rakenteellisia muutoksia tai toimintaohjeita muokata. (Viitala 2003, 233-234.)

### 3.2 Työlainsäädäntö

”Työlainsäädäntö koostuu toisaalta työnantajan ja työntekijän välistä oikeussuhdetta eli työsuhdetta sääntelevistä normeista (individuaalinen työoikeus) ja toisaalta kollektiivisesta työoikeudesta. Tärkeimpiä yksittäisen työntekijän työsuhteessa sovellettavia lakeja ovat työsopimuslaki, työaikalaki ja vuosilomalaki. Keskeisimmät kollektiivista työoikeutta sääntelevät lait ovat työehtosopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä.” (Työ- ja elinkeinoministeriö TEM- esite 5/2015, 4.) Suomessa työelämään kuuluu paljon erilaisia lakipykälä, joita esimiesten olisi hyvä hallita. Lait myös uudistuvat jatkuvasti, joten on hyvä seurata säännöllisin väliajoin niiden kehitystä. Työ- ja elinkeinoministeriön sivuilta löytyvät ajantasaiset lakilinkit Finlexin sivuille koskien työlainsäädäntöä. Alla on lueteltuna tärkeimmät lait, jotka vaikuttavat työntekoon.

- Työturvallisuuslaki (738/2202)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006)
- Työaikalaki (605/1996)

- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Työterveyslaki (1383/01). (Finnlex, työlainsäädäntö.)

Työlainsäädäntöä valmistellaan kolmikantaisesti, yhteistyössä työnantajien ja työntekijöiden etujärjestöjen kanssa. Työntekijöiden työehtoja määrittelevät työlainsäädännön lisäksi mm. eri alojen työehtosopimukset. (Työ- ja elinkeinoministeriö, työlainsäädäntö.) Työnantajan on siis syytä tuntea lait, jotka vaikuttavat työntekoon sekä alakohtaiset työehtosopimukset. Myös työntekijän on itse hyvä tuntea oman alansa työehtosopimus sekä yleiset työtä koskevat lait.

### 3.3 Motivaatio

Yksi henkilöstöjohtamisen parhaimmista keinoista on työntekijöiden motivointi. Se on yksi perinteisimmistä keinoista, jossa esimies motivoi alaisiaan. Ohjaus tulee ylhäältä ja se korostaa autoritaarista johtamisen tyyliä. (Helin 2006, 152.)

Latinankielessä ”movere” sana tarkoittaa liikkumista. Siitä on alun perin johdettu motivaatio-sana. Ajan kuluessa sillä on alettu tarkoittamaan myös käyttäytymistä innostavissa ja ohjaavissa tekijöissä. Tänä päivänä motivaatiolla tarkoitetaan motiivien aikaansaamaa tilaa. (Kauhanen 2003, 107.)

Ihmisen sisäisten ja ulkoisten tekijöiden järjestelmä, joka innostaa tavoitteelliseen käyttäytymiseen kutsutaan nimellä työmotivaatio. Työmotivaatio pitää sisällään muodon, keston, suunnan sekä voimakkuuden. (Lämsä & Hautala 2005, 80.) Motivaatio johtaa yksilön käyttäytymistä sekä käyttäytymisen suuntaa ja sen jatkuvuutta. Vapaaehtoisuus ja tavoitteellisuus liittyvät vahvasti motivaatioon. Motivaatio on myös tilannesidonnaista. Motivaatio ohjaa yksilöä haluamaan toimimaan ja toteuttamaan tai käyttäytymään tietynlaisesti. (Viitala 2003, 150.)

Yrityksillä, esimiehillä kuin työntekijöillä itsellään on kaikilla tavoitteena muovata työympäristöstä ja työyhteisöstä paikka, jossa kehitystekijät sekä positiiviset motivaationtuottajat vaikuttavat. Ratkaisevia menestyksentekijöitä ovat työntekijän työhyvinvointi, yhteistyökyvyt sekä muutosvalmius. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 57.) Osaamista pitää

kehittää jatkuvasti. Osaamisen kehittämisen tulee sisältää työntekijöiden osaamisen määrittelyn, olemassa olevan osaamisen arvioinnin sekä edellä mainittujen kehittämisen ja jatkuvan seuraamisen. Säännöllinen oppiminen ja sen seuraaminen ovat elintärkeitä tavoitelluiden tulosten saavuttamiseksi. (Havunen 2007, 103.)

Mitä enemmän työntekijät ovat motivoituneita päivittämään ammattiosaamistaan, sitoutuneita yritykseen sekä motivoituneita tuottamaan oikeasti palveluelämyksiä asiakkaille, sitä enemmän yritys vahvistaa positiivista yritysmielikuvaansa, saa laadukkaampaa työnjälkeä työntekijöiltään, tehokkuus paranee sekä sitä kautta yritys tekee enemmän liikevoittoa. (Kara ym.2003, 9-18.) Tämän vuoksi työntekijöiden motivoiminen on elintärkeätä palvelun laadun ja tehokkuuden suhteen.

Motivaatioteoriat voidaan jakaa kolmeen pääteemaan, jotka saavat työntekijän motivoitua:

1. Tavoite on mahdollista saavuttaa
2. Tavoitteella on arvoa sekä merkitystä
3. Työnteko tuottaa palkkion. (Viitala 2003, 155.)

Työntekijöiden asenteet itseään ja työtään kohtaan ovat voimakkaasti kiinni kyseessä olevan ihmisen persoonallisuuteen. Myös mielenkiinnon vahvuus sekä halu toteuttaa itseään ovat sidoksissa yksilöön. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 57.) Lehtiset (1989, 60) myös kirjoittavat, että ihmisten arvostamat asiat kuten työn ominaisuudet, työn sisältö ja mielekkyys motivoivat ihmisiä eniten. Myös itsenäisyyden tunteminen vaikuttaa monen työntekijän motivaatioon.

Yksi vahvimista motivaation osatekijöistä on työn merkityksellisyys. Työntekijät haluavat, että heidän työnteolla on jokin tarkoitus ja merkitys. Lähiesimiesten tehtävänä on varmistaa kyseessä olevien asioiden pitävyys. Monesti arvojen käsittäminen jää pintapuheeksi ja hukkuu pääkonttorin papereiden sekaan. (Liukkonen ym. 2006, 102.) Yksi tärkeimmistä motivaation synnyttäjäistä on työympäristö. Työympäristöön kuuluvat palkkaaminen, johtamistyyli, yrityksen yhteishenki, työn toimintatavat, työskentelysuhteet sekä sosiaaliset tekijät. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 57.)

Yksi huonoimmista motivaation keinoista on puhuminen ainoastaan liikevoitoista sekä markkinaosuuksista. Se ei saa työntekijöitä motivoitumaan tarpeeksi. Työntekijät tarvitsevat samankaltaisia arvoja kuin emäyrittäjällä sekä merkitystä työnteolleen. Samanlaiset arvot kuten asiakkaiden viihtyvyyden parantaminen sekä palvelun laadun kehittä-

täminen lisäävät mielekkyyttä sekä arvoa työnteolle. (Liukkonen ym. 2006, 101–102.) Ihmiset ovat erilaisia, joten heitä motivoivat myös eri asiat. Olisi tärkeätä, että yrityksessä otetaan erilaiset ihmiset huomioon, jotta osataan motivoida mahdollisimman hyvin kaikki työntekijät.

Työntekijän tyytymättömyys työhönsä näkyy heti tehokkuudessa sekä työnlaadussa. Se vaikuttaa myös suoraan yrityksen tulokseen poissaolojen lisääntymisellä, lakkoilulla tai irtisanomisilla. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 59.) Lehtiset (1989, 61) kirjoittavat, että tehokkuudeltaan parhaimmat työntekijät tuntevat yleensä eniten tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys saattaa johtua alhaisesta työnmerkityksellisyydestä tai tyytymättömyydestä työstä ansaittuun rahalliseen palkkioon tai saatuun arvostukseen.

### 3.4 Sitouttaminen

Sitouttamisella tarkoitetaan, miten hyvin työntekijä on sitoutunut työnteokseen yrityksessä. Se on psykologinen käsite, joka toimii kytköksenä ihmisen ja yrityksen välillä. Konkreettisesti se kuvaa sitä, miten innoissaan työntekijä menee töihin ja miten hyvin hän kantaa vastuuta työnteostaan sekä työyhteisöstä. (Lämsä & Hautala 2005, 92.)

Tärkeimmät sitouttamisen osa-alueet ovat yritys, työyhteisö, työn tavoitteet, muutokset sekä asiakkaat. Sitoutuminen työntekijällä yllä oleviin on joko heikkoa tai vahvaa. (Helin 2004, 162.) Helin (2004, 163) kertoo myös ehtoja, miten pystytään vaikuttamaan yllä oleviin ryhmiin sisäisen motivaatiomekanismin avulla. Hän myös nimeää, että sitoutumisessa on olemassa kolme tärkeätä voimaa, jotka ovat tarpeet, arvot ja uskomukset. Helinin (2004, 163) mielestä emme pysty aidosti sitoutumaan organisaatioon, mikäli omat arvot sekä uskomukset eivät kohtaa yrityksen arvojen kanssa.

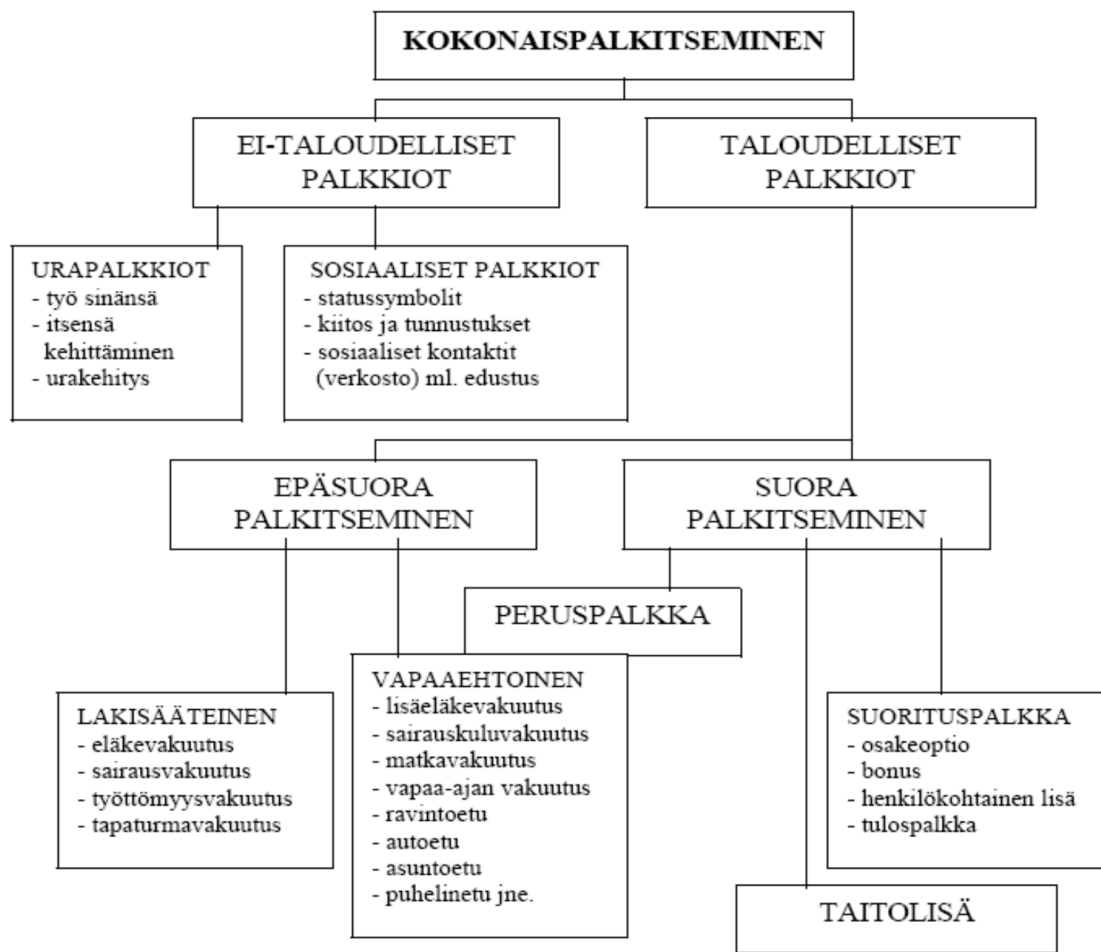
### **Palkitseminen**

Henkilöstövoimavarojen johtamisen yksi tärkeimmistä osa-alueista on palkitseminen (Kauhanen. 2003, 105). Palkitsemisen tarkoitus yritykselle on saada houkuteltua uusia loistavia työntekijöitä, motivoida työntekijöitä työskentelemään tehokkaasti sekä saada työntekijät sitoutumaan yritykseen. Työntekijöille palkitseminen merkitsee elämäntyylin säilyttämistä, statusta sekä saavutusta. (Crawshaw ym. 2014, 209.)

Palkitseminen on hyvin laaja käsite. Palkitsemiskeinot jaetaan kahteen kategoriaan: taloudellisiin sekä aineettomiin. Taloudelliset palkitsemiskeinot pitävät sisällään suorat palkitsemiskeinot sekä epäsuorat palkitsemiskeinot. Taloudellisiin palkitsemiskeinoihin sisältyy rahapalkka sekä muut edut kuten ruokaetu, autoetu, työeläke, sairausvakuutus, tapaturmavakuutus jne. (Kauhanen 2010, 115.) Kauhasen (2003, 105) mukaan palkittamisen tarkoitus on kannustaa henkilöstöä työskentelemään organisaation arvojen ja tavoitteiden mukaisesti.

### **Erilaiset palkitsemismuodot**

Ihmisiä on hyvin erilaisia niin aatteiltaan kuin arvoiltaan. Ihmiset arvostavat erilaisia palkitsemiskeinoja eri tavalla riippuen arvoistaan ja luonteenpiirteiltään. Suomessa on myös erilaisia lakisääteisiä etuja kuten sosiaaliturvaetuudet. Sosiaaliturvaetuuksiin kuuluvat työeläke, sairausvakuutus, tapaturmavakuutus ja työttömyysvakuutus. (Kauhanen 2010, 115.) Monissa maissa Kauhasen (2010, 115) mukaan ei ole edellä mainittuja etuuksia kuten esimerkiksi Yhdysvalloissa. Kauhanen luettelee myös muita mahdollisia erilaisia vapaaehtoisia etuja kuten lisävakuutukset (eläke-, matka-, sairauskulu- jne. vakuutukset), ateriaetu, autoetu, asuntoetu sekä puhelinetu. Alla kuvio 1 avaa kokonaispalkittamisen maailmaa. Se auttaa hahmottamaan, minkälaisia erilaisia palkitsemiskeinoja on olemassa ja miten ne jakaantuvat eri kategorioihin.



Kuvio 1. Kokonaispalkitseminen (Kauhanen 2010, 116).



## 4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

### 4.1 Perehdyttäminen

Perehdytys on lakisääteistä. Perehdytyksen ja työnopastuksen tarkoituksena on mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti saada uusi työntekijä opetettua talon tavoille, sitouttaa yritykseen, tutustuttaa työkavereihin sekä oppia mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Tarkoituksena on myös auttaa uutta työntekijää sisäistämään työyhteisön tavoitteet. (Lepistö 2004, 58.) Perehdyttämistä tarvitaan aina, kun uusi työntekijä saapuu. Sitä tarvitaan myös mikäli yrityksessä tehdään muutoksia. Muutokset voivat koskea työmenetelmien muutosta, tietojärjestelmien päivittämistä, koneet tai laitteet vaihtuvat tai omistajasuhteet yrityksessä vaihtuvat. Perehdyttämistä voidaan siis sanoa tarvittavan jatkuvasti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.) Työyöorganisaatioon ja työyhteisöön perehdyttäminen sisältää useita eri asioita. Kangas ja Hämäläinen (2007, 10) toteavat, että tärkeintä on se, että tulokas saa yleiskuvan yrityksestä, toiminnan tarkoituksesta ja arvoista sekä toimintatavoista.

Perehdyttäminen vie paljon aikaa. Myös asioiden kertaamiseen tulee panostaa ja käyttää reilusti aikaa. Perehdytysohjelma tulee luoda yksinkertaiseksi selkeäksi ohjelmaksi. Ohjelman kuuluu olla myös muokattava sekä yksilöllinen, jotta sitä voidaan käyttää erilaisille oppijoille sekä ihmisille. Kattava perehdyttämisohjelma toimii pitkän tähtäimen työvälineenä. (Lehtinen & Lehtinen 1989, 73.) Ihmisten oma henkilökohtainen ajattelu-tapa vaikuttaa yksilön oppimiseen sekä uusien asioiden vastaanottotapaan, ajattelemiseen sekä kykyyn tehdä päätöksiä (Halonen 2001, 65).

Tietopääoma koostuu henkisestä sekä sosiaalisesta pääomasta. Tietopääomasta on tullut merkittävä kilpailuetu yritysmaailmassa. (Crawshaw ym. 2014, 206.) Tämän vuoksi työntekijöiden perusteellinen ja tarkka perehdyttäminen on tärkeää. Myös työntekijöiden jatkuva kouluttaminen tuovat lisäarvoa yritykselle.

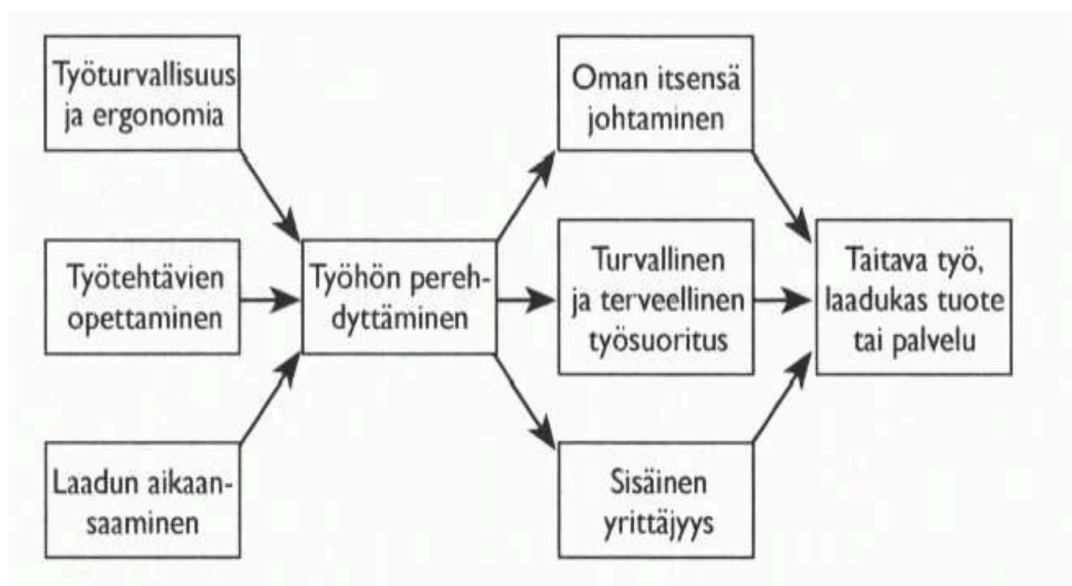
”Perehdyttämisessä uudelle työntekijälle annetaan tietoa:

- organisaatiosta: toiminta-ajatuksesta, liikeideasta ja henkilöstöpolitiikasta sekä alan kilpailutilanteesta, markkinoinnista, yrityksen heikkouksista ja vahvuuksista markkinoilla

- organisaation ja yksikön tavoitteista ja toimintatavoista
- tuotteista ja palveluista sekä niiden laadulle keskeisistä tekijöistä
- työtehtävästä ja sen tavoitteista
- työhön liittyvistä normeista ja säädöksistä
- menetelmistä
- koneista ja laitteista sekä materiaalivirroista
- toiminnan häiriöistä ja niiden eliminoinnista sekä työturvallisuudesta
- tulokkaan uudesta työyhteisöstä” (Viitala & Jylhä 2011, 236.)

Parhaiten tavoitteeseen pääsee, mikäli työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Perehdyttämisen perusajatuksena on opettaa uusi työntekijä työtehtävien omaksumiseen, kannustaa toimimaan itsenäisesti sekä sisäiseen yrittäjyyteen. (Kauhala 2003, 147.)

Alla oleva kuvio 2 kuvastaa perehdyttämistä kokonaisuutena.



Kuvio 2. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhala 2003, Lepistö 1988, 2 mukaan).

#### 4.2 Työnopastus

Tärkeä osa perehdyttämistä on työnopastus tai toiselta nimeltään työhönopastus (Lepistö 1988, 11). Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan konkreettinen työ miten sitä tehdään. Työnopastuksen tarkoitus on valmistaa uusi työntekijä itsenäiseen työhön. Sillä myös kehitetään itsenäistä ajattelua sekä oppimista. (Kangas & Hämäläinen 2007,

13.) Perehdyttämisen jälkeen tulee aina työnopastus. Se saattaa kestää yrityksen koosta riippuen muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen. Suurimmissa yrityksissä työnopastus vie noin vuoden kunnes voidaan sanoa, että uusi työntekijä pystyy antamaan täyden työpanostuksensa yritykselle. Pienemmissä yrityksissä se vie loogisesti vähemmän aikaa. (Kauhala 2003, 146.)

Suunnitelmallisuus on yksi tärkeimmistä tekijöistä perehdytyksen onnistumisessa. Asioiden tietoinen ja tavoitteellinen miettiminen etukäteen on suunnittelun määritelmä. Sen avulla pystymään tekemään pitkäajantähtäimen suunnitelmia. Hyvin tehty suunnitelma lisää myös tehokkuutta ja on johdonmukaista. Suunnitelmallisuutta käytetään hyväksi henkilöstön kehittämisessä sekä perehdyttämisessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Työnopastuksen pitäisi aina olla suunnitelmallista. Sen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle tarvittavat taidot ja tiedot työn tekemiseen. Hyvä työnopastus myös auttaa uuden työntekijän oikeanlaisen asenteen opettamisessa. (Lepistö 1988, 11.)

#### 4.2 Perehdytyksen vastuu

Jokaisella on vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä. Perehdytyksen vastuu jakautuu esimiehelle, perehdyttävälle itselleen, työnopastajalle sekä työyhteisölle. Jokaisella heistä on tärkeä vastuu ja tehtävänsä uuden työntekijän perehdyttämisissä. (Lepistö 2004, 58.)

Päävastuu perehdyttämisessä on aina kuitenkin esimiehillä. Tarpeen vaatiessa he voivat kuitenkin siirtää käytännön perehdyttämisen vastuun etukäteen nimetyille vastuuhenkilöille. (Kauhanen 2010, 92.)

Konkreettisen perehdyttämisen suorittavat tilanteen mukaan aina pääsääntöisesti esimies. Myös työkaverit ovat suuressa roolissa. Perehdyttäminen tapahtuu aina perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Joissain yrityksissä uudelle työntekijälle nimetään kummi tai mentori, jotka ovat uuden työntekijän tukipilareita. (Lepistö 1988, 7.)

#### **Työnantajan vastuu**

Työnantajalla on suurin vastuu sekä velvollisuus huolehtia uuden työntekijän perehdyttämisestä. Työnantaja huolehtii perehdyttämisen suunnittelusta sekä sen toteuttamisesta. Työnantaja voi kuitenkin delegoida konkreettisen perehdyttämisen vastuun uu-

den työntekijän lähimmälle esimiehelle. (Lepistö 2004, 58.) Työnantajalla on myös lakisääteinen vastuu perehdyttämisestä.

### **Työnopastajan vastuu**

Työnopastajan tai toiselta nimeltään työpaikkakouluttajan tehtävä on hyvin haasteellinen sekä vaativa. Monissa erityisesti suurissa yrityksissä on erikseen työnopastajat. Monesti he ovat myös koulutettuja juuri siihen tehtävään. Pienemmissä yrityksissä valitaan yleensä yksi ihminen, joka sopii luonteeltaan sekä ammattitaidoiltaan perehdyttämään uusia työntekijöitä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastajan tulee kouluttaa perusteellisesti henkilöstöjohtamisen maailmaan. Hänen pitää osata asettaa tavoitteita, antaa palautetta sekä arvioida työntekijän oppimista ja osaamistasoa. (Crawshaw ym. 2014, 250.)

Työnopastajalla on suuri vastuu perehdyttämisessä. Sen takia se on luottamustehtävä. Työnopastajan henkilökohtainen ammattitaito, positiivinen asenne kouluttamiseen sekä motivaatio ja sitoutuneisuus uuden opettamiseen ovat perusedellytyksiä hyvälle työnopastajalle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Työpaikkakouluttajan tulee toimia:

- Tutorina (huolehtia uuden työntekijän tiedon ja taidon kehittymisestä)
- Mentorina (antaa henkistä tukea)
- Kehittäjänä (työntekijän kehityksen seuraaminen)
- Muutosagenttina (muutostilanteissa ajaa vahvasti asiaansa vaikka työntekijät laittaisivat vastaan)
- Perinteisenä kouluttajana (opettaa kädestä pitäen uudet toimintatavat)
- Sisäisenä markkinoijana (ottaa huomioon tärkeimmät vaikuttajat)
- Ulkoisena markkinoijana (ottaa huomioon muut sidosryhmät kuten opiskelijakoulutus)
- Työntekijänä, (työnopastus hoidetaan työpaikoilla oman työn ohella)

Näin kouluttajan työssä keskeisimmiksi muodostuvat sekä oman ajankäytön hallinta että jaksaminen ja osaaminen (Lepistö 2004, 8).

## **Työyhteisön vastuu**

Työyhteisöllä on myös suuri vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä sekä työnopastuksessa. Työyhteisö voi tukea myönteisellä avoimella asenteella uuden työntekijän sopeutumista sekä oppimista. Perehdytys tapahtuu usein työyhteisön kautta tietoisesti sekä tietämättään. (Lepistö 2004, 59.) Ensivaikutelma työyhteisöstä on tärkeitä. Positiivinen ensivaikutelma auttaa uutta työntekijää uskaltamaan paremmin tutustumaan uuteen työympäristöön ja tuntee olevansa heti tervetullut uuteen organisaatioon. (Kangas 2007, 9.)

## **Työntekijän vastuu**

Perehdyttämisen vastuu kuuluu myös työntekijälle itselleen. Työntekijän on tärkeätä tuntea myös itse vastuuta sekä osoittaa kiinnostusta itsensä kehittämiseksi sekä uuden oppimiselle. Suomessa yhteiskunnan taloudellinen tuki kannustaa yksilöitä itsensä kehittämiseen opintosuoritusten ja ammattitutkinnon muodossa. (Kauhala 2010, 153.) Työntekijän kannattaa myös lukea erilaisia ammattilehtiä ja julkaisua, jotka kehittävät omaa ammatillista osaamista ja tietämystä. Työntekijä tarvitsee myös pitkäjänteisyyttä sekä itseohjautuvuutta. (Kauhala 2010, 155.)

### 4.3 Työkalut perehdytykseen

Jokaisen yrityksen tulisi laatia kehittämisstrategioita sekä ohjelmia koko henkilökunnalle. Ajatuksena on, että yrityksen sisällä jokainen pystyisi etenemään talon sisällä ylemmille portaille. Näin tieto ja taito pysyvät talon sisällä ja jatkuvasti tietopääoma kasvaisi. (Halonen 2001, 98.)

”Yritysperehdytyksen tukena ovat mm. tervetuloa taloon - oppaat,, toimintakertomukset, henkilöstölehdet, yritysesitteet, video- ja DVD- ohjelmat sekä Internet ja intranet.” (Kangas & Hämäläinen 2007, 2) Oheismateriaalien oppaiden ym. tarkoituksena on toimia oppimisen työvälineinä. Ne auttavat uusien asioiden muistamista sekä omaksumista. (Kangas 2007, 10).

Monet yritykset ovat myös luoneet selkeitä muistilistoja, joista seurataan, että kaikki tarvittavat perehdytysasiat on käyty läpi. Tämä auttaa myös työntekijää seuraamaan omaa oppimistaan sekä kertaamaan asioita. (Kauhanen 2010, 92).

Tehokkaaseen oppimiseen vaikuttavat lukemattomat tekijät. Yksi suurimmista tekijöistä, jotka vaikuttavat oppimiseen on motivaatio sekä ihmisten erilaisuus ja luonteenpiirteet. Jotkut tarvitsevat selkeitä tarkkoja työohjeita ja jotkut taas tarvitsevan syyn miksi tehdä jotakin. Pitää myös varmistaa, että oppija on varmasti innoissaan siitä, mitä hänelle opetetaan. (Crawshaw ym. 2014, 196).

Osaamiskartoitukset auttavat myös yritystä perehdyttämisessä. Osaamiskartoitus toimii myös rekrytoinnin, henkilöstön kehittämisen sekä palkitsemisen perustana. Sen avulla saadaan selkeä käsitys jokaisen työntekijän osaamistasosta sekä sitä kautta kehittymisen seuraamiselle. (Kauhanen 2010, 149). Osaamiskartoituksessa määritellään yksityiskohtaisesti työtehtävät ja niissä tarvittavat tiedot ja taidot. Työntekijöiden osaamista arvioidaan joko numeerisesti tai sanallisesti esimiehen ja työkavereiden toimesta tai itsearviointilla. (Kauhanen 2010, 149-150.) Tehokkaan työyhteisön luomiseen tarvitaan kannustavaa ja avointa vuorovaikutusta, positiivista asennetta, vastuullisuutta sekä halua sitoutua yhteisiin tavoitteisiin (Havunen 2007, 66).

#### 4.4 Viiden askeleen perehdyttämismalli

Teoreettisena tietoperustana käytin henkilöstönjohtamiseen, perehdyttämiseen, työnopastukseen, työhyvinvointiin sekä henkilöstön kehittämiseen liittyvää kirjallisuutta. Teoreettisena viitekehyksenä toimi viiden askeleen perehdyttämisen malli (kuvio 3). Se on yksi tunnetuimmista malleista, joka on tehty perehdytyksen sekä työnopastuksen avuksi. Ensimmäisessä vaiheessa aloitetaan opastus. Tässä vaiheessa työntekijää kannustetaan sekä arvioidaan lähtötaso. Toisessa vaiheessa keskitytään opetukseen. Työntekijää opetetaan miksi tehdään mitään. Kolmannessa vaiheessa käytetään mielikuvaharjoittelua hyväksi. Työntekijää pyydetään toistamaan annetut toimintaohjeet. Neljännessä vaiheessa työntekijälle näytetään konkreettisesti työ. Häntä kannustetaan kokeilemaan, annetaan palautetta sekä kerrataan uudestaan. Viimeisessä vaiheessa on opastuksen loppuun vieminen. Tässä vaiheessa annetaan työntekijän tehdä itsenäisesti töitä, annetaan palautetta, rohkaistaan kysymään asioita sekä lopuksi arvioidaan työntekijän osaaminen. (Penttinen & Jukkanen 2009, 8.) Viiden askeleen menetelmä on otettu huomioon perehdytysopasta tehdessä. Tämä on otettu sen takia vahvasti

huomioon, koska havainnoinnin kautta huomattiin, että perehdyttämisestä puuttui johdonmukaisuus.



Kuvio 3. Viiden askeleen perehdyttäminen (Penttinen & Mäntynen. 2009, 8)

#### 4.5 Perehdytyksen merkitys

Jokaisessa yrityksessä koitetaan jatkuvasti selvittää, miten toimintaa voitaisiin tehostaa ja parantaa. Yksi suurimmista keinoista yrityksen tuloksen ja tuottavuuden parantami-

seen on henkilöstön kehittäminen. Suunnitelmallisessa ja hyvällä perehdyttämällä pystytään vaikuttamaan yrityksen tuloksen ja tuottavuuden kasvuun suoraan. (Grönfors 2010, 123.) On tärkeätä pitää henkilöstön osaamista yllä sekä lisätä jatkuvasti osaamista muuttuvissa tilanteissa. Vaikutukset näkyvät negatiivisesti jo heti lyhyellä aikavälillä. Perehdytyksellä on siis suuri merkitys yrityksen tehokkuuteen sekä kannattavuuteen. (Grönfors 2010, 123.) Monesti sanotaan, että työntekijät ovat yrityksen kulmakivi.

Perehdytyksen merkityksiä pystytään tarkastelemaan monelta eri kannalta. Sitä pystyy tarkastelemaan työpaikan, työntekijän sekä esimiehen kannalta (Lepistö 2004, 56-57). Mitä huolellisempi sekä hyvin suunniteltu perehdytys on, sitä enemmän siitä on kaikille osapuolille hyötyä.

Työntekijä hyötyy perehdytyksestä seuraavalla tavalla:

- epävarmuus ja jännitys vähentyvät
- sopeutuminen työyhteisöön on helpompaa ja nopeampaa
- työnteko opitaan tekemään alusta lähtien oikein
- saadaan selville uuden työntekijät tiedot ja taidot
- työntekijän motivaatio kasvaa työtä
- uuden työn oppiminen helpottuu sekä ammattitaito kehittyy nopeammin
- laatutavoitteet tulevat heti selviksi
- opitaan nopeammin työskentelemään yksin ja sitä kautta ansio nousee normaalille tasolle
- työtapaturmat vähenevät. (Lepistö 2004, 56).

Esimies hyötyy:

- uuteen työntekijään tutustutaan paremmin ja nopeammin
- työtapaturmat ja poissaolot vähenevät
- uusi työntekijä oppii tekemään työn heti oikein
- esimiehen aikaa säästyy
- yhteistyöhenki paranee
- yhteistyölle muodostuu perusta. (Lepistö 2004, 57).

Perehdytyksen merkitys työpaikalle



Nykyaikana yritykset ovat jatkuvan muutoksen partaalla. Arvioidaan, että vuoden aikana keskimäärin 15-20 prosenttia opituista tiedoista vanhenee. Tämän johdosta, on tärkeätä osata kouluttaa ja kehittää henkilöstöä kilpailukyvyn säilyttämiseksi. (Kauhala 2010, 144-145.) Palvelualalla palkkakustannukset ovat suuret. Kilpailun kasvaessa ei yleensä palkata lisää henkilökuntaa, jotta ei menetetä hintakilpailukykyä. Henkilöstön kehittäminen ja erinomainen perehdytys kasvattavat työntekijöiden avulla kokonaisvoittoa sekä tehokkuutta. (Halonen 2001, 99.)

Työpaikka hyötyy:

- työn tulos ja laatu paranevat
- työtapaturmat sekä poissaolot vähenevät
- hävikin määrä vähenee
- työntekijöiden vaihtuvuus pienenee
- syntyy myönteinen asenne yritystä ja työtä kohtaan
- kustannussäästöjä syntyy, koska työvälineiden ja koneiden huolto helpottuu
- raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi
- yrityskuva parantuu. (Lepistö 2004, 57.)

#### 4.6 Perehdytyksen vaikutukset

Perehdytyksellä sekä työnopastuksella on kiistaton vaikutus työn tuloksiin, työhyvinvointiin, työmotivaatioon sekä työturvallisuuteen. Ne ovat yksi tärkeimmistä koulutuksista työpaikoilla, joilla on laaja-alaiset vaikutukset yrityksen tulokseen ja kehittymiseen. (Lepistö 2004, 56.) Perehdyttäminen ja työnopastus tukevat toinen toisiaan. Yhdessä ne muodostavat pitkän aikavälin koulutuksen. Hyvin hoidettu perehdyttäminen edistää myös työntekijän omatoimisuutta ja aktiivista halua kehittyä työssään. Se myös motivoi työntekijää kehittämään itseään ja työyhteisöään. (Lepistö 1988, 5.)

Onnistunut perehdytys ja työnopastus luovat alustan työnteolle sekä yhteistyölle. Sen ansiosta uusi työntekijä pystyy saamaan ja omaksuma nopeasti uutta tietoa ja taitoja, joita tarvitaan itse työn tekemisessä. Hyvä perehdytys suunnitelma ja perehdytys nopeuttavat myös työntekijää oppimaan työskentelemään mahdollisimman nopeasti itsenäisesti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Kun työntekijä oppii työskentelemään omatoimisesti ja itsenäisesti, työnantaja säästyy turhilta henkilöstökuluilta.

Koska palveluala koostuu suuresti henkilökohtaisesti palvelusta sekä loppukäyttäjällä on monta kontaktipistettä asiainnoin aikana, on itsestään selvää, miten tärkeitä hyvä asiakaspalvelu on. Hyvää asiakaspalvelua ei synny elleivät työntekijät ole hyvinvoivia, pidä työstään sekä ole aidosti motivoituneita tuottamaan asiakkaalle mahdollisimman laadukasta ja parasta palvelua. (Kara ym.2003, 9-18.)

Hyvän perehdyttämisen ja työnopastuksen tuomien hyötyjen arvioiminen on lähes mahdotonta toteuttaa. Työhyvinvoinnin, työmotivaation ja sitouttamisen tuomat säästöt yritykselle ovat kiistattomat, mutta vaikeasti laskettavissa. Niistä pystytään tekemään vain arvioita. (Kauhala 2003, 147.) Työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolojen vähentyminen tuovat suurimmat säästöt yritykselle.

Perehdyttäminen toimii myös yrityksen kilpailuetuna. Motivoitunut ja osaava henkilöstö tuovat lisäarvoa yritykselle sekä auttavat kehittymään ja kilpailemaan kovassa yritysmailmassa. Nykyaikana palvelukulttuuri ja teknologia elävät jatkuvassa muutoksessa. Kilpailuetu syntyy jatkuvasti henkilöstön kehittämisestä, muutoksiin sopeutumisissa sekä työntekijöiden halusta kehittyä koko ajan paremmaksi. (Halonen 2001, 49.)

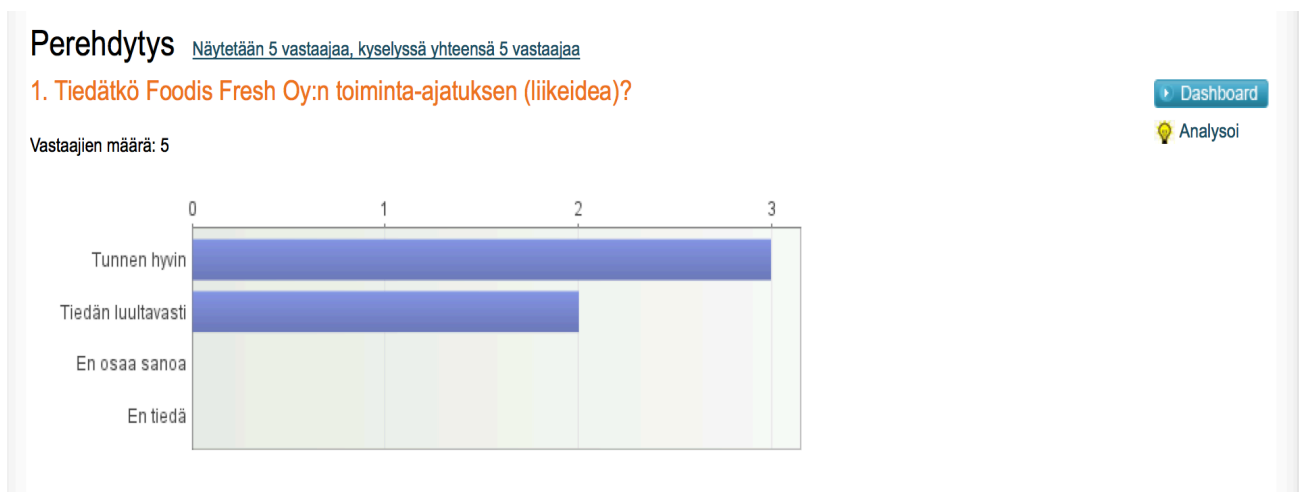
## 5 HENKILÖSTÖKYSSELYN TULOKSET

Henkilöstökyselyn vastausprosentti oli 100%. Tulokset olivat johdonmukaisia havainnoinnin kanssa. Tässä on alhaalla esiteltynä tärkeimmät kyselytulokset. Kysymyksiä oli yhteensä 25 kappaletta. Vastausvaihtoehdot olivat selkeästi numeroituna 1-4. Kyselyn tarkoitus oli kartoittaa työntekijöiden osaamistasoa sekä lisäperehdytyksen tarvetta.

Henkilöstökyselystä kävi ilmi, että kaikki työntekijät tunsivat tai luulivat tuntevansa hyvin Foodis Fresh Oy:n toiminta-ajatuksen (kuvio 4).

### Organisaatio

Yrityksen vision tietämisessä melkein kaikki vastasivat, että luulivat tietävänsä (kuvio 4). Visiota ja yrityksen tavoitteita pitää vielä perehdyttää paremmin työntekijöille.



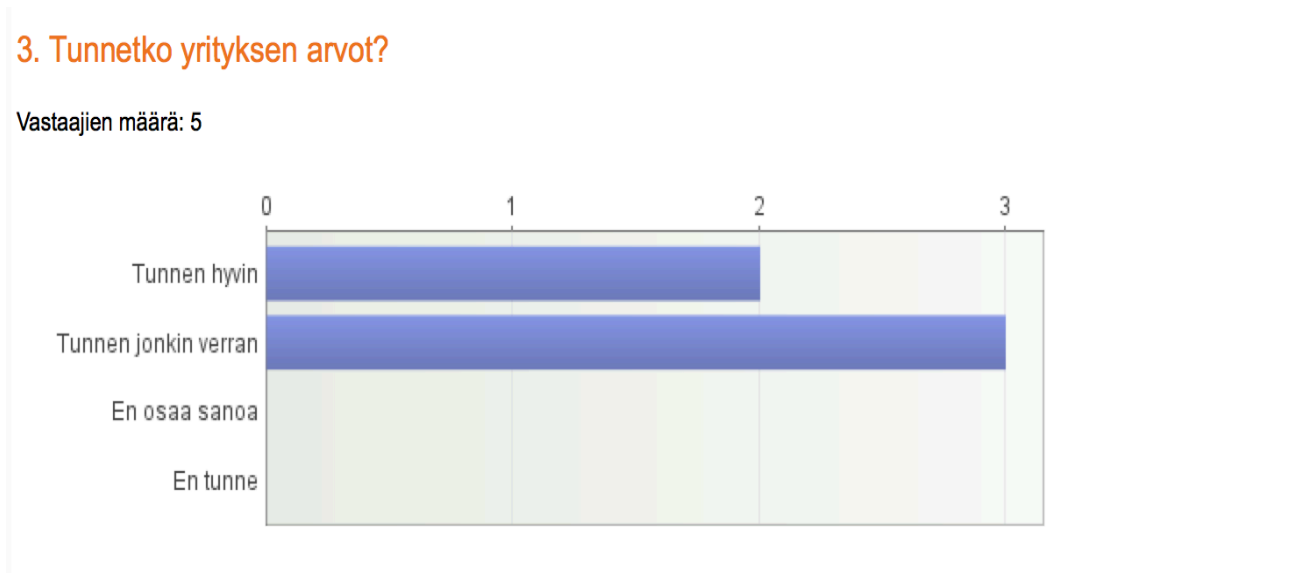
Kuvio 4. Foodis liikeidea

Työntekijöistä 80 prosenttia luuli tuntevansa yrityksen vision (kuvio 5). Yrityksen vision tunteminen on tärkeätä, joten tämä epäkohta tullaan ottamaan perehdytysoppaassa huomioon.



Kuvio 5. Visio

Työntekijät arvelit tietävänsä yrityksen arvot hyvin tai ainakin joiltain osin (kuvio 6). Yrityksen arvojen tietäminen on tärkeätä myös sitouttamisen kannalta. Mitä enemmän yrityksen arvot kohtaavat työntekijän omat arvot, sitä enemmän hän sitoutuu yritykseen. Työntekijöiden kanssa pitää käydä yhdessä läpi tarkasti, mitä arvoja Foodis Fresh Oy edustaa.



Kuvio 6. Yrityksen arvot

Kaikki työntekijät olivat hyvin perillä siitä, Foodiksessa siitä myydään (kuvio 7). Ainoastaan tarkempi tietous raaka-aineiden alkuperästä, raaka-aineiden sisällöt sekä allergeenit tarvitsevat lisäperehdytystä. Yli puolet vastaajista sanoi, että tuotteiden alkuperää ei ole perehdytetty ollenkaan.

#### 4. Tunnetko yrityksen myytävät tuotteet ja hinnat? (1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

[Dashboard](#)
 [Analysoi](#)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Punnittavat tuotteet (salaatti, fruitis, sandwich) ja niiden hinnoittelu	5	0	0	0	5	1
Keittovalikoima ja hinnoittelu	5	0	0	0	5	1
Juomat	5	0	0	0	5	1
Tuotteiden ja täytteiden raaka-ainesisällöt ja allergeenit	0	2	2	1	5	2,8
Tuotteiden ja täytteiden alkuperä	1	1	3	0	5	2,4
<b>Yhteensä</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1,64</b>

#### Kuvio 7. Myytävät tuotteet

Enemmistö työntekijöistä oli kyselyn mukaan erittäin tietoisia siitä, paljonko on Foodiksen tavoitemyynti sekä asiakasmäärät arkipäivisin, lauantaisin sekä pyhäpäivinä (kuvio 8). Yksi vastaajista ei osannut sanoa ja yksi luuli tietävänsä.

#### 5. Tiedätkö seuraavat asetetut myyntitavoitteet sekä asiakasmäärät? ( 1=on käyty läpi, 2= luulen tietäväni, 3= ei ole käyty läpi, 4=en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Arkipäivän myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Arkipäivän asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Lauantain myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Lauantain asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Sunnuntain myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Sunnuntain asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
<b>Yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>1,8</b>

#### Kuvio 8. Myyntitavoitteet ja asiakasmäärät

Työpaikalla on seinälle oli kesken kyselyä laitettu kuukausittainen budjettitavoite sekä päiväkohtaiset tavoitteet myynnille ja asiakasmäärille. Tämän ansiosta kaikki tiesivät melkein yrityksen asiakasmäärät (kuvio 9 ja kuvio 10).

### 5. Tiedätkö seuraavat asetetut myyntitavoitteet sekä asiakasmäärät? ( 1=on käyty läpi, 2= luulen tietäväni, 3= ei ole käyty läpi, 4=en osaa sanoa)

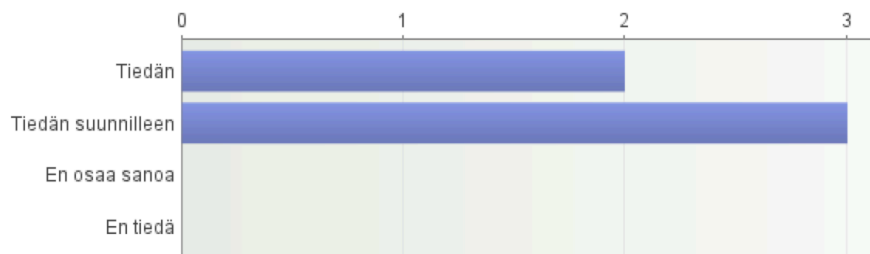
Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Arkipäivän myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Arkipäivän asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Lauantain myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Lauantain asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Sunnuntain myynti per päivä	3	1	0	1	5	1,8
Sunnuntain asiakasmäärä per päivä	3	1	0	1	5	1,8
<b>Yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>1,8</b>

Kuvio 9. Myyntitavoitteet ja asiakasmäärät

### 6. Tiedätkö kuukausittaisen myyntitavoitteen, johon yrityksesi Foodis Fresh Oy pyrkii?

Vastaajien määrä: 5



Kuvio 10. Kuukausittainen myyntitavoite.

## Työsuhdeasiat

Työsopimus sekä työsuhteen laatu, koeaika, palkka sekä palkanmaksupäivä olivat kaikilla työntekijöillä hyvin tiedossa (kuvio 11). Kysely nosti eniten puutekohtia lomien kertymisessä sekä lomarahana, poissaolokäytäntöjen sekä työterveyshuollon osalta. Suurin tietämättömyys oli oman alan työehtosopimuksen tuntemisessa. Tämä epäkohta on otettu huomioon vahvasti perehdytysoppaan tekemisessä.

7. Miten hyvin sinulle on perehdetetty seuraavat asiat ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Työsopimus sekä työsuhteen laatu	5	0	0	0	5	1
Työehtosopimus (MaRa)	1	1	3	0	5	2,4
Koeaika	4	0	1	0	5	1,4
Palkka, palkanmaksupäivä	5	0	0	0	5	1
Hygieniatodistus, salmonellatodistus	3	2	0	0	5	1,4
Lomarahat sekä lomien kertyminen	2	0	3	0	5	2,2
Työaika, työvuorot	5	0	0	0	5	1
Työvuorojen merkkäminen sekä vaihtaminen	1	3	0	1	5	2,2
Työtehtävät	4	1	0	0	5	1,2
Työterveyshuolto	2	1	1	1	5	2,2
Poissaolot sekä miten ja kenelle ilmoitus	1	2	1	1	5	2,4
<b>Yhteensä</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>1,67</b>

### Kuvio 11. Työsuhdeasiat

Työntekijät myös tunsivat hyvin työtehtävänsä. Aamu-, väli- ja iltavuoron vastuualueisiin toivottiin lisäperehdytystä sekä selkeyttä. Tämä on myös otettu huomioon perehdytysopasta tehdessä. Myös yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin työntekijöiden tietoutta raaka-aineiden valmistelumäärissä. Melkein kaikki toivoivat tarkempia ohjeistuksia, mitä pitää olla esivalmisteltuina sekä tarkat määrät. Kymmenes kysymys osoitti, että kaikki työntekijät osasivat oikeat työskentelyohjeet (mitkä raaka-aineet huuhdellaan, millaisia paloja pilkotaan, oikeat astiat raaka-aineille, työvälineiden oikeaoppinen käyttö). Ainoa kohta, jossa tarvittiin lisäperehdytystä oli maustettavien/ marinoitavien täytteiden oikea valmistelu (määrä, suhteet, tekotapa).

### Toimintatavat

Toimintatapateemassa yksi kysymys koski miten, hyvin sisäinen viestintä toimii. 60 prosenttia työntekijöistä toivoi parannusta sisäiseen viestintään. Muutama vastaaja oli laittanut avoimeen kenttään parannusehdotuksia. Parannusehdotukset olivat uusien toimintatapojen tiedottaminen kaikille samaan aikaan käyttäen yhteisöllisiä viestintäkanavia sekä kirjallisia eikä suullisia ohjeistuksia.

Omavalvonnan eri osa-alueet työntekijöillä olivat hieman puutteelliset. Omavalvontakansion sijainnin kaikki tiesivät, mutta 60% ei tiedä, mitä kansio sisältää. Vastaukset osoittivat, että työntekijät tarvitsevat lisäperehdytystä omavalvonnan tärkeydestä, kansion sisällöstä sekä miten toimia mikäli lämpötilat ovat poikkeavia (kuvio 12).

## 12. Omavalvonta ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Tiedän mitä omavalvonta tarkoittaa	4	1	0	0	5	1,2
Oikeat lämpötilat elintarvikkeille	4	1	0	0	5	1,2
Oikeat lämpötilat kylmälaitteille	5	0	0	0	5	1
Lämpötilojen poikkeavuus (miten toimia)	2	2	1	0	5	1,8
Omavalvontakansion sijainti	5	0	0	0	5	1
Omavalvontakansion sisältö	2	0	3	0	5	2,2
Omavalvonnan toteuttaminen (päivittäiset merkinnät)	3	2	0	0	5	1,4
Omavalvonnan tärkeys	2	2	1	0	5	1,8
Kuorman lämpötilan mittaaminen	5	0	0	0	5	1
<b>Yhteensä</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>1,4</b>

### Kuvio 12.

Varaston ylläpito sekä kuorman purkaminen oli suurimmalle osalle täysin selvää. Lisäperehdytystä tarvitaan kuitenkin kuorman purkamisen oikeassa toimintatavassa, tuotteiden sijainnissa varastossa sekä varaston oikeanlaisesta järjestyksestä FiFo- periaatteella (first in first out) (kuvio 13).

## 13. Kuorman purku ja varaston ylläpito (1=on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kuorman purkamisen oikeat toimintatavat	3	2	0	0	5	1,4
Kuorman sisällön tarkastaminen	5	0	0	0	5	1
Tuotteiden sijainti varastossa	3	2	0	0	5	1,4
Varaston oikea järjestys FiFo-periaatteella	3	2	0	0	5	1,4
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>1,3</b>

### Kuvio 13. Kuorman purku

Esilläpitoajat sekä säilyvyysajat perustuotteissa olivat hyvin tiedossa kaikilla. Lisää perehdytystä tarvitaan avattuihin tuotteisiin kuten liha-, juusto-, kananmuna- ym. pakkauksiin. Myös leipiin, siemeniin sekä salaattinkastikkeisiin tarvitaan lisäperehdytystä (kuvio 14).



14. Esilläpitoajat ja raaka-aineiden säilyvyys ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Tuoretuotteet	5	0	0	0	5	1
Helposti pilaantuvat (kala, äyriäiset)	3	2	0	0	5	1,4
Säilykkeet	5	0	0	0	5	1
Salaattikastikkeet	1	4	0	0	5	1,8
Siemenet	1	4	0	0	5	1,8
Leivät	2	0	3	0	5	2,2
Avatut liha-, juusto-, kananmuna-, yms. pakkaukset	2	1	2	0	5	2
Juomat, säilykkeet, kuivatavarat ja muut pitkään säilyvät tuotteet	2	2	1	0	5	1,8
<b>Yhteensä</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>1,63</b>

#### Kuvio 14. Esilläpitoaika

Tilaustenhallinnassa oli suuria puutteita. Tämä kuitenkin johtui siitä, että yrityksessä vain aamuvuoro tekee perusruokatilaukset. Kuittirulla-, kertakäyttöastia-, juomatilaukset ym. tekee nimetty vastuuhenkilö. Tämän vuoksi kaikki vastaukset näyttivät että, ei ole perehdytetty.

Kassankäytössä kaikki perustoiminnot sekä alennusryhmät, alennusten lyöminen ym. olivat kaikilla hyvin hallussa. Erikoistilanteet tarvitsevat kuitenkin lisäperehdytystä. Perehdytystä tarvitaan avoimen kuitin tekoon, korjauskuittiin (korttimaksu) sekä vaihtorahojen lyömiseen. Myös elektronisten laitteiden käytössä olivat kaikki peruskoneet hallussa. Lisäperehdytystä tarvitaan Foodora- tilauslaitteen käyttöön, hälytysjärjestelmään sekä juomien kylmäaltaisiin.

#### Toimintatavat

Siisteys ja hygienia olivat suurimmalta osaltaan kaikille tuttuja. Lisäopastusta tarvitaan kuitenkin puhdistusaineisiin eri pinnoille, oiva- kriteerien läpikäymistä sekä viikkosiivouksiin. Perehdytysoppaaseen on laitettu tarkat ohjeet viikkosiivouksista miten tehdään ja millä aineilla (kuvio 15).

## 18. Siisteys, hygienia ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Puhdistusaineet eri pinnoille	2	3	0	0	5	1,6
Siivousvälineet	3	2	0	0	5	1,4
Elintarviketurvallisuus	3	2	0	0	5	1,4
Käsien oikeaoppinen pesutyyli	4	1	0	0	5	1,2
Oiva- järjestelmän kriteerit	2	0	3	0	5	2,2
Työntekijän ulkoinen olemus	3	1	1	0	5	1,6
Viikkosiivoukset (tiskikone, roska-astiat ym.)	2	2	1	0	5	1,8
Asiakastilojen siisteystaso	4	1	0	0	5	1,2
Päivittäiset siivoukset (lattia, työpinnat, kylmäpöydät, jne.)	4	1	0	0	5	1,2
Työvaatteiden käyttö ja pesu	4	0	1	0	5	1,4
<b>Yhteensä</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>1,5</b>

### Kuvio 15. Siisteys ja hygienia

Jätehuolto oli kaikille työntekijöille selvää. Ainoastaan perehdytystä tarvitaan siihen, miten toimia syövyttävien aineiden kuten pesuaineiden kanssa.

Yksi suurimmista puutteista työntekijöillä oli siinä, miten toimia erikoistilanteissa. Ainoa erikoistilanne, joka oli hallussa oli miten kuorma reklamoidaan. Ruokamyrkytyspäilyksessä kukaan työntekijöistä ei tiennyt, miten toimia. Kaikki yllä olevat kohdat tulee perehdyttää jokaiselle työntekijälle. Nämä puutteet on myös otettu vahvasti huomioon perehdytysoppaassa (kuvio 16).

## 20. Erikoistilanteet ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Raaka-aineiden loppuminen	2	3	0	0	5	1,6
Kylmälaitteen/ laitteiden hajoaminen	0	1	4	0	5	2,8
Kassan toimintahäiriöt	0	3	2	0	5	2,4
Vartijan numero	5	0	0	0	5	1
Kuorman reklamointi	4	1	0	0	5	1,2
Työntekijän äkillinen sairastuminen	2	1	2	0	5	2
Sulakkeiden palaminen	2	1	2	0	5	2
Asiakas, jolla ei olekaan varaa maksaa ostoksiaan	2	0	3	0	5	2,2
Reklamaatio asiakkaalta/pettynyt asiakas	2	3	0	0	5	1,6
Ruokamyrkytyspäily	0	0	5	0	5	3
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>1,98</b>

Kuvio 16. Erikoistilanteet

## Turvallisuus

### 21. Tulipalotilanteessa tiedän miten toimia (1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Ravintolan evakuointiohjelma	1	2	2	0	5	2,2
Tapaamispaikan sijainti	1	0	4	0	5	2,6
Palosammuttimen sijainti	4	0	1	0	5	1,4
Palosammuttimen käyttö	0	1	4	0	5	2,8
Kenelle ilmoitus tulipalosta	0	3	2	0	5	2,4
Hätäpoistumistiet	1	2	2	0	5	2,2
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>2,27</b>

Kuvio 17. Tulipalotilanne

Kyselyssä kävi ilmi, että työntekijät eivät osaa toimia erikoisemmissä häiriötapauksissa kuten ryöstö, sähkökatkos ja vesivuoto (kuvio 17).

## 22. Häiriötilanteet ( 1= on opastettu hyvin, 2=tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Häiriköivä asiakas	4	0	1	0	5	1,4
Ryöstötilanne	0	1	4	0	5	2,8
Varkaus ravintolan tiloissa	0	1	4	0	5	2,8
Sähkökatkos	0	1	4	0	5	2,8
Vesivuoto-tilanne	0	0	5	0	5	3
Kiinteistön tekninen ongelma (rullaovi, valot, tms. ei toimi)	0	1	4	0	5	2,8
<b>Yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>2,6</b>

### Kuvio 18. Häiriötilanteet

Ensiavussa työntekijät tarvitsivat lisää perusteellista perehdytystä miten toimia asiakkaan tai työntekijän tapaturmassa (kuvio 19). Palovammoja ei myöskään osata hoitaa.

## 23. Ensiapu, tiedän miten toimia seuraavissa tilanteissa ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Asiakkaan tapaturma/ sairauskohtaus	0	2	3	0	5	2,6
Oma/ kollegan työtapaturma	0	2	3	0	5	2,6
Palovammat	0	2	3	0	5	2,6
Ensiapulaatikon sijainti	5	0	0	0	5	1
Syövyttävät aineet ( iholle, silmille joutuessa)	1	1	3	0	5	2,4
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>2,24</b>

### Kuvio 19. Ensiapu

Turvallisuuskategoriassa oli myös suurta perehdyttämistarvetta. Työntekijät osasivat toimia perustilanteissa kuten häiriköivän asiakkaan kanssa sekä tiesivät, missä on palosammutin sekä ensiapulaatikko. Ensiavussa, tulipalo, työtapaturma, asiakkaan sairauskohtaus, sähkökatkos, ryöstö ym. tilanteissa jokainen tarvitsee kattavan perehdytyksen.

Viimeisenä oli avoin kohta, jossa vastaajat pystyivät jättämään palautetta, kehitysideoita sekä osa-alueet, joissa tuntevat tarvitsevansa lisäperehdytystä. Kolme vastaajaa jätti kommenttia. Yksi kehui, että on ollut hyvä perehdytys, toinen kirjoitti tarvitsevansa tietoa, miten toimia kun asiakkaalla ei olekaan varaa/lompakko kotona, kolmas kirjoitti tarvitsevansa apua vaaratilanteissa.

Kyselyn avulla saatiin selville, että työntekijät osasivat perustyöskentelyn. Suurimmat epäkohdat perehdyttämisessä olivat kassanhäiriötilanteet, työsuhteasiat, tarviketilaukset sekä toimintatavat. Toimintatapoihin haluttiin selkeyttä selkeillä vastuulistoilla sekä yksityiskohtainen ohjeistus päivän

esivalmistelumääriin. Kysely myös osoitti, että henkilökunta ei ollut täysin tyytyväinen yrityksen sisäiseen kommunikointiin. Informaatio uusista työmenetelmistä tai työhjeista ei kulje tarpeeksi nopeasti yrityksen sisällä. Kyselyssä kävi ilmi, että 90 prosenttia työntekijöistä tunsi hyvin myytävät tuotteet sekä yksinkertaisimmat työskentelytavat. Lisäperehdytystä tarvitaan erikoistilanteiden hallintaan. Suurin puute perehdytyksessä oli turvallisuus. Työntekijöitä ei ole perehdytetty lainkaan toimimaan vaaratilanteissa kuten asiakkaan sairauskohtaus, työtapaturma, varkaus ravintolan tiloissa tai tulipalotilanteessa.

## 6 YHTEENVETO

Nykyajan yritysmaailma elää jatkuvassa muutoksessa. Teknologia kehittyy jatkuvasti, toimintatavat muuttuvat, asiakaskäyttäytyminen muuttuu sekä ihmisten arvot ovat jatkuvan kehityksen tiellä. Osaavasta henkilöstöstä on tullut yksi tärkeimmistä kilpailueduista. Varsinkin ravintola-alalla työntekijöitä ei voida lisätä jatkuvasti tehokkuuden säilyttämiseksi. Sen vuoksi on tärkeitä, että ravintoloilla on osaavia, tehokkaita, sitoutuneita sekä motivoituneita työntekijöitä.

Perehdytys on osa henkilöstöjohtamista ja osaava henkilöstö on tärkeä osa yrityksen menestyksessä. Perehdytys on myös lakisääteistä. Perehdytyksen tarkoituksena on mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti saada uusi työntekijä opetettua talon tavoille, sitouttaa yritykseen, tutustuttaa työkavereihin sekä oppia mahdollisimman nopeasti työskentelemään tehokkaasti ja itsenäisesti. Hyvin suunniteltu perehdytys auttaa yritystä, esimiehiä, työyhteisöä sekä uutta työntekijää. Huolellisella perehdytyksellä työntekijöiden työviihtyvyys kasvaa, vaihtuvuus vähenee, hävikin määrä pienenee, poissaolot sekä työtapaturmat vähenevät, työnlaatu kasvaa ja sitä kautta tulos kasvaa.

Henkilöstökyselyn avulla saatiin selville työntekijöiden nykyinen osaamistaso sekä epäkohdat perehdyttämisessä. Henkilöstökyselyn vastauksien perusteella voidaan sanoa, että kaikilla tämänhetkisillä työntekijöillä on hyvä perustietämys yrityksestä, myytävistä tuotteista, työsuhteasioista sekä toimintatavoista. Lisää perehdytystä tarvitaan kuitenkin kaikkiin kategorioihin. Perusteellista perehdytystä vaativat miten pitää toimia erikoistilanteissa (kassa, elektronisten laitteiden toimintahäiriöt, yllättävät tilanteet). Kävi ilmi, että 90 prosenttia työntekijöistä ei tiedä, miten kuuluu toimia vaara- sekä ensiaputilanteissa. Suurelta osalta työntekijöistä puuttui myös perehtyminen oman alansa työehtosopimukseen. Kaikkia näitä puutteita on korostettu tehdyssä perehdytysoppaassa.

Havainnointi osoitti, että suurin aukko tietämyksessä työntekijöillä oli kassatyöskentelyn erikoistilanteissa kuten korjauskuitit, vaihtorahojen lyöminen. Toimintatavoissa havaittiin suuria eroavaisuuksia sekä puutteita. Toimintatapojen epäkohtia olivat raaka-aineiden esivalmistelumäärät, kuorman purkaminen, esilläpitoajat sekä omavalvonnan toteuttaminen. Havainnointi sekä henkilöstökysely tukivat hyvin toinen toistaan. Samat puutteet tulivat vahvasti esille havainnoinnissa sekä henkilöstökyselyssä.



## LÄHTEET

Crawshaw, J. & Budhwar, P. & Davis, A. 2014. Human resource management Strategic & International perspectives. London. Ashford Colour Press Ltd.

Finlex, valtion säädöstietopankki. Viitattu 1.3.2016.

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen - avain tuottavuuteen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Halonen, O. 2001. Yhdessä ykköseksi luo kilpailukykyä henkilöstön avulla. Helsinki: Kauppa-kaari.

Havunen, R. 2007. Kehitä valmentajan taitojasi esimiestyöskentelyssä. Helsinki: Talentum.

Helin, K. 2006. Yhdessä menestymisen taito. Helsinki: Talentum. 5. Painos.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK: Nykypaino Oy.

Kara, D & Uysal, M & Sirgy, M & Lee, G. 2013. The effects of leadership style on employee well-being in hospitality. International Journal of Hospitality Management. 34. Pages 9-18.

[https://www.researchgate.net/publication/257118065\\_The\\_effects\\_of\\_leadership\\_style\\_on\\_employee\\_well-being\\_in\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/257118065_The_effects_of_leadership_style_on_employee_well-being_in_hospitality)

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: Dark Oy. 5. Uudistettu painos.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro OY. 10. Uudistettu painos.

Lehtinen, R. & Lehtinen, H. 1989. Kannustava henkilöhallinto. Helsinki: SKSK-Kustannus Oy

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuus keskus. 2. Uudistettu painos.

Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen- työnopastus. Helsinki: Työturvallisuus keskus.

Lämsä, A. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelut työehtosopimus- työntekijät 1.5.2014-31.1.2017, PunaMusta 2014. Viitattu 21.4.2016.

Menetelmäopetuksen tietovaranto, kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 1.6.2016.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Nikkilä, M. 2003. Avaimet työelämään 2. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Penttinen A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakkoivaa työsuojelua. Painojussit Oy. 2. Painos 2009. Viitattu 10.5.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö, Suomen työlainsäädäntö ja työelämän suhteet, TEM esite 5/2015 verkkojulkaisu. Viitattu 20.5.2016.



[https://www.tem.fi/files/31810/5\\_2015\\_Suomen\\_tyolainsaadanto\\_03072015.pdf](https://www.tem.fi/files/31810/5_2015_Suomen_tyolainsaadanto_03072015.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö, työlainsäädäntö. Viitattu 1.4.2016.

<https://www.tem.fi/tyo/tyolainsaadanto>

Viitala, R & Jylhä, E. 2011. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Virtuaaliammattikorkeakoulu, ammatillinen tiedonhankinta. Viitattu 2.5.2016.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289409557/1194290592851.html>

Perehdytysoppaassa käytetyt lähteet:

Evira, hygieniaosaaminen

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/elintarvikehygienia/>

Foodis Fresh Oy

[www.foodis.fi](http://www.foodis.fi)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelut työehtosopimus- työntekijät 1.5.2014-31.1.2017, PunaMusta 2014

Punainen Risti, palovammat

<https://www.punainenristi.fi/ensiapuohjeet/palovammat>

Tukes, Hotellien ja ravintoloiden turvallisuusvaatimukset

<http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf> (Viitattu 3.5.2016)

Työ- ja elinkeinoministeriö, työaika

<https://www.tem.fi/tyo/tyolainsaadanto/tyoaika>

Työsuojelu, työtaturmat

<http://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-taturmat/tyotaturmat>

Työsuojelu, työvuorosunnittelu

<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyoaika/suunnittelu-ja-seuranta>



## *Perehdytys Foodis Fresh Oy*

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni. Sen avulla pystytään kartoittamaan miten hyvin olet mielestäsi perehdetetty toimimaan työtehtävissäsi. Tästä on myös hyötyä itsellesi, jotta nähdään missä kohtaan perehdytyksessä on mahdollisesti puutteita. Kysely on anonymi.

### **ORGANISAATIO**

#### 1. Tiedätkö Foodis Fresh Oy:n toiminta-ajatuksen (liikeidea)? \*

- Tunnen hyvin
- Tiedän luultavasti
- En osaa sanoa
- En tiedä

#### 2. Tunnetko yrityksen vision, eli mihin yritys pyrkii ja mitä halutaan saavuttaa? \*

- Tunnen hyvin vision
- Luulen tietäväni
- Kaipaen lisää tietoa
- En tunne visiota
- En osaa sanoa

### 3. Tunnetko yrityksen arvot? \*

- Tunnen hyvin  
 Tunnen jonkin verran  
 En osaa sanoa  
 En tunne

### 4. Tunnetko yrityksen myytävät tuotteet ja hinnat? (1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Punnittavat tuotteet (salaatti, fruitis, sandwich) ja niiden hinnoittelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keittovalikoima ja hinnoittelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juomat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotteiden ja täytteiden raaka-ainesallöt ja allergeenit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotteiden ja täytteiden alkuperä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5. Tiedätkö seuraavat asetetut myyntitavoitteet sekä asiakasmäärät? ( 1=on käyty läpi, 2= luulen tietäväni, 3= ei ole käyty läpi, 4=en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Arkipäivän myynti per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arkipäivän asiakasmäärä per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lauantain myynti per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lauantain asiakasmäärä per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sunnuntain myynti per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sunnuntain asiakasmäärä per päivä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6. Tiedätkö kuukausittaisen myyntitavoitteen, johon yrityksesi Foodis Fresh Oy pyrkii? \*

- Tiedän  
 Tiedän suunnilleen  
 En osaa sanoa  
 En tiedä

## TYÖSUHDEASIA

7. Miten hyvin sinulle on perehdetetty seuraavat asiat ( 1 = on opastettu hyvin, 2 = tarvitsen lisää opastusta, 3 = ei ole opastettu, 4 = en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Työsopimus sekä työsuhteen laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työehtosopimus (MaRa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koeaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkka, palkanmaksupäivä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hygieniatodistus, salmonellatodistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomarahat sekä lomien kertyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työaika, työvuorot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvuorojen merkkäminen sekä vaihtaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poissaolot sekä miten ja kenelle ilmoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## TYÖTEHTÄVÄT

8. Tunnetko eri vuorojen vastualueet sekä työtehtävät, jotka pitää tehdä ennen vuoron loppua? ( 1 = on opastettu hyvin, 2 = tarvitsen lisää opastusta, 3 = ei ole opastettu, 4 = en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Aamuvuoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välivuoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltavuoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Raaka-aineiden esivalmistelumäärät \*

- On opastettu hyvin mitä pitää olla esivalmisteltu
- Tarvitsen lisää opastusta määrissä
- En tiedä mitä pitää olla esivalmisteltu
- En osaa sanoa

10. Esivalmistelut, elintarviketurvallisuus? ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Tiedän mitkä tuotteet pitää huuhdella ennen pilkkomista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän minkä kokoisia paloja tulee leikata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan noudattaa FiFoa (first in, first out=käytetään vanhin tuote ensin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aistinvarainen havainnointi tuoreuden takaamiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän oikeat rasiat raaka-aineille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merkinnät esivalmisteltuihin täytteisiin (rasian reunaan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työvälineiden oikeaoppinen käyttö (veitset, leikkuulaudat, leikkurit, jne.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elintarviketurvallisuudesta ja hygieniasta huolehtiminen täytteitä valmistellessa (hanskojen käyttö, astioiden ja välineiden puhtauden varmistaminen, jne.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maustettavien/marinoitavien täytteiden oikea valmistelu (määrät, suhteet ja tekotapa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## TOIMINTATAVAT

11. Miten hyvin sisäinen viestintä toimii (uudet toimintaohjeet, kampanjoista infoaminen, uudet tuotteet jne)? \*

- Toimii erinomaisesti
- Hyvin (missä asioissa toivoisin eniten parannusta viestintään?)
- Hieman parannettavaa (missä asioissa toivoisin eniten parannusta viestintään?)
- Huonosti (missä asioissa toivoisin eniten parannusta viestintään?)
- En osaa sanoa

12. Omavalvonta ( 1 = on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Tiedän mitä omavalvonta tarkoittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oikeat lämpötilat elintarvikkeille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oikeat lämpötilat kylmälaitteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lämpötilojen poikkeavuus (miten toimia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvontakansion sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvontakansion sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvonnan toteuttaminen (päivittäiset merkinnät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvonnan tärkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuorman lämpötilan mittaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kuorman purku ja varaston ylläpito (1=on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa)

	1	2	3	4
Kuorman purkamisen oikeat toimintatavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuorman sisällön tarkastaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotteiden sijainti varastossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varaston oikea järjestys FiFo-periaatteella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Esilläpitoajat ja raaka-aineiden säilyvyys ( 1 = on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Tuoretuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helposti pilaantuvat (kala, äyriäiset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säilykkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salaattikastikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siemenet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avatut liha-, juusto-, kananmuna-, yms. pakkaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juomat, säilykkeet, kuivatavarat ja muut pitkään säilyvät tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



15. Tilausten hallinta (1 = on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Juomatilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kespron tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuittirullat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kertakäyttöastioiden tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokavälineiden tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesuainetilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtorahojen tilaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvaatteiden tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Kassankäyttö ( 1 = on opastettu, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Alennusryhmät (Hansa, Cityshoppari jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alennusten lyöminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alennuskuponit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leimasinpassit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtorahojen lyöminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menotosite ( kassasta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulotosite ( kassaan )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjauskuitti ( käteismaksu )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjauskuitti ( korttimaksu )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avoin kuitti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstöalennus ja henkilöstöedut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Elektronisten laitteiden käyttö ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Kassakone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korttimaksupääte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiskikone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leipäuuni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvikone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kylmälaitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hälytysjärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juomien kylmäaltaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lämpötilamittari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Induktioliesi ja keittopata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foodora-tilauslaite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Siisteys, hygienia ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Puhdistusaineet eri pinnoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siivousvälineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elintarviketurvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsien oikeaoppinen pesutyyli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oiva- järjestelmän kriteerit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijän ulkoinen olemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viikkosiivoukset (tiskikone, roska-astiat ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastilojen siisteystaso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivittäiset siivoukset (lattia, työpinnat, kylmäpöydät, jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvaatteiden käyttö ja pesu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Jätehuolto ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Pahvit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bioroskat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleisjäte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metalli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syövyttävät aineet ( batteryt, pesuaineet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Erikoistilanteet ( 1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Raaka-aineiden loppuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kylmälaitteen/ laitteiden hajoaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kassan toimintahäiriöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vartijan numero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuorman reklamointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijän äkillinen sairastuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sulakkeiden palaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas, jolla ei olekaan varaa maksaa ostoksiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamaatio asiakkaalta/pettynyt asiakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokamyrkytyspäily	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## TURVALLISUUS

21. Tulipalotilanteessa tiedän miten toimia (1= on opastettu hyvin, 2= tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

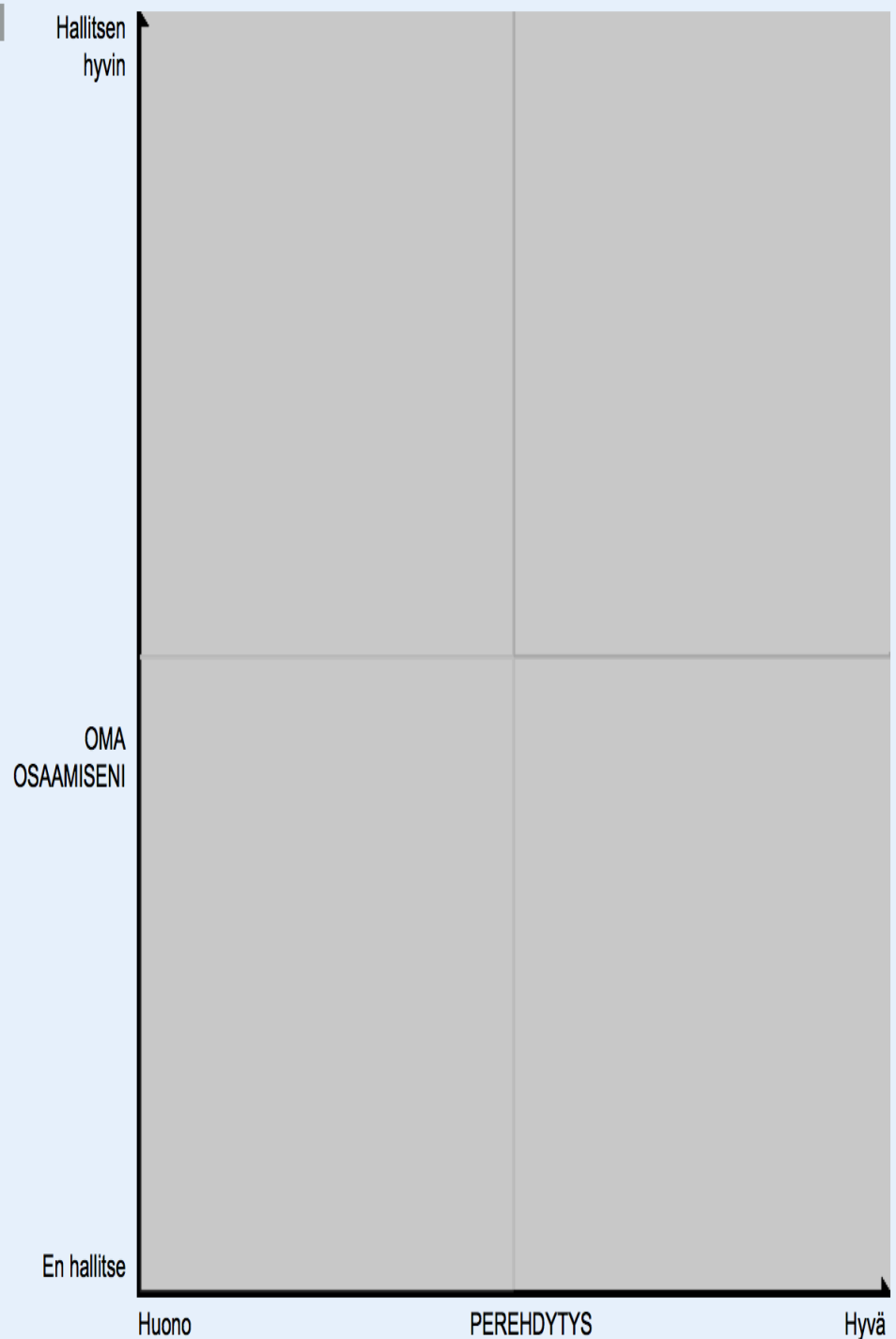
	1	2	3	4
Ravintolan evakuointiohjelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapaamispaikan sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palosammuttimen sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenelle ilmoitus tulipalosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palosammuttimen käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hätäpoistumistiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Häiriötilanteet ( 1= on opastettu hyvin, 2=tarvitsen lisää opastusta, 3= ei ole opastettu, 4= en osaa sanoa) \*

	1	2	3	4
Häiriköivä asiakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryöstötilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varkaus ravintolan tiloissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähkökatkos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vesivuoto-tilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistön tekninen ongelma (rullaovi, valot, tms. ei toimi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 24. Miten hyvin hallitset mielestäsi eri osa-alueet saamasi perehdytyksen perusteella \*

1. Organisaatio
2. Työsuhteasiat
3. Työtehtävät
4. Turvallisuus
5. Toimintatavat
6. Kassajärjestelmä



Perehdytys on vaaka-akselilla. Se kuvastaa miten hyvin tunnet olevasi perehdytetty kyseisiin Lisäohjeet: asioihin. Oma osaaminen kuvastuu pysty-akselilla. Mitä korkeammaksi sijoitat pallon, sitä paremmin tunnet hallitsevasi asiat.

Ohita

Tyhjennä

25. Tähän voit vapaasti kirjoittaa palautetta perehdytyksestäsi ( palautetta, kehitysideoita, tilanteet, jossa tunnet vielä tarvitsevasi lisäperehdytystä)



Lähetä

