

Krista Ronkainen

# Perehdytyskansio SuperPark Vantaan ravintola Robson'siin

Restonomi (AMK)

Syksy 2015



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## TIIVISTELMÄ

**Tekijä:** Krista Ronkainen

**Työn nimi:** Perehdytyskansio SuperPark Vantaan ravintola Robson'siin

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

**Asiasanat:** perehdyttäminen, työnopastus, esimiestyö, johtaminen

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on perehdytysoppaan laatiminen SuperPark Vantaan ravintola Robson'siin. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli laatia toimeksiantajalle perehdytyskansio, jota he voivat käyttää työkaluna uusien työntekijöiden opastamisessa ja sopeuttamisessa uusiin työtehtäviin ja työympäristöön.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään perehdytystä suurena kokonaisuutena. Tarkoituksena on selvittää, mitä hyötyä perehdyttämisestä on niin työntekijälle, työnantajalle kuin työyhteisöllekin. Teoreettisessa viitekehyksessä on otettu huomioon myös johtaminen ja esimiestyön merkitys työyhteisössä ja yrityksessä.

Teoreettisen viitekehyksen avulla selvisi perehdyttämisellä olevan suuri merkitys niin uudelle työntekijälle kuin työnantajallekin. Työnantajan näkökulmasta perehdyttämisen merkitys näkyy siinä, että uudesta työntekijästä saadaan perehdyttämisen avulla mahdollisimman pian tuottava työntekijä yritykseen. Hyvän ja perusteellisen perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tuntee yrityksen omakseen, ja tätä kautta hänestä tulee tuottava työntekijä.

## ABSTRACT

**Author(s):** Krista Ronkainen

**Title of the Publication:** Orientation Guide for SuperPark Vantaa's Restaurant Robson's

**Degree Title:** Bachelor of Hospitality Management

**Keywords:** orientation, professional guidance, management, leadership

This Bachelor's thesis' subject was to create an orientation guide for restaurant Robson's. The objective was to create a compact guide that is easy to read and which helps new employees to orient for their new working environment.

The theoretical framework of this thesis deals with questions about what are the benefits for the employer, an employee and a work community concerning orientation. Also management and leadership are main points in this thesis' theoretical part.

This Bachelor's thesis shows that in the employer's point of view orientation is very important, because that is how new employees will become more and more productive. In the employee's point of view orientation is significant, because good orientation will make the new employee to feel the company as his own.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 PEREHDYTTÄMINEN.....	3
2.1 Perehdyttämisen määritelmä.....	3
2.2 Perehdyttämisen osa-alueet.....	4
2.3 Työnopastus.....	5
2.4 Perehdyttämisen lainsäädäntö .....	6
2.5 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet.....	7
2.6 Hyvä perehdyttäjä .....	8
2.7 Perehdyttämisen yleisimmät ongelmat.....	9
3 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ .....	11
3.1 Johtamisesta .....	11
3.2 Esimiestyö .....	11
3.3 Hyvä esimies .....	12
3.4 Esimiestyön haasteet .....	14
3.5 Esimiehen rooli perehdyttämisessä.....	15
4 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN PROSESSI.....	17
4.1 Toimeksiantajan esittely .....	17
4.2 Toiminnallinen opinnäytetyö .....	18
4.3 Lähtökohdat ja aiheen rajaus .....	19
4.4 Opinnäytetyön toteuttaminen.....	20
4.5 Valmis tuote.....	21
4.6 Onnistumisen arviointi .....	22
5 POHDINTA.....	24
LÄHTEET .....	26

## 1 JOHDANTO

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena oli perehdytyskansion laatiminen Super-Park Vantaan ravintola Robson'siin. Kyseessä on uusi, vasta toimintansa aloittanut yritys, joten perehdytyskansiota ei ole vielä laisinkaan olemassa. Tästä johtuen tarve perehdytyskansiolle on suuri. Työ on ajankohtainen, sillä ravintolaan haetaan paraikaa uusia työntekijöitä.

Opinnäytetyöni tuloksena syntyneen perehdytyskansion tavoitteena on toimia työkaluna uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa ja apuna sopeuttamaan uusiin työtehtäviin ja työympäristöön. Lisäksi perehdytyskansio toimii yrityksessä jo työskentelevien työntekijöiden tukena.

Toimeksiantajan kannalta tavoitteena oli saada opinnäytetyöni tuotoksena perehdytyskansio, joka on selkeä ja kaiken kattava, mutta kuitenkin tiivis ja helppolukuisen. Yksi tavoitteista oli, että perehdytyskansio toimii käytännössä kyseisessä yrityksessä. Tavoite oli, että perehdytyskansio sisältää perustiedot yrityksestä, yrityksen toimintatavoista, työtehtävistä ja laitteiden käytöstä.

Oman oppimiseni kannalta opinnäytetyöni tavoitteena oli ymmärtää, kuinka paljon ravintolan jokapäiväisessä toiminnassa ja johtamisessa on ”liikkuvia osia”. Halusin saada käsityksen siitä, millaisia asioita johtamisessa ja esimiesasemassa tulee ottaa huomioon. Yksi tavoitteistani oli ymmärtää, miten tärkeää on uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja kuinka hyvällä perehdyttämisellä saadaan tuottavia työntekijöitä yritykseen.

Teoreettisen viitekehyksen avulla olen määritellyt käsitteet perehdyttäminen ja työnopastus. Opinnäytetyöni keskeisimpiä kysymyksiä ovat muun muassa, mitä tarkoittaa perehdyttäminen, millaisia lainsäädännöllisiä asioita siinä tulee huomioida ja millainen on hyvä perehdyttäjä. Pyrin myös selvittämään vastaukset seuraaviin kysymyksiin: mitkä ovat perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet, mitkä ovat perehdyttämisen suurimmat haasteet ja millainen merkitys perehdyttämisellä on työyhteisössä.

Opinnäytetyössäni sivuan aihetta johtaminen ja esimiestyö. Teoreettisen viitekeh-  
yksen avulla määrittelen myös nämä käsitteet. Tässä osiossa keskeisimpiä ky-  
symyksiä ovat: Mitä tarkoittaa johtaminen ja esimiestyö? Millainen on hyvä esi-  
mies? Millaisia haasteita esimiestyössä on? Millainen rooli esimiehellä on pereh-  
dyttämisessä?

Opinnäytetyöni viimeinen osio käsittelee toiminnallista opinnäytetyötä ja sen to-  
teuttamista. Teoreettisen viitekeh-  
yksen avulla määrittelen, mitä tarkoittaa toimin-  
nallinen opinnäytetyö ja millainen on toiminnallisen opinnäytetyön prosessi. Sa-  
malla peilaan tätä teoriaa oman toiminnallisen opinnäytetyöni tekemiseen ja käyn  
läpi oman opinnäytetyöni työprosessin vaihe vaiheelta. Esittelen myös toiminnal-  
lisen opinnäytetyöni tuotoksen eli perehdytyskansion sisällön pääkohdat.

.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa käsittelen perehdyttämiseen liittyviä asioita. Määrittelen käsitteet perehdyttäminen ja työnopastus. Käyn läpi perehdyttämisen osa-alueita, perehdyttämisen tavoitteita, perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä sekä perehdyttämistä osana työ-yhteisöä.

### 2.1 Perehdyttämisen määritelmä

Perehdyttäminen on henkilöstön kehittämistä. Sillä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, hänen osaamisensa kehittymiseen, ja näin ollen myös koko yrityksen kehittymiseen ja tulokseen. Tehokas ja laadukas perehdyttäminen auttaa yritystä saavuttamaan ja ylläpitämään erityislaatuista osaamistaan. (Eräsalo 2008, 60–61.)

Perehdyttäminen ei koske vain uutta yritykseen tulevaa työntekijää. Kun vanha, jo kauemmin palveluksessa ollut työntekijä vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä, on hyvin tärkeää panostaa uusiin työtehtäviin perehdyttämiseen. (Piili 2006, 185.) Perehdyttäminen koskee koko henkilökuntaa silloin, kun muutoksia tapahtuu esimerkiksi yrityksen liikeideassa tai yrityksen omistajat vaihtuvat (Kangas 2007, 2).

Perehdyttäminen on iso kokonaisuus. Se käsittää kaikki ne toimenpiteet, joilla uusi työntekijä otetaan osaksi yritystä ja ohjataan ja sopeutetaan tulevaan työhönsä ja työympäristöönsä. (Eräsalo 2008, 60–61.) Kun perehdytys suoritetaan hyvin, seurauksena ovat luontevat suhteet esimieheen, työkavereihin, alaisiin ja luottamushenkilöihin. Perehdyttämisen avulla poistetaan jännittyneisyyttä työyhteisöstä ja tutustutetaan uusi työntekijä työympäristöönsä. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

## 2.2 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttämisessä on kolme osa-aluetta: yritysperehdyttäminen, työpaikkaan perehdyttäminen ja työhön perehdyttäminen. Uuden työntekijän tulevista työtehtävistä riippuen laajuus vaihtelee, mutta kaikki osa-alueet tulisi käydä kuitenkin läpi. (Helsilä 2009, 48.)

Yritysperehdyttämisessä käydään läpi yritykseen, sen toiminta-ajatukseen, visiioon, arvoihin, liikeideaan ja strategiaan sekä menettelytapoihin liittyvät asiat (Helsilä 2009, 48). Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisessä tärkeää on, että uusi työntekijä saa selkeän kuvan yrityksen toiminnasta (Kangas 2007, 2).

Yritysperehdytyksen avulla uusi työntekijä tutustuu työyhteisöön, eli esimiehiin sekä työtovereihin (Kangas 2007, 2). Organisaation tai yrityksen rakenne tulee esitellä riittävän laajasti. Vaikka työntekijä ei välttämättä koskaan tapaa ylintä johtoa, on hänen silti hyvä tietää heidän nimensä. (Eräsalo 2008, 64.)

Työpaikkaan perehdyttäminen tarkoittaa työpaikan henkilöiden, asiakkaiden sekä työyhteisön pelisääntöjen läpi käymistä (Helsilä 2009, 48). Työntekijälle annetaan informaatiota omasta työosastostaan ja – yksiköstään. Työntekijälle tulee selvittää osasto- ja yksikkökohtaiset tavoitteet. Hänelle tulee kertoa kuinka tiimi muodostuu, mikä on sen rooli ja millä valtuuksilla se toimii. Se, kuinka uusi työntekijä otetaan vastaan työyhteisössä, tulee vaikuttamaan paljon hänen tulevaan työtoimintaansa. (Eräsalo 2008, 63.)

Työhön perehdyttäminen liittyy tulevien työtehtävien odotusten, toiveiden ja velvoitteiden läpi käymiseen (Helsilä 2009, 48). Työntekijälle selvitetään työn sisältöä, siihen liittyviä rutiineja, toimintoja sekä strategisia tavoitteita. Tässä vaiheessa määritellään, mitkä ovat työhön liittyvät vastuut, valtuudet, velvollisuudet sekä laatuksiteerit. (Eräsalo 2008, 62.)



### 2.3 Työnopastus

Perehdyttämisestä erotellaan usein vielä yksityiskohtaisempi työnopastus, jonka tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää oppimaan konkreettisemmat tehtävänsä (Piili 2006, 124). Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä ja niiden riittävää harjoittelua. Uudelle työntekijälle opetetaan varsinainen työ, mutta tätä ennen täytyy selvittää, mitä työntekijä jo osaa ja mihin asioihin tulee keskittyä. (Eräsalo 2008, 67.)

Työnopastuksen tarkoituksena on opettaa muun muassa laitteiden ja työvälineiden oikeaoppiset käyttötavat, työtä koskevat turvallisuusmääräykset ja yrityksen oikeat toimintatavat. Yksi työnopastuksen tarkoituksista on työn vaarojen poistaminen ja vähentäminen. Se on siis ennaltaehkäisevää työsuojelua. (Eräsalo 2008, 67.) Työnopastuksen tarkoituksena on myös tukea uutta työntekijää itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun sekä työskentelyyn ja sitä kautta uuden oppimiseen (Kangas 2007, 13).

On tärkeää, että työnopastus suunnitellaan huolellisesti. Uuden työntekijän täytyy päästä opettelemaan, kokeilemaan ja toimimaan käytännössä. Näin hän saa kokemuksia oikeasti työstään ja mahdollisesti myös oppii kokemuksistaan. Uuden työntekijän toimintaa tulee arvioida, jotta tiedetään, mihin asioihin tulee vielä keskittyä ja mitä jo osataan. (Helsilä 2009, 49.)

Työnopastuksen tarkoituksena on luoda työlle sisäinen malli. Tarkoituksena on siis, että työntekijä oppii työssä vaadittavat tiedot ja taidot niin hyvin, että työn suoritus tulee selkärangasta ja lähes automaattisesti. Näin energiaa ei kulu työn eri vaiheiden muistamiseen, vaan kaikki energia kohdistuu itse työn suorittamiseen. Jos työssä ja työtavoissa tapahtuu muutoksia, tällöin uuden oppiminen pohjautuu vanhaan jo olemassa olevan malliin, ja näin on helpompaa muokata sitä vastaamaan muuttuneita olosuhteita. (Eräsalo 2008, 68.)

## 2.4 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Perehdyttämisen vähimmäisvelvoite on määritelty työturvallisuuslaissa (738/2002). Työturvallisuuslaki edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työskentelyyn turvallisesti, huomioiden sekä työntekijän ominaisuudet että työpaikan olosuhteet. (Eräsalo 2008, 62.)

Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviin asioihin kuuluu muun muassa:

- työpaikan yleisten turvaohjeiden ja paloturvallisuusohjeiden läpikäyminen
- työturvallisuusohjeet ja – määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa: työasennot, apuvälineiden käyttö, työasu ja – jalkineet, työkavereiden apu
- väkivallan uhkatilanteisiin varautuminen ja uhkatilanteessa toimiminen, sekä ohjeistus siihen, miten yksin työskennellessä saa tarvittaessa apua
- ohjeistus tapaturma- ja sairaskohtaustilanteisiin
- työpaikan työsuojeluorganisaatioon ja sen toimintaan liittyvien asioiden läpikäyminen.

(Eräsalo 2008, 63.)

Mikäli havaitaan, että työturvallisuus ja siihen perehdyttäminen on laiminlyöty, ja työpaikalla sattuu tapaturma, voidaan työnantaja tuomita sakkoihin työturvallisuusmääräysten laiminlyömisestä. Jos myös todetaan, että vamma aiheutui tahallisuudesta huolimattomuudesta, työnantaja voidaan tuomita maksamaan korvauksia kärsineelle työntekijälle. Työnantajalle aiheutuu lisäkustannuksia myös tapaturmasta aiheutuvista sairauslomista ja sairausajan palkoista. (Eräsalo 2008, 63.)

Työturvallisuuslain mukaan työntekijän on noudatettava työnantajantyöturvallisuusohjeita ja –määräyksiä. Työntekijän tulee ottaa huomioon myös muut yrityksen työntekijät ja heidän työskentelynsä turvallisuus. Työntekijän täytyy noudattaa

järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta sekä varovaisuutta työssään. (Kangas 2007, 22.)

Majoitus- ja ravitsemisalán työehtosopimuksen mukaan työnantajan tulee selvittää työntekijälle alan järjestöt sekä neuvottelusuhdet. Työnantajan tulee kertoa työntekijälle, ketkä toimivat työpaikan luottamusmiehenä ja työsuojeluvalltuutettuna, sekä antaa työntekijälle heidän yhteystietonsa. (Eräsalo 2008, 63.)

## 2.5 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet

Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan uudelle työntekijälle positiivinen ja myönteinen asennoituminen yritystä ja työtehtäviä kohtaan (Eräsalo 2008, 61). Perehdyttämisen yksi keskeisimmistä tavoitteista on saada uusi työntekijä tuntemaan, että hän kuuluu tärkeänä osana uuteen työyhteisöön (Juuti & Vuorela 2002, 48). Perehdyttämisen tavoitteena on myös ylläpitää työntekijän motivaatiota. Tämä tapahtuu osoittamalla työntekijälle hänen tulleen ammattimaiseen organisaatioon tai yritykseen, jossa hänet otetaan positiivisesti vastaan. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62.)

Hyvä perehdyttäminen luo vahvan perustan työskentelylle sekä työyhteisön jäsenten väliselle yhteistyölle (Kangas 2007, 4). On tärkeää luoda myönteinen suhtautuminen työhön ja työtovereihin. Hyvä perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä. (Eräsalo 2008, 61.) Perehdyttämisen avulla luodaan ikään kuin yhteinen kieli uuden työntekijän ja esimiehen välille (Piili 2006, 154).

Perehdyttämisen avulla selvennetään, mikä on uuden työntekijän rooli ja mitä häneltä tässä roolissa odotetaan. Työyhteisön roolien ja odotusten selventäminen lisää työntekijän perusturvallisuutta ja vaikuttaa työviihtyvyyteen. Perehdytyksen yksi perustavoitteista on antaa uudelle työntekijälle riittävät valmiudet oman työkokonaisuutensa menestyksekkääseen hallintaan. (Eräsalo 2008, 61.)

Kunnollisen perehdytyksen avulla uudesta työntekijästä saadaan mahdollisimman nopeasti työyhteisön tuottava jäsen. Mitä nopeammin työntekijä oppii ja tuntee työtehtäviensä vaatimukset, työtoverinsa, yrityksen toimintatavat ja kaikki pienetkin käytännön asiat, sitä nopeammin työntekijä pystyy keskittymään varsinaiseen työntekoon. (Hokkanen ym. 2008, 62.)

Hyvän perehdytyksen avulla yritys myös säästää kuluissaan. Kun perehdyttäminen hoidetaan etukäteen sovitulla tavalla, yritykselle ei koidu ylimääräisiä kustannuksia. Tiedetään, että hyvä laatu ei maksa paljoa, mutta huono laatu ja siitä johtuvat virheet maksavat aina. Näin ollen huonosti hoidetusta perehdytyksestä ja siitä johtuvista virheistä syntyy yritykselle kustannuksia monista asioista. (Kangas 2007, 5.)

## 2.6 Hyvä perehdyttäjä

Hyvän perehdyttäjän tulee hallita työkokonaisuus riittävän hyvin. Tämä ei silti tarkoita, että perehdyttäjä on välttämättä yrityksessä kauimpana työskennellyt henkilö. Olisi hyvä, jos perehdyttäjällä olisi tuoreessa muistissa oma tulokasaika, jotta perehdyttäjän olisi helppo asettua uuden työntekijän asemaan. Varsinkin jos uusi työntekijä on nuori ja vielä kokematon, kyky ymmärtää uuden työntekijän mielen-tiloja ja tuntemuksia on tärkeä. (Eräsalo 2008, 66.)

Ketään ei pidä pakottaa perehdyttäjäksi, vaan perehdyttäjällä tulee itsellään olla halu kyseiseen tehtävään. Perehdyttämistä helpottaa huomattavasti, mikäli perehdyttäjällä itsellään on jonkin verran tietoa oppimisprosesseista ja hän hallitsee koulutustilanteen. Lisäksi on tärkeää, että perehdyttäjä itse on saanut hyvän perehdytyksen ja opastuksen perehdyttämiseen. (Eräsalo 2008, 66.)

Perehdyttäjän tulee olla asenteeltaan positiivinen ja kärsivällinen, sillä ei voida olettaa ja odottaa, että kaikki uudet asiat tulevat uudelle työntekijälle ensimmäisellä kerralla selväksi. (Eräsalo 2008, 66). Perehdyttäjän tulee motivoida uutta

työntekijää. On tärkeää, että perehdyttäjällä on myönteinen asenne opastettavaa ja opastamista kohtaan. (Kangas 2007, 6.)

Perehdytyksen ajan uudella työntekijällä tulee olla aktiivinen rooli, ja hänen täytyy olla oman toimintansa tekijä, ei kohde (Eräsalo 2008, 66). Perehdyttäjän tulee aktivoita ja rohkaista uutta työntekijää tuomaan omia tietojaan, taitojaan ja osaamistaan esille jo perehdytysvaiheessa. Tämä mahdollistaa yrityksen toiminnan kriittisen tarkastelun, ja voidaan jopa kyseenalaistaakin vallitsevia käytänteitä. (Eräsalo 2008, 62.) Perehdyttäjän tulee koko ajan antaa korjaavaa palautetta sekä kiitosta ja kehuja uudelle työntekijälle tilanteen mukaan (Eräsalo 2008, 66).

## 2.7 Perehdyttämisen yleisimmät ongelmat

Tapaturmatutkimuksissa yksi yleisimmistä tapaturmien syistä ovat perehdytyksen ja työnopastuksen puutteet. Uuden työntekijän tullessa yritykseen tai vanhan siirryessä uusiin työtehtäviin tulisi aina huolehtia riittävästä perehdytyksestä. (Anias 2006, 16.)

Yksi perehdyttämisen isoimmista ongelmakohdista on aliarviointi. Monet esimiehet aliarvioivat koulutuksen ja perehdytyksen tarvetta palkatessa uutta henkilöstöä ja tehtäessä sisäisiä siirtoja. Jotkut luottavat liikaa ammattitaitoon ja koulutukseen, jolloin unohdetaan nimenomaan paikallisen opettamisen merkitys. Hyvin usein unohtuu, että vain yrityksen omassa perehdytyksessä ja työnopastuksessa voidaan opettaa yrityksen omaan työympäristöön, toimintatapoihin ja laitteisiin liittyvät asiat. (Anias 2006, 16.)

Hyvin usein perehdytys ja työnopastus keskittyvät vain työn välttämättömiin edellytyksiin, jolloin vähemmälle huomiolle jäävät muut kokonaisuuden kannalta tärkeät asiat. Yksi koko kokonaisuuden kannalta tärkeä asia on turvallisuus ja siihen kouluttaminen. Mikäli turvallisuuteen liittyviä asioita ei nosteta tarpeeksi esille, uusi työntekijä voi saada sellaisen kuvan, että turvallisuusasiat eivät ole tärkeitä. Pe-

rehdytyksellä on suuri merkitys uuden työntekijän asenteen ja turvallisuuskulttuurin luomisessa, ja ellei tätä korosteta heti alussa tarpeeksi, asiaa voi olla myöhemmin vaikea korjata. (Anias 2006, 16.)

On hyvin yleistä, että perehdyttämiseen ei käytetä tarpeeksi aikaa eikä siihen ole tarpeeksi resursseja. Hyvin usein työntekijä palkataan akuuttiin tarpeeseen ja hänet halutaan heti töihin. Tällöin työhön perehdytykseen ja opastukseen varataan aikaa vain päivä tai pari. Tämä johtuu yleensä vain perehdyttäjän ajan puutteesta. Mikäli perehdyttäjällä ei ole riittävästi aikaa opastaa uutta työntekijää, ei perehdytyksellä ole kovinkaan kauaskantoisia seurauksia. Uuden työntekijän oppimisen kannalta on tärkeää, että työhön opastus voidaan harjoitella aidoissa olosuhteissa, oikeilla työvälineillä ja koneilla, oikeasti töitä tehden. (Anias 2006, 16.)

### 3 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ

Tämä luku käsittelee johtamista sekä esimiestyötä. Nämä asiat ovat olennaisia opinnäytetyöni kannalta, sillä johtaminen ja esimiestyö kulkevat käsi kädessä perehdyttämisen kanssa. Esimies on aina se henkilö, joka vastaa omien työntekijöidensä perehdyttämisestä.

#### 3.1 Johtamisesta

Ihmiset tarvitsevat omalle toiminnalleen päämäärän ja mielekkään sisällön. Mikäli toiminnalla ei ole ihmisen hyväksi kokemia päämääriä tai ihmisen arvokkaaksi kokemia seurauksia, se voi ajan myötä muodostua vailla mieltä olevaksi, jopa ikäväksi toiminnaksi. Johtamisen keskeisin ajatus ja peruseriaate onkin luoda merkitystä ja mieltä ihmisten toimintaan. (Juuti & Vuorela 2002, 85.)

Johtajuus on toiminta tai prosessi, jolla johtaja saa organisaation jäsenet toimimaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnittelu, organisointi, vaikuttaminen, kontrollointi, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko ovat keskeisessä asemassa johtajuudessa. (Piili 2006, 13.)

Johtaminen on tavoitteellista toimintaa. Johtamisella on päämäärä, kuten visio tai missio sekä strategia sen toteuttamiseksi. Johtamisen keskeinen tavoite on kehittäminen. Johtamisen tulee siis olla aktiivista, sillä yrityksen toimintaympäristö, arvot sekä odotukset muuttuvat jatkuvasti. (Hokkanen ym. 2008, 13.)

#### 3.2 Esimiestyö

Esimiestyötä ja esimiehisyyttä voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta: kohteina ovat asiat, ihminen ja muutos. Esimiehen haasteena on huolehtia asioiden ja toiminnan sujuvuudesta, ihmisten osaamisesta, halusta ja jaksamisesta

tehdä töitä sekä osaamisen uusiutumisesta ja toiminnan jatkuvasta kehittämisestä. (Piili 2006, 14.)

Esimiehen tehtävä on vastuualueensa toiminnan johtaminen. Tehtäviin kuuluu myös yrityksen strategian toteuttaminen omalta osaltaan, mikä mahdollistaa onnistumiset sekä tavoitteisiin pääsyn. (Piili 2006, 14.) Esimiehen tehtävänä on myös huolehtia, että jokainen työntekijä tietää omat tavoitteensa työyhteisössä ja jokaisella on käsitys, kuinka nämä tavoitteet saavutetaan (Erämetsä, 2009, 28).

Esimiestyön yksi tärkeimpiä osa-alueita on päivittäisjohtaminen. Tämä on usein näkymätöntä työtä, jolla esimies huolehtii oman organisaationsa tehokkuudesta ja toiminnasta. Suuri osa päivittäisjohtamisesta koostuu erilaisista neuvottelu- ja kokoustilanteista, joiden avulla esimies pyrkii vaikuttamaan organisaatiotaan koskeviin asioihin. (Hokkanen ym. 2008, 16.)

Esimiehen keskeisiin tehtäviin kuuluu vahvan toimintakulttuurin luominen organisaatioon, jotta kaikille työntekijöille olisi selvää, kuinka arjen tulisi toimia. Toimintakulttuurin rakentaminen edellyttää esimieheltä mukaan menemistä ja itsensä laittamista likoon. Esimiehen tehtävä on yhdessä työntekijöidensä kanssa luoda selkeä mielikuva yhdessä toimimisen perustaksi. (Juuti & Vuorela 2002, 21–22.)

### 3.3 Hyvä esimies

Hyvää esimiestä on vaikea määritellä. Jokaisella ihmisellä on omat odotuksensa esimiehensä suhteen, ja jokaisella on erilainen tarve saada tukea esimieheltä. Usein paras esimies on sellainen, joka arvioi omia alaisiaan ja toimii näiden ehdoilla samalla ohjaten heitä sekä yksilöinä että ryhmänä saaden heidät suoriutumaan entistä paremmin. (Anias 2006, 36.)

Esimies on se henkilö, joka omalla toiminnallaan luo työpaikalle hyvää ja viihtyisää työilmapiiriä. Esimiehen käytös ja odotukset alaisiaan kohtaan luovat puitteet sille,



kuinka työntekijät suhtautuvat työhön, esimieheen sekä toisiin työntekijöihin. Hyvän työilmapiirin luominen on avainasemassa esimiehen työssä, sillä se vaikuttaa voimakkaasti muun muassa työn onnistumiseen, työn laatuun, työhyvinvointiin, sairauspoissaoloihin sekä henkilökunnan vaihtuvuuteen. (Anias 2006, 36.)

Luonteenpiirteiltään ja taidoiltaan hyvän esimiehen odotetaan olevan ammattitaitoinen sekä omaavan tuntemusta toimialalta, mutta nämä kaksi ominaisuutta eivät pelkästään riitä. Toki jotkin lahjakkuudet sekä asenteet auttavat esimiehenä toimimista. Tällaisia ovat muun muassa määrätietoisuus, kokonaisuuksien hallinta, organisointikyky, luotettavuus ja kyky arvioida omaa toimintaa ja sitä myöten uudistua. Jotta esimies on uskottava, hänen on luotettava itseensä sekä omaan kokemukseensa ja näkemyksiin. (Piili 2006, 14–15.)

Työntekijöiden kannalta hyvä esimies on oikeudenmukainen ja kohtelee kaikkia työntekijöitä samalla tavalla. Esimieheltä vaaditaan joustavuutta sekä johdonmukaisuutta. Esimiehen tulee tukea ja kuunnella alaisiaan sekä huomioida ja kohdella heitä ihmisinä. Työntekijän täytyy tuntea, että hän voi luottaa esimieheensä. (Anias 2006, 36.)

Hyvä esimies näyttää omalla toiminnallaan esimerkkiä omille alaisilleen (Anias 2006, 36). Esimiehen tulee valmentaa ja kehittää työntekijöidensä osaamista ja käytännön tekemistä. Tämä onnistuu, jos esimies antaa työntekijöilleen vastuuta ja vapautta onnistua tehtävissään. Näin esimies osoittaa luottamusta työntekijöitään kohtaan. (Erämetsä 2009, 29.)

Hyvä esimies kommunikoi työntekijöidensä kanssa. Rakentavaa ja positiivista palautetta tulee antaa aina, kun siihen on tarvetta. (Erämetsä 2009, 29.) Keskusteleva esimies tukee työyhteisönsä hyvinvointia (Juuti & Vuorela 2002, 19).

### 3.4 Esimiestyön haasteet

Jotta yritys olisi menestyvä, hyvinvoiva sekä kestävä kehityksen arvojen mukainen, on nykyajan esimiehillä melkoinen haaste saada johdettua yrityksensä näihin suuntiin. Markkinoiden muuttuva kilpailutilanne ja jatkuvasti kehittyvä tekniikka luovat haasteita yrityksille ja työyhteisöille pärjätä tässä kilpailussa. Jotta yritys kehittyisi ja pysyisi ajan hermolla, tulee yrityksen esimiehen olla koko ajan muutosvalmiudessa. (Johtaminen ja esimiestyö 2015.)

Mikäli yrityksessä halutaan tehdä muutoksia parempaan suuntaan, esimiehen tulee huolehtia muun muassa siitä, että yritys ja sen henkilöstö voi hyvin. Yrityksen tulee kehittää toimintaansa uusien innovaatioiden ja ideoiden avulla, ja yrityksen rakenteen tulee olla muutoksiin sopeutuva. On siis tärkeää, että esimies pyrkii jatkuvasti uudistumaan ja oppimaan näistä uudistuksista. (Johtaminen ja esimiestyö 2015.)

On tärkeää, että esimiehen ja työntekijän välillä on vuorovaikutusta ja kommunikointia, esimerkiksi kehityskeskusteluja. Näiden esimiehen ja työntekijän välisten keskustelujen avulla esimiehen on mahdollista selvittää työyhteisön ongelmatilanteita, ja sitä kautta puuttua niihin. Hyvin usein esimiehen haasteellisimpia tehtäviä on tukea henkilöstön jaksamista, voimavaroja ja työmotivaatiota. Tällaisilla kahdenkeskisillä keskusteluilla esimies pystyy osoittamaan tukeaan ja puuttumaan ongelmatilanteisiin. (Johtaminen ja esimiestyö 2015.)

Työpaikalla voi ilmetä tilanteita, joissa alaiset eivät noudata annettuja ohjeita. Yleisimmin alaiset lupaavat tehdä kuten käsketään, mutta kuitenkin laiminlyövät käskyt ja ohjeet. Erityisen pahoja ovat tilanteet, joissa laiminlyönti koskee turvallisuutta koskevia asioita. (Anias 2006, 55.)

Usein käskyjen ja ohjeiden laiminlyönti johtuu siitä, että työntekijä ei usko ohjetta todeksi. Tästä johtuen esimiehen täytyy omalla esimerkillään näyttää käytännössä, kuinka tulee toimia ohjeiden mukaisesti. Esimiehen tulee puuttua kaikkiin havaitsemiinsa epäkohtiin. (Anias 2006, 55.)

Mikäli virheisiin ei puututa, niistä syntyy juridisessa mielessä niin sanottuja hiljaisesti hyväksytyjä työtapoja. Ainoa parannuskeino näihin ongelmiin on esimiehenä näyttää olevansa tosissaan. Käytännössä tämä tarkoittaa uudelleen ohjeistamista ja huomautusten antoa. Jos ongelma yhä jatkuu, esimies voi antaa työntekijöilleen kirjallisia varoituksia tai jopa irtisanoa työntekijöitään. (Anias 2006, 55.)

### 3.5 Esimiehen rooli perehdyttämisessä

Esimiehellä on aina vastuu uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Esimies vastaa kaikista uuden työntekijän hallinnollisista asioista (työsopimus, palkka-asiat), hän antaa työntekijälle mahdollisimman selkeät työtehtävät ja ottaa työntekijän mukaan yrityksen toimintaan. (Eräsalo 2008, 63.)

Esimiehen tehtävä on edistää uuden työntekijän työtä ja auttaa tätä luomaan uusia suhteita työssä ilmi tuleviin asioihin. Esimiehen tulee yhdessä uuden työntekijän kanssa luoda tavoitteet, jotka palvelevat uutta työntekijää ammatillisten valmiuksien kehittämisessä. Perehdyttämisessä tärkeitä esimiehen taitoja ovat kommunikatio- ja vuorovaikutustaidot. Esimiehen tulee myös toimia roolimallina uudelle työntekijälle sekä olla läsnä ja kiinnostunut uuden työntekijän oppimis- ja perehdytysprosessissa. (Juuti & Vuorela 2002, 55.)

Esimies voi myös nimetä avukseen jonkin muun työntekijän perehdyttäjäksi tai ”kummiksi” (Piili 2006, 125). Kummin tehtävänä on auttaa uutta työntekijää pääsemään sisään yritykseen sekä tutustuttaa ihmisiin ja tiloihin. Hyvin usein kummi on uudelle työntekijälle niin sanottu ”epävirallinen kanava”, jolle työntekijä voi puhua asioista, joista ei halua esimiehen kanssa keskustella. (Eräsalo 2008, 63.)

Hyvin usein kummin nimeämiselle syynä on se, että esimiehellä itsellään ei ole tarpeeksi aikaa hoitaa perehdytystä. Tästä syystä esimiehen on huolehdittava siitä, että kummiksi nimetty työntekijä on perehdytetty uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Esimiehen tärkeä tehtävä on varmistaa, että hän nimeää kummiksi sellaisen henkilön, joka on motivoitunut perehdyttämään uusia työntekijöitä

ja jolla on tarpeeksi aikaa perehdyttää uusia työntekijöitä. Epämotivoitunut kummi saa perehdytyksellään aikaan epämotivoituneita työntekijöitä. (Eräsalo 2008, 63.)

Perehdyttämisen avuksi on hyvä laatia jokin lomake tai muistilista. Tämän avulla varmistetaan perehdyttämisen systemaattisuus ja kattavuus. Esimiehen tehtävänä on käydä tämä perehdyttämissuunnitelma läpi uuden työntekijän kanssa. Tällöin suunnitelmaa voidaan vielä muokata uuden työntekijän tarpeiden ja osaamisen mukaan henkilökohtaisemmaksi. (Piili 2006, 125.)

Uutta työntekijää tulee kannustaa aktiivisuuteen, oli sitten kyse ongelmatilanteista työyhteisössä tai uusista ideoista koskien toimintatapoja (Piili 2006, 185). Uudelle työntekijälle onkin hyvä tehdä selväksi, että lähin henkilö, jolta voi pyytää apua työssä selviytymiseen tai työyhteisön ongelmiin, on oma esimies. Esimiehen ja työntekijän suhteen tulee olla luottamuksellinen ja arvostava molemmin puolin. (Piili 2006, 168.)

## 4 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena oli perehdytyskansion laatiminen. Opinnäytetyöni toimeksiantaja oli SuperPark Vantaan ravintola Robson's. Tässä luvussa esittelen toimeksiantoyrityksen, sekä opinnäytetyöni tuloksena syntyneen perehdytyskansion sisällön pääpiirteissään. Tässä luvussa kuvaan myös opinnäytetyöprosessini edistymistä vaihe vaiheelta.

### 4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii SuperPark Vantaan ravintola Robson's. SuperPark – sisäaktiiviteetti puistoja on Suomessa kolme: Vuokatissa (Angry Birds Activity Park), Oulussa ja Vantaalla. Vantaan SuperPark avattiin tammikuussa 2015. Näiden lisäksi myös Turkuun ja Tampereelle ollaan avaamassa SuperPark – sisäaktiiviteetti puistot vuoden 2016 aikana. (SuperPark 2015.)

SuperParkin kohderyhmään kuuluvat erityisesti lapsiperheet. SuperParkin tärkeimpinä arvoina pidetäänkin perheiden yhteistä aikaa. Myös koulu- ja yritysryhmät sekä eri lajien harrastajat ovat tärkeitä kohderyhmiä. SuperParkille on tärkeää lasten ja nuorten hyvinvointi ja liikkuminen ilolla. (SuperPark 2015.)

Opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden, perehdytyskansion, teen ravintola Robson'sille, joka toimii SuperPark Vantaan yhteydessä. Ravintola Robson's on monipuolinen lounasravintola. Lounas on tarjolla maanantaista lauantaihin, ja päivittäin lounaalla on runsas ja monipuolinen salaattibuffet, kaksi lämmintä ruokaa sekä päivän keitto. Lounas valmistetaan alusta loppuun itse paikan päällä. Lounaan lisäksi ravintolassa on tarjolla lista-annoksia koko päivän ajan.

Ravintolassa on kaikkineen 274 asiakaspaikkaa, minkä ansiosta SuperPark ja ravintola Robson's soveltuvat hyvin erilaisten tilaisuuksien ja tapahtumien järjestämiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi yritysten virkistyspäivät, polttarit, syntymäpäivät ja kokoukset. Ravintolassa on A-oikeudet.

Työntekijöitä ravintola Robson'sissa on yhteensä seitsemän. Näistä neljä toimii ravintolassa kokkeina ja kolme salityöntekijöinä. Lisäksi ravintolassa on viikonloppuisin 3-4 ekstratyöntekijää. Ravintolassa ei ole kenelläkään tarkoin määriteltyä työnkuvaa niin, että yksi henkilö tekisi pelkästään jotain tiettyä tehtävää. Ravintola on kuitenkin sen verran pieni ja työntekijöitä on vähän, että kaikki tehtävät kuuluvat periaatteessa kaikille.

#### 4.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee työelämän kautta käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät niin käytännön toteutus kuin siitä raportoiminen tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Alasta riippuen, toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten esimerkiksi perehdyttämisoपा tai turvallisuusohjeistus. Se voi myös olla jonkin tapahtuman järjestäminen. Toteutustapa kannattaa valita kohderyhmän mukaan. Se voi olla joko kirja, kansio tai kotisivut. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa, että opinnäytetyöllä on toimeksiantaja. Tällöin opinnäytetyön avulla voi näyttää laajasti omaa osaamistaan ja herättää kiinnostusta työelämässä, ja näin ollen mahdollisesti myös työllistyä. Työelämästä saatu opinnäytetyönaihe tukee ammatillista kasvua. Etuna on, että toimeksiannetun opinnäytetyön avulla pääsee peilaamaan tietoja ja taitoja työelämään. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16–17.)

### 4.3 Lähtökohdat ja aiheen rajaaminen

Sain opinnäytetyöni aiheen keväällä 2015, kun aloitin opintoihini liittyvän harjoittelun toimeksiantajallani. Toimeksiantajani kertoi tarpeestaan saada perehdytyskansiota uuteen, vasta toimintansa aloittaneeseen yritykseen. Mielestäni aihe kuulosti mielenkiintoiselta ja tiesin aiheen motivoivan minua.

Jo tässä vaiheessa toimeksiantajani esitti muutamia toiveita koskien perehdytyskansiota. He halusivat selkeän ja tiiviin perehdytyskansioon, joka oikeasti käytännössä toimisi yrityksessä. Perehdytyskansiota tulisi käyttää työkalsuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä uusiin työtehtäviin ja tutustuttaessa uuteen työympäristöön.

Opinnäytetyön prosessin alkuvaiheeseen kuuluu aiheanalyysi, eli aiheen ideointi. Aiheanalyysin tarkoituksena on pohtia, millaiset asiat kiinnostavat alan opinnoissa. Aiheen ja aihepiirin valinnassa tärkeintä on valita motivoiva aihe. Motivoivan ja kiinnostavan aiheen avulla pystyy syventämään omaa asiantuntemusta. (Vilka & Airaksinen 2003, 23.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei esitellä tutkimuskysymyksiä eikä tutkimusongelmaa, ellei selvityksen tekeminen kuulu toteutustapaan. Sen sijaan kysymysten asettelu täsmentää, mitä opinnäytetyössä ollaan tekemässä. Toiminnallinen opinnäytetyö kaipaa tietoperustaa sekä teoreettista viitekehystä. (Vilka & Airaksinen 2003, 30.)

Aiheanalyysia tehdessäni, asetin kysymyksiä helpottamaan opinnäytetyöni tekemistä. Näitä olivat muun muassa: Mitä tarkoittaa perehdyttäminen ja millaisia asioita siinä tulee huomioida? Millainen on hyvä perehdyttäjä? Näiden lisäksi halusin opinnäytetyössäni käsitellä myös johtamiseen ja esimiestyöhön liittyviä asioita.

#### 4.4 Opinnäytetyön toteuttaminen

Toiminnallisen opinnäytetyön työprosessista kehkeytyy vähitellen opinnäytetyöraportti. Toiminnallisten töiden raportoinnin täytyy täyttää tutkimusviestinnän vaatimukset. Toiminnallisen opinnäytetyön raportista tulee käydä ilmi mitä, miksi ja miten on tehty, kuvata opinnäytetyön prosessi sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Raportista tulee käydä ilmi myös miten prosessia, tuotosta ja omaa oppimista arvioidaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.)

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote eli produkti. Näitä voivat olla muun muassa kirja, ohjeistus, portfolio tai tapahtuma. Viestinnällisin ja visuaalisin keinoin pyritään luomaan kokonaisilme, jonka avulla voidaan tunnistaa tavoitellut päämäärät. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51.)

Toteutustapaa valitessa kannattaa miettiä, mikä on se muoto, joka palvelee oman opinnäytetyön kohderyhmää parhaiten. Hyvin usein esimerkiksi erilaisten ohjeistusten ja tietopakettien lopullinen muoto tulee olemaan painotuote, kansion kokoaminen tai sähköinen versio. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51–52.)

Ohjeistusten, oppaiden, käsikirjojen sekä tietopakettien kohdalla lähdekritiikki on hyvin tärkeässä asemassa. On tärkeää huomioida, mistä tiedot oppaaseen on hankittu: kirjallisuudesta, Internetistä, lehdistä, artikkeleista, laeista, ohjeista. Täytyy myös ottaa huomioon, kuinka käytettyjen tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 53.)

Opinnäytetyöni produkti on perehdytyskansio. Kansion kokoaminen lähti liikkeelle ideoimalla kansion sisältöä yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kansion kokoamisen apuna olen havainnoinut muita yrityksessä työskenteleviä henkilöitä. Tämän lisäksi kansion kokoamisessa on auttanut omat tietoni ja taitoni yrityksen työntekijänä.



Seuraava vaihe opinnäytetyössäni oli itse kansion kokoaminen. Perehdytyskansion kokoamisessa käytin menetelmänä muiden työntekijöiden sekä oman tekemiseni havainnointia sekä tein muistiinpanoja tärkeistä huomioista.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan sain toimeksiantajaltani neuvoja ja apua perehdytyskansion kokoamiseen. Olemme yhdessä toimeksiantajan kanssa käyneet keskusteluja, millaisia asioita erityisesti tulee huomioida ja mitkä asiat voi jättää vähemmälle huomiolle perehdytyskansiossa. Toimeksiantaja halusi korostaa perehdytyskansiossa oikeanlaisia yrityksen toimintatapoja ja työtehtäviin liittyviä asioita. Vähemmälle huomiolle on jäänyt esimerkiksi yrityksen hallinnolliset asiat, arvot, visiot ja strategiat.

Lopullinen tuote on painettu kansio, jossa olen ottanut huomioon toimeksiantajan ohjeistukset ja toiveet koskien perehdytyskansion visuaalista ilmettä. Opinnäytetyöni kohderyhmää tulee olemaan toimeksiantoyritykseen tulevat uudet työntekijät, jotka ovat pääsääntöisesti nuoria ekstratyöntekijöitä. Heitä tuote palvelee parhaiten, kun perehdytyskansio on tiivis, selkeä ja ytimekäs sekä helposti saatavilla. Painetun tuotteen lisäksi perehdytyskansio tulee olemaan sähköisenä versiona, jotta sitä on helppo muokata ja päivittää tarpeen vaatiessa.

#### 4.5 Valmis tuote

Toiminnallisen opinnäytetyöni produkti eli perehdytyskansio haluttiin toimeksiantajan toiveesta pitää salaisena. Tässä luvussa esittelen kuitenkin pääpiirteissään perehdytyskansion sisällön menemättä sen enempää yksityiskohtiin.

Perehdytyskansio koostuu seitsemästä pääotsikosta. Otsikot ovat ”Ravintola Robson’s”, ”Sijainti, kulkeminen & tilat”, ”Työskentely-ympäristö”, ”Työtehtävät”, ”Laitteiden toiminta”, ”Syntymäpäivien järjestäminen” sekä ”Kokousten järjestäminen”.

Perehdytyskansion ensimmäinen luku ”Ravintola Robson’s” käsittelee itse yritystä, sen toimintaa ja toimintatapoja sekä kohderyhmää. Seuraavissa luvuissa

”Sijainti, kulkeminen & tilat” sekä ”Työskentely-ympäristö” kerrotaan yrityksen osoite, mistä henkilökunnan on tarkoitus kulkea, missä sijaitsee henkilökunnan pukuhuoneet ja taukotilat sekä käydään läpi mitkä kaikki tilat kuuluvat ravintolan henkilökunnan työskentely-ympäristöön.

”Työtehtävät” – luvussa olen listannut erikseen, mitä kaikkea tulee tehdä ennen ravintolan avaamista, päivän aikana, lounasaikaan, lounasajan jälkeen, sekä illalla ennen ravintolan sulkemista ja sulkemisajan jälkeen. Nämä listat toimivat ikään kuin muistilistoina uusille työntekijöille, josta he voivat tarkistaa ovatko he tehneet esimerkiksi aamuvuorossa kaiken tarvittavan ennen ravintolan avaamista.

”Laitteiden toiminta” – luku keskittyy nimensä mukaisesti laitteiden toimintaohjeisiin. Tässä luvussa käydään kuvien avulla läpi, kuinka kassat toimivat pääpiirteisään. Ravintolassa on olemassa eräänlainen tabletti-tietokone, jolla luetaan ns. kanta-asiakaskortteja. Tässä luvussa on myös kuvalliset ohjeet tämän tabletin toimintaan.

”Syntymäpäivien järjestäminen” ja ”Kokousten järjestäminen” – luvuissa ohjeistetaan työntekijää järjestämään syntymäpäivät ja kokoukset oikeaoppisesti. Syntymäpäivien järjestämisessä on tärkeää huomioida syntymäpäivähuone, osallistujien henkilömäärä, tarjoilut ja mahdolliset erityisruokavaliot sekä syntymäpäivähuoneen siisteys, kattaus ja koristelut. Kokousten järjestämisen tärkeimpiä huomioitavia asioita ovat myös osallistujien henkilömäärä, tarjoilut ja mahdolliset erityisruokavaliot sekä lisäksi, mikä pöytämuoto ja millaista kokoustekniikkaa tarvitaan.

#### 4.6 Onnistumisen arviointi

Perehdytyskansio pitää sisällään kaiken sen tiedon, mitä uuden tai yrityksessä jo työskentelevän työntekijän tulee tietää ravintola Robson'sissa työskentelystä. Yrityksestä ja sen toimintatavoista on kerrottu kaikki oleellinen, työtehtävät ja laitteiden toiminta on selostettu melko yksityiskohtaisesti sekä tärkeimmät huomioidut syntymäpäivien ja kokousten järjestämisestä on kerrottu.

Omasta mielestäni olen saanut aikaan sellaisen perehdytyskansion, josta toimeksiantajan kanssa olemme keskustelleetkin. Se, että toimiiko perehdytyskansio käytännössä kyseisessä yrityksessä, päästään testaamaan vasta sitten, kun uusia työntekijöitä tulee yritykseen.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe, perehdyttäminen ja siihen liittyvät asiat, vaikutti minusta jo alusta asti mielenkiintoiselta ja mielekkäältä. Toiminnallinen opinnäytetyö oli omasta mielestäni mieluisampi vaihtoehto kuin tutkimuksellinen opinnäytetyö. Näin pääsin oikeasti tekemään jotain, millä tulee olemaan merkitystä ja josta oikeasti on hyötyä tulevaisuudessa. Omalla kohdallani aiheen mielekkyydellä ja kiinnostavuudella on valtava merkitys motivaation kannalta.

Aloitin opinnäytetyöni aiheeseen perehtymisen silmäilemällä muita samaan aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä ja niiden sisällysluetteloita. Näin mielessäni alkoi hahmottumaan oman opinnäytetyöni sisällysluettelo teoreettisen viitekehyksen osalta. Samalla tutkin myös muiden opinnäytetöiden lähdeluetteloita, jotta saisin itselleni vähän vinkkejä, millaista aineistoa voisin käyttää omassa opinnäytetyössäni.

Tiesin jo valmiiksi, että opinnäytetyöni teoreettisessa viitekehyksessä halusin käsitellä nimenomaan perehdyttämistä, työnopastusta ja niihin liittyviä asioita yhtenä kokonaisuutena. Johtaminen ja esimiestyö olivat toinen kokonaisuus, johon halusin perehtyä oman opinnäytetyöni teoriaosuudessa. Mielestäni haasteellisinta teoriaosuuden kirjoittamisessa oli löytää itseäni kiinnostavaa, aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Tai aineistoa kyllä löytyi, mutta haaste siinä oli rajata sieltä ne omaan opinnäytetyöhöni liittyvät aineistot ja kirjallisuus. Tämä osuus opinnäytetyöprosessissäni vei eniten aikaa.

Perehdytyskansion kokoaminen oli mielestäni melko haasteellista. Kävimme toimeksiantajan kanssa keskustelua perehdytyskansion sisällöstä ja asetimme selkeät tavoitteet perehdytyskansion sisällölle. Tämän lisäksi tutkin muita, valmiita opinnäytetöitä ja perehdytyskansioiden sisällysluetteloita. Näistä sain itselleni hyviä ja kuvaavia otsikoita omaan perehdytyskansiooni.

Perehdytyskansion kokoamista varten olin havainnoinut muita yrityksen työntekijöitä. Kuinka he suorittavat työpäivän aikana eri työtehtäviä? Vertasin näitä toimintatapoja siihen, kuinka itse suoritan näitä samoja työtehtäviä. Keskustelin myös

toimeksiantajani kanssa, millaisia asioita perehdytyskansiossa tulisi painottaa ja mitkä asiat eivät ole niin olennaisia. Perehdytyskansiossa on korostettu oikeanlaisia työtapoja ja työtehtäviä, kun taas yrityksen hallinnolliset ja strategiset asiat ovat jääneet toissijaisiksi asioiksi.

Toimeksiantajan toiveet perehdytyskansion sisällöstä ovat kuitenkin hieman kyseenalaiset. Kun vertaan tekemääni perehdytyskansiota teoreettiseen viitekehykseen perehdyttämisestä, sen määritelmästä ja lainsäädännöllisistä vaatimuksista, huomaan sen olevan vajavainen. Laatimani perehdytyskansio keskittyy sisällöltään enimmäkseen työtehtäviin, työtehtävien vaiheittaiseen selostukseen ja työssä käytettävien laitteiden ohjeistuksiin. Siinä ei ole käsitelty laisinkaan yrityksen työturvallisuusohjeita tai työn turvalliseen tekemiseen liittyviä ohjeistuksia. Kyseessä on siis enemmänkin työnopastus kuin perehdytyskansio.

Tavoitteeksi asetettu selkeän ja kattavan perehdytyskansion kokoaminen saavutettiin. Perehdytyskansio tulee olemaan hyödyllinen osa uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa. Valitettavasti perehdytyskansion toimivuutta päästään testaamaan kuitenkin käytännössä vasta sitten, kun uusia työntekijöitä tulee toimeksiantoyritykseen. Itselläni ei ollut aikaa tai mahdollisuuksia päästä testaamaan koamani perehdytyskansion toimivuutta osana tätä opinnäytetyötä, mutta mahdollisesti tässä on jonkinlainen kehitystehtävä tai muu vastaava jollekin toiselle opiskelijalle.

Oma tavoitteeni oli käsittää, millaisia asioita tulee ottaa huomioon ravintolan jokapäiväisessä toiminnassa ja millaisia asioita tulee huomioida esimiesasemassa. Mielestäni tämä tavoite täyttyi teoriassa. Opin teorian kautta, mitä esimiehen työnkuvaan kuuluu, millaisia asioita esimieheltä vaaditaan ja millainen on hyvä esimies. Käytännössä tämä kaikki ei varmasti ole niin yksiselitteistä kuin teoriassa annetaan ymmärtää. Luulen, että esimiestyö ja johtaminen ovat sellaisia asioita, jotka ihminen oppii tehdessään kantapään kautta.

## LÄHTEET

- Anias, P. 2006. Esimiehen työsuojeluopas – työkirja. Työturvallisuuskeskus.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa. Restamark Oy.
- Erämetsä, T. 2009. Teoriasta todeksi – Esimiestyö käytännössä. Helsinki. Talentum.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki. Työturvallisuuskeskus TKK, palveluryhmä.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet – Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä. Tietosanoma Oy.
- SuperPark. 2015. Saatavilla: <http://www.superpark.fi/>
- Työterveyslaitos. Johtaminen ja esimiestyö. 2015. Saatavilla: [http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/sivut/default.aspx)
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

