

Perehdyttämisopas Cafe Rongolle

Mona Halminen



Tekijä(t) Mona Halminen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Perehdyttämisopas Cafe Rongo	Sivu- ja liitesivumäärä 20 + 28
<p>Cafe Rongo Oy on ravitsemusalan yritys, jolla on kaksi toimipaikkaa Porvoossa. Kahvilat tarjoavat laadukasta artesaani kahvia sekä tuoreista raaka-aineista paikan päällä valmistettuja herkkuja rennolla tyylillä. Kahviloiden tärkeimpiä painopisteitä hyvän kahvin ja rennon tunnelman lisäksi on ihmisläheinen ja ystävällinen asiakaspalvelu.</p> <p>Onnistuneen ja tasokkaan asiakaspalvelun varmistamiseksi haluttiin Cafe Rongolle perehdyttämisopas, joka toimii sekä uusien työntekijöiden kouluttamisessa että jo talossa olevien työntekijöiden kehittämisessä.</p> <p>Tämän työn tavoitteena oli rakentaa Cafe Rongolle toimiva perehdyttämisopas, joka kattavasti esittelee Cafe Rongon ja sen toimintatavat uudelle työntekijälle niin, että hänen on helppo sopeutua uuteen tehtäväänsä tehokkaasti löytäen paikkansa organisaatiossa. Perehdyttämisoppaan tavoitteena oli myös varmistaa, että kaikki Cafe Rongon työntekijät ovat ajan tasalla siitä mitä heiltä odotetaan.</p> <p>Tutkimuksen kohteena olivat Cafe Rongon käytännön toimintatavat sekä organisaatio ja toiminta-ajatus. Niiden ympärille rakennettiin raamit perehtymällä aiheetta koskeviin kirjallisiin lähteisiin. Lisäksi työssä on käytetty suurella kädellä avuksi kirjoittajan omaa ammatillista taustaa sekä kokemuksia työnantajana ja työntekijänä.</p> <p>Työ toteutettiin produktiivisesti ja Cafe Rongolle koottiin konkreettinen perehdytysopas. Opas rajattiin kattamaan nimenomaan salihenkilökunnan perehdyttämiseen liittyvät asiat mutta se toimii suunta-antavana esimerkkinä myös keittiöhenkilökunnan perehdyttämisessä.</p> <p>Tulokseksi saatiin perehdytysopas, joka tukee tehokasta perehdyttämistä. Se luo työntekijälle tavoitteenmukaista itsevarmuutta ja motivaatiota sekä kasvattaa työntekijän luottamusta ja arvostusta organisaatiota kohtaan. Opas tarvitsee rinnalleen omistautuneen perehdyttäjän, joka auttaa perehdytettävää läpi perehdytysprosessin. Oppaan avulla perehdytettävä oppii kuitenkin itse ottamaan vastuun oppimisestaan.</p> <p>Opas otetaan käyttöön ja sen toimivuutta tullaan mittamaan kehittämismielessä. Tämän version suurimpana toiveena on kuitenkin että se välittäisi työntekijälle oikeanlaisen ammatillisen kuvan yrityksestä ja sen toiminta-ajatuksesta. Lopputulokseksi toivotaan perehdytettävän oppivan sen miten tuotetaan asiakkaalle onnistunut ja onnellinen kahvilakokemus.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdyttämisopas, asiakaspalvelu, organisaatio, tehokkuus	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Yritysesittely	2
3	Tavoitteet ja rajaukset	5
4	Perehdyttämisprosessi	7
4.1	Perehdyttäminen	7
4.2	Perehdyttämisen vastuut	7
4.3	Perehdyttämisprosessi.....	8
4.3.1	Ennen työn alkua	8
4.3.2	Ensimmäinen työpäivä.....	9
4.3.3	Ensimmäinen viikko	10
4.3.4	Seuraavat kolme kuukautta	11
4.3.5	Perehdyttämisen päättäminen	11
4.4	Organisaation esittely	11
4.5	Työsopimus, koeaika ja työsuhteen päättäminen	12
4.5.1	Lomauttaminen	13
4.5.2	Työstä eroaminen	14
5	Produktin rakentaminen	15
6	Produktin käyttöönotto.....	17
7	Pohdinta ja yhteenveto.....	18
	Lähteet	20

1 Johdanto

Cafe Rongo Oy on ravitsemusalan yritys, jonka toiminnan aloitimme Porvoossa maaliskuussa 2012. Todettuamme, että Porvoo tarvitsee visiomme näköistä kahvilaa, päätimme yhdessä Uusi-Seelantilaisen ystäväni kanssa perustaa sellaisen. Mielessämme oli selkeä visio aamiaista tarjoavasta erinomaista kahvia valmistavasta rennosta paikasta Porvoossa. Osaamista ja kokemusta olimme kartuttaneet muun muassa Uudessa-Seelannissa, yhdessä maailman kahvikulttuurin edelläkävijöistä. Työskentelimme kahviloissa, paahtimoissa ja seurasimme kahvilayrittäjä ystäviemme elämää. Näin ollen kahvilan perustaminen tuntui luonnolliselta pian idylliseen Porvooseen muuton jälkeen.

Rongon ensimmäinen kahvila avattiin Porvoon Rihkamakadulle noin 50 neliön kokoisiin tiloihin. Reilun vuoden kuluttua tilat osoittautuivat pieniksi ja laajensimme kahvilan toimintaa muuttamalla suurempiin tiloihin sekä avaamalla toisen myyntipisteen. Muutto mahdollisti isommat käytännöllisemmät tilat vilkkaalla Rauhankadulla parempien liikenneyhteyksien läheisyydessä. Toinen myyntipiste puolestaan avattiin toiselle puolelle Porvoon jokea Taidetehtaan kulttuuri- ja kongressikeskukseen.

Cafe Rongo perustettiin kahden ihmisen voimin mutta pian avaamisen jälkeen alettiin rekrytoida työntekijöitä. Myös muutto ja toisen toimipisteen avaaminen vaativat uusia tiimin jäseniä. Tällä hetkellä Rongolla on operatiivisten omistajien lisäksi toistaiseksi voimassa olevalla työsopimuksella kuusi työntekijää. Vakituisten työntekijöiden lisäksi Rongo pitää aina ovet auki työharjoittelijoille. Kolmen vuoden aikana on harjoittelujaksoja suoritettu Rongossa jo toistakymmentä.

Kahvila-alan työntekijöiden vaihtuvuuden seurauksena totesimme, että tarvitsemme Rongoon perehdyttämisoppaan uusien työntekijöiden tehokkaan kouluttamisen tueksi. Myös yrityksen sisäisenviestinnän ja kommunikoinnin kehittäminen on tullut tarpeelliseksi kun tiimiin on tullut enemmän jäseniä.

2 Yritysesittely

Koska molemmilla kahvilan perustajilla on juuria Uuteen-Seelantiin, rakennettiin Cafe Rongo Uusi-Seelantilainen rento kahvilakulttuuri mielessä. Niin sanotusti cosy eli mukavalta tuntuva kahvila tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden nauttia elämästä joka päivässä arjessa. Kahvilaa suunniteltaessa rento ilmapiiri ja loistava palvelu olivat tärkeimpiä painopisteitä laadukkaana ammattitaidolla valmistetun kahvin rinnalla. Tilat ja sisustus suunniteltiin niin, että kenen tahansa on helppo piipahtaa sisään. Ei tarvitse miettiä pukeutumista tai sitä onko tukka hyvin. Rongo on iloinen arkikahvila, jossa jokainen asiakas otetaan inhimillisesti vastaan heidän omana itsenään.

”Haluamme, että asiakas viihtyy ja kokee itsensä tervetulleeksi. On hienoa jos pystymme pienillä teoillamme nostattamaan asiakkaan mieltä”

”Jos onnistumme siinä, että asiakkaan huolet jäävät vierailun ajaksi kahvilan ulkopuolelle, olemme saavuttaneet tavoitteemme”

Rongon tuotevalikoima on rakennettu valikoiduista raaka-aineista. Suosimme lähituotteiden lisäksi, luomu- ja reilunkaupan -tuotteita sekä sellaisia tuotteita joilla on merkitystä juuriimme. Uusin tulokkaamme on Drop-lähdevedet, jotka tukevat Itämeren hyvinvointia. Lisäksi listaltamme löytyy muun muassa läheisen Malgårdin panimon oluita ja paikallisen Huovilan leipomon sämpylöitä. Tuoretuotteemme tulevat Porvoon Perunasta, jonka tavarantoimittajina toimivat muun muassa paikalliset maanviljelijät ja puutarhat.

Rongon rakkain tuote on kahvi, se paahdetaan käsin korkealaatuisista kahvipavuista Rongon omassa paahtimossa Porvoossa. Paahtaja mestari Jordan huolehtii siitä, että baristoillamme on aina mitä parhain ja tuorein kahvilaatu käytössään. Baristamme valmistavat suomalaisten rakastaman pannukahvin lisäksi erikoiskahveja kuten lattea ja cappuccinoa, sekä uusimpien trendien mukaisia käsin suodatettuja kahveja kuten areopress- ja chemex -kahveja.

Rongon keittiössä valmistuvat annokset tehdään aina tuoreena tilauksesta. Menu koostuu pääasiassa brunssi tyyppisistä annoksista, joita voit löytää tyyppisestä Uusi-Seelantilaisesta kahvilasta. Complete breakfast menu eli täydellinen aamiaismenu tarjoaa niin kevyttä myslä kulhollista kuin tuhdimpaa klassista Eggs Benedictiä eli uppomunia rapealla pekonilla. Isommat annokset ovat suunniteltu niin, että ne sopivat myös lounaaksi.

Aamiaisen ja brunssin lisäksi listalta löytyy päivittäin vaihtuva lounaskeitto sekä erilaisia salaatteja.

Vitriinistä löytyy Rongossa leivotut kakut ja piirakat sekä suolaiset muffinit. Suurin osa näistäkin resepteistä tulee ”kiwi” kettiöstä (”Kiwi such as New Zealander eli Uusi-Seelantilainen). Tyypillinen mutakakkua muistuttava mehevä brownie ja kostea pähkinöillä ja tuorejuustolla kuorrutettu porkkanakakku ovat löytäneet Rongoon Uusi-Seelantilaisesta keittokirjasta, jonka kirjoittaminen aloitettiin vuonna 1879.

Kaikki Rongossa valmistetut tuotteet tehdään yksinkertaisista, tuoreista ja puhtaista raaka-aineista. Rongossa arvostetaan ruoan terveellisyyttä ja merkityksellisyyttä ja näistä syistä myös erityisruokavaliot on otettu huomioon. Lähes minkä tahansa annoksen voi tilata esimerkiksi gluteenittomana. Tarjoilijamme huolehtivat siitä, että asiakas löytää tarpeidensa mukaisen annoksen.

Asiakas voi Rongossa käydessään nauttia myös paikallisesta kulttuurista. Kuukausittain vaihtuva taidenäyttelyt koostuvat usein uusien taiteilijoiden teoksista ja mukaan mahtuu muutama tunnettukin nimi. Taidenäyttelyiden lisäksi Rongossa pyörii kaksi musiikki clubia, jotka täyttävät Rongon tilat täysiin mittoihinsa kuukausittain. Steamin’ Jazz Club ja The Club d’ Quatret koostuvat paikallisista lahjakkaista ammattitason soittajista jotka kutsuvat kuukausittain vaihtuvia vierailuvia artisteja mukaan ”jameihin”.

Rongo tarjoaa myös catering palveluita sekä yrityksille, että yksityisille. Suosituin näistä on ollut aamiais-buffet sämpylöineen, hedelmineen ja tuoreine kahveineen. Listalta voi tilata lähes mitä tahansa minkä kokoiselle ryhmälle ikinä onkin tarvetta. Rääätälöimme paketit asiakkaan tarpeiden mukaan.

Rongon asiakaskunta koostuu suurimmilta osin nuorista aikuisista keski-ikäisiin. Yksi suurimmista asiakaskunnista on lähistöllä työskentelevät 30–60-vuotiaat naiset. Tämän lisäksi nuoret pariskunnat, tuoreet äidit ja odottavat käyttävät Rongon palveluita ahkerasti. Rongo tarjoaa pienelle asiakkaalle vaipanvaihto pöydän, potan ja syöttötuolin käytön. Rattaat saa myös tuoda sisään.

Rongo tarjoaa uniikin kahvilakokemuksen kansainvälisellä ystävällisellä paletilla. On se sitten lauantai brunssi pitkällä kaavalla kaveri porukan kanssa tai take-away kahvi arkiaamuna.

”Me Rongossa haluamme tehdä asiakkaan vierailusta helppoa ja tuttavallista. Vaikka se olisi vain pienikin hetki asiakkaan elämässä, me tahdomme tehdä kokemuksesta hänelle oman ja onnellisen”

”It’s about enjoyment at the speed of life”

2.1 Cafe Rongon yhteystiedot ja aukioloajat

Cafe Rongo Porvoon keskusta:

Rauhankatu 33,

06100 Porvoo

Puhelinnumero +358 50 4130441

Aukioloajat:

ma – pe 08:00-18:00

la 10:00–15:00

(Keikkailtoina Rongo on avoinna noin klo 21:00 asti)

Cafe Rongo Porvoon Taidetehtaan aula:

Läntinen Aleksanterinkatu 1,

06100 Porvoo

Puhelinnumero +358 04

Aukioloajat:

ma – pe 10:00- 17:00

la 11:00–17:00

3 Tavoitteet ja rajaukset

Kun opinnäytetyön aiheen valitseminen tuli eteeni koin tämän mahdollisuutena kehittää ja helpottaa Rongon uusien työntekijöiden perehdytystä. Näin ollen opinnäytetyön tavoitteena oli koota yhteen ne asiat, jotka Cafe Rongon työntekijän tulee uudessa työssään oppia ja tietää. Tavoitteena oli rakentaa perehdyttämispas, joka kattavasti esittelee Rongon ja sen toimintatavat uudelle työntekijälle niin, että hänen on helppo sopeutua uuteen tehtäväänsä tehokkaasti löytäen paikkansa organisaatiossa. Tavoitteena oli, että perehdyttämispas tulee olemaan Cafe Rongon työntekijälle nimenomaan motivoiva työväline, jonka avulla hän aloittaa uuden työnsä hyvissä merkeissä.

Opinnäytetyön käsiteltävä ongelma oli se, mitä asioita Cafe Rongon uuden työntekijän perehdytyksessä tulee huomioida ja millaista perehdyttämismallia voidaan käyttää perehdytyksen tukena, jotta perehdytys olisi tehokasta ja selkeää. Tutkimuksen kohteena olivat Cafe Rongon käytännön toimintatavat sekä organisaatio ja toiminta-ajatus. Tärkeitä aiheita olivat muun muassa kysymykset siitä mitä tulee ottaa huomioon yritystä esitellessä, mitkä ovat uuden työntekijän työtehtävät ja vastuualueet organisaatiossa ja mitä käytännön asioita kuuluu rekrytoimiseen ja työsuhteen aloittamiseen.

Rajasin opinnäytetyön salihenkilökunnan perehdyttämiseen, mutta yleiset käytäntötavat koskevat myös keittiöhenkilökuntaa. Ajatuksena on, että perehdyttämispas tukee myös keittiöhenkilökunnan perehdyttämisen alkamista mutta siihen liitetään myöhemmin tarkempi kuvaus keittiöhenkilökunnan yksityiskohtaisemmista tehtävistä, joita ei tässä opinnäytetyössä käsitellä.

Keskeisiä lähteitä olivat Cafe Rongossa tehdyt havainnoinnit ja listat työntekijöiden päivittäisistä työtehtävistä ja hallittavista asioista. Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta käytin muun muassa teoriaa ja produktin runkoa rakentaessa. Apuna käytin myös aikaisemmasta työpaikasta Arborio Limited saamaa perehdyttämismateriaalia. Viimeisimpänä lähteenä mukaan hyppäsi vielä Joseph A. Michellin kirjoittama kirja *Leading the Starbucks way*, jota tässä työssä käytin vain minimaalisesti mutta joka innoitti aloittamaan suunnitelmat perehdyttämispoppaan kakkososan kirjoittamiselle. Toteutin opinnäytetyön produktiivisesti ja kokosin Cafe Rongolle konkreettisen tuotteen eli perehdyttämispoppaan.

Työn lopputuloksen tavoittelin vastaavan toiveeseeni Cafe Rongon uudesta toimivasta perehdyttämispoppaasta. Sen merkitys Cafe Rongolle on suuri, sillä se auttaa ja nopeuttaa työntekijän perehdyttämisen prosessissa. Se merkitsee tehokasta ja perusteellista perehdyt-

tämistä kaikille uusille työntekijöille ja pitää näin tietynlaista tasoa yllä. Toivomuksena oli, että jokainen Cafe Rongon työntekijä saa tarvitsemansa samantasoisien ja tasapuolisen koulutuksen uuteen työhönsä. Perehdyttämismallia toteuttamalla työntekijälle annetaan tarvittavat työkalut uuteen työhön sopeutumiseen, organisaatiosta oppimiseen ja työtapojen harjoitteluun.

Toivomuksena on, että Cafe Rongo tulee hyötymään perehdyttämispöytäkirjasta monella tavalla. Sen avulla työntekijän työsuhteen aloittaminen tulisi olla helpompaa ja tehokkaampaa. Perehdyttämispöytäkirja tulee myös tukemaan ja kehittämään jo rekrytoitujen työntekijöiden työtä. Kommunikointi helpottuu kun kaikki tietävät tarkasti paikkansa ja vastuualueensa yrityksessä. Itsevarmuus työtehtäviin kasvaa ja luottamuksen rakentaminen molemmiin puolin työntekijän ja työnantajan välillä kehittyy selkeiden ohjeiden ja toimitapojen ansiosta.

4 Perehdyttämisprosessi

Tässä kappaleessa käydään läpi teorioita ja aiheita, joihin opinnäytetyö pohjautuu. Samalla selvitetään työn keskeisiä käsitteitä käyttäen apuna kirjallisia lähteitä esimerkiksi Hokkaselta, Hyyppäseltä ja Taatilalta 2008. Viitekehys käsittelee pääasiassa perehdyttämisen kulkua ja työntekijän motivoimista uuteen työhönsä.

4.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen tässä työssä tarkoittaa työntekijän kouluttamista uuteen työtehtävään ja työympäristöön. Sen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle työkalut, joiden avulla hän oppii mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti omat tehtävänsä ja vastualueensa organisaatiossa. Perehdyttäminen on onnistunut hyvin kun työntekijä on päässyt nopeasti kiinni varsinaisiin työtehtäviinsä ja oppinut talon tavat toimia tehokkaasti ja turvallisesti. Hyvällä perehdyttämisellä vältetään myös vahinkojen sattumista sekä kasvatetaan uuden työntekijän itsevarmuutta uuteen tehtäväänsä. Perehdytysprosessi pitää sisällään sekä työntekijän että kollegoiden tiedottamisen, työntekijän vastaanoton, varsinaisen perehdyttämisen kuten käytännön opetteluun uuteen työhön sekä perehdytyksen yritykseen itseensä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 62-63. Hyppänen, 2007, 104-195).

Perehdyttämisen tavoitteena on myös motivoida uutta työntekijää ja auttaa kehittymään niin, että hänen on helppo sopeutua uuteen työympäristöön ja tulla hyväksytyksi kollegoiden seurassa. Hokkasen, Mäkelän ja Taatilan mukaan hyvässä perehdyttämisessä uudelta työntekijältä toivotaan uusia kehittämissuhteita, sillä aloittavalla työntekijällä on usein tietty kuva yrityksestä sekä mahdollisesti ideoita sen kehittämiseksi. Heillä saattaa myös olla kokemusta alan muilta toimijoilta. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 62-63).

4.2 Perehdyttämisen vastuut

Uuden työntekijän perehdyttäjinä toimivat tehtävään valitut kollegat, kummit ja tutorit sekä lähimmät esimiehet. Perehdyttäjien vastuulla ovat muun muassa perehdytysohjelman suunnittelu, työympäristön ja työpisteen järjestäminen uudelle työntekijälle, yrityksen esitleminen, työntekijöiden tukihenkilöiden esittely sekä selvitys työnsuojelusta. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 63–64. Hyppänen, 2007, 195).

Esimiehen tehtävänä on huolehtia kaikista työaloittamiseen liittyvistä järjestelyistä sekä selkeiden työalueiden jakamisesta niin varsinaisessa työssä kuin myös perehdytysprosessissa. Kummin tehtävänä on puolestaan auttaa uutta työntekijää sopeutumaan uuteen

työympäristöön ja uusiin kollegoihin. Pienemmissä organisaatioissa esimies hoitaa sekä oman että kummin tehtävät mutta Hokkasen, Mäkelän ja Taatilan mukaan työntekijästä on mukava saada myös niin sanotusti epävirallista perehdyttämistä, jolloin he saavat tukihenkilön, jolle kertoa asioista, joista ei välttämättä halua puhua suoraan esimiehen kanssa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 63–64. Hyppänen, 2007, 195).

Kummin tehtävänä on myös helpottaa esimiehen taakkaa perehdyttäjänä, sillä esimiehellä saattaa olla muitakin perehdytettäviä. Kummiksi valittava työntekijä kannattaa valita huolella. Työntekijä, joka on motivoitunut työhönsä ja jolla on selvä käsitys organisaation toimintatavoista sekä saa tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen, todennäköisesti onnistuu perehdytys tehtävässään ja saa aikaan motivoituneen tehokkaan työntekijän. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 63–64. Hyppänen, 2007, 195).

4.3 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen koostuu neljästä eri osasta. Perehdyttäminen alkaa jo ennen ensimmäistä työpäivää, jonka jälkeen se jaetaan ensimmäiseen työpäivään, ensimmäiseen viikkoon ja sen jälkeiseen seuraavaan kolmeen kuukauteen. Perehdyttämisajat saattavat vaihdella organisaatiosta riippuen mutta siihen kannattaa kuitenkin varata reilusti aikaa sillä usein uuden työntekijän todellinen perehtyminen organisaatioon kestää kuukausia. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 64).

4.3.1 Ennen työn alkua

Perehdyttämisprosessi alkaa jo työsopimuksen kirjoittamisvaiheessa, jolloin työntekijälle voidaan antaa myös yritykseen liittyvää materiaalia luettavaksi ennen töiden aloittamista. Materiaalina voidaan käyttää muun muassa yrityksen esitettä, henkilöstökertomusta, vuosikertomusta tai kirjallista toiminta-ajatusta, tiedotteita, henkilökunta- tai asiakaslehtiä, tuote- ja palveluesitteitä sekä kirjoja ja turvallisuus ohjeita tai muuta vastaavaa materiaalia. Materiaali voi sisältää asiaa myös työterveyspalveluista, henkilökuntaeduista ja muista aiheellisista henkilökuntaa koskevistä asioista. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 64–65).

Tarvittavien oheismateriaalien lisäksi, on yleistä, että perehdyttämisen tueksi suunnitellaan työntekijän käsikirja. Käsikirjan tulisi pitää sisällään muun muassa seuraavat asiat: lyhyen kuvauksen yrityksestä, kuvauksen perus ehdoista ja työntekijöiden olosuhteista (työtunneista, lomista, eläkesuunnitelmasta, vakuutuksista ja palkka järjestelyistä), kuvauksen poissalaolo- ja sairaus-ilmoituksista, kuvauksen yrityksen säännöistä, kuvauksen yrityksen menettelytavoista, kuvauksen yrityksen ammattiliittoasioista, kuvauksen yrityk-

sen koulutus ja harjoittelu mahdollisuuksista, kuvauksen yrityksen terveys- ja turvallisuusjärjestelyistä, kuvauksen yrityksen lääkitys- ja ensiapupakkauksista sekä ruokailumahdollisuuksista. (Armstrong, 2009,604–605).

Esimiehen tehtävänä on huolehtia kaikista hallinnollisista asioista ennen työntekijän ensimmäistä työpäivää. Esimies on vastuussa muun muassa työtehtävien suunnittelusta ja työntekijälle asetettavien tavoitteiden suunnittelusta sekä päivittäisistä järjestelyistä kuten palkanmaksun järjestämisestä, työtilojen/työkalujen, kulkukorttien ja salasanojen järjestämisestä sekä kummin valitsemista. Jotta uusi työntekijä saa uudesta työpaikasta hyvän ensivaikutelman on esimiehen varmistettava, että kaikki on valmiina uutta työntekijää varten. Näin uusi työntekijä saa luotettavan ja ammattitaitoisen ensivaikutelman organisaatiosta, jossa hän aloittaa työt ja tuntee näin itsensä motivoituneeksi ja tervetulleeksi. Hyppänen antaa kirjassaan esimerkin siitä kuinka hyvässä organisaatiossa työntekijällä oli jo käyntikortitkin valmiina ensimmäisen päivän asiakastapaamisessa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 64–65). Hyppänen, 2007, 195–196).

Kummin tehtäviin ennen ensimmäistä työpäivää kuuluu vanhojen työntekijöiden valmistaminen uuteen työntekijään. Usein tämä tarkoittaa sitä, että kummi kertoo kuka on tulossa ja mihin tehtävään ja milloin hän aloittaa työt. Tämän lisäksi kummin tehtävän on lähettää uudelle työntekijälle tervetulo viesti tai paketti jossa hän kertoo itsestään ja organisaatiosta sekä toivottaa työntekijän tervetulleeksi. Kummi voi viestin yhteydessä antaa myös vinkkejä ensimmäisen työpäivän varalle. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 65).

Mikäli työntekijöitä on paljon, saattaa olla mahdollista järjestää induktio kursseja suuralle ryhmälle. Muodollisella kurssilla käydään läpi organisaatioon liittyviä asioita kuten yrityksen esittelyn, asiaa organisaation tuotteista ja palveluista sekä asiaa yrityksen missiosta ja arvoista. Nämä kurssit eivät kuitenkaan korvaa lähiopastusta uuteen työhön. (Armstrong, 2009,605–606).

4.3.2 Ensimmäinen työpäivä

On erittäin tärkeää, että esimies on varannut riittävästi aikaa uuden työntekijän tapaamiseen ensimmäisenä päivänä. Perehdyttäminen aloitetaan useasti ensin esimiehen ja kummin esittelyllä ja usein sen jälkeen työtehtävien ja tavoitteiden läpikäymisellä. Uudelle työntekijälle esitellään lähimmät esimiehet sekä kollegat. On tärkeää, että työntekijä tutustuu heti myös isoimpiin esimiehiinsä lähimpien esimiestensä lisäksi, jottei heistä tule etäistä kuvaa. Myös kollegoihin tutustuminen on tärkeää, sillä usein he ovat parhaita ”ystäviä”

auttamaan ja vastaan kysymyksiin, joita uudella työntekijällä saattaa herätä. (Armstrong, 2009,605).

Tässä vaiheessa on hyvä käydä konkreettisesti läpi se millaisessa yrityksessä hän on aloittamassa työnsä (on erittäin tärkeää kertoa myös siitä mistä asioista hänen ei tulisi puhua yrityksen ulkopuolella). Työntekijälle saattaa tässä vaiheessa olla hyväksi kertoa myös sitä miten yritys toimii kokonaisuutena eri yksikköjen välillä, jolloin hän saa selkeämmän kuvan siitä mistä yritys koostuu. Yleisten yritykseen liittyvien keskustelun jälkeen siirrytään itse työntekijän työhön. Tässä vaiheessa käydään läpi muun muassa sitä mistä se koostuu, ketkä ovat asiakkaita, mitä työvälineitä käytetään ja miten sekä kuinka työtä arvioidaan. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 65). Hyppänen, 2007,196).

Tämän jälkeen kummi vie uuden työntekijän kierrokselle organisaation tiloihin ja esittelee uuden työntekijän kollegoille. Työympäristön esittelyyn kuuluu muun muassa henkilökunnan sisäänkäyntien esittely, saniteettihuoneiden esittely, taukutilojen esittely sekä työpisetteet. Tässä vaiheessa kummi saattaa myös jakaa muun muassa kulkuluvat ja pysäköintiluvat tai muut tarvittavat. Ensimmäisenä päivänä on hyvä käydä läpi perehdytysohjelma työntekijän kanssa, jolloin hän tietää mitä on myöhemmin luvassa. Kun ensimmäinen päivä on loppuillaan, tulisi työntekijän tietää mitä seuraavana aamuna tulee tapahtumaan ja mistä hänen tulee aloittaa omat työnsä seuraavana päivänä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 65).

Mikäli uusia aloittavia työntekijöitä on paljon, voidaan myös ajatella järjestettävän perehdytyspäivät jolloin esimerkiksi ennen työaloittamista uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi organisaation yhteisiä asioita kuten missiota, toiminta-ajatusta, arvoja, visiota, strategioita, asiakkaita, yhteistyö-kumppaneita ja historiaa (Hyppänen, 2007, 196).

4.3.3 Ensimmäinen viikko

Tavoitteet ensimmäiselle viikolle ovat omiin työtehtäviin tutustuminen ja perehtyminen sekä omien verkostojen rakentaminen organisaatiossa. Työtehtäviin kouluttaminen ja opastaminen tapahtuvat myös yleensä ensimmäisen viikon aikana. Kun opastaminen ja kouluttaminen on tehty, siirtyy vastuu perehtymisestä uudelle työntekijälle itselleen. Kummin tehtävänä on tämän jälkeen vastata kysymyksiin ja ohjata työntekijää oikeaa suuntaan. Ensimmäisen viikon lopulle järjestetään usein tapaaminen työntekijän, kummin ja esimiehen välille, jossa käydään läpi ensimmäisen viikon kulkua ja sitä miten perehtyminen uuteen työhön on sujunut. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 66)

4.3.4 Seuraavat kolme kuukautta

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana kummin tehtävänä on huolehtia, että uusi työntekijä tulee kutsutuksi organisaation kokouksiin ja tapahtumiin. Hänen tehtävänä on myös huolehtia siitä, että hän saa tarvittavan tuen uuden työnsä kanssa. Joissain organisaatioissa on laadittu perehdyttämislista jota seurataan tämän kolmen kuukauden ajan, jonka kummi käy läpi työntekijän kanssa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 67. Hyppänen, 2007, 198).

Vastuu tämän kolmen kuukauden aikana on kuitenkin työntekijällä itsellään siitä, että hän oppii tehtävänsä huolellisesti. Työntekijän aktiivisuus perehtymisessä on tärkeää. Järkevästi järjestetyssä ja toimivassa perehdytysohjelmassa uusi tieto ja taito jaetaan työntekijälle sopivassa tahdissa, jolloin työntekijän on helpompi omaksua asiat paremmin ja varmemmin. Myös palautteen antaminen perehdytysohjelman aikana on erittäin merkittävää. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 67. Hyppänen, 2007, 198).

4.3.5 Perehdyttämisen päättäminen

Perehdyttämisen lopulla on syytä järjestää taas tapaaminen, jossa esimies ja työntekijä käyvät yhdessä läpi perehdyttämisen kulkua. Sitä miten kaikki on sujunut ja mitä pitäisi vielä kehittää. Tässä vaiheessa on esimiehellä mahdollisuus kuunnella myös työntekijäänsä mahdollisissa kehittämisideoissa. Uusi työntekijän on katsellut organisaation toimintatapoja tuorein silmin, jolloin hänellä saattaa olla varteen otettavia kehittämisideoita. Työntekijällä saattaa myös olla jonkinlainen käsitys siitä miten hänen mielestään perehdytysohjelmaakin voisi parantaa ja että oliko kummiksi valittu tarpeeksi pätevä kollega. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 67. Hyppänen, 2007, 198–199).

Kun perehdytys on onnistunut hyvin, on työnantajalla sekä työntekijällä luottavainen mieli siitä miksi työ sopimus kirjoitettiin alun alkaen. Perehdytyksen aikana työntekijän positiivinen kuva yrityksestä joko kasvaa tai heikkenee. Perehdyttämisen loputtua on usein mukava lopettaa perehdytys tilaisuuteen, jossa uusityöntekijä todetaan yhteisön viralliseksi työntekijäksi, jolloin hän tuntee itsensä yhteisöön kuuluvaksi. (Hyppänen, 2007, 199. Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008, 69).

4.4 Organisaation esittely

Uuden työntekijän perehdyttämisen yhteydessä on tärkeää, että organisaatio esitellään työntekijälle tehokkaasti. Organisaation esittely on prosessi virkaanastumisen yhteydessä, jossa uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi ja hänelle annetaan tarvittava informaatio.

tio ymmärtääkseen organisaatiota. Tämä auttaa työntekijää asettumaan nopeasti ja tehokkaasti uuteen virkaansa. Organisaation esittely on tärkeää sillä sen avulla uudelle työntekijälle rakennetaan ensivaikutelma yrityksestä. Se vahvistaa työntekijän positiivista asennetta organisaatiosta ja luo ammattimaisen suhteen organisaation ja uudentyöntekijän välille. (Armstrong, 2009,603).

Mitä paremmin organisaation esittely vaiheessa on kuvattu yrityksen arvoja ja haluttuja toimintamalleja sitä paremmalla todennäköisyydellä uusi työntekijä sisäistää asiat ja uskoo uuteen työpaikkaansa ja sen tuotteisiin. Michelli kirjoittaa kirjassaan *Leading the Starbucks way*, siitä kuinka tärkeää on, että Starbucks brändin uusi työntekijä ymmärtää yrityksen ajatusta siitä, ettei brändi myy pelkästään loistavaa kahvia vaan onnistunutta ihmisläheistä kahvila kokemusta. Perehdyttämisen alkutaipaleella Starbucksin työntekijä osallistuu kahvikoulutuksen lisäksi asiakaspalvelu kursseille (Customer Basics) sekä kahvila kokemusta käsittävälle kurssille (Starbucks Experience) (Michelli 2014,36–41).

Michelli viittaa kirjassaan yhden Starbucksin johtajan Howard Schultzin ajatuksiin siitä kuinka kahvi on heidän brändinsä ollenaisiin ja keskeisiin osa mutta painottaa sitä kuinka ihmisläheisyys ja inhimillinen kahvila kokemus ovat Starbucks brändin sydän. Kun nämä asiat saadaan välitettyä työntekijälle heti alkutaipaleella, on onnistuttu. (Michelli 2014,36).

Organisaation täydellinen esittely vähentää myös riskiä siitä, että uusi työntekijä päättäisi olla jatkamatta yrityksessä harjoittelujakson päätyttyä. Armstrongin mukaan organisaation esittelyllä vältetään uuden työntekijän päätös luopua uudesta työstä liian nopeasti. Uusien työntekijöiden etsiminen, palkkaaminen ja kouluttaminen vievät aikaa ja kuluja jolloin on hyvä, että työntekijä ymmärtää ja viihtyy uudessa työssään nopeasti. Ensivaikutelma on kaikkein tärkein elementti sille millaisen arvostuksen työntekijä organisaatiolle asettaa. (Armstrong, 2009,603).

Useimmat työntekijät tuntevat pientä jännitystä siitä miten heidät otetaan vastaan organisaatiossa sekä siitä kuinka he onnistuvat uudessa tehtävässään. Näistäkin syistä on siis tärkeää, että työntekijä otetaan vastaan ystävällisesti ja auttavaisesti (Armstrong, 2009,604).

4.5 Työsopimus, koeaika ja työsuhteen päättäminen

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen mukaan työsopimuksen solmii työnantaja ja työntekijän. Osapuolet voivat sopia koeajasta eli niin sa-

notusta harjoittelujaksosta joka voi pisimmillään kestää kuukautta. Koeaikana työsuhde voidaan päättää joko työnantajan tai työntekijän toiveesta ilman suurempaa selvitystä tai irtisanomisaikaa. Tällöin työsuhde päättyy kyseisen työpäivän päättymiseen. (Finlex.2015).

Kun koeaika on päättynyt, voidaan käydä keskustelua siitä, että ollaanko yhteisesti sitä mieltä että työntekijän on hyvä jatkaa työsuhdettaan uudelle tasolle. Työsopimus voi olla tämän jälkeen joko toistaiseksi voimassaoleva tai määräaikainen. Voimassaolevan- tai määräaikaisen työsopimuksen purkaminen vaatii irtisanomisaikaa joka määräytyy alan työehtosopimuksen mukaan riippuen työsuhteen kestosta. (Finlex.2015).

Yksi vaativimpia asioita henkilöstöhallinnossa on se miten toimia kun työntekijän työsuhde päättyy ja työntekijä joko lomautetaan, erotetaan tai jää eläkkeelle. (Armstrong, 2009,610).

4.5.1 Lomauttaminen

Lomauttaminen tapahtuu kun yrityksessä tapahtuu muutoksia, jolloin yrityksellä ei ole esimerkiksi kustannuksellisista syistä mahdollisuutta jatkaa työntekijän työsuhdetta. Kun tällaiseen tilanteeseen joudutaan, on tärkeää, että lomauttamista yritetään välttää mahdollisimman pitkään. On myös tärkeää että mikäli lomauttaminen kuitenkin tapahtuu, hän saa lomauttamisen yhteydessä ja sitä ennen henkilöstöhallinnolta täydellisen tuen uuden työn löytämiseen. (Armstrong, 2009,610).

Tulevaisuuden suunnittelulla voidaan välttää lomauttamisen pakkoa. Esimerkiksi vähentämällä uusien työntekijöiden palkkaamista ja jakamalla työtehtäviä jo olemassa olevien työntekijöiden kesken, vähentämällä ylityötunteja, vähentämällä osa-aikaisia sekä väliaikaisia työntekijöitä voidaan vähentää lomauttamisen riskiä. (Armstrong, 2009,610).

Lomauttamisen tultua ajankohtaiseksi voidaan myös kartoittaa mahdollisia vapaaehtoisia työntekijöitä lomauttamiseen. Tässä voi kuitenkin käydä niin, että yritys menettää yhden parhaimmista työntekijöistä. Mikäli yrityksen parhaimpia työntekijöitä ilmoittautuu vapaaehtoiseksi, voidaan tässä vaiheessa hänelle ehdottaa erityistä lojaalisuus bonusta mikäli he suostuvat vielä jäämään. (Armstrong, 2009,610).

Lomauttamisen yhteydessä työntekijälle annetaan uudelleen sijoittumisohjausta, joka auttaa työntekijää löytämään toisen työn. Työntekijä voi saada apua erilaisilta neuvoilta tai

konsulteilta mutta suuremmassa mittakaavassa voidaan järjestää 'job shop' jossa esimerkiksi henkilöstöhallinto tai erikoistunut uudelleen sijoittamisjärjestö etsii työntekijöille työpaikkoja sekä järjestää työntekijöille haastatteluita. Tahot saattava auttaa myös ansioluettelon kirjoittamisessa sekä neuvoa kuinka antaa haastattelussa hyvä vaikutelma itsestään. (Armstrong, 2009,610–611).

4.5.2 Työstä eroaminen

Työstä eroaminen tapahtuu silloin kun työnantaja päättää työntekijän työsuhteen. Työsuhteen päättymisen syynä saattaa olla työntekijän työpaikanvaihdos, arvonalennus tai työstä erottaminen. Erottamisen tulisi tapahtua oikeuden mukaisesti niin, että työntekijälle annetaan mahdollisuus nähdä syy, miksi heitä ollaan erottamassa ja että heille mahdollisesti annetaan mahdollisuus oppia virheistään, niin ettei erottamista tarvitse tehdä. (Armstrong, 2009, 611–612).

Erottamisessa voidaan edetä seuraavien askeleiden mukaan: ensin annetaan epävirallinen suullinen huomautus työntekijän virheistä, seuraavalla kerralla annetaan ensimmäinen kirjallinen huomautus ja mikäli väärä käytös jatkuu, tämän jälkeen annetaan toinen kirjallinen jonka jälkeen huonon käytöksen jatkuttua voi työnantaja purkaa työntekijän työsuhteen. (Armstrong, 2009, 611–612).

5 Produktin rakentaminen

Lähdin toteuttamaan opinnäytetyötä produktityyppisesti, sillä tarkoituksena oli luoda Cafe Rongolle konkreettinen tuote eli perehdyttämisosas. Aloitin miettimällä millaisiin raameihin haluaisin työn rakentaa. Havainnoin ja punnitsin Rongon keskeisiä perehdyttämisen aiheita ja asetin ne tärkeysjärjestykseen. Sisällön rakentamisessa auttoi muun muassa kirjallinen materiaali aiheesta perehdytysprosessi sekä perehdytysmateriaali, jota olin saanut aikaisemmasta työpaikastani. Perehdytysprosessin ja sisällön ympärille oli selkeää lähteä rakentamaan Rongolle yksilöllistä perehdytysopasta.

Koottuani pääasiat aloitin kirjoittamaan niille sisältöä. Organisaation esittelyn koin tärkeäksi aiheeksi Rongon arvojen ja hyvän asiakaspalvelun tärkeyden takia. Siksi halusin rakentaa osiosta suhteellisen kattavan ja myyvän. Organisaation esittelyn apuna käytin Rongon esittelymateriaalia sekä Joseph A. Michellin kirjoittamaa bestselleriä aiheesta johtaminen Starbucksin tavalla. Kirjasta löytyy paljon motivaatiota nostattavia aiheita ja lausahduksia, jotka muistuttavat hyvin Rongon arvoja ja näkemystä siitä millainen kahvilan ja sen palvelun sekä asiakaskontaktin haluttiin alusta alkaen olevan.

Kun organisaation esittelyn osuus oli kasassa, oli keksittävä miten voisin tukea juuri kirjoittamiani asioita. Tästä syntyi asiakaspalvelun kulun kuvausta selventävät ohjeet. Ohjeet, joita työntekijä seuraa soveltaen niitä oman persoonallisen iloisen asiakaspalvelu profiilinsa. Tämän osuuden kokoamiseen käytin alankokemustani sekä perehdyttämismateriaalia aikaisemmasta työpaikastani.

Seuraavaksi lähdin tutkimaan Rongon käytännön toimintatapoja. Mitä asioita työntekijälle käytännössä opetetaan ja mitä hänelle tulee eteen perehdyttämisyksikön aikana. Käytännön asioita ovat muun muassa työajat, pukeutuminen ja hygienia. Tähän kohtaan hain apua Elintarvikeviraston säädöksistä, paloturvallisuus ohjeista sekä alan Työehtosopimuksesta.

Näiden osuuksien jälkeen syvennyin työntekijän uuteen työnkuvaan ja itse työtehtävään. Tein muun muassa muistilistoja työntekijälle, joiden avulla edetä työpäivän aikana. Olen kokenut samankaltaiset listat toimiviksi aikaisemmissa työpaikoissa ja näen niiden tarpeellisuuden myös Rongon perehdyttämisyksikössä. Listat on suunniteltu niin, että työntekijä valitsee hänen työvuoroaan (riippuen kellonajasta) koskevan listan josta hoitaa kaikki tehtävät ja merkitsee ne tehdyiksi. Näin ei jää mahdollisuutta siitä, että jokin asia jäisi tekeväksi.

Lopuksi kokosin perustietoa tilitykseen liittyvistä asioista kuten kanta-asiakaskorteista ja muista asiakaseduista. Rongon vitriinituotteista laadin tuotesisällöt, jotka työntekijän tulee opetella voidakseen suositella tuotteita asiakkaalleen. Viimeiseksi liitettiin muutama usein kysytty kysymys ja viesti kenttä johon työntekijä voi miettiä asioita johon haluaa lisäselvitystä.

6 Produktin käyttöönotto

Perehdyttämisoppaan käyttö aloitetaan jakamalla se jo olemassa oleville työntekijöille. Sen jakamisen yhteydessä pidetään työntekijöiden kesken tapaaminen, jossa perehdytysopas käydään läpi. Tapaamisen tarkoituksena on varmistaa, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla ja noudattavat Rongon toimintatapoja saman mallin mukaan. Perehdytysoppaaseen tutustumisen uskon kehittävä työntekijöiden työskentelyä sekä muistuttavan työntekijää siitä mitä heiltä odotetaan.

Toivon perehdytysoppaan kehittävä myös tiimin keskeistä kommunikointia ja luottamuksen rakentamista. Tavoitteenani oli, että jokainen Cafe Rongon työntekijä saa tarvitsemansa samantasoisesta ja tasapuolisen koulutuksen uuteen työhönsä mikä tarkoittaa sitä, että myös jo talossa olevien työntekijöiden tulee tutustua perehdyttämisoppaaseen. On myös tärkeää, että koko tiimi tietää mitä tapahtuu kun uusi työntekijä aloittaa työnsä Rongossa. Tämä auttaa jo talossa olevia työntekijöitä tukemaan uutta työntekijää perehdytysprosessin aikana.

Käyttömaksimin perehdyttämisopas saa kun rekrytoimme Rongoon uusia työntekijöitä tai kun työharjoittelija aloittaa harjoittelujakonsa. Perehdyttämisopas ojennetaan uudelle työntekijälle ennen työn aloittamista. Koska perehdyttämisopasta ei ole vielä käytännössä testattu kiinnitetään sen tuomaan hyötyyn tai haittaan erityistä huomiota. Samalla kun työntekijän edistymistä seurataan hänen perehdytysprosessin aikana, myös perehdytysoppaan toimivuutta seurataan.

Viimeistään perehdytysprosessin palautekeskustelussa käydään läpi sitä, mikä oli jakson aikana onnistunutta ja mikä ei ja missä asioissa olisi kaivannut enemmän opastusta juuri perehdytysoppaan näkökulmasta. Myös jo tiimissä olevilta työntekijöiltä pyydetään palautetta perehdytysoppaasta ja sen kehittämisestä. Perehdytysoppaan täydentäminen laiteetaan käytäntöön saman tien ja sitä täydennetään sopivin aikavälein.

Perehdytysopas on suunniteltu nimenomaan Cafe Rongon yksityiseen käyttöön, jolloin produktia ei julkaista sähköisesti. Olen kuitenkin valmis jakamaan oppimaani kiinnostuneiden kanssa.

7 Pohdinta ja yhteenveto

Perehdyttämispoppaan kokoaminen on ollut tavoitteeni jo pitkän aikaa. Näistä syistä olen hyvin onnellinen, että ensimmäinen versio siitä on valmis. Olen tyytyväinen lopputulokseen vaikkei se kata vielä läheskään kaikkea mitä se voisi. Loistavaa on se, että työtä kirjoittaessani nousi esille tärkeitä ajatuksia siitä mitä asioita Rongossa tulisi selventää työntekijöille, jotta työnlaatu kehittyisi.

Opinnäytetyön näkökulmasta raja oli tietysti vedettävä johonkin ja toisaalta hyvä näin sillä ilman opinnäytetyön draivia en välttämättä saisi minkäänlaista teosta aikaiseksi. Teos laajentuisi aihe aiheelta enkä välttämättä osaisi vetää rajaa mihinkään. En tajunnut ennen työn kirjoittamista että juuri perehdytysoppaan laatimisen tulisi olla prioriteettini. Työtä kirjoittaessani ja lähteitä tutkiessani opin sen, että aihe on hyvinkin kiireellinen, pitääksemme hyvän asiakaspalvelutason yllä.

Mietin myös sitä, että olisiko työ täysin erilainen jos joku ulkopuolinen olisi kirjoittanut sen. Nythän se on tehty omasta näkökulmastani opiskelijana, kahvilan omistajana, esimiehenä sekä työntekijänä. Olen tehnyt työn täysin itsenäisesti luottaen omaan ammatilliseen taustani mutta voisinko kehittää sitä esimerkiksi tuomalla jonkun toisen ammattitaitoisen tahon mukaan seuraavan version kirjoittamiseen.

Odotan innolla sitä miten perehdytysopas otetaan Rongossa vastaan ja sitä millaista palautetta voin saada sen kehittämiseksi. Uskon, että se auttaa ja nopeuttaa työntekijän perehdyttämisprosessissa ja luo jonkinlaista tasoa tehtävälle työlle. Toivon sydämeistäni, että opas antaa työntekijälle ne työkalut joita hän tarvitsee työhön sopeutumiseen ja tehokkaaseen työnaloittamiseen. Erityisesti haluisin, että Rongon arvot välittyisivät ja avautuisivat uudelle työntekijälle tämän oppaan kautta.

Olen erityisen tyytyväinen organisaation esittely osuuteen, sillä Rongolle on niin tärkeää että työntekijä ymmärtää sen millaisen tunnelman haluamme asiakkaalle luoda. Uskon ja toivon, että onnistuin kirjoittamaan motivoivan yritysesityksen. Toivon uuden työntekijän löytävän tästä kunnioituksen ja luottamuksen Rongon toimintatapoja kohtaan.

Hieman suppeaksi osuudeksi jäi käytännön työtehtävien kuvaukset. Myös erikoiskahveista olisin halunnut kirjoittaa perusteellisen ohjeen. Uskon, että tämä ohje olisi yksinään ollut koko produktin laajuinen jolloin sen liittäminen opinnäytetyöhön oli tällä kertaa mahdotonta. Voin kuvitella sen olevan yksi näistä erillisistä liitteistä, joka liitetään oppaaseen myöhemmin.

Työsuhdetta koskevia asioita voisi oppaassa käsitellä enemmän, tosin Rongossa noudatetaan alan työehtosopimusta (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus), jolloin työntekijää voidaan pyytää tutustumaan siihen erikseen (Finlex.2015).

Olen tyytyväinen myös prosessinkuvaukseen vaikka kuitenkin se voisi olla yksityiskohtaisempi. Yksityiskohtaisemmalla tarkoitan tarkempaa kuvausta siitä mitä kaikkia asioita tulaa opettelemaan. Esimerkiksi jonkinlainen lista opittavista tehtävistä, jotka sitten vedetään yli kun ne osataan. Tämä saattaa ollakin yksi asia mitä produktiin liitetään taas myöhemmin.

Opin työtä tehdessäni valtavasti uusia asioita. Esimerkiksi sen kuinka tärkeää on yrityksen arvojen ja organisaation kuvaaminen työntekijälle muun muassa luottamuksen rakentamisessa. Opin myös sen, että kun perehdyttämisprosessi kuvataan työntekijälle, on hänen helpompi ottaa vastuuta omasta oppimisestaan. Oppaan avulla työntekijä tietää mitä hänen tulee osata ja milloin. Näin hän voi kysellä asioista ilman, että pitäisi arvuutella sitä tuleeko perehdyttäjä opettamaan aiheesta nyt vai myöhemmin. Prosessin hahmottaminen on ehdottomasti selkeämpää työntekijälle kun se on kuvattu paperilla. Opin, että työntekijän itsevarmuus kasvaa kun on jokin kaava tukemassa oppimista.

Perehdytysopas ei sellaisenaan kuitenkaan riitä työntekijälle vaan opas toimii nimenomaan perehdyttämisen tukena ja tarvitsee vierelleen tehtävään omistautuneen perehdyttäjän. Uskon kuitenkin, että olen päässyt lähelle produktin tavoitteesta tehostaa työntekijän sopeutumista Rongoon ja motivoida häntä oppimaan lisää. Uskon myös, että työ luo itsevarmuutta työn aloittamiselle. Kattava yritysesitys antaa tavoitellun mahdollisuuden työntekijälle oppia Rongon arvoista ja asiakaspalvelusta niin, että hän voi itsevarmana loistaa asiakaspalvelu työssään.

Lähteet

Armstrong, M. 2009, 11 Painos. Armstrong's handbook of human resource management practice. Replika Press Pvt Ltd, India

Evira 2012. Henkilökohtainen hygienia. Luettavissa:
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/henkilokohtainen+hygienia/> Luettu 25.3.2015

Evira 2012. Käsihygienia. Luettavissa:
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/henkilokohtainen+hygienia/kasihygienia/> Luettu 25.3.2015

Elixir 2010. Elixir Staff Hand Book 2010

Finlex. 2015. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus työntekijät 1.5.2014–31.1.2017 Luettavissa:
<http://www.finlex.fi/data/tes/stes4143-PT13Majoityont1405.pdf> Luettu 23.5.2015

Hokkanen, S. Mäkelä, T. Taatila, V. 1 Painos. 2008. Alan johtajaksi. WSOY Oppimateriaalit Oy, Porvoo

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Edita Prima Oy, Helsinki

Joseph A. Michelli. 2014, Leading the Starbucks way. United States Copyright Act of 1976, United States of America

Paloturvallisuus 2012. Perehdyttäjän opas. Luettavissa:
http://www.paloturvallisuus.info/portals/2/Materiaalit/Perehdyttajan_opas.pdf Luettu 25.3.2015