



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Perehdytyksen kehittäminen

## Ravintola Perhossa

Grönroos Katja  
Hellström Marissa

2018 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Perehdytyksen kehittäminen Ravintola Perhossa**

Katja Grönroos&Marissa Hellström  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-  
johdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu,2018

Katja Grönroos ja Marissa Hellström

### Perehdyttämisen kehittäminen Ravintola Perhossa

Vuosi 2018 Sivumäärä 51

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysmateriaalia erilaisille oppijoille. Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Perho Liiketalousopisto Oy:n Opetusravintola Perho. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää perehdyttämistä Ravintola Perhossa. Tavoitteena on tuottaa perehdytysmateriaalia, joka sopii kaikenlaisille oppijoille, ja siten tuottaa heille parempaa palvelua. Perehdytysmateriaalin on tarkoitus toimia työkaluna opiskelijoille tulevaa työssäoppimisjaksoa varten ravintolassa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui perehdyttämisestä, palvelujen kehittämisestä, ja erityispedagogiikasta. Opinnäytetyön teoria tukee opiskelijoiden perehdyttämistä. Perehdyttämisellä on tärkeä rooli Ravintola Perhossa. Palvelun kehittäminen ja erilaisten oppijoiden ymmärtäminen tukee perehdyttämisen kehittämisprosessia. Opiskelijoiden aito ymmärtäminen ja kuunteleminen on tärkeää, jos tavoitteena on onnistunut perehdyttäminen.

Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoilun kolmea kohtaa mukaillen. Ymmärrä -, Kehitä -, ja Toteuta -vaiheet otettiin käyttöön. Ymmärrä - vaiheeseen kuului tiedonhankinta. Kehitä -vaiheessa luotiin käyttäjäpersoonat. Toteuta - vaiheessa perehdytysmateriaalia alettiin tuottaa.

Tutkimusmenetelminä käytettiin asiantuntijahaastattelua ja tehtiin opiskelijapalautteista analyysi. Analyysia kuvattiin tekemällä diagrammeja opiskelijatytyväisyydestä perehdyttämisen osalta. Opiskelijatytyväisyyspalautteista nähtiin perehdyttämisen taso tällä hetkellä. Tämän jälkeen vertailtiin kaksi vastaavaa ravintolaa. Molemmista yrityksistä haastateltiin etukäteen laadituilla kysymyksillä asiantuntijoita. Nämä toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Tiedonhankintavaiheen jälkeen toteutettiin oppimiskahvila, jossa ideana oli saada opiskelijat puhumaan heidän toiveistaan perehdyttämisen osalta. Tutkimusten pohjalta luotiin käyttäjäpersoonia, jotta ymmärrettäisiin paremmin erilaisia käyttäjäryhmiä.

Tutkimuksen avulla selvisi, että perehdytysmateriaali tulisi kohdentaa erilaisille käyttäjäryhmille. Toiset oppivat helposti lukemalla, toisille kuva ja video auttavat oppimaan paremmin. Opiskelijoiden tarpeiden kuunteleminen on tärkeää, jotta pystytään tuottamaan heille hyvää palvelua. Tuotetut videot palvelevat erilaisia oppijoita paremmin, ja ovat käytännöllinen työkalu tukemaan opiskelijoiden perehdyttämistä. Lisäksi videoita ja kuvamateriaalia voidaan muokata ja luovuutta käyttämällä ja siten tehdä niistä yhä tehokkaampia perehdytysmateriaaleja.

Asiasanat: erityispedagogiikka, käyttäjälähtöisyys, palvelumuotoilu, perehdyttäminen

Katja Grönroos & Marissa Hellström

Developing the Induction Process in Restaurant Perho

Year	2018	Pages	51
------	------	-------	----

---

The objective of this functional thesis was to improve the induction material for students with different needs. This thesis was commissioned by Perho Liiketalousopisto Oy Student restaurant Perho. The purpose of this thesis is the development of induction in Restaurant Perho. The objective is to find induction material that suits different types of learners, and thus provide them better service. The purpose of the induction material is to function as a learning tool, so that the students can familiarize themselves with the upcoming work experience period in the restaurant.

The theoretical framework of the thesis discusses induction, service development and special education. The theory of the thesis supports the students' induction. The induction plays an important role in the student restaurant. Service development and understanding of different types of learners support the process of developing induction. Understanding and listening to the student genuinely is important when the object is successful induction.

The thesis was carried out by implementing three Service Design stages. The stages used were understanding, developing and realising. At the stage of understanding information was gathered. At the stage of developing, persona cards were created. At the stage of realizing, induction material was drawn up.

The used research methods were expert interview and analysis of student feedback. The analysis was carried out as diagrams based upon student feedback on induction. The analysis of the student feedback highlighted the current quality of the induction process. After this two similar restaurants were benchmarked. Professionals from both restaurants were interviewed with specific questions. The research was continued by setting up a Learning Café. The objective of the Learning Café was to have students speak about their needs on the induction. The study enabled the creation of persona cards which help to understand different user groups.

The research ensured the induction material should be targeted at different types of users. One group learns easily by reading, while another group needs visuals for learning better. Listening to students' needs is important in order to be able to offer them a good service. The videos created serve different types of learners better and are a useful tool to support students' induction.

Keywords: Induction, Service Design, Service Development, Special education

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Kohdeyrityksen kuvaus .....	7
3	Perehdyttäminen kehityskohteena .....	8
3.1	Palvelun kehittäminen .....	10
3.2	Erlainen oppija ja erityispedagogiikka .....	11
4	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet ja menetelmät .....	12
4.1	Ymmärrä-vaihe .....	13
4.1.1	Oppilaspalautteiden aineistolähtöinen analyysi .....	13
4.1.2	Asiantuntijahaastattelu .....	19
4.1.3	Benchmarkkaus .....	21
4.2	Kehitä-vaihe .....	22
4.2.1	Learning Cafe .....	22
4.2.2	Käyttäjäpersoonat .....	26
4.3	Perhon 360 perehdytysvideot tuotoksena .....	31
5	Johtopäätökset .....	33
	Lähteet .....	36
	Kuvat .....	38
	Kuviot .....	38
	Liitteet .....	40

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Perho Liiketalousopisto opetusravintolan perehdytystä työssäoppimisjaksolla ravintolan salissa. Matkailu- ja ravintola-alalla on ollut viime vuosina jatkuva työvoimapula. Tuoreessa suhdannebarometrissa, päivitetty 2.5.2018 kerrottiin seuraavaa: ”Tiedustelun mukaan vuoden 2018 tammi-maaliskuussa myynnin määrään ei kertynyt kasvua. Myynnin määrän odotetaan kuitenkin olevan lähikuukausina maltillisessa kasvussa. Sekä myyntihintojen että tuotantokustannusten arvioidaan hieman kohoavan. Ammattityövoiman puute muodostaa edelleen haasteita myynnin kasvulle.” (MaRa suhdannebarometri 2018). Erityisesti osaavaa salihenkilökuntaa tarvitaan lisää työmarkkinoille. Vastaavasti ravintolakouluissa tarjoilijaluokkien määrä on laskenut. Perho Liiketalousopistossa tämä sama trendi on ollut näkyvä jo muutaman vuoden ajan, ja siksi on tarve saada tarjoilijan työ houkuttelevammaksi. Koulussa asiaan voidaan vaikuttaa jo alkumetreillä, eli luoda mahdollisimman hyvät ja käyttäjälähtöiset opiskelupuitteet. Hyvä perehdytys antaa työssäoppimisjaksolle hyvät lähtökohdat.

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Ravintola Perholle. Aihe muodostui ravintolapäällikön kanssa käydyn keskustelun jälkeen syksyllä 2016. Alkuperäisenä ajatuksena oli tehdä manuaalinen perehdytyskansio salin esimiehille ja työssä oppimaan tuleville opiskelijoille. Työn edetessä opinnäytetyön painopiste siirtyi digitaalisen perehdyttämisympäristön kehittämiseen, koska tutkimuksen tulosten perusteella oli otettava huomioon erilaiset oppijat. Tekstin lukeminen ei palvele kaikkia oppijoita. Tärkeimpänä lähtökohtana pidettiin sitä, että opiskelijat otetaan mukaan suunnittelu- ja kehitystyöhön. Tämä aihe toisi konkreettista hyötyä sekä ravintolan liiketoiminnalle sekä erityisesti opiskelijoille.

Teoreettiseksi viitekehikseksi valittiin perehdyttäminen, erityispedagogiikka ja palveluiden kehittäminen. Menetelmät tämän kvalitatiivisen tapaustutkimuksen aineiston keräämiseen päätettiin toteuttaa Moritzin palvelumuotoiluprosessia käyttäen. Menetelmistä valittiin ymmärrä-, kehittä- ja toteuta -vaiheet. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, kenelle ja miten?

Luvussa kaksi kerrotaan kohdeyrityksestä eli Ravintola Perhosta ja esitellään iPerho verkkooppimisympäristö. Luvussa kolme esitellään opinnäytetyön tietoperustaa perehdyttämistä, palvelujen kehittämistä ja erityispedagogiikkaa. Luku neljä sisältää palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet. Nykytila on tunnettava, jotta perehdytystä voidaan kehittää. Käyttäjälähtöistä metatietoa etsittiin oppilastyytyväisyyskyselyistä. Palautteiden analysoinnin tueksi tehtiin asiantuntijahaastattelu, ja verrattiin kaksi alan oppilaitosta haastatteluiden avulla. Learning Cafen tavoitteena oli saada näkemyksiä opiskelijoiden kokemuksista digitaalisesta perehdyttämisestä. Tiimin työ ohjaajina antoi mahdollisuuden käyttää osallistuvaa havainnointia tutkimuksen pohjana. Tuotoksena luotiin digitaalista perehdytysmateriaalia Ravintola Perholle.

## 2 Kohdeyrityksen kuvaus

Ravintola Perho on Perho Liiketalousopiston opetusravintola, joka mahdollistaa aidon työympäristön ravintola-alan opiskelijoille. Tulevat kokit ja tarjoilijat voivat aloittaa ensimmäisenä opiskeluvuonnaan työssä oppimalla ravintolan salissa ja keittiössä. Ravintola sijaitsee Helsingin Töölössä Mechelininkatu 7:ssä. Ravintolassa on myös kabinettitilat. Salissa toimii lounas ja Ala Carte. Kabineteissa järjestetään erilaisia ennakkoon tilattuja tapahtumia, kuten muistotilaisuuksia, häitä ja muita juhlia sekä kokouksia (Ravintola Perho 2018).

Ravintola on joutsenmerkitty, joten kaikki toiminta on ympäristömyönteistä. Ravintolan työntekijät ja opiskelijat ovat sitoutuneet ympäristötyöhön. Kriteerien avulla saadaan toimintaohjeita, joilla pyritään parantamaan kestävästä kehitystä (Ravintola Perho 2018).

Ravintolakoulussa toimii panimo, joka on perustettu vuonna 1995. Panimon päätuote on Perhon Rohkea-olut, ja tämän lisäksi valmistetaan erilaisia kausioluita. Oluen valmistavat koulun opiskelijat ja ohjaajat yhteistyössä. Olutta myydään opetusravintolassa. (Ravintola Perho 2018).

Koulun katolla on neljä mehiläisyhdyskuntaa. Hunajaa käytetään opetusravintolassa ja opetuskeittiössä. Sadonkorjuu ja hunajan linkous tapahtuvat käsityönä opiskelijoiden ja ohjaajien toimesta. Ravintolassa myydään hunajaa asiakkaille (Ravintola Perho 2018). Kuvassa 1 Perhon logo.



Kuva 1: Ravintola Perhon logo

Ravintolakoulu Perho oli ensimmäinen ravintolakoulu Suomessa. Koulu oli ainoa ammatillinen ja yksityinen oppilaitos, jossa tarjottiin hotelli- ja ravintola-alan koulutusta. Toimintansa koulu aloitti vuonna 1935. Ravintola Perho perustettiin vuonna 1957. Nykyään koulutuksen järjestäjä on Perho Liiketalousopisto Oy. Vuonna 2017 Ravintolakoulu Perho, Helmi Liiketalousopisto ja Haaga-Perho yhdistyivät. Aiemmin ravintolakoulu oli säätiöpohjainen (Ravintola Perho 2018).

IPerho on Perho Liiketalousopiston ravintola-alan opiskelijoiden verkko-oppimisympäristö, johon kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. IPerhossa on perehdytysmateriaalia

opetusravintola Perhosta. Opiskelijat voivat lukea ravintolan työssäoppimisen säännöistä, ja tutustua ravintolan tuotteisiin kuten AlaCarte listaan ja juomavalikoimaan itsenäisesti. IPerhossa voidaan tehdä myös tehtäviä ja löytää tulevien opetusravintolassa toimivien esimiesten yhteystiedot. Tarkoitus on antaa opiskelijalle materiaalia itsenäiseen opiskeluun koulussa pidettyjen teorian tuntien lisäksi.

Ravintola Perhon 360-alusta tarkoittaa virtuaaliympäristöä, jonka kautta opiskelija tulee pääsemään tutustumaan Ravintola Perhon ympäristöön ja toimintaan. Koulutusteknologian kehittämisspäälikkö yhdessä henkilöstön kanssa päivittää ja kehittää ympäristöä tällä hetkellä. Alusta on kuva ravintolasta, jossa on erilaisia pisteitä esimerkiksi noutopöytä, kassa ja baari. Pisteitä napauttamalla on tarkoitus avata kuva, video tai teksti, jossa kerrotaan mitä kyseisessä pisteessä olevan työntekijän kuuluu tehdä. Kehittämisspäälikön kanssa käydyn keskustelun mukaan tästä halutaan tehdä mahdollisimman elävä ja mielenkiintoinen opiskelijalle. Tarkoitus on, että opiskelija näkee millaiselta ravintola näyttää, ja miten siellä toimitaan ennen työssäoppimisjaksolleen tuloaan (Åke 2018).

### 3 Perehdyttäminen kehityskohteena

Tärkeä osa Ravintola Perhon toimintaa on perehdyttäminen. Viiden viikoin välein vaihtuvat ryhmät ovat suurimmaksi osaksi ensi kosketuksissa ravintola-alaan. Perehdyttämisen tueksi pyritään kehittämään materiaaleja, jotka helpottaisivat sekä henkilökunnan että opiskelijoiden perehdyttämisprosessia. Opiskelijoiden motivaation ylläpitäminen on ensisijaisen tärkeää.

Tässä luvussa kerrotaan mitä perehdyttäminen on, mitä se vaatii ja miten perehdytystä toteutetaan opetusravintola Perhossa. Perehdyttäminen on monisäkeistä, ja tulisikin tarkkaan miettiä ketä perehdytetään ja miten. Lisäksi perehdytyksen olisi tulla jatkuvaa, jotta yritys saisi mahdollisimman suuren hyödyn työntekijästään. Hyvä perehdytys alkaa ruohonjuuri tasolta. Varsinkin nuoren työntekijän tulisi ymmärtää miten työpaikalla ollaan, ja miten yritys toimii.

Työterveyslaitoksen mukaan työturvallisuuden ja työn sujuvuuden kannalta hyvä perehdytys on tärkeää, koska nuorille työympäristön vaarat ja pelisäännöt eivät ole aina tuttuja. Nuorille on todettu tapahtuvan enemmän työtaturmia kuin kokeneemmille ihmisille. Työpaikalla tulisikin olla aina perehdyttämisaineistoa. Lisäksi hyvän perehdyttämisen edellytys on avoin keskustelu ja perehdytysaineiston jatkuva kehittäminen. (Työterveyslaitos 2018).

Uusi työtehtävä ja työympäristö tuovat esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Tätä uuden työn alkuvaiheissa tapahtuvaa kehittämistä nimitetään perehdyttämiseksi. Se sitoo sekä henkilöstöresursseja että aikaa. Useissa organisaatioissa perehdyttämisen merkitys



tiedostetaan, sitä suunnitellaan ja sen avuksi on suunniteltu perehdyttämishjelmia (Kupias & Peltola 2009, 9.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä sen tavat. Lisäksi perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat sekä omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävänsä. (Kangas&Hämäläinen 2004).

Perehdyttämistä ei myöskään liitetä vain työsuhteen alkuun, vaan sitä käytetään silloin, kun henkilöä perehdytetään uusiin työtehtäviin entisessä työpaikassaan. Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla tuetaan yksilöä uuden työn alussa olipa hän sitten kokonaan uudessa organisaatiossa tai jatkaa uudessa roolissa entisessä työpaikassaan. (Kjelin&Kuusisto 2003).

Opetusravintola Perho on jokaisen ensimmäisen vuoden opiskelijoiden työssäoppimispaikka. Viiden viikon jaksoinen työssäoppimisjakso ravintolassa on osa tutkintoa ja vaaditaan koulusta valmistumiseen. Jokaisen opiskelijan on suoritettava viisi viikkoinen jakso ravintolan salissa tarjoilijan tehtävissä sekä toinen viisi viikkoa ravintolan keittiössä. Opiskelijat jakautuvat peruskoulupohjaisiin, jotka valitsevat ensimmäisen vuoden aikana jatkavatko tarjoilija- tai kokki- opintoja. Lukiopohjaset valmistuvat automaattisesti kokeiksi. Lisäksi on kaksoistutkintoa suorittavat, joilla on myös ainoana vaihtoehtona kokiksi valmistuminen lukion ohella. Riippumatta ryhmästä kaikkien on suoritettava vähintään viisi viikkoa kestävä työssäoppiminen ravintolassa (Mäkinen 2016).

Uudessa työsuhteessa ja uudenlaisen työn aloittamisessa on paljon onnistumisen mahdollisuuksia. Työelämään tulevan nuoren työntekijän ensimmäinen varsinainen työpaikka muovaa käsityksiä siitä miten työmarkkinoilla toimitaan, mitä ja miten organisaatiossa vaaditaan ja kuunnellaan tai miten työyhteisön jäsenet toimivat yhdessä. Ihan aluksi on opittava miten työpaikalla ylipäättään ollaan. (Kupias&Peltola 2009, 15).

Ennen työssäoppimisjaksoa opiskelijat saavat tarvittavaa teoriaa koulun opettajilta. Lisäksi heillä on mahdollisuus tutustua IPerhossa eli ravintolakoulun sähköisessä verkkomateriaalissa sääntöihin ja ravintolan työssäoppimisjaksoon liittyvistä asioista (Mäkinen, 2016). IPerhoa päivitetään säännöllisesti mikäli muutoksia perehdyttämiseen tulee. Päivityksistä ovat vastuussa ravintolapäällikkö ja nimetty hovimestari ravintolasalissa. Keittiössä keittiömestari ja nimetty vuoromestari huolehtivat siitä, että IPerho on ajan tasalla keittiön osalta (Mäkinen, 2016). Teorian ja verkkomateriaaliin tutustumisen jälkeen alkaa käytännön työ ravintolassa. Perehdyttämisestä vastaavat hovimestarit ja ravintolapäällikkö. Opettajat tulevat työssäoppimisjaksoille määrätyksi ajaksi (Mäkinen 2016).

Kupiaksen & Peltolan (2009) mukaan perehdyttämällä tarkoitetaan tukea ja toimenpiteitä, joiden avulla uutta työtä omaksuvan tai uuden työntekijän työympäristöä, osaamista ja työyhteisöä kehitetään tavalla, jolla hän pääsee uudessa työssään mahdollisimman hyvin alkuun ja kykenee mahdollisimman nopeasti selviytymään tarvittavan itsenäisesti työssään. Laajimmillaan perehtyjän lisäksi kehittää myös muuta työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 19).

Perehdyttämisen kansantaloudelliset hyödyt ovat suuret. Sen avulla luodaan edellytykset sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairastaa vähemmän ja huolehtii työn tuottavuudesta. Perehdyttämällä päästään tässä vain alkuun. Työnteon ja kehittymisen mahdollisuuksia on sen jälkeen edelleen vaalittava työpaikalla. (Kupias&Peltola 2009, 20).

### 3.1 Palvelun kehittäminen

Osana tätä työtä tarkastellaan perehdytyksen kehittämistä, jolloin perehdytys nähdään palveluna, joka luodaan opiskelijalle. Opiskelija on asiakas, häntä kuunnellaan ja hänen ajatusensa otetaan huomioon palvelua kehitettäessä. Jotta saataisiin mahdollisimman monia näkökulmia, on otettava palautteita laajalti ja mahdollisimman monta opiskelijaa on kuunneltava aidosti.

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen perusajatuksia on asiakkaiden ottaminen mukaan kehitystyöhön. Asiakkaiden mukanaolo ei kuitenkaan tarkoita asiakasvetoisuutta. Perinteiset tuotteiden kehitysmenetelmät eivät sovellu palvelujen kehittämiseen niiden erityislaatuudesta johtuen. Palvelujaan kehittävä yritys tarvitsee suunnitelmallisen kehitysohjelman, jatkuvaa innovointia, kustannustehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä saavuttaakseen onnistunutta palvelujen kehittämistä. Palvelujen kehittäminen lähtee siitä, että kuunnellaan aidosti asiakkaita. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009,3.)

Arantolan & Simosen (2009) mukaan palvelujen kehittämisessä ensimmäiseksi kartoitetaan asiakasymmärryksen lähtötilanne, johon kuuluu olemassa olevan asiakastiedon analysointi, erilaiset asiakastiedon keräystavat, niiden lähteet ja käyttötavat. Toisessa vaiheessa määritellään tavoitteet. Miten asiakasymmärrys hyödyttää, ketä tätä tietoa hyödyttää ja miten. Asiakasymmärryksen kolmannessa vaiheessa luodaan toimintamallit ja prosessit niiden tavoitteiden saavuttamiseksi, joita asiakasymmärrykselle on asetettu. Viimeisessä vaiheessa asiakasymmärrykseen perustuvat toteutus on toiminnassa ja sen vaikutuksia seurataan ja arvioidaan. Kokemusten perusteella prosesseja hiotaan entistä toimivammiksi. (Arantola & Simonen 2009, 29-34.)

Ihanteellisessa tilanteessa asiakasymmärrys on keskeisessä roolissa palveluja kehitettäessä. Asiakasymmärrys on tällöin systemaattinen tapahtumaketju, jossa asiakaskunnan kehittymisen ymmärrys on analysoinnin perusta ja sen pohjalta toimintaa uudistetaan jatkuvasti. Jos

prosesseja kehitetään sisäisestä näkökulmasta, on siitä siirryttävä kokonaisvaltaiseen asiakkaisiin perustuvaan kehittämiseen. Muuten palvelut eivät kehity asiakkaille arvoa antavaan suuntaan. (Arantola & Simonen 2009,2.)

Palvelun tai tuotteen kehittäminen tarvitsee käyttäjien toiminnan seuraamista niin, että tiedetään mitä käyttäjät haluavat ja tarvitsevat. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan yksittäisiä tapauksia ja tärkeää on osallistuvien ihmisten näkökulmien ja tuntemusten korostaminen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on uuden tiedon hankinta, ymmärryksen syventäminen ja ilmiöiden kuvaus. Käyttäjän toimintaa havainnoidaan ja tutkitaan eri menetelmin. Havainnointia tulee tehdä palvelun- tai tuotekehityksen eri vaiheissa ja kehittämistyössä tulisi-kin käyttää useampia tutkimusmenetelmiä. (Puusa & Juuti 2011, 47-49.)

Käyttäjälähtöisessä palvelussa tulee yrityksen tuntee asiakkaansa sekä tietää mitä he tarvitsevat ja tekevät sekä mitkä heidän todelliset toiveensa ovat. Asiakaspalvelua suunniteltaessa oleellista on kuvata palveluprosessi, joka määrittelee miten palvelu tapahtuu sekä miten se etenee. Palveluprosessi kuvaus auttaa tunnistamaan kriittisimmät ja tärkeimmät kohdat palvelutapahtumassa sekä se tuo esiin palvelutapahtuman taustalla olevat tukitoiminnot. Prosessikuvauksessa tuodaan esiin mistä palvelu koostuu sekä missä se toteutetaan, ketkä osallistuvat palvelun eri vaiheisiin ja mitä resursseja sen toteuttamiseen tarvitaan sekä mitä arvoa se tuo asiakkaille. (Bergström&Leppänen 2009, 187-188).

Käyttäjälähtöisyyden lähtökohtana on asiakasymmärrys. Tämä tarkoittaa asiakkaan latenttien ja tietoisien tarpeiden selville saamista ja niistä oppimista. Aito asiakasymmärrys on saavutettavissa asiakastietoa monikanavaisesti keräämällä ja sitä onnistuneesti hyödyntämällä. (Miettinen 2011, 61.)

### 3.2 Erilainen oppija ja erityispedagogiikka

Opiskelijoiden palvelua eli perehdyttämistä kehitettäessä tuli esiin tarve ottaa huomioon erilaisia oppijoita, jotta tuotettava palvelu hyödyntäisi mahdollisimman monta opiskelijaa. Tutkimusten aikana ilmeni, että monella opiskelijalla oli ongelmia oppimisen kanssa. Opiskelijoiden palauteanalyysien pohjalta todettiin joillakin oppilailla olevan alttiutta perinnölliseen oppimisvaikeuteen. Osalla taas ongelmat olivat tilapäisiä, ja voivat johtua esimerkiksi vaikeasta perhetilanteesta, motivaation puutteesta tai huonosta opetuksesta.

Opiskelijoihin, joilla on oppimis- tai sopeutumisvaikeuksia saavat erityisopetusta. Näitä opiskelijoita saattaa olla sekä tavallisissa että erityisluokissa. Oppimisvaikeudet ovat yleensä si-doksissa ympäristöön. Pulmat tarkkaavaisuudessa luokassa voivat olla todellinen oppimisen este. Rauhallisessa tilassa opiskelija pystyy taas keskittymään opittavaan asiaan. Motivaatiolla on myös merkittävä rooli. Kun nuori saadaan kiinnostumaan asiasta, hän myös oppii sen. (Takala 2010, 5.)

Opetuksen ja oppimateriaalin tulee perustua oppijan kykyihin ja tarpeisiin. Oppijan mahdolliset oppimisvaikeudet on huomioitava myös oppimateriaalissa. Hyvä oppimateriaali ohjaa oppijaa oikeaan suuntaan oppimisen eri vaiheissa. (Ikonen & Virtanen 2007, 260.)

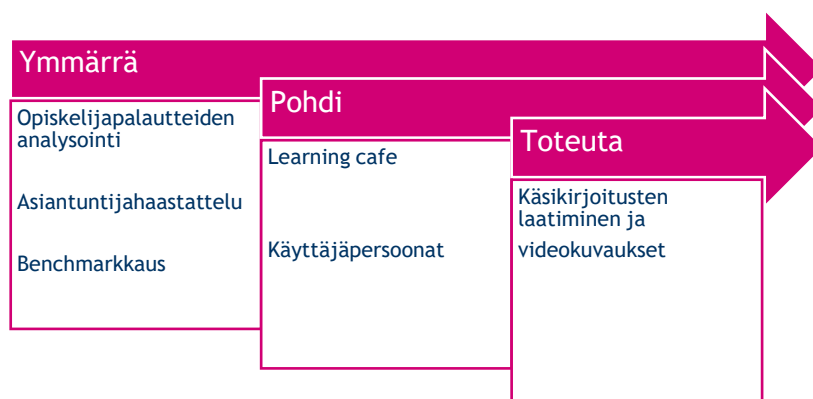
Kuvien käytön avulla laajennetaan opiskelijan käsityksiä asioista ja ilmiöistä, koska kuvat täydentävät puhetta ja tekstiä ja luovat uusia merkityksiä. Oppimisessa kuvan tehtävänä on havaintojen rikastuttaminen ja niiden ohjaaminen sekä tekstin tai kerronnan organisointi. Kuva ja kieli puhuttelevat ihmisen psyyken eri osia. Kuva selventää vaikeita sanoja ja käsitteitä. (Ikonen & Virtanen 2007, 262-263.)

Digilaitteisiin kannattaa perehtyä mikäli nuori ei opiakaan kuin keskivertolapsi. Syynä saattaa olla keskittymisvaikeuksia, haasteita kaverisuhteissa tai lukeminen takkuua. Nuorella voi olla lääkärin määrittelemä diagnoosi kuten luki- tai autismikirjon häiriö. Lisäksi aina ei löydy selkeää syytä oppimisvaikeuksiin. Erilaisille oppijoille digitalisaatio on ollut huomattava muutos. Erityisesti Yhdysvalloissa laitteiden käyttöä apuvälineenä on kehitetty. Omaisjärjestöt ovat ajaneet tehokkaasti kaikkien tasa-arvoista pärjäämistä yhteiskunnassa. Yksi digitalisaation parhaista eduista onkin tuki, minkä erilaiset oppijat ovat saaneet älylaitteista. Diagnoosia tai ei, monien on todettu oppivan paremmin jollain muilla tavoilla kuin kuuntelemalla luentoa tai istumalla paikallaan. (Irisvik & Utriainen 2017, 133-134.)

Monia oppimisvaikeuksista kokevia auttaa teknologia. Lukemisen este voi olla esimerkiksi tarkkaavaisuus vaikeus, mielenterveyden ongelma tai lukivaikeus. Teknologiaa voidaan käyttää muistiinpanojen merkitsemisessä tai ajanhallinnan ongelmissa. Voidaan yhdistää esimerkiksi ääntä, kuvaa ja tekstiä. Tablettisovellukset ovat jatkuvasti kehittyneet ja oppimisen tueksi on tehty erilaisia vaihtoehtoja. Älypuhelimilla voidaan käyttää nauhuria, sanakirjoja, hakukoneita ja muistutuksia. Onkin todettu, että nuoret ja aikuiset kokevat teknologian motivoivana, mutta jotta se saataisiin päivittäiseen käyttöön, he tarvitsevat apua. (Korkeamäki & Nakuri 2014, 22-23).

#### 4 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet ja menetelmät

Opinnäytetyö rakennettiin palvelumuotoilun prosessimallin avulla. Tietoa kerättiin opiskelijapalautteiden analysoinnilla, asiantuntijahaastattelulla ja vertailemalla alan muita oppilaitoksia. Lisäksi organisoitiin Learning Cafe eli oppimiskahvila ja luotiin käyttäjäpersoonia, jotta pystyttäisiin luomaan mahdollisimman hyödyllinen pohja tuottamaan perehdytysmateriaalia verkkoympäristöön opiskelijoiden näkökulmasta. Kuviossa 1 näkyy opinnäytetyön vaiheet ja käytetyt menetelmät.



Kuvio 1: Opinnäytetyön vaiheet ja käytetyt menetelmät

Tuulaniemi määrittelee teoksessaan palvelumuotoilun osaamiseksi, joka auttaa organisaatiota kehittämään jo olemassa olevia palveluita, havaitsemaan palveluiden strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnassa ja innovoimaan uusia palveluita. Palvelumuotoilua voidaan kuvata osaamisalaksi, joka tuo muotoilusta ennestään tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne traditionaalisiin palvelun kehityksen menetelmiin. Palvelumuotoilu on siis pikemminkin tapa yhdistellä vanhoja asioita uusilla tavoilla kuin uusi innovaatio. (Tuulaniemi 2016, 24).

#### 4.1 Ymmärrä-vaihe

Opinnäytetyön pohjaa aloitettiin rakentamaan Moritzin (2005) palvelumuotoilun Ymmärrä-vaiheella. Ymmärrä-vaiheessa tarkoituksena on löytää asiakkaiden tietoisia ja piileviä tarpeita sekä hakea tietoa siitä, mitä asiakkaat todellisuudessa tarvitsevat ja haluavat. Tässä vaiheessa pyritään ymmärtämään itse palvelua, asiakkaiden motivaatioita, ja huomioida asiakkaan tavoitteet. Tärkeää on tulkita siis asiakkaan todelliset tarpeet eikä luottaa ainoastaan tulkintoihin tai oletuksiin. (Moritz 2005, 124-126.)

Opinnäytetyössä käytettiin ymmärrä-vaiheen menetelmistä asiantuntijahaastattelua ja verrattiin kahta saman alan oppilaitosta. Lisäksi kerättiin opiskelijapalautteita Ravintolakoulu Perhon laatutiimiltä. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin. Opiskelijapalautteista laadittiin taulukot, jota opiskelijatytyvyisyys voitaisiin hahmottaa mahdollisimman selkeästi, ja sieltä löytää kehitysideoita.

##### 4.1.1 Oppilaspalautteiden aineistolähtöinen analyysi

Tämän aineistolähtöisen analyysin kohteena oli tarkastella Ravintola Perhon työssäoppimisjakson jälkeen opiskelijoiden mielipiteitä salijakson onnistumisesta. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitkä asiat olivat tällä hetkellä hyvin ja toisaalta, mitä parannusehdotuksia opiskelijat toivoisivat saliharjoitteluun. Molemmat opinnäytetyöntekijät työskentelevät opiskelijoiden kanssa ohjaus- ja opetustyössä ja perehdyttämisen kehittäminen antaa myös omaan työhön

lisätyökaluja Opiskelijoiden tyytyväisyyskyselyiden tutkiminen koettiin tärkeäksi lähtökohdaksi opinnäytetyön tekemiseen. Opiskelijoiden oma kokemus työssäoppimisjaksolta on kaiken lähtökohta, kun halutaan kehittää perehdyttämistä.

Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan teoreettinen ja laajasti ymmärretty kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtäväksi asettelun mukaisesti. Avainajatus on se, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen soveltuvia tai harkittuja, vaan ne nousevat aineistosta. Aikaisemmillä havainnoilla, teorioilla tai tiedoilla ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa. Teoria koskee sitä, miten analyysi tehdään eli aineistolähtöisesti. Jos aineistolähtöisessä analyysissä halutaan korostaa päättelyn logiikkaa, tätä voidaan varauksin nimittää induktiiviseksi päättelyksi. (Tuomi 129-130.)

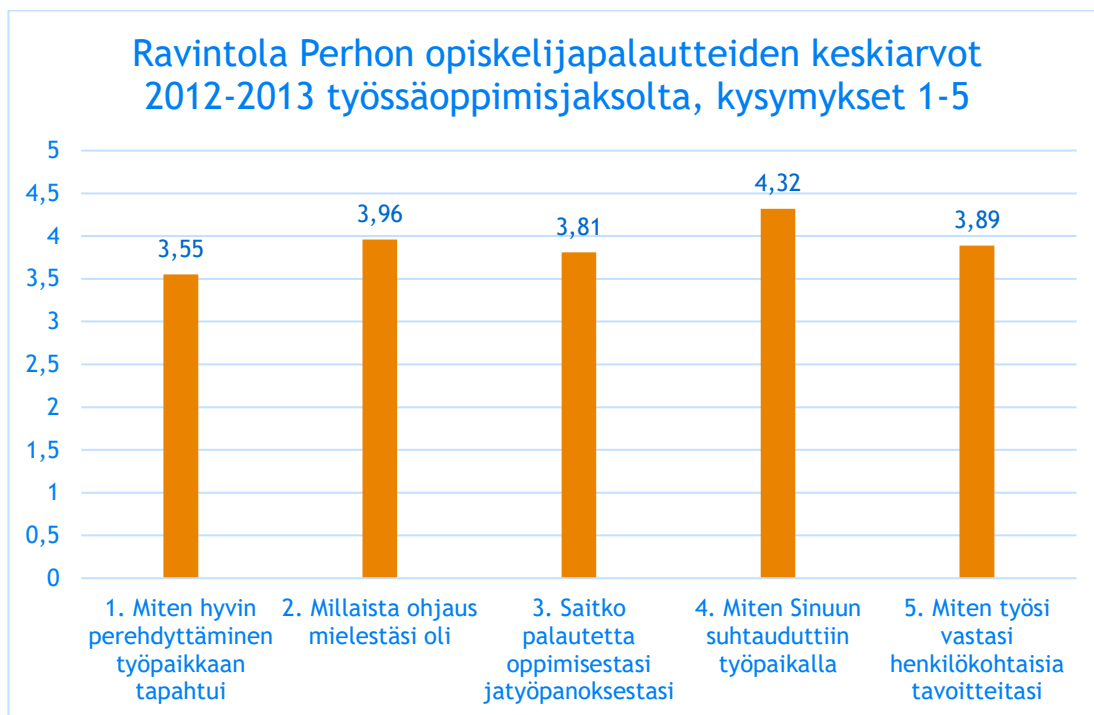
Aineiston keruussa saimme syksyllä 2016 käyttöömmekoulun laatutiimin tekemät oppilastyytyväisyyskyselyt vuosilta 2012-2014. Tutkimusaineisto koostui opiskelijapalautteista (n.= 370) Kyselyt oli tehty 27 eri luokalle. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä, jonka tuotoksena muodostuivat opiskelijoiden omat näkemykset perehdyttämisen kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä käsitelimme perehdyttämisen kehittämistä yhtenä palvelun kehittämisen muotona. Opiskelijat olivat käyttäjäasiakkaita, ja heidän kokemuksensa käyttäjälähtöistä tietoa. Tätä tietoa tutkimalla pyrimme tuottamaan heille parempaa palvelua eli kehittämään perehdyttämistä.

Opiskelijat vastasivat nimettöminä tyytyväisyyskyselyyn heti työssäoppimisjakson jälkeen. Kysymyksiä oli kuusi ja jokaisesta kysymyksestä annettiin arvosana asteikolla 1-5. Taulukossa 1 esitetään palautteiden kysymykset.

Kysymykset
1. Miten hyvin perehdyttäminen työpaikkaan tapahtui
2. Millaista ohjaus mielestäsi oli
3. Saitko palautetta oppimisestasi ja työpanoksestasi
4. Miten kestävä kehitys huomioitiin
5. Miten Sinuun suhtauduttiin työpaikalla
6. Miten työsi vastasi henkilökohtaisia tavoitteitasi
Opiskelijat arvioivat kysymykset arvoasteikolla 1-5 1= En saanut perehdytystä lainkaan 5= Perehdytys oli erinomaista

Taulukko 1: Palautekyselyn kysymykset

Palautekyselyissä oli myös tilaa kirjalliselle palautteelle jokaisen kysymyksen jälkeen. Tähän kohtaan opiskelijat saivat omin sanoin kertoa, mitä mieltä olivat kustakin kohdasta. Luimme kaikki palautteet huolellisesti läpi. Ensimmäisenä asiana halusimme laskea jokaisen kysymyksen vastauksien numeerisien arvosanojen keskiarvot. Siten pystyttiin tutkimaan, että löytyykö eri kysymysten kesken suuria poikkeamia. Esimerkiksi kysymys 1. Miten hyvin perehdyttäminen työpaikkaan tapahtui? Oliko tämän kysymyksen keskiarvo huomattavasti korkeampi tai alempi kuin muiden kysymyksien. Keskiarvoista tehtiin diagrammit, koska niistä keskiarvojen keskinäiset suhteet näkyvät selkeästi. Taulukossa 2 ovat vuosien 2012-2013 opiskelijapalautteiden keskiarvot diagrammimuodossa.



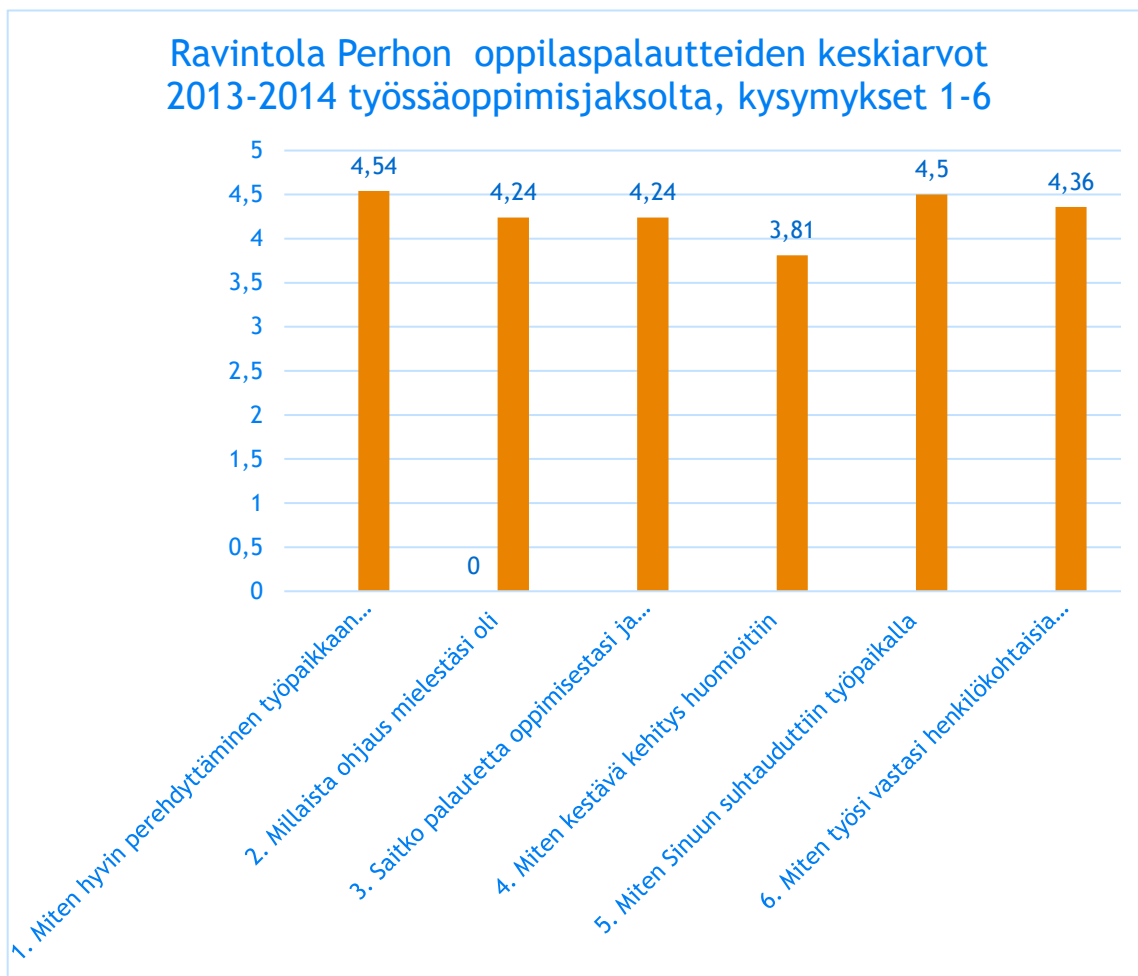
Taulukko 2: Opiskelijapalautteiden keskiarvot 2012-2013 (n=370)

Kun analysoidaan vuosien 2012-2013 palautteita keskiarvojen perusteella voidaan taulukko 2 diagrammista nähdä, että perehdytys on saanut hivenen alhaisemman arvosanan kuin muiden kysymyksen keskiarvot. Tämä kertoo siitä, että perehdyttämisen kehittämiseksi on tilausta. Toisaalta erot ovat pieniä. Kun vertailtiin luokkatyyppien eroja tyytyväisyydessä, huomasimme, että peruskoulupohjaiset luokat joilla on nuorempia opiskelijoita, antoivat heikompia arvosanoja perehdyttämiseksi. Tästä voimme päätellä, että mitä nuorempi ja epävarmempi opiskelija on, sitä enemmän hän tarvitsee perehdyttämistä. Sama ilmiö oli nähtävissä myös sanallisissa palautteissa. Ylioppilaspohjaiset luokat, joissa usein on aikuisia opiskelijoita arvioivat perehdyttämisen lähes aina paremmaksi kuin peruskoulupohjaiset.

Seuraavaksi teimme samanlaisen yhteenvedon vuosien 2013-2014 oppilaspalautteista. Palautteilyyn oli lisätty kysymys nro 4. Miten kestävä kehitys huomioitiin? Tässä otoksessa kysymys nro 1. Miten perehdyttäminen työpaikkaan tapahtui? sai parhaimmat arvosanat. Syitä siihen on luultavasti ollut edellisistä vuosista perehdyttämisen parantaminen. Perhossa opiskelijoiden hyvinvointi ja tyytyväisyys opintoihin on hyvin tärkeässä asemassa. Palautteiden tuloksia analysoidaan ja niiden antamiin parannuskohteisiin pyritään reagoimaan. Toisaalta vuosien 2013-2014 vastaajissa oli enemmän vanhempia opiskelijoita suhteessa peruskoulupohjaisiin. Ryp eli kaksoistutkintoluokkien ja englanninkielisten luokkien palautteet olivat hivenen parempia kuin muiden. Tämä voi johtua siitä, että englanninkieliseen koulutusohjelmaan on vaikeampi päästä suuren kysynnän vuoksi, joten opiskelijat ovat motivoituneempia. Samoin



kaksoistutkintoa suorittavat ovat lähtökohtaisesti paremmin koulussa pärjääviä jo entuudestaan. Taulukko 3 sisältää oppilaspalautteiden keskiarvot vuosilta 2013-2014.



Taulukko 3: Opiskelijapalautteiden keskiarvot 2013-2014 (n=370)

Tämän jälkeen kirjallisista palautteista etsittiin useimmiten mainittuja asioita. Palautteet olivat kokonaisuudessaan positiivisia. Samaa tulosta näyttivät lukuvuosien 2012-2014 kokonaispalautteiden keskiarvot. Koska tämän tutkimustyön tarkoituksena oli etsiä kehityskohteita perehdytykseen, poimimme kirjallisista palautteista asioita, joihin toivottiin muutosta. Taulukoon 4 on kerätty useimmiten mainittuja kehityskohteita kaikista kirjallisista palautteista.

1. Työvuoroissa iltaisin liian hiljaista. Olisi haluttu enemmän töitä.
2. Opiskelijamäärät joissakin vuoroissa koettiin liian suuriksi ja osa oppilaista ”lusmuili”.
3. Toisaalta esiintyi varsinaista työvoimapulaa, varsinkin juhlikesonkeina.
4. Peruskoulupohjaiset opiskelijat kokivat, että YO-luokkalaiset kohtelivat alentavasti.
5. Peruskoulupohjaiset opiskelijat kokivat, että YO-luokkalaiset kohtelivat alentavasti.
6. Ravintolan viineistä haluttiin enemmän tietoa, että osattaisiin kertoa myös asiakkaille.
7. Á la carte-listaan tutustumista ja kausituotteiden esim. blinien tai simpukoiden tarkempaa esittelyä.
8. Ohjeistuksen samankaltaisuutta toivottiin. Yhden esimiehen ohjeilla tehty työ piti tehdä uudestaan ja se oli tehty väärin, kun esimies vaihtui toiseen.
9. Esimiehestä riippuen myös opastus, kannustus ja palautteen anto vaihtelivat suuresti.
10. Poissaoloihin yhteneväistä linjaa; milloin pitää korvata vuoroja ja milloin ei.
11. Iltavuoroissa iltapalan laadusta/riittävydestä kritiikkiä.
12. Toivottiin enemmän esivuoron kaltaista perehdyttämistä.

Taulukko 4: Opiskelijoiden kirjallisia palautteita

Kaikista kyselyn kuudesta kysymyksestä oli laskettu yhteinen keskiarvo, joka kertoi yleisen tyytyväisyyden kysytystä asiasta harjoittelujaksolta. Koko aineistosta laskettiin kaikkien luokkien keskiarvot. Taulukossa 5 vertaillaan opiskelijoiden kokonaistyytyväisyyttä salityössäoppimisjaksoon ja kokonaistyytyväisyyttä perehdyttämiseen.

lukuvuosi	tyytyväisyys koko jaksoon keskiarvo	otanta	vastaajia	tyytyväisyys perehdyttämiseen keskiarvo
2011-2012	3,90	17 luokkaa	131	3,58
2013-2014	4,20	11 luokkaa	239	4,54

Taulukko 5: Opiskelijoiden kokonaistyytyväisyys perehdyttämiseen

Opiskelijoiden mielestä perehdytystä voisi olla enemmänkin ja varsinkin työssäoppimisjakson alussa. Esimiehillä on tässä suuri rooli. Jokaiselle opiskelijalle pitäisi löytyä henkilökohtaista ohjausaikaa. Kiireisessä ravintolatyöskentelyssä henkilökunnan resurssit eivät aina riitä tähän. Opiskelijoita opastetaan työelämään ja tässä Ravintola Perho, vaikka onkin opetusravintola, antaa kuitenkin totuudenmukaista käsitystä oikeasta työelämästä.

#### 4.1.2 Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijahaastattelussa tutkimusryhmä saa nopeasti tietoa tutkittavasta aiheesta alan ammattilaiselta. Tutkijat ovat erilaisissa palvelumuotoilutehtävissä usein poissa omalta asiantuntija-alueeltaan, joten alan osaajien haastattelu auttaa usein perehtymään aiheeseen. (Moritz 2005, 191.)

Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä sekä tutkimus- että kehittämissä. Haastattelu sopii hyvin moniin kehittämistehtäviin, sillä haastattelulla saadaan nopeasti kerätyksi syvällistäkin tietoa kehittämisen kohteesta. Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä hyvä valinta, kun halutaan korostaa yksilöllä tutkimustilanteen subjektina, yksilöllä, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95.)

Haastatteluja on erityyppisiä ja kullakin on oma käyttötarkoituksensa. Strukturoitu haastattelu on tarkoitukseltaan ja toteutukseltaan lähellä kyselyä. Siinä haastattelijalla on etukäteen suunniteltu tarkka haastattelurunko, jota käytetään kaikissa haastatteluissa. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa ei täysin tunneta tutkimuksen kohdetta etukäteen eikä haluta liikaa ohjata vastaajia. Esimerkiksi palveluyrityksessä ei ehkä olla täysin varmoja siitä, mitä asioita asiakkaat todella arvostavat yrityksen toiminnassa, ja nämä

tekijät halutaan saada selville ennen kyselyn suunnittelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 41.)

Haastattelu on keskustelua, jolla on määritelty tavoite ja se on ennakolta suunniteltua. Haastattelu on vuorovaikutteista ja haastattelija on miettinyt etukäteen mistä asioista hän haluaa tietoa. Haastattelija ohjaa keskustelua asettamalla kysymyksiä, mutta ei kuitenkaan ohjaa liikaa keskustelun suuntaa. Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota kysymysten muotoiluun ja aseteluun. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia tai liian ohjavia, koska silloin ne vaikuttavat saatuihin vastauksiin ja tutkimustuloksiin. Haastattelulla voidaan kartoittaa käyttäjiä useammalta eri kantilta ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija kykenee erottamaan oma toimintansa ja haastateltavan toiminnan toisistaan. (Hyysalo 2009, 125-130).

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Tässä haastattelumetodissa haastattelija laatii kysymykset, mutta kysymyksen järjestystä voidaan vaihdella haastattelun aikana. Kysymyksiä voidaan vaihdella tai jättää kokonaan pois ja korvata muilla kysymyksillä. Mikäli tilanne vaatii haastattelija voi muuttaa kysymyksiä paremmin soveltuviksi kysymyksiksi. (Vilkkä 2015, 108.)

Haastateltavaksi valittiin ravintolapäällikkö, jotta saataisiin tietoa perehdyttämisen nykyisestä tilasta ja miten sitä toteutetaan. Haastattelu pidettiin Ravintola Perhossa syksyllä 2016. Aikaa oli varattu noin 45 minuuttia. Haastattelu kesti kaiken kaikkiaan 30 minuuttia. Haastattelu nauhoitettiin. Tämän jälkeen haastattelu litteroitiin, ja haastattelusta poimittiin olennaisimmat asiat mitkä olisivat hyödyksi tutkimuksessa.

Perehdyttämisen ennen työssäoppimisjaksoa toteuttavat opettajat koulun teoriatunneilla, jonka jälkeen opiskelijoille annetaan kurssiavain IPerho verkkoympäristöön, jossa he voivat itsenäisesti tutustua ravintolan pelisääntöihin. Kun opiskelijat tulevat työssä oppimaan, heitä perehdyttää ravintolan henkilökunta (Mäkinen, 2016).

Ravintolapäällikkö toivoo enemmän ideointia ja opiskelijoiden mukaan ottoa perehdytyksen suunnitteluun. Toivottavaa olisi, että saataisiin mahdollisimman paljon opiskelijoiden mielipiteitä siitä, miten perehdytyksestä saataisiin riittävän mielenkiintoinen ylläpitääkseen motivaatiota ja oppimista. Tämän hetkinen IPerho koostuu tekstistä ja palasista, ja on liian rikkonainen. Ravintolapäällikkö näkisi siinä enemmän eläväsyyttä ja innostavuutta. Perehdyttämistä ohjaa tällä hetkellä vanhat perinteet, joita tulisi säilyttää sopivassa määrin. Uudistuksia kuitenkin kaivataan.

Haastattelun aikana ilmeni toive manuaalisen perehdytyskansion tuottamisesta, joka toimisi työkaluna niin ohjaajille kuin opiskelijoille. Tämän katsottiin hyödyttävän opiskelijoita viisi

viikkoisella työssäoppimisjaksolla Perhossa. IPerhon kehittäminen olisi ravintolapäällikön mukaan osana perehdytysmateriaalin tuottamista.

#### 4.1.3 Benchmarkkaus

Benchmarkkauksen tavoitteena on oppia toisilta alan toimijoilta ja sitä kautta saada ideoita oman toiminnan parantamiseen. Benchmarkkaus auttaa vertailemaan muiden alan toimijoiden tuotteita, toimintatapoja ja strategisia valintoja. Tämä on hyödyllistä, koska näillä tiedoilla voidaan välttää muiden tekemiä virheitä ja erottua positiivisesti markkinoilla tuntemalla markkinoiden tarjonta. Lisäksi voidaan hyödyntää muiden jo käytössä olevia hyviä toimintatapoja. Kilpailijat eivät yleisesti halua olla avoimia omista kilpailueduistaan ja täten harvemmin on mahdollista saada suoraa keskusteluhytteyttä vertailtaviin organisaatioihin. Internet toimii nopeana lähteenä, josta saa perustietoa ja kartoitusta organisaatiosta. Lisäksi yritysrekisteristä ja patenti- ja rekisterihallituksen sivuilta saadaan markkinatietoa. Benchmarkkauksessa on tärkeää toimia noudattaen lakia ja hyviä tapoja. Riskinä on, että benchmarkkaaja saattaa aiheuttaa omalle organisaatiolleen haittaa luomalla huonon maineen mikäli toimii sopimattomasti. (Tuulaniemi 2011, 138-140.)

Benchmarkkauksen kohteiksi valittiin kaksi ravintola-alan ammatillista oppilaitosta, joissa molemmissa toimii opetusravintola. Molemmat haastattelut nauhoitettiin, ja litteroitiin samana päivänä. Haastattelukysymykset laadittiin etukäteen, ja ne tehtiin puolistrukturoituina haastatteluina (Liite 2). Osittain käytettiin etukäteen laadittuja kysymyksiä. Tilanteen tullen saattoi tulla mieleen muitakin aiheita hyödyntäviä kysymyksiä, joita käytettiin. Kysymysten avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon tietoa näiden koulujen digitaalisesta perehdyttämisestä.

Ravintolakoulu X:n haastateltavaksi valittiin koulun lehtori, ja haastattelu tapahtui Ravintola Perhossa helmikuussa 2018. Koulun opiskelijat suorittavat työssäoppimisjakson 10 viikon jaksoissa. Heidän perehdytyksensä tapahtuu hyvin samantyyllisesti kuin Perhossa eli opettajat perehdyttävät teorian muodossa, ja heille esitellään verkkoympäristö. Verkkoympäristössä perehdytystä tuetaan videoin ja kuvin. Digitaalisessa ympäristössä ovi avautuu opetusravintolaan, jossa opiskelija voi klikata erinäisiä pisteitä. Pisteiden kohdalla aukeaa video, joka näyttää millaisia prosesseja kyseisessä pisteessä tapahtuu. Esimerkiksi kassakoneen kohdalla on video kassakoneen käyttöön perehdyttämisestä. Koulussa on digitaalinen osasto, joka on ollut luomassa verkkoympäristöä. Opetusravintolassa on myös manuaalinen perehdytyskansio.

Opiskelijoiden palautteissa digitaalisesta verkkoympäristöstä on tullut koulussa positiivista palautetta. Perehdytyksen suurimpana kehityskohteena lehtori piti sitä, että opiskelijoita löytyisi enemmän rohkeutta olla esillä ravintolassa, koska helposti piiloudutaan tiskin taakse. Opiskelijalle pitäisi antaa turvallisuuden tunne siitä, että hän pärjää. Tulisi antaa koko ajan

perustelu sille, miksi asioita tehdään. Siten opiskelija pystyisi sisäistämään paremmin tekemisensä.

Toinen haastattelu tapahtui ravintolakoulu Y:n koulutuspäällikön kanssa Helsingissä 2.2.2018. Koulun tiloissa toimii opetusravintola, joka haastattelun aikana oli remontissa. Perehdytysmateriaali on heillä digitaalisena, sillä kaikesta paperista on pyritty luopumaan. Opiskelijat pääsevät kirjautumaan digitaaliseen perehdytyskansioon, jossa on powerpoint muodossa kirjoitettuna ja kuvien muodossa sisältöä ravintolan toiminnoista. Kuvia on käytetty erityisen paljon. Esimerkiksi ensin on kuva, jossa tehdään väärin, ja sitten kuva, jossa sama asia tehdään oikein. Suunnitteilla on, että myös videoita tullaan tekemään tulevaisuudessa.

Kehittämiskohteena koulutuspäällikkö näkisi tulevaisuudessa sen, että opiskelijoilla olisi helppompaa pääsy perehdytysmateriaaliin mobiilisolun kautta. Opiskelijoilta on saatu palautetta perehdytyksestä suullisesti. Yleisin mielipide koskee perehdytys materiaalin pituutta. Opiskelijat toivoisivat enemmän lyhyitä ja ytimekkäitä opastuksia. Koulutuspäällikön mielestä tulevaisuudessa tulisi olla enemmän virtuaalisuutta, selkeämpää struktuuria ja helppokäyttöisyyttä digitaalisessa perehdytysmateriaalissa.

Kun verrataan näitä kahta koulua, ravintolakoulu X on panostanut opetusravintolan digitaalisessa perehdyttämisessä visuaalisuuteen, ja videoiden käyttö on otettu käyttöön. Ravintolakoulu Y taas on vienyt paljon sähköistä materiaalia verkkoon. Molemmissa kouluissa virtuaalisuuteen panostetaan ja sen käyttö on todettu hyödylliseksi.

## 4.2 Kehitä-vaihe

Moritzin (2005) kehitä-vaihe pyrkii luomaan erilaisia konsepteja ja muodostamaan ideoita ja ratkaisuja. Tarkoitus on hyödyntää ymmärrä-vaiheen tietoja, ja luoda tarkoituksenmukaisia ideoita niiden pohjalta. Vaikka luovuutta käytetään, ideoiden ja konseptien tulee tukea asiakkaiden tai organisaatioiden todellisia tarpeita. Ideoiden tulisi olla mahdollisimman visuaalisia, konkreettisia ja ymmärrettäviä. Tärkeää on valita kuitenkin oleellimmat ja parhaimmat ideat. (Moritz 2005, 132-133.)

Ymmärrä-vaiheen pohjalta todettiin, että opiskelijoiden kohtaaminen ryhmässä toisi tiimille arvokasta tietoa. Menetelmäksi valittiin Learning Cafe, jonne kerättiin ryhmä opiskelijoita. Tarkoituksena oli luoda avointa keskustelua opiskelijoiden eli asiakkaiden kesken. Ymmärrä-vaiheen ja Learning Cafen perusteella luotiin käyttäjäpersoonia kuvastamaan tyypillisimpiä käyttäjäryhmiä.

### 4.2.1 Learning Cafe

Learning Cafe tai oppimiskahvila on menetelmä, josta voidaan saada ideoita ja oppia. Tällä yhteistoimintamenetelmällä voidaan luoda keskustelua ja ideoita. Menetelmä soveltuu 12

hengen tai suuremmille ryhmille. Tärkeintä menetelmässä on keskustelu, jossa voidaan selittää omia näkemyksiä ja löytää yhteisymmärrys. Ryhmässä voidaan kommentoida muiden mielipiteitä sekä kyseenalaistaa, mutta tärkeää on konsensukseen pyrkiminen (Innokylä, 2017).

Learning Cafe valittiin ryhmähaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi sen vapaamuotoisuuden vuoksi. Tarkoituksena oli luoda mahdollisimman rento ja keskustelua herättelevä ilmapiiri, jolla saataisiin esiin opiskelijoiden piileviä toiveita perehdyttämisestä.

Aiheena oli perehdyttämisen kehittäminen opetusravintola Perhossa salityössäoppimisjaksolla. Learning Cafe toteutettiin 27.2.2018 klo 9.30-12.30. Välissä pidettiin puolen tunnin lounastauko. Paikkana oli Ravintolakoulu Perho. Osallistujina olivat toisen vuoden tarjoilijaopiskelijat ja ryhmähaastattelun toteuttivat tämän opinnäytetyöntekijät. Esittelyvaiheessa oli mukana luokan ryhmänohjaaja.

Opiskelijoille esiteltiin Learning Cafen järjestäjät sekä kerrottiin tapahtuman tarkoitus Power Point esityksen avulla (Liite 3). Osallistujia oli yhteensä 15 opiskelijaa, jotka olivat olleet jo kahdessa viisi viikkoa kestävässä työssäoppimisjaksolla ravintola Perhossa vuoden 2017 aikana. Perehdytys jakaantuu kolmeen eri osa-alueeseen. Ensin opiskellaan tarjoilua teoriassa, jonka jälkeen luokka perehdytetään opettajan kanssa tulevan työssäoppimisjakson tärkeimpiä osuusalueita läpi käyden. Kolmantena opiskelijoille esitellään iPerhon verkkoperehdytysympäristö. Tässä vaiheessa korostuu opettajien perehdytystyö, joka valmentaa tulevalle työssäoppimisjaksolle.

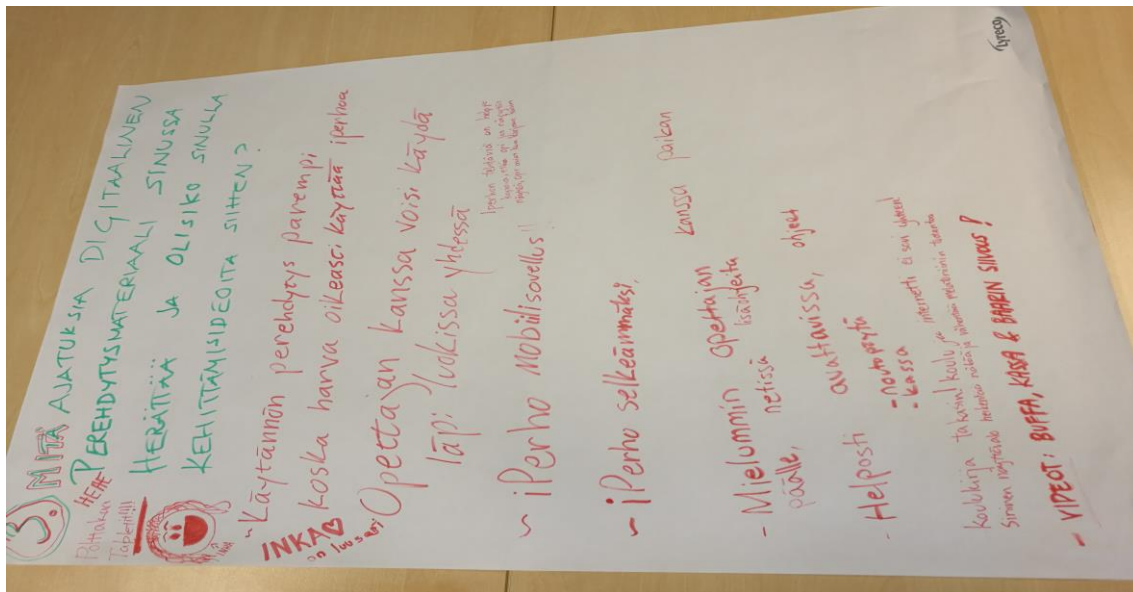
Opiskelijoilla on käytössään iPerhon verkko-oppimisympäristö, missä on oppikirjamaisesti kaikki tarvittava faktatieto. Kestävän kehityksen mukaisesti paperiset oppikirjat ovat suurimaksi osaksi poistettu käytöstä. Oppimiskahvilan tarkoitus oli löytää opiskelijoiden mielipiteitä perehdyttämisestä yleisesti. Erityisesti haluttiin tarkastella haastattelusta syntyneitä ideoita liittyen tulevaan ja parhaillaan rakennettavaan 360- virtuaaliympäristöön iPerhossa. Tavoitteena oli tutkia opiskelijoiden toiveita digitaalisen oppimismateriaalin sisältöön ja toteutukseen. Todettiin, että saadakseen mahdollisimman kattavat tulokset tiimin oli löydettävä tietoa miten opiskelijat kokivat opastuksen työssäoppimiseen salijakson alkaessa ja mitä he olisivat toivoneet enemmän. Tunnelmia oppimiskahvilasta kuvattiin. Kuvasta 2 voidaan nähdä opiskelijat Learning Cafessa.



Kuva 2: Opiskelijat Learning Cafessa

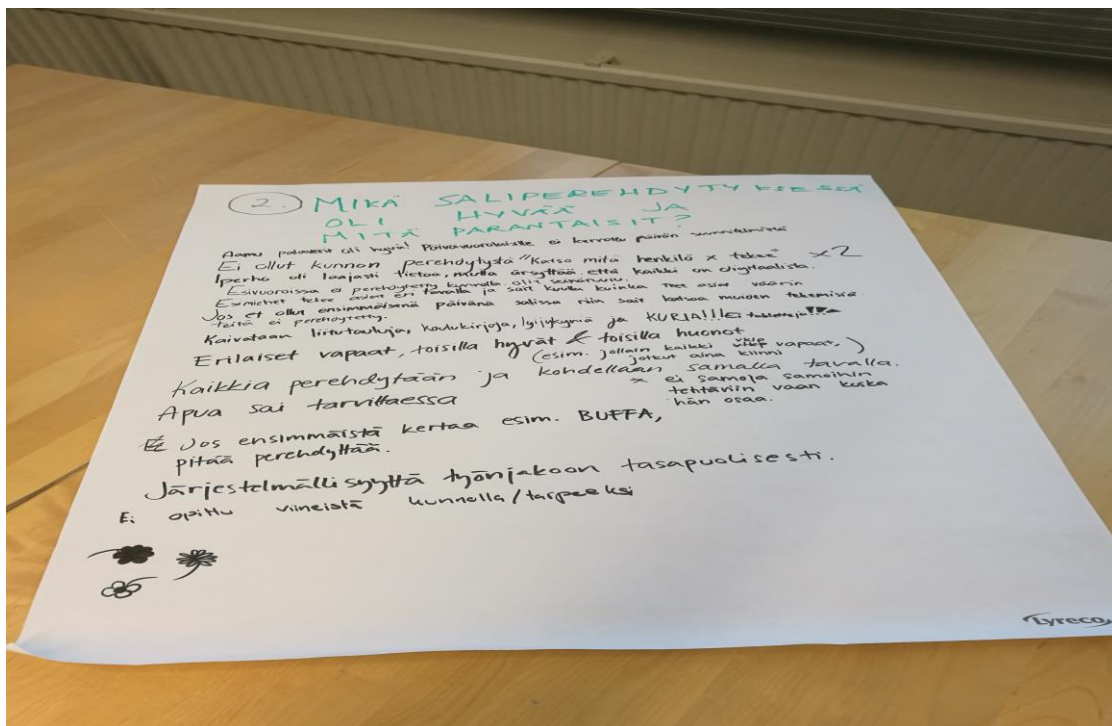
Nykyisen IPerhon käyttö katsottiin hankalaksi, ja opiskelijat toivoivat enemmän perehdytystä opettajan kanssa henkilökohtaisesti. Opiskelijoiden mukaan IPerhon käyttö opettajan opastuksella olisi motivoivampaa kuin itsenäisesti IPerhoon perehtyminen. Opiskelijat toivoivat saliperehdytystä siten, että mentäisiin opettajan kanssa yhdessä paikan päälle käytännön harjoitteluun, ja IPerho toimisi lisäohjeiden antajana. Toivottiin myös IPerhosta helpommin avattavaa, ja enemmän ohjeita noutopöydän rakentamisesta, kassankäytöstä ja baarin siivouksesta. Tulevaisuuden kehityskohteenä ideoitiin mobiilisovellusta, jonka voisi helposti avata kännykästä tai Ipadiltä. Kuvassa 3 nähdään mitä ajatuksia digitaalisuus opiskelijoissa herätti (kuva 3).





Kuva 3: Opiskelijoiden toiveita digitaaliseen perehdyttämiseen

Saliperehdytys tuotti ristiriitaisia ajatuksia. Joidenkin mielestä saliperehdytyksessä ei ollut moitittavaa, toiset toivoivat enemmän tasapuolista kohtelua. Jotkut opiskelijat kokivat, että tietyt henkilöt olivat useasti samoissa pisteissä töissä. Lisäksi kaivattiin lisää kuria, kirjoja ja liitutauluja perehdyttämiseen. Koettiin, että perehdyttämistä olisi voinut olla yksityiskohtaisemmin, ja enemmän joka vuorossa. Lisäksi työvuorolistoihin kaivattiin yhdenmukaisuutta. Kuvassa 4 voidaan lukea opiskelijoiden tuntemuksia saliperehdyttämisestä.



Kuva 4: Opiskelijoiden toiveita saliperehdytykseen

Learning cafe järjestettiin siten, että tehtiin neljä eri pöytäryhmää, ja opiskelijat jaettiin neljään eri ryhmään. Jokaisessa pöydässä oli fläppitaulupaperi, johon oli kirjoitettu yksi teemakysymys. Tarkoituksena oli saada monipuolista ja idearikasta keskustelua aikaan. Vetäjien tehtävänä oli ylläpitää keskustelua ja saada hiljaisemmatkin opiskelijat ääneen. Jokaisesta ryhmästä valittiin kirjuri, joka kirjasi kaikkien ryhmässä olijoiden mielipiteet paperille. Vetäjät kiersivät pöydissä ja osallistuivat keskusteluihin. Pöytäkunta keskusteli aiheesta noin 20 minuuttia, jonka jälkeen vaihdettiin pöytää. Lopussa jokaisesta ryhmästä puheenjohtaja esitteli kaikki argumentit, ja mietittiin yhdessä mahdollisia lisäyksiä. Taulukosta 6 voidaan tarkastella kysymyksiä, joista keskusteltiin. Fläppitauluille ilmaantuneista toiveista kirjattiin ylös kaikki asiat mitkä nousivat esiin (Liite 4).

1. Mitä odotit työharjoittelulta ja täyttyivätkö odotuksesi?
2. Mikä oli perehdytyksessä hyvää ja mitä parantaisit?
3. Mitä ajatuksia digitaalinen perehdytysmateriaali sinussa herättää ja olisiko sinulla kehittämisideoita siihen?
4. Minkä nimeäisit tärkeimmäksi asiaksi perehdyttämisessä?

Taulukko 6: Learning Cafe kysymykset

Kysymykset herättivät opiskelijoiden keskuudessa keskustelua yleisesti perehdyttämisen tilasta Ravintola Perhossa. Jotkut opiskelijat kokivat jäävänsä yksin runsaan verkkomateriaalin kanssa. Tähän kaivattiin selkeästi opettajan mukana oloa. On selvää, että digitaalisuuden mennessä nopeasti eteenpäin, tämä luo paineita myös opiskelijoille. He selkeästi tarvitsevat aikuisten tukea kaikkeen oppimiseen.

#### 4.2.2 Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat ovat fiktiivisiä profiileja, jotka kehitetään esittämään tiettyä ryhmää, joka jakaa samanlaisia mielenkiinnon kohteita. Ryhmät edustavat tietynlaista persoonaa, mihin asiakas ja suunnitteluryhmä voivat samaistua. Menestyvän persoonan luominen edellyttää sen olevan lumoava kuvitusten ja yksityiskohtaisten kuvausten myötä. Persoonaa niin sanotusti syntyy eloon. Useimmat persoonat luodaan haastattelujen, sidosryhmien kartoitusten ja havainnoinnin kautta. Persoonat voivat antaa erilaisia perspektiivejä palveluun antaen suunnitteluryhmille mahdollisuuden tarkentaa ja sitoutua erilaisiin sidosryhmiin, jotka mahdollisesti ovat heidän kohderyhmässään. Tuloksia tuottavat persoonat kiinnittävät huomion todellisten ihmisten haluihin ja tarpeisiin. Vaikka persoonat ovat fiktionaalisia, niiden tuottamat motivaatiot ja reaktiot ovat todellisia. Siten ne ilmentävät todellisia käsityksiä yrityksen palvelun ympärillä (Stickdorn & Schneider 2017, 178.)

Learning Cafen ja palauteanalyysin jälkeen alettiin pohtia erilaisia käyttäjiä. Opiskelijoissa todettiin olevan erilaisia ryhmiä, joilla olivat omat haasteensa oppimisessa ja sosiaalisissa taidoissa. Toisekseen oli ryhmiä, joissa oltiin motivoituneita ja opittiin helposti. Pääryhmiksi valittiin lukijatyyppit, urheilulliset, erityisopiskelijat ja juhlijat. Jokaisesta ryhmästä valittiin persoona, joka kuvastaisi koko ryhmää. Tärkeintä oli löytää mahdollisimman yhtenäinen tapa, jolla heitä voitaisiin perehdyttää tehokkaasti ja innoittavasti. Lähtään kaikki persoonat ovat 16 tai 17 vuotiaita perehdyttämisvaiheessa, ja he ovat toisen asteen ammatillista koulutusta käyviä nuoria.

Persoonat lukutoukka (Kuva 5) ja kunnollinen naapurin tyttö (Kuva 6) edustavat ryhmiä, jotka sisäistävät asioita nopeasti, mutta menettävät helposti motivaation mikäli he eivät saa enemmän haasteita. Lukutoukalle ominaista on muista eristäytyminen joko omasta tahdostaan tai haluamattaan. Hänet erottaa muista vahvoilla mielipiteillään ja rohkealla itseilmaisullaan. Hän kaipaa paljon ennakkotietoa, ja miettii tarkkaan etukäteen mihin ryhtyy. Hän on sivusta tarkkailija, mutta kykenee myös olemaan esillä vahvoine mielipiteineen. Hän tarvitsee paljon palautetta aikuisilta ja selkeitä sekä johdonmukaisia ohjeita. Oikeudenmukaisuus ja tasaver-taisuus ovat hänelle kaikki kaikessa. Oman tiensä kulkijana lukutoukka saattaa kohdata koulu-kiusaamista, ja tämä saattaa viedä hänen huomiotaan muualle.

## "Lukutoukka" Ann-Sofia Mäkinen

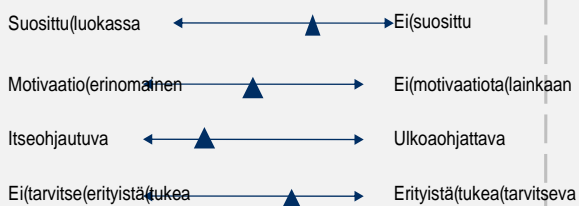
### Profiilin kuvaus

**Ikä:** 16v.  
**Status:** Opiskelee tarjoilijaksi  
**Harrastukset:** Gosplay, Harry Potter@omaanien lukeminen, taulaminen  
**Asuu:** Myllypurossa vanhempiensa ja kahden vanhemman siskonsa kanssa.

**Profiilille tyypillistä**  
 ... Koulukiusaamistaustaa. Selvinnyt masennuksesta, mutta käy yhä koulupsykologilla. Ei aina kestä muiden velttoutta ja motivaation puutetta. Yleinen maailmatilanne ahdistaa. Kasvissyöjä eettisin perustein.



### Profiilin painotukset



### Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat

Paljon (ennakkotietoa).  
 Selkeät (ja johdonmukaiset) ohjeet.  
 Paljon (palautetta).  
 Oikeudenmukaisuus.  
 Tasapuolisuus.  
 Perustelu.

Kuva 5: Käyttäjäpersoona lukutoukka

Kunnollinen naapurin tyttö on urheilullinen suorittaja (kuva 6). Hän sopeutuu ja seilaa eri ryhmien välillä tullen toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa. Hän on hyvä koulussa, ja yrittää miellyttää kaikkia. Suorittaja luonteensa takia hän tarvitsee koko ajan uusia haasteita, ja kaipaa myös vastuuta. Muiden neuvominen ja ohjaaminen on tyypillistä suorittajalle. Hän tulee toimeen kaikkien käyttäjäryhmien kanssa, ja koulunkäynti on hänelle vaivatonta. Hän tarvitsee kurinalaisuutta, selkeitä ohjeita ja vastuuta. Hän uskaltaa kertoa mielipiteensä, ja on oma-aloitteinen.

## "Kunnollinen naapurintyttö" Maija Hakala

**Profiilin kuvaus**  
**Ikä:** 17v.  
**Status:** Opiskelee kokiksi  
**Harrastukset:** Tennis, tansseja, Fitness urheilu  
**Elämäntilanne:** Asuu Espoossa vanhempiensa ja koiransa kanssa. Seurustellut saman pojan kanssa yhdeksänstä luokasta asti.  
 ...

**Profiilille tyypillistä**

**Suorittaja. Korkeat tavoitteet ja pyrkimykset. Lisäopinnot kiinnostaa, haluaa esimieheksi. Stressaa usein ruokavaliostaan. Laaja ystäväpiiri. Tasapainoinen ja tyytyväinen elämäänsä.**  
 ...



Profiilin painotukset	Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat
Suosittu luokassa ←  → Ei-suosittu	Haasteiden-anto. Selkeät-ohjeet. Vastuun-antaminen. Rima-korkealle.
Motivaatio-erinomainen  → Ei-motivaatiota-lainkaan	
Itseohjautuva  → Ulkoajattava	
Ei-tarvitse-erityistä-tukea  → Erityistä-tukea-tarvitseva	


Kuva 6: Käyttäjäpersoona kunnollinen naapurin tyttö

Erityisopiskelijoista tehtiin oma profiili (kuva 7), koska heillä on usein eniten haasteita oppimisen kanssa. Tähän voi liittyä lukihäiriö, erilaiset keskittymishäiriöt, masennus, ahdistuneisuus, vaikea lapsuus tai yleinen elämäntilanne. Heidät usein eristetään muista ryhmistä tahtomattaan tai heiltä puuttuu tietyt sosiaaliset taidot ystävyysuhteiden luomiseen. Heillä on tarve tukihenkilölle, ja tarvitsevat yleensä paljon kertausta ja toistoa. Erityisopiskelija on ulkoajattava, ja tarvitsee selkeitä ohjeita yksi asia kerrallaan. Motivaatiota alentaa ulkoiset tekijät, kuten ystävyysuhteiden puute ja oppimisvaikeudet.

## "Erityisopiskelija" Pekka Jalone

**Profiilin kuvaus**  
 Ikä: 16v.  
 Status: Opiskelee kokiksi  
 Harrastukset: Elokuvien katsominen, mökkeily vanhempien kanssa, tietokirjallisuus  
 Elämäntilanne: Asuu vanhempiensa kanssa Oulunkylässä. Ainoa lapsi.  
 ...

**Profiilille tyypillistä**  
 Heikot sosiaaliset taidot. Vaikea uusia ystäväyhteyksiä. Tuntee itsensä usein yksinäiseksi. Aikuisien kanssa helpompi keskustella. Ohjeita vaikeaa ymmärtää ja uudet tilanteet pelottavat.  
 ...



Profiilin painotukset	Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat
Suosittu luokassa ← ————— ▲ ————— Ei)suosittu	Selkeät ohjeet. Tukihenkilö.
Motivaatio)erinomainen ————— ▲ ————— Ei)motivaatiota)ainkaan	Kertaus)ja)toisto. Kuvalliset ohjeet. Tarkoin)valittut työpisteet
Itseohjautuva ← ————— ▲ ————— Ulkoohjattava	
Ei)tarvitse)erityistä)tukea ————— ▲ ————— Erityistukea)tarvitseva	

Kuva 7: Käyttäjäpersoonaa erityisopiskelija


Luokan suositut taas keskittyvät paljon juhlimiseen ja omaan ulkonäkönsä (kuva 8). He sulkevat pois kaikki muut käyttäjäryhmät. Heille tyypillistä ovat keskittymishäiriöt tunneilla, ja siten he oppivat heikosti. Mukana on usein epävarmuutta omasta osaamisestaan. Huomionhaku, juhliminen ja muut harrastukset laskevat motivaatiota koulunkäyntiin. He tarvitsevat aikuisia, jotka kertovat mitä pitää tehdä. Aika ajoin he kykenevät itsenäiseen ja oma-aloitteeseen työhön. Heille kaikki pitää tapahtua nopeasti ja vaivattomasti, muuten mielenkiinto loppuu. He kaipaavat usein aikuista, joka kuuntelee ja tukee heitä. Kannustava ja rakentava palaute on heille tärkeää, jotta he alkaisivat uskomaan itseensä.

## ”Luokan suosittu” Sonja Andersson

**Profiilin kuvaus**  
 Ikä: 17v.  
 Status: Opiskelee tarjoilijaksi  
 Harrastukset: Shoppailu, hengailu ystävien kanssa Starbucks kahvilassa, vaatteet, meikit, ripsienpidennykset  
 Elämäntilanne: Asuu koulun asuntolassa Haagassa

**Profiilille tyypillistä**

Valikoi ystävänsä tarkoin kriteerein. Kritisoi helposti ääneen muiden ulkonäköä, ja haluaa johtaa muita. Ei siedä erilaisuutta. Kärsii välillä keskittymishäiriöstä, ja on vaikea vastaanottaa kritiikkiä muilta.



**Profiilin painotukset**

Suosittu (luokassa)	←	→	Ei (suosittu)
Motivoitunut	←	→	Ei (motivaatiota lainkaan)
Itseohjautuva	←	→	Ulkoajattava
Ei (tarvitse erityistukea)	←	→	Ei erityistukea (tarvitseva)

**Asiakaskokemuksen keskeiset rakennuspalikat**

- Kärsivällisyys.
- Toisto.
- Tarkat rajat.
- Kuunteleminen.
- Aikuinen tukena.
- Kannustava (ja rakentava) palaute.

Kuva 8: Käyttäjäpersoona luokan suosittu

Tavoitteena on saada jokaiselle käyttäjäryhmälle yhtenäinen, ja jokaista oppijaa helpottava perehdyttämisen muoto verkkoympäristöön. Profiilien perusteella verkkoperehdytyksen tekstitetty ja kuvitettu materiaali sopii lukutoukalle ja kunnolliselle naapurin tytölle. Keskittymishäiriöistä erityisopiskelijaa tai luokan suosittua tämä ei taas palvele tehokkaasti. Yhteenvetona voidaan päätellä, että videoiden tuottaminen perehdytykseen edesauttaisi kaikkien profiloitujen ryhmien oppimista.

#### 4.3 Perhon 360 perehdytysvideot tuotoksena

Toteuta on Moritzin (2005) prosessimallin mukaisesti projektin viimeinen vaihe. Tämän vaiheen avulla palvelut laitetaan toteen. Prototyypit, ratkaisut ja prosessit asetetaan, ja organisaatio saa suunnitelman siitä, miten palvelu toimii. Jotta henkilöstö pystyy toteuttamaan kehitetyn palvelun, organisaatiolle tulee antaa koulutuksia ja ohjeistuksia. (Moritz 2005, 144-145.)

Projektin viimeisessä toteuta-vaiheessa luotiin tutkimusten pohjalta käsikirjoituksia perehdytysvideoille. Ravintolakoulu Perhon teknologia päällikkö auttoi kuvaamisessa, videoiden

editoimisessa ja niiden asettamisessa lperhon 360-pohjaan. Tarkoitus oli tuoda elävyyttä nykyiseen perehdyttämispohjaan.

Kuvausten suunnittelu aloitettiin maaliskuussa 2018(Liite 5). Ravintolan salin kartta oli pohjana, johon tehtiin erilaisia polkuja. Ideoita sisällön tuottamiseen mietittiin tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta yhdessä oppilaiden, ohjaajien ja teknologiapäällikön kanssa. Tuleviin tuotoksiin koettiin olevan tärkeä esitellä projektin edetessä AlaCarte-iltujen kassan käyttö, maksupäätteen toiminnot ja apupöytien kuntoon laittaminen. Todettiin myös asiakaspalvelutapahtuman kuvaamisen tärkeys sekä iltaisin että lounaalla. AlaCarte listan kuvat ja lista raaka-aineista haluttiin tukemaan videoita. Linkit viini- ja Alacarte listaan sijoitettaisiin salin etuosaan. Lounaan noutopöydän rakentaminen ja purku sekä jälkityöt ovat ravintolan yksi keskeisimmistä toiminnoista, joten niiden videoimiseen tulisi menemään eniten aikaa. Tämä jaettaisiin kolmeen vaiheeseen: esityöt, lounasajan tapahtumat ja jälkityöt. Lisäksi linkit lounaslistaan, omavalvontasuunnitelmaan, lämpötilojen mittaamis- ja kirjaamisohjeisiin olisivat noutopöytäpisteen kohdalla. Biojätteen punnitsemis- ja käsittelyohje linkitettäisiin jälkitöiden videoon.

Baarin kulmassa sijaitsee kassakone, ja tämä on lähinnä ravintolan etuovea. Tämä on kriittinen piste vastaanottaessa asiakkaita. Tekeillä on video ravintolan sisääntulosta, jossa kuvataan asiakkaan vastaanottaminen, esitellään Table Online pöytävarausjärjestelmä sekä yleisesti baarin asiakaspalvelua. Tiskikoneen käyttö, oluen laskeminen hanasta, espressolaitteen ja papumyllyn käyttö sekä huolto tullaan kuvaamaan.

Baarin toiseen kulmaan, jossa on myös hovimestarien eli ohjaajien työpiste liitetään tiedostona työvuorolista ja oiva tarkastuslista. Tarkastuslistaan kuuluu jätteiden lajittelu, kierrätys, pyykit, pullot, siisteys, keittiön kahvinkeittopiste sekä kahvinkeitto keittiössä. Lisäksi salin henkilökunta esitellään kuvina.

Kabinettitilojen esittelyssä kuvataan asiakaspalvelussa toimimista ja eri työvälineiden paikat kuten pöytä- ja tuolivarastot, pöytäliinojen, kukkien ja muiden somisteiden sijainti. Videolla tulee näkymään kabinettien katteet, kassakoneen käyttö ja tilausten bongaaminen.

Käsitkirjoitus ensimmäisiin videokuvauksiin luotiin maaliskuussa 2018. Yhdessä tiimin ja teknologia päällikön kanssa pohdittiin mitä pisteitä ravintolasalissa olisi hyödyllistä perehdyttää, mikä tieto olisi olennaisinta, jotta videot pystyttäisiin pitämään mahdollisimman mukaansatempaavina ja opettavaisina eri käyttäjäryhmille. Tutkimusten pohjalta valittiin tärkeimpiä perehdytyskohteita ravintolassa.

Pisteiksi valittiin ravintolan noutopöydän rakentaminen ja purku lounaalla. Kassakoneen perehdyttämistä pidettiin tärkeänä sekä baarityöskentelyä. Asiakkaiden vastaanottaminen ja hyvästely todettiin myös olevan opiskelijalle hyvä nähdä etukäteen. Baarityöskentelyn



olennaisimpien seikkojen lisäksi päätettiin videolle haastatella myös Perhon Panimon vastaavaa, joka kertoi Perhon omasta oluesta. Asiakkaat kysyvät oluesta usein, joten todettiin, että opiskelija hyötyisi tästä informaatiopaketesta.

Videokuvaus aloitettiin kello 9 aamulla, jolloin oppilaat aloittivat esityöskentelyn. Oppilailta kysyttiin lupaa kuvaamiseen, ja vapaaehtoiset valittiin kuvauksiin. Kuvaukset suoritettiin ennalta laaditun käsikirjoituksen mukaisesti (Liite 5). Teknologiapäällikkö toimi kuvaajana ja yksi opiskelija ja yksi hovimestari rakensivat noutopöydän. Kuvaukset suoritettiin käsikirjoituksen mukaisesti. Kuvaukset kestivät klo 9 -11. Tämän jälkeen teknologiapäällikkö editoi videomateriaalin videoksi. Video esitetään tämän opinnäytetyön esityksen yhteydessä. Video on nähtävissä YouTubessa. 360-virtuaaliympäristöä kehitetään tällä hetkellä. Käsikirjoituksia laaditaan eri ravintolan pisteistä. Videoita editoidaan, jonka jälkeen ne voidaan asettaa 360-ympäristöön opiskelijoille osaksi perehdytystä.

## 5 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opiskelijoiden perehdyttämistä opetusravintola Perhossa. Aihe opinnäytetyölle saatiin ravintolapäälliköltä ja työ tehtiin toimeksiantona ravintola Perholle. Ravintolapäällikön toiveena oli ”Enemmän ideointia ja opiskelijoiden mukaan ottoa perehdytyksen suunnitteluun”. Toivottavaa olisi, että saataisiin mahdollisimman paljon opiskelijoiden mielipiteitä siitä, miten perehdytyksestä saataisiin riittävän mielenkiintoinen ylläpitämään motivaatioita ja oppimista” (Mäkinen, 2016). Työn edetessä päätettiin luopua alkuperäisestä ideasta suunnitella perehdyttämisen manuaalista ohjekansiota. Keskityttiin IPerhon sisällön kehittämiseen käyttäjälähtöisesti. Opiskelijat otettiin mukaan kehitystyöhön laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen keinoilla.

Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin myös toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Miksi? Mitä? Millainen? Suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte. Ilmiön ymmärtäminen niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta. (Heikkilä, 2008, 16.)

Teoreettinen viitekehys rakentui perehdyttämisestä, palvelujen kehittämisestä ja erityispedagogiikasta. Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin käyttäjälähtöisesti palveluiden eli tässä tapauksessa perehdyttämisen kehittämistä opiskelijoille. Työn edetessä tuli selväksi, että on tarvetta tutkia aihetta myös erityispedagogiikan avulla. Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli valittiin toteutustavaksi, koska sen toimivuus oli hyväksi todettu muissa projekteissa.

Kysymykseen Miksi? lähdettiin etsimään vastauksia tämän hetkisestä tilanteesta. Mitä mieltä käyttäjäasiakkaat eli opiskelijat olivat perehdytyksestä työssäoppimisjaksolla. Ensimmäisessä ymmärrä- vaiheessa tutkittiin opiskelijoiden tyytyväisyyttä salijaksolla vuosilta 2012-2014.

Palautteiden eri osa-alueista oli laskettu keskiarvot. Pehdyttämisen numeerisia arvosanoja vertailtiin kvantitatiivisesti eli määrällisesti kokonaistyytyväisyyteen. Koko palauteaineisto tutkittiin ja keskiarvoista tehtiin diagrammit. Näitä lukuja vertailemalla ei nykyisissä pehdyttämismetodeissa löydetty puutteita. Kirjallisista palautteista nousi esiin erilaisten oppijoiden erilaiset tarpeet. Mitä nuoremista opiskelijoista oli kyse, sitä enemmän he toivoivat henkilökohtaista ohjausta. Esimiesten asema korostui pehdyttämässä ja heiltä odotettiin yhtenäistä ohjausta. Nämä tulokset osoittivat, että digitaalinen pehdytysmateriaali soveltuisi itsenäisesti opiskeleville, ja oppimisvaikeuksista kärsivät saisivat apua kuvallisesta materiaalista.

Toinen ymmärrä- vaiheen menetelmä oli asiantuntijahaastattelu. Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruu menetelmistä sekä tutkimus- että kehittämistyössä. Haastattelu sopii hyvin moniin kehittämistehtäviin, sillä haastattelulla saadaan nopeasti kerätyksi syvällistäkin tietoa kehittämisen kohteesta. Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä hyvä valinta, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina, yksilöä, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95).

Ravintolapäällikön haastattelussa tuli selkeästi esille se, että opiskelijoiden mielipiteitä ja toiveita tulisi kartoittaa, jotta pehdytys antaisi mahdollisimman hyvät lähtökohdat onnistuneelle työssäoppimisjaksolle. Päätettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, että nykyistä IPerho verkkoympäristöä tulisi kehittää elävämmäksi, ja hyödyntää kehitteillä olevaa 360-alustaa, johon voidaan upottaa videoita ja kuvia ravintolasalin eri toiminnoista.

Kolmanneksi ymmärrä- vaiheen metodiksi valittiin benchmarkkaus. Haastattelimme kahden eri ravintola-alan ammatillisen oppilaitoksen työntekijää saadaksemme tietoja digitaalisesta pehdyttämisestä. Erityisesti etsittiin tietoa siitä, mikä on ollut opiskelijoiden mielestä ollut hyvää ja mitä haasteita digitaalisen oppimismateriaalin käytössä opetuksessa on tullut esille. Haastatteluista tuli ilmi, että virtuaaliseen pehdytysmateriaaliin suhtauduttiin positiivisesti. Kestävän kehityksen mukaisesti pyritään vähentämään paperisia oppimateriaaleja. Videomateriaali tekee oppimistilanteista eläviä, ja opiskelijat voivat katsella materiaalia omaan tahtiin. ”Tulevaisuudessa tulisi olla enemmän virtuaalisuutta, selkeämpää struktuuria ja helppokäyttöisyyttä digitaalisessa pehdytysmateriaalissa esimerkiksi mobiilisovelluksien avulla.” (Koskinen, 2018.)

Seuraavaksi etsimme keinoja saada vastauksia kysymykseen: Miten saamme tietoa opiskelijoiden toiveista ja tarpeista liittyen parempaan pehdyttämiseen? Kehitä- vaiheessa toteutettiin oppimiskahvila opiskelijoille. Neljä eri pöytäkuntaa keskustelivat pehdyttämisestä etukäteen annettujen teemojen pohjalta. Vastauksista etsittiin mediaaneja. Selkeä trendi oli,

että henkilökohtaista perehdyttämistä toivottiin enemmän. Learning Cafen sisällön analyysin tulokset korostivat erilaisten oppijoiden erilaisia tarpeita. Tämän tuloksen perusteella tehtiin käyttäjäpersoonat. Erilaiset oppijatyyppit tarvitsevat erilaista opetusta ja perehdytystä.

Opinnäytetyön edetessä vaihe vaiheelta opiskelijoiden mielipiteiden kuunteleminen toi esille yllättäviäkin seikkoja. Näitä voidaan pitää myös tutkimustuloksina. Ne ovat syytä ottaa huomioon kun digitaalista 360- oppimisalustaa kehitetään. Oppimiskahvilan aikana opiskelijoiden kanssa käytyjen keskusteluiden aikana ilmeni esimerkiksi se, että moni heistä oli saanut jo yliannostuksen verkko oppimisesta. He sanoivat kyllästyneensä itsenäiseen opiskeluun. He kaipa-sivat jopa enemmän kirjoja, liitutauluja, opettajan läsnäoloa ja ennen kaikkea auktoriteettia. Osa opiskelijoista taas kertoi verkko-oppimisen soveltuvan heille paremmin, koska he eivät kestäneet luokassa olevaa ääntä tai sosiaalisuutta. Tästä pääteltiin, että verkko-oppimisen tulisi olla helppokäyttöistä ja mukaansa tempaavaa. Opiskelijoiden mukaan ottaminen kaikkeen suunnitteluun olisi tärkeää. Lisäksi opettajan opastus digitaalisuuteen on välttämätöntä. Osa opiskelijoista koki, että heitä ei kuunnella tarpeeksi ja he jäivät yksin opiskeluidensa kanssa. Tulosten perusteella opiskelijoiden motivaation ylläpitäminen vaatii jatkuvaa kehittämistä. Perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon erilaiset oppijatyyppit. Suurissa luokissa tulisi löytää perehdytystapa, joka auttaa ja innoittaa erilaisia käyttäjäryhmiä. 360 verkkoympäristö soveltuu hyvin omaan tahtiin opiskeleville tai esimerkiksi erityisoppilaille, jotka tarvitsevat toistoa ja kuvallisesta materiaalista on helpompi saada kokonaiskäsitys opetettavasta aiheesta.

## Lähteet

### Painetut

Arantola, H. & Simonen, K. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus. 256/2009.

Bergström, S & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. Uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä; Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Ikonen, O., Virtanen, P. 2007. Erilainen oppija - yhteiseen kouluun. Jyväskylä: PS-kustannus.

Irisvik, S., Utriainen, J. 2017. Kuinka kasvattaa diginatiivi. Helsinki: S&S.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Tekes.

Juuti, P & Puusa, A. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.

Kjelin, E., Kuusisto P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Kustantaja: Talentum.

Kupias, P., Peltola, R. 2012. Perehdyttämisen pelikentällä. Kustantaja: Palmenia.

Korkeamäki, J. & Nukari, J. Nuorten & aikuisten oppimisvaikeudet. Moniammatillinen ohjaus ja tuki. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Miettinen S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu 2. painos. Tampere: Tammerprint Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. 1. painos. WSOY Pro Oy.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2017. This is service design thinking. Basics, tools and Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Takala, M. 2010. Erityispedagogiikka ja kouluikä. Helsinki: Gaudeamus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Sähköiset

Innokylä, Learning Cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 20.1.2018. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

MaRa 2018. Suhdannebarometri. Viitattu 2.5.2018. Saatavilla: <https://mara.fi/uutishuone/mara-ala-odottaa-edelleen-maltillista-kasvua/>

Moritz, S. 2005. Service Design - Practical access to an evolving field. Viitattu 20.2.2018. Saatavilla: Moritz Stefan. [https://issuu.com/st\\_moritz/docs/pa2servicedesign/4](https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4)

Ravintola Perho 2018. Viitattu 2.1.2018. Saatavilla: <https://www.ravintolaperho.fi/>

Pexels 2018. Käyttäjäpersoonien kuvat. Saatavilla:

<https://www.pexels.com>

Työterveyslaitos. Viitattu 10.5.2018. Saatavilla:

<https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>

## Julkaisemattomat

Haastattelu. Ravintola Perho. Ravintolapäällikkö Jaana Mäkinen. 10.9.2016.

Haastattelu. Ravintola Perho. Omnian lehtori Heikki Tuovinen. 31.1.2018

Haastattelu. Stadin Ammattiopisto. Koulutuspäällikkö Dan Koskinen. 2.2.2018.

Keskustelu. Perho Liiketalousopisto. Koulutusteknologian kehittämispäällikkö Jarmo Åke. 22.2.2018.

## Kuvat

Kuva 1: Ravintola Perhon logo .....	7
Kuva 2: Opiskelijat Learning Cafessa .....	24
Kuva 3: Opiskelijoiden toiveita digitaaliseen perehdyttämiseen .....	25
Kuva 4: Opiskelijoiden toiveita saliperehdytykseen .....	25
Kuva 5: Käyttäjäpersoona lukutoukka .....	28
Kuva 6: Käyttäjäpersoona kunnollinen naapurin tyttö .....	29
Kuva 7: Käyttäjäpersoona erityisopiskelija .....	30
Kuva 8: Käyttäjäpersoona luokan suosittu .....	31

## Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön vaiheet ja käytetyt menetelmät .....	13
---	----

## Taulukot

Taulukko 1: Palautekyselyn kysymykset .....	15
Taulukko 2: Opiskelijapalautteiden keskiarvot 2012-2013 .....	16
Taulukko 3: Opiskelijapalautteiden keskiarvot 2013-2014 .....	17
Taulukko 4: Opiskelijoiden kirjallisia palautteita .....	18
Taulukko 5: Opiskelijoiden kokonaistyytyväisyys perehdyttämiseen .....	19
Taulukko 6: Learning Cafe kysymykset.....	26

## Liitteet

Liite 1: Asiantuntijahaastattelu .....	41
Liite 2: Benchmarkkaus haastattelukysymykset .....	42
Liite 3: Learning Cafe esittely .....	43
Liite 4: Learning Cafe kysymyksiä.....	46
Liite 5: 360-kuvausten sisällön suunnittelu .....	49
Liite 6: Käsikirjoitus .....	51



## Liite 1: Asiantuntijahaastattelu

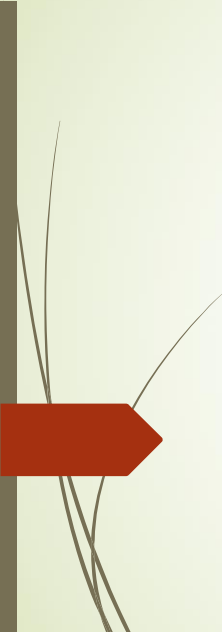
### Haastattelukysymykset:

1. Millaisia ajatuksia nykyinen perehdytysmalli teissä herättää?
2. Millaisia haasteita on ollut ja miksi?
3. Mitä vahvuuksia näkisit?
4. Miten haasteet mielestäsi voitaisiin välttää tai toisin sanoen, miten perehdytystä voitaisiin mielestäsi kehittää?
5. Onko tällä hetkellä olemassa perehdytyskansiota?
6. Miten oppilaita ollaan huomioitu perehdytyksessä?
7. Mikä on opettajien rooli perehdytyksessä?
8. Millaisena toivoisit näkeväsi perehdytysmateriaalin tulevaisuudessa?

## Liite 2: Benchmarkkaus haastattelukysymykset

1. Onko oppilaitoksessanne opetus ravintola?
2. Miten siellä harjoitellaan?
3. Kuka perehdyttää opiskelijat?
4. Käytättekö digitaalisuutta?
5. Jos niin millaisella pohjalla?
6. Oletteko saaneet opiskelijoilta palautetta? Jos niin miten ja millaista?
7. Koetteko että teidän perehdyttämisessä olisi kehitettävää?

## Liite 3: Learning Cafe esittely



## Perehdytyksen kehittäminen opetusravintola Perhossa työharjoittelujaksolla salissa

**LEARNING CAFE** eli oppimiskahvila


27.2.2018. Leena Korhosen 2. vuoden tarjoilijaopiskelijat  
Ryhmähaastattelun vetäjät: hovimestari Katja Grönroos ja kouluttaja Marissa Hellström  
Aika: klo 9.30-11.00.  
Paikka: Ravintolakoulu Perho



## Learning cafe eli oppimiskahvila, ryhmähaastattelu

← **Perusidea**

- ← Oppimiskahvilassa osallistujat jakautuvat pöytäkuntiin, joissa mahdollisimman monia näkökulmia ja ideoita tuotetaan käsiteltävästä aiheesta joka on: perehdyttämisen kehittäminen ravintola Perhossa.
- ← Vapaamuotoinen keskustelu tuottaa uusia ideoita ja nämä kirjataan ylös




## Learning cafe ryhmähaastattelu

### Tavoite

Menetelmän avulla saadaan mahdollisemman monta ideaa ja näkökulmaa aiheeseen.

Tärkeintä menetelmässä on keskustelu ja vuorovaikutus.

Uudet ideat kirjataan ylös ja niitä on tarkoitus viedä eteenpäin sellaisenaan tai jalostaa niin, että perehdyttämisen kehittämiseen saadaan uusia työkaluja käyttäjälähtöisesti.



## Learning cafe ryhmähaastattelu

### Eteneminen

Osallistujat jaetaan 4 pöytäkuntaan. Jokaisessa pöydässä on oma teema josta keskustellaan vapaasti.

Kahvilateeman mukaisesti muistiinpanot kirjataan kussakin pöydässä fläppipaperille.

Oivallukset ja ideat voidaan kirjata myös jäsennyksinä, kuvina tai näkökulmina.

Ideointivaiheessa voidaan käsitellä myös useampaa teemaa jakamalla paperi eri osa-alueisiin.

Jokaisessa ryhmässä toimii kirjuri joka kirjaa kaikkien ajatukset paperille. Yhtä aihetta käsitellään n.10-15 minuuttia ja tämän jälkeen koko ryhmä siirtyy seuraavaan pöytään keskustelemaan uudesta aiheesta.

Kun kaikki kysymykset on käsitelty käydään yhdessä läpi kaikki kirjaukset ja tehdään niistä koonti

## Pöytien kysymykset- mistä keskustellaan yhdessä

1. Mitä odotit työharjoittelulta ja täyttyivätkö odotuksesi?
2. Mikä oli perehdytyksessä hyvää ja mitä parantaisit?
3. Mitä ajatuksia digitaalinen perehdytysmateriaali sinussa herättää ja olisiko sinulla kehittämisideoita siihen?
4. Minkä nimeäisit tärkeimmäksi asiaksi perehdyttämisesssä?



KIITOS KAIKILLE!  
Antoisia  
keskusteluja ja  
paljon uusia  
ideoita..  
t. Katja ja Marissa

#### Liite 4: Learning Cafe kysymyksiä

Learning Cafeen fläpit koottuina kaikki vastaukset

##### 1. Mitä odotit työharjoittelulta ja täyttyivätkö odotuksesi?

- Toivoin oppivani enemmän
- Hyvää perehdytystä ja palautetta
- Paikkoihin tutustumista, paikan esittelyä eli mistä löytyy erilaisia tavaroita (lautaset, lasit, servietit)
- Vuoron alussa enemmän infoa päivästä
- Kentällä opin enemmän
- Olin tyytyväinen työharjoitteluun
- Iltavuoron briiffi oli hyvä, kerrottiin varaukset ja asemat yms. selkeästi
- Ennen jaksoa käytiin läpi ruokalistasat ja viinit (talon)
- Esimiehet voisivat pitää kirjaa siitä, missä asemissa (työtehtävissä) opiskelijat ovat olleet, että kaikki pääsisivät kaikkiin työtehtäviin (buffa, aamu- ja iltavuoro, baari, kabinetit jne.) työharjoittelujaksojen aikana
- Odotin enemmän asiakkaita ja tekemistä
- Tekemistä liian vähän, koska liikaa harjoittelijoita
- Odotin erilaisia työtehtäviä, mutta ne olivat melko yksipuolisia
- Olisin halunnut oppia tekemään drinkkejä
- Odotin että oppisin tarjoilemaan. Kentällä oppi oikeasti mitä tarjoilu on.
- Enemmän asiakkaita olisi kiva.
- Enemmän työtä ja tekemistä.

##### 2. Mikä saliperehdytyksessä oli hyvää ja mitä parantaisit?

- Aamupalaverit olivat hyviä!
  - Päivävuorolaisille ei kerrottu päivän suunnitelmia
  - Ei ollut kunnan perehdytystä: ”Katso mitä henkilö x tekee”
  - Iperhossa oli laajasti tietoa, mutta ärsyttää että kaikki on digitaalista.
  - Esivuoroissa ei perehdytetty kunnolla.
  - Olin ”seinäruusu”
  - Esimiehet (hovimestarit) tekevät kukin asiat eri tavalla ja sain kuulla, kuinka tein asiat väärin
  - Jos et ollut ensimmäisenä päivänä salissa, niin sait katsoa muiden tekemistä, sinua ei perehdytetty
  - Kaivataan liitutauluja, koulukirjoja, lyijykyniä ja KURIA!
  - Ei tabletteja
  - Eriarvoiset vapaapäivät; toisilla hyvät & toisilla huonot. Esimerkkinä se että jollain oppilaalla kaikki viikonloput vapaita, toinen aina töissä
  - Kaikkia perehdytetään ja kohdellaan samalla tavalla
  - Apua sai tarvittaessa
  - Ei samoja oppilaita samoihin tehtäviin, koska hän jo osaa.
  - Jos ensimmäistä kertaa esim. buffassa, niin pitää perehdyttää siihen
  - Järjestelmällisyyttä ja työnjakoon tasapuolisuutta
  - ei opittu viineistä tarpeeksi/kunnolla.
3. Mitä ajatuksia digitaalinen perehdytysmateriaali sinussa herättää ja olisiko sinulla kehittämisideoita siihen? ( 360, virtuaalinäkymät ja opetusvideot )
- Käytännön perehdytys parempi, koska harva oikeasti käyttää iPerhoa
  - Digitaalisen materiaalin voisi käydä luokassa läpi yhdessä opettajan kanssa

- iPerhon tehtäviä on helppo kopioida, eikä opi jos näpyttää näyttöä. Opit asiat kun kirjoitat käsin

- iPerho mobiilisovellukseksi!

- iPerho selkeämmäksi

- Mielummin tutustuisin paikkoihin opettajan kanssa paikan päällä ja netistä saisi lisäohjeita

- Digitaalinen perehdyttämismateriaali pitäisi olla helposti avattavissa

- Ohjeet noutopöydän laittamiseen ja kassan käyttöön

- Koulukirjat takaisin!

- Koulu ja internetti eivät sovi yhteen!

- Sininen näyttövalo heikentää näköä ja vähentää melatoniinin tuotantoa =)

- Opetusvideot aiheista: buffa, kassa ja baarin siivous!

4. Minkä nimeäisit tärkeimmäksi asiaksi perehdyttämisessä?

- Esivuorot olivat mielestämme tärkeitä perehdytyksessä

- Työvuorossa tärkeintä toimintatapoihin perehdyttäminen

- Missä tavaroita säilytetään, että löytää missä on mitään

- Kerrotaan miten toimitaan, tavaroiden oikeat paikat

- Kassan käyttö, lounarit, epassi yms.

- Leveä ote, prikan kanto, lasien kantotekniikka

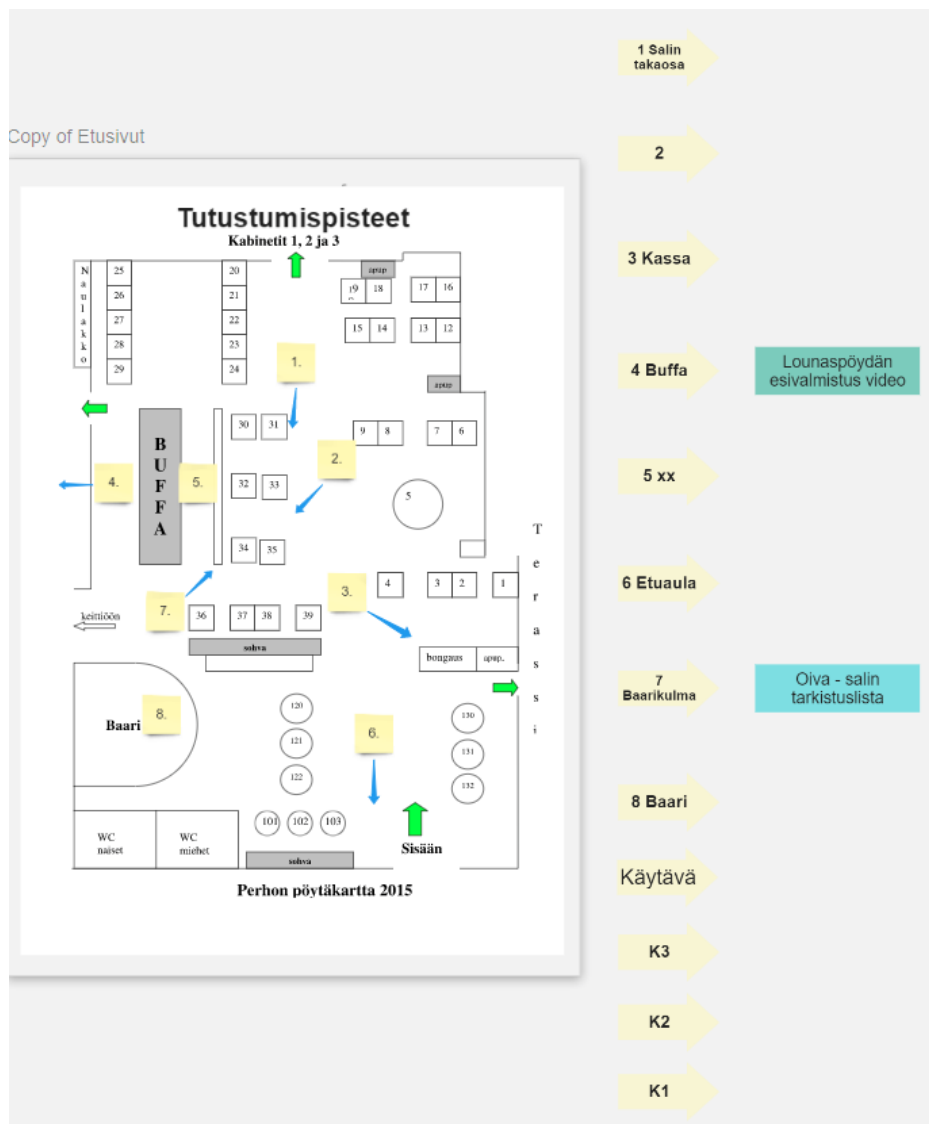
- Blokkaukset, miten haarukat ja veitset pysyvät lautasella

- Olisi kiva, että oltaisiin läsnä ja tukena

- Kysyttäisiin mitä OIKEASTI kuuluu?



## Liite 5: 360-kuvausten sisällön suunnittelu



Ideita sisällön tuottamiseen (videoita, kuvia, ohjeita, linkkejä, kyselyjä / tenttejä jne)

1. Salin takaosa
  - a. Kassan käyttö a la carte - iltoina, video
  - b. Maksupäätteen käyttäminen, video
  - c. Apupöydät illalla ja lounaalla kuvat
2. Salin keskiosa
  - a. Asiakaspalvelutapahtuma lounaalla video
  - b. Asiakaspalvelutapahtuma illalla video
3. Salin etuosa
  - a. Linkki a la carte listaan, kuvat ja lista raaka-aineista

- b. Linkki viinilistaan
- c. Tiedot suositusannoksista ja teemaviikoista sekä pop up - illoista

#### 4. Buffa

- a. Noutopöydän rakentaminen video
  - i. Vaihe 1 esityöt
  - ii. Vaihe 2 lounasaikaan
  - iii. Vaihe 3...jälkityöt

Kuvat leipäpöytä, noutopöytä kylmä ja lämmin osa, keitto, kahvipiste

- b. Linkki lounaslistaan
- c. Linkki omavalvontasuunnitelmaan
- d. Ohje lämpötilojen mittaaminen ja kirjaukset sekä toimenpiteet
- e. Biojäte ja sen punnitseminen, ohje

#### 5. Ei ole

#### 6. Ravintolan sisääntulo

- a. Asiakkaan vastaanottaminen, video
- b. Table online päytävarausjärjestelmä
- c. Baarin asiakaspalvelu, video
- d. Terassi

#### 7. Baarin kulma / hovin työpiste

- a. Oiva tarkastuslista - tiedosto, vaihdetaan uuteen jälkityöt ohjeeseen
  - Jätteiden lajittelu, kierrätys
  - Pyykit
  - Pullot
  - Siisteys
  - Keittiön kahvinkeittopiste
  - Keittiössä kahvinkeitto
- b. Työvuorolistat tiedosto
- c. Kuvat salin henkilökunnasta
- d. Astiahuolto
  - i. Likaisten vieminen tiskiin
  - ii. Puhtaiden vieminen paikoilleen ja niiden paikat
- e. Pöytäkartta ja asemajako

#### 8. Baari

- a. Lounaskassan käyttö
- b. Maksutavat

## Liite 6: Käsikirjoitus

### Aamuvuoro Salin rakentaminen lounaalle Aamu 9-11

- Opiskelija pyyhkii tyhjän pöydän (video) - Laittaa neljä lasia ylösalaisin (video) - Laittaa leipälautasen ja vesikannun lasien viereen (video)

#### Noutopöytä:

1.

-ritilät pois (video)  
-laitteet päälle (video)  
-kaitaliinat/liina kylmän linjaston päälle (video tai kuva)

2.

- keittopöydän liinoitus (video)  
- keittoastia päälle, vettä pohjalle (video)  
- lautasia reunoille, lusikoita keittoastian viereen (kuva)

3. -kahvin keitto (video)

- kuva kahvipöydästä viimeisteltynä

4.

-leipäpöydän asettelu (Kuva)

#### Kassa

-maksutavat (video)  
-numerolapun käyttö (video)

#### Baari

-tiskikoneen päällelaitto (video)  
-lasit, mihin laitetaan likaiset lasit, missä kiilloitetaan puhtaat lasit, ja mihin ne laitetaan (kuvat tai video)

-oluen laskeminen hanasta, miten pestään olutlasit (video)