



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# KEITTIÖN HARJOITTELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

Viikinkiravintola Harald Tampere

Maria Pohjonen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2018  
Palveluliiketoiminta



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminta

POHJONEN, MARIA:

Keittiön harjoittelijoiden perehdyttämisen kehittäminen  
Viikinkiravintola Harald Tampere

Opinnäytetyö 32 sivua, joista liitteitä 1 sivu  
Marraskuu 2018

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli päivittää Tampereen Viikinkiravintola Haraldin keittiön harjoittelijoiden perehdyttämispöytäkirjan. Tavoitteena oli luoda ravintolalle yhtenäisen ja perehdyttäjistä riippumaton perehdytysmalli. Perehdytys sisältää niin sanotun yleisperehdyttämisen sekä työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen. Työnopastuksen aikana uudelle työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat. Hänen kanssaan käydään läpi oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä työtä koskevat turvallisuusmääräykset. Perehdytyksen yhteyteen kuuluvat työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet sekä ohjeet ja määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa. Näitä ovat esimerkiksi työasennot ja -liikkeet, suojainten ja apuvälineiden käyttö, työvälineiden ja kalusteiden säädöt sekä työasu ja -jalkineet.

Opinnäytetyön tutkimus tehtiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jonka tavoitteena oli selvittää millaista perehdytystä harjoittelijat ovat Haraldissa saaneet ja miten sitä voisi parantaa. Teemahaastattelu rakentui kolmen teeman ympärille, jotka olivat fyysinen työympäristö, perehdyttäminen ja työnopastus sekä sisäinen viestintä ja vuorovaikutus. Haastateltavina toimi viisi Tampereen Viikinkiravintola Haraldissa harjoittelijoina ollutta kokkiopiskelijaa.

Tutkimuksen perusteella Tampereen Viikinkiravintola Harald voitiin todeta harjoittelijat hyvin vastaanottavaksi harjoittelupaikaksi, jossa työturvallisuus asiat olivat hyvällä mallilla. Ravintolan työergonomiassa oli kuitenkin vielä parantamisen varaa. Ravintolan henkilökunnan vuorovaikutustaidot olivat hyvät, mutta silti harjoittelijat kokivat saavansa liian vähän palautetta harjoittelunsa aikana. Tampereen Viikinkiravintola Haraldin harjoittelijoiden opas päivitettiin tutkimustuloksien perusteella yhdessä ravintolapäällikön kanssa.

---

Asiasanat: ravintolakeittiö, perehdyttäminen, harjoittelija

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

**POHJONEN, MARIA:**

Developing the Introduction for Kitchen Interns  
Viikinkiravintola Harald Tampere

Bachelor's thesis 32 pages, appendices 1 page  
November 2018

---

The aim of this thesis was to update the kitchen interns' guide book for Tampereen Viikinkiravintola Harald. The objective was to create a model of briefing that is coherent and identical regardless of the briefer. Introduction includes general briefing and professional guidance. During the professional guidance the intern is taught correct uses of the machines, devices, equipment and materials. The correct methods, procedures and safety regulations are reviewed with the intern. General safety instructions, fire safety directions, and guidelines for work safety are included in the briefing. These consist of ergonomics, the use of protective covering, tools, clothing and footwear as well as adjusting instruments and working surfaces.

The research was made as a half-structured theme interview, the goal of which was to find out what kind of briefing the interns had got at Harald and how it could be improved. The theme interview was built around three themes, which were physical environment, introduction, professional guidance, in-house communications and interaction. Five chef students who had been interns at Tampereen Viikinkiravintola Harald were interviewed.

According to the research, interns were well received, and work safety was well taken care of at Tampereen Viikinkiravintola Harald. On the other hand, working ergonomics could still be improved. The staff's communication skills were superb, but still the interns did not feel they got enough feedback during their training. The interns' guide book for Tampereen Viikinkiravintola Harald was updated according to the findings of the research in co-operation with the restaurant manager.

---

Key words: restaurant kitchen, introduction, intern

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	RAVINTOLA TYÖYMPÄRISTÖNÄ.....	7
	2.1 Ravintola työympäristönä .....	7
	2.2 Työkuormitus ja ergonomia.....	8
	2.3 Kokin työ .....	9
	2.4 Harjoittelijat työympäristössä .....	10
	2.4.1 Toisen asteen oppilaitoksien opiskelijat .....	11
	2.4.2 Korkeakouluopiskelijat .....	12
3	PEREHDYTTÄMINEN .....	13
	3.1 Perehdyttäminen .....	13
	3.2 Työnopastus .....	13
	3.3 Työturvallisuus ja lainsäädäntö osana perehdytystä.....	16
	3.4 Hyvä perehdyttäjä .....	17
	3.5 Perehdyttämisen haasteet .....	18
	3.6 Vuorovaikutusjohtaminen.....	19
	3.7 Sisäinen viestintä .....	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	22
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	24
	5.1 Fyysinen työympäristö.....	24
	5.2 Perehdyttäminen ja työnopastus .....	25
	5.3 Sisäinen viestintä ja vuorovaikutus.....	26
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	28
	LÄHTEET .....	30
	LIITTEET .....	32
	Liite 1. Haastattelulomake.....	32

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä ja sen kehittämistä vaihtuvien harjoitteluun tulevien työssäoppijoiden kohdalla Tampereen Viikinkiravintola Haraldissa. Opinnäytetyössä keskitytään vain keittiöpuolen harjoittelijoihin. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada ravintolalle visuaalisesti kiinnostava harjoittelijoiden perehdytysopas, jonka avulla perehdytyksestä saataisiin yhtenäinen ja perehdyttäjistä riippumaton. Ravintolalla on jo käytössä harjoittelijoille suunnattu perehdytysopas, mutta opinnäytetyön tavoitteena on parannella ja uudistaa jo olemassa olevaa opasta. Oppaan kehityksessä käytetään apuna aiempaa harjoittelijoiden opasta sekä talon oman henkilökunnan perehdytysopasta. Oppaan sisältöön vaikuttavat myös teemahaastattelun tutkimustulokset, joita apuna käyttäen oppaaseen saadaan myös harjoittelijoiden mielipiteet esille. Opinnäytetyön aihe tuli pyyntönä Tampereen Viikinkiravintola Haraldin ravintolapäälliköltä, joka koki, että keittiöön tulevien harjoittelijoiden perehdytystä tulisi kehittää. Opinnäytetyön kirjoittajalla on usean vuoden kokemus työskentelystä Tampereen Viikinkiravintola Haraldissa ja hän on osallistunut näiden vuosien aikana harjoittelijoiden perehdytykseen sekä opastukseen työssään.

Viikinkiravintola Harald on syyskuussa 1997 perustettu ravintola, joka avattiin ensimmäisenä Tampereen Hämeenkadulle. Noin puoli vuotta myöhemmin toimintaa päätettiin laajentaa ja toinen Viikinkiravintola avattiin Turkuun Aurakadulle. Tämän jälkeen ravintoloiden kanssa pidettiin pientä taukoa, mutta kahdeksan vuotta myöhemmin seuraava Harald aukesi Kuopioon vuonna 2006. Sen jälkeen perustettiin ravintolat vielä Jyväskylään, Lahteen, Ouluun sekä Helsinkiin. Uusin tulokas Harald ketjuun saatiin vuonna 2016, kun Harald avasi ravintolan Espoon kauppakeskus Isoon Omenaankatuun. Harald on kotimainen, yksityinen ketju, jonka omistaa nykyisin muun muassa perheyhtiö Hallman ja sijoitusyhtiö Helmet Capital sekä Haraldin toimitus- ja kehitysjohtaja.

Viikinkiravintola Haraldin tavoitteena on olla asiakkaiden mielestä Suomen paras elämysravintolabrändi. Ravintoloiden teemana toimii viikinkiaika ja sen vaate-, puhe- sekä ruokatyyli. Harald on tunnettu elämysruokailustaan ja ravintola pyrkii vetoamaan asiakkaisiin rennolla, ystävällisellä ja palvelualltiilla asiakaspalvelullaan sekä laadukkaalla, täyttävällä ja rehdillä ruoallaan. Tampereen Viikinkiravintola Harald on auki seitsemänä päivänä viikossa. Ravintola on auki maanantaista torstaihin 11.00-23.00, perjantaisin

11.00-00.00, lauantaisin 12.00-00.00 ja sunnuntaisin 15.00-22.00. Maanantaista perjantaihin ravintolassa tarjotaan lounasta 11.00-14.00, muina aikoina käytössä on ravintolan A la Carte lista. A la Carte lista sisältää kaikenlaisia annoksia, erityisesti liha- ja riistaruokia. Talon erikoisuuksina toimivat jaettavat kilvet ja miekat sekä erilaisille seurueille suunnitellut valmiit paketit.

## 2 RAVINTOLA TYÖYMPÄRISTÖNÄ

### 2.1 Ravintola työympäristönä

Ravitsemisalalan ammattilaiset työskentelevät muun muassa erilaisissa ravintoloissa, kahviloissa, laivoissa, baareissa sekä pitopalveluissa. Alan työt jaetaan ruoanvalmistukseen, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin sekä puhtaanapitoon. Ravitsemisalalla työskenteleviä henkilöitä ovat muun muassa kokit (ravintola-, laiva- ja suurtalouskokit), tarjoilijat, baarimikot sekä heidän esimiehensä keittiöpäälliköt, hovimestarit sekä ravintolapäälliköt. Alalla työskennellään myös myynnin sekä markkinoinnin tehtävissä. Ravintolat työllistävät noin 67 900 henkilöä, joista moni työskentelee osa-aikaisesti tai vuokratyöntekijänä alan sesonkien mukaan. (Ammattinetti 2018.)

Palveluammattissa toimitaan jatkuvasti ihmisten kanssa, olivat ne sitten asiakkaita tai työryhmän jäseniä. Palveluammattissa korostuvat vuorovaikutustaidot ja yhteistyökyky sekä positiivinen asenne työhön ja muihin ihmisiin. Asiakkaan saamat palvelut ovat yhdistelmä monen eri työntekijän osaamista sekä saumatonta yhteistyötä. Alalla työskenteleviltä odotetaan halua ja kiinnostusta uusien asioiden oppimiseen sekä ammattitaitonsa jatkuvaa kehittämistä. Palvelun tuottamiseksi vaaditaan raaka-ainetilauksia, markkinointia, myyntiä, tuotteiden valmistusta, asiakaspalvelua sekä puhtaanapitoa. Alalla työskentelevien tulee myös hallita erilaiset säädökset ja lait, jotka vaikuttavat henkilökunnan päivittäiseen työhön sekä turvalliset työskentelytavat. (Kaikkonen, Mäkynen, Tiusanen & Viinikka 2010, 14–15.)

Hotelli-, ravintola- ja cateringalalla työskentely voi olla säännöllistä päivätyötä tai epäsäännöllistä vuorotyötä. Vuorotyötä tehdään iltaisin, viikonloppuisin sekä juhlapyhinä. Monipuolisen työnkuvan sekä vaihtelevien tilanteiden takia henkilökunnalta vaaditaan yhteistyö- ja paineensietokykyä sekä joustavuutta. Tätä koskevat sekä työajat että työtehtävät. Alan työntekijöiden haasteita voivat lisäksi olla esimerkiksi kiire, kuumuus sekä melu. Ravintola-alalla työskenteleviltä vaaditaan vastuuntuntoa, luotettavuutta ja nopeutta. Myös monipuolinen kielitaito on asiakaspalvelutehtävissä perusvaatimus, kansainvälisten ja vieraskielisten asiakkaiden sekä kollegoiden lisääntymisen takia. (Kaikkonen ym. 2010, 16.)

## 2.2 Työkuormitus ja ergonomia

Ravintolatyö vaatii henkilökunnalta hyvää työkykyä sekä vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja. Hyvä ammattitaito sisältää myös työn ergonomian hallinnan, jolla tarkoitetaan turvallisia sekä terveellisiä työskentelytapoja ja -asentoja, työvälineiden oikeanlaista käyttöä sekä työn haitallisen kuormituksen vähentämistä. Ravintoloiden työympäristö voi olla ahdas, epäkäytännöllinen, hämärä sekä meluisa. Tällöin työnantajan tulee tiedostaa työn vaaratekijät sekä arvioida niiden aiheuttamat riskit terveydelle ja turvallisuudelle. (Espo 2010, 1–2.)

Sopiva kuormitus on hyväksi ihmiselle, mutta liian vähäinen tai liiallinen kuormitus ovat haitallisia terveydelle. Tähän vaikuttavia asioita ovat työympäristö, työn laatu sekä työntekijän yksilölliset ominaisuudet. Perinteiset ravintolatyön kuormituskentekijät ovat: seisominen ja käveleminen, nostaminen ja kantaminen, hankalat työasennot ja yksipuoliset työliikkeet, vuorotyö ja epätavalliset työajat, kiire sekä kuumuus, veto ja melu. Ylikuormittuessaan työntekijä voi kokea: kipua, kolotusta, särkyä, väsymystä ja unihäiriöitä sekä saamattomuutta ja ärtyneisyyttä. Ravintolatyö ei kuormita työntekijää pelkästään fyysisesti, vaan myös psyykkisesti sekä sosiaalisesti. (Espo 2010, 3.)

Kuumuus, veto ja melu kuuluvat merkittäviin ravintolassa henkilökuntaa kuormittaviin tekijöihin. Keittiössä lämpötila voi välillä nousta hyvinkin suuriin lukemiin. Ihanteellinen lämpötila keskiraskaassa kokin työssä on yleensä 19-23 astetta. Liiallinen kuumuus heikentää kokin fyysistä ja henkistä suorituskykyä, jolloin vireystila laskee ja virheet lisääntyvät. Kuumuus aiheuttaa myös lihaskramppeja sekä on huonoksi sydän- ja verenkiertoelimistölle. Riittävän nesteen juonti sekä työn tauotus ovat tässä työssä siksi erittäin tärkeitä. Myös kuulo tulisi suojata työnaikana, mikäli melutaso ylittää 85 dB. (Espo 2010, 4.)

Psykososiaaliseen työympäristöön vaikuttavat kuormittavana tyypillisesti vuorotyö ja epätavalliset työajat. Tiukat aikataulut ja kiire etenkin sesonkiaikana saattavat aiheuttaa tilapäistä kuormitusta henkilökunnalle. Varsinkin ruuhka-aikaan työn tauotus ja säätely voi olla hankalaa, kun asiakkaita palvellaan koko ajan. Tästä syystä ruuhkahuippuja varten tulisi varata tarpeeksi henkilökuntaa. Jatkuva yötyö, vuorotyö sekä epätavalliset työajat voivat vaikuttaa haitallisesti työntekijän terveyteen. Henkilökunnalle tulisi myös



opastaa toimintatavat asiakasväkivaltatilanteiden ehkäisemiseen sekä hallintaan. Tarvittaessa on turvauduttava käyttämään järjestyksenvalvoja ja työntekijällä on oltava mahdollisuus avun hälyttämiseen väkivallan torjumiseksi. (Espo 2010, 4.)

### 2.3 Kokin työ

Ammattikokin perustehtävä on ruoanvalmistus, mutta tämän lisäksi ammatin hallintaan kuuluu myös elintarvikehygieniä ja omavalvonta, raaka-ainetuntemus sekä niiden oikea varastointi ja toiminnan taloudellisuus sekä asiakaslähtöinen ajattelu liikeidea mukailen. Liikeidea lopulta määrittää valmistettavat ruokatuotteet sekä ravintolan ruokatuotannon, kuin myös ruokien tarjoilutavan ja esillepanon toimintaympäristön mukaan. Ruoanvalmistuksen lisäksi kokin työtehtäviin kuuluu puhtaanapito sekä astiahuolto tehtävät. (Kaikkonen ym. 2010, 17.)

Tärkeänä osana kokin perusosaamiseen kuuluvat myös ravitsemustieto sekä erityisruokavaliot. Suurkeittiöissä valmistettavien ruokien tulee olla houkuttelevia, vaihtelevia, monipuolisia sekä mahdollisimman terveellisiä, koska niissä ruokailee yleensä päivittäin sama asiakaskunta. Tällaisia ovat muun muassa sairaaloiden, koulujen ja päiväkotien keittiöt sekä henkilöstöravintolat. Muunlaisten ravintoloiden asiakaskunta saattaa vaihdella päivittäin, eikä niiden ruokaan kohdistu samanlaisia ravitsemuksellisia vaatimuksia. Nykyään myös ravintoloiden asiakkaat vaativat monipuolisuutta, alkuperätietoisuutta sekä terveellisyyttä. Alan kehittyvyyden vuoksi kokin tulee ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet, alan suuntaukset sekä käytettävät tekniikat. Tästä syystä alan seuraaminen sekä itsensä jatkuva kehittäminen ovat osa ammattitaitoa. (Kaikkonen ym. 2010, 17.)

Kokin työasu on ammattikeittiön hygienian ja työturvallisuuden lähtökohta. Elintarvikelaki vaatii tietynlaista pukeutumista kaikissa ammattikeittiöissä ja vaatetus kertoo myös kokin ammattiarvostuksesta. Työasun tulee olla puhdas sekä valmistettu helposti puhdistettavasta materiaalista. Turvallisuussyistä työasun tulee olla sopivan kokoinen ja työjalkineiden asianmukaiset. Hyvät työjalkineet vähentävät jalkojen sekä selän rasitusta ja niiden tulee tukea jalkaa joka puolelta. Hyvissä työkengissä on luistamaton sekä joustava pohja, matala umpinainen kanta tai kantapään kiertävä hihna, umpinainen kärki sekä hengittävä helposti puhdistettava materiaali. Osana kokin työasuun kuuluu asianmukainen

henkilökohtainen hygienia, jota ylläpidetään keittiössä käytettävillä keittiöpäähineillä sekä tarkalla ja säännöllisellä käsihygienialla. (Kaikkonen ym. 2010, 29–31.)

## 2.4 Harjoittelijat työympäristössä

Ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on kohottaa ammatillista osaamista, kehittää alan työelämää ja vastata alan osaamistarpeisiin. Tämän lisäksi sen tarkoituksena on edistää työllisyyttä sekä yrittäjyyttä ja tukea elinikäistä oppimista. Ammatillisiin tutkintoihin kuuluvat perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnot. Ammatillisen perustutkinnon tarkoituksena on saada opiskelijalle laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet erilaisiin alan työtehtäviin, kun taas ammattitutkinnon opiskelijalle annetaan kohdennettua ammattitaitoa, joka on syvällisempää tai kohdistuu rajatumpiin työtehtäviin kuin perustutkinnon opiskelijan koulutus. Näiden lisäksi tutkinnoksi voi opiskella erikoisammattitutkinnon, jossa opiskelija saa työelämän tarpeiden mukaan kohdennettua ammattitaitoa syvällisempään ammatin hallintaan sekä monialaisempaa osaamista. Näissä koulutuksissa hankittu osaaminen osoitetaan pääsääntöisesti käytännön tehtävissä alan yrityksissä. Osaamista arvioivat opettaja sekä työelämän edustaja. (Opetushallitus 2018.)

Ammatillinen osaaminen voidaan hankkia erilaisissa oppimisympäristöissä kuten oppilaitoksessa, virtuaalisesti tai työpaikoilla. Työpaikoilla tapahtuvaa koulutusta voidaan järjestää koulutuksen järjestäjän ulkopuolisella työpaikalla koulutussopimuksen tai oppisopimuksen muodossa. Oppisopimuksella opiskelija hankkii osaamisensa pääsäännöllisesti työpaikalla käytännön työtehtävissä. Tämän lisäksi osaamista voidaan myös hankkia esimerkiksi oppilaitoksessa. Oppisopimuksen perustana on määräaikainen työsopimus, jolloin työstä maksetaan myös sen mukaista palkkaa. Oppisopimus voidaan suorittaa koko tutkinnosta tai vain tutkinnon osasta. Koulutussopimus on tyyliltään samanlainen kuin oppisopimus, mutta tästä opetusmuodosta ei kuitenkaan muodosteta opiskelijan kanssa minkäänlaista työsopimusta, jolloin palkkaa ei myöskään makseta. Koulutussopimuksesta tehdään kuitenkin kirjallinen sopimus koulutuksen järjestäjän sekä työpaikan edustajan välille. (Opetushallitus 2018.)

### 2.4.1 Toisen asteen oppilaitoksien opiskelijat

Toisen asteen hotelli-, ravintola- ja catering-alan ammatillinen perustutkinto koostuu 120 opintoviikosta. Nämä opintoviikot sisältävät 90 opintoviikkoa ammatillisia tutkinnon osia ja vähintään 20 opintoviikkoa työssäoppimista alan yrityksissä. Kaikki opintojen sisältö vaihtelee opiskelijan ammatin sekä suuntautumisen mukaa. (Opetushallitus 2010.) Hotelli-, ravintola- ja catering-alan kolmivuotisiin perustutkintoihin sisältyvän työssäoppimisen tarkoituksena on antaa opiskelijalle tilaisuus lähestyä ammattia aidossa työympäristössä. Työssäoppimisen laajuus on vähintään 20 opintoviikkoa, jotka jakautuvat useaan osaan. Yleensä työssäoppiminen suoritetaan myös ilman työsuhdetta sekä palkkaa. Työssäoppimisesta tehdään kirjallinen sopimus opiskelijan, koulun sekä työpaikan välille, jossa määritellään eri osapuolten tehtävät, työssäoppimisen kesto, tavoitteet, opiskelijan ohjaus sekä oppimistulosten arviointi. Työpaikkojen tulee olla sellaisia, että työtehtävät voidaan suorittaa turvallisesti sekä oppimistavoitteet on mahdollista saavuttaa. Työssäoppimisessa on tarkoitus ohjata opiskelija suoraan oikeisiin työskentelytapoihin ja, koska se on ohjattua sekä tavoitteellista opiskelua, siitä annetaan opiskelijalle palaute ja arviointi. Alussa työssäoppiminen voi edetä lyhyissä jaksoissa, mutta opintojen edetessä tavoitteet painottuvat kokonaisuuksien hallitsemiseen, jolloin työt muuttuvat vaikeammiksi. (Opetushallitus 2003.)

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon suorittaminen aloitetaan peruskoulun jälkeen, jonka takia opiskelijalla ei ole yleensä kokemusta työelämästä. Tämän takia on tärkeää, että työelämäkokemuksia on mahdollista saada ohjatusti sekä turvallisesti. Näin opiskelijalla on mahdollisuus saada oikeanlainen kuva alasta, kun opiskelusta osa tapahtuu oikeassa työympäristössä. Työssäoppimisella on molemmin puolinen hyöty sekä työpaikalle, että työssäoppijalle. Työpaikat voivat tarjota työssäoppimispaikkoja ajatellen tulevia rekrytoimistarpeitaan ja opiskelijoilla on mahdollisuus saada kouluopetusta laajempi näkemys alan yrityksissä tulevasta ammatistaan. Tämä mahdollistaa myös sen, että opiskelijalla on mahdollisuus arvioida minkä tyyppiset alan yritykset vastaavat hänen ammatillisia tavoitteitaan. (Opetushallitus 2003.)

## 2.4.2 Korkeakouluopiskelijat

Ravintola-alan ammattilaiseksi on mahdollista opiskella myös korkeakoulutasolla restonomikoulutuksessa, joiden sisältö vaihtelee aina ammattikorkeakoulusta riippuen. Tampereen ammattikorkeakoulun restonomi toimii ravintola-alan sekä ravitsemuspalveluiden palveluliiketoiminnan asiantuntijana. Opiskelija hankkii opintojensa aikana yksilölliset ammatilliset valmiudet alan esimies- ja asiantuntijatehtäviin. Valmistumisen jälkeen opiskelija ymmärtää alan teorian, käsitteet ja menetelmät sekä osaa arvioida niitä kriittisellä silmällä. Hän myös pystyy johtamaan sekä kehittämään alan työyhteisöjä ja työskentelemään itsenäisesti alan asiantuntijana tai yrittäjänä. Restonomikoulutus on laajuudeltaan 210 opintopistettä, jotka suoritetaan yleensä 3,5 vuoden aikana. Tämä tutkinto koostuu ammattiopinnoista (140 op), pakollisista kieliopinnoista (10 op), vapaasti valittavista opinnoista (15 op), perus- ja syventävästä harjoittelusta (15 op + 15 op) sekä opinnäytetyöstä (15 op). (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018.)

Tampereen ammattikorkeakoulun perus- ja syventävät harjoittelut voidaan jakaa neljään eri harjoittelujaksoon. Näitä ovat perusharjoittelut 1a ja 1b joiden tavoitteena on työskennellä työntekijä tason työtehtävissä koulutusohjelman toimintaympäristössä. Opiskelijan tavoitteena on osata palvella asiakkaita sekä työskennellä turvallisesti. Työpaikan koneet ja laitteet sekä ohjelmistot ovat tuttuja hänelle työpaikan laatuksittain mukaisesti. Hänelle tulevat tutuiksi myös työelämää säätelevät lainalaisuudet kuten työehtosopimukset. Toiset osat harjoitteluista opintojen aikana ovat syventävät harjoittelujaksot 2a ja 2b. Näiden harjoitteluiden aikana opiskelijan tehtävänä on harjaannuttaa urapolkuaan lähiesimies-, tuotekehitys-, markkinointi- ja suunnittelutehtäviin tuottavissa laitoksissa sekä yrityksissä. Näiden harjoitteluiden aikana opiskelijan on tarkoitus syventää osaamistaan johtotehtävissä alan yrityksissä. (Tampereen ammattikorkeakoulu, N.d.)

### **3 PEREHDYTTÄMINEN**

#### **3.1 Perehdyttäminen**

Työyhteisössä ja työssä tapahtuu jatkuvasti muutoksia, toinen paikka sulkee ovensa ja toinen avaa. Uusia alan osaajia tulee jatkuvasti ”markkinoille” ja työntekijät vaihtavat työpaikkaa. Varsinkin palvelualoilla määräaikaisten sekä tilapäisten työntekijöiden käyttö on lisääntynyt ja ammatillisten koulutusten työssäoppimisten määrä on kasvussa. Työpaikkojen sisällä tapahtuu muutoksia sekä työtavat muuttuvat. Tästä syystä perehdyttämisen tärkeys on yhä suuremmassa kasvussa. Perehdyttämisen tavoitteena on saada työntekijä mahdollisimman nopeasti itsenäiseksi osaksi yritystä ja sen takia perehdytyksen tulee olla tehokasta, mutta silti laadukasta. (Kangas 2004, 3.)

Perehdyttäminen sisältää niin sanotun yleisperehdyttämisen sekä työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkea sitä, millä perehdytettävälle tulee tutuksi työpaikka ja sen palvelu- tai liikeidea, työpaikan henkilökuntaa ja asiakkaita unohtamatta. Hänelle tulee myös tutuksi hänen työtehtävänsä, vastuunsa työyhteisön toiminnassa sekä tietää häneen kohdistuvat odotukset työnosalta. (Kangas 2004, 4.)

Perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä sisään yrityksen toimintaan ja ohjata hänet tulevaan työhönsä. Hänelle opetetaan osittain tai kokonaan muuttuvat työtehtävät sekä häntä opastetaan laitteiden ja välineiden hallintaan. Myös uuden työntekijän mukanaan tuoma aiempi osaaminen yritetään saada yhteiseksi osaamiseksi koko henkilökunnalle. Perehdyttämisen tavoitteena on henkilöstön kehittäminen ja sillä annetaan valmiudet uudelle työntekijälle selviytyä uusista ja muuttuvista tilanteista sekä haasteista. Työntekijän tulee tietää yrityksen toimintaa ohjaavat arvot sekä miten niitä käytetään päivittäisessä toiminnassa. (Eräsalo 2011, 61.)

#### **3.2 Työnopastus**

Yleisperehdytyksen jälkeen perehdytyksessä voidaan siirtyä työnopastukseen. Työnopastuksessa työntekijän kanssa käydään läpi yksityiskohtaisesti työtehtävät ja niitä aletaan

harjoittelemaan. Työnopastuksen aikana uudelle työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat. Hänen kanssaan käydään läpi oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä työtä koskevat turvallisuusmääräykset. Turvallisuusmääräyksiensä lisäksi hänelle opetetaan oikeanlainen työn ergonomia sekä henkilökohtaisten suojainten käyttötavat. (Eräsalo 2011, 67.)

Työnopastus on välitöntä työhön liittyvien taitojen ja tietojen opettamista työpaikalla. Työnopastus keskittyy keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen työn teossa. Tarkoituksena on saada työntekijä itsenäiseksi ja opettaa hänet omatoimiseen ajatteluun sekä itse oppimiseen. Työnopastuksen tulee olla joustavaa ja yksilöllistä sekä tilanteen mukaan sovellettua, koska opetettavina on erilaisia yksilöitä. Tämä saattaa olla nimenomaan työnopastuksen vaikeimpia asioita. Tästä syystä ei ole oikeaa mallia, kaavaa tai tapaa tehdä asioita, koska jokainen tilanne ja työntekijä on erilainen. Toiset omaksuvat asiat omikseen nopeammin kuin toiset ja jotkut ovat kätevämpiä käsistään sekä fyysisesti työhön paremmin soveltuvia. Toisella työntekijällä voi olla vankka teoriapainotteinen koulutus ja toisella ei edes tutkintotodistusta, mutta vahva työkokemus alalta. Tästä syystä työnopastajan ei kannata katsoa vain papereita, vaan selvittää työntekijän osaaminen haastattelulla tai esimerkiksi työnäytteillä. Oppimistyyliä on myös hyvin erilaisia. Toinen oppii näkemällä, kun taas toinen tekemällä. Kolmas haluaa itse kokeilla eri vaihtoehtoja ja neljäs tarvitsee paljon opetusta sekä rohkaisua. Työnopastajan tulee tämän takia tunnistaa eri ihmisten oppimistyyliä ja ottaa ne huomioon työnopastuksen tehostamiseksi. (Kangas 2004, 13.)

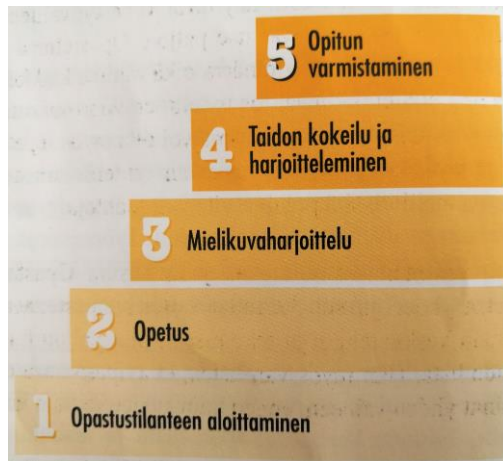
Työnopastuksen avuksi on suunniteltu erilaisia menetelmiä, joista yksi on viiden askeleen menetelmä (kuva 1). Viiden askeleen menetelmässä ensimmäisenä on **opastustilanteen aloittaminen**, jossa selvitetään opastettavan lähtötaso sekä oppimistavoitteet. Jos opastuksen aihe on opastettavalle entuudestaan tuttu, voi työnopastaja pyytää häntä näyttämään aiheeseen liittyvän aikaisemman osaamisen. Tällöin työnopastaja voi arvioida, miten hyvin toinen jo osaa asian. Tämän jälkeen molemmille osapuolille on selvää, mitkä asiat opastettava jo osaa ja missä asioissa on vielä opittavaa. (Kangas 2004, 14–15.)

Työnopastuksen toisessa askeleessa puhutaan **opetuksesta**. Tämän tarkoituksena on antaa opastettavalle kokonaiskuva tehtävästä ja sen keskeisistä ohjeista sekä nyrkkisääntöistä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työnhajaajat näyttävät koko työnvaiheen tekemällä sen itse ja kertomalla siitä. Laajassa kokonaisuudessa opetus kannattaa jakaa

osiin. Näin opastettava näkee työvaiheet yksi kerrallaan ja pääsee osallistumaan itse toimintaan. Tällöin työnohjaajan on helppo varmistaa, että opetettava on oppinut ensimmäisen vaiheen, ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Tekemisen perustelu on myös tärkeä osa opetusvaihetta. Työnohjaaja voi kysyä perusteluja toimintatavoille, jolloin opetettava joutuu itse osallistumaan opetukseen aktiivisesti. (Kangas 2004, 15.)

Kolmas askel työnopastuksessa käsittelee **mielikuvaharjoittelua**. Mielikuvaharjoittelun tavoitteena on saada opastettava omaksumaan sisäiset mallit. Tällä tarkoitetaan ihmisen toimintoja ohjaavia tekijöitä. Tarkoituksena on saada opastettavalle sellainen ammattitaito, että hänen ei tarvitsisi ajatella jokaista toimenpidettään erikseen, vaan hänellä olisi harjoittelun sekä kokemuksen ansiosta syntyneet mallit, jotka ohjaisivat hänen toimintaansa automaattisesti. Mielikuvaharjoittelulle on hyvin erilaisia tapoja. Yksi tapa on pyytää opastettavaa kuvailemaan aiempi opetustilanne vaihe vaiheelta. Näin opastettava joutuu miettimään miksi ja miten työtilanne etenee sekä mitä välineitä hän sen aikana käyttää ja mitkä asiat ovat tärkeitä missäkin vaiheessa. Tämä auttaa opastettavaa keskittymään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. (Kangas 2004, 15.)

**Taidon kokeilu ja harjoittelu** -askel tulee opastukseen mukaan vasta käytännön harjoittelun avulla. Tämän askeleen tavoitteena on harjaannuttaa opastettavan taitoja, jolloin hän suorittaa koko työvaiheen alusta loppuun, omalla tahdillaan. Kun työvaihe on tehty, opastettava arvioi itsensä, jonka jälkeen hän saa palautetta työnohjaajalta. Viimeisenä vaiheena työnopastuksen askeleilla on **opitun varmistaminen**. Tämän askeleen tarkoitus on varmistaa, että opastettava omaa riittävät tiedot ja taidot työtehtävän itsenäiseen suorittamiseen. Hänen tehtävänä on työskennellä yksin, jonka aikana työnohjaaja käy välillä tarkistamassa työn tuloksen. Yksi mahdollinen tapa varmistaa opastettavan taidot, on laittaa hänet opettamaan asia jollekin toiselle ja seurata tilannetta sivusta. Tässä kohtaa viimeistään tulee selväksi, onko opastettava sisäistänyt asian kunnolla. (Kangas 2004, 15.)



KUVA 1. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2004, 14.)

### 3.3 Työturvallisuus ja lainsäädäntö osana perehdytystä

Perehdytyksen yhteyteen kuuluvia työturvallisuuslain määäämiä asioita ovat muun muassa työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet sekä ohjeet ja määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa. Näitä ovat esimerkiksi työasennot ja -liikkeet, suojainten ja apuvälineiden käyttö, työvälineiden ja kalusteiden säädöt sekä työasu ja -jalkineet. Perehdytykseen kuuluu myös varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa varsinkin yksin työskennellessä, miten hälytetään tai saadaan apua. Työntekijän tulee myös tietää kuinka toimia tapaturma- ja sairaskohtauksissa sekä hänelle täytyy olla selvää työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta. (Eräsalo 2011, 63.)

Vuonna 2002 säädetyn työturvallisuuslain (738/2002) tarkoitus on parantaa henkilöstön fyysistä työympäristöä sekä työolosuhteita, mikä auttaisi henkilöstön työkyvyn turvaamisessa sekä ylläpitämisessä. Tällä toiminnalla on tarkoitus ehkäistä työtaturmia sekä ammattitauteja ja muita työntekijöiden fyysisiä sekä henkisiä terveys haittoja työympäristöstä johtuen. Työnantajan on perehdytettävä työntekijälle riittävät tiedot haitta- ja vaaratekijöistä työpaikalla sekä otettava huomioon työntekijän ammatillinen osaaminen ja aiempi työkokemus.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on perehdytettävä henkilökunta perusteellisesti työhön, työolosuhteisiin sekä työnaikana käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön etenkin uusien työvälineiden kohdalla. Työntekijä tulee opastaa työn haittojen sekä vaarojen estämiseksi ja turvallisuutta sekä terveyttä haittaavan



vaaran välttämiseksi. Työnantajan täytyy antaa työntekijälle tarpeellinen opastus laitteiden puhdistus-, huolto- sekä korjaustöiden varalta ja työntekijälle annettua perehdyttämistä tulee täydentää tarpeen vaatiessa.

Työpisteiden rakenteiden ja työvälineiden sijoittelussa tulee ottaa huomioon työntekijän edellytykset sekä asianmukainen työergonomia. Niiden tulee olla säädettävissä sekä järjestettävissä niin, että työ ei aiheuta työntekijälle terveydellistä haittaa tai vaarallista kuormitusta. Työntekijällä tulee olla riittävästi työskentelytilaa sekä mahdollisuus vaihtaa työasentoa, ja työtä tulee olla mahdollista keventää tarvittaessa apuvälineillä. Myös kaikki mahdolliset käsin tehtävät nostot sekä siirrot tulee tehdä mahdollisimmat turvallisiksi, jolloin vältetään fyysinen rasitus sekä nostojen aiheuttama haitta. Mikäli työn todetaan aiheuttavan työntekijälle liiallista kuormittuvuutta tai haittaa hänen terveydelleen, tulee työnantajan ottaa asia käsittelyyn kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaratilanteiden vähentämiseksi ja välttämiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

### **3.4 Hyvä perehdyttäjä**

Hyvä perehdyttäjä on positiivinen ja pitää työstään sekä tuntee ja hallitsee työkokonaisuuden, vaikka hän ei olisikaan työpaikan vanhimpia työntekijöitä. Perehdyttäjän olisi hyvä muistaa oma työhönsaapumispäivänsä, jolloin hän voi asettua uuden tulokkaan ”saappaisiin”. Varsinkin jos uusi tulokas on nuori ja kokematon, perehdyttäminen on helpompaa, kun perehdyttäjä pystyy ymmärtämään tulokkaan ajatukset ja mielentilat. Perehdyttäjää ei tule määrätä, vaan hänen täytyy haluta sitä itse. Perehdyttäminen helpottuu, mikäli perehdyttäjä hallitsee koulutustilanteet ja on perillä oppimisprosesseista. Hän on itse saanut hyvän perehdytyksen sekä opastuksen muiden perehdyttämiseen. Perehdyttäjän tulee olla myös kärsivällinen, koska kaikki asiat eivät välttämättä tule yhdellä kertomisella selväksi. (Eräsalo 2011, 66.)

Ennen perehdyttämisen aloitusta, perehdyttäjä sekä perehdytettävä selventävät yhdessä tavoitteet. Tavoitteita asettaessa perehdytettävän täytyy olla aktiivinen ja tuoda esille asiat jotka hän haluaa oppia perehdytyksen aikana. Perehdyttäjä ei pakota tulijaa toimimaan tämän tavoilla, mutta pitää huolen siitä, että tulokas tietää vaadittavan osaamisen tason. Perehdyttäjän tehtävänä on kannustaa ja rohkaista tulokasta sekä antaa tälle korjaavaa palautetta tarpeen vaatiessa. Perehdytysjakson jälkeen osapuolet arvioivat yhdessä missä

asioissa tulokas on onnistunut ja missä hän vaatii vielä harjoitusta. Perehdytyksen jälkeen, perehdyttäjät voi antaa tulokkaalle lisäkoulutusta niistä asioista, joissa tulokas pärjäsi huonoiten. (Eräsalo 2011, 66–67.)

### 3.5 Perehdyttämisen haasteet

Työntekijöitä perehdyttäessä tulee huomioida, että rekrytointi ei välttämättä ole mennyt pieleen, vaikka uusi työntekijä ei olisi päässyt sisälle hommiinsa toivotulla tavalla. Tämä voi todennäköisesti johtua siitä, että perehdyttäminen on jäänyt vajaaksi, jolloin työntekijä ei pääse kunnolla sisään työhön sekä työyhteisöön. Alussa uusi työntekijä ei välttämättä pysty hahmottamaan työtään sekä työympäristöään kunnolla, jolloin hänen voi olla vaikeaa lähestyä esimiestään ja työyhteisöään aktiivisesti kysymyksiensä kanssa. Tämän takia on tärkeää, että yrityksessä pystytään vastaamaan tulokkaan tietotarpeisiin mahdollisimman hyvin. Myös vääränlainen ajoitus uuden jäsenen perehdyttämisessä voi olla haaste sekä perehdyttäjälle, että perehdytettävälle. Perehdyttäjän tulisi miettiä riittääkö hänen aikansa esimerkiksi kiireisenä sesonkiaikana kunnolliseen perehdytykseen. (Söderena 2015.)

Erilaiset epäselvyydet organisaatioiden sisällä voivat johtua vastuun määrittelyyn sekä viestinnän puutteesta. Jos yrityksessä ei ole selvää ketä on vastuussa perehdytyksestä, voi eteen helposti tulla tilanne, jossa työntekijät olettavat jonkun toisen hoitavan uuden jäsenen perehdyttämisen. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa perehdytettävälle voi jäädä hyvin irrallinen sekä pirstaloitunut kokonaiskuva. Sama lopputulos voi tulla, jos uudelle työntekijälle kerrotaan liikaa yksityiskohtaisia tietoja, jolloin hänen on vaikea ymmärtää asia kokonaisuutena. Vaikka perehdyttäminen sekä rekrytointi olisivat onnistuneita, voi silti vastaan tulla tilanne, että uuden työntekijän työt eivät vain suju. Tässä tapauksessa tulee esimiesten selvittää mistä kyseiset ongelmat voisivat johtua. Niin kuin muissakin ongelmatilanteissa, tärkeää on henkilöiden välinen luottamus sekä kommunikoinnin määrä. (Söderena 2015.)

Perehdyttäessä saatetaan kohdata erilaisia konfliktitilanteita, joissa molemmilla osapuolilla tulee olla oikeus rehelliseen ja suoraan kommunikointiin mahdollisimman aikaisin. Näissä tilanteissa hyvää johtamista on uuden tulokkaan kuunteleminen sekä uuden mahdollisuuden antaminen. Lopullinen päätös tulisi tehdä vasta kun uusi työntekijä on saanut

mahdollisuuden korjata virheensä ja parantaa suoritustaan. Aina perehdytystä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon uuden työntekijän lähtökohdat. Niiden pohjalta tulee tehdä yksilöllinen perehdytysuunnitelma. (Söderena 2015.)

### 3.6 Vuorovaikutusjohtaminen

Työtiimin tavoitteiden ratkaisevana määrittäjänä toimivat esimiehen vuorovaikutustaidot, samoin kuin hänen suhtautumisensa ihmisiin ja heidän kohteluun sekä työssä viihtymiseen. Tästä syystä on tärkeää, että esimies tunnistaa mitä häneltä ja hänen esimiesrooliltaan odotetaan. Esimiehen vuorovaikutustaidot heijastuvat suoraan tiimin onnistumisiin sekä vaikuttavat työntekijöiden kiinnostukseen työtään kohtaan. Hyvällä työilmapiirillä ja ihmisten ymmärtämisellä voidaan vaikuttaa tulosten lisäksi kaikkien työhyvinvointiin. Esimiestyön ja johtamisen ytimenä on toimiva suhde muihin ihmisiin. Tämä kaikki heijastuu tavoista, miten esimies kohtelee omaa tiimiään, kollegojaan tai esimiehiään. Onko hän motivoiva ja innostava vai asiat sivuuttava sekä väärinymmärtävä? Jos vuorovaikutus on arvostavaa, motivoi se henkilökuntaa tekemään tuloksia, kun taas välinpitämätön sekä epäasiallinen vuorovaikutus lannistavat työntekijöitä. Tästä syystä esimiehen vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa tavoitteiden toteutumista. (Kuusela 2013, 11–40.)

Vuorovaikutustaidoista puhuttaessa voidaan puhua myös sosiaalisista taidoista, työyhteisötaidoista sekä alaistaidoista. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla viitataan yleensä hyvään käyttäytymiseen, vastavuoroiseen viestintään, yhteistyökykyyn, suvaitsevaisuuteen kuin myös toisten huomiointiin ja hienotunteisuuteen. Näillä taidoilla pyritään tulemaan toimeen muiden ihmisten kanssa. Jotta vuorovaikutus olisi sujuvaa, tulee jokaisen saada tilaisuus puhua, ottaa kantaa ja tulla kuulluksi. Vaikka kaikilla työyhteisössä olevilla on vastuu itsestään, tulee kuitenkin esimiehen pitää huolta, että sosiaaliset tilanteet sujuvat sekä asiat selviävät. (Kuusela 2013, 41–42.)

Vuorovaikutustaidot ovat esimiehen tärkeimpiä taitoja. Näihin taitoihin liittyy erilaisuuden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä sen hyödyntäminen. Tärkeänä osana on myös empatiakyvyn omaaminen. Empatiakyvyn avulla esimiehen on mahdollista nähdä asiat alaisen kannalta, joka mahdollistaa esimiehelle uuden näkökulman asioille. Mikäli esimies osaa käyttää alaistensa erilaisuutta hyödykseen, mahdollistaa se laaja-alaisen osaa-

misen tulemista yhteiseen käyttöön kuin myös moninäkökulmaisuutta työryhmän toiminnassa. Hyvä esimies muistaa myös kiinnittää huomiota vähemmän kuultujen äänien esilletuloon erilaisissa keskustelutilanteissa. (Piikkinen, Soikkanen & Trapp 2016.)

### 3.7 Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän tulee kulkea ylemmältä portaalta alemmalle sekä toisinpäin, sillä se on jokaisen yrityksen työntekijän yhteinen asia. Tämä koskee niin johtoporrasta, esimiehiä kuin myös yksittäisiä työntekijöitä. Hyvä sisäinen viestintä liittää kaikki yrityksen eri tasot, osastot sekä henkilöstöt yhteiseksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Sisäisen viestinnän tavoitteena on yrityksen tavoitteiden saavuttaminen sekä sen sisäisten suhteiden luominen ja kehittäminen yrityksen identiteettiä mielessä pitäen. Sisäisen viestinnän ollessa kunnossa, työyhteisön hyvinvointi on parempi, joka lopulta vaikuttaa työtehtävien toteutumiseen sekä päämäärien saavuttamiseen. (Hautaoja 2014.)

Työyhteisön viestiminen voidaan jakaa viiteen eri tehtävään: perustoimintojen tukeminen, työyhteisön profilointi, kiinnittäminen, informointi ja sosiaalinen vuorovaikutus. Perustoimintojen tukeminen edustaa palveluiden ja tuotteiden valmistamiseen sekä välittämiseen käytettyä viestintää, kun taas profilointi on pitkäjänteistä työyhteisön ja johtaja- tai palveluprofiilin luomista. Työyhteisössä informointi yrityksen tuloksista, suunnitelmista ja henkilöstöä koskevista asioista on tärkeää, kuin myös henkilökunnan sitouttaminen ja kiinnittäminen organisaatioon henkilöstön perehdyttämisen kautta. Sosiaalinen vuorovaikutus käsite sisältää kaiken muun työyhteisön vuorovaikutuksen. (Hautaoja 2014.)

Sisäisellä viestinnällä voi olla monia eri kanavia. Ehkäpä tärkein niistä on yrityksen erilaiset palaverit. Olivat palaverit sitten esimiesten välisiä tai koko henkilöstön välisiä, niissä käsitellään säännöllisesti yhteiset yrityksen tavoitteet sekä kehittämisen ratkaisut. Tärkeää on, että esimies tuo esille ylemmän johdon päätökset ja niiden vaikutuksen päivittäiseen toimintaan. Esimiehen tehtävänä on myös viedä palaute henkilökunnalta ylemmälle johdolle. Yrityksen viestintä kanavina voivat toimia myös erilaiset työpaikan ilmoitustaulut, sähköposti sekä sosiaalisen median kanavat. Viestintä kanava vaihtelee yrityksen omien tarpeiden mukaan. (Hautaoja 2014.)

Esimiehen tärkeitä viestintähetkiä ovat erilaiset kehityskeskustelut sekä palautteen antamistilanteet. Kehityskeskustelun tarkoituksena on pitää esimiehen sekä alaisen välinen virallinen keskusteluhetki, jonka tavoitteena on alaisen yksilöllinen kehittyminen. Kehityskeskustelun tarkoituksena on myös, että esimies kuulee alaisen ajatuksia työyhteisön toimivuudesta sekä saa samalla palautetta omasta toiminnastaan. Jotta kehityskeskustelut olisivat mahdollisimman hyödyllisiä, tulisi niitä järjestää säännöllisin väliajoin. Molempien osapuolien tulisi olla keskittyneitä toisen kuuntelemiseen sekä osoittaa aitoa kiinnostusta toista kohtaan. Kummankaan osapuolen syyttely tai arvostelu ohjaavat kehityskeskustelun automaattisesti väärään suuntaan, eikä keskustelu silloin pysy enää kehittävänä. Palautteen antaminen noudattaa hyvin samoja sääntöjä kuin kehityskeskustelut. Palautteen antaminen ja saaminen ovat tärkeä osa sisäistä viestintää. Palautteen tarkoituksena on kehittää palautteen saajan toimintaa. Palautteen tulisi olla välitöntä, sekä negatiivista, että positiivista. (Hautaoja 2014.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka Tampereen Viikinkiravintola Haraldin keittiön harjoittelijoiden perehdytystä olisi mahdollista kehittää nykyisestä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi nousivat kysymykset:

Mitä perehdyttäminen on?

Miten harjoittelijat/työssäopijat pitäisi perehdyttää?

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelun muodossa. Tähän tutkimustapaan päädyttiin opinnäytetyön tavoitteiden sekä tutkimukseen osallistuvien henkilöiden määrän takia. Tyyliltään teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu keskittyy teemoihin, jotka haastatteli on laatinut etukäteen opinnäytetyön tutkittavien ilmiöiden viitekehuksesta. Teemoihin liittyvät kysymykset laaditaan ennakkoon ja ne ovat pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastauksia. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.a.)

Tutkimuksen tekeminen alkoi selvittämällä opinnäytetyön tutkittavat ilmiöt sekä niistä muodostuvat teemat. Teemojen ollessa selvillä, niiden alle muodostuivat haastattelukysymykset. Teemahaastattelussa apuna käytettiin haastattelulomaketta (liite 1), jossa teemoja oli yhteensä kolme, jotka olivat fyysinen työympäristö, perehdyttäminen ja työnopastus sekä sisäinen viestintä ja vuorovaikutus. Näiden teemojen alla kysymyksiä oli yhteensä 12 kappaletta. Haastattelut tehtiin Viikinkiravintola Haraldissa 5.-8.11.2018 ja haastatteluun osallistui yhteensä viisi eri aikaan ravintolassa työskennellyttä harjoittelijaa. Haastatteluiden alussa haastattelulomake käytiin läpi haastateltavan kanssa, jolla varmennettiin hänen ymmärtävän kysymykset sekä niiden tarkoituksen. Kaikkien haastattelut nauhoitettiin ja sen jälkeen litteroitiin eli kirjoitettiin sanatarkasti tietokoneelle muokattavaan muotoon. Tämän jälkeen haastattelut analysoitiin, jolloin aineistoa luettiin useita kertoja aineiston todellisen sisällön ymmärtämiseksi. Tavoitteena oli löytää aineistosta tutkimuksen kannalta tärkeät asiat ja merkitä ne väreillä tai symboleilla. Näin aineisto pelkistyi vähitellen. Lopulta koodatut pääkohdat kerättiin yhteen ja luokiteltiin sisällön perusteella, jonka jälkeen luotiin tutkimuksen johtopäätökset. (Kajaanin ammatti-

korkeakoulu n.d.b) Tutkimustuloksien perusteella luotiin uusi harjoittelijoiden opas Viikinkiravintola Haraldin käyttöön, jonka tarkoituksena oli kehittää harjoittelijoiden perehdyttämistä.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Fyysinen työympäristö

Ensimmäisessä haastatteluteemassa oli tarkoitus selvittää haastateltavien käsitys ravintolakeittiöstä työympäristönä, kuinka heidät otettiin vastaan kyseisessä ravintolassa harjoittelijana sekä miten Viikinkiravintola Haraldissa hoidettiin työturvallisuuteen sekä ergonomiaan liittyvät asiat. Ravintolakeittiötä kuvailtiin kuumaksi sekä kiireiseksi, vaikka välillä voi ollakin hiljaisia hetkiä.

*Kiireisinä aikoina keittiössä mennään kovaa ja korkealta.*

Suurin osa haastateltavista kokivat Haraldin keittiön selkeäksi suuren tilan sekä markattujen kylmätilojen takia. Haastateltavat myös mainitsivat, että Haraldin keittiöstä löytyy tarvittavat laitteet sekä tarpeeksi kärryjä, joilla kuljettaa raskaita tavaroita.

Kaikki haastateltavat kokivat, että heidät oli otettu hyvin vastaan harjoittelijoina Haraldissa. Monen mielestä alussa harjoittelijat eivät olleet osa keittiöhenkilökuntaa, mutta viikon jälkeen töihin oli helppo tulla ja sen kautta päästä mukaan porukkaan. Osa haastateltavista kehui ensimmäisen päivän perehdytystä, joka oli helpottanut heidän harjoittelunsa aloitusta ravintolassa. Osa koki ravintolan henkilökunnan kannustavaksi ja yksi haastateltavista mainitsi, kuinka positiivinen vastaanotto myös salin henkilökunnalla oli häntä kohtaan.

Työturvallisuusriskeiksi haastateltavat mainitsivat kuumat ja terävät asiat, liukkaat lattiapinnat sekä raskaiden esineiden nostamisen. Nämä riskit aiheuttavat palovammoja, leikkuvammoja, liukastumisia sekä venähdyksiä. Haastateltavien mielestä Viikinkiravintola Haraldin työturvallisuus oli hyvällä mallilla. Harjoittelijoita oli neuvottu esimerkiksi veitsen käsittelyssä ja roskien viennissä sekä heidän toimintaansa oli puututtu, mikäli se oli näyttänyt vaaralliselta. Myös harjoittelijoiden työvaatetukseen on puututtu työturvallisuuden kannalta samoin kuin keittiössä liikkumiseen ja siitä muille ilmoittamiseen. Yksi haastateltavista mainitsi hyvin täynnä olevat hyllyt, joilta voisi tippua jotain harjoittelijan päälle. Kuitenkin hyvän perehdytyksen kautta, Harald koettiin turvalliseksi työssäoppimispaijaksi.



Viikinkiravintola Haraldin keittiön ergonomiasta haastateltavat olivat kaikki samaa mieltä. He mainitsivat työtasojen olevan liian matalia työskentelyyn. Yksi heistä mainitsi mahdolliset selkäkivut ergonomian puutteen ja koki, että sähköisesti säädettävät tasot voisivat parantaa huomattavasti työergonomiaa Haraldissa. Raaka-aine kuormien purkamisesta mainitsi kaksi haastateltavaa, jotka olivat tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen kuormiin liittyen. Heitä oli neuvottu, kuinka kuorman purkaminen onnistuu turvallisesti sekä ergonomisesti ja heitä oli neuvottu käyttämään kärryjä painavien laatikoiden siirtämiseen. Yksi haastateltavista olisi kaivannut lisää vaarallisten tilanteiden ja paikkojen läpi käymistä harjoittelijoiden kanssa, kuten tiskikoneen alla olevien lattiakaivojen puhdistukseen liittyen.

## **5.2 Perehdyttäminen ja työnopastus**

Toinen haastatteluteema koski perehdyttämistä sekä työnopastusta. Tarkoituksena oli selvittää mitä sanat perehdyttäminen ja työnopastus tarkoittavat haastateltaville. Miten heidät perehdytettiin ja saivatko he harjoittelunsa aikana yksilöllistä perehdyttämistä heidän aikaisemman kokemuksensa pohjalta. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä perehdyttämisen sekä työnopastuksen eroista. Heidän mielestään perehdyttäminen tarkoittaa työympäristöön tutustumista ja sen läpi käymistä. Esimerkkeinä he käyttivät ravintolasta kertomista ja tilojen esittelyä. Työnopastuksena kaikki pitivät keittiössä töiden aikana tapahtuvaa ohjeistusta, kuten reseptiikan läpi käyntiä sekä työtapojen opetusta.

Harjoitteluidensa alussa kaikkien haastateltavien kanssa oli käyty läpi turvallisuuteen liittyviä asioita, kuten hätäuloskäynnit sekä ravintolassa olevat sammutuskalustot. Monelle oli myös perehdytetty erilaisten laitteiden käyttöä, kuten niiden turvalliset käyttötavat. Osalle oli myös näytetty läpi kaikki ravintolan tilat sekä perehdytetty ravintolan aukioloajoista. Yksi haastateltavista mainitsi myös saaneensa perehdytyksen jopa salin tiloihin, joka oli ollut hyödyllistä myöhemmin harjoittelun aikana. Kaksi haastateltavaa mainitsivat Haraldissa käytössä olevan harjoittelijoiden oppaan, josta he olivat löytäneet tietoa ravintolan tyylistä sekä myynnissä olevista tuotteista. Yksi haastateltavista koki saaneensa Haraldissa erittäin hyvän perehdytyksen.

Muutama haastateltava koki, ettei hänen harjoittelunsa tavoitteita sekä aikaisempaa kokemusta huomioitu tarpeeksi harjoittelun alussa. Heidän mielestään harjoittelujakso keskittyi liikaa keittiössä tehtäviin esivalmisteluihin eikä niinkään annoksien nostamiseen, kuten harjoittelun tavoitteissa oli mainittu. He myös kokivat, että olisivat voineet oppia enemmän harjoittelunsa aikana, mikäli heidän aikaisempi kokemuksensa olisi otettu huomioon ja he olisivat päässeet tekemään haastavampia tehtäviä. Loput haastateltavista taas kokivat, että heidän kokemuksensa oli otettu hyvin huomioon. He olivat saaneet tarpeeksi haastetta harjoittelunsa aikana eivätkä joutuneet tekemään vain helppoja hommia. Heidän mielestään harjoittelun tavoitteet myös käytiin hyvin läpi ja he pääsivät treenaamaan harjoittelujaksonsa näyttöjä varten. Kaikki haastateltavat kuitenkin kokivat saaneensa harjoittelujaksonsa aikana yksilöllistä perehdytystä tarpeittensa mukaan. Kaikki mainitsivat, että apua sai aina pyytäessä vaikka kädestä pitäen.

### **5.3 Sisäinen viestintä ja vuorovaikutus**

Kolmannessa haastatteluteemassa käsiteltiin Haraldin sisäistä viestintää sekä vuorovaikutusta. Kysymysten tarkoituksena oli selvittää, kuinka Haraldin sisäinen viestintä toimii ja saako harjoittelija yhtenäistä perehdytystä perehdyttäjistä riippumatta. Haastatteluteemassa kysyttiin myös harjoittelijoiden saaman palautteen laatua sekä perehdytyksen kehitysideoita. Haastateltavien mielestä Haraldin sisäinen viestintä sekä vuorovaikutus olivat hyvällä mallilla. He kokivat, että ravintolan ryhmähenki oli hyvä ja porukka tuli toimeen toistensa kanssa. Myös kommunikaatio salin ja keittiön välillä mainittiin toimivaksi. Isojen varauksien kohdalla keittiö ja sali sopivat yhdessä, kuinka ryhmän ruokien kanssa toimitaan ja molemmat osapuolet kuuntelivat toistensa mielipiteitä.

Haastateltavat kokivat perehdyttämisen yhtenäisyyden hyvin eri tavoilla. Muutaman haastateltavan mielestä perehdyttäminen oli hyvinkin yhtenäistä, jos ei lasketa pieniä eroja toimintatavoissa. Näitä tapoja haastateltavien mielestä olivat muun muassa työskentelytavat, joihin ei ole tarkkaa linjausta. Muutaman haastateltavan mielestä perehdyttämisessä oli paljonkin eroja, riippuen perehdyttäjistä. Tällaisia tilanteita olivat muun muassa kahden kokin välinen kommunikointikatkos, jonka takia harjoittelija joutui tekemään eri tehtäviä eri kokkien kanssa. Yksi haastateltavista oli myös joutunut selvittämään ravintolan työskentelytapoja, koska oli saanut kahdelta eri henkilökunnan jäseneltä eri ohjeet toimintatapoihin.

Suurin osa haastateltavista koki, että sai paljon palautetta harjoittelunsa aikana. Hyvän palautteen saaminen koettiin kannustavaksi sekä työmotivaatiota kohottavaksi. Palautteet olivat rakentavina, jonka ansiosta haastateltavat kokivat kasvaneensa ammatillisesti. Yksi haastateltavista sanoi myös negatiivisen palautteen olleen hyvää, koska palautteen jälkeen neuvottiin kuinka tehdä asia paremmin ensi kerralla. Yksi haastateltavista koki saaneensa todella vähän palautetta harjoittelunsa aikana. Hän olisi toivonut palautetta enemmän, jotta olisi voinut kehittää toimintaansa saamansa palautteen mukaan.

Viikinkiravintola Haraldin perehdyttämisen kehittämiseen haastateltavilla ei ollut kovin paljon ideoita. Useampi heistä oli sitä mieltä, että perehdytystä tulisi kehittää niin, että harjoittelijat pääsisivät tekemään enemmän lämpimiä ruoka-annoksia. He kokivat, että harjoittelun aikana he hoitivat liikaa kaikkea muuta, mutta heillä ei ollut konkreettisia kehitysideoita tämän parantamiseen. Yksi haastateltavista mainitsi, ettei pidä siitä, kun harjoittelijoita käytetään kiireaikana. Silloin kukaan ei ehdi neuvomaan ja harjoittelija joutuu toimimaan vain esimerkiksi tiskarina. Hän kuitenkin sanoi ymmärtävänsä, että harjoittelijoiden tulisi myös nähdä millaista ravintolakeittiössä on kiireellä.

Kahden haastateltavan mielestä alun perehdyttäminen tulisi käydä paremmin läpi harjoittelijan kanssa. Heidän mielestään harjoittelijalla ei tulisi vain antaa opasta käteen, vaan käydä kaikki konkreettisesti läpi hänen kanssaan. Toinen heistä myös mainitsi, että on huomannut eroja harjoittelijoiden perehdyttämisessä vaikka sen tulisi olla samanlainen ja yhtenäinen kaikkien kanssa. Yksi haastateltavista kaipasi enemmän keskustelua harjoittelijoiden kanssa. Hänen mielestään olisi hyvä, jos joka päivä kysyttäisiin: Miten on tänään mennyt ja mitä haluaisit huomenna oppia? Tämä saattaisi hänen mielestään auttaa harjoittelijaa motivoimaan itseään eteenpäin harjoittelun aikana.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen perusteella Tampereen Viikinkiravintola Harald voidaan todeta viihtyisäksi sekä harjoittelijat hyvin vastaanottavaksi harjoittelupaikaksi. Ravintolan tilat ovat selkeät ja sitä edesauttavat henkilökunnan tekemät opasteet harjoittelijoita sekä uutta henkilökuntaa varten. Ravintolan työturvallisuus on hyvällä mallilla, mutta ergonomiassa olisi vielä parantamisen varaa. Työturvallisuudesta perehdyttäminen on ollut onnistunutta, koska siihen liittyvät asiat ovat jääneet haastateltavien mieleen. Ergonomian suhteen ravintolan kannattaisi miettiä ratkaisuja, jotka voisivat auttaa tämänhetkisen ergonomian parantamiseen. Henkilökunnan kannattaisi myös panostaa enemmän ergonomiasta perehdyttämiseen, varsinkin harjoittelijoiden kanssa.

Viikinkiravintola Haraldissa harjoittelijoiden perehdytys on alkanut turvallisuuteen liittyvistä asioista sekä harjoittelijoille annettavasta perehdytysoppaasta. Jotta perehdytysopas voisi toimia parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi se käydä läpi yhdessä harjoittelijan kanssa, eikä vain antaa tälle luettavaksi. Ravintolan yleisperehdytys on ollut onnistunutta ja harjoittelijat ovat saaneet yksilöllistä perehdytystä aina apua tarvitessaan. Harjoittelijoiden aikaisempi kokemus tulisi kuitenkin huomioida paremmin harjoittelujakson alusta asti, jotta voitaisiin maksimoida harjoittelussa opittavat asiat. Myös koulun asettamat harjoitteluiden tavoitteet tulisi huomioida paremmin harjoittelun aikana, jotta harjoittelija saisi ravintolasta tarvitsemansa opit edetäkseen koulutuksessaan.

Sisäisen viestintä sekä vuorovaikutus ovat tärkeä osa kaikkia ravintoloita ja niiden henkilökuntaa. Haraldin sisäinen viestintä ja vuorovaikutustaidot ovat hyvällä mallilla. Henkilökunnan ryhmähenki on hyvä keittiön sekä salin välillä ja henkilökunta tulee hyvin toimeen toistensa kanssa. Tästä huolimatta Viikinkiravintola Haraldin henkilökunnan tulisi keskittyä yhtenäisiin toimintatapoihin, jotta harjoittelijoiden olisi mahdollisimman helppo toimia Haraldin keittiössä. Kaikenlaiset ristiriitaiset ohjeet sekä kommunikointikatkokset voivat vaikuttaa harjoittelijan toimintaan negatiivisesti sekä vaikeuttaa tämän toimintaa keittiössä. Samaan vuorovaikutuksen parantamiseen sisältyvät harjoittelijoiden saamat palautteet. Kaikkien harjoittelijoiden tulisi saada tarpeeksi palautetta toiminnastaan, voidakseen parantaa suoritustaan saamaansa palautteen mukaan. Oppimisen kannalta olisi tärkeää, että palaute esitetään rakentavassa muodossa, oli se sitten positiivista tai negatiivista. Rakentavan palautteen avulla harjoittelija voisi kehittää itseään ja kasvaa

ammattillisesti harjoittelunsa aikana. Kommunikoinnin lisääminen henkilökunnan sekä harjoittelijan välille voisi parhaimmillaan johtaa päivittäiseen palautteen antamiseen sekä seuraavan päivän tavoitteiden miettimiseen. Tämä saattaisi myös motivoida harjoittelijaa oppimaan lisää sekä pakottaisi tämän miettimään mitä itse haluaisi oppia harjoittelunsa aikana.

Hyvä ensimmäinen askel perehdyttämisen kehittämiseen voisi olla kommunikoinnin lisääminen sekä sen yhtenäistäminen. Tällä tavalla koko henkilökunnalle saataisiin tietoisuus harjoittelijoiden tavoitteista sekä heidän tarpeistaan harjoittelujakson aikana. Samalla henkilökunnan olisi myös helppo huomata sekä korjata mahdolliset ristiriidat perehdytyksessä ja toimintatavoissa. Tämä voisi mahdollisesti parantaa harjoittelijan suoritusta sekä motivoida häntä vielä parempiin suorituksiin. Parhaimmillaan harjoittelija hyötyy paljon harjoittelujaksosta kehittymällä alan osaajaksi ja Harald hyötyy tämän jälkeen mahdollisella uudella työntekijällä. Tässä kohtaa hyöty olisi molemminpuolinen ja harjoittelijan perehdytykseen kannatti panostaa.

Opinnäytetyön alkuperäinen idea oli päivittää jo olemassa oleva harjoittelijoiden opas Viikinkiravintola Haraldille. Opinnäytetyön teorian sekä tutkimuksen vastauksien pohjalta oppaan sisällön hahmottaminen helpottui ja oppaasta toivottavasti saatiin enemmän harjoittelijoita palveleva. Toivon, että tulevaisuudessa Harald hyötyy opinnäytetyöstäni ja käyttää ahkerasta päivittämäni harjoittelijoiden opasta osana perehdytystään.

Itselleni työ opetti, kuinka tärkeää perehdyttäminen on ja miten se vaikuttaa sekä perehdyttäjään että perehdytettävään. Samalla työ korosti vuorovaikutuksen sekä sisäisen viestinnän tärkeyttä jokaisessa ravintolassa ja varsinkin jokaisen esimiehen kohdalla. Opinnäytetyöni on antanut itselleni paljon uusia näkökulmia ravintola-alan esimiestehtäviin liittyen ja antanut näkökulmia myös omaan toimintaani ravintola-alan esimiehenä. Koen myös, että tulevaisuudessa pystyn itse hyödyntämään työtäni muissakin ravintoloissa harjoittelijoita tai uusia työntekijöitä perehdyttäessä.

## LÄHTEET

- Ammattinetti. N.d. Ravitsemispalvelut. Luettu 9.10.2018 [http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10\\_ammattiala](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10_ammattiala)
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. painos. Vantaa: Restamark Oy.
- Espo, S. 2010. Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet. 1.painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Hautaoja, A. 2014. Sisäinen viestintä esimiehen työkaluna. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kaikkonen, A., Mäkynen, T., Tiusanen, M. & Viinikka, E. 2010. Kokkiprokkis. 1.-3. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. N.d.a. Haastattelu. Luettu 14.11.2018. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. N.d.b. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Luettu 14.11.2018. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Opetushallitus. 2003. Moniste 17/2003. Turvallisesti työssäoppimassa hotelli-, ravintola- ja catering-alalla. Luettu 22.10.2018 [https://www.oph.fi/download/49234\\_tyossaoppimisen\\_tyosuojelu\\_catering.pdf](https://www.oph.fi/download/49234_tyossaoppimisen_tyosuojelu_catering.pdf)
- Opetushallitus. 2010. Määräys 3/011/2010. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 2010. Luettu 22.10.2018 [http://www.oph.fi/download/125114\\_HotRaCa.pdf](http://www.oph.fi/download/125114_HotRaCa.pdf)
- Opetushallitus. N.d. Ammatillinen koulutus. Luettu 10.10.2018 [https://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus](https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus)
- Piikkinen, J., Soikkanen, A. & Trapp, K. 2016. Ihmisten ja asioiden johtamisesta vuorovaikutuksen johtamiseen. Luettu 23.10.2018 [https://www.akavalainen.fi/akavalainen/arjessa/esimiesverkosto/ihmisten\\_ja\\_asioiden\\_johtamisesta\\_vuorovaikutuksen\\_johtamiseen](https://www.akavalainen.fi/akavalainen/arjessa/esimiesverkosto/ihmisten_ja_asioiden_johtamisesta_vuorovaikutuksen_johtamiseen)
- Söderena, A. 2015. Perehdyttäminen: Case Oy Trans Ferdinand Ab. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Tampereen ammattikorkeakoulu. 2018. Palveluliiketoiminnan koulutus. Luettu 22.10.2018. <http://www.tamk.fi/web/tamk/restonomi-paiva>

Tampereen ammattikorkeakoulu. N.d. Opetussuunnitelmat. Palveluliiketoiminnan koulutus. Luettu 23.10.2018 <http://opinto-opas-ops.tamk.fi/index.php/fi/167/fi/49589/14RESTO/year/2018>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 Luettu 25.3.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2>

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelulomake

#### FYYSINEN TYÖYMPÄRISTÖ

1. Kuvaile ravintolakeittiötä työympäristönä?
2. Miten sinut otettiin vastaan harjoittelijana ja miten sinut huomioitiin osana keittiöhenkilökuntaa?
3. Millaisia työturvallisuusriskejä ravintolakeittiössä on ja miten työturvallisuus huomioitiin tässä ravintolassa?
4. Millaisen kuvan sait työssäoppimispaikkasi työturvallisuudesta ja ergonomiasta?

#### PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

5. Miten määrittelisit käsitteet perehdyttäminen ja työnopastus?
6. Mitä sinulle perehdytettiin ravintolasta ja sen toiminnasta harjoittelun alussa?
7. Miten aikaisempi kokemuksesi otettiin huomioon ja huomioitiinko harjoittelusi tavoitteet?
8. Koitko saavasi yksilöllistä perehdyttämistä omien tarpeittesi mukaan käytännön tasolla?

#### SISÄINEN VIESTINTÄ

9. Miten vuorovaikutus ja sisäinen viestintä toimivat Haraldissa?
10. Oliko perehdyttämisesi yhtenäistä perehdyttäjistä riippumatta ja miten se tuli ilmi?
11. Millaista palautetta sait työssäoppimisjaksosta? Miten se on tukenut ammatillista kasvuasi?
12. Miten ravintolan perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää?