

# Perehdytysopas

**Myyjien perehdyttäminen Olavinlinna ravintoloissa**

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK)

2022

Joona Silvennoinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Silvennoinen, Joonas	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 33 + 2	Valmistumisaika 2022
Työn nimi <b>Perehdytysopas</b> Myyjien perehdyttäminen Olavinlinna ravintoloissa		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK), liiketalouden koulutus		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Osuuskauppa Suur-Savo		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen on hyvä perehdytys työpaikalla. Tuloksena syntyi perehdytysopas perehdytyksen tueksi Olavinlinna ravintoloihin. Työn alkaessa työntekijän täytyy opetella paljon uusia asioita. Opas mahdollistaa opitujen asioiden tarkastamisen myös perehdytystilaisuuden jälkeen.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena pohjana käytettiin kirjallisuutta ja internetlähteitä. Aineistoa perehdytyksen ja perehdytysoppaan kehittämiseen kerättiin myös haastatteluilla, sekä Webropol-kyselyllä. Haastateltavat olivat esihenkilöitä ravintola-alalta ja heille luotiin haastattelurunko. Haastattelut olivat puolistrukturoituja haastatteluja, jotka toteutettiin sähköpostitse. Webropol-kysely kohdistettiin Olavinlinna ravintoloiden työntekijöille. Saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Perehdytysoppaaseen koottiin käytännön työhön liittyen tärkeimmät asiat. Prosessin aikana selvisi, että perehdytyksen tueksi perehdytysopas oli toivottu uudistus työpaikalla. Opas valmistui käyttöön perinteisenä paperiversiona, sekä sähköisenä pdf-tiedostona.</p>		
Asiasanat perehdytys, perehdytysopas, perehdyttämisen kehittäminen		

## Abstract

Author(s) Silvennoinen, Joonas	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 33 pages, 2 appendices	
Title of Publication <b>Workplace Operations Guide</b> Orientation to Workplace Operations for Employees of Olavinlinna Restaurants		
Degree, Field of Study Bachelor's degree in business administration		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Osuuskauppa Suur-Savo.		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to discover what an optimal induction into the workplace would be. Collated results directed the creation of a guide to support orientation into the Olavinlinna restaurant's working environment. When starting at the new workplace, employees must learn many new things. A guide document enables workers to check back, refer to and reinforce what they have learnt, post orientation.</p> <p>Literature and internet sources were used to develop the basis of the thesis. Materials for the development of the orientation and guide were collected through both interviews and a Webropol survey. The interviews were conducted with the interviewees being managers from the restaurant industry and an interview framework was created for them. The Webropol survey recipients were employees of Olavinlinna restaurants. The obtained material was analyzed by means of content analysis.</p> <p>The combination of literature and internet research along with the interview and survey results, was that the orientation contained the most essential and important matters that related to practical working. During preparation of the material, it also became clear that an orientation guide was indeed sorely lacking and an essential innovation in this workplace. As a result, a guide has been prepared for use in both traditional paper format and as an electronic pdf-file.</p>		
Keywords orientation, job guide, development of orientation		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2.1	Opinnäytetyön tyyli ja rajaukset .....	2
2.2	Kirjallisuus ja internetlähteet .....	2
2.3	Haastattelu .....	3
2.4	Webropol-kysely .....	3
2.5	Omat havainnot ja kokemukset.....	4
3	Yrityksen esittely.....	5
3.1	S-ryhmä.....	5
3.2	Osuuskauppa Suur-Savo.....	5
3.3	Olavinlinna ravintolat .....	6
4	Perehdytys.....	8
4.1	Perehdytys käsitteenä .....	8
4.2	Kilpailukykyinen perehdytys.....	9
4.3	Hyvä perehdyttäjä.....	10
4.4	Perehdytyksen vaikutukset yritykseen .....	11
4.5	Onnistunut perehdytys .....	12
4.6	Perehdyttämisen malliesimerkkejä.....	12
4.7	Perehdytyksen haasteita.....	14
5	Perehdytys Osuuskaupassa .....	15
5.1	Perehdytys S-ryhmässä.....	15
5.2	Perehdytys Olavinlinna ravintoloissa .....	16
6	Haastattelu ja kyselylomake.....	17
6.1	Tutkimusmenetelmien selvennys .....	17
6.2	Haastattelu .....	17
6.3	Webropol-kysely .....	19
7	Pohdinta ja analysointi.....	26
7.1	Haastattelun analysointi.....	26
7.2	Webropol-kyselyn analysointi .....	26
7.3	Perehdytysoppaan rakenne .....	28
7.4	Jatkokehitysidea .....	28
7.5	Oma oppiminen .....	29
8	Yhteenveto .....	30
	Lähteet .....	31

Liite 1. Haastattelun kysymykset esihenkilöille

Liite 2. Webropol-kyselyn kysymykset

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheeksi on valittu perehdyttämisen kehittäminen kohdeyrityksessä ja opinnäytetyön tuloksena luodaan perehdytysopas myyntityöntekijöille. Kohdeyrityksenä on Osuuskauppa Suur-Savo ja toimipisteenä Olavinlinna ravintolat. Sesonkityössä ja etenkin kesäaikaan työntekijät ovat pääasiassa opiskelijoita ja aiempaa kokemusta on hyvin rajallisesti tai ei ollenkaan. Syynä aiheen valintaan on perehdytyksen kokeminen tärkeäksi teemaksi ja kehityskohdaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia perehdyttämistä yleisesti prosessina, sekä Olavinlinna ravintoloissa ja S-ryhmässä. Perehdytyksen tueksi luodaan perehdytysopas, jota voidaan käyttää perehdytyksen tukena yrityksessä.

Aikaa perehdyttämiseen on käytettävissä hyvin rajallisesti ja työntekijöitä on paljon. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus on vuosittain suurta. Siksi on tärkeää laatia hyvä ja selkeä perehdytysopas, jotta työntekijöiden on mahdollisimman vaivatonta aloittaa työskentely ja ymmärtää tietyt perusasioita. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää yleisesti perehdyttämisen merkitystä työelämässä. Tietopohjana on käytössä erilaisia lähteitä, kuten kirjoja ja internetilähteitä ja asiantuntijahaastatteluja. Tiedonkeruussa on käytössä myös haastattelurunko, sekä Webropol-kysely. Haastattelurunko on suunnattu esihenkilöille kohdeyrityksessä, sekä yrityksen ulkopuolella. Webropol-kysely on suunnattu työntekijöille kohdeyrityksessä. Kaiken tiedonkeruun tavoitteena on aineiston kerääminen perehdyttämisen kehittämistä varten.

Olavinlinna ravintoloissa työnteko ja sesongit ovat hyvin vaihtelevia ja kulkevat vuodenaikojen mukaan. Pääpaino ja kiire ajoittuu kesälle ja suurin työntekijätarve on nimenomaan kesällä, kesäkuun loppupuolelta elokuun loppuun. Tämä perehdytysopas tulee keskittymään nimenomaan kesäaikaan ja kiireisimpään sesonkiin. Heinäkuussa Olavinlinnassa järjestettävät Savonlinnan Oopperajuhlat ovat suurin työllistävä tekijä ravintolassa. Silloin työntekijöiden määrä on korkeimmillaan ja tarve perehdytykselle on suuri. Koska työt aloitetaan suurilta osin vasta hetki ennen oopperajuhlia, on paljon ihmisiä, joiden perehdyttäminen on tällöin ajankohtaista. (Myllymäki 2022.)

Näiden tietojen pohjalta kehitetään perehdytysopas myyjien työaloitukseen ja töissä toimimiseen. Opinnäytetyössä kerätyn materiaalin ja havaintojen pohjalta tullaan kehittämään oppaan lisäksi myös kohdetyöpaikan perehdytystä yleisesti. Tavoitteena onkin kerätä mahdollisimman paljon materiaalia, jonka pohjalta perehdytyksen kehittäminen onnistuu parhaiten.

## 2 Opinnäytetyön rakenne

### 2.1 Opinnäytetyön tyyli ja rajaukset

Opinnäytetyö on tyyliään toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö eroaa perinteisestä tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä siten, että toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy jokin tuotos, kuten opas. Lisäksi toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen vaatii opiskelijan lisäksi muitakin toimijoita. Toimijan kanssa käydään prosessin aikana keskustelua opinnäytetyön vaiheista ja tilanteesta. (Salonen 2013.)

Olavinlinna ravintolat on osa S-ryhmää ja Osuuskauppa Suur-Savo. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tiettyjä asioita perehdyttämiseen liittyen tulee suoraan yrityksen puolelta. Osuuskaupan puolelta perehdytysmateriaali pysyy yrityksessä ennallaan. (Myllymäki 2022.) Tästä syystä perehdytysoppaassa ei tulla käsittelemään Osuuskauppa Suur-Savon käytäntöjä ja perehdytysmenetelmiä. Tämä perehdytysopas tulee olemaan ohjattu nimenomaan kesätyöntekijöille, jotka työskentelevät sekä Osuuskaupan kirjoilla, mutta myös erilaisten vuokratyöfirmojen kautta. Perehdytysopas tulee olemaan tietopaketti, josta hyötyvät kaikki työntekijät. Opas tulee olemaan käytännönläheinen, ja ohjeistava nimenomaan väliaikamyyjille työssä toimimiseen. Viralliset asiat, kuten palkanmaksuaikataulu ja työterveysasiat eivät ole osa syntyvää perehdytysopasta. Tästä syystä opinnäytetyöstä tullaan rajaamaan sellaisia perehdytykseen liittyviä asioita pois, jotka eivät ole osa syntyvää perehdytysopasta. Sekä perehdytyksen kehittämisessä, että perehdytysoppaassa keskitytään pääasiassa käytännön ohjeistukseen ja parannetaan käytännön perehdytystä erilaisten lähteiden pohjalta.

### 2.2 Kirjallisuus ja internetlähteet

Perehdytys käsitteenä on laaja, ja tietoa aiheesta löytyy todella paljon. Kirjallisuuden ja internetlähteiden avulla aiheeseen on mahdollista perehtyä niin käsitteenä, kuin kokemustenkin kautta. Opinnäytetyöhön on etsitty lähteitä kirjallisuudesta, internetistä, sekä äänikirjoista. Informaatiota on paljon ja läpikäymällä erilaisia näkökulmia pystyy luomaan käsityksen siitä, millainen on perehdytysprosessi yleisesti.

Kokemukset erilaisista ympäristöistä ovat myös todella tärkeitä. Ihmiset eivät ole samanlaisia, eikä heidän käyttäytymisensä ole läheskään aina ennustettavissa. Jokainen työpaikka on erilainen, niin ympäristöltään kuin myös toimintatavoiltaan. (Järvinen 2020, 16). Tästä päätellen mikään toimintatapa ei ole täysin kopioitavissa suoraan vaan on syytä soveltaa tapoja juuri omalle työpaikalleen sopiviksi. Lähteistä pystyy kuitenkin muodostamaan käsityksen perehdytyksen hyvistä käytännöistä.

## 2.3 Haastattelu

Haastattelu on yleisimpiä tapoja kerätä tietoa. Haastattelun ja etenkin tutkimushaastattelun tarkoituksena on kerätä tietoa ja tutkimusmateriaalia. Päämääränä on nimenomaan tutkimuksen kohteena olevan asian selvittäminen. Kun haastattelut on toteutettu, voidaan ne analysoida ja niistä voidaan saada hyödyllistä informaatiota ja tutkimustuloksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelu kohdistettiin esihenkilöille Olavinlinna ravintoloissa, sekä yrityksen ulkopuolisille esihenkilöille. Haastattelussa selvitettiin, millainen on heidän mielestään hyvä perehdytysopas. Tämän lisäksi selvitettiin millainen perehdytys heidän mielestään tulisi olla. Haastattelut suoritetaan usein paikan päällä, mutta myös sähköpostitse haastatteluja on mahdollista toteuttaa (Opintokeskus Sivis). Kysymysrunko toimitettiin haastateltaville henkilöille sähköpostitse.

Haastattelun menetelmänä oli käytössä puolistrukturoitu haastattelu. Termillä tarkoitetaan haastattelua, jossa kysymykset ovat samat haastateltaville henkilöille, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole valmiina, toisin kuten täysin strukturoidussa haastattelussa. Puolistrukturoitu haastattelu on strukturoitua vapaampi. (Näpärä 2017.) Puolistrukturoitu haastattelu sopii aiheeseen, sillä avoimilla vastauksilla saadaan laajempia vastauksia ja tutkimusmateriaalia.

Opinnäytetyötä varten on myös haastateltu ravintola-alan esihenkilöitä. Heidän tietotaitoaan on käytetty apuna perehdytyksen ymmärtämisessä ja perehdytysoppaan kehittämisessä. Haastattelua on myös käytetty apuna Olavinlinna ravintoloihin liittyvissä asioissa lähteenä.

## 2.4 Webropol-kysely

Internetissä tehtävien kyselyjen tekeminen on kannattavaa. Se on kätevä tapa saada vastauksia ja nopeiden työkalujen avulla se ei ole vastaajille ajallisesti pitkä prosessi. Nettikyselyjen tekemiseen löytyy myös runsaasti erilaisia työkaluja, millä niitä toteuttaa. (Huttunen 2020.) Kuten haastattelussa, myös kysymyspatteriston ja avointen kysymysten avulla selvitetään ihmisten tunteita ja kokemuksia. Erona on se, että tämä kysely kohdistettiin Olavinlinna ravintoloiden henkilöstöön kesältä 2022.

Hyvän kyselyn laatimisessa on hyvä ottaa huomioon monia asioita. Kysymysten tulee olla selkeitä ja laadittuja juuri oikealle kohderyhmälle. Kyselyn tulee olla myös selkeä ja ymmärrettävä. Kysely ei saa myöskään olla liian pitkä, sillä vastaajien mielenkiinto voi laantua. Kysely tulisi myös aloittaa helpoilla kysymyksillä. Hankalammat ja enemmän mietintää vaa-

tivat kysymykset voidaan jättää myöhempään vaiheeseen. Kaikki kysymykset tulisi olla laadittu mahdollisimman selkeiksi ja yksinkertaisiksi. (Oppariapu 2016.) Kysymysten laatimissa on tärkeää miettiä myös organisaation tarpeet, ja siksi kysymykset on käyty läpi yrityksen edustajan kanssa ennen kyselyn lähettämistä.

Tutkimusalustana oli käytössä Webropol-kysely. Webropol-työkalu antaa käyttöön dataa, jotka koostuvat henkilöiden vastauksista. Webropol luo myös visuaaliset kaaviot vastausten pohjalta hahmottamaan vastauksia teorian tueksi. (Webropol.) Kysely on myös helppokäyttöinen esimerkiksi puhelimella, joten vastaaminen käy vaivattomasti. Kyselyä varten luotiin kysymyspatteristo, jossa kysyttiin erilaisten kysymyksiä avulla henkilöstön mielipiteitä, sekä kehitysehdotuksia perehdytykseen liittyen.

## 2.5 Omat havainnot ja kokemukset

Esihenkilön tärkein tehtävä on huolehtia, että työntekijät saavat sellaiset olosuhteet, joissa heidän on mahdollista onnistua työssään. Esihenkilön tehtävä on luoda työpaikalla selkeät ohjeet ja toimintatavat henkilöstölle, jotka sitten toimivat ohjeina ja sääntöinä työnteossa. Esihenkilön tehtäviin kuuluu myös työntekijöiden kannustaminen ongelmanratkaisuun ja pyrkiä luomaan kehittyvä ilmapiiri työpaikalle. (Järvinen 2020, 25.) Esihenkilönä on tärkeää ymmärtää perehdyttämisen peruseriaatteet.

Kuten edellisessä kappaleessa todetaan, on perehdyttämisen ja yleisen työnkuvankin kautta esihenkilöiden vastuulla luoda työpaikalle ilmapiiri ja olosuhteet, joissa on mahdollista työskennellä ja onnistua työssään. Varsinkin nuoren ja kokemattoman työvoiman kanssa perehdyttämisen tärkeyttä ei voi liikaa korostaa. Tästä syystä perehdytysoppaan luominen työnteon avuksi on tärkeää. Oppaaseen tulee sisällyttää tärkeitä asioita työnteoon liittyen mahdollisimman ytimekkäästi ja selkeästi. Sisällysluettelosta on tarkoitus luoda äärimmäisen selkeä, jotta jokainen asia on löydettävissä nopeasti. Myös kysymysten esittäminen perehdytysoppaan käyttöönoton jälkeen on edelleen äärimmäisen tärkeää ja suotavaa, jotta asiat pysyvät mahdollisimman selkeinä ja kysymyksiin saadaan mahdollisimman nopeasti vastaus. Kuten (Järvinen 2020, 69) toteaa, ei tule olettaa mitään, vaan asioita on syytä varmistaa ja käydä läpi useita kertoja. On hankalaa sisäistää uusia asioita, varsinkin kun informaatiota tulee kerralla runsaasti.

### 3 Kohdeyrityksen esittely

#### 3.1 S-ryhmä

S-ryhmä on yritysverkko, joka on asiakkaiden eli asiakasomistajien omistama yritys. Sillä on yli 1900 Suomessa toimivaa toimipaikkaa. S-ryhmä on vähittäiskaupan ja palvelualojen yritysten verkosto. Toiminta on moninaista, marketkaupasta pankkipalveluihin. S-ryhmän muodostavat 19 itsenäisesti toimivaa osuuskauppaa eri alueilla. Toimintaa on kattavasti ympäri Suomen. S-ryhmällä on toimintaa myös Virossa, jossa sillä on niin markettoimintaa, kuin ravitsemus- ja matkailuliiketoimintaakin. Toimintaa on ollut myös Venäjällä, mutta maailmanpoliittisen tilanteen vuoksi liiketoiminta on luovuttu. (S-ryhmä.)

#### 3.2 Osuuskauppa Suur-Savo

Osuuskauppa Suur-Savo on asiakasomistajien omistama yritys, jonka toimialue on Etelä-Savo. Sillä on Etelä-Savossa 12 eri paikkakuntaa, jossa osuuskauppa toimii. Osuuskauppa Suur-Savo toimii Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksamäen talousalueilla. Päätehtävänä osuuskaupalla on tuottaa palveluita, jotka ovat kilpailukykyisiä ja tuottaa omistajilleen voittoa. Yrityksen toimenkuvaan kuuluu ylläpitää ja luoda palveluita omalla talousalueellaan. Tavoitteena on myös parantaa ja pitää yllä oman toimialueensa hyvinvointia. Yrityksen periaatteisiin myös kuuluu, että liikevoitto käytetään oman alueen hyvinvointiin ja kehittämiseen, sekä asiakasomistajien hyväksi. Osuuskauppa maksaa asiakasomistajilleen myös bonuksia, sekä ylijäämästä kertyneitä palautuksia. (Osuuskauppa Suur-Savo c.)

Osuuskauppa Suur-Savo sai alkunsa vuonna 1902 Ristiinassa Himalansaarella. Näin ollen osuuskauppatoimintaa on kuluvana vuonna ollut Suur-Savon alueella 120 vuotta. Tämän jälkeen Osuuskauppa Suur-Savo on kasvanut todella suureksi ja tärkeäksi yritykseksi, jolla on monenlaista liiketoimintaa. Liikevaihto vuonna 2021 oli 427,3 miljoonaa euroa henkilökunnan määrän ollessa keskimääräisesti 1416 ihmistä. Koska yritys on vakavarainen, pystyy se kehittämään ja luomaan palveluita ja etuja, jotka ovat laadukkaita. Vakaa talous on myös mahdollistanut vakinaisten työsuhteiden solmimisen henkilöstön kanssa ja näin ollen mahdollistanut myös henkilöstön kehittymisen omassa työssään pitemmällä tähtäimellä. (Osuuskauppa Suur-Savo b.)

Osuuskaupan hallitus muodostuu toimitusjohtajasta, joka toimii myös puheenjohtajana, sekä 4-6 henkilöstä, jotka muodostavat yhdessä hallituksen. Nämä 4-6 henkilöä toimivat tehtävässään vuoden kerrallaan. Osuuskaupan hallintoneuvosto valitsee nämä 4-6 henkilöä. Näiltä henkilöiltä edellytetään hallinnollisten ja liiketaloudellisten asioiden tuntemusta. Perustehtävänä hallituksella on hoitaa ja edistää oman osuuskauppansa etua, sekä hoitaa

sen asioita. Hallitus hoitaa esimerkiksi vuosibudjetin, sekä strategian vuodelle ja on varmistamassa näiden toteutumista. Kokouksia hallituksen kesken järjestetään vuodessa useita kertoja, kuitenkin vähintään 6 kertaa. Kokous järjestetään puheenjohtajan toimesta ja kutsumana koolle. Osuuskaupan toimitusjohtajana toimii tällä hetkellä Ari Miettinen. Operatiivisesta johtamisesta vastaa puolestaan johtoryhmä. Toimitusjohtaja Ari Miettisen lisäksi jokaisella osa-alueella on oma johtajansa. Tämä käsittää talousjohtajan, marketkaupan johtajan, mara- ja abc-ryhmän toimialajohtajan, autokaupan johtajan, asiakkuus- ja viestintäjohtajan ja henkilöstöjohtajan. Jokaisella on oma vastuualueensa osuuskaupan eri tehtävissä. (Osuuskauppa Suur-Savo a.)

### 3.3 Olavinlinna ravintolat

Olavinlinna ravintolat on Savonlinnassa sijaitseva ravintola. Ravintola sijaitsee museo- ja turistikohteessa Olavinlinnassa, joten kyseessä ei ole mikään perinteinen ravintola. Olavinlinnassa on mahdollisuus järjestää erilaisia tilaisuuksia ja se on ympärivuotisesti auki tilauksesta, eli asiakkaiden tilausten perusteella. Kesäaikaan ravintolalla on toimintaa päivittäin. (Raflaamo.) Ravintolan oma Linnantupa-kahvila on avoinna päivittäin noin toukokuun puolivälistä elokuun puoliväliin. Linnantupa tarjoaa asiakkailleen niin kahvilapalveluita kuin lounastakin. Tämän lisäksi kesällä järjestetään vuosittain heinäkuussa Savonlinnan Oopperajuhlat, joissa ravintola tarjoaa ravitsemuspalveluita Oopperajuhlien asiakkaille. Festivaalit kestävät heinäkuun ajan ja tämän jälkeen myös elokuussa järjestetään usein viikonloppupainotteisesti erilaisia konsertteja, joissa ravintola toimii ravitsemuspalveluiden tarjoajana. (Myllymäki 2022.)

Ravintolassa suurin sesonkihuippu on kesä, jolloin suurin osa liikevaihdosta saavutetaan. Tärkein kuukausi ravintolalle on ehdottomasti heinäkuu, sillä silloin Olavinlinnassa järjestetään Savonlinnan Oopperajuhlat. Tämän lisäksi myös elokuussa on tapahtumapohjaista tarjontaa, kuten konsertteja ja esityksiä. Heinäkuun alusta elokuun loppuun on myös suurin tarve henkilökunnalle, joten suurin osa henkilökunnasta työskentelee ravintolassa juuri tämän ajan. Suurin osa työntekijöistä on kesätyöntekijöitä, ja pystyvät työskentelemään juuri kesällä, koska he ovat kesälomalla. Työpaikalla on paljon nuoria ihmisiä töissä vuodesta toiseen. (Myllymäki 2022.)

Olavinlinna on työyhteisö, joka ei koostu pelkästään ravintolan henkilökunnasta. Olavinlinna on museo, jossa vieraillee päivittäin turisteja ympäri vuoden. Ravintolatoiminta on Suomen Kansallismuseon vuokralaisena. Myös Savonlinnan Oopperajuhlat ovat vuokralaisia, kuten muutkin tapahtumien järjestäjät. Tämän lisäksi linnassa toimii myös erillinen siivousyritys, järjestyksenvalvontaan erikoistunut yritys ja kiinteistön huoltoyritys. Jokainen toimija on oma yrityksensä. Työpaikallamme on siis monia toimijoita samanaikaisesti, joten haasteita

riittää. Toiminnan kannalta on välttämätöntä tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. (Myllymäki 2022.)

## 4 Perehdytys

### 4.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdytys on prosessi, jonka tavoitteena on opettaa työntekijä hallitsemaan työnsä ja sopeutumaan työympäristöön. Työskentelyn aloittaessa työntekijän täytyy opetella paljon uusia asioita ja yrityksen käytäntöjä. Tämän lisäksi työntekijän tulee oppia tuntemaan organisaation jäsenet ja opetella työskentelemään heidän kanssaan. (Eklund 2021, 25.)

Perehdyttäminen voidaan järjestää monella eri tavalla. Erilaisia tapoja ovat esimerkiksi koulutustilaisuus, harjoittelu käytännössä, erilaiset keskustelut työhön liittyen, työskentely ryhmässä, erilaiset pelit, itsenäinen opiskelu tai erilaiset verkossa järjestettävät kurssit. (Eklund 2021,79.) Perehdytysopas on hyvä väline tiivistää opittuja asioita yhteen ja kerrata asioita. Perehdytysoppaaseen on hyvä sisällyttää työpaikan tekniset asiat (Hilden 2022).

Perehdytys voidaan (Eklundin 2021, 92) mukaan jakaa karkeasti kuuteen eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat kehittymisen seuranta, vastualueet ja tavoitteet, työtehtäviin opastaminen, organisaatiossa toimiminen, prosessit ja käytänteet sekä verkostot. Perehdytyksen jakaminen osiin auttaa hahmottamaan perehdytyksen kokonaisuutta. (Eklund 2021, 116). Osa alueet on esitetty Kuviossa 1 Eklundia (2021, 92) mukaillen.



Kuvio 1. Perehdytyksen osa-alueet

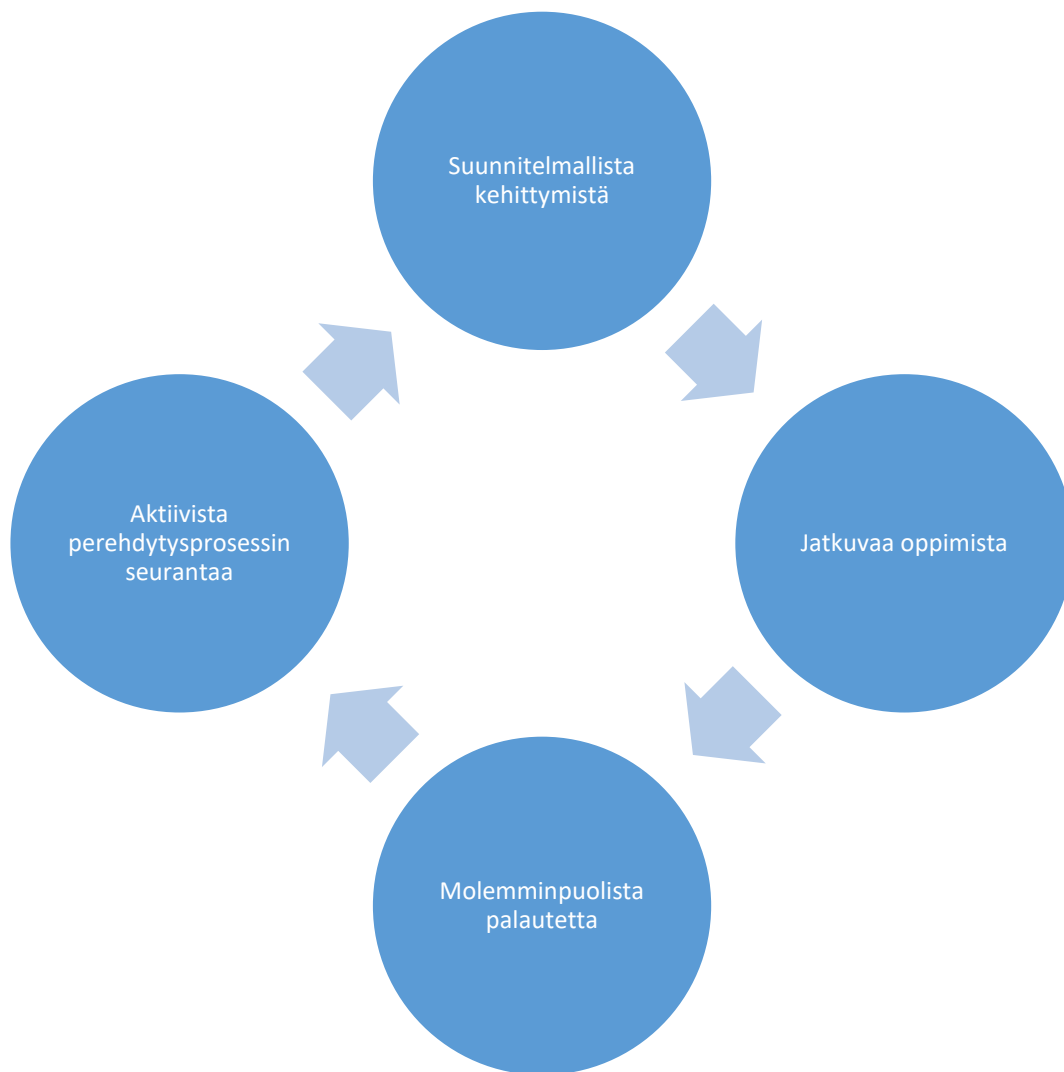
Perehdytys on tärkeää, sillä perehdytyksessä työntekijälle opetetaan työssä välttämättömät ja tarvittavat tiedot. Perehdytystä voidaankin pitää työsuhteen tärkeimpänä koulutuksena. Tästä syystä perehdytyksen tulee olla mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä. Perehdytyksessä pyritään myös luomaan yrityksestä mahdollisimman kiinnostava työntekijän silmissä. On hyvä kertoa yrityksen tarina, miksi työtä tehdään ja miten yrityksessä tulee toimia. Kun työntekijän tiedossa on yrityksen taustat ja syyt olla olemassa, on työntekijän myös helpompi samaistua yritykseen ja kokea olevansa osa yritystä. (Pellinen 2019.)

Uusien työntekijöiden tullessa yritykseen, sekä perehdyttämisen ja muiden hänen tuomiensa kustannusten takia työntekijää on helppo ajatella ylimääräisenä kustannuksena yritykselle. Asiaa ei kuitenkaan pidä ajatella näin. Uuden työntekijän tullessa työntekijä voi tuoda mukanaan yritykselle taloudellista hyötyä ja uusia näkökulmia. On myös huomioitava, että uuden työntekijän tullessa taloon hän ei ole vielä omaksunut yrityksen toimintatapoja ja hän voi nähdä asiat aivan eri tavalla. Tässä piilee mahdollisuus epäkohtien huomiointiin. (Viitala 2014,103.) Uusien työntekijöiden kautta on mahdollisuus oppia uusia näkökulmia tuttuihinkin asioihin.

Yksi yleisimmistä perehdytyksen tavoitteista yrityksissä on työntekijän sitouttaminen pitkällä aikavälillä. Tämä on monille yrityksille tärkeää, mutta nykyaikana myös lyhyemmät työsuhteet ovat yleisiä. Tällaisissa tapauksissa sitouttamisen edelle arvojärjestyksessä nousee työtehtävien ja rutiinien nopea oppiminen. (Eklund 2021, 28.)

## 4.2 Kilpailukykyinen perehdytys

Perehdytyksen kehittäminen on tärkeää lyhyissä työsuhteissa, sillä työaika on lyhyt ja heti alussa olisi tärkeää päästä kiinni itsenäiseen työskentelyyn. On tärkeää selvittää, millaisia asioita hyvä perehdytys sisältää. Suunnitelmallinen kehittyminen, jatkuva asioiden oppiminen ja aktiivinen perehdytysprosessin seuranta auttavat pitämään perehdytyksen kilpailullisena. Myös molemminpuolinen palautteenanto perehdytyksen aikana on tärkeää onnistuneen prosessin kannalta. Kuvioon 2 on koottu asiat, joita kilpailukykyinen perehdytys vaatii. (Eklund 2021, 132–135.)



Kuvio 2. Kilpailukykyinen perehdytys

### 4.3 Hyvä perehdyttäjä

Yksi perehdytyksen yleisimmistä ongelmista on vastuunjaon epäselvyys. Perehdytystä suunniteltaessa on hyvä hahmottaa perehdytyksen eri osa-alueet ja kuka on vastuussa mistäkin alueesta. Vaikka perehdytys olisi vapaamuotoinen, on silti hyvä keskustella ja miettiä vastuualueet ennen perehdytystä, jotta kaikille on selkeää perehdytyksen kulku. Näin varmistetaan myös, että kaikki tärkeä informaatio ja perehdytys tulevat kerrotuksi. (Eklund 2021, 140.) Taitava perehdyttäjä ymmärtää roolinsa ja miksi se on niin merkittävä (Eklund 2021, 207).

#### 4.4 Perehdytyksen vaikutukset yritykseen

Perehdytyksen tulee olla linjassa yrityksen muun toiminnan kanssa. Jos perehdytys jää erilliseksi prosessiksi, se on hankalaa sisäistää. (Eklund 2021, 27.)

Perehdytys on tärkeä prosessi ja sen onnistumiselle voidaan asettaa useita eri tavoitteita. Perehdytyksellä voidaan vahvistaa organisaation kulttuuria- ja strategiaa, edesauttaa työntekijän osaamista, kehittymistä ja sitoutumista yritykseen, tutustuttaa työntekijät keskenään, sekä antaa työlle merkitystä. (Eklund 2021, 30.) On tärkeää perehdyttää henkilökunta kunnolla, koska jo yrityksen kannattavuus on mahdollista saada nousemaan, kun henkilökunta on tehtäviensä tasalla (Työhönperhdytys 2018).

Kun ymmärtää perehdytyksen hyödyt yritykselle, on luonnollista varata myös resursseja ja aikaa perehdytykseen. Ajan ja resurssien käyttö on välttämätöntä onnistuneen perehdytyksen kannalta. Perehdytyksessä on kyse sekä työntekijän, että työnantajan näkökulmasta uuden oppiminen. (Eklund 2021, 25.)

Hyvä perehdytys vaatii yritykseltä asiantuntevaa lähestymistä. Ennen perehdytystä pitää huolehtia, että työpaikalla on perehdytysuunnitelma, joka on selkeä. Perehdytyksellä tulee olla myös selkeä tavoite, johon sillä pyritään. Ennen perehdytysuunnitelman tekoa täytyy siis ottaa selvää mitä perehdytys tarkoittaa. On hyvä ottaa selvää aiheesta, jotta perehdytysuunnitelmasta tulee mahdollisimman monipuolinen ja ajankohtainen. (Oksanen 2017.)

Myös perehdyttäminen, kuten strategiat yleensäkin tulisi rakentaa tavoitteisiin pyrkimisen ehdoilla. On pyrittävä uudistumaan ja kehittämään toimintaa jatkuvasti. Jos huomaa toimivia tapoja esimerkiksi yrityksen ulkopuolella, on syytä miettiä niiden toimivuutta ja sitä olisiko niistä hyötyä myös omassa organisaatiossa. (Vuorinen 2013, 35.)

Tutkimalla erilaisia tapoja on siis mahdollista kehittää omaa toimintaa ja saada aikaan parempia tuloksia perehdytyksessä. Perehdytyksen kannalta on oleellista ymmärtää myös perehdytettävien taustoja. Perusideana on kuitenkin työntekijän saaminen mahdollisimman nopeasti tuottavaksi yksilöksi. Näin yritys saa sijoittamansa pääoman takaisin mahdollisimman nopeasti- Siksi perehdytyksen laatu on merkittävä tekijä perehdytyksen onnistumisen kannalta. Perehdytys ei ole nopea puristus, vaan prosessi on paljon pitempi ja laajempi. Varsinkin nuorilla ja työelämäään uusina tulleille työntekijöille uusia asioita ja toimintatapoja on paljon. Hyvin hoidettu perehdytys tuo yritykselle pitkässä juoksussa kilpailuetua, kun taas huonosti hoidettu perehdytys voi syödä sitä. (Työhönperhdytys 2018.)

#### 4.5 Onnistunut perehdytys

Onnistunut perehdytys vaatii työntekijältä aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta niin verkostojen rakentamisessa, kuin tiedonhankinnassakin. Täytyy kuitenkin huomioida, että toimintatapojen ja pelisääntöjen oppiminen vaatii organisaation puolelta selkeää ja yhtenäistä viestintää työntekijälle. Näin oikeiden toimintatapojen omaksuminen on mahdollista. On kuitenkin työntekijän vastuulla viestiä työnantajalle, millä tavoin hänen oppimistaan voidaan tukea. (Eklund 2021, 169.) Työntekijän näkökulmasta katsottuna perehdytyksessä opitaan uutta tietoa ja toimintatapoja (Eklund 2021, 70).

Työnantajan on myös mahdollista rohkaista työntekijää keskustelemaan asioista. Kun työpaikalle luodaan keskusteleva ilmapiiri, on myös työntekijöille helpompaa keskustella avoimesti. Jos työpaikalla on pelon ilmapiiri, on työntekijän huomattavasti hankalampaa pyytää apua. Tämä puolestaan voi johtaa heikentyneeseen asiakaspalveluun ja heikentää pitkällä aikavälillä yhtiön tulosta. (Hilden 2022.)

Jo laissa on määrätty, että työnantaja on velvoitettu perehdyttämään työntekijänsä. Työnantaja on velvollinen opastamaan työntekijää, sekä antamaan opastusta työtehtäviin. Kun perehdyttäminen hoidetaan hyvin, auttaa se työntekijää oppimaan tarvittavat asiat nopeammin. Näin työntekijä on myös tietoinen työtehtävistään, joten työtehokkuus ja työnlaatu paranevat. Perehdyttäminen työhön parantaa myös työturvallisuutta, sekä vähentää syntyneiden virheiden määrää. On myös huomattu hyvin hoidetun perehdyttämisen vähentävän ihmisten stressiä. Kun stressi vähenee, myös työskentely sujuu mutkattomammin. Kun työntekijä on tehtäviensä tasalla, myös tehokkuus ja työn laatu paranevat. (Työsuojelu.)

Perehdyttämiseen tulee myös varata riittävästi aikaa, jotta tärkeät asiat ehditään käymään läpi. Myös perehdytettävällä henkilöllä on vastuunsa. Uuden työntekijän tulee ymmärtää, että hänen on noudatettava työpaikalla vallitsevia sääntöjä ja ohjeita, jotta ongelmilta ja tapaturmilta vältytään. Työntekijän on myös puututtava huomioimiinsa epäkohtiin työpaikalla ja kerrottava niistä esimiehelleen. On myös tärkeää viestiä, että tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassa. Aina on parempi kysyä, varsinkin kun kaikki on uutta. Kysymällä asiat selviävät, eikä asioita tarvitse jäädä pohtimaan yksin. (Työsuojelu.)

#### 4.6 Perehdyttämisen malliesimerkkejä

Perehdyttäminen on hyvä aloittaa ennakkotilaisuudella, johon työntekijät osallistuvat. Tilaisuus olisi hyvä järjestää jo ennen töiden varsinaista aloitusta, jotta asioiden sisäistämiseen jäisi aikaa. Tilaisuuden ideana on se, että työntekijöille kerrotaan työpaikasta ja yleisistä käytännöistä. Tilaisuus on myös hyvä hetki tutustua tuleviin työkavereihin ja esihenkilöihin.

Tilaisuudessa on tarkoitus luoda työpaikalle hyvä työilmapiiri ja kertoa työhön liittyvistä tärkeistä asioista, kuten työtavoista, käytännöistä ja turvallisuuteen liittyvistä asioista. (Työturvallisuuskeskus.)

Myös työntekijän tulee pitää huolta, että hän saa asiallisen perehdytyksen tehtäviinsä. Asiallinen perehdytys on kaikkien oikeus, oli työntekijä sitten osa omaa henkilöstöä tai esimerkiksi vuokratyöfirman kautta työskentelevä työntekijä. On tärkeää jo työturvallisuuden näkökulmasta, että työntekijä on perehtynyt tehtäviinsä. Perehdytykseen kuuluu myös työaikojen, koeajan ja palkan läpikäynti. Näin ollen myös osa informaatiosta tulee antaa kirjallisena. (Palvelualojen ammattiliitto 2022.)

Perehdytyksen ja opastuksen jälkeen on myös varmistettava, että työntekijä osaa opittuja asioita käytännössä. Tämä voidaan varmistaa esimerkiksi kysymyksillä ja mahdollisuuksien mukaan kokeilemalla käytännössä, miten työntekijä suoriutuu tehtävistään. Perehdyttäminen ei ole ohi myöskään silloin, kun työt alkavat. Töiden lomassa tulee varmistaa, että työntekijällä on kaikki hyvin ja, että hän pärjää työtehtävissään. Työntekijöille voidaan järjestää esimerkiksi kehityskeskusteluja ja käydä niissä läpi ongelmia ja työntekijän ajatuksia hänen työstään. (Työturvallisuuskeskus.)

Työpaikalla ja organisaatiolla on tässä iso rooli. Kaikki työympäristöt eroavat toisistaan, joten on myös tärkeää luoda oman yrityksen kannalta mahdollisimman toimiva perehdytys. Hyvän perehdytyksen kriteereihin kuuluu myös se, että perehdytys vastaa oman organisaation tarpeita. Perehdytys suunnitelman tulee siis olla myös muokattavissa ja päivitettävissä ajan tasalle. (Eklund 2020.) Myös (Vuorinen 2013, 34) toteaa, että menneisyydessä käytössä olleet toimintatavat eivät välttämättä vastaa nykyisyyden tarpeita. On pystyttävä uudistamaan toimintatapojaan- ja mallejaan vastaamaan nykyaikaa.

### **Perehdytyksen kaava sesonkityöntekijöille**

Hyvän perehdytyksen tarkoitus on antaa työntekijälle pohja ja näkemys siitä, kuinka työskennellään kohdeyrityksen tahtotilan mukaisesti, liiketoimintaa- ja laadukasta asiakaspalvelua edistävällä tavalla. Perehdytyksen prosessi on jaettavissa kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa käsitellään yhtiötasoinen toiminta, toisessa osiossa yhtiötasoiset toimintamallit ja kolmannessa osiossa toimintaympäristön erikoisvaatimukset. (Hilden 2022.) Tässä kolmen kohdan esimerkissä käydään läpi eräänlainen perehdytysrunko.

Ensimmäisessä osiossa käydään läpi yrityksen toiminta, miksi yritys on olemassa, miten yritys toimii, sekä mitä yritys tekee. Yrityksestä kertomalla pyritään viestimään yrityksen syy olla olemassa, jotta työntekijälle on helpompi sisäistää yrityksen arvopohja. Yrityksellä voi

olla myös useita muita toimipaikkoja tai toimintaa muilla toimialoilla. Myös nämä asiat tulisi käydä läpi. (Hilden 2022.)

Yhtiötasoiset toimintamallit eli henkilökuntaan ja työsuhteeseen liittyvät asiat ovat seuraavana. Perehdytysmateriaaliin tulee sisällyttää kaikki työsuhteeseen liittyvät tekniset asiat. Näitä ovat esimerkiksi työsopimusasiat, palkanmaksuaikataulu, tärkeät yhteystiedot ja työterveyshuolto. Myös työvälineiden, työvaatteiden ja työhön liittyvien tärkeiden asioiden läpikäynti on tässä vaiheessa tärkeää. (Hilden 2022.)

Toimintaympäristön erikoisvaatimukset käsittävät toimipaikka ja yksikkökohtaiset asiat. Viimeisessä osiossa siis käsitellään kaikki käytännön asiat ja toimintaan liittyvät tavat juuri kyseisellä työpaikalla. Käytännön harjoittelu, turvallisuusasiat, työpisteet ja myytävä tuoteisto käydään läpi työpaikkakohtaisesti. (Hilden 2022.)

#### 4.7 Perehdytyksen haasteita

Perehdytykseen liittyy usein paljon asioita ja vähän aikaa. Tästä syystä perehdytys voi tuntua haastavalta. Uusille työntekijöille pitää pystyä kertomaan lyhyessä ajassa koko yrityksen tarina ja toimintakulttuuri, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Muuten informaatio on hankala sisäistää ja se ei jää mieleen. Perehdytyksen aikana on paljon asioita, joita perehdytettävän tulisi sisäistää. Ilman asioiden sisäistämistä on vaikeaa toimia yrityksen arvojen ja toimintatapojen mukaisesti. Perehdytysopas on tähän tarkoitukseen hyödyllinen väline, sillä perehdytystä voi jatkaa työnteon jo alettua. (Hilden 2022.)

## 5 Perehdytys Osuuskaupassa

### 5.1 Perehdytys S-ryhmässä

Perehdytyksellä on S-ryhmässä tärkeä rooli ja selkeät tavoitteet. Tavoitteena on, että uudet tekijät opastetaan työtehtäviin mahdollisimman tehokkaasti. Tällä pyritään saamaan työntekijä mahdollisimman nopeasti työyhteisöön ja organisaatioon mukaan, sekä sitouttaa hänet työskentelemään myös pitkällä aikavälillä. Perehdytystä pyritään ajattelemaan myös pitempänä, kuin hetken prosessina. Vaikka perehdyttäminen pyritään hoitamaan tehokkaasti, on myös hyvä muistaa, että kaikkea ei voi oppia kerralla. Liika informaatio voi myös olla heikentävä tekijä oppimisprosessissa. Tavoitteena onkin, että työntekijä oppii perustehtävät ja pyrkii suoriutumaan tehtävistään oma-aloitteisesti ja itsenäisesti. On myös tärkeää, että työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi työympäristössä. Tämä lisää myös työntekijän motivaatiota työtä kohtaan. Kun perehdyttäminen hoidetaan hyvin, on sillä tutkitusti myös vaikutusta henkilön sitoutumisessa yritykseen. Perehdyttämiseen tulisikin olla käytössä tarpeeksi aikaa ja resursseja. (S-ryhmä 2022b.)

Perehdytykseen tulisi myös olla nimettynä vastuuhenkilö, jotta vastuuhenkilö huolehtii perehdyttämisen onnistumisesta. Tämän lisäksi vastuuhenkilöllä tulisi olla apunaan kollegoita, koska yhden henkilön on usein lähes mahdotonta opastaa perehdytettävää kaikissa tehtävissä. Kokemuksesta on hyötyä varsinkin tehtävien ollessa monipuolisia. Työtehtävien lisäksi perehdytykseen kuuluu olennaisena osana organisaatioon, työpaikkaan, toimintatapoihin ja kaikkiin työpaikassa liittyviin tärkeisiin yksityiskohtiin tutustuminen. Myös esimerkiksi etenemismahdollisuudet organisaatiossa kiinnostavat monia, joten myös niiden esilletuominen perehdytysvaiheessa on osa hyvää perehdytystä. (S-ryhmä 2022b.)

Uusi työpaikka on aina jännittävä kokemus. Tästä syystä perehdyttäminen on tärkeää, jotta työntekijä pääsee mahdollisimman mukavasti aloittamaan työnsä. Jo aluksi on tärkeää tutustua myös työkavereihin. Koska uudessa työpaikassa on paljon opittavaa, on myös perehdyttäjän ominaisuuksilla merkitystä. Rauhallinen ja sosiaalinen ote perehdytykseen ovat tärkeitä ominaisuuksia. Positiivinen asenne on myös tärkeä piirre perehdyttäjässä. Kun perehdytys hoidetaan hyvällä asenteella, välittyy tunnelma myös uusille työntekijöille paremmin. S-ryhmällä onkin useissa paikoissa nimetty erilliset henkilöt perehdyttämiseen. Varsinkin kesäisin, työvoiman tarve nousee ja uusia työntekijöitä tulee taloon runsaasti. Silloin perehdyttäminen vaatii resursseja ja perehdyttämisen tarve nousee kaikkialla. (S-ryhmä 2022a.)

## 5.2 Perehdytys Olavinlinna ravintoloissa

Olavinlinnassa työskentelee ihmisiä sekä suoraan Osuuskaupan kirjoilla, että myös henkilöstöfirmojen kautta. Molemmilla osapuolilla on erilaisia käytäntöjä, joten täysin samalla tavalla perehdytysprosessi ei kulje. Esimeriksi työterveydenhuolto on eri paikassa sairauden sattuessa. Tästä syystä jokaisella on tärkeää olla tiedossa oma palkanmaksaja ja sen käytännöt. Osuuskaupan puolesta perehdytykseen on olemassa oma tietopakettinsa, jossa kaikki viralliset asiat kerrotaan. Pakettiin kuuluu firman esittely, käytännöt, tärkeät yhteystiedot ja yleisiä asioita organisaatiosta. Vuokrafirmojen kautta työskentelevillä henkilöillä on omat käytäntönsä. Työskentelyyn palkanmaksaja ei vaikuta, vaan kaikkia koskee samat säännöt ja toimintatavat käytännön asioissa. (Myllymäki 2022.)

Käytännön perehdytys hoidetaan työpaikalla. Työntekijöiden toisiinsa tutustuminen on tärkeää heti alussa, jotta työkaverit tulisivat tutuksi mahdollisimman nopeasti. Myös työympäristön ja myyntipisteiden esittely on tärkeää, sillä Olavinlinna on suuri ja sokkeloinen työympäristö. Tämä johtaa siihen, että vie kauan aikaa hahmottaa työpisteiden, tuotteiden ja laitteiden sijainti. Myös myytävien tuotteiden opettelu on hyvä aloittaa heti kun mahdollista. Tuotteita on paljon ja varsinkin uusille työntekijöille on hankalaa hahmottaa kokonaiskuvaa. Onkin tärkeää päästä sisään työskentelytapoihin mahdollisimman nopeasti, jotta asiat voivat pikkuhiljaa muodostua osaksi päivittäistä rutiinia. Tuotteiden lisäksi myös kassojen opettelu pitää hoitaa ennen työskentelyn aloittamista. Koska tuotteita on paljon ja ne ovat monille työntekijöille vieraita, on opittavaa paljon lyhyessä ajassa. Tämän lisäksi myös turvallisuuskäytännöt, kuten yleinen kokoontumispaikka ja hätäpoistumistiet tulee käydä läpi. Työympäristönä Olavinlinna eroaa lähes kaikista muista työpaikoista työympäristöltään, joten myös perehdytykseen liittyy monia erilaisia asioita. Tästä syystä on miltei mahdotonta tiivistää kaikki informaatio erillisiin perehdytyspäiviin. Uusia asioita tulee jatkuvasti myös vanhoille työntekijöille, sillä toiminnassamme täytyy ottaa huomioon museokohteena toimiva linna ja sen tarpeet ja säännöt. Perehdytys jatkuu koko sesongin ajan ja koko sesonki on enemmän ja vähemmän uusien asioiden oppimista ja sisäistämistä. (Myllymäki 2022.)

## 6 Haastattelu ja kyselylomake

### 6.1 Tutkimusmenetelmien selvennys

Opinnäytetyön tässä vaiheessa oli valittu käyttöön haastattelu ja Webropol-kysely. Haastattelu suoritettiin esihenkilöille Olavinlinna ravintoloissa, sekä ulkopuolisten ravintoloiden esihenkilöille. Haastattelun tavoitteena oli haastatella omia esihenkilöitäni ja kartoittaa heidän näkemyksiään, sekä selvittää työpaikan ulkopuolisilta esihenkilöiltä heidän käsityksiään ja toimintatapojaan perehdytyksestä omassa työympäristössään.

Webropol-kysely puolestaan toteutettiin Olavinlinna ravintoloiden työntekijöille suunnatussa kyselyssä, jossa he pääsivät vastaamaan kysymyksiin kesän 2022 pohjalta. Kysymykset on muotoiltu yhdessä esihenkilöideni kanssa, jotta ne vastaisivat mahdollisimman hyvin yrityksen tarpeita. Tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon tietoa ja mielipiteitä, joita analysoidaan vastausten saamisen jälkeen.

Vastauksia on käyty läpi sisällönanalyysin keinoin. Menetelmänä käytössä oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tarkoitetaan sitä, että aineisto ohjaa analyysiä ja analyysin tekoa. Tämä tapa sopii analyysiin silloin, kun keskeisimmät asiat nostetaan analyyseissä esille. (Leinonen 2018.) Pohdinnat vastauksista käsitellään luvussa 7.

### 6.2 Haastattelu

Kysymykset lähetettiin haastateltaville esihenkilöille sähköpostitse. Haastatteluun vastanneet ovat tietoisia siitä, että tarkoitus on luoda käytännön työskentelyä ohjaava perehdytysopas, josta on rajattu osia pois. Kaikille haastateltaville informoitiin, että kyseessä ei ole perehdytysuunnitelma, vaan nimenomaan opas työnteon tueksi. Haastattelu onnistui hyvin, sillä vastaukset olivat harkittuja ja analysoitava aineisto oli kokonaisuudessaan laaja.

Haastattelussa oli käytössä 9 kysymystä, joihin vastasivat 4 esihenkilöä ravintola-alalta. Heidän vastauksensa käydään läpi anonymisti kysymys kerrallaan. Kaikkien vastaukset on otettu huomioon ja niistä on koostettu yhdistetty analyysi kysymys kysymykseltä. Haastattelurunko löytyy kokonaisuudessaan liitteet-osiosta kohdasta Liite 1.

Ensimmäinen kysymys oli se, millainen on hyvä perehdytysopas? Vastauksissa nousivat esille seuraavat asiat:

- Sopivan mittainen
- Helppolukuinen

- Selkeä ja asiapitoinen
- Helposti päivitettävissä ja muokattavissa

Perehdytysoppaan sisällöstä kysyttäessä esiin nousi monenlaisia asioita. Oppaassa tulisi sivuta yritykselle tärkeät asiat, kuten yleiset pelisäännöt. Työpaikalla toimimisen kannalta työpaikan pelisäännöt koettiin tärkeäksi mainita heti alkuvaiheessa, jotta säännöt sisäistettäisiin nopeasti. Myös työturvallisuusasiat ja tärkeät yhteystiedot tulisi sisällyttää heti alkuvaiheeseen. Oppaassa tulisi kuvata myös ns. normaali työpäivän kulku. Tapahtumilla elävässä ravintolassa tämä tarkoittaa tuotteiden, myyntipisteiden ja kassajärjestelmien hallintaa. Oppaassa tulisi kertoa ja ohjeistaa näiden asioiden kulku. Myös yleisesti tärkeitä asioita, kuten ruokailu, työvuorojen merkitseminen ja työpaikalle tärkeiden erityispiirteiden kuvaaminen oppaassa mainittiin tärkeäksi. Oppaan tehtävä on kuvata työpaikalle ominaiset asiat ja antaa tukea työssä pärjäämiseen.

Toisessa kysymyksessä perehdyttiin siihen, millaisia asioita toimivassa perehdytyksessä otetaan huomioon. Esille nousivat työntekijöiden lähtötilanne ja kyky omaksua uutta tietoa. Vastajat painottivat myös asioiden kertaamisen merkitystä perehdytyksen aikana. Varsinkin alalla uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksen onnistumiseen nähtiin vaikuttavan avoimuus ja työntekijöiden rohkaiseminen työntekoon.

Seuraava kysymys koski perehdytyksen vaiheita ja rakennetta. Ideana oli selvittää, millaisessa järjestyksessä ja millaisia asioita perehdytyksen aikana tulisi käydä läpi. Vastauksissa painotettiin yrityksen ja toiminta-ajatuksen esittelemistä. Työntekijän kannalta koetaan tärkeäksi ymmärtää miksi yritys on olemassa ja mitä se tekee. Koska yrityksellä on paljon muutakin toimintaa, koettiin tärkeäksi tuoda esille sen muutkin toiminnot kyseisen työympäristön lisäksi. Kokonaiskuvan hahmotuttua seuraavana asiana nostettiin oman työympäristön, sekä tuotteiden esittely. Viimeiseksi ennen töiden aloittamista jäisi kassojen opettelu ja käytännön harjoittelu. Perusajatuksena oli siis ensin teoria ja sen jälkeen käytännön perehtyminen.

Perehdytyksen ajankäyttöön vastaukset olivat samansuuntaisia. Jokainen vastaaja koki sesonkityöpaikassa perehdytyksen keston olevan hyvällä mallilla, jos aikaa on käytössä 2-3 päivää. Ensimmäisen päivän tulisi koostua teoriaosuudesta ja sen jälkeen aikaa tulisi käyttää käytännön opiskeluun. Yksilölliset erot tulisi huomioida niin, että tarvittaessa tukea annetaan jatkossa töiden ohessa. Perehdytys ja opiskelu jatkuvat myös töiden alettua.

Perehdytyksen järjestäjäksi suositeltiin lähiesihenkilöä. Myös yrityksen ylempää johtoa kaitettiin paikalle, jos se on mahdollista. Teoriaosuudessa olisi hyvä, jos muitakin yrityksen edustajia olisi paikalla kertomassa yrityksestä ja laajentamassa käsitystä yrityksestä. Myös

jokaisen aihealueen ns. asiantuntijat olisi hyvä saada paikalle. Kun jokaisella osa-alueella olisi oma ja selkeä esittely, voisi ymmärrettävyys kokonaiskuvasta myös kasvaa. Töiden alettua asioiden kertaaminen onnistuu haastateltavien mukaan myös suorittavan tason työntekijältä.

Haastatteluissa selvisi myös, että perehdytyksen tulisi olla osallistavaa. Käytännön harjoittelua, sekä keskustelua ja vuoropuhelua pidettiin hyvänä keinona osallistaa perehdytettäviä henkilöitä. Myös esimerkiksi molemminpuolinen kysymysten esittämien perehdytyksen aikana koettiin hyväksi keinoksi osallistaa perehdytettäviä. Käytännön harjoitteet, kuten kassojen harjoittelu ja drinkkien kokoaminen toisivat suurta apua ennen työskentelyn varsinaista aloittamista.

Lopuksi kysyttäessä perehdytyksen tärkeyttä kävi ilmi, että perehdytyksen rooli on erittäin tärkeä, eikä sitä tulisi missään nimessä aliarvioida tai sivuuttaa. Hyvä perehdytys takaa pohjan työlle, sekä motivoi ja helpottaa työn tekemistä. Perehdytyksen avulla on myös mahdollista rohkaista työntekijöitä oma-aloitteisuuteen työpaikalla. Hyvän perehdytyksen koetaan myös parantavan työnantajan yleiskuvaa ja mainetta.

### 6.3 Webropol-kysely

Kyselyllä pyrittiin kartoittamaan, miten työntekijät kokivat kesän 2022 perehdytyksen ja mitä he haluaisivat siinä muuttaa. Kysymykset on kohdistettu nimenomaan työntekijöille, joilla on omakohtainen käsitys siitä, miten edellinen perehdytys sujui. Kesällä 2022 perehdytys toteutettiin kahdessa osassa. Kesällä 2022 ensimmäisessä osassa käytiin asiat teoriassa läpi. Toisessa osassa vuorossa oli käytännön harjoittelu. Työntekijöiden näkemys on arvokas esihenkilöiden näkemysten tueksi, jotta näkökulmia on mahdollisimman laajalta ihmisryhmältä. Vastauksien joukossa on työntekijöitä, joilla on työstä ja perehdytyksestä myös aikaisempaa kokemusta, sekä uusia työntekijöitä. Kysely toteutettiin anonyymisti. Anonyymisti toteutetulla kyselyllä haettiin todenperäisiä ja avoimia vastauksia.

Anonyymisti toteutetulla kyselyllä on mahdollista saada avoimia ja todenperäisiä vastauksia. Anonyymillä kyselyllä pyritään vähentämään epämukavaa oloa vastausten antamisen yhteydessä ja pyritään saamaan mahdollisimman avoimia ja rehellisiä vastauksia. (Vaughn.)

Kysely lähetettiin vastattavaksi ryhmäkeskustelualustalle WhatsApissa. Kyselyyn vastasi yhteensä 14 ihmistä. Kyselyn kohderyhmässä oli yhteensä 21 perehdytykseen osallistunutta työntekijää. Vastausprosentiksi saatiin 66,6 %. Otanta oli mahdollisuuksiin nähden hyvä ja vastauksista saatiin analysoitavaa ja kehitettäviä asioita esille.

Kyselyssä oli yhteensä 15 kysymystä. Osa kysymyksistä oli kyllä, ei tai en osaa sanoa -kysymyksiä, osa asteikolla 1–5 ja osa avoimia kysymyksiä. Kyselyn ensimmäinen osio koski kesän 2022 perehdytystä. Alussa palauteltiin mieleen kesän 2022 perehdytyksen rakenne ja sen jälkeen tiedusteltiin henkilöstön mielipiteitä perehdytyksestä. Toisessa osiossa keskityttiin tulevaisuuteen ja perehdytyksen kehittämiseen. Kysely kokonaisuudessaan löytyy liitteet-osiosta kohdasta Liite 2.

### Ensimmäinen osio

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin työntekijöiden mielipidettä perehdytyksen rakenteesta. Asteikolla 1-5, vastaukseksi saatiin 3,6. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin perehdytyksen hyödyllisyyttä työnteon kannalta. Tähän kysymykseen vastauksien keskiarvoksi saatiin 4,1/5. Tästä voidaan päätellä, että kehitettävää perehdytyksen rakenteeseen löytyy. Toisaalta voidaan todeta, että perehdytyksen hyödyllisyys oli työnteon kannalta hyvällä tasolla. Yleisarvosana kahdesta ensimmäisestä kysymyksestä siis yhteensä hieman alle 4/5. Kehitettävää on, mutta myös paljon hyvää perehdytyksessä on ollut.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin perehdytykseen käytetyn ajan riittävyyttä. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että aikaa oli riittävästi. Toinen puolikas jakautui melko tasaisesti sen puoleen, että aikaa ei ollut riittävästi, tai mielipidettä asiaan ei ollut. Päällimmäinen mielikuva oli kuitenkin se, että ajallisesti perehdytys oli riittävä.



Kuvio 3. Perehdytyksen riittävyys ajallisesti

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin asioita, jotka olivat hankalimpia sisäistää perehdytyksessä. Esiin nousi seuraavia asioita:

- Tuotteiden runsaus ja niiden opettelu
- Työtilojen hahmotus
- Tuotteiden tarkka sisältö (esimerkiksi allergeenien opettelu)
- Kassakoneiden opettelu
- Englanninkielisten esitteiden puuttuminen tuotteista
- Liian vähäinen aika

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, käytiinkö perehdytyksessä läpi kaikki oleelliset asiat. Tässä kysymyksessä hajontaa saatiin aikaan. Kuten seuraavassa kaaviossa ilmenee, 43 prosenttia oli sitä mieltä, että kaikki oleellinen käytiin läpi. 36 prosenttia kuitenkin arveli, että kaikkea oleellista ei ehditty käymään läpi perehdytyksen aikana. 21 prosenttia puolestaan ei osannut muodostaa mielipidettä asiaan.



Kuvio 4. Perehdytyksen oleellisuus

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, oliko perehdytyksessä jokin turha osio. Vastauksien perusteella suurin osa vastaajista ei löytänyt perehdytyksestä turhia osioita. Ainoastaan teoriaosuuksien vähentäminen oli eräs nosto.

Seitsemäs kysymys keskittyi siihen, että kokiko työntekijä saaneensa apua ongelmatilanteissa erityisesti työnteon alkutaipaleella. Kyselyssä selvisi, että kaikki vastaajat kokivat saaneensa apua aina tarvittaessa. Eräänä nostona oli alkujännitys, jonka seurauksena

apua tuli kysytyä alussa paljonkin. Työntekijät kuitenkin kokivat, että apua sai aina tarvittaessa ja työnteko sujui hyvin avunsaannin ansiosta.

Kahdeksannessa kysymyksessä pureuduttiin siihen, oliko perehdytyksessä jotain osiota, joka olisi jäänyt käymättä läpi. Vastauksista ei käy ilmi, että joitain asioita olisi suoraan jäänyt käymättä läpi, mutta asioiden sisäistämisessä oli ongelmia, koska asiat käytiin läpi lyhyessä ajassa.

Ensimmäisen osion viimeisessä kysymyksessä kysyttiin perehdytyksen yleisarvosanaa asteikolla 1-5. Keskiarvoksi saatiin 3,5/5. Voidaan siis todeta, että perehdytyksessä oli paljon hyvää, mutta myös parannettavaa tulevaisuuteen löytyy.

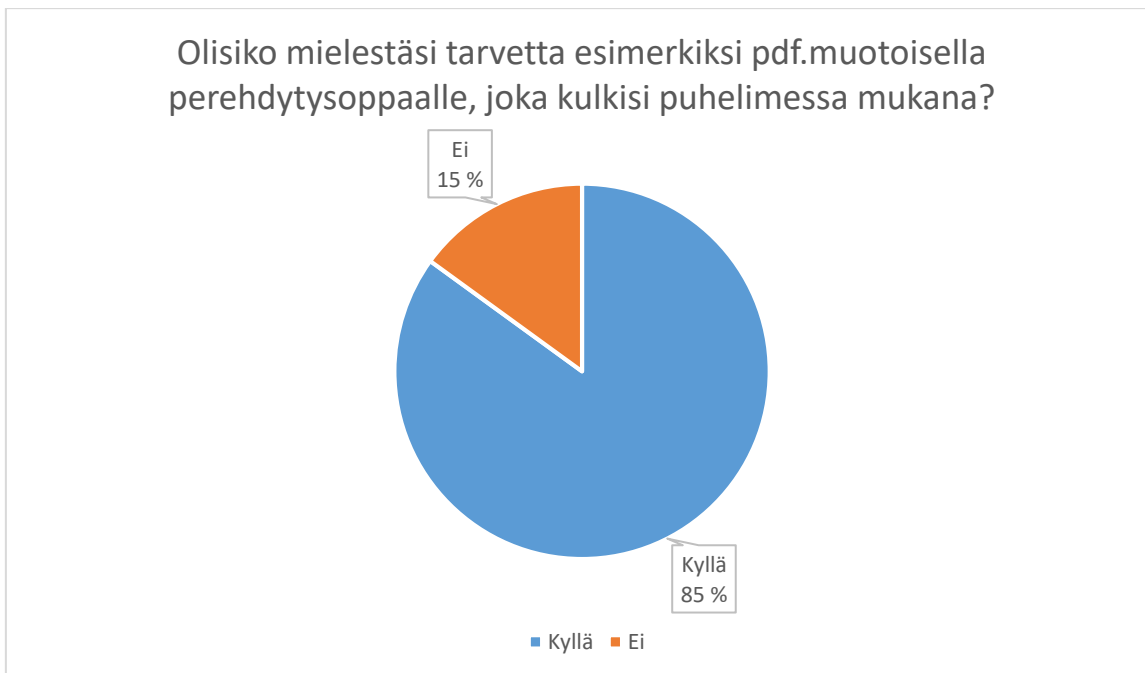
### Toinen osio

Toisen osion ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin mielipidettä paperisen eli fyysisen perehdytysoppaan hyödyllisyydestä työpaikalla. 62 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että fyysinen perehdytysopas olisi hyödyllinen. 23 prosenttia koki fyysisen perehdytysoppaan hyödyttömäksi ja 15 prosenttia ei osannut muodostaa asiaan kantaa. Tervetullut perehdytysopas kyselyn perusteella olisi.



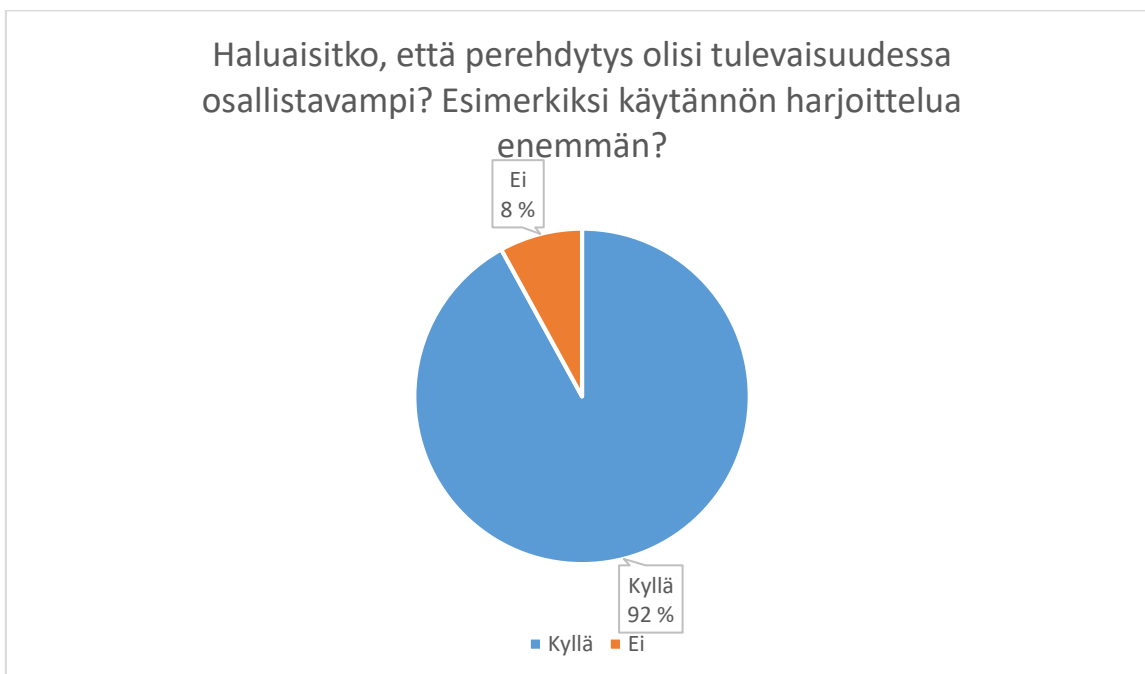
Kuvio 5. Fyysisen perehdytysoppaan hyödyllisyys

Seuraavassa kysymyksessä perehdytysoppaan hyödyllisyyttä tiedusteltiin sähköisessä, esimerkiksi pdf-muotoisessa dokumentissa. Peräti 85 prosenttia vastaajista kokisi sähköisen, puhelimesta kulkevan perehdytysoppaan tarpeelliseksi. Vain 15 prosenttia kokisi tällaisen ratkaisun tarpeettomaksi.



Kuvio 6. Sähköisen perehdytysoppaan tarpeellisuus

Myös seuraavassa kysymyksessä vastaajien kanta oli hyvin selvä. Kysymys koski perehdytyksen osallistavuutta, eli sitä halutaanko esimerkiksi käytännön harjoittelua enemmän. Vastaajista 92 prosenttia toivoi käytännön harjoittelua enemmän osaksi perehdytystä. Vain 8 prosenttia oli asiasta eri mieltä.



Kuvio 7. Perehdytyksen osallistavuus

Perehdytysopas koettiin hyödylliseksi myös myyntityöhön valmistautumisessa. Kysyttäessä olisiko perehdytysoppaasta hyötyä väliaikamyyntiin valmistautumisessa 77 prosenttia vastaajista kokisi perehdytysoppaan hyödylliseksi. Vain 8 prosenttia vastaajista koki, ettei oppaasta olisi hyötyä. 15 prosenttia vastaajista ei osannut muodostaa kantaa asiaan.



Kuvio 8. Perehdytysoppaan hyödyllisyys myyntiin valmistautumisessa

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä keskityttiin perehdytyksen kehittämiseen avoimella kysymyksellä. Kysymys kuului, millaisia kehitysideoita sinulla olisi ensi vuodelle perehdytykseen liittyen? Seuraavassa poimintoja vastauksista:

- Lisää käytännön harjoittelua
- Lisää aikaa perehdytykseen
- Konkreettisia harjoituksia, esimerkiksi salin kattamista
- Työntekoon selkeitä ohjeita, esimerkiksi myytävien tuotteiden määrät eri työpisteillä
- Kahvi- ja teetermarien lukumäärä pisteille
- Selkeyttä tehtävänjakoon

Kuten aiemmin, myös tässä kysymyksessä käytännön harjoittelu ja ajan rajallisuus nousivat esiin. Myös työtehtävien käytännön harjoittelemisen lisääminen koettiin tärkeäksi. Myös selkeiden ohjeiden lisääminen ja työtehtävien jaon selvyys koettiin tärkeäksi kehityskohdaksi.

Viimeisessä kohdassa kiitettiin vastaajia ja kysyttiin vielä yleisiä kommentteja perehdytykseen liittyen. Yleisipalautte perehdytyksestä oli positiivinen, vaikka kehitettävää löytyikin. Seuraavassa lainauksia vastauksista:

*Hyvä perehdytys, apua sai aina kiperiin kysymyksiin*

*Kokonaisuudessaan hyvä perehdytys*

*Käytännön harjoittelua enemmän, muuten hyvä!*

## 7 Pohdinta ja analysointi

### 7.1 Haastattelun analysointi

Haastateltavien vastauksista selvisi, että perehdytysoppaan tulisi olla sopivan mittainen, helppolukuinen, mutta selkeä ja asianmukainen. Perehdytysoppaasta kehitettiin työntekijöille opas, josta he voivat tarkastaa käytännön asioita työpaikalla. Oppaasta ei tehty liian pitkäväteistä, vaan asiat on ilmaistu ytimekkäästi ja selkeästi. Tämän lisäksi perehdytysoppaan muokattavuus miellettiin tärkeäksi. Tämä käy helposti sähköisen materiaalin ansiosta. Ainoastaan paperinen versio tai sen osia täytyy vaihtaa kokonaan uuteen tietojen päivityttyä tai muututtua.

Oppaaseen haluttiin sisällyttää myös ns. normaalin työpäivän kulku. Siksi oppaasta on tehty yksityiskohtaisesti sellainen, että tarvittavat asiat on löydettävissä nopeasti. Myös uuden tiedon omaksumista nopeasti pohdittiin. Oppaan avulla asioiden kertaaminen onnistuu kätevästi.

Yrityksen esittely ja arvot haluttiin myös nostaa esille perehdytyksessä. Osuuskaupan oma perehdytysmateriaali on jatkossakin käytössä. Yrityksen omaa perehdytysmateriaalia ei ole syytä muuttaa, vaan nimenomaan tukea käytännön työhön liittyvällä materiaalilla. Teoriaosuus perehdytyksessä pysyy edelleen omana osuutenaan. Käytännön opiskelua pyritään lisäämään oppaan avulla. Tämä onnistuu niin, että perehdytysoppaasta löytyvien perusasioiden läpikäyntijärjestys selkeytyy ja aikaa jää enemmän käytännön harjoitteluun.

Vastuu perehdytyksestä on esihenkilöillä. Perehdytystilaisuuden jälkeen nähtiin myös, että suorittavan tason työntekijällä on valmiudet jatkaa perehdyttämistä, mikäli hänellä on kokemusta työstä ja työskentelystä. Juuri selkeän perehdytysoppaan avulla myös osaavat työntekijät voivat opettaa kokemattomampia tekijöitä ja rohkaista itsenäiseen työskentelyyn työpaikalla. Perehdytysoppaan avulla myös jännitystä voidaan hallita, kun asiat ovat tarkistettavissa nopeasti.

### 7.2 Webropol-kyselyn analysointi

Perehdytettävien ihmisten mielipiteet ovat äärimmäisen arvokkaita, sillä heitä kuuntelemalla on mahdollista kehittää prosessia ja näin saada myös työntekijöiden ääni kuuluviin (Eklund 2021, 38). (Eklund 2021, 40) myös painottaa, että kun näkemykset ja palaute kulkee työnantajan ja työntekijän välillä kumpaankin suuntaan, takaa se myös tehokkaan perehdytyksen.

Kuten vastauksista käy ilmi, perehdytyksessä on paljon uusia asioita. Ongelmaksi muodostuu nimenomaan se, että aikaa ei ole perehdytykseen liiaksi käytössä. On äärimmäisen hankalaa hahmottaa iso kokonaisuus, varsinkin jos ravintola-alalta ei ole aiempaa kokemusta. Esimerkiksi juoma- ja ruokatuotteiden määrä on Olavinlinna ravintoloissa todella katava. Vasta käytännössä työskennellessä on mahdollista sisäistää kaikki tuotteet ja toimitatavat. (Myllymäki 2022.)

On tärkeää käydä allergeenit ja ruokien sisällöt läpi huolella, että mahdollisilta allergiareaktiolta ja vaaratilanteilta vältytään (Myllymäki 2022). Yhtenä keinona muistin helpottamiseen on myös jonkinlaisten kylttien asettaminen ruokien luokse. Kyltissä voidaan mainita ruokien allergeenit ja sisältö. Toinen vaihtoehto on kehottaa asiakasta kysymään allergeeneistä henkilökunnalta. (Tingstad.) Tällöin esimerkiksi muistilappu jokaisella työntekijällä, sekä työpisteellä on oiva keino terästäämään muistia. (Myllymäki 2022). Ohjeiden sijoittaminen työntekijöiden avuksi myyntipisteisiin auttaa muistamaan opittuja asioita. Tämän lisäksi ohjeet auttavat toimimaan työssä itsevarmemmin. Oppaan kulkiessa mukana on mahdollista tarkistaa allergeenit, kuten muutkin tärkeät asiat nopeasti.

Perehdytyksen kannalta oli selvästi huomattavissa, että osallistavampi perehdytys olisi toivottavaa. Moni työntekijä kaipasi lisää käytännön harjoittelua osaksi perehdytystä. Työntekijöiden ollessa uusia alalla, ei pitäisi sivuuttaa pieniäkään, joillekin itsestään selviä asioita perehdytyksestä (Henkilöstöliiga 2022). Käytännön harjoittelun lisääminen voisi myös lieventää jännitystä töiden alkuvaiheessa, kun töitä on jo käytännössä päässyt harjoittelemaan.

Käytännön ohjeet työntekoon nousivat myös tärkeäksi asiaksi. Työntekijät kokivat, että työnjako ja ohjeistus voisi olla selkeämpi. Työskentelyn kannalta koettiin hyväksi, jos ohjeistus olisi yksityiskohtainen. Tämä poistaisi ns. turhaa oleskelua toimettomana työpaikalla. On selvää, että tilanteet muuttuvat paljon ja täysin suoria ohjeita ei jokaiseen tilanteeseen löydy. Tärkeät ohjeet on kuitenkin mahdollista saada sisällytettyä syntyvään perehdytysoppaaseen (Myllymäki 2022).

Myös ajan merkitys nousi esille kyselyn kautta. Vastauksista on pääteltävissä, että aikaa ei välttämättä tarvita juurikaan lisää, vaan perehdytyksen käytännön harjoittelun osuutta tulisi kasvattaa. Perehdytysoppaan avulla perehdytettävät asiat on jo valmiiksi järjestyksessä. Tämän avulla on mahdollista säästää aikaa teorian läpikäynnin selkeytyessä. Näin myös aikaa jää enemmän käytännön harjoitteluun.

Perehdytysoppaan paperinen ja etenkin sähköinen versio olivat todella toivottuja uudistuksia kyselyn perusteella. Paperinen eli perinteinen perehdytysopas oli toivottu ja sen onkin tarkoitus löytyä jatkossa yhdessä sovitusta paikasta, jotta kaikkien on helppo tarkistaa asiat

tutusta paikasta. Sähköinen eli esimerkiksi pdf-muotoinen perehdytysopas sai suuren kannatuksen. Ideana on nimenomaan se, että perehdytysopas kulkisi aina mukana puhelimessa.

Puhelimella asioiden kertaaminen ja oppiminen ei vaadi juuri ennakoon opettelua. Asioiden oppiminen vaatii käytännössä vain sen, että puhelin on mukana. Oppiminen on vaivatonta, kun opeteltavat asiat ovat lähes aina nopeasti saatavilla. (Pellinen 2019.)

### 7.3 Perehdytysoppaan rakenne

Perehdytysopas Olavinlinna ravintoloihin tehtiin opinnäytetyön teon aikana opittujen asioiden pohjalta. Opas sisältää osittain salassa pidettäviä asioita, kuten yhteystietoja ja ohjeita. Tästä syystä opasta ei julkaista opinnäytetyön yhteydessä. Oppaaseen ei suoraan viitata tiettyinä liitteenä, mutta oppaan rakenne on selvitetty tässä osiossa.

Perehdytyksen tärkeys on tullut esille opinnäytetyössä useaan kertaan. Perehdytyksen tarkoitus on varmistaa, että työntekijä oppii ja myöhemmin hallitsee työnkuvaan kuuluvat tehtävät (Eklund 2021, 207). Oppaaseen on koostettu kaikki tärkeäksi koetut asiat myyjien työhön liittyen.

Perehdytysopas tulee työntekijöiden käyttöön sekä painettuna versiona, että sähköisenäkin. Perehdytysoppaasta syntyi erittäin käytännönläheinen ja ohjeistava. Koska palautteiden perusteella työtä ohjaaville ohjeille oli tarve, on ohjeita sisällytetty runsaasti myös oppaaseen. Näin oppaasta on mahdollista tarkistaa työhön liittyviä perusasioita myös työnteon ohessa. Oppaasta löytyy myös tärkeiden asiakirjojen, kuten paloturvallisuusohjeiden ja omavalvontasuunnitelman sijainti. Oppaassa kerrotaan ohjeistus myös siihen, mistä oppaasta ulos jätetty informaatio työpaikalla löytyy.

Opas alkaa tärkeillä yhteystiedoilla ja välttämättömällä informaatiolla. Tämän jälkeen oppaassa siirrytään työssä tärkeiden käytännön asioiden läpikäyntiin. Oppaasta löytyy työvaatteiden ja välineiden sijainti, sekä esimerkiksi asiat, jotka pitää ottaa huomioon ennen töiden aloitusta. Tämän jälkeen oppaassa esitellään ympäristö, tuotteisto, laitteisto ja käytännön asiat. Jokainen työpiste ja työväline on käyty läpi, jotta asiat on tarkistettavissa oppaasta.

### 7.4 Jatkokehitysidea

Perehdytysoppaan käyttöönotto on kesäkuussa 2023. Kesäkuun lopulla aloitetaan uusien myyjien perehdytys ja aineisto on silloin päivitetty ja ajan tasalla. Silloin tiedossa on sekä uusi henkilöstö, että esihenkilöstö. Tuotteisto on myös tiedossa. Kuten osassa palautteista

kävi ilmi, perehdytysoppaasta on hyötyä sekä fyysisessä muodossa, että sähköisessä muodossa. Miksi ei siis myös mobiiliapplikaationa. Lähes jokaisella on nykyään puhelin mukana kaikkiällä, joten tieto kulkisi aina mukana. Tulevaisuuden kehitysideaksi voisi miettiä perehdytykseen suunniteltua applikaatiota, jossa olisi kätevä navigointi ja esimerkiksi puheella ohjautuva hakukone. Tällöin perehdytyksessä opittujen asioiden tarkastaminen sujuisi entistäkin nopeammin.

## 7.5 Oma oppiminen

Opinnäytetyön aiheeksi valittu perehdytysopas oli aiheena mielenkiintoinen ja haastava. Prosessin aikana käytiin läpi kirjallisuutta ja lähteitä perehdytykseen liittyen. Tämän lisäksi haastattelujen ja Webropol-kyselyn avulla on syntynyt perehdytysopas Olavinlinna ravintoihin. Opas on tehty näiden tietojen pohjalta ja sen on tarkoitus vastata sen ydintarkoitusta, eli auttaa uusia työntekijöitä pääsemään työhön helpommin käsiksi.

Perehdytyksen kehittäminen vaatii perehdytysprosessin aktiivista seuranta ja kehittämistä, molemminpuolista palautetta ja jatkuvaa oppimista (Eklund 2021, 132–135). Perehdytys on jatkuvaa kehittymistä, kuten moni muukin asia. Perehdytystä on tärkeää pohtia myös tulevaisuudessa ja pohtia, millaisia parannuksia asioihin voi tehdä.

Käsitykseni perehdytyksestä syveni työn aikana. Tärkeimpinä oppaan luomisessa koin ihmisten kokemukset ja kehitysideat. Myös laajan materiaalin pohjalta käytännön perehdytysopas oli mahdollista luoda. Perehdytysopas on keino, jolla myös turvallisuus työpaikalla voi parantua. Selkeät ohjeet ongelmatilanteissa toimimiseen on tärkeää olla nopeasti saatavilla.

Myös yrityksen yleiskuvan kohottaminen käy kätevästi toimivan perehdytyksen kautta. Kun perehdytettävälle jää perehdytyksestä positiivinen tunne, myös yrityksestä muodostunut käsitys on usein positiivinen. Kuten muissakin asiantuntijatehtävissä, myös perehdytyksessä asiantuntijuus ja osaaminen ovat tärkeitä lopputuloksen kannalta.

## 8 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimiva perehdytysopas Olavinlinna ravintoloiden käyttöön. Tarkoituksena oli tutkia perehdytystä käsitteenä ja tutkia millaisia asioita perehdytystä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon. Opittujen asioiden pohjalta tehdään käytännön parannuksia perehdytykseen. Perehdytysoppaan tarkoituksena puolestaan on olla tukena perehdytyksessä ja apuna käytännön työskentelyssä. Oppaan avulla myös töiden aloittamista pyritään helpottamaan.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytysopas. Perehdytysopas on ensikertaa käytössä tulevana kesänä 2023. Silloin tuotos todellisuudessa punnitaan. Ideana on kuitenkin se, että perehdytysopas on sähköisenä helposti päivitettävissä ajan tasalle tarvittaessa. Tämä mahdollistaa puutteiden täydentämisen ja kehitystyön myös jatkossa.

Perehdytysoppaan avulla jokaisella on mahdollisuus tarkistaa työpaikan asioita joko työpaikalla tai suoraan puhelimesta jo etukäteen tai milloin tahansa. Perehdytysopas on pohjimmiltaan luotu juuri sellaiseksi, kuin työntekijät ja esihenkilöt sen toivoivat. Tällä ratkaistaan myös aikataullisesti osa ongelmaa. Nopeasti käytävät asiat ovat tulevaisuudessa tarkistettavissa kätevästi myös työnteon aikana.

## Lähteet

- Eklund, A. 2020. Hyvä perehdytysuunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa – lataa mallipohja. Brik. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa <https://brik.fi/brik-lehti/hyva-perehdytysuunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>
- Eklund, A. 2021. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 2.painos. Vantaa: Grano Oy.
- Henkilöstöliiga. 2022. Kesätyöntekijät tulevat – panosta perehdytykseen! Viitattu 2.11.2022. Saatavissa <https://henkilostoliiga.fi/blogi/kesatyontekijat-tulevat-panosta-perehdytykseen/>
- Hilden, K. 2022. Ravintolapäällikkö. Haastattelu 31.10.2022.
- Huttunen, K. 2020. Miten tehdä nettikysely? Zoner. Viitattu 12.10.2022. Saatavissa <https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/nettikysely/>
- Hyvän rekrytoinnin voi pilata huonolla perehdytyksellä. 2018. Työhön perehdytys. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa <https://www.tyohonperehdytys.fi/>
- Järvinen, P. 2020. Miten johtaa ihmistä, 102 ohjetta esimiehelle. Helsinki: Alma Talent.
- Leinonen, R. 2018. Sisällönanalyysi. Spoken. Viitattu 2.11.2022. Saatavissa <https://spoken.fi/sisallonanalyysi/>
- Myllymäki, U. 2022. Ravintolanjohtaja. Osuuskauppa Suur-Savo, Olavinlinna ravintolat. Haastattelu 19.10.2022
- Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. Spoken. Viitattu 19.10.2022. Saatavissa <https://spoken.fi/2180/>
- Oksanen, E. 2017. Näin olet hyvä perehdyttävä – viisi vinkkiä. Tehylehti. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/nain-olet-hyva-perehdyttaja-viisi-vinkkia>
- Opintokeskus Sivis. Haastattelu. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa <https://www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/haastattelu.html>
- Oppariapu. 2016. Vinkit kyselyjen laatimiseen. Wordpress. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa <https://oppiapu.wordpress.com/2016/01/30/vinkit-kyselyjen-laatimiseen/>
- Osuuskauppa Suur-Savo a. Hallinto ja johto. Viitattu 12.10.2022. Saatavissa <https://suursavo.fi/tietoa-meista/hallinto-ja-johto/>

Osuuskauppa Suur-Savo b. Historia. Viitattu 12.10.2022. Saatavissa

<https://suursavo.fi/tietoa-meista/historia/>

Osuuskauppa Suur-Savo c. Tietoa meistä. Viitattu 12.10.2022. Saatavissa

<https://suursavo.fi/tietoa-meista/>

Pellinen, J. Mobiilioppiminen – Näin suunnittelet verkkokoulutuksen älypuhelimille.

Vuolearning. Viitattu 2.11.2022. Saatavissa

<https://www.vuolearning.com/fi/blog/mobiilioppiminen-miten-oppiminen-muuttuu-kun-se-siirtyy-alypuhelimille>

Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys – motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. Vuolearning. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa

<https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>

Perehdytys. Palvelualojen ammattiliitto. 2022. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa

<https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>

Raflaamo. Olavinlinna ravintolat. Viitattu 13.10.2022. Saatavissa

<https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/savonlinna/olavinlinna-ravintolat>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto.

KvaliMOTV. Viitattu 13.10.2022. Saatavissa

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html)

Salonen K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa

<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

S-ryhmä. 2022a. Kädestä pitäen uuteen työpaikkaan. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa

<https://s-ryhma.fi/uutinen/kadesta-pitaen-uuteen-tyopaikkaan/5SP3PZctgBRCZXellkl6n8>

S-ryhmä. 2022b. Perehdytyksen avulla alalta toisella tai harjoittelijasta työntekijäksi.

Viitattu 17.10.2022. Saatavissa <https://s-ryhma.fi/blogi/perehdytyksen-avulla-alalta-toiselle-tai-harjoitte/13ewkchkHosbztIjx6yXOq>

S-ryhmä. Tietoa S-ryhmästä. Viitattu 12.10.2022 Saatavissa <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista>

[meista](https://s-ryhma.fi/tietoa-meista)

Tingstad. Allergeeniopas kahvila- ja ravintolayrittäjille. Viitattu 2.11.2022. Saatavissa

<https://www.tingstad.com/se-fi/alla-kategorier/kunskapscenter/lar-dig-merom/allergimarkning-for-restauranger-och-cafeer>

Työsuojelu. Perehdyttäminen. Viitattu 27.01.2020. Saatavissa:

<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>

Työturvallisuuskeskus. Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. Viitattu 17.10.2022.

Saatavissa <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/>

Vaughn, G. Should your next survey be anonymous or not? Zef. Viitattu 18.10.2022.

Saatavissa <https://www.zef.fi/blog/should-your-next-survey-be-anonymous-or-not>

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen-Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja - 20 työkalua. E-kirja. Alma Talent.

Webropol. Automaattinen kyselytutkimusten raportointi. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa

<https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi/>

## Liite 1. Haastattelun kysymykset esihenkilöille

1. Millainen on mielestäsi hyvä perehdytysopas?
2. Millaisia asioita toimivassa perehdytyksessä otetaan huomioon?
3. Minkälaisessa järjestyksessä mielestäsi perehdytys tulisi järjestää? Esimerkiksi työympäristön/työpisteiden esittely, työn kuva ja sen perus asiat, yrityksen esittely, turvallisuusnäkökulma, tuotteiden esittely, kassojen opiskelu?
4. Kuinka paljon perehdytykseen tulisi mielestäsi käyttää aikaa?
5. Kuka olisi oikea henkilö järjestämään perehdytys?
6. Minkälaisia asioita perehdytysoppaassa tulisi käydä läpi?
7. Tulisiko mielestäsi perehdytyksen olla osallistavaa? Jos niin miten osallistaisit perehdytettäviä perehdytystilanteessa?
8. Kuinka tärkeänä pidät hyvää perehdytystä työntekijän onnistumisen kannalta?
9. Tuleeko mieleesi mainintoja tai oleellisia asioita, joita listasta puuttui?

## Liite 2. Webropol-kyselyn kysymykset

Perehdytyskysely kesä 2022 - Viime kesänä perehdytys järjestettiin kahdessa osassa: Ensimmäisenä perehdytyspäivänä käsiteltiin yritystä yleisesti (Osuuskauppa Suur-Savon toimintaa ja Olavinlinna ravintolaa.

Tämän lisäksi käytiin läpi ruoka- ja juomatuotteet.

Toisessa osassa käytiin läpi kassat ja harjoiteltiin kassojen käyttöä sekä myyntitilannetta työkavereiden kesken.

Kysymykset on jaettu kolmeen osaan, osa on asteikolla 1-5 kysymyksiä (5 paras – 1 huonoin), osa on kyllä tai ei kysymyksiä ja osa tekstivastauksia. Vastatkaa kyselyyn rehellisesti, jotta tulokset ovat todenperäisiä. Kyselyyn vastataan anonyymisti, joten nimeäsi tai tietojasi ei tarvitse luovuttaa.

1. Asteikolla 1-5, Kuinka hyväksi koit perehdytyksen rakenteen?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Asteikolla 1-5, Kuinka hyödylliseksi koit perehdytyksen työn teon kannalta?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Oliko perehdytys mielestäsi ajallisesti riittävä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

4. Mitkä asiat koit haastavimmiksi perehdytyksessä? Esimerkiksi tuotteiden ja kassojen opettelu.

5. Käytiinkö perehdytyksessä mielestäsi läpi kaikki oleelliset asiat?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

6. Oliko perehdytyksessä mielestäsi jokin turha osio?

7. Koitko saaneesi apua työnteon ohessa varsinkin alkuvaiheessa vai koitko jääneesi yksin ongelmatilanteiden kanssa?

8. Tuleeko mieleesi jotain asiaa, joka perehdytyksessä jäi käymättä läpi?

9. Lopuksi yleisarvosana 1-5, Minkä arvosanan antaisit perehdytykselle?

- 1      2      3      4      5
- 

Seuraava

10. Koetko, että fyysinen (paperinen) perehdytysopas olisi hyödyllinen työpaikallamme?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

11. Olisiko mielestäsi tarvetta esimerkiksi pdf.muotoiselle perehdytysoppaalle, joka kulkisi puhelimesta mukana?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

12. Haluaisitko, että perehdytys olisi tulevaisuudessa osallistavampi? Esimerkiksi käytännön harjoittelua enemmän?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

13. Olisiko perehdytysoppaasta mielestäsi hyötyä väliaikmyyntiin valmistautumisessa?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

14. Millaisia kehitysideoita sinulla olisi ensi vuodelle perehdytykseen liittyen?

15. Tuleeko mieleesi jotain muuta kommentoitavaa perehdytykseen liittyen?