



Työhyvinvoinnin parantaminen perehdytysuunnitelman avulla Café Seilassa

Sini-Maaria Aho

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2023

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Yrittäjyys ja tiimijohtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Yrittäjyys ja tiimijohtaminen

AHO SINI-MAARIA:

Työhyvinvoinnin parantaminen perehdytysuunnitelman avulla Café Seilassa

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Marraskuu 2023

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä ravintola-alan työolosuhteiden ongelmakohtia ja pohtia ratkaisuja, joilla työoloja voitaisiin parantaa. Tarkoituksena löytää toimeksiantajalle Café Seilalle avaimia parempaan perehdyttämiseen, jotta laadukkaan perehdyttämisen avulla voidaan mahdollistaa parhaat edellytykset työhyvinvoinnille. Toimeksiantaja oli Tampereen Naistenlahdella toimiva kesäkahvila, joka on toiminut yhden kesän ajan ja kaipasi rutiineja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen jatkossa.

Työssä perehdyttiin työhyvinvoinnin tärkeyteen ja siihen, kuinka työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa niin organisaation, johdon kuin yksilön näkökulmista. Perehdyttämiseen ei usein löydetä tarpeeksi aikaa eikä sitä osata kokea niin tärkeäksi kuin se oikeasti on niin uudelle työntekijälle kuin yritykselle itselleen. Hyvin perehdytetty ja jatkuvasti kehittyvä työyhteisö voi paremmin, on tehokkaampi ja näin auttaa yritystä pääsemään paremmin tavoitteisiinsa. Ravintola-alan haasteet työhyvinvoinnissa liittyvät paljon työn kuormittavuuteen fyysisesti, kiireeseen ja olosuhteiltaan huonoihin työskentelytiloihin. Jaksaminen töissä on todella tärkeää ja hyvän perehdyttämisen avulla voidaan luoda keinoja, joilla yksilöt jaksavat töissä paremmin eikä liian suurta kuormitusta pääse syntymään. Näihin asioihin panostamalla ja perehdyttämisen avulla voidaan parantaa työntekijöiden työhyvinvointia merkittävästi.

Opinnäytetyössä toteutettiin teemahaastattelu Café Seilan yrittäjille. Teemahaastattelun avulla kerättiin tietoa perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin tärkeydestä yksilöiden näkökulmasta. Teoriaviitekehyksen ja ryhmähaastattelun tulosten pohjalta luotiin perehdyttämisen ABC-lista. Listan tarkoituksena on helpottaa perehdyttämistä ja varmistaa että jokainen uusi työntekijä saa tarvitsemansa perehdyttämisen työn alkaessa, sekä työhyvinvoinnin kannalta tärkeää jatkuvaa perehdyttämistä tapahtuu jatkossakin.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, työhyvinvointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management
Entrepreneurship and Team Leadership

AHO SINI-MAARIA

Upgrade Occupational Well-being in the Café Seila by Investing in Induction to Work

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 4 pages
November 2023

The purpose of the thesis was to study the problems in working in the restaurant industry. In the thesis I was looking for solutions to the problems by upgrade the induction to work. This thesis was commissioned by Café Seila. Café Seila is open at summertime, and it has only been open for one summer. The café wants to create better routines for the induction at work.

The thesis examined occupational well-being at the level of organization, management and individual. It is important that the employee is be able to work well and feel well at work. We must be sure that the induction to work is done well and that the employees are aware of the work tasks at all changes that come around. In the restaurant industry, the challenges for occupational well-being are physical work and busyness. In the induction process one must pay a lot of attention to these things.

In the thesis, the employees of Café Seila were interviewed. The interview provided experiences about occupational well-being at work and needs for improvement in induction at work. Based on the theory and the interviews, a guide was created to facilitate induction at work in the future.

Key words: induction to work, orientation, occupational well-being

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	RAVINTOLA-ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	6
	2.1 Ravintola-alan historian läpileikkaus	6
	2.2 Korona-ajan vaikutukset.....	8
	2.3 Ravintola-ala työympäristönä	9
	2.4 Työympäristön haasteet.....	11
3	TYÖHYVINVOINTI.....	13
	3.1 Työhyvinvoinnin käsitteen määrittäminen	13
	3.2 Organisaatiokulttuuri	13
	3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen	15
	3.4 Kannustava työilmapiiri	16
	3.5 Työntekijän vastuu	17
	3.6 Työn kuormittavuus ja palautuminen.....	17
	3.7 Stressin hyödyt ja haitat	18
4	PEREHDYTTÄMINEN	20
	4.1 Perehdyttäminen käsitteenä.....	20
	4.2 Sosiaalinen perehdyttäminen.....	20
	4.3 Organisaatiokulttuuriin perehdyttäminen.....	21
	4.4 Työtehtäviin perehdyttäminen	22
	4.5 Kokonaisvaltaisen perehdyttämisen muistilista	23
5	OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJANA CAFÉ SEILA.....	25
	5.1 Toimeksiantajan esittely.....	25
	5.2 Kehittämistyön tausta ja tavoitteet.....	26
	5.3 Käytetyt menetelmät	26
	5.4 Haastattelun analysointi ja tulokset.....	28
	5.5 Perehdyttämisen muistilista	31
	5.6 Perehdyttämisen ABC.....	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	41
	Liite 1. Perehdyttämisen muistilista: Café Seila	41
	Liite 2. Perehdyttämisen ABC: Café Seila.....	42
	Liite 3. Haastattelulomake.....	43
	Liite 4. Café Seilan viikkosiivouslista.....	44

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi vaikuttaa paljon työntekijöiden viihtymiseen ja sitä kautta pysyvyyteen työpaikalla. Teoriaan syventymällä tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena etsiä työhyvinvoinnin kulmakiviä. Jotta töissä voidaan hyvin, on työpaikalla oltava perusasiat kunnossa. Työturvallisuuteen ja sekä psyykkiseen- että fyysiseen työhyvinvointiin pitäisi jokaisella työpaikalla panostaa paljon, vaikka toki jokaisen työntekijän työhyvinvoinnista on vastuussa sekä työnantaja että työntekijä itse. Työhyvinvointiin työnantaja voi vaikuttaa paljon laadukkaalla perehdyttämällä.

Työntekijän perehdyttäminen kattaa kaiken sen mitä jokaisen työntekijän tulisi tietää, niin yrityksestä, jossa työskentelee kuin työpaikan toimintatavoista ja omista työtehtävistään. Hyvällä perehdytyksellä työnantaja auttaa uutta työntekijää pääsemään osaksi työyhteisöä ja varmistaa sekä työntekijän turvallisuuden työpaikalla että hänen osaamisensa uusiin työtehtäviin. Perehdyttäminen ei siis ole vain työtehtävien kertomista vaan siihen liittyvät laajasti kaikki organisaatioon, työilmapiiriin ja työpaikan toimintatapoihin liittyvät seikat. (Intro 2021.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii tamperelainen kesäkahvila Café Seila. Kahvila on perustettu keväällä 2023 ja se on toiminut vasta yhden kesän ajan. Uuden kahvilan liiketoiminta on suunniteltu lyhyessä ajassa, eikä yrittäjillä ole ollut aikaa suunnitella kahvilan työntekijöiden perehdyttämistä. Kesän aikana huomattiin, että yhteinen linja perehdyttämiseen olisi ollut todella tärkeää ja jatkon kannalta perehdytysuunnitelma olisi todella tarpeellinen. Tällä Café Seilalle tehtävällä perehdyttämistyöllä on tarkoitus vastata tähän tarpeeseen.

Opinnäytetyön tekijä on toiminut ravintola-alalla monenlaisissa tehtävissä. Eri ravintoloissa johtotehtävissä toimiessa on saatu kokemusta perehdyttämisestä sekä työhyvinvoinnin haasteista niin työntekijän kuin johdon näkökulmasta. Tätä kokemusta lähdetään syventämään teoriaan tutustumisella sekä Café Seilan yrittäjien haastattelulla ja niiden pohjalta luodaan Café Seilalle perehdyttämissuunnitelma.

2 RAVINTOLA-ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Ravintola-alan historian läpileikkaus

Suomalainen ruokakulttuuri on kehittynyt paljon, kun Suomen valtio on vaurastunut ja kansainvälistynyt (Saastamoinen 2018). Ravintola-ala toimintaympäristönä oli Suomessa pitkään hyvin vaatimatonta, ja asiakkaita ei juuri ollut. Vain varakkaimmat käyttivät ravintolapalveluita. Ravitsemistoimintaa harjoittivat lähinnä majatalot, kievarit ja kapakat. 1800-luvun lopussa varakkaammat suomalaiset alkoivat käyttää ravintolapalveluita enemmänkin ja ravintola-ala alkoi pikkuhiljaa kehittyä. (Ruokatieto n.d.)

Heti 1900-luvun alkupuolella ravintola-alan murrokset alkoivat. Vuosina 1919–1932 Suomessa oli kieltolaki, joka esti ravintola-alan kehitystä kieltämällä alkoholin valmistuksen, anniskelun, myynnin sekä varastoinnin. (Pohls 2016, 15.) Kun kieltolaki päättyi 1932 alkoi ravintoloita aueta paljon enemmän. Kuitenkin koko 1940-luku oli hankalaa aikaa ravintola-alalle sodan takia ja ravintolakulttuurin kehitys lakkasi elintarvikkeiden säännöstelyn vuoksi. Kun sotavuodet olivat ohi, alkoi ravintolakulttuuri moninaistumaan, kun elintaso nousi ja etenkin Helsinki vaurastui, kasvoi täten ravintolapalveluiden kysyntäkin. Kysynnän kasvun myötä perustettiin uusia ravintoloita, baareja ja pubeja. (Ruokatieto.fi n.d.)

Koulu-, työpaikka- ja laitosruokailujen kehittyminen 1970–1980 luvuilla oli ruokakulttuurin yksi kulmakivistä. Suomalainen kouluruokailu alkoi jo 1900-luvulla pula aikana. Vuonna 1943 säädetty laki maksuttomasta kouluruoasta astui voimaan vuonna 1948. Aluksi kouluruokaa sai kansakouluissa ja kunnallisissa keskikouluissa ja myöhemmin vuodesta 1988 lähtien myös lukioissa ja ammatillisissa opilaitoksissa alettiin tarjoamaan maksutonta kouluruokaa. (Ruokatieto.fi n.d.)

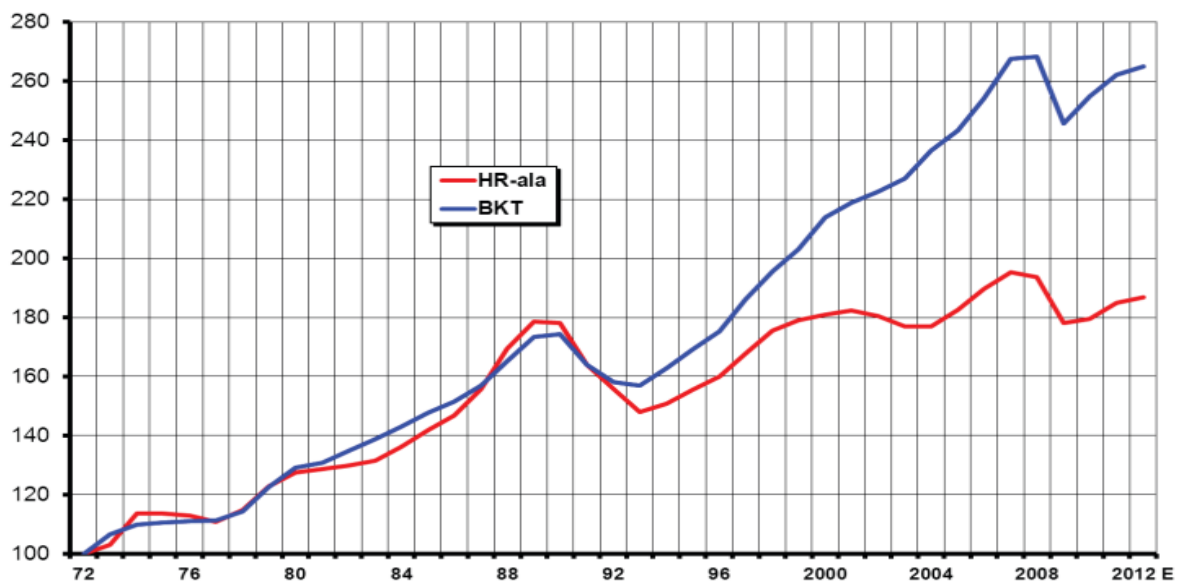
Pikaruokaravintoloiden suosio lähti liikkeelle 1970-luvulla. Pikaruokaravintolat toivat ison kehityksen ruokakulttuurille Suomessa ja kansainväliset ravintolat alkoivat tarjota suomalaisille uusia ravintolakokemuksia. Helsingissä aloitti toimintansa ensimmäinen pikaruokaketju vuonna 1975. (Ruokatieto.fi n.d.) 1980-luvun

puolella matkailu- ja ravitsemisalan liikevaihto kasvoi suuresti, kun Suomen taloudellinen tilanne alkoi olla hyvä, työllisyys parani ja ravintoloissa ja kahviloissa käyminen alkoi olla yleisempää. (Pohls 2016, 208.)

Anniskelun säätely, aukioloaikojen määrääminen sekä verotuksen säätely ovat olleet isoja tekijöitä ravintola-alan muutoksissa. Yksi merkittävä tekijänä on myös vuonna 1995 Suomen liittymien EU:hun. EU:n myötä ravintola-alalle tullut arvonlisävero, vaikutti negatiivisesti alaan. 1990- ja 2000-luvuilla tupakkalain muutokset aiheuttivat myös ongelmia ravintoloille. (Iisalo 2021.)

Pitkään jatkunut alan kehitys kuitenkin katkesi 1990-luvun alussa laman myötä ja tämä lasku kesti useita vuosia. Sekä ihmisten että yritysten taloudellinen tilanne romahtivat ja ihmisten säästäminen näkyi paljon ravintola-alan palveluista nauttimisen vähentymisellä. Lama vaikutti sekä alkoholin että ruoan myyntiin. Lamasta kuitenkin toivuttiin nopeasti ja sen jälkeen ravintola-alan myynnin kehitys onkin ollut melko hyvin nousussa verrattuna kansantalouden kokonaiskehitykseen. (kuva 1) 2000-luvulla ala on ollut kasvussa lähes koko ajan, poissulkien muutama sotien ja kansainvälisen finanssikriisin aiheuttama lyhytaikainen talouden lasku. (Lankinen n.d., 2.)

Hotelli- ja ravintola-alan myynnin volyymin ja kansantalouden kokonaistuotannon kehitys (1972 = 100)



KUVA 1. Hotelli- ja ravintola-alan myynnin kehitys. Hotelli- ja ravintola-alan kysynnän kasvu 1972–2012 verrattuna yleisen taloudellisen tilanteen kasvua bruttokansantuotteella mitattuna (Lankinen n.d., 2).

2.2 Korona-ajan vaikutukset

Vuonna 2020 alkoi koronapandemian aiheuttama iso murros ravintola-alan yritysten liiketoimintaympäristössä. Rajoitukset ja suositukset ovat vaikuttaneet paljon, mutta myös ihmisten oma käyttäytyminen on ollut osasyynä ravintoloiden hankaluuksiin koronapandemian aikana. Ravintola-alan tarjoamien palveluiden kysyntä laski pandemian aikana rajusti. Rajoitustoimet tapahtuivat nopeasti eikä niihin ollut aina mahdollisuutta ennakoita tai varautua. Ne loivat ravintola-alan yrityksille haastavan toimintaympäristön. (Karikallio & Kyösti 2023, 3.)

Ravintola-alan toiminta perustuu ihmisten vapaaseen liikkumiseen ja tämä vietiin ravintola-alalta koronapandemian aikana. Pandemian aikana koettiin rajoituksia, joiden takia sekä ihmisten että yritysten elämä vaikeutui huomattavasti ja ravintolat joutuivat pinteeseen, joka vei osan ravintoloista konkurssiin ja osa kärsii seurauksista vieläkin. Uhraus, jonka ravintola-ala teki koronapandemian aikana, on elinkeinoelämän mittapuulla omaan luokkaansa. Ravintola-alaan kohdistui laki, joka pysäytti alan toiminnan ja esti elinkeinovapautta huomattavasti. (Peltoniemi 2020.)

Koska ravintolat eivät voineet toimia normaalisti, iski se taloudellisesti yritykset koville. Kiinteät kulut juoksivat koko ajan, mutta tuloja ei enää tullut samalla tavalla. Yritykset joutuivat keksimään keinoja koronapandemian aiheuttamaan liikevaihdon laskuun pienentämällä kustannuksiaan. Keskeisin keino oli henkilöstön lomautukset. Henkilöstökulut ovat ravintola-alalla suuri kuluerä ja ne saatiin laskuun lomautuksilla. Lomautukset vaikuttivat paljon alan henkilöstöön negatiivisesti ja alalta lähti pysyvästi työvoimaa pandemian aikana. (Karikallio & Kyösti 2023, 7.)

Majoitus- ja ravintola-ala kärsi koronapandemiasta muita aloja enemmän. Alan liikevaihto laski noin kolmanneksen vuosina 2020–2021 verrattuna vuoteen 2019.

Liikevaihdolliset erot alan sisällä olivat suuria. Ravintola-alalla eniten laski henkilöstöruokaloiden liikevaihto. Se laskin peräti yli 50 % vuosina 2020 ja 2021. Kysynnän romahtamiseen vaikutti paljon etätyö ja -opiskelusuositukset. Verrattuna muihin tämä kysynnän lasku katsotaan jatkuvan edelleen sillä etätyöskentely tuli monelle koronan aikana tavaksi. (Karikallio & Kyösti 2023, 5.)

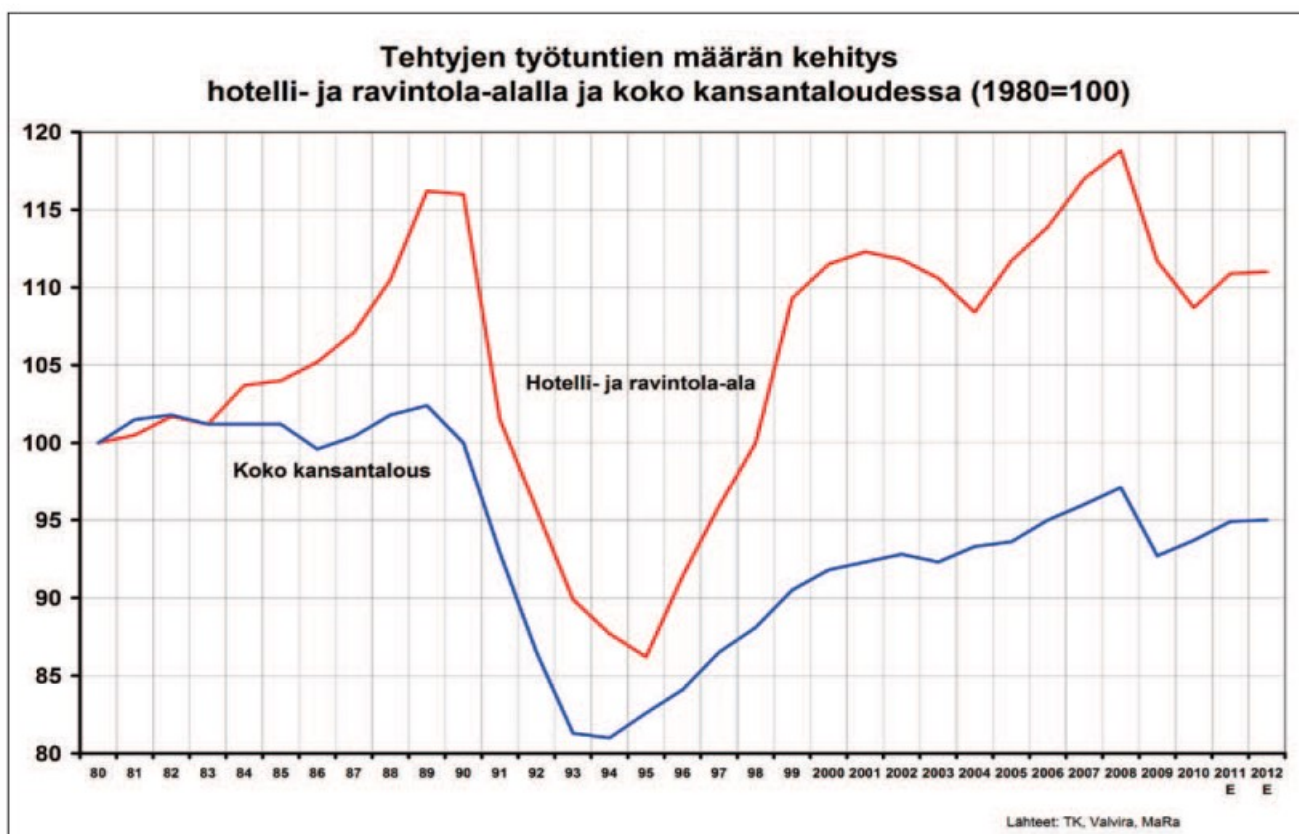
Koronapandemian aikana rajoitettiin eniten kaikkia anniskeluoikeuksin toimivia ravintoloita kuten drinkki- ja olutbaareja. Liikevaihdon laskut tämäntyyppisissä ravintoloissa olivat vuosina 2020–2021 hyvin suuria, mutta toisaalta myös rajoitusten päätyttyä piikit ylöspäin tulivat nopeasti. Ravintola-alalla kaikista vähiten koronapandemia vaikutti ravintoloihin, joissa myydään ruokaa ulos, sillä koronapandemian rajoitukset tällaisiin ravintoloihin jäivät melko vähäisiksi ja liikevaihdon kasvu pandemian aikana saattoi jopa olla mahdollista. (Karikallio & Kyösti 2023, 5.)

Nopeastikin muuttuvat tilanteet loivat kuitenkin myös mahdollisuuksia yrityksille, jotka osasivat lukea nopeasti markkinoita. Koronarajoitusten takia yritykset ikään kuin pakotettiin uudistumaan, jos halusivat pysyä toiminnassa. Kun ydinliiketoiminnan kysyntä laski rajoitusten takia, alkoivat ravintolat kehittämään uusia myyntikanavia. Digitaaliset alustat tulivat paremmin yritysten käyttöön. Esimerkiksi markkinointitoimenpiteitä uudistettiin ja aikaa löytyi myös konseptin uudistamiseen ja ruokalistojen kehittämiseen. (Karikallio & Kyösti 2023, 8.)

2.3 Ravintola-ala työympäristönä

Ravintola-alan työllisyys on kehittynyt muita aloja nopeammin. Ravintola-alalla kuin kuitenkin myös ollut muita aloja voimakkaampi suhdannevaihtelu, kysyntä on välillä romahtanut ja välillä kehittynyt hurjaa vauhtia, ja tämä on vaikuttanut myös työtuntien määriin voimakkaasti. Esimerkiksi lamavuosina alan työtunnit vähenivät neljäsosan. (kuva 2) Alalla yritykset ovat joutuneet siis koko historian ajan välillä lomauttamaan henkilökuntaa kysynnän heikkenemisen vuoksi ja välillä saamaan uutta työvoimaa nopeastikin kysynnän äkillisen kasvun vuoksi. Työntekijöille ala on siis aina ollut epävarma ja luottoa oman työpaikan säilymi-

seen ei ole ollut. Tästä viimeisin isompi alan työpaikkoja romuttanut hetki oli koronapandemian aikaan. Luottamuspuola omaa työpaikan varmuutta kohtaan on saanut työntekijöitä vaihtamaan alaa ja tälläkin hetkellä ravintola-alalla on työvoimapula, joka varmasti osittain johtuu vaihtelevien suhdanteiden tuomasta epävarmuudesta. (Lankinen n.d., 5–6.)



KUVA 2. Hotelli- ja ravintola-alalla työn määrä. Hotelli- ja ravintola-alalla kysyntä on noussut nopeammin kuin monella muulla alalla (Lankinen n.d., 8).

Koronapandemia vaikutti ravintola-alan työvoimapulaan merkittävästi ja vaikka koronatilanne helpotti, ongelmat työvoiman saatavuuden kanssa pahenivat vain lisää. Koronan aikana alalta lähti toisille aloille paljon työvoimaa ja myös koulutuksen kiinnostavuus laski nuorten keskuudessa. (Lith 2021.) Tämä näkyy työpaikoilla muutoksena mm. vuokratyöntekijöiden lisääntyvällä käytöllä. Alan palveluiden kysynnän vaihtelu on aiheuttanut tilanteen, jossa yritykset joutuvat taasaamaan vaihtelevaa työnvoiman tarvetta vuokratyöntekijöillä, eivätkä pysty palkkaamaan kokoaikaisia työntekijöitä. (Lankinen n.d., 7–8.)

Korona-aikana tapahtunut kiinnostuksen lasku alaa kohtaan on yksi syy mara-alan työvoimapulaan. Koulutuksen kiinnostuksen lasku näkyy sekä ammatillisella että ammattikorkeakoulutasolla. Vuonna 2021 ammatillisessa koulutuksessa mara-ala oli kaikista koulutusaloista alhaisin. Restonomitutkinnon kiinnostavuus ammattikorkeakoulutason yhteishaussa on myös laskusuuntainen. (Lith 2021.)

2.4 Työympäristön haasteet

Ravintola-alalla iso haaste jaksamisen kannalta on taukojen vähäinen määrä. Työehtosopimuksessa lukee, että jos työvuoro kestää yli neljä tuntia työntekijä saa vähintään yhden kahvitauon. Näin kuitenkin ei juuri koskaan todellisuudessa tapahdu. Nimittäin työehtosopimuksessa lukee myös, että jos esimerkiksi on yksin töissä eikä taukoa voida pitää, tulee työntekijän voida nauttia virvokkeita työn lomassa, ja tällä pystytään kiertämään kahvitaukojen antaminen. Sama toistuu ruokatauon kohdalla. Työehtosopimuksen mukaan, jos työvuoro on enemmän kuin kuusi tuntia, työntekijällä on oikeus kahvitauon lisäksi vähintään puolen tunnin taukoon tai työrytmi huomioiden mahdollisuus riittävän pitkään taukoon syödä työpäivän aikana. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2023.)

Puolen tunnin ruokatauko siis harvoin oikeasti toteutuu, sillä ruokailu tapahtuu silloin kun ehtii, nopeasti työn lomassa. Pitkien päivien tekeminen ilman kunnon taukoja on todella kuormittavaa sekä kropalle että mielelle. Ja ravintola-alalla työ on fyysistä, eikä työntekijä välttämättä pääse istumaan saatikka muuten lepäämään työpäivän aikana kertaakaan. Lisäksi esimerkiksi keittiöissä saattaa välillä olla todella kuuma, kun keittiölaitteet nostavat huoneilman lämpötilaa ja olosuhteet tekevät täten työskentelystä vielä raskaampaa. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2023.)

Fyysisten haasteiden lisäksi työntekijöiden työympäristössä viihtymiseen vaikuttaa paljon työmotivaatio. Se vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Motivaatioon vaikuttavat toki työntekijän persoona, mutta ennen kaikkea hänen elämänvaiheensa ja taloudellinen tilanteensa. Töissä käydään usein siksi, että siitä saa palkkaa. Ravintola-ala on yksi matalapalkkaisista

aloista, ja se vaikuttaa varmasti siihen miksi alalla on työvoimapulaa ja ammattitaitoinen henkilökunta on osittain vaihtanut parempi palkkaisille aloille. Rajusti verotetulla alalla kuitenkin palkkojen nostaminen on vaikeaa yrittäjille. Onneksi muitakin keinoja työntekijöiden motivointiin on. (Työmotivaation säilyttäminen ja parantaminen 2020.)

Taloudellisen palkan lisäksi työnantaja voi pyrkiä antamaan työntekijöille erilaisia sosiaalisia palkkioita. Kiittäminen, statukset ja sosiaaliset suhteet työpaikoilla parantavat työmotivaatiota. Työntekijöiden työmotivaatio vaikuttaa yrityksen taloudelliseen tilanteeseen sillä hyvä motivaatio lisää työtehokkuutta ja lisäksi työhyvinvointi vaikuttaa osittain työntekijöiden työtapaturma- ja sairauspoissaoloihin. Yritysten kannattaa siis panostaa koko organisaation tasolla työolosuhteisiin ja työhyvinvointiin. (Työmotivaation... 2020.)

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvoinnin käsitteen määrittäminen

Työelämässä ollessa ihminen viettää ison osan ajastaan töissä. Palkkatyössä käymällä saa toimeentulon, mutta työ on myös paljon muuta. Usein töissä luodaan useita sosiaalisia suhteita ja työssä käymällä rytmitetään arkea. Parhaimmillaan töissä käymällä saa energiaa ja iloa arkeen ja se parantaa hyvinvointia. Työhyvinvointi muodostuu kokonaisuudesta. Se pitää sisällään työolosuhteita, joissa on turvallinen ja terveellinen tunne työskennellä ja saada työnteostaan merkityksellisyyden tunnetta. Työhyvinvointi on yksilön kokemus työn antamista tunteista. Niihin vaikuttavat paljon työn kuormittavuus, mielekkyys ja palkitsevuus sekä johtajien toiminnasta tulevat kokemukset. (Pennonen 2021, 16.)

Ravintola-alalla työn fyysinen kuormittavuus on usein korkealla, ja siksi työhyvinvointiin on tärkeää panostaa niin työn turvallisuuden kuin työssä jaksamisenkin kannalta. Jotta jaksaa pitkiä fyysisiä työpäiviä, on myös henkinen hyvinvointi tärkeää. Hyvä yhtenäinen ja kannustava työyhteisö on tärkeä tekijä raskaassa työympäristössä jaksamisen kannalta. Työhyvinvointi syntyy pikkuhiljaa arjessa työtä tehdessä. Siihen tulee muutoksia ja se kehittyy matkan varrella. Hyvinvointiin töissä vaikuttaa aina sekä organisaatio että yksilö itse. Vastuu on siis sekä työnantajalla että työntekijällä itsellään. Työhyvinvointi vaatii aina panostamista, eikä se koskaan synny itsestään. Systemaattisella johtamisella, organisaatiokulttuurin luomisella ja jatkuvalla kehittymisellä on iso vaikutus työhyvinvoinnin syntymiseen ja ylläpitämiseen. Työhyvinvoinnista on vastuussa omilla tekemisillään jokainen työyhteisön jäsen. (Pennonen 2021, 16.)

3.2 Organisaatiokulttuuri

Eletään muutoksen aikaa, koronapandemia on muuttanut paljon työskentelytapoja, digitaalisuus muuttaa toimintatapojamme ja tietoisuus omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista lisääntyy. Muutokset työelämässä vaativat sekä yritykseltä, joh-

tajilta että työntekijöiltä uudenlaista osaamista ja jatkuvaa oppimista. Työolosuh- teiden muuttuminen vaikuttaa yksilötasolla työn rasittavuuteen. Jatkuvat muutok- set ja uuden opetteleminen on henkisesti kuluttavaa ja stressaavaa. Samalla kun opettelee ja totuttelee uuteen ja yrittää hoitaa työtehtäviään onkin aika rajallisem- paa ja kiireen tuntu lisääntyy. Työhyvinvoinnin takaamiseksi on tärkeää, että yk- silöt kokevat, että heillä on omaan työntekoon liittyvä hallinnan tunne. Yksilöt ko- kevat voivansa vaikuttaa työtehtäviinsä ja työtahtiinsa. Tämä on tärkeää kaikilla osa-alueilla, niin esihenkilöillä kuin työntekijöillä. (Manka & Manka 2023, 32–34.)

Koko organisaation tasolla työhyvinvoinnista huolehtiminen vaatii strategista joh- tamista ja toimenpiteitä siihen suuntaan, että henkilökunnan voimavarat lisäänty- vät. Tavoitteellisuus organisaatiotasolla on tärkeää tässä asiassa. Jotta organi- saatio on hyvinvoiva, sen tulee kehittyä jatkuvasti ja sen tulee pystyä arvioimaan työhyvinvointitoimintaa ja olla joustava jokaisen yksilön tarpeiden mukaan. Työ- hyvinvoinnin johtaminen tukee organisaation tavoitteellisuutta sillä hyvinvoiva or- ganisaatio ja henkilökunta toimivat parhaiten ja tehokkaasti vieden yritystä kohti sen tavoitteita. (Manka & Manka 2023, 114–115.)

Organisaatiokulttuurilla on iso vaikutus siihen mihin suuntaan työhyvinvointia yri- tyksessä viedään. Organisaatiokulttuuri muodostuu pikkuhiljaa pitkän ajan kulu- essa johtamisen, vallankäytön ja organisaatiossa tapahtuvien tilanteiden ja muu- tostien seurauksena. Erityisesti siis johtamisella on iso vaikutus siihen, millainen kulttuuri organisaatioon luodaan. Organisaatiokulttuurin vaikutus työhyvinvointiin voi joko olla negatiivinen hidastava ja rajoittava tai onnistuneena kannustava ja yksilöiden merkityksellisyyttä lisäävä. (Tarkkonen 2018, 59–60.)

Organisaation hyvinvoinnin kehittäminen edellyttää vahvaa yhteistoimintaan ja luottamukseen perustuvaa kulttuuria työyhteisössä. Työterveyshuollon, työnteki- jöiden oman työn hallinta ja vaikuttaminen sekä työhön perehdyttäminen luovat yhdessä työhyvinvoinnin kulmakivet. Kehityskohteita organisaatiolla on eniten työhyvinvointisuunnitelmien puuttumisessa tai niiden puutteellisessa tavoitteelli- sessä kehittämisessä. Usein tavoitteista ja johtamisesta puuttuu läpinäkyvyys ja hyvän kulttuurin luomiseen ei panosteta. Työntekijöiden kokemus siitä voivatko he vaikuttaa koko yhteisön työhyvinvointiin on puutteellista. (Manka & Manka 2023, 120–121.)

3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen

Vaikka vastuu työhyvinvoinnista on jokaisella työyhteisön jäsenellä, päävastuu siitä on kuitenkin johdolla (Pennonen 2021, 125). Johtaminen onkin työhyvinvoinnin onnistumisen perusta ja ilman systemaattista johtamista, ei työhyvinvointia synny tai se ei voi kehittyä. Työhyvinvoinnin kehittäminen on ennen kaikkea kokonaisuuksien hallintaa. Koko työorganisaation hyvinvointi vaatii läpinäkyvää yhdensuuntaista johtamista ja strategista toimintaa. Yhteiset tavoitteet, ongelma-kohtien kartoittaminen, ennakointiin perustuvat hyvin suunnitellut toimintatavat ja kehityksen seuranta ja arviointi ovat työhyvinvoinnin johtamisen kulmakivet. (Tarkkonen 2018, 28–29.)

Työhyvinvoinnin johtamisen tarkoituksena on lähtökohtaisesti parantaa työntekijöiden työolosuhteita. Kokonaiskuvien tarkastelu on tärkeä taito johtajille. Työhyvinvointia johtaessa tulee pyrkiä luomaan, ylläpitämään ja kehittämään kokonaiskuvaa, joka mahdollistaa hyvän työhyvinvoinnin koko organisaatiolle. (Tarkkonen 2018, 30.)

Kokonaiskuvan johtaminen perustuu organisaation arvoihin, strategiseen johtamiseen ja käytännön toimintatapoihin. Johtajan tulee varmistaa, että nämä asiat ovat kaikkien yhteisön jäsenien tiedossa. Johtajilla on vastuu huolehtia siitä, että jokaisella työntekijällä on kunnossa kaikki tarvittavat työvälineet ja työtilat sekä työolosuhteet. Ravintola-alalla työtilat ovat usein ahtaat, melua ja korkeita lämpötiloja on paljon ja työskentely on raskasta. Siksi erityisesti työturvallisuuteen ja työolosuhteisiin panostaminen on ravintola-alan johtajille tärkeää. Johtajat usein työskentelevät lähellä ja tekevät osittain samoja töitä työntekijöiden kanssa ja silloin kokonaiskuvan tarkasteleminen kauempaa voi helposti unohtua. Siksi johtajien olisi tärkeä välillä pysähtyä miettimään onko tarvetta parantaa ja päivittää työvälineitä ja työtiloja työhyvinvointia paremmin tukeviksi. (Pennonen 2021, 125.)

3.4 Kannustava työilmapiiri

Työhyvinvoinnin vaarojen ja haittojen ennakoiminen ja tunnistaminen sekä vaarojen poistaminen ovat ensiluokkaisen tärkeitä toimenpiteitä. Johtajan tulee pyrkiä johtamaan töissä jaksamista niin henkisesti kuin fyysisesti. Tuloksellisuuden sekä merkityksellisyyden tunteen lisääminen auttaa henkistä jaksamista sekä työkyvyn ja kuormituksen tasapainottaminen auttaa jaksamaan fyysisesti. (Tarkkonen 2018, 30–31.)

Koska yksilöiden työhyvinvointi koostuu niin monesta asiaista ja paljon myös muiden tekemisistä ja keskinäisestä kanssakäymisestä, korostuu johtamisessa vuorovaikutustaidot. Työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa paljon henkiseen jaksamiseen ja johtajan oma panos vaikuttaa suoraan siihen millainen tunnelma työyhteisössä on. Johtajista myös otetaan paljon mallia ja johtajan käytös saattaa hänen huomaamattaankin luoda työyhteisöön tietynlaisia toimintamalleja ja tapoja kohdella muita yhteisön jäseniä. Kun töissä viihtyy, johtajat ovat kannustavia, yksilöillä on toistensa tuki ja tunne siitä, että hommia tehdään yhdessä, on työmotivaatio korkeammalla ja johtaja on onnistunut johtamaan työhyvinvointia oikeaan suuntaan. (Järvinen 2020, 90–91.)

Hyvä johtaja osaa huolehtia, että työntekijöillä on mahdollisuus osaamisensa kehittämiseen ja perehdyttäminen on jatkuvaa. Työntekijöiden arvostus, palautteen antaminen ja tasa-arvoinen kohtelu ovat isoja vaikuttavia tekijöitä henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Johtaja näyttää mallia hyvistä käytöstavoista työyhteisössä, huolehtii avoimesta vuorovaikutuksesta koko työyhteisössä ja varmistaa että organisaation arvot toteutuvat. Yksi hyvin tärkeä työhyvinvointiin liittyvä asia, josta johtajan tulee varmistua, on työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työhönsä sekä antaa työntekijälle tukea työn ja yksityiselämän yhdistämiseen liittyvissä haasteissa. (Pennonen 2021, 125.)

3.5 Työntekijän vastuu

Jotta yksilö voi itse tukea mahdollisimman hyvin omaa työhyvinvointiaan, on hänen tärkeää tuntea itsensä, ymmärtää omia toimintatapojaan, tiedostaa omia tunteitaan ja ajatteluaan. Itsetuntemuksessa on oleellista, että yksilö pystyy tunnistamaan omat voimavaransa, vahvuudet sekä heikkoudet ja sen mistä motivoituu tai mitkä asiat itseä häiritsee. (Pennonen 2021, 11.)

Omien voimavarojen ja työkyvykkyyden tunnistaminen tukee työhyvinvointia. Omat arvot, motivaatio ja asenteet ja halu jatkuvaan oppimiseen ovat perusteita oman hyvinvoinnin tukemiselle. Hyvinvointi koostuu sekä fyysisestä-, psyykkisestä- että sosiaalisesta toimintakyvystä. Työnantajan vastuulla on, että työntekijällä on mahdollisuus työskennellä ergonomisesti ja turvallisesti, mutta työntekijällä itsellään on kuitenkin päävastuu omasta terveydestä ja toimintakyvyn ylläpitämisestä. (Pennonen 2021, 19–21.)

3.6 Työn kuormittavuus ja palautuminen

On tärkeää tiedostaa, että työskentely vie aina jollain tasolla voimavaroja ja myös mielekäs ja itseä motivoiva työ kuluttaa. Oman työn kuormittamista on jokaisen yksilön hyvä osata arvioida, jotta mahdollisia muutoksia voidaan tehdä työssä jaksamisen parantamiseksi. Liiallinen kuormittuminen voi näkyä esimerkiksi tunnetasolla levottomuutena, ärtymyksenä ja alakuloisuutena. Voi ilmetä väsymystä ja uniongelmia tai keskittymisvaikeuksia. Myös oma käyttäytyminen voi muuttua. Esimerkiksi työnteon välttelemistä ja motivaation alenemista saattaa ilmetä, jos on liian kuormittunut. (Lindqvist 2022.)

Jotta voi hyvin töissä, tulee pystyä myös palautumaan töistä aiheutuneesta kuormittumisesta. Töistä irrottautuminen vapaa-ajalla on tärkeä osa palautumista. (Lindqvist 2022.) Jotta palautuminen voi alkaa, tarvitsee päästä irtautumaan kokonaan työn kuormitustekijöistä. (Pennonen 2021, 35). Kestämme kyllä hetkelistä isompaa räsytystä, jos tiedämme että aikaa palautumiselle löytyy. Mutta jos kuormitusta on tullut liikaa usein monet mukavatkin asiat alkavat tuntumaan ras-

kailta ja pakonomaisilta. Jos kuormitusta tapahtuu liikaa, on palautuminenkin hitaampaa ja vaikeampaa. Siksi on tärkeä säännöllisesti tehdä voimavaroja lataavia asioita, joitakin mitä on mukava tehdä ja mikä tuottaa iloa. (Lindqvist 2022.)

Työstä palautuminen on tärkeä osa työhyvinvointia sillä riittävä palautuminen vähentää työstressiä ja siten stressistä aiheutuvia terveysongelmia. Lomat ja vapaapäivät ovat hyviä hetkiä irtautua kunnolla ja palautua töistä, mutta lomien aikana tapahtuva palautuminen ei kannata kovin pitkälle, kun töihin palataan ja kuormitusta alkaa taas tulla liikaa. Siksi on tärkeää löytää keinoja, joiden avulla palautuminen arjessa onnistuu päivittäisellä tasolla. Keinoja voi olla esimerkiksi mielekäs harrastus, liikunta, ulkona oleminen ja rentoutuminen kotona. Jokaisen on hyvä tutkia ja kuunnella omaa kehoa ja oppia omat keinot palautumiselle. (Pennonen 2021, 35.)

3.7 Stressin hyödyt ja haitat

Työstä syntyy usein stressiä. Se voi olla työhyvinvoinnin näkökulmasta joko positiivista tai negatiivista. Jos työstä saa haastavaa painetta, se koetaan positiiviseksi koska se auttaa kehittymään ja luo mielenkiintoa työntekoon. Jos taas työ aiheuttaa negatiivista painetta, voi se vaikuttaa työskentelyyn hidastamalla ja estämällä sitä. On tärkeää pystyä erottamaan, milloin kokee positiivista painetta ja milloin negatiivista. Jos negatiivinen paine on pitkään jatkuvaa se voi viedä voimavarat kokonaan. Jos työ on todella kuormittavaa ja aiheuttaa paljon stressiä, voi se aiheuttaa kropassa hormonitoiminnan muutoksia, jotka lisäävät negatiivisia tunteita. Silloin stressi vaikuttaa työhyvinvointiin alentavasti ja siihen tulisi puuttua vähentämällä stressitekijöitä. Jokainen ihminen kuitenkin reagoi stressiin omalla tavallaan ja siksi onkin hyvä tutkia miten paljon itse kestää stressiä ja milloin se antaa positiivista painetta ja milloin kuormitusta tulee liikaa ja stressi rupeaa aiheuttamaan negatiivisia tuntemuksia. (Manka & Manka 2023, 219–221.)

Stressiä voi aiheutua monenlaisista eri tekijöistä. Liiallinen työn määrä tai liian isot vaatimukset käytettävissä olevaan aikaan nähden voivat aiheuttaa tilanteen missä töistä palautuminen on vaikeaa. Toisaalta liian vähäinen työn määrä aiheuttaa väsymystä ja tylsistymistä mikä ei myöskään ole hyvä. Itselleen sopivan

työmäärän löytäminen on tärkeää. Myös omien resurssien, osaamisen ja työtapojen tunnistaminen auttaa vähentämään työstä aiheutuvaa painetta. Oman työn hallinnan tunne auttaa positiivisesti työssä viihtymiseen. Myös esimerkiksi, jos työpaikan arvot tai omien työtehtävien arvot ovat pahasti ristiriidassa omien arvojen kanssa voi jatkuva arvomaailmojen välillä hyppiminen aiheuttaa stressiä ja kuluttaa. Jos on jatkuvasti olo, että joutuu tekemään omia arvoja vastaan tai ei muuten pysty työskentelemään omien arvojen mukaisesti voi kuormittuminen paistaa liian suureksi ja palautumiseen ei enää löydy tarpeeksi aikaa. (Manka & Manka 2023, 223–224.)

Omista stressitasoista on tärkeää huolehtia. Työstä palautuminen ja sopiva tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä on tärkeää. Myös terveelliset elämäntavat ja terveydestä huolehtiminen auttaa samalla pitämään huolta stressitasoista. Stressinhallinnassa tärkeää on hallinnan tunne eli se että yksilö kokee, että voi itse vaikuttaa asioihin. Hallinnan tunteen löytäminen edellyttää omien voimavarojen tuntemista ja sitä kautta taitoa oppia ennaltaehkäisemään liian isoa kuormitusta ja stressiä. Kun on todella stressaantunut saattaa helposti alkaa ylisuorittamaan töitä liian kuormittuneena ja vastapainoksi kotiin päästyä lamaantuu täysin ja purkaa stressiä syömällä epäterveellisesti ja nauttimalla alkoholia mitkä ennestään vievät voimavaroja ja taas jättää pois harrastuksia tai liikuntaa, jotka toisivat lisää voimavaroja. Omaa käyttäytymistään kannattaa siis tarkkailla ja oppia huolehtimaan omista stressitasoista ja tekemään muutoksia, jos huomaa negatiivisia tunteita ja käytöstopoja. (Pennonen 2021, 60.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdytys tarkoittaa kaikkea sitä mitä uuden työntekijän olisi tärkeää tietää työsuhteen alussa. Perehdytyksellä työnantaja tukee työntekijää työssään ja työyhteisöön pääsemisessä. Koko organisaation perehdyttäminen haluttuun organisaatiokulttuuriin on tärkeää. Työnantajan tulee varmistua siitä, että kaikilla työntekijöillä on samat lähtökohdat olla tasavertainen työyhteisön jäsen. (Intro 2021.)

Perehdytyksellä on suuria vaikutuksia työntekijöiden käyttäytymiseen ja asenteisiin työpaikalla ja sitä kautta töissä viihtymiseen, motivaatioon ja työtehokkuuteen eli kokonaisvaltaisesti työhyvinvointiin. Uuden työntekijän laadukas perehdyttäminen hänen työtehtäviinsä ja organisaatioon auttaa yritystä lisäämään tuottavuutta. Kun työntekijät viihtyvät töissä, ovat tyytyväisiä työpaikkaansa ja kokevat merkityksellisyyden tunnetta, myös vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät. Hyvä perehdytys siis vaikuttaa koko yritykseen positiivisesti. Heikko perehdytys taas aiheuttaa työntekijöiden suorituskyvyn heikkenemistä, jos heillä ei ole tarpeeksi tietoa, taitoa ja oikeanlaista asennetta työskentelyyn. Nämä asiat viestivät työhyvinvoinnin puutteesta. (Akinbode, Falola, & Salau 2014, 5.)

Jotta perehdyttäminen tukee työssä viihtymistä ja hyvinvointia tulee sen olla kokonaisvaltaista. Perehdyttäessä tulee osata ottaa huomioon monia asioita ja ajateltava jokaisen yksilön tarpeita ja ottaa huomioon aikaisempaa osaamista. Perehdyttäminen voidaan jakaa eri osa-alueisiin. Opinnäytetyössä käsitellään työyhteisöön perehdyttämistä, organisaatioon perehdyttämistä sekä työntekijän työtehtäviin perehdyttämistä. (Intro 2021.)

4.2 Sosiaalinen perehdyttäminen

On tärkeää, että jokainen työntekijä tuntee kuuluvansa työyhteisöön, työyhteisön ilmapiiri on kannustava ja jokainen yksilö voi hyvin työyhteisön jäsenenä. Työhy-

vinvointiin liittyy myös töissä viihtyminen. Työyhteisön ilmapiiri on tärkeässä roolissa siinä, että koko työyhteisö ja jokainen sen jäsen voi sosiaalisissa tilanteissa hyvin työpaikalla. Se tukee erityisesti henkistä hyvinvointia työpaikalla. Työpaikan sosiaalisiin toimintatapoihin perehdyttäminen tarkoittaa uusien sosiaalisten suhteiden luomisen tukemista, niin työkavereiden kuin muiden sidosryhmien kuten asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden kanssa. (Intro 2021.)

Sosiaaliseen perehdyttämiseen kuuluu myös yrityksen henkilöstöön tutustuminen niin että kaikki työntekijät tietävät toistensa roolit työpaikalla ja osaavat kysyä apua tai kääntyä tietyissä tilanteissa oikeiden ihmisten puoleen ja ymmärtää miten koko organisaatio toimii. Sosiaalisessa perehdyttämisessä on tärkeää huomioida eri ihmisten tavat toimia ja oppia sekä myös aikaisemmat kokemukset ja muokata perehdyttämistä jokaiselle sopivaksi. (Intro 2021.)

4.3 Organisaatiokulttuuriin perehdyttäminen

Jokainen työpaikka on erilainen ja kaikilla organisaatioilla on omat toimintatavat, säännöt ja omanlainen kulttuuri. Vaikka olisi työskennellyt monessa eri työpaikassa joutuu jokainen uusi työntekijä aina opettelemaan uuden organisaation kulttuurin ja toimintatavat jotta pääsee sisälle työyhteisöön. Perehdyttämisen näkökulmasta on tärkeää, että jokainen yhteisön jäsen tietää ja ymmärtää organisaation arvot ja sosiaaliset toimintatavat. Tärkeää on muistaa, ettei ketään tule väkisin pakottaa toimimaan tietyllä tavalla ja sopeutumaan tiettyyn kulttuuriin vaan organisaatiokulttuuri muuttuu jäsenten muuttuessa ja muovautuu jatkuvasti. Jokaisella on oikeus kuitenkin tietää toimintatavoista ja tuntea kuuluvansa joukkoon. (Intro 2021.)

Perehdyttämiseen kuuluu yrityksen arvojen, tavoitteiden ja strategian läpikäyminen. Jokaisen organisaation jäsenen on hyvä sisäistää nämä, jotta yritys voi toimia tuloksellisesti ja mennä kohti tavoitteita niin että jokainen työntekijä omalla toiminnallaan edesauttaa sitä. Organisaatiokulttuuriin perehdyttäessä esimerkiksi työyhteisön pelisääntöjen tuominen työntekijän tietoon ja erilaisten roolien tiedostaminen ovat avainasemassa. (Intro 2021.)

Jotta uusi työntekijä tuntee sopivansa työyhteisöön ja tutustuu uusiin työkavereihin, on perehdyttäjän kannustava ja avoin asenne tärkeää. Organisaatiokulttuurin onnistunut perehdyttäminen niin uusien työntekijöiden kohdalla kuin koko työyhteisön mukana pysyminen muutoksissa jatkuvan perehdyttämisen avulla tukee vahvasti koko työyhteisön hyvinvointia. (Intro 2021.) Työyhteisöön kuulumisen tunne auttaa positiivisesti työntekijää työn suorituksessa, motivaatiossa työskentelyä kohtaan ja edesauttaa tyytyväisyydentunnetta omasta työstään. Organisaatiokulttuurin perehdyttämisen ydin on siis taata, että uuden työntekijällä on oman työnsä aloittamiseen riittävästi kattavaa tietoa organisaation kulttuurista ja toimintatavoista. (Lehtinen & Mikkola 2019, 2, 20.)

4.4 Työtehtäviin perehdyttäminen

Työtehtäviin perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkea sitä mitä uusi työntekijä tarvitsee voidakseen työskennellä työtehtävissään parhaalla mahdollisella tavalla. Kun lähdetään perehdyttämään työntekijää hänen omiin työtehtäviinsä, on ensin hyvä varmistaa, että työntekijällä on kaikki tarvittavat tiedot työpaikasta fyysisesti, esimerkiksi turvallisuuteen liittyvissä asioissa kuten sammutus- ja ensiapuvälineiden ja hätäpoistumisteiden sijainnit. Eri yrityksissä voi olla eri tapoja esimerkiksi palojärjestelmissä ja turvajärjestelmissä ja niiden oikeaoppinen käyttö on perehdytyksessä otettava huomioon. (Intro 2021.)

Työtehtävien perehdytyksessä käydään paljon läpi käytännön asioita, jotka ovat välttämättömiä työn hoitumisen osalta. Tässä kohtaa perehdyttäjän on osattava ottaa huomioon työntekijän aikaisempi osaaminen ja seurata työntekijän oppimista niin että hänelle voidaan antaa mahdollisuus kehittyä. Jatkuvan oppimisen takaamiseksi palautteenanto on tärkeää. Tulee kuitenkin muistaa ensin varmistaa, että kaikki työnteolle olennaiset perusasiat ovat hallinnassa ja edetä pikkuhiljaa haastavampiin työtehtäviin ja huomioida että kaikki oppivat eri tekniikoilla ja myös eri tahtia. Työntekijälle on annettava aikaa opetella uudet työtehtävät ja tukea häntä työsuhteen edetessä. (Intro 2021.)

Perusteellisesti läpikäyty perehdytys omiin työtehtäviin ja vastualueisiin auttaa uutta työntekijää selviytymään muutoksen tuomasta haasteesta ja tottumaan uuteen työpaikkaan. Uusi työpaikka ja uudet työtehtävät saattavat aiheuttaa stressiä, ahdistusta ja alemmuuden tunnetta uudessa työyhteisössä. Stressi ja negatiiviset tunteet työyhteisössä vaikuttavat paljon työntekijän henkiseen työhyvinvointiin. (Akinbode, Falola, & Salau 2014, 2.)

4.5 Kokonaisvaltaisen perehdyttämisen muistilista

Ennen kuin perehdytys alkaa, tulee perehdyttäjän varmistaa oman osaamisen ajantasaisuus ja suunnitella perehdyttäminen niin että se on kokonaisvaltaista ja perehdyttäjällä on mahdollisuus antaa uudelle työntekijälle kaikki tarvittava tieto ja taito uusien työtehtävien ja uuden työpaikan asioiden sisäistämiseen. Perehdyttämiseen tulee varata tarpeeksi aikaa ja ottaa huomioon, että ihmiset ovat erilaisia ja toiset tarvitsevat enemmän aikaa kuin toiset. On hyvä myös päättää ketkä hoitavat perehdyttämisen, ettei käy niin että liian moni ihminen perehdyttää samaan aikaan ja uuden työntekijän on vaikeampi keskittyä liiallisen tietotulvan takia. Uuden työntekijän perehdyttämisen lisäksi on tärkeää informoida koko työyhteisöä muutoksista. (Työterveyslaitos n.d.)

Perehdyttäminen kannattaa suunnitella yhdessä uuden työntekijöiden kanssa, jotta perehdyttäminen on yksilöllistä ja vastaa varmasti juuri yksilön omia tarpeita. Perehdytyksen aikana on hyvä käyttää muistilistaa, jotta varmasti tulee käytyä kaikki asiat läpi. Työpaikan esittely, yrityksen arvot ja tavoitteet, työtehtävät ja henkilökunta on hyvä käydä huolellisesti läpi. Perehdytyksessä on tärkeää käydä myös työsuhteeseen liittyvät asiat läpi. Työaika, sairaus- ja poissaolokäytänteet ja palkkaus sekä työntekijän oikeudet ja velvollisuudet sekä työhön liittyvät turvallisuuskäytänteet ja mahdolliset lakiasiat on hyvä käydä yhdessä läpi. (Työterveyslaitos n.d.)

Työhyvinvoinnin kannalta on olennaista, että perehdytyksen aikana käydään ergonomiaan liittyvät asiat sekä vaarojen ja tapaturmien ennaltaehkäisevät seikat työntekijän kanssa yhdessä. Työntekijän on tärkeää tietää mistä löytyy ensiapupiste ja paloturvallisuuteen liittyvät välineet. Perehdytyksessä on hyvä kertoa

työntekijälle työterveyshuollosta ja siitä millaisia keinoja työpaikalla käytetään parantaakseen työntekijöiden hyvinvointia. On hyvä käydä läpi myös, miten hän voi itse vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. (Työterveyslaitos n.d.)

Perehdyttämiseen kuuluu oleellisena osana myös työntekijän oppimisen seuraaminen ja toimintatapojen, tavoitteiden kertaaminen ja muuttuvissa tilanteissa uudelleen perehdyttäminen. Palautteen antaminen, tukena oleminen ja jatkuva perehdyttäminen aina, jos tulee työyhteisöön tai työtehtäviin muutoksia. Perehdyttäminen on siis jatkuva prosessi. (Työterveyslaitos n.d.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJANA CAFÉ SEILA

5.1 Toimeksiantajan esittely

Café Seila on Tampereen Naistenlahdella toimiva kesäkahvila. Kahvila on perustettu keväällä 2023 ja on toiminut yhden kesän ajan. Café Seilassa tarjoillaan niin suolaisia kuin makeita herkuja sekä itsetehtyjä virvokkeita. Kahvilassa on myös anniskeluoikeudet ja terassi järvinäkymällä. Café Seilassa halutaan panostaa laadukkaisiin itsetehtyihin leipiin ja salaatteihin sekä virvokkeisiin tarjoten lähes kokonaan gluteenittoman menun. Miljööön puolesta halutaan taata asiakkaille rauhallinen hetki pysähtyä katselemaan kauniita järvimaisemia. (Salo 2023.)

Café Seilan ovat perustaneet viisi Tampereen ammattikorkeakoulun Proakatemian yrittäjyysopiskelijaa. Idea kahvilan perustamiseen on lähtenyt halusta harjoitella kokonaisvaltaista yrittäjyyttä, työntekijöiden palkkaamista sekä itsensä työllistämistä. Café Seilan liiketoimintasuunnitelma luotiin keväällä 2023. Café Seilalle luotiin arvot: kaverillisuus, elävöittäminen ja raikas. Arvot viestittävät sitä, että kahvila haluaa asiakaspalvelussa painottaa kaverillisuutta ja rentoutta, niin että asiakkailla olisi mahdollisimman rento fiilis tulla kahvilaan. Kahvilan tavoitteena on elävöittää Tampereen rantaviivaa ja luoda uusi ajanviettopaikka Tampereelle sekä raikkauksella tuoda trendikkyyttä kahvilan ilmeeseen niin tarjottavissa kuin sosiaalisessa mediassa. (Salo 2023.)

Kahvilaa suunnitellessa aikaa kului myös menun hiomiseen ja tietysti itse kahvilan ja terassin rakentamiseen sekä lupa-asioiden hoitamiseen. Keväällä aikaa ei siis ollut perehdyttämisen suunnitteluun eikä toteuttamiseen. Vasta kesän jälkeen huomattiin, että perehdyttämistä ei oikeastaan suunniteltu ollenkaan eikä siihen luotu minkäänlaisia raameja, toimintatapoja, saati tavoitteita. Jokainen perehdytti vuorollaan vähän omilla tavoillaan ja tämä huomattiin kesän aikana muun muassa väärinymmärrysten kautta. Tämän huomion jälkeen saatiin idea siitä, että perehdytysuunnitelma olisi todella tärkeä ja tarpeellinen jatkon kannalta ja tämän perehdyttämistyön avulla on tarkoitus vastata tähän tarpeeseen.

5.2 Kehittämistyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön tekijä on toiminut ravintola-alalla erilaisissa tehtävissä, ensin harjoittelijana, sitten työntekijänä ja myös erilaisissa johtotehtävissä. Kokemusta on kertynyt monista eri ravintoloista sekä ravintola-alan ongelmakohdista, haasteista että sen hyvistä puolista. Eri ravintoloissa vuoro- sekä ravintolapäällikkönä toimiessa on saatu kokemusta perehdyttämisestä sekä työhyvinvoinnin haasteista niin työntekijän kuin johdon näkökulmasta. Kokemuksia on saatu sekä heikosta, että laadukkaasta perehdyttämisestä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa Mara-alan haasteista ja pohtia kuinka työntekijöiden työoloja ja työhyvinvointia saataisiin parannettua. Tavoitteena oli luoda perehdyttämisen muistilista (liite 1) ja perehdyttämisen ABC (liite 2), joiden avulla eri työhyvinvoinnin osa-alueet voidaan ottaa huomioon uusien työntekijöitä perehdyttäessä.

Koska opinnäytetyön toimeksiantaja Café Seila on toiminut vasta yhden kesän ajan, ja perehdyttämiseen ei ole vielä syntynyt rutiineja, pyritään antamaan eväitä perehdyttämisen helpottamiseksi jatkossa. Tutkimalla työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen teoriaa ja haastatteleamalla Café Seilan yrittäjiä, pyritään luomaan Café Seilalle perehdyttämistä helpottavia keinoja perehdyttämisen ABC:n ja perehdyttämisen muistilistan avulla.

5.3 Käytetyt menetelmät

Opinnäytetyöprosessissa haastateltiin kolmea Café Seilan yrittäjää. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna ja kokonaisuudessaan haastattelu kesti tunnin ja viisitoista minuuttia. Haastattelu oli puolistrukturoitu haastattelu. Se on haastattelu, jossa ennakoon suunnitellut kysymykset kysytään haastateltavilta suurin piirtein samanlaisina, mutta järjestys voi vaihtua. Puolistrukturoitu haastattelu on usein teemahaastattelu varsinkin, jos haastattelussa kysytään kysymyksiä tietyistä teemoista, mutta kysymykset voivat hieman vaihdella eri haastateltavien kanssa. Ideana on, että haastateltava saa vastata kysymyksiin vapaasti ja pyri-

tään luomaan enemmän keskustelua kuin tarkkoja lyhyitä vastauksia. Teemahaastattelun kysymykset luotiin teoriaan pohjautuen ja valittiin käsiteltävään aiheeseen liittyvät keskeiset teemat, joista haluttiin luoda keskustelua haastattelun aikana ja kerätä tietoa. (Hyvärinen, Suoninen, & Vuori, n.d.; Puusniekka & Saarinen-Kauppinen, n.d.)

Teemahaastattelun tarkoituksena oli kerätä käytännönkokemuksia siitä, miten perehdyttämistä voidaan parantaa ravintola-alalla ja erityisesti Café Seilassa. Haastattelun avulla voitiin useamman haastateltavan kokemuksia analysoimalla ja teoriaan peilaamalla etsiä niistä yhtäläisyyksiä. Näin löydettiin tärkeimmät asiat, joihin perehdyttäessä tulee kiinnittää huomiota, jotta voidaan varmistaa, että työhyvinvointi otetaan huomioon tarpeeksi laajasti ja voidaan varmistaa jatkuva kehittyminen kohti parempaa työpaikkaa.

Ennen haastattelua suunniteltiin haastattelukysymykset opinnäytetyön aiheen ja Café Seilan tarpeiden tueksi. Teemoja valikoitui kolme: työhyvinvointi, perehdyttäminen ja työolosuhteiden parantaminen. Haastattelukysymykset suunniteltiin niin, että ne pohjautuivat teoriassa ilmenneisiin ravintola-alan ongelmiin, työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen keskeisimpiin aiheisiin sekä Café Seilan toimintaan kesän ajalta.

Haastattelun aikana kirjoitetut muistiinpanot sekä haastattelun nauhoite litteroitiin. Litterointi tarkoittaa haastattelussa tapahtuneen puheen purkamista kirjoitettuun muotoon. Litterointi on keskeinen osa haastatteluaineiston analyysiprosessia. Litterointi on haastattelun purkamisprosessin ensimmäinen vaihe ja sen tarkoituksena on saada haastattelun purkaja tutustumaan aineistoon tekemään siitä ensimmäiset havaintonsa. (Kallio n.d.) Teemahaastattelun litteroinnissa keskityttiin analysoimaan haastattelun sisältöä eli nimenomaan haastateltavien mielipiteitä ja kokemuksia.

Ryhmähaastattelun osoittautui todella hyväksi haastattelutavaksi, sillä haastattelun aikana saatiin luotua hyvää itsestään eteenpäin kulkevaa dialogia. Haastattelussa jokainen haastateltava kertoi avoimesti omia mielipiteitään ja kokemuksiaan niin Café Seilasta kuin heidän aikaisemmista ravintola-alan työkokemuksis-

taan ja myös siitä mitä olivat itse muuten havainnoineet ravintola-alan toimintaympäristöstä. Haastattelumateriaalista löydettiin litteroinnissa paljon yhtäläisyyksiä kolmesta teemasta: työhyvinvointi, perehdyttäminen ja työolosuhteet. Haastattelu vahvisti näiden teemojen vahvaa liittymistä toisiinsa.

5.4 Haastattelun analysointi ja tulokset

Haastattelu aloitettiin kertomalla haastateltaville haastattelun tavoitteet, teemat sekä toiveet siitä, että haastateltavat pohtisivat vastauksiaan omien kokemusloma kautta peilaten ravintola-alaa kokonaisuudessa sekä yksityiskohtaisesti Café Seilaa. Ennen haastattelua luotiin teoriaan pohjautuen haastattelulomake (liite 3), jota seuraamalla haastattelu eteni. Tavoitteiden kertominen ja haastattelulomakkeen seuraaminen auttoivat haastattelun onnistumisessa ja hyvien tuloksien saamisessa.

Työhyvinvointi

Työhyvinvointi aiheena on hyvin laaja mutta sen mielletään kattavan kaiken sen mitä töissä tapahtuu. Työhyvinvointi vaikuttaa työntekijän fiilikseen ja jaksamiseen niin töissä kuin myös työpaikan ulkopuolella. Tärkeää on, että töihin on aina kiva mennä, työ lisää innostavuutta, antaa uusia haasteita ja eikä työ käy tylsäksi. Olisi todella tärkeää, että työpäivän aikana ehtisi palautua mutta palautumisen vaikeus on yksi suurimmista ongelmista ravintola-alalla taukojen vähyyden vuoksi.

Työhyvinvoinnin parantamiseksi tulisi kiinnittää huomiota siihen mikä on pielessä ja kuunnella työntekijöitä. Palautteen antaminen ja sellaisen ilmapiirin luominen, että avun ja ohjeiden kysyminen koetaan helpoksi, olisi tärkeää. Työilmapiirin parantamisessa vastuu on jokaisella, sillä omalla käytöksellä on siihen suuri merkitys. Työnantajan tulisi osata näyttää, että hän luottaa työntekijöihin ja antaa tilaa oppia ja ottaa vastuuta. Työnantajan tulisi osata myös puuttua, jos huomaa että joku seikka on pielessä. Vuorovaikutus, keskustelu ja kuulumisen kysyminen työntekijöiden kanssa on oleellista työhyvinvoinnin kannalta. Työnantajan puolesta vuorovaikutusta ei voi olla liikaa, mutta kuitenkin niin, että työnantaja osoittaa kiinnostusta nimenomaan kuulumisien kysymisellä eikä työstä suoriutumisen kyttämisellä.

Café Seilalla työhyvinvointi oli kesän 2023 aikana hyvällä mallilla, mutta silti oli paljon pieniä asioita missä olisi voinut parantaa. Nämä pienet asiat kulminoituivat viestintään ja kommunikointiin. Paremmalla viestinnällä ja kommunikaatiolla olisi voitu välttää pienet väärinymmärrykset ja selkeyttää toimintatapoja. Positiivisemmän fiiliksen luontiin olisi tullut panostaa enemmän. Positiivisuuteen keskittymällä ja sisäistä viestintää parantamalla toimeksiantajayrityksessä voidaan tehdä parannuksia hyvinvointiin liittyen.

Perehdyttäminen

Perehdyttäminen tulisi nähdä investointina eikä kuluna, koska siitä on niin iso hyöty pitkällekin tulevaisuuteen. Perehdyttämiseen tulisi käyttää tarpeeksi aikaa ja panostaa. Ravintola-alalla perehdyttäessä korostuu näyttäminen ja sekä toisen tekemisestä että itse tekemällä oppiminen. Tärkeää on, että kaikki tietävät yhteiset toimintatavat, jotta jokainen pääsee mukaan yhteisöön ja sen tapoihin eikä ulkopuolisuuden tunnetta synny. Työssä viihtymiseen liittyy paljon työporukkaan kuulumisen, sillä ravintola-alalla tehdään paljon tiiviisti töitä yhdessä tiiminä.

Café Seilalla ei ollut ollenkaan suunniteltu perehdyttämistä eikä perehdyttäminen sen takia ollut lainkaan yhtenäistä vaan jokainen perehdytti omalla tavallaan. Koska kahvila oli auki ensimmäistä kesää, olisi ollut tärkeää perehdyttää ihan jokainen kahvilalla työskentelevä henkilö, jotta yhteiset toimintatavat olisivat olleet heti alusta asti kaikille selvillä ja täten myös kommunikaatio ja yhdessä toimiminen olisivat sujuneet paremmin. Perehdyttämiseen kaivataan siis paljon suunniteltua rutiinia. Kesän aikana onnistuttiin kuitenkin luomaan Café Seilalle kulttuuri, jossa jokaisella oli hyvä asenne työskennellä, ja työntekijän on helppo kysyä apua ja ehdottaa kehitysideoita. Café Seilalla oli ilmapiiri, jossa työntekijöillä on fiilis, että heitä arvostetaan ja he ovat osa tiimiä. Tästä kulttuurista on ehdottoman tärkeää pitää kiinni jatkossakin.

Kehityskohteita perehdyttämisessä kuitenkin löydettiin useampiakin. Suurimpana toki se, ettei perehdyttämistä oltu suunniteltu, ja varsinkin kesän alussa osaa asioista pidettiin itsestäänselvyytenä, vaikkei koskaan saisi pitää mitään itsestäänselvyytenä. Perehdyttämisen onnistumiseksi olisi todella tärkeää tehdä tilannekatsaus siitä mitä työntekijä tietää ja osaa jo etukäteen sekä löytää heti alussa

yhteinen linja toimintatapoihin ja perehdyttämiseen. Myös Café Seilan arvoihin ja liiketoiminnan tarkoitukseen perehdyttäminen tulisi jatkossa ottaa perehdytyksessä huomioon.

Työolosuhteiden parantaminen

Eryteisesti turvallisuuteen liittyvät asiat lisäävät paljon työhyvinvointia ja niihin tulisi työolosuhteissa kiinnittää erityisesti huomiota. Ravintola-alalla ollaan paljon tekemisissä kuumien uunien, rasvan ja vesihöyryn, liukkaiden lattioiden sekä terävien työvälineiden kanssa. Asianmukaisten työvaatteiden ja kenkien käyttämisen vaatiminen on tärkeää ja se lisää työturvallisuutta ja työhyvinvointia. Näihin asioihin Café Seilan perehdytyksessä tulisi jatkossa panostaa.

Isoin työssä jaksamiseen liittyvä ongelma on taukojen puuttuminen. Monissa ravintoloissa on käytäntönä, että niin sanotuille tupakkatauoille saa mennä mutta muuten taukoja ei ehdi pitämään. Tupakanpolto ei millään tavalla aja tauon tarkoitusta sillä tauolla olisi tarkoitus palautua. Ja tupakan terveyshaitat eivät edistä palautumista. Kiireen tuntuun ja siihen ettei ehditä pitää taukoja pitäisi keksiä ratkaisuja resurssien hallinnan avulla, sillä fyysisessä seisomatyössä työpäivän aikainen palautuminen olisi jaksamisen kannalta erittäin tärkeää. Monissa ravintoloissa taukojen pitämättömyys aiheuttaa kireää ilmapiiriä ja epäasiallisesti puhumista työkavereille ja toisien kunnioittaminen ei siten onnistu. Taukojen puuttuminen oli myös ongelma Café Seilalla viime kesänä, sillä siellä oltiin paljon yksin töissä eikä työpaikalla ollut mahdollista järjestää kunnollisia taukotiloja.

Yleinen ongelma ravintola alalla on myös tuloksellisuuden varjeleminen työntekijöiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin kustannuksella. Yksin oleminen lisää turvallisuusriskejä, ja työntekijöiden vaihtuvuuteen voi vaikuttaa se, että työntekijät viihtyisivät samassa työpaikassa paremmin, jos työkaverin läsnäoloa olisi enemmän. Suuri ongelma ravintoloissa on liian vähäinen kiittäminen ja arvostus sekä palautteen antaminen esihenkilöiden toimesta. Tähän ratkaisuksi voisi olla esimerkiksi viikkopalaverit, joissa jutellaan avoimesti siitä, mitä työntekijöille kuuluu ja mitä kehitettävää toimintatapoihin tai työolosuhteisiin kaivattaisiin.

Haastattelussa ilmenneet ravintola-alan ongelmakohdat koottiin kuvioon 1.



KUVIO 1. Haastattelun aikana ilmenneet ravintola-alan ongelmakohtat.

Haastattelusta nousseiden tarpeiden ja teorian avulla luotiin perehdyttämisen ABC (liite 2), jonka avulla jatkossa perehdyttäessä on helpompi ottaa huomioon kaikki tarpeellinen. Haastattelun tavoitteena oli löytää perehdyttämisen ABC:n kulmakivet, jotka ovat erityisesti Café Seilalla perehdyttämisen ongelmakohtia, jotta voitiin luoda mahdollisimman hyvin toimeksiantajaa palveleva listaus perehdyttämisen avuksi. Perehdyttämisen ABC:n lisäksi haastattelussa kerättiin tietoa niistä asioista, joita yrittäjien mielestä olisi oleellista olla Café Seilan perehdyttämisen muistilistassa (liite 1).

5.5 Perehdyttämisen muistilista

Opinnäytetyön tekijän omien havainnointien sekä omien kokemusten ja haastatteluiden pohjalta tehtiin perehdyttämisen muistilista (liite 1). Muistilistan tavoitteena on jatkossa auttaa Café Seilassa työskenteleviä perehdyttämään uusi

työntekijä varmasti kaikilta osa-alueilta laadukkaasti. Perehdyttämisen muistilistaan on jaettu perehdyttäminen viiteen eri osa-alueeseen: Café Seila yrityksenä, työpaikka, työsuhde, turvallisuus sekä työtehtävät.

Osioon **Café Seila yrityksenä** liittyy organisaation sekä kahvilan liikeidean esittely, asiakassegmenttien läpikäynti, kahvilan tavoitteiden sekä henkilökunnan esittely. Café Seilan yrittäjät pitivät erityisen tärkeinä, että jokainen uusi työntekijä perehdytetään hyvin Café Seilan arvoihin ja kulttuuriin sekä arvoihin perustuviin toimintatapoihin. Arvoihin kuuluvan kaverillisuuden sekä asiakkaan huomioimisen asiakaspalvelutilanteissa koettiin tärkeäksi osaksi perehdyttämistä.

Café Seilan arvoihin perustuviin toimintatapoihin kuuluu se, että työntekijöihin luotetaan ja heillä on vapautta tehdä itsenäisiä päätöksiä esimerkiksi muokkaamalla annoksia asiakkaan toiveesta. Haastattelussa kävi vahvasti ilmi, että perehdytyksessä halutaan painottaa Café Seilan tapaa olla kaverillinen asiakkaille, jutella heille sekä yleisesti tapaa palvella asiakkaita rennolla otteella. Café Seilassa halutaan, että asiakkaat otetaan henkilökohtaisesti huomioon esimerkiksi kehumalla ja kuulumisien kysymisellä, mutta samalla on tärkeää, että jokainen työntekijä löytää oman tavan asiakaspalveluun, että palvelu tulee luonnostaan eikä kuin paperilta luettuna. Tärkeänä pidettiin myös, että perehdyttämisessä tulee ilmi, että toimintaa vodaan ja halutaan aina kehittää, ja jokainen saa sanoa kehitysideoita ja vaikuttaa asioihin.

Työpaikka osioon kuuluu työpaikan tiloihin, työvälineisiin, hyllypaikkoihin, siivousvälineisiin, jätehuoltoon, palautuspullojen lajitteluun sekä kahvilan reseptiikkaan perehdyttäminen. Tämän osion tarkoituksena on, että uusi työntekijä osaa perehdyttämisen jälkeen käyttää työpaikan tiloja yhteisten toimintatapojen mukaan ja tietää tavaroiden oikeat paikat. On tärkeää, että jokainen työntekijä tietää mistä kaikki löytyy ja osaa pitää huolta tavaroista koska kiireistä arkea helpottaa todella paljon, jos työpaikka ja työvälineet ovat hallinnassa.

Työsuhteeseen perehdyttäessä Café Seilassa halutaan huolehtia siitä, että jokaisessa perehdytystilanteessa käydään läpi työsuhteeseen niin että työntekijä ymmärtää sen sisällön, työajan ja sairauslomaan liittyvät käyttäneet. Omavalvonnan

ja anniskelun omavalvonnan läpikäyminen on tärkeää, jotta toimintatavat, hygienia-asiat ja turvallisuusasiat ovat kaikille selkeitä. Työvuorolistaan liittyvät käytänteet ja sen päivittämien, työvaateohjeistukset, taukokäytänteet ja työyhteisön vuorovaikutuksen pelisäännöt käydään perehdytyksen aikana läpi.

Työturvallisuuteen perehdyttäessä varmistetaan, että ensiapuvälineiden sijainti, niiden käyttäminen ja mahdolliset vaaratilanteet ovat työntekijän tiedossa. Pelastussuunnitelman, sammutusvälineiden sijainnin ja käytön opastus on tärkeää. Perehdyttäjän tulee huolehtia, että terävien työvälineiden oikeaoppisen käytön opastus ja varotoimet käydään huolellisesti läpi. Työturvallisuuteen liittyy myös paikan ja terassin lukitsemiseen liittyvien toimintatapojen ohjeistus ja läpikäynti.

Jokaisen perehdytystilanteen aikana tulee uudelle työntekijälle kertoa yksityiskohtaisesti hänen tulevat työtehtävänsä. **Työtehtävät** osiossa perehdytään erikseen aamu- ja iltavuorojen työtehtäviin sekä Café Seilassa olemassa oleviin työvuorojen tehtävälisiin, joista työntekijä voi aina tarkistaa kaikki vuorossa tehtävät asiat. Varmistetaan että työntekijä osaa käyttää kylmäkaappeja oikeanlaisesti ja tietää mistä raaka-aineet löytyvät, jonka jälkeen harjoitellaan kaikkien kahvilassa valmistettavien juomien sekä ruokien valmistus. Tähän perehdyttämisen osaan on hyvä varata riittävästi aikaa ja muistaa että opettelu vie aikaa ja se tapahtuu pikkuhiljaa työvuoroissa. Kahvilasta löytyykin seinältä reseptikat, joista voi katsoa ohjeita annosten ja juomien tekemiseen.

Työtehtäviä läpikäydessä ohjeistetaan Café Seilasta löytyvän viikkosiivouslistan (liite 4) käyttämiseen sekä siivousaineisiin ja jokapäiväisiin siisteyteen liittyviin tehtäviin ja tiskaamiseen. Kylmäkaappien ja pakastimien lämpötilojen tarkastaminen, terassiin liittyvät ohjeistukset, anniskeluun liittyvät toimenpiteet sekä yleiset hygieniaohjeistukset kuuluvat tähän osioon. Myös tukkuuormien purkaminen ergonomisesti sekä tukkulistojen tarkastaminen ja oikeaoppisen hyllytyksen opastus kuuluvat tähän osioon.

Koko tämän perehdyttämisen muistilistan avulla, kun jokainen kohta käydään yksitellen läpi, voidaan varmistaa se, että jokainen uusi työntekijä saa tasalaatuisen

perehdyttämisen. Muistilistaa päivitetään säännöllisesti aina tarvittaessa ravintolapäällikön toimesta. Muistilista on luotu Café Seilan Brandbookin visuaalisen ohjeistuksen mukaan, jotta se olisi sellaisenaan valmis otettavaksi käyttöön.

5.6 Perehdyttämisen ABC

Perehdyttämisen muistilistan avulla voidaan perehdyttää jokaisen osa-alueen mukaisesti kohta kerrallaan ja listaa voidaan pitää perehdytystilanteessa mukana ja käydä uuden työntekijän kanssa yhdessä läpi. Jotta perehdytys on tasalaatuista, johdonmukaista sekä tukee parhaan mahdollisen työhyvinvoinnin kehittämistä Café Seilassa, luotiin muistilistan lisäksi perehdyttämisen ABC, (liite 2) jonka avulla perehdyttäjä voi ennen perehdytystilannetta varmistaa oman osaamisensa perehdyttämiseen.

Perehdyttämisen ABC on jaettu kolmeen eri osuuteen: A: Perehdyttämisen tarkoitus, B: perehdytystilanteessa huomioidaan sekä C: Perehdyttämiseen tarvittavat asiat. Ideana on muistuttaa perehdyttäjää siitä, minkä takia laadukas perehdyttäminen on tärkeää, mitä kaikkea tulee muistaa omassa käyttäytymisessään perehdytystilanteessa ottaa huomioon sekä mitä tulee muistaa konkreettisesti ottaa perehdytystilanteeseen mukaan.

Perehdyttämisen tarkoitus- kohdassa ohjataan perehdyttäjää tarkastelemaan omaa ymmärrystään Café Seilan tavoitteista, arvoista sekä kulttuurista. Jotta nämä asiat osaa perehdyttää eteenpäin tulee niiden ensin olla itselle selkeitä. Työn laatuun, työturvallisuuteen liittyvät asiat sekä työn edellyttämän osaamisen ymmärtäminen on tärkeää, jotta osaa ottaa huomioon perehdytettävältä vaadittavat osaamiset ja tietotaito. Perehdyttäjän tulee ymmärtää miksi työilmapiirin luominen kannustavaksi ja positiiviseksi on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää. Café Seilan yrittäjiä haastatellessa tuli ilmi, että perehdyttämisessä on tärkeää muistaa jatkuva perehdyttäminen työvuoroissa ja pohdittiinkin että olisi hyvä pitää säännöllisesti kehityskeskusteluita. Jatkuva perehdyttäminen olisi hyvä tuoda myös arkisemmin viikkopalavereihin ja luoda kulttuuria, jossa kysytään kaikilta, miten he voivat ja miten toimintaa voitaisiin kehittää hyvinvoinnin kannalta pa-

rempaan suuntaan. Siksi perehdyttämisen tarkoitus kohdassa muistutetaan perehdyttäjää myös työntekijän kehittymisen seuraamisesta ja kehityskeskusteluiden tärkeydestä.

Perehdytystilanteessa huomioidaan - kohdassa on tarkoitus muistuttaa perehdyttäjää siitä, että hänen oma asennoitumisensa perehdytystilanteessa on tärkeää. Omalla käyttäytymisellä viestitään uudelle työntekijälle heti millainen kulttuuri ja ilmapiiri työpaikassa on. Asenteen tulisi olla vastaanottavainen, kärsivällinen ja erityisesti positiivinen. Perehdyttäjän tulee osata ottaa huomioon perehdytettävän yksilölliset oppimistavat, ymmärtää ja sietää keskeneräisyyttä sekä osaamattomuutta sekä osata asettua työntekijän asemaan perehdytystilanteessa. Riittävän ajan varmistaminen perehdyttämiseksi ja uuden oppimiseksi sekä työntekijän kuunteleminen, tukeminen ja kehitysideoiden vastaanottaminen ovat tärkeitä asioita perehdyttäjän muistaa perehdytystilanteessa.

Perehdyttämisen ABC:n viimeisessä osiossa: **Perehdyttämiseen tarvittavat asiat** halutaan muistuttaa perehdyttäjää siitä mitä kaikkea hänen pitää konkreettisesti huomioida ja huolehtia perehdytystilanteeseen mukaan. Konkreettisesti mukaan otettavia asioita on useita: perehdytyksen muistilista perehdytystilannetta ohjaamaan, työntekijän työsopimus, omavalvontasuunnitelma sekä anniskelun omavalvontasuunnitelma, työvaatteet, siivouslista, työvuorolista, työtehtäväliset sekä reseptit tulee olla valmiina ja esillä jotta niiden kaikkien läpikäynti perehdytystilanteessa on mahdollista. Lisäksi perehdyttäjän tulee vielä varmistaa, että hänellä on oma kokonaisvaltainen osaaminen ajan tasalla, jotta hän varmasti kertoo perehdyttäessä oikeat ajantasaiset toimintatavat ja ohjeet.

Perehdyttämisen ABC käydään perehdyttäjien kanssa aina tarvittaessa yhdessä läpi varmistaen, että jokainen sisäistää siinä mainittavat asiat. Siihen tehdään muutoksia ja sitä kehitetään yhdessä koko työyhteisön ideoin, jotta työhyvinvoinnin kannalta kaikki oleelliset asiat osataan ottaa huomioon aina uutta työntekijää perehdyttäessä. ABC:n ajantasaisuudesta vastaa ravintolapäällikkö. Samoin kuitenkin muistilista myös perehdyttämisen ABC on luotu Café Seilan Brandbookin visuaalisen ohjeistuksen mukaan, jotta se olisi sellaisenaan valmis otettavaksi käyttöön.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

On selvää, että työhyvinvointi on kaiken työssä viihtymisen ja jaksamisen perusta. Hyvä ilmapiiri, kannustava esihenkilö ja mielekkäät työtehtävät ovat työssä viihtymisen kulmakiviä. Jotta töiden aiheuttama kuormitus ei ole liian suurta ja töistä palautuminen onnistuu, on työpaikalla oltava perusasiat kunnossa. Työhyvinvointiin liittyy työntekijän työturvallisuuden varmistaminen, työntekijän hyvinvointi niin psyykkisesti kuin fyysisesti sekä myös työntekijän fiilis työpaikastaan työajan ulkopuolella.

Teoriaan syventyessä tuli ilmi tärkeitä seikkoja työhyvinvoinnin laajuudesta, joita en ollut aikaisemmin osannut ajatella. Työturvallisuus, oikeaoppiset työvälineet ja niiden huoltaminen sekä ergonomia työtä tehtäessä ovat fyysisen hyvinvoinnin edellytyksiä. Työhyvinvointiin panostaminen on kuitenkin myös paljon henkisen jaksaminen sekä työssä viihtymisen kannalta hyvin tärkeää.

Ravintola-alan historiaan tutustuessa selkeäksi jatkuvasti ajankohtaiseksi ongelmaksi ilmeni työn fyysinen kuormittavuus, seisomatyö, kuumat työolosuhteet sekä palautumisen vaikeus. Rankka työ ja liian vähäinen arvostus esihenkilöiden toimesta on ajanut ammattitaitoista henkilökuntaa muille aloille, ja työvoimapula onkin ollut koko historian ajan suuri ongelma ravintola-alalla. Tähän ongelmaan pitäisi koko ravintola-alalla johtoasemissa olevien henkilöiden ehdottomasti ottaa ryhtiliike ja alkaa panostamaan henkilökunnan työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen sekä ennen kaikkea töistä palautumiseen. Jotta työntekijät viihtyisivät töissä ja myös pysyvyys työpaikoilla paranisi, tulisi työolosuhteiden olla niin fyysisen kuin psyykkisen jaksamisen kannalta paljon parempia. Tähän panostamalla yritykset tekisivät myös taloudellisesti itselleen palveluksen, sillä hyvinvoiva työyhteisö on myös samalla paljon tuottavampi.

Haastattelun aikana ilmeni, että olimme kaikki yhtä mieltä siitä, että erityisesti ravintola-alalla tulisi taukojen laatuun panostaa erityisen paljon. Fyysisesti raskas työ sekä kiire ja asiakaspalvelu luovat yhdessä todella rankan työn. Resurssien hallinnalla tulisi jokaisessa ravintolassa panostaa siihen, että työntekijöillä olisi mahdollisuus kunnollisiin taukoihin, istumiseen ja lepäämiseen sekä ruokailuun

työpäivän aikana. Palautuminen työpäivän aikana on todella tärkeää eikä palautuminen saisi jäädä vain työajan ulkopuolelle. Esihenkilöiden arvostus työntekijöitä kohtaan sekä kannustava ilmapiiri ovat koko ravintola-alan kehityskohteita psyykkisen työhyvinvoinnin parantamisessa.

Työhyvinvointi osuuden tärkeimmiksi seikoiksi osoittautuvat palautuminen ja työilmapiiri. Työpäivän aikainen palautuminen koettiin yhdeksi suurimmista ongelmista ravintola-alalla taukojen vähyden vuoksi. Pehdyttämiseen liittyvän keskustelun aikana koettiin, että pehdyttämiseen tulisi käyttää tarpeeksi aikaa sillä se nähtiin investointina eikä kuluna. Jotta palvelun laatu pysyy samana, annokset ovat samanlaisia sekä asiakaspalvelun laatu on yhtenäistä, koettiin toimintatapojen pehdyttäminen hyvin tärkeäksi. Työolosuhteiden ehdottomasti isoimmaksi ongelmakohdaksi nousi taukojen puuttuminen, fyysisen työn tuoma rasite ja kiireen tuoma kireä ilmapiiri.

Pehdyttämisellä on todella iso vaikutus siihen voivatko työntekijät hyvin työpaikalla. Pehdyttäessä on toki todella tärkeää, että työntekijän turvallisuuteen työpaikalla sekä työtehtävien turvalliseen ja oikeaoppiseen osaamiseen panostetaan pehdyttäessä. Kuitenkin kaikki mikä liittyy työyhteisöön, kulttuuriin sekä työn aiheuttamiin tunnetiloihin tulisi pehdyttäessä kiinnittää erityishuomiota. Tunnetiloilla tarkoitan sitä, kuinka työntekijän tulisi löytää työstään tarpeeksi haastetta, jotta mielekkyys ja innostavuus pysyvät yllä, mutta kuitenkin ilman negatiivista stressiä ja lamauttavaa painetta. Lisäksi esihenkilöiden ja johdon arvostus ja kunnioitus sekä työn merkityksellisyys ovat tärkeitä tunteita työntekijälle. Pehdyttämällä työpaikan kulttuuriin, toimintatapoihin ja tutustuttamalla uusi työntekijä työyhteisöön ja työkavereihin voi pehdyttäjä auttaa uutta työntekijää löytämään paikkansa työyhteisössä.

Pehdyttäjän oma asenne ja käytöstavat vaikuttavat siihen millainen tunne työntekijälle tulee yrityksen kulttuurista. Esihenkilöillä on mahdollisuus vaikuttaa työntekijöiden viihtyvyyteen positiivisesti antamalla palautetta, kysymällä kuulumisia ja antamalla työntekijöille vastuuta sekä osoittamalla että heihin luotetaan.

Opinnäytetyön toimeksiantajan Café Seilan perehdytys suunnitelmaa laatiessa oli mielenkiintoista huomata, kuinka tutkimani teoriaviitekehys oli hyvin samassa linjassa sen kanssa mitä haastattelun aikana sain kuulla Café Seilan yrittäjien mielipiteitä työhyvinvoinnista ja perehdytyksestä. Teorian ja haastattelun aikana löytyneet yhtäläisyydet helpottivat perehdytys suunnitelman luomista paljon. Jotta löytyneitä ongelmakohtia työhyvinvoinnissa voidaan parantaa, tulee perehdyttäessä kiinnittää niihin huomiota. Perehdyttämisen ABC:n avulla jokaista perehdytystilannetta ennen voidaan varmistaa se, että perehdyttäessä muistetaan varmasti kiinnittää näihin kaikkiin oleellisiin asioihin huomiota.

Uskon että perehdyttämisen ABC:n sekä perehdyttämisen muistilistan avulla jatkossa Café Seilassa voidaan taata tasalaatuisempaa perehdytystä työntekijöille. Jatkuva perehdyttäminen on helpompaa ottaa jatkossa huomioon, kun esihenkilöt voivat perehdyttämisen ABC:n avulla varmistaa oman osaamisensa perehdyttämiseen sekä tarkistaa mitä asioita olisi hyvä aktiivisesti perehdyttää kehittymisen kannalta koko työyhteisölle.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon uutta ja huomasin monesti, että vaikka omaa kokemusta löytyy jo paljon, opin paljon tärkeitä seikkoja varsinkin työhyvinvoinnin näkökulmasta. Opinnäytetyöprosessin aikana haastattelut tukivat kirjoittamaani teoriaviitekehystä. Aikaisempi konkreettinen kokemus Café Seilalta ja sen kautta jo olemassa olevat tiedot kehittämistarpeista helpottivat ja kaiken oppimani ja kuulemani yhteen kasaamista ja perehdytys suunnitelman laatimista.

Kehittämistyön tuloksena syntyneiden perehdytyksen apuvälineiden eli muistilistan ja ABC-listan toimivuutta voidaan tulevana kesänä kokeilla konkreettisesti Café Seilalla ja niihin voidaan tehdä muutoksia ja korjauksia, jos sellaisia käytön aikana huomataan. Koska listat ovat suoraan käyttöön otettavissa ja niiden muokattavissa olevat versiot voidaan antaa sellaisinaan Café Seilan käyttöön, on niiden hyödyntäminen ja edelleen kehittäminen helppoa.

LÄHTEET

Akinbode, J., Falola, H. & Salau O. 2014. Induction and Staff Attitude towards Retention and Organizational Effectiveness. Viitattu 24.9.2023.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/68472621>

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. n.d. Haastattelut. Viitattu. 29.9.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

lisalo, L. 2021. Ravintola-alan tulevaisuus rakennetaan nyt. Viitattu 2.9.2023.

<https://skr.fi/ajankohtaista/ravintola-alan-tulevaisuus-rakennetaan-nyt>

Intro. 2021. Perehdyttämisen neljä tukipilaria. Viitattu

24.9.2023. <https://intro.fcgtalent.fi/blogit/perehdytyksen-nelja-tukipilaria/>

Järvinen, P. 2020. Miten johtaa ihmistä: 102 ohjetta esimiehille. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kallio, A. n.d. Litterointi. Viitattu 30.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Karikallio, H. & Kyösti, A. 2023. Koronapandemian ja rajoitusten vaikutukset matkailu- ja ravintola-alaan - Yhteenvedo ja johtopäätökset. Viitattu 2.9.2023.

<https://www.mara.fi/media/uutiset/koronapandemian-ja-rajoitusten-vaikutukset-matkailu-ja-ravintola-alaan.pdf>

Lankinen, H. n.d. Majoitus- ja ravitsemisala muuttuu - Kehityspiirteitä 1980-luvulta nykypäivään. Viitattu 3.9.2023. https://matkailijayhdistys.fi/application/files/9214/7747/5223/3.5_heikki_lankinen_majoitus_ja_ravitsemisala_muuttuu.pdf

Lehtinen, E. & Mikkola, P. 2019. Drawing conclusions about what co-participants know: Knowledge-probing question–answer sequences in new employee orientation lectures. Viitattu 24.9.2023. Vaatii käyttöoikeuden. <https://journals-sagepub-com.libproxy.tuni.fi/doi/epub/10.1177/1750481319847361>

Lindqvist, L. 2022. Työstä palautuminen. Viitattu 23.09.2023. https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Tyosta_palautuminen_9.6.221.pdf

Lith, P. 2021. Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Viitattu 3.9.2023. <https://www.vitriini.fi/ilmio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html>

Lindqvist, L. 2022. Työstä palautuminen. Viitattu 23.09.2023. https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Tyosta_palautuminen_9.6.221.pdf

Lith, P. 2021. Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Viitattu 3.9.2023. <https://www.vitriini.fi/ilmio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html>

Manka, M-L. & Manka M. 2023. Työhyvinvointi. 3 uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Palvelualojen ammattiliitto PAM. 2023. Matkailu- ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. Viitattu 3.9.2023.

<https://tes.pam.fi/category/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-tyontekijoiden-tyoehtosopimus/>

Peltoniemi, A. 2020. Koronapandemia iski rajusti matkailu- ja ravintola-alan kasvunäkymiin. Viitattu 2.9.2023. <https://www.vitriini.fi/talous/koronapandemia-iski-rajusti-matkailu-ja-ravintola-alan-kasvunakymiin.html>

Pennonen, M. 2021. Itsetuntemuksesta apua työhyvinvointiin. 1. painos. Helsinki: Oy Duodecim.

Pohls, M. 2016. Viini, laulu & taustajoukot. Hotelli- ja ravintolahenkilökunnan historia. Helsinki: Intokustannus.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. n.d. KvaliMOTV – Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 30.9.2023. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. n.d. KvaliMOTV – Teemahaastattelu. Viitattu 2.9.2023. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Ruokatieto. n.d. Ravintolat ruokakulttuurin edistäjinä. Viitattu 02.09.2023. <https://ruokatieto.fi/ruokatieto/ruokakulttuuri/kehitysvaiheet/ravintolat-ruokakulttuurin-edistajina/>

Saastamoinen, A. 2018. Ankea suomalainen ruokakulttuuri jäi menneille vuosikymmenille. Viitattu 2.9.2023. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/09/05/ankea-suomalainen-ruokakulttuuri-jai-menneille-vuosikymmenille>

Salo, M. 2023. Café Seilan Brandbook. Vaatii käyttöoikeuden.

Tarkkonen, J. 2018. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin johtaminen: organisaatiokyvykkyyden ja -tuloksellisuuden tärkeä edellytys. Helsinki: Unipress.

Työmotivaation säilyttäminen ja parantaminen. 2020. Verkkosivu. Viitattu 3.9.2023. <https://mcs.fi/tyomotivaation-sailyttaminen-ja-parantaminen/>

Työterveyslaitos. n.d. Pehdyttäjän TOP 10 -muistilista. Viitattu 24.9.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittymisen/pehdyttajan-top-10-muistilista>

LIITTEET

Liite 1. Pehdyttämisen muistilista: Café Seila

Pehdyttämisen muistilista

Café Seila:

Café Seila yrityksenä:

- Organisaation ja liikeidean esittely
- Arvot ja kulttuuri sekä arvoihin perustuva toiminnallinen pohja
- Asiakassegmentit
- Tavoitteet
- Henkilökunta
- Kaverillinen ja asiakkaan huomioiva asenne asiakaspalveluun

Työpaikka:

- Työpaikan tilat
- Työvälineet
- Reseptiikan esittely
- Tuotteiden hyllypaikat
- Siivousvälineet
- Jätehuolto ja kierrätys
- Palautuspullojen lajittelu

Työsuhte:

- Työsopimuksen läpikäynti, palkkaus, koeaika ja allekirjoitus
- Omavalvonnan läpikäynti, merkkeamiset ja allekirjoitus
- Anniskelun omavalvonnan läpikäynti ja allekirjoitus
- Työaika
- Työvuorot ja listan päivittäminen
- Sairauslomaan liittyvät asiat
- Työvaatteet
- Tautot
- Työterveys
- Työyhteisön vuorovaikutus

Pehdyttämisen muistilista

Café Seila:

Turvallisuus:

- Ensiapuvälineet ja mahdollisten tilanteiden läpikäynti
- Pelastussuunnitelma
- Sammutusvälineiden esittely
- Terävien työvälineiden opastus ja varotoimet
- Ovien, terassin ja bajamajan lukitseminen

Työtehtävät:

- Aamu- ja iltavuorojen työtehtävien läpikäyminen ja tehtävälisterien tarkastelu
- Kylmäkaappien oikeaoppisen käytön esittely
- Annosten tekemisen harjoittelu
- Avaamiseen ja sulkemiseen liittyvien toimenpiteiden läpikäynti
- Kassan käyttäminen
- Asiakaspalveluun ja asiakkaiden huomioimiseen liittyvät ohjeistukset
- Ruoan laittoon ja tiskaamiseen liittyvät tehtävät
- Siisteyteen liittyvät jokapäiväiset tehtävät ja siivouslistan päivittäminen
- Lämpötilojen tarkastaminen säännöllisesti
- Terassin siisteyteen liittyvät toimenpiteet
- Anniskeluun liittyvät toimenpiteet ja varotoimet
- Hygieniaopastus
- Tukkukuormien purkaminen ergonomisesti
- Tukkulisterien läpikäyminen ja tuotteiden oikeaoppinen hyllytys

Liite 2. Perehdyttämisen ABC: Café Seila

A	B	C
Perehdyttämisen tarkoitus:	Perehdytystilanteessa huomioidaan:	Perehdyttämiseen tarvittavat asiat:
yrityksen tavoitteiden ja arvojen ymmärtäminen	vastaanottavainen asenne työntekijän kysymyksiin	perehdyttäjän oman osaamisen ja ajantasaisuuden varmistaminen
työn laatu	kärsivällisyys ja positiivisuus	perehdytyksen muistilista
työturvallisuuden takaaminen	yksilöllisten oppimistapojen huomiominen	työntekijän työsopimus
työilmapiirin luominen kannustavaksi ja rennoksi	työntekijän kuunteleminen ja tukeminen, kehitysideoiden vastaanottaminen	omavalvontasuunnitelma sekä anniskelun omavalvontasuunnitelma
kehittymisen arvioiminen ja seuraaminen jatkuvan perehdytyksen avulla esim. kehityskeskustelut	asettuminen työntekijän asemaan perehdytystilanteessa	työvaatteet
työtehtävien, työpaikan toimintatapojen, ja arvojen mukaisen toiminnan ymmärtäminen	ymmärtää keskeneräisyyttä ja osaamattomuutta	siivouslistat, työvuorolistat, työtehtäväliset ja reseptiikka
työn edellyttämän osaamisen ymmärtäminen	riittävä aika perehdyttämiseen sekä uuden oppimiselle	

Liite 3. Haastattelulomake

**Haastattelu työhyvinvoinnista ja
perehdytyksestä Café Seilalla:****Työhyvinvointi:**

1. Mitä työhyvinvointi sinulle tarkoittaa ja kuinka tärkeänä pidät sitä?
2. Miten mielestäsi työpaikalla voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin sekä yrityksen että työntekijän toimesta?
3. Kuinka kesä 2023 sujui mielestäsi työhyvinvoinnin osalta Café Seilalla? Mitä olisi pitänyt tehdä paremmin?
4. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiat ottavat huomioon työhyvinvoinnin kannalta juuri ravintola-alalla?

Perehdyttäminen

1. Mitä ravintola-alalla perehdyttäminen pitää sisällään?
2. Miten Café Seilan liiketoimintaan perehdytettiin kaikki kahvilalla työskennelleet kesän 2023 aikana? Millaisia keinoja Café Seilalla käytettiin perehdyttämiseen?
3. Seilan perehdyttämisen kehityskohteet?

Työolosuhteiden parantaminen

1. Mitä ongelmakohtia näet ravintola-alalla työolosuhteissa?
2. Kuinka perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää, jotta ravintola-alan työolosuhteita voitaisiin parantaa?

Liite 4. Café Seilan viikkosiivouslista

CAFÈ SEILA VIIKKOSIIVOUSLISTA 2023

Päivämäärä ja kuittaus nimikirjaimella, kun tehtävä suoritettu:

	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
Omavalvonta mittaukset							
Jääkaapin pesu							
Pakastimen pesu							
Kylmäkaappien pesu							
Mikroaaltouunin pesu							
Kahvipannujen liotus ja pesu							
Ulkopöytien pyyhintä							
Palvelutiskin pyyhintä							
Hyllyjen pyyhintä							
Lattian pesu							
Keittiön tasojen pyyhintä							