

Salihenkilökunnan perehdytys- suunnitelma ravintola Perisco- peen

Suvi Vainonen

OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2023

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

VAINONEN, SUVI:

Salihenkilökunnan perehdytysuunnitelma ravintola Periscoppeen

Opinnäytetyö 30 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Lokakuu 2023

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Ratinan kauppakeskuksessa sijaitsevalle Ravintola Periscopelle. Ruokaravintolan lisäksi Periscopessa on cocktailbaari, kattoterassi sekä terassin päädyssä kaksi saunaa ja kolme jacuzziä sisältävä spa-osasto. Opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin selkeän salihenkilökunnan perehdyttämissuunnitelman laatiminen toimeksiantoyritykselle.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään perehdytystä ja sen lakisääteisyyttä sekä hyötyjä ja epäonnistuneesta tai puutteellisesta perehdytyksestä johtuvia haittoja. Teoriaosuudessa tarkastellaan myös perehdytyksen ja työhönopastuksen eroa sekä niiden keskinäistä suhdetta toisiinsa ja esitellään erilaisia perehdytysmenetelmiä. Toimeksiantoyrityksestä laadittiin lyhyt esittely ja sen perehdytyksen nykytila analysoitiin.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisin tutkimusmenetelmin tapaustutkimuksena, jossa perehdytysprosessi oli kehittämisen kohteena. Tiedonkeruu tapahtui aivoriihiyöpajassa, jossa kerättiin ajatuksia ja ideoita yrityksen työntekijä- ja esihenkilötasolta sekä ulkopuoliselta ravintola-alan ammattilaiselta. Työpajassa hyödynnettiin itseään korjaavaa haastattelumenetelmää ja aineiston analyysi aloitettiin jo työpajan aikana keräten muistiinpanot teemoitellen aiheittain. Palvelumuotoilun periaatteita hyödynnettiin osallistamalla sekä työntekijä- että esihenkilötasolla toimivia henkilöitä.

Teoreettisen viitekehyksen ja aivoriihiyöpajan aineiston pohjalta laadittiin salihenkilökunnan perehdyttämissuunnitelma sekä tervetuloinfo toimeksiantoyritykselle. Tervetuloinfoon koostettiin lyhyt yritysesitys, tärkeimmät yhteystiedot sekä ohjeistus työvaatuksesta, sairauslomista, työpaikkaruokailusta sekä työyhteisön pelisäännöistä. Perehdyttämissuunnitelmaan määriteltiin perehdytysmenetelmäksi vierihoitomenetelmä ja tehtiin muistilista perehdytysprosessin tueksi sekä lisättiin päivitetty versio ruokailevan asiakkaan palvelun kulusta. Opinnäytetyöhön sisällytettiin ehdotelma jatkotoimista perehdyttämisprosessin kehittämiseksi, kuten jo olemassa olevan perehdyttämiseen liittyvän kirjallisen sekä kuva- ja videomateriaalin koostaminen yhteen paikkaan sekä ohjeistusten täydentäminen. Tervetuloinfosta sekä muistilistasta ehdotettiin muokattavaksi omat versiot keittiöön sekä yrityksen toiseen ravintolaan.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysuunnitelma, työhönopastus

ABSTRACT

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

VAINONEN, SUVI:
Orientation Plan for Serving Staff of Restaurant Periscope

Bachelor's thesis 30 pages, appendices 7 pages
October 2023

This thesis was made as an assignment to create an orientation plan for the service staff of Periscope. Orientation and its benefits along with the possible harms of unsuccessful orientation were discussed in the theory part. The inter-relationship of orientation and mentoring with each other were observed and different orientation methods were studied. The present situation of orientation in Periscope was analyzed.

The thesis was carried out as a case study and the aim was to improve the orientation process. A brainstorming workshop was held to collect data. The self-correcting interview method was used in the workshop and the analysis of the material started during it, as the collected notes were organized under topics. The principles of service design were utilized by involving the employee and supervisor staff in the process.

An orientation plan for the serving staff and a welcome information were drawn up based on the theory and data. Working alongside of someone was defined as a method used for orientation. A proposal for further actions was gathering all the orientation material into one place and making own versions of the welcome info and check list for the kitchen staff and the company's other restaurant.

Key words: orientation, orientation plan, mentoring

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTYS	6
	2.1 Perehdytys ja työhönopastus	6
	2.2 Perehdytyksen menetelmät ja muodot	7
3	TOIMEKSIANTOYRITYS SEKÄ TOIMEKSIANTO	11
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	13
	4.1 Tutkimuksen lähestymistapa ja käytetyt menetelmät.....	13
	4.2 Aivoriihi 10.3.2023	15
5	PEREHDYTYSSUUNNITELMA	20
6	POHDINTA	22
	LÄHTEET	23
	LIITTEET	24
	Liite 1. Aivoriihen tukikysymykset.....	24
	Liite 2. Ravintola Periscopen tervetuloinfo	25
	Liite 3. Salihenkilökunnan perehdytyssuunnitelma	27

1 JOHDANTO

Uuden työntekijän työ yrityksessä alkaa hänen perehdyttämisestään. Vaikka työntekijä olisi työssään kokenut ja osaava, on hänet tutustutettava työyhteisöön sekä uuden työpaikan toimintatapoihin. Onnistunut perehdytys hyödyttää yritystä useammalla tapaa ja puutteellisesta tai epäonnistuneesta perehdytyksestä on aina haittaa. Suunnittelemalla ja varaamalla aikaa perehdytykseen varmistetaan, että jokainen työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja saa tarpeelliset valmiudet toimia uudessa työssään.

Toisinaan törmää tilanteisiin, jossa pelkkä työnopastaminen, eli käytännön työhön ohjaaminen, koetaan riittäväksi perehdyttämiseksi. Todellisuudessa työnhauksen tulisi olla vain osa perehdytysprosessia. Tämän opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käsitellään perehdytystä ja työnopastusta sekä niiden keskinäistä suhdetta. Lisäksi tarkastellaan perehdytyksen hyötyjä ja epäonnistuneen perehdytysprosessin haittoja yritykselle ja tutustutaan erilaisiin perehdytysmenetelmiin.

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona ravintola Periscopelle ja idea aiheesta syntyi, kun opinnäytetyön tekijä oli havainnoinut yrityksen perehdytysprosessia sekä perehdytettävän että perehdyttäjän osassa hieman sen jälkeen, kun hän aloitti työskentelyn toimeksiantoyrityksessä. Ennen tätä opinnäytetyötä ravintola Periscopessa on aina perehdytetty uudet työntekijät, mutta perehdytyksen tueksi olemassa oleva materiaali on melko suppea. Tällöin perehdytys on paljon perehdyttäjistä kiinni ja helposti saattaa unohtua käsitellä jotain oleellista.

Opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin koostaa Periscopelle selkeä salihenkilökunnan perehdytysuunnitelma. Siitä tulee löytyä oleelliset asiat, joita uuden työntekijän kanssa käsitellään ja sillä varmistetaan, että jokainen uusi työntekijä saa yhdenvertaisen perehdytyksen. Suunnitelman laatimiseen osallistettiin yrityksen eritasoisia työntekijöitä ja haettiin ulkopuolista näkökulmaa muun muassa keräämällä aineistoa aivoriihityöpajassa.

2 PEREHDYTYKSI

2.1 Perehdytys ja työhönopastus

Perehdytys on prosessi, joka alkaa jo organisaation sekä uuden työntekijän ensimmäisestä kontaktista ja jonka aikana uusi työntekijä tulee osaksi organisaatiota (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Perehdytystä on uuden työntekijän tutustuttamista työpaikkaan, sen tapoihin ja ihmisiin sekä työhön liittyviin odotuksiin (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Perehdytys ei ole vain työhönopastusta, vaan työhönopastus on osa perehdytysprosessia (Kjelin & Kuusisto 2003, 37). Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä vaiheita, jotka johtavat siihen, että uusi työntekijä pääsee osaksi organisaatiota sekä työyhteisöä ja oppii työtehtävänsä (Joki 2021, 86). Työhönopastuksena voidaan pitää itse työhön, sen vaiheisiin, osiin ja edellytyksiin tutustuttamista (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Hyvin perehdytetty työntekijä pääsee nopeasti osaksi työyhteisöä. Perehdyttäessä tulee tutustuttaa uusi työntekijä työpaikan toimintakulttuuriin sekä yhteisiin käytäntöihin ja niiden merkitykseen. (Työterveyslaitos n.d.) Hyvällä ja perusteellisella perehdyttämisellä lisätään uuden työntekijän turvallisuudentunnetta ja mielialaa sekä sitoutetaan hänet nopeammin toimimaan tulosta tekeväksi työyhteisön jäseneksi (Joki 2021, 86).

Perehdytys on merkittävää työturvallisuuden sekä työn sujuvuuden varmistamiseksi. Perehdyttäminen ei ole vain uuden työntekijän opastusta, vaan se tulee nähdä jatkuvana prosessina, jolla on tärkeää työsuhteen alkutaipaleen lisäksi etenkin työpaikan muutostilanteissa. (Työterveyslaitos n.d.) Työnantajan tulee tarkkailla työympäristöä sekä sen turvallisuutta jatkuvasti ja varmistettava, että työn terveellisyyteen ja turvallisuuteen vaikuttaviin seikkoihin panostetaan tarpeellisella huolellisuudella organisaation kaikissa osissa (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 8).

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan jokaisen työntekijän riittävästä perehdyttämisestä työpaikan työolosuhteisiin, laitteiden sekä työvälineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Työntekijälle on annettava opetusta myös vaarati-

lanteiden välttämiseksi sekä mahdollisten säätö-, korjaus- ja huoltotilanteiden varalta. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 14.) Sen lisäksi, että perehdytyksestä huolehtiminen on lakisääteistä, hyvä perehdytys on hyödyksi yritykselle. Onnistuneen perehdytyksen myötä työntekijä sitoutuu työyhteisöön ja pääsee alkuun nopeasti ja tehokkaasti, jolloin parhaimmillaan nykyisten työntekijöiden taakka helpottuu ja yrityksen työteho kasvaa. (Eklund 2020.)

Työnantaja on velvollinen tiedottamaan työntekijää työpaikan turvallisuuteen ja työolosuhteisiin vaikuttavista asioista ja huolehtimaan näiden riittävästä ja asianmukaisesta käsittelystä työntekijöiden tai heidän edustajansa sekä työnantajan kesken (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 17). Työhönopastuksella ehkäistään vaaratilanteita sekä mahdollisia rasitusvammoja ohjeistamalla mahdollisimman ergonomisiin työtapoihin. Pelisäännöistä keskustelemalla puolestaan voidaan ehkäistä henkistä kuormitusta, syrjintää sekä väkivallan uhkaa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Hyvin perehdyttämällä on mahdollista ehkäistä virheitä, joilla olisi negatiivinen vaikutus yrityksen maineeseen. Virheet voivat aiheuttaa välittömiä kustannuksia, esimerkiksi hyvityksinä, ja pahimmillaan asiakasmenetyksiä. Lisäksi maineen ja laadun heikentyminen voi alentaa työntekijöiden motivaatiota sekä sitoutumista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.) Virheitä välttämällä säästetään myös aikaa, kun yhden tai useamman työntekijän ei tarvitse niitä korjata. Tehtäviinsä perehdytetyllä työntekijällä ei ole myöskään jatkuvasti tarvetta keskeyttää muiden työskentelyä. (Joki 2021, 86.)

2.2 Perehdytyksen menetelmät ja muodot

Perehdyttämiseen, sen aikatauluun ja vastuunjakoon tulee olla suunnitelma ennen uuden työntekijän aloittamista (Työterveyslaitos n.d.). Perehdytysohjelma tulee laatia perusteellisesti niin, että sen käyttöönotto on helppoa ja se toimii apuna kaikille perehdytykseen osallistuville. Ajan kanssa se muodostuu yhteiseksi tavaksi ja sitä on helppo päivittää tarpeen mukaan. (Joki 2021, 89.)

Perehdyttäjälle kirjallinen suunnitelma toimii muistilistana ja auttaa kantamaan perehdytysvastuun. Tarkistuslistassa voi esimerkiksi olla yrityksen toiminta,

henkilöstö, toimintatavat ja tilat, työaika ja -vuorot, palkka-asiat, turvallisuusasiat, sisäinen viestintä sekä muut asiat. Vaihtoehtoisesti lista voidaan laatia päiväkohtaisesti aikataulutettuna. (Joki 2021, 89–93.) Työturvallisuuskeskuksen (2022) perehdyttämisen tarkistuslista on tehty sovellettavaksi eri työpaikoilla. Listan tarkoitus on tukea perehdytysprosessia ja auttaa sekä perehdyttäjää että perehdytettävää seuraamaan prosessin edistymistä. Tarkistuslista on jaettu kolmeen suurempaan kokonaisuuteen, jotka ovat organisaatio ja yrityksen toimintaan liittyvät asiat, työsuhteeseen liittyvät asiat sekä toiminta työpaikalla. Jokainen osio sisältää tarkemman listauksen osioon liittyvistä asioista. (Työturvallisuuskeskus 2022, 4–12.) Muistin tuen lisäksi hyvin tehty kirjallinen suunnitelma säästää aikaa itse opetustilanteille (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdyttäminen aloitetaan uuden työntekijän vastaanottamisella ja perehdytyksen vaiheiden käsittelyllä. Työntekijälle esitellään työnkuva ja esimerkiksi tavoitteet sille, missä vaiheessa tulokkaalta oletetaan itsenäistä työskentelyä. Lisäksi käsitellään, mikä rooli työntekijällä on yrityksen strategian ja tavoitteiden saavuttamisessa. (Joki 2021, 87.) Organisaatiosta ja sen tavoitteista riippuen perehdytys voi olla sopeuttavaa, vuorovaikutteista tai näitä molempia. Sopeuttavan perehdytyksen tavoite on uuden työntekijän sopeuttamista työhönsä niin, että toimintatavat ja tehtävät säilyvät täysin ennallaan. Vuorovaikutteisessa perehdytyksessä ajatellaan perehdyttämisprosessi mahdollisuutena hyödyntää uuden työntekijän osaamista, jolloin perehdyttäessä korostuu avoimuus uuden työntekijän osaamista ja ulkopuolista näkemystä kohtaan. (Kupias & Peltola 2009, 29.)

Vierihoidoperehdytyksessä uusi työntekijä koulutetaan työtehtäviinsä seuraten ja tehden työtä kokeneemman työntekijän kanssa. Menetelmän hyvä puoli on, että uusi työntekijä voidaan perehdyttää yksilöidysti ja perehdytykselle on selkeä vastuuhenkilö. Vierihoidoperehdytyksen laatu on kuitenkin perehdyttäjän motivaation sekä osaamisen varassa ja näiden puute on riski perehdytyksen onnistumiselle. Pahimmassa tapauksessa uusi työntekijä joutuu oppimaan työnsä täysin omatoimisesti. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.) Perehdytys voi edetä esimerkiksi niin, että perehdytettävä on ensin havainnoijan roolissa, josta edetään siihen, että hän avustaa perehdyttäjää. Tämän jälkeen roolit vaihdetaan, eli perehdyttäjä siirtyy havainnoimaan ja avustamaan, perehdytettävän

hoitaessa työtehtäviä. Tällä menettelyllä uuden työntekijän on mahdollista oppia turvallisesti ja kysellä tarpeen mukaan työtehtäviin liittyvistä askarruttavista asioista, ja lopulta suoriutua työstä itsenäisesti. (Joki 2021, 87.)

Organisaation halutessa yhtenäistää tai tehostaa perehdytystä, voidaan menetelmäksi valita malliperehdyttäminen. Silloin luodaan perehdyttämisen tueksi toimintamalleja ja -ohjeita sekä jaetaan perehdyttäminen yleisperehdyttämiseen ja työhönopastukseen. Yleisperehdyttäminen on se osa, joka voidaan toteuttaa samalla tavalla koko organisaatiossa ja siitä vastuussa voi olla organisaation henkilöstöosasto. Työhönopastus jää puolestaan työyksikön hoidettavaksi ja vierihoitomenetelmän oppeja soveltamalla tuetaan malliperehdyttämisen onnistumista. Malliperehdyttämisen hyvä puoli on se, että perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdytyksen tueksi on valmiiksi materiaaleja, joka helpottaa perehdyttäjien työtä. Riskeinä menetelmässä on työhönopastuksen ja yleisperehdyttämisen liiallinen eriytyminen sekä perehdyttämisen jäykistyminen. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.) Perehdytyksen tasalaatuisuus on tärkeää, sillä jokaisella uudella työntekijällä on oikeus saada hyvät ja tasavertaiset lähtökohdat työsääntötoimimiselle (Pajula 2021).

Laatuperehdyttämisessä pyritään nimen mukaisesti jatkuvasti parantamaan perehdytyksen laatua. Vastuu perehdytyksestä ja sen kehittämisestä on työyksiköissä. Perehdytykseen nimetään vastuuhenkilö, mutta parhaimmillaan koko tiimi osallistuu perehdytykseen ja on sitoutunut kehittämään perehdytysprosessia. Laatuperehdyttäminen vaatii hyvän suunnitelman ja jatkuvaa seuranta, jotta prosessin kehittäminen on mahdollista. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Perehdytys voidaan myös jakaa osiin, joista kootaan kullekin perehdytettävälle optimaalinen kokonaisuus. Tällainen räätälöity perehdytys vaatii hyvin jäsenellään perehdytysprosessin lisäksi perehdyttäjältä taitoa tunnistaa ja yhdistää osiot perehdytettävän tarpeiden mukaisesti. Perehdytettävältä vaaditaan aktiivisuutta ja motivaatiota osallistua oman perehdytys suunnitelman laatimiseen. Mikäli uusi työntekijä aloittaa työssä, jossa työtehtävät ja vaadittu osaaminen on tarkkaan määritelty, voidaan perehdytysmenetelmäksi valita dialoginen perehdytys. Kyseisessä menetelmässä perehdytys suunnitellaan ja toteutetaan jatkuvassa vuoropuhelussa perehdytettävän kanssa ja sitä mukautetaan tarpeen mukaan

koko prosessin ajan. Dialogisessa perehdytyksessä korostuu molempien, uuden työntekijän ja työyhteisön, toisiltaan oppiminen. (Kupias & Peltola 2009, 40–42.)

Perehdytys tai sen osia voidaan toteuttaa digitaalisessa muodossa verkkoperehdytyksenä. Verkkoperehdytys sitoo vähemmän työntekijäresursseja ja mahdollistaa joustavuuden perehdytysajankohdan ja -paikan suhteen. Se myös takaa tasalaatuisen perehdytyksen kaikille ja digitaalista materiaalia on mahdollista kerrata tarvittaessa. Materiaali on toteutettavissa useissa eri muodoissa, kuten tekstinä, äänenä, videona sekä kuvina, ja se voi vaatia perehtyjältä vuorovaikutteisuutta, jolloin se tukee erilaisia oppimistyyliä. (Pajula 2021.)

3 TOIMEKSIANTOYRITYS SEKÄ TOIMEKSIANTO

Periscope on paitsi ravintola, elämyksiä tarjoava kohtaamispaikka, jossa voi piipahtaa lasillisella ystävän kera, järjestää erilaisia ja -kokoisia tilaisuuksia sekä ruokailla pidemmän tai lyhyemmän kaavan mukaan. Kauppakeskuksen kuudennessa kerroksessa sijaitsee Periscopien ravintola sekä kattoterassi, joka on pohjoismaiden suurin avoterassi. Terassin päädyssä on Periscopien Spasasto, johon kuuluu kaksi saunaa, kolme jacuzziä sekä takkahuone ja kabinetti. Periscope ulottuu vielä seitsemänteen kerrokseen cocktailbaarillaan. (Ravintola Periscope n.d.)

Kuudennen kerroksen ravintolassa tarjoillaan kaikkiin maailman kolkkiin ulottuvan fuusiokeittiön makuja. Vaihtoehtoja on niin lyhyemmän kaavan mukaan ruokaileville, kuin pidemmistä menuista kiinnostuneille nautiskelijoille. Periscopessa noudatetaan osin social dining -konseptia, eli osa annoksista tarjoillaan pöytäseurueen kesken jaettaviksi. Ruokailua täydentää juomat, joita henkilökunta osaa suositella ruoan kanssa yhdistettäväksi sekä asiakkaan mieltymysten mukaan. Laaja juomavalikoima sisältää alkoholillisia sekä alkoholittomia vaihtoehtoja niin viineistä, oluista, virvokkeista kuin cocktaileista ja mocktaileista. (Ravintola Periscope n.d.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tehdä suunnitelma ravintolan salihenkilökunnan perehdyttämiseen Periscopessa. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön valmistuttua Periscopessa on selkeä perehdytysuunnitelma, jossa on oleelliset asiat, joita uuden työntekijän kanssa on käsiteltävä. Suunnitelma varmistaa sen, että jokainen uusi työntekijä saa yhdenvertaisen perehdytyksen ja voi toimia myös ehdotuksena asioista, joista olisi hyvä olla olemassa selkeät, kirjalliset ohjeistukset. Periscopien muita alueita, eli terassia, baaria ja spata, sivuttiin tässä opinnäytetyössä vain niiltä osin, kuin salihenkilökunnan perehdytyksen kannalta on välittömästi oleellista.

Ennen tätä opinnäytetyötä ravintola Periscopessa on perehdytetty uudet työntekijät, mutta perehdytyksen tueksi olemassa oleva materiaali on melko suppea, eikä löydettävissä yhdestä paikasta. Tämä johtaa siihen, että perehdytys on

paljon perehdyttäjistä kiinni ja helposti voi unohtua käsitellä jotain oleellista. Kirjallisia ohjeistuksia ei ole kovin paljoa ja moni asia on muistin varassa, eli olemassa hiljaisena tietona. Yritykselle on tehty video-ohjeistuksia, joita on jaettu työntekijöille Whatsapp-sovelluksen kautta. Koska Periscope sijaitsee Ratinan kauppakeskuksessa, jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu pakollinen kauppakeskuksen digitaalinen turvallisuuskoulutus.

Ensisijaisesti tämän opinnäytetyön myötä tehdyn perehdytys suunnitelman on tarkoitus hyödyttää toimeksiantoyritystä. Koska perehdytys on kokonaisuutena melkoisen laaja, rajataan tämä opinnäytetyö vaiheittaiseen perehdytys suunnitelmaan, jonka pohjalta yrityksessä voidaan lähteä kehittämään esimerkiksi oleellisia kirjallisia toimintaohjeita. Tästä opinnäytetyöstä voi olla hyötyä myös muille toimijoille, jotka haluavat kehittää perehdytysprosessiaan. Tällöin on kuitenkin muistettava, että jokainen organisaatio on erilainen ja samat tavat ja prosessit eivät välttämättä sovi jokaiseen paikkaan.

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen lähestymistapa ja käytetyt menetelmät

Tapaustutkimusta tehdessä on tarkoitus tuottaa yksityiskohtaista tietoa tapauksesta, joka voi olla esimerkiksi yritys tai yrityksen tuote, palvelu tai prosessi. Sitä voidaan käyttää kehittämistyön pohjana, kun tarkoituksena on tuottaa kehittämisideoita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 52.) Perustutkimuksessa paneudutaan järjestelmällisesti aiheen tutkimiseen ja selvittämiseen, mutta tehdessä ammatillista tutkimusta pääpaino on soveltavassa tutkimuksessa, eli siinä, kuinka olemassa olevaa tietoa voidaan soveltaa ja kehittää käytännössä käytettäväksi. (Hetemäki 1999, Vilkan mukaan 2021, 18–19.) Pehdytysuudistamista lähestyttiin tapaustutkimuksena, jossa Ravintola Periscopien salihenkilökunnan pehdytysprosessi oli kehityksen kohteena. Pehdytys on hyvin konkreettisesti työelämään kytköksissä, joten kehitystyö oli samaan aikaan ammatillista, soveltavaa tutkimusta.

Tyypillisesti tapaustutkimuksessa määritellään alustava kehittämisetehtävä, jonka jälkeen siihen pehdytään ja tarvittaessa täsmennetään kehittämisetehtävää. Empiiristä aineistoa voidaan kerätä sekä analysoida monin eri tavoin, kuten haastatellen tai havainnoiden. Lopuksi kehittämisetehdään kerätyn tiedon pohjalta. (Ojasalo ym. 2020, 54.) Kehittämisetehtäväksi määritettyä pehdytysuudistamista varten selvitettiin teoreettiseen viitekehykseen peilaten toimikiantoyrityksen nykytilaa ja kartoitettiin mitä pehdytysuudistamiseen pitää sisällyttää. Kerätyn aineiston pohjalta tehtiin pehdytysuudistamista sekä ehdotus, kuinka kehittää sitä vielä pidemmälle jatkossa.

Laadullisessa tutkimuksessa on pohjana todellisen elämän kuvaaminen ja moninaisen todellisuuden koostaminen. Tutkijan on tyypillistä olla lähellä tutkittavia tai jopa osallistua toimintaan. Tulokset ovat tutkijan perusteltuja tulkintoja ja niiden luotettavuus nousee, mikäli ilmiötä tutkitaan useammasta eri näkökulmasta. (Ojasalo ym. 2020, 105.) Laadullinen tutkimusmenetelmä ei sulje pois määrälliselle tutkimukselle tyypillisiä tilastotietoja, mutta laadullista tutkimusta tehtäessä ajatellaan, että yksilöllinen toiminta ei aina selity tilastoista. Laadullinen tutkimus-

nen on subjektiivista ja tutkijan oma ajatusmaailma voi vaikuttaa valintoihin sekä tulkintaan. (Sajama 1993; Laine 2001; Varto 1992, Vilkan mukaan 2021, 67–68.)

Laadullista tutkimusta tehtäessä haastatteluaineiston analysointi aloitetaan usein aineiston keruuvaiheessa. Mikäli tutkija on itse haastattelemassa, voi hän havainnoida ja luoda malleja sekä kerätä lisää aineistoa tekemiensä havaintojen pohjalta. (Hirsjärvi & Hurme 2022, kappale 7.1.) Teemoittelussa tarkastellaan haastateltavien vastausten säännönmukaisuuksia ja mahdollisia ääriryhmiä, ryhmitellään aiheita yhteisten piirteiden mukaan sekä tarkastellaan ilmenneiden ilmiöiden yhteyksiä toisiinsa (Ojasalo ym. 2020, 110–111). Tässä opinäytetyössä näitä haastattelun analysointimenetelmiä sovellettiin aivoriihityöpajan aineistoon. Teemoittelu tapahtui työpajan aikana keräten aineistoa lokeroitain ja analysointivaiheessa otsikoiden eri lokeroiden aineisto sekä tarvittaessa tarkentaen.

Itseään korjaavalla haastattelumenetelmällä tarkoitetaan sitä, kun haastattelutilanteessa haastattelija tiivistää sekä tulkitsee haastateltavan kertomaa jo haastattelun aikana ja käsittelee tulkintoja haastattelun aikana haastateltavan kuullen. Näin haastateltavalla on mahdollisuus korjata mahdolliset virhetulkinnat sekä tarkentaa asioita. (Hirsjärvi & Hurme 2022, kappale 7.1.) Aivoriihityöpajassa itseään korjaavuus tuli esille työpajan vetäjän tulkintoja tarkennettaessa ja työpajan osallistujien kommentoimissa sekä täydentäessä toistensa kommentteja ja ajatuksia.

Palvelumuotoilu on palvelun kokonaisvaltaista kehittämistä sen kaikilla tasoilla aina yrityksen strategiasta asiakaskontakteihin. Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä kehittämistä ja siinä on tarkoitus luoda asiakkaan kannalta helppoja ja hyödyllisiä konsepteja, jotka ovat organisaatiolle tehokkaita ja kannattavia. Tietoa hankitaan erilaisin menetelmin ja kaikki palvelukonseptin eri tahot osallistetaan kehitystyöhön. (Ojasalo ym. 2020, 71–72.) Tätä tutkimusta ei toteutettu palvelumuotoiluprosessina, mutta sille ominaista osallistamista hyödynnettiin. Aivoriihityöpajaan osallistui organisaation eri tason työntekijöitä ja ulkopuolista näkökulmaa tuova alan työntekijä. Perehdytysuunnitelman laatimisvaiheessa

suunnitelmaa luetutettiin ja täydennettiin perehdyttävien työntekijöiden kommenttien perusteella.

4.2 Aivoriihi 10.3.2023

Kun ideointiin osallistuu useampia henkilöitä, on siihen mahdollista saada kaikki ratkaisuun liittyvät henkilöt osaksi ja ihmisten on helpompi sitoutua ratkaisuun, kun he ovat päässeet mukaan kehittämään sitä. Aivoriihessä usein edetään tavoitteiden määrittämisestä riihen toimintaperiaatteiden läpikäyntiin, siitä ideointiin ja lopulta ideoiden rajaamiseen. Vetäjän rooli on kirjata ideoita, jakaa puheenvuoroja ja vauhdittaa ideointia, mikäli se hidastuu. (Ojasalo ym. 2020, 161–162.)

Aivoriiehen suunniteltiin osallistujiksi tarjoilijoita sekä vuoropäällikkö tai -päälliköitä ja ulkopuolisena osallistujana alan ammattilainen, joka teoriassa voisi hakea Periscoppeen töihin ja olla tätä kautta tulevaisuudessa perehdytettävänä organisaatiossa. Suunnitelma aivoriihelle oli ensin herätellä aiheeseen keskustelemalla siitä, mitä perehdyttäminen on ja miksi se on tärkeää sekä työhönopastuksen ja perehdytyksen eroista sekä kuinka ne liittyvät toisiinsa. Siitä siirrytään ideointiin, jossa kerätään yhteen perehdytyksen tärkeät osa-alueet ja ideat sekä millä tavoilla näihin voidaan uutta työvoimaa perehdyttää. Lopuksi ryhmitellään, rajataan ja priorisoidaan listattuja ajatuksia, keskustellen ja perustellen.

Aivoriihityöskentely toteutettiin 10.3.2023 ja siihen osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi Periscopesta tarjoilija sekä vuoropäällikkö ja ulkopuolinen ammattitarjoilija. Opinnäytetyön tekijä avasi aivoriihityöskentelyn kertomalla osallistujille, että se on osa tätä opinnäytetyötä ja sen tarkoituksena on kehittää ravintola Periscoppen salihenkilökunnan perehdytysprosessia ja tehdä perehdytysuunnitelma. Opinnäytetyön tekijä johti keskustelua ja teki muistiinpanoja. Tukikysymyslistaa (liite 1) ei käyty läpi vuoropuhelumaisesti vaan se toimi keskustelun johdattelussa hyvänä muistilistana sekä tukena keskustelun ylläpidossa.

Perehdytys ja työhönopastus sekä niiden ero

Työpajaan osallistujille ero perehdytyksestä ja työnopastuksesta herätti pohdintaa ja ennestään ne olivat kaikille enemmän yhdessä käsitelty asia. Perehdytyksen määriteltiin olevan prosessi, jonka aikana työntekijälle tulee tutuksi organisaatio, sen tavat ja arvot sekä työyhteisö. Työnopastus on käytännön opastusta esimerkiksi työmenetelmiin ja käytettäviin laitteisiin.

Molemmilla, perehdytyksellä ja työnopastuksella, on tärkeä tarkoitus uuden työntekijän aloittaessa organisaatiossa. Niiden todettiin liittyvän vahvasti toisiinsa ja tapahtuvan osin päällekkäisesti. Esiin nousi myös se, että toisinaan perehdytys on ollut joissain paikoissa pelkkää työnopastusta, jolloin kokonaisuudessaan jää todella paljon oleellisia puutteita uuden työntekijän opastukseen.

Perehdytyksen hyödyt, haasteet ja ongelmat

Aivoriihityöskentelyn osallistajat olivat yhtä mieltä siitä, että hyvä perehdytys helpottaa niin perehdytettävän kuin muidenkin työntekijöiden työskentelyä. Virheiden mahdollisuus pienenee, eikä näin muille työntekijöille koidu kuormitusta niiden korjaamisesta. Onnistuneen perehdytyksen ajateltiin myös lisäävän uuden työntekijän tunnetta siitä, että hän on tervetullut työyhteisöön. Käsiteltäessä perehdytyksen hyötyjä, osallistajat luonnollisesti alkoivat etsiä vertailua ongelmakohdista liittyen epäonnistuneeseen tai liian suppeaan perehdytykseen ja näistä käytiin vertailevaa keskustelua.

Epäonnistuneen tai liian suppean perehdytyksen koettiin aiheuttavan uuden työntekijän epätietoisuutta siitä, miten asiat tulisi tehdä sekä tätä kautta aiheuttuvia turhia virheitä. Suurimmaksi nimetyksi ongelmaksi perehdytyksen puutteellisuudessa koettiin se, ettei uusi työntekijä tiedä miten ja kenelle tulisi ilmoittaa sairastumistapauksissa tai hukatessaan avaimen. Toinen pinnalle noussut yleiseksi koettu virhe oli, että oletetaan uuden työntekijän osaaminen tietynlaiseksi, varmistamatta onko hänellä millaiset taidot ja valmiudet ennestään. Tämä aiheuttaa perehdytykseen puutteita asioissa, jotka perehdyttäjät olettaa jokaisen tarjoilijan osaavan.

Uusi työntekijä ja hänen osaamisensa osaksi työyhteisöä

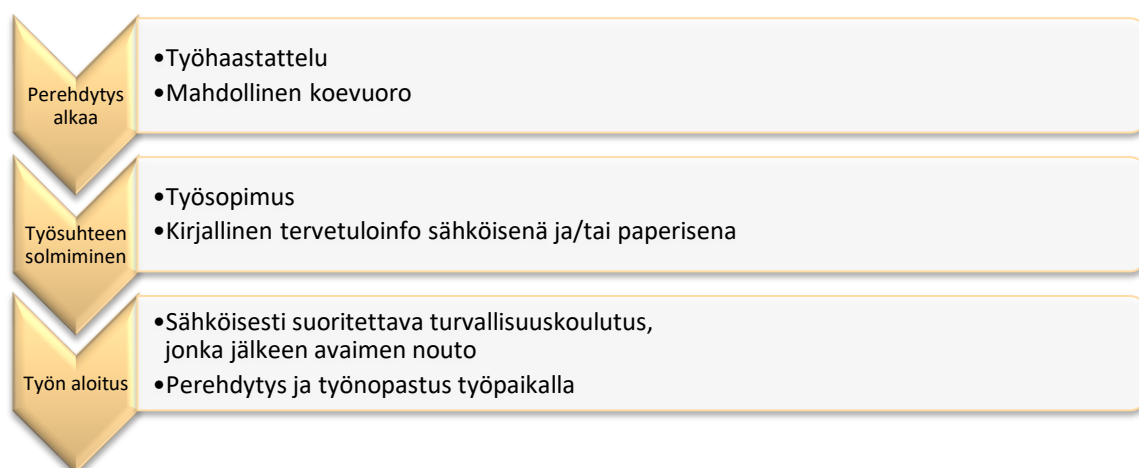
Käsitellessä uuden työntekijän integroimista osaksi työyhteisöä sekä hänen aiemman osaamisensa hyödyntämistä, osallistajat nostivat esille perehdyttäjän

roolin. Perehdyttäjän roolin todettiin olevan ohjaava, mutta samanaikaisesti tulisi myös kysellä ja kuunnella, jolloin annetaan uudelle työntekijälle mahdollisuus tuoda esiin hänen aikaisempaa osaamistaan ja sitä kautta myös mahdollisesti löytää uusia, parempia toimintamalleja työn tekemiseksi. Uuden työntekijän ajatuksia ei tule tyrmätä vain toteamalla, että meillä on aina tehty näin, vaan kuunnellaan avoimesti ja tarvittaessa perustellaan, miksi asioita tehdään tietyllä tavalla. Samalla ollaan avoimia ja voidaan yhdessä perustelut huomioiden pohtia, onko syytä muuttaa työpaikan toimintatapoja.

Esille nousi myös se, että uusi työntekijä esitellään nykyisille ja kerrotaan eri roolit, eli esimerkiksi ketkä ovat esihenkilöitä ja missä asioissa ollaan kehenkin yhteydessä. Uutta työntekijää ei syrjitä, vaan kohtelu on tasavertaista ja hänet otetaan mukaan porukkaan alusta saakka.

Mitä asioita ja missä järjestyksessä perehdytyksessä käsitellään

Aivoriihessä määriteltiin perehdytyksen aikajana perehdytyksen alkumetreiltä ensimmäiseen varsinaiseen työvuoroon saakka. Kuvio 1 on luotu aivoriihityöpaikan muistiinpanojen pohjalta ja kuvaa perehdytyksen vaiheita (kuvio 1) ja niiden keskeisiä elementtejä. Perehdytys määritettiin alkavaksi jo työhaastattelussa, jolloin uudelle mahdolliselle työntekijälle annetaan tietoa työpaikan konseptista sekä siitä, mikä työnkuva tulee olemaan. Mahdollisessa koevuorossa perehdytään konseptiin tarkemmin ja aloitetaan työnohjaus sekä ravintolaan ja henkilökuntaan tutustuminen.



Kuvio 1. Perehdytysprosessi vaiheittain

Aivoriihen osallistujat pitivät tärkeänä, että Periscopopen konsepti sekä palvelutuote, jota myydään, käsitellään huolella ennen työnopastusta. Uusi työntekijä tutustutetaan nykyisiin työntekijöihin, kerrotaan esihenkilöiden nimet ja painotetaan, että kysyä saa ja pitää, mikäli joku asia askarruttaa. Lisäksi esitellään tilat ja kerrotaan ennen kaikkea mistä löytyy hätäpoistumistiet ja sammuttimet.

Kun perehdytyksessä edetään itse työntekoon, opastetaan käytännön töihin ja eri laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön. Näihin sisältyy muun muassa tarjoilu ja siihen liittyvät konseptin mukaiset tavat, kassan, varausjärjestelmän sekä laitteiden, kuten astianpesukoneiden ja kahvinkeitinten, käyttö. Tarjoilun ohessa tapahtuviin töihin, kuten esimerkiksi astiahuoltoon, lautasliinojen taitteluun ja kattamiseen, annetaan tarvittava määrä opastusta.

Perehdytystavat, työhjeet ja aikataulu

Kokemusten perusteella aivoriihen osallistujien mielestä toimivin tapa perehdyttää on nimetä perehdytykseen vastuuhenkilö, käydä keskeiset asiat läpi ja sen jälkeen toimia niin sanotussa kevyttyövuorossa. Kevyttyövuorossa uusi työntekijä tekee alkuun työtä toisen työntekijän parina, eikä perehdytettävää tule ensimmäisissä vuoroissa laskea kokonaisuena työntekijänä työvuoroon. Taitotason ja omaksumistahdin mukaisesti uutta työntekijää kannustetaan ja ohjataan yhä itsenäisempään työskentelyyn. Työpajassa määritettiin, että perehdytyksen tärkein pohja luodaan työntekijän osaamisen mukaan kahden tai kolmen ensimmäisen työvuoron aikana. Kuitenkin tiedostettiin, että perehdytys jatkuu vielä senkin jälkeen ja on tärkeää koko työsuhteen ajan, etenkin mahdollisten muutostilanteiden kohdalla.

Osallistujien mielestä perehdytyksen tueksi tehdään muistilista perehdyttäjälle sekä kirjallisena ohjeistus palvelun kulusta asiakkaan saapumisesta ruokailun loppuun. Kirjallinen tervetuloinfo päivitetään ja annetaan mielellään jo työsuhteen solmimisvaiheessa, nykyisen ensimmäisen työvuoron sijaan. Osallistujien listaamana tervetuloinfossa tulee sisällyttää yrityksen sekä ravintolapäällikön yhteystiedot, lyhyt yrityseseittely ja info työvaatetuksesta, sairauslomista, työpaikkaruokailusta, työsuhte-eduista sekä työyhteisön pelisäännöistä. Perehdyttäjän muistilista koostetaan aiemmin tässä luvussa käsiteltyjen, aivoriihityöpajassa esiin tulleiden, asioiden pohjalta. Molempien muodoksi valikoitui sähköinen tie-

dosto, jonka voi lukea koneelta tai tulostaa ja tervetuloinfo on annettavissa uudelle työntekijälle hänen toiveidensa mukaan joko sähköpostin välityksellä tai tulosteena. Saadakseen avaimen, uuden työntekijän on suoritettava turvallisuuskoulutus netissä ja linkki sitä varten välitetään työsuhteen alkaessa.

Perehdytyksen onnistuminen ja seuranta

Työpajassa oltiin yhtä mieltä siitä, että perehdytyksen onnistumista tulee seurata heti perehdytyksen alkuvaiheilta ja jatkaa mahdollisuuksien mukaan useamman kuukauden. Alkuun voidaan keskustella perehdytettävän kanssa siitä, onko asiat käsitelty selvästi ja kaipaako hän lisää opastusta joihinkin asioihin liittyen. Perehdyttäjä havainnoi toimintaa jo ensimmäisistä työvuoroista alkaen ja tarvittaessa täydentää perehdytystä. Samassa vuorossa olleiden havainnot sekä mahdolliset asiakaspalautteet otetaan myös huomioon. Mahdollisista puutteista ei syyllistetä uutta työntekijää, vaan kerrataan asiat ja näistä oppimalla täydennetään tai muutetaan perehdytys suunnitelmaa.

Työntekijöiden kanssa käydään kehityskeskusteluita, joissa kehityskohteita käsitellään rakentavassa hengessä. Käsiteltävät kehityskohteet eivät rajoitu vain työntekijän henkilökohtaisiin, vaan työntekijää kannustetaan nostamaan esiin havaitsemiaan mahdollisia kehitystarpeita niin perehdytystä, työyhteisöä kuin työpaikkaa ja toimintatapoja kohtaan. Työntekijöille voidaan tehdä kysely, joka toteutettaisiin anonymisti työajalla. Näin kenenkään vastaaminen ei jää kiinni siitä, haluaako käyttää omaa aikaansa siihen ja palautetta uskalletaan mahdollisesti antaa avoimemmin myös puutteita koskien.

5 PEREHDYTYSSUUNNITELMA

Kerätyn aineiston pohjalta tehtiin ensimmäinen versio uusitusta tervetuloinfoista sekä perehdytys suunnitelmasta. Molemmat tehtiin sähköiseen muotoon, jolloin ne ovat tarvittaessa muokattavissa ja aivoriihityöpajan yhteenvedon mukaisesti jaettavissa sähköisesti sekä tulostettavissa paperiversiona. Tervetuloinfo tehtiin Canva -ohjelman avulla pdf-tiedostomuotoon ja perehdytys suunnitelma tehtiin word-tiedostoksi. Tervetuloinfo laadittiin päivittämällä vanhaa infoa aivoriihityöpajassa kerätyn aineiston perusteella. Perehdyttäjän muistilista koostettiin teorian ja aivoriihityöpajan aineiston pohjalta. Ennen käyttöönottoa molemmat luetettiin yrityksessä esihenkilöillä, jotka hoitavat perehdytystä ja heidän kommenttien pohjalta tehtiin pieniä lisäyksiä ja muokkauksia muun muassa tervetuloinfoista löytyviin pelisääntöihin.

Tervetuloinfoa (liite 2) jaettiin kesätyöntekijöille, joilta kysyttiin jälkepäin palautetta infon selkeydestä ja kattavuudesta. Tervetuloinfon koettiin sisältävän tarvittava info selkeässä muodossa ja se toimi hyvänä johdatteluna varsinaisen perehdytysprosessin aloitukseen. Infoa ei koettu myöskään liian pitkäksi, vaan sen malttoi kerralla lukea jo ennen töiden alkua. Uusien työntekijöiden kanssa keskustellessa ei noussut esiin tervetuloinfoon lisättäviä asioita.

Varsinaiseen perehdytys suunnitelmaan (liite 3) kirjoitettiin lyhyt ohjeistus perehdyttäjälle sekä sivun mittainen muistilista perehdytyksen tueksi. Muistilista on tulostettavissa jokaista perehdytettävää varten ja siihen voi merkitä muistiin, kun asiat on käsitelty. Kun listaa päästään viemään käytäntöön, sitä voidaan muokata ja kehittää tarpeen mukaan. Perehdytys suunnitelmaan lisättiin päivitetty versio aiemmasta perehdytys materiaalista tarjoilun kulku aina asiakkaan vastaanottamisesta heidän poistumiseensa. Tarve lisäyksille suunnitelmaan on jo tiedossa, sillä ainakin kuorman purkuun ja kuormakirjojen tarkistamiseen sekä iltaisin tapahtuvaan kaappien täyttöön ja tarvittavien täydennysten hakuun varastoista, kaivattiin kirjallista ohjeistusta.

Perehdytyksen seuranta tehdään jatkossakin havainnoimalla sekä keskustelemalla perehdytettävän kanssa. Tämän lisäksi ehdotetaan aivoriihityöpajassa

esille tulleiden perehdytystä koskevien kyselyiden teettämistä. Etenkin kesäaikaan, kun kausityöntekijöitä perehdytetään useampi samoihin aikoihin, voidaan helposti toteuttaa nimetön kysely. Parhaimman vastausprosentin tähän saa, mikäli se toteutetaan pakollisena, työajalla täytettävänä kyselynä. Työajan käyttö aiheuttaa kustannuksia yritykselle, joten kysely tulee suunnitella hyödyllistä dataa tuottavaksi, jotta kerätty tieto on vähintäänkin kustannusten arvoista. Perehdytettävien lisäksi palautetta kerätään perehdyttäjiltä ja saatu palaute tulee ottaa mahdollisuutena kehittää perehdytys suunnitelmaa ja muistilistaa paremmaksi.

Jo tehdyt ohjevideot sekä muut ohjeet ehdotetaan koottavaksi tässä opinnäytetyössä tuotetun materiaalin kanssa yhteen paikkaan, jonne jatkossa tallennetaan kaikki perehdytykseen ja työhönopastukseen liittyvä materiaali. Perehdytys suunnitelmaan tulisi laatia kirjallinen ohjeistus illan kaappien täytölle ja olemassa olevat ohjevideot tulisi käydä läpi sekä kartoittaa tarvitaanko niitä lisää. Kun materiaali on tallennettuna yhteen paikkaan, ja jos verkkoperehdytys otetaan osaksi yrityksen perehdytysprosessia, olemassa olevista videoista ja ohjeistuksista tulee tehdä tarkistuslista. Lista toimii perehdyttäjän apuna, kun hän toteuttaa seuranta verkkoperehdytyksen onnistumisesta perehdytettävän kanssa. Tervetuloinfo ja perehdytys suunnitelma on tehty Periscopopen salityöntekijöitä ajatellen, mutta niitä voidaan hyödyntää muokkaamalla niistä omat versiot keittiölle sekä yrityksen toiseen ravintolaan.

6 POHDINTA

Perehdyttäminen on suuressa roolissa uuden työntekijän työyhteisöön mukautumisessa sekä sitouttamisessa, riippumatta siitä onko kyseessä kokenut vai kokemattomampi työntekijä. Hyvin suunniteltu perehdyttämisprosessi helpottaa perehdyttämistyötä ja onnistunut perehdytys auttaa uutta työntekijää kehittymään nopeammin tulosta tekeväksi organisaation jäseneksi. Tällöin tulokkaan aloittaminen ei myöskään rasita työyhteisön muita jäseniä samaan tapaan kuin puutteellisesta tai epäonnistuneesta perehdytyksestä johtuvien virheiden korjaaminen. Perehdytys tulee nähdä kokonaisuutena, johon tulee työnopastuksen lisäksi sisällyttää yrityksen toimintamallin, arvojen sekä työyhteisön esittely.

Vierihoidon menetelmä nousi aivoriihityöpajassa jo ennestään toimivaksi perehdytysmenetelmäksi tarjoilutyössä ja se määriteltiin suunnitelmaan käytettäväksi niin, että uuden työntekijän vastuu omasta tekemisestään siirretään hänelle hiljalleen perehdyttäjän tukemana. Perehdytys suunnitelmaan tehtiin prosessin tueksi muistilista, joka apunaan perehdyttäjä käsittelee asiat tulokkaan kanssa. Lisäksi päivitettiin tervetuloinfo, jota ehdotetaan jatkossa annettavaksi työntekijälle jo ennen varsinaista työn aloitusta, mutta viimeistään ensimmäiseen työvuoroon saapuessa.

Perehdytysprosessi on laaja kokonaisuus ja tässä opinnäytetyössä onnistuttiin tekemään tuotoksena perehdytys suunnitelma, joka toimii Periscopen salihenkilökunnan perehdytyksen tukena sekä toimeksiantoyritykselle hyvänä pohjana lähteä rakentamaan laajempaa perehdytys materiaalia. Ehdotuksena jatkokehittämiseksi Whatsapp-sovellukseen jaettu video- ja kuvamateriaali tulee käydä lävitse ja perehdytykselle käyttökelpoinen materiaali tallentaa yhteen paikkaan, jossa se on helposti saatavilla. Se olisi ollut tehtävissä jo tämän työn puitteissa, ellei ajatus siitä, että kyseinen materiaali on jo sellaisenaan potentiaalista perehdytys materiaalia, olisi tullut aikataulullisesti liian myöhään. Lisäksi tulee korostaa tarve lisäohjeistuksille ja aloittaa niiden laatiminen.

LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Verkkosivu. Viitattu 9.2.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>

Eklund, A. 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta. Huolehdi 5 avainkohdasta. Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti Brik. Verkkosivu. Viitattu 09.02.2023. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523458123>

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. E-kirja. 7., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. Vaatii käyttöoikeuden. [https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:7\(\(20\)Perehdytt\(\(e4\)minen](https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:7((20)Perehdytt((e4)minen)

Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2020. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-6. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pajula, A. 2021. Työntekijän perehdytys verkossa – mitä on digiperehdytys. Mediamaisteri. Verkkosivu. Viitattu 18.10.2023. <https://www.mediamaisteri.com/blog/ty%C3%B6ntekij%C3%A4n-perehdytys-verkossa-mit%C3%A4-on-digiperehdytys>

Perehdyttämisen tarkistuslista. 2022. 11., uudistettu painos. PDF-dokumentti. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 13.10.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf>

Ravintola Periscope. n.d. Verkkosivu. Viitattu 9.3.2023 <https://www.ravintolaperiscope.fi>

Työterveyslaitos. n.d. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Verkkosivu. Viitattu 25.9.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>

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

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Aivoriihen tukikysymykset

1. Mitä perehdytys on?
2. Mitä eroa on perehdytyksellä ja työnopastuksella?
3. Miksi perehdyttää?
4. Mitä hyötyä perehdytyksestä on uudelle työntekijälle sekä organisaatiolle?
5. Mitä hyötyä uuden työntekijän aiemmasta osaamisesta voi olla organisaatiolle?
6. Kuinka uuden työntekijän osaamisen hyödyntämistä voidaan tukea perehdytyksen avulla?
7. Miten voidaan tukea uuden työntekijän mahdollisimman nopeaa ja sujuvaa integroitumista osaksi työyhteisöä?
8. Mitä asioita perehdytyksen aikana tulisi käydä läpi?
9. Onko uusien työntekijöiden kohdalla tullut esille ongelmia, jotka mahdollisesti johtuvat puutteellisesta perehdytyksestä? Jos on, niin mitä?
10. Kuinka esiin tulleita asioita voidaan käydä läpi perehdytettävän kanssa?
11. Minkälaisella aikataululla tulisi perehdyttää?
12. Miten esille tulleet asiat tulisi priorisoida? Missä järjestyksessä mitäkin asioita tulisi käydä läpi?
13. Mistä esille tulleista asioista tulisi tehdä kirjalliset työhohjeet?
14. Mikäli kirjallisia työhohjeita tehdään, missä muodossa niiden tulisi olla?
15. Kuinka perehdytyksen onnistuneisuutta voidaan mitata ja seurata?

Liite 2. Ravintola Periscopen tervetuloinfo

PERISCOPE

BAR RESTAURANT TERRACE

Tervetuloa töihin Periscopeen!

Periscope

Periscope on avattu Kauppakeskus Ratinan yhteyteen 2018. Haluamme Periscopessa tarjota asiakkaalle elämyksiä ja kokonaisvaltaista viihtyvyyttä. Periscopeen sopii niin poiketa lasilliselle tai ruokailemaan shoppailun lomassa, kuin tulla nauttimaan pitkän kaavan illallista tai istumaan iltaa Lounge barin tai terassin puolella herkullisten juomien parissa. Pohjoismaiden suurimman terassin päädyistä löytyvä saunasasto luo loistavat puitteet ajanviettoon erikokoisille ryhmille, esimerkiksi virkistys-, polttari- ja syntymäpäivien viettoon. Kaikki työntekijämme ovat tärkeässä roolissa, jotta voimme taata asiakkaalle parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen jokaisella kertaa.

Aukioloajat

MA - TO klo 11-23, PE klo 11-00 (02), LA klo 12-02, (SU klo 13-18)

Lounas ma-pe klo 11-14. Keittiö sulkeutuu ma-la klo 22, su klo 17.

Periscopen aukioloissa voi olla poikkeuksia esimerkiksi juhlahyhistä johtuen. Näistä informoidaan erikseen.

Yhteystiedot

Julia Vuori <i>Ravintolapäällikkö</i>	Suvi Vainonen <i>Vuoropäällikkö</i>	Ravintola Periscope
puhelinnumero sähköpostiosoite	puhelinnumero sähköpostiosoite	050 5128411 info@ravintolaperiscope.fi

Työvaatteet

Osa työvaatteista tulee käyttöön Periscopelta, osa tulisi löytyä itseltä. Työntekijä on vastuussa työvaatteiden siisteydestä sekä pesusta. Työsuhteen päättyessä Periscopesta käyttöön saadut työvaatteet tulee palauttaa omalle esihenkilölle. Pitkät hiukset tulee olla työvuoroissa sidottuina.

Ravintolasali

- Naiset: Mekko sekä laukku Periscopesta, omat mustat sukkahousut sekä työkengät
- Miehet: Työpaita sekä esiliina Periscopesta, omat mustat työhousut sekä -kengät

Baari sekä terassi

- Työpaita Periscopesta, omat mustat työhousut sekä -kengät

(jatkuu)

Yleistä

- **Sairaslomat:** sairastumisista ilmoitetaan viipymättä Julialle (ravintolapäällikkö) tai Suville (esim. Julian ollessa lomalla tai muuten tavoittamattomissa) puhelimitse. Sairausajan palkkaa maksetaan vain sairauslomatodistusta vastaan. Sairauslomatodistuksen saa julkisen terveydenhuollon kautta omalta terveysasemalta tai, terveysasemien ollessa suljettuna, olemalla yhteydessä terveystalujen neuvontaan.
- **Työterveys:** Ratinan Pirte. Työterveyteen hakeudutaan ainoastaan työtapaturmien johdosta sekä työhöntulotarkastukseen. Työsuhteesi alettua saat ohjeet työhöntulotarkastuksen varaamiseen.
- **Ruokailu:** Henkilökunnalla on mahdollisuus ruokailuun työpaikalla ja työpäiviltä peritään automaattisesti ruokarahavähennys palkasta. Mikäli nautit omia eväitä tai et syö työpäivän aikana, tulee työvuoron kohdalle Maraplaniin merkitä "ER" eli ei ruokarahaa, jolloin sen päivän osalta ei perintää tehdä. Tarkemmat ohjeet henkilökuntaruokailuun saat työsuhteen alkaessa.
- **Avaimet:** Saadaksesi avainlätjän, on sinun ensin suoritettava Ratinan turvallisuuskoulutus. Saat tähän ohjeet sähköpostitse viimeistään työsuhteesi alkaessa. Turvallisuuskoulutuksen suoritettua avainlätkä on haettavissa Ratinan infosta. Työsuhteen päättyessä avainlätkä on palautettava Ratinan infoon ja kuva tositteesta, että avain on palautettu, laitettava viestillä Julialle/Suville.
- **Edut:** Työntekijämme saavat omista ravintoloissa -50% ruoasta sekä juomasta (1+1). Lisäksi Ratina-appiin saa henkilökuntakortin, jolla saa useista Ratinan liikkeistä etuja. Saat henkilökuntakortin käyttöönotosta ohjeet samaan aikaan turvallisuuspassin suoritusohjeiden kanssa.

Pelissäännöt

Työelämän pelissäännöt pätevät monessa työpaikassa ja voivat olla jo ennestään tuttuja, mutta tässä oleellimmat, joita työyhteisössämme noudatetaan:

- Saavu työvuoroon ajoissa työvaatteisiin pukeutuneena.
- Työvaateista pidetään huolta ja niiden tulee olla siistit työvuoroissa.
- Työvuoroihin ei tulla alkoholin tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisena, eikä niitä käytetä työvuorojen aikana.
- Tauolle lähtiessä huolehditaan, että vuorossa oleva esihenkilö ja tarvittaessa muut työntekijät tietävät siitä. Tauot pidetään porrastetusti, eli eri aikaan samassa työpisteessä työskentelevien kanssa. Mikäli työskentelet työpisteessä yksin, pyydä joku toisesta työpisteestä tauottamaan.
- Paikkojen siisteydestä huolehtiminen on kaikkien vastuulla, eli esimerkiksi pukuhuoneessa sekä toimistossa huolehditaan siitä, ettei jätetä tavaroita lojumaan hajan hajan. Tällä on suora vaikutus meidän kaikkien viihtyvyyteen työssä.
- Työntekijät eivät vietä vapaa-aikaa ravintolan tiloissa ravintolan ollessa kiinni.
- Työkavereita kohdellaan kunnioittavasti, eikä minkäänlaista kiusaamista, syrjintää, häirintää, epäkunnioittavaa puhetta tai käytöstä tule sietää tai tehdä. Mikäli koet tai näet tällaista käytöstä työkaverin tai asiakkaan johdosta, kerrothan siitä viipymättä kenelle tahansa esihenkilölle.
- Puhalletaan yhteen hiileen ja muistetaan, että meillä kaikilla on sama tavoite luoda elämyksiä ja saada asiakkaat viihtymään.

Salihenkilökunnan perehdytysuunnitelma

Ravintola Periscope

Päivitetty 10/2023

(jatkuu)

1 Perehdytys

Salin uusien tarjoilijoiden perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti vuorossa oleva vuoropäällikkö. Kaikki uudet työntekijät saavat tervetuloinfon viimeistään ensimmäiseen työvuoroon saapuessa ja heidät perehdytetään käyden perehdyttäjän muistilista läpi. Ensimmäisissä vuoroissa uusi työntekijä toimii perehdyttäjän kanssa työparina, jolloin toimintatapoja voi oppia perehdyttäjältä mallia ottaen, siirtyen perehdyttäjän tukeman työskentelyn kautta itsenäiseen työskentelyyn.

Perehdyttävän kanssa keskustelemalla ja hänen toimintaansa havainnoimalla varmistetaan, että hän on ymmärtänyt käsitellyt asiat. Annetaan mahdollisuus kysyä mieltä askarruttavista asioista ja kuunnellaan häntä. Ollaan avoimin mielin ja muistetaan, että uudella työntekijällä voi olla hyviä ideoita ja ajatuksia toimintamme kehittämiseksi. Muistetaan kysyä myös palautetta perehdytyksestä ja kirjata muistiin, mikäli tulee esille tarve perehdytys suunnitelman päivittämiseksi.

Vaikka perehdytykselle nimetään vastuuhenkilö, kannustetaan myös muut neuvomaan tulokasta ja kerrotaan, että keneltä tahansa saa kysyä neuvoa ja pyytää apua tarvittaessa.

Perehdyttäjän muistilista

Tervetuloa Periscopeen - lappu	Voidaan antaa jo työsopimusta tehdessä, mutta viimeistään ensimmäisessä työvuorossa. Varmistetaan, että uusi työntekijä on sen lukenut ja jos on jotain kysyttävää tai tarkennusta vaativaa.	
Periscope yrityksenä	Käy lyhyesti liikeidea läpi ja varmista, että on tiedossa, että toimitaan laadukas palvelu edellä.	
Ihmiset	Esittele paikalla olevat (myös keittiö ja baari) ja käy läpi: <ul style="list-style-type: none"> - salin vuoropäälliköt - ravintolapäällikkö - omistajat 	
Paikat	<ul style="list-style-type: none"> - Ravintolasali - Lounge bar - Terassi ja spa - Henkilökunnan tilat: pukuhuone, suihku-mahdollisuus, toimisto, wc:t - Varastot: pukkari, kylmiö, pakastin, taco-varasto, kolo, span varasto, P1: pullosäilöt ja muu varastointi 	
Salin toiminta	<ul style="list-style-type: none"> - Tavarat, mistä löytyy mitäkin - Asiakaspalvelu, kts. palvelun kulku s.3 - Siisteys ja astiahuolto - Kattaminen - Avaus ja sulkeminen sekä näiden muistilistat - Ruoka- ja juomalistat - Pöytäkartta ja alueet - Misaus 	
Koneet ja laitteet	Näytetään, mistä löytyy, miten toimii ja puhdistus <ul style="list-style-type: none"> - Kahvinkeitin - Espresso-kone - Tiskikone - Jääpalakoneet 	
Kassa	<ul style="list-style-type: none"> - Pöydän avaus - Ruokien ja juomien bongaus - Keittiöviestit: allergiat ja muut huomiot - Eri maksutavat 	
Tableonline - varausjärjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> - Miten katsoa varaukset ja merkitä tulleeeksi - Varausten ottaminen ja muokkaaminen 	
Kirjalliset ohjeet ravintolassa	<ul style="list-style-type: none"> - Cocktail -ohjeet - Viini-infot - Ravintolan avaus- ja sulkumuistilistat - Tilitysohje 	
Muut	<ul style="list-style-type: none"> - Tauot - Henkilökuntaedut - Fressi 	

Palvelun kulku

Kun huomaat asiakkaan, tervehdi kohteliaasti, toivota tervetulleeksi. Samaten poistuvia kiitetään ja heipataan, vaikka ei olisi ollut oman pöydän porukkaa.

Periscopessa käy niin ruokailevia asiakkaita, kuin terassille tai baariin tulevia. Saapuvat asiakkaat toivotaan tervetulleeksi ja kysytään esimerkiksi ovatko ruokailemaan tulossa. Ruokailemaan tulevilta kysytään, onko heillä pöytävarausta, jonka jälkeen tarkistetaan varausjärjestelmästä, mikä pöytä on heille varattuna tai mihin pöytään voi ilman varausta asiakkaat laittaa. Mikäli tilaa ei juuri sillä hetkellä ole, mutta pöytä vapautuu pian, voidaan ehdottaa asiakkaalle, että poikkeaa aperitiivilla lounge barissa tai terassilla. Terassille/baariin tulleet asiakkaat ohjataan/palvellaan tilanteen mukaan.

Palvelun kulku asiakkaan istuttua ruokailemaan:

- Viedään ruokalistat, toivotetaan tervetulleeksi.
- Kysytään ovatko käyneet ennen, onko konsepti tuttu? Mikäli ei kerrotaan lyhyesti ruokalistasta: *etusivulla snackit ja starterit toimii alkupaloina, mutta niistä voi myös koostaa koko ruokailun. Toisella sivulla löytyy pääruoat ja oikealta lisukkeet, joilla pääruokaansa voi täydentää. Lisukkeet sopivat myös täydentämään etusivun annoksista koottua kokonaisuutta. (Mikäli lapsia: lasten lista löytyy lisukkeiden alta, siitä saa myös yksittäisiä annoksia. Kaikki pääruoat on saatavilla lapsille puolikkaina puoleen hintaan.) Seuraavalta sivulta löytyy valmiit menukokonaisuudet Periscope ja Scope, eli lyhyempi ja pidempi maistelumenu. Viimeisellä sivulla on jälkiruoat. Olemme social dining -ravintola ja osa annoksista tarjoillaan jaettavina. Suositellaan/kannustetaan jakamiseen: voi jakaa kaiken tai ottaa alkuruokia ja/tai lisukkeita jaettavaksi.*
- Myydään aperitiivit: ehdotetaan jotakin ja muistetaan, että myös alkoholittomia vaihtoehtoja on. Kysytään haluavatko asiakkaat vettä kuplilla vai ilman.
- Tarjoillaan asiakkaalle vesi sekä mahdolliset aperitiivit.
- Kun asiakas on valmis tilaamaan, otetaan ruokatilaus. Kysymällä saako pääruoan kylkeen olla lisuketta tai maistuisiko alkuun jotain snack -listalta (mikäli asiakas ei itse sellaisia automaattisesti tilaa), voidaan tehdä helppoa lisämyyntiä.
- Kysytään ruokajuomat, muistetaan tässäkin alkoholittomat vaihtoehdot, mikäli ei alkoholillista juomaa tilata. Tilanteen mukaisesti juomia myydään lisää ruokailun aikana: pöydässä käydessä varmistetaan, että juomatilanne on kunnossa ja käydään erikseen kysymässä, haluaako asiakas lisää juomaa, mikäli huomataan lasin olevan melkein tyhjä.
- Ensimmäiset ruoat nousee keittiöstä pyytämättä (mikäli tarvitset tavanomaista enemmän aikaa, infoa siitä keittiöön), seuraavat pyydetään pöydän numeron mukaisesti. Huolehdi, että pöydässä on tarvittavat ruokailuvälineet ja ruokajuomat ennen ruokien vientiä.
- Vähintäänkin pääruoan kohdalla pöydässä tulisi käydä kysymässä, maistuuhan ruoka. Muuten silmäillä ja jos näyttää tarpeelliselta, niin käydä katsomassa, että kaikki on ok. Mikäli annoksessa on vikaa (esim pihvi väärässä kypsyydessä), se palautetaan keittiöön ja asia korjataan. Mikäli et ole varma, kuinka korjata tilanne, pyydä työvuorossa olevalta esihenkilöltä apua.
- Asiakkaan syötyä lautaset viedään tiskiini, jossa roskat ja ruoantähteet tyhjäntään roska-/bioastiaan, ruokailuvälineet tulee omaan astiaan, lautaset ja kulhot omiin pinoihinsa: samantyyppiset keskenään samaan pinoon.
- Pääruoan jälkeen tarjotaan asiakkaalle jälkiruokalistaa (ellei asiakas syö menua/ole jo tilannut jälkiruokaa) ja otetaan mahdollinen jälkiruokatilauk. Myydään jälkiruokaviini tai kahvia/teetä jälkiruokalle. Mikäli asiakas ei ota jälkiruokaa, silti voi myydä jotain juomaa: kahvia/teetä, avecia, drinkkiä ym.
- Kun asiakas pyytää laskun, se viedään ja asiakas laskutetaan. Laskun kanssa viedään suklaata (1/asiakas) sekä meidän postikortti ja asiakkaalle kerrotaan, että sen voi halutessaan täyttää ja me hoidamme sen lähetyksen merkin kera. Tilanteen mukaan asiakkaalle suositellaan vielä piipahtamista lounge barissa/terassilla.