

# Perehdytys suunnitelman luominen kahvilayritykselle

Saura Pohjonen

OPINNÄYTETYÖ  
Marraskuu 2023

Tradenomi  
Yrittäjyys ja tiimijohtaminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tradenomi  
Yrittäjyys ja tiimijohtaminen

Pohjonen Saura  
Perehdytys suunnitelman luominen yritykselle Kahvila Laikku

Opinnäytetyö 41 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Marraskuu 2023

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda yritykselle Kahvila Laikku perehdytys suunnitelma. Tavoitteena oli myös syventyä perehdytyksen eri osa-alueisiin. Hyvän ja suunnitelmallisen perehdytyksen tavoitteena on pienentää henkilöstökustannuksia, eli vähentää virheitä ja käytettyjä työtunteja, sekä lisätä työhyvinvointia.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdytyksen eri osa-alueita, sekä siihen liittyvää lainsäädäntöä ja sen merkitystä. Varsinaista perehdyttämistä käsitellään suunnittelusta käytännön toteutukseen ja perehdytyksen arviointiin. Aihetta lähestytään myös työoikeudellisesta näkökulmasta. Tuon opinnäytetyösäni esiin perehdyttämiseen liittyviä säädöksiä, jotka koskevat muun muassa työturvallisuutta.

Lähdeaineisto koostuu kirjallisuudesta, sähköisistä lähteistä, sekä asiantuntijoiden haastatteluista. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on luoda yritykselle perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelman avulla yrityksen esimiehet ja henkilökunta voivat perehdyttää uudet työntekijät.

---

Asiasanat: Perehdytys, perehdytys suunnitelma, perehdytysosaaminen, HR, jatkuva oppiminen, työnohjaus

## **ABSTRACT**

Tampere University of Applied Sciences  
Bachelor of Business Administration  
Entrepreneurships and Team Leadership

Pohjonen Saura

Creating an orientation plan for the company Cafe Laikku

Bachelor's thesis pages 41, appendices 6 pages  
November 2023

---

The goal of this thesis was to create an orientation plan for the company Cafe Laikku. The goal was also to delve deeper into the various aspects of the orientation. The goal of a good and planned orientation is to reduce personnel costs, i.e. to reduce errors and used working hours, and to increase work wellbeing.

In the theory part of the thesis, the various aspects of orientation are discussed, as well as the related legislation and its importance. The actual orientation is handled from planning to practical implementation and evaluation of the orientation. The topics are also approached from an employment law perspective. In my thesis, I bring out regulations related to induction, which concern, among other things, occupational safety.

The source material consists of literature, electronic sources, and interviews with experts. The functional part of the thesis is to create a business development plan for the company. With the help of the orientation plan, the company's supervisors and personnel can familiarize new employees.

---

Key words: induction, orientation plan, orientation skills, HR, continuous learning, work management

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja menetelmät .....	6
1.2	Tutkimuskysymys ja ongelma .....	6
2	Perehdytys .....	8
2.1	Perehdytys ja oppiminen .....	11
2.2	Perehdytysprosessi .....	13
2.3	Perehdytyksen vastuuhenkilöt .....	14
2.4	Perehdyttäjän ja perehdytettävän roolit .....	15
2.4.1	Perehdytyksen eri menetelmät .....	16
3	Lainsäädäntö perehdytyksen taustalla .....	18
4	Perehdytyksen merkitys yritykselle .....	20
5	Perehdytyksen nykytila-analyysi .....	23
5.1	Johtopäätökset .....	26
6	Perehdytys suunnitelman kuvaus yritykselle Kahvila Laikku .....	28
6.1	Organisaation ja kahvilan esittely .....	28
7	Pohdinta .....	29
	LÄHTEET .....	33
	LIITTEET .....	35
	Liite 1. Kahvila Laikun kysely .....	35
	Liite 2. Perehdytys suunnitelma .....	39

## 1 Johdanto

Tässä työssä selvitettiin, mitä on laadukas perehdytys ja minkälaista osaamista ja tietoja perehdyttäjät tarvitsee. Aiheeksi perehdytys valikoitui siksi, koska kohdeorganisaatioissa ei ollut käytössä selkeää perehdytysuunnitelmaa.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan kesällä 2023 avatun Kahvila Laikun toiminnan kehittämiseksi. Kahvila Laikku on 26 paikkainen brunssi kahvila. Kahden yrittäjän lisäksi kahvilassa työskentelee useampi työntekijä. Työntekijöiden tehtäväkenttä on varsin laaja. Työhön kuuluu salipuolen työtehtävät, keittiö puolen työtehtävät ja lisäksi catering palveluiden tuottaminen. Koska yritys on vasta perustettu ja kahvila on ollut toiminnassa puoli vuotta, on sen perehdyttämisprosessi vielä vaikiintumaton eikä yrityksellä ole selkeää yhdenmukaista perehdyttämissuunnitelmaa ja toimintatapaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa perehdytyksestä ja lisätä yrittäjien perehdytysosaamista samalla luoden kahvilalle perehdytysuunnitelma. Pidemmän aikavälin tavoitteena on työhyvinvoinnin lisääminen ja henkilöstön sitouttaminen organisaatioon. Tärkeimpänä osana opinnäytetyötä on luoda perehdytysuunnitelma yritykselle Kahvila Laikku ja tukea yrittäjiä hoitamaan perehdytys lain vaatimusten mukaisesti ja ammattimaisesti.

Perehdyttäminen on nykypäivänä hyvin laaja-alaista. Uuden työntekijän tulee ymmärtää, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Vastuullinen organisaatio ei tyydy vain lainsäädännön ja muiden minimivaatimusten noudattamiseen vaan vastuu nähdään myös sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuiden kautta. Perehdyttäminen tässä kontekstissa on sosiaalista vastuuta, eli henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista huolehtimista. (Onnismaa 2010, 88)

Onnismaa (2010, 88) kirjoittaa, että, vaikka kuinka perehdyttämisen rakenteet organisaatioissa olisi mietitty loppuun asti, perehdytys on kuitenkin aina vuorovaikutusta ihmisten välillä. Perehdytys todentuu tai jää todentumatta yksittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Siksi tässä opinnäytetyössä käydään läpi myös vuorovaikutusta ja sen merkitystä osana perehdytystä.

Yrityksessä perehdytyksen tavoite on varmistaa, että uudella työntekijällä on tarvittavat tiedot, taidot ja voimavarat työtehtäviensä tehokkaaseen, turvalliseen ja

menestyksekkääseen työtehtävien suorittamiseen. Perehdytys voi kestää viikkoja tai jopa kuukasia, riippuen perehdytettävän työnkuvasta ja vaatimustasosta. Kohdeyrityksessä perehdytys toteutetaan työntekijän aloituspäivänä ja kestää kaikkiaan nykyisellään vain muutaman ensimmäisen työpäivän ajan. Opinnäytetyössäni tarkastelin kohdeyrityksen perehdytyksen nykytilaa. Kahvilan työntekijöille tehdyssä kyselyssä kartoitettiin tarvetta työntekijöiden lisä perehdytykselle. Samalla selvitettiin henkilöstön toiveita perehdytysprosessin parantamiseksi.

## **1.1 Opinnäytetyön tavoite ja menetelmät**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda mahdollisimman toimiva perehdytys-suunnitelma, joka palvelee organisaation yrittäjiä, esimiehiä, sekä työntekijöitä. Koska yritys toimii kaupungin yhteisissä tiloissa muiden toimijoiden kanssa, on perehdytyksessä huomioitava kaupungin tilojen ja muiden tiloissa toimivien organisaatioiden yhteiset säännöt. Työsuojelulain mukaan kyseessä on ns. yhteisten vaarojen työpaikka, jolloin perehdytyksessä tulee ottaa huomioon kaupungin määrittämät työturvallisuus ym. toimintaohjeet. Perehdytysprosessin tavoite on olla yksinkertainen ja pitkällä tähtäimellä se tehostaa, selkeyttää toimintaa ja vähentää kustannuksia. Hyvän perehdytyksen avulla parannetaan ihmisten välistä vuorovaikutusta ja selkeytetään johtamista.

Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä olivat kirjallisuuskatsaus, haastattelu ja laadullinen kysely menetelmä. Kyselyn avulla kartoitettiin perehdytyksen nykytila ja henkilöstön kokemukset siitä, miten perehdytys heidän kohdallaan oli onnistunut. Kysely toteutettiin yrityksen henkilökunnalle ja kysely analysoitiin laadullisena tutkimuksena. Kirjallisuudesta etsin teorioita ja oppeja, jonka avulla selittää ja ymmärtää perehdytyksen tilaa ja tavoitteita. Haastattelemalla yritin selvittää, miten muilla toimialoilla perehdytys toteutetaan. Uskoni on, että ymmärryksen kasvettua, yritys pystyy parantamaan toimintojaan.

## **1.2 Tutkimuskysymys ja ongelma**

Tutkittavaan ilmiöön liittyy aina tavoite. Tutkittava ilmiö tässä on henkilöstön kokemus toteutetusta perehdyttämisestä. Tavoitekuvausta käytetään tässä työssä ongelman sijaan. Tavoite tässä opinnäytetyössä on perehdyttämisen

parantaminen. Tavoitteen saavuttamiseksi muotoillaan yksi tai useampi tutkimuskysymys. Kysymykset helpottavat ja suuntaavat tiedonhakua sekä ohjaavat tutkimusmenetelmän valinnassa ja koko opinnäytetyön toteuttamisessa. Tutkimusongelman tai tavoitteen ratkaisemiseksi tekijän on määriteltävä ja rajattava se tieto, jonka pohjalta asiaa tarkastellaan (tietoperusta). Samoin tekijän on selostettava ja perusteltava ne tutkimus- ja analyysimenetelmät, joilla ongelma pyritään ratkaisemaan (Liukko & Perttula n.d.).

Tässä opinnäytetyössä tutkimus tavoite oli selvittää, kuinka parantaa perehdytyksen prosessia yrityksessä niin, että se edistää työntekijöiden motivaatiota, hyvinvointia, tehokkuutta ja integroitumista työhön ja sen kulttuuriin? Tämä viitekehys kannustaa tarkastelemaan perehdytyksen nykytilaa kohdeyrityksessä, tunnistamaan nykyisen perehdytyksen vahvuudet ja heikkoudet. Tavoite on auttaa etsimään keinoja kehittää perehdytysprosessia, joka auttaisi parantamaan työntekijöiden sitoutumista, toisi tehokkuutta työskentelyyn ja lisäisi asiakastytyvyyttä.

## 2 Perehdytys

Mitä on perehdytys? Perehdytys kattaa kaikki toimenpiteet, joiden tarkoituksena on auttaa työntekijää ymmärtämään työpaikkansa, sen kulttuurin, kollegat ja työtehtävät, sekä niihin liittyvät odotukset. Työnopastus puolestaan keskittyy kaikkien työn suorittamiseen liittyvään, mukaan lukien työtehtävien kokonaisuus, niiden vaiheet ja tarvittava tieto ja osaaminen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytys koostuu kokonaisvaltaisesta jaksosta, joka alkaa työntekijärekrytoinnista tai ensimmäisenä työpäivänä. Perehdytysprosessin kesto ja laajuus riippuu paljon työnkuvasta ja -suhteen pituudesta. (Eklund 2018, 88)

Perinteinen käsitys perehdyttämisestä prosessina on yksisuuntainen. Työntekijä on perehdytettävänä, tiedon vastaanottajana. Työntekijältä odotetaan nykypäivänä oma-aloitteisuutta sekä aktiivisuutta. Perinteisesti organisaatio välittää perehdytyksessä työntekijälle odotuksia, tavoitteita ja ohjeistuksia. (Eklund 2018, 39.) Perehdytyksen aikana uusi työntekijä opastetaan omiin työtehtäviinsä, työvälineisiin, työpaikan toimintaan, ergonomiaan ja työturvallisuuteen. Perehdytyksen aikana työntekijä tutustuu työpaikan kulttuuriin, ihmisiin, tapoihin, käytäntöihin ja odotuksiin. Uuden työntekijän lähiesihenkilö vastaa perehdyttämisestä. On mahdollista, että perehdyttäjänä toimii kokeneempi kollega eli mentori. Esihenkilö on kuitenkin vastuussa perehdyttämisestä ja hän laatii kirjallisen suunnitelman, jossa on listattu koko perehdytysjakson sisältö. Perehdytyssuunnitelmaa tehdessä on hyvä ottaa huomioon työntekijän työsuhteen kesto, koulutus, ammattitaito ja aikaisempi työkokemus. Vaikka yrityksellä on yleisperehdytys prosessi, on kuitenkin hyvä ottaa huomioon yksilön tarpeet. (työelämään.fi, n.d.)

Perehdytys on informaation jakamista. Informaatio voidaan määritellä tiedon yleisimmäksi muodoksi, jonka olemassaolo ei ole riippuvainen yksittäisistä havaintotekijöistä. Havaintotekijöillä tarkoitetaan esimerkiksi näkemistä, lukemista tai kuulemistä. Informaatio voidaan saavuttaa minkä tahansa aistimen (kuulo, näkö, haju, tunto, maku) tai muun havainto- ja mittavälineen avulla. Kun informaatiota ja oppimista käsitellään oppimisen kannalta, näkökulma muuttuu. Oppija on tällöin tiedon käsittelijä, kantaja ja muokkaaja eli työntekijä. Tieto saa näin ollen

dynaamisen, toimintaa ja tekemistä ilmentävän ominaisuuden. (Järvinen, Koivisto, Poikela 2000, 70.)

Viitalan (2013, 192–194) kokonaisvaltaisen perehdyttämisprosessin kuvaus puolestaan määrittää yksisuuntaisen työnantajan tiedottamisen ennen työhön tuloa, työntekijän vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, työsuuhdeperehdyttämisen sekä varsinaisen työtehtäviin opastuksen. Tästä perehdyttämisjärjestelmästä jää uupumaan kuitenkin perehdyttämisen suunnitelmallinen kaksisuuntaisuus, jossa yritys itse toimii myös perehdytettävänä. Kaksisuuntainen perehdytys työpaikalla viittaa prosessiin, jossa sekä uusi työntekijä että organisaatio osallistuvat aktiivisesti perehdytykseen. Tavoitteena on varmistaa, että työntekijä saa tarvittavat tiedot, taidot ja resurssit menestyäkseen työssään, samalla kun organisaatio saa arvokasta palautetta ja oppii paremmin uudesta työntekijästään.

Tämä lähestymistapa eroaa perinteisemmästä yksisuuntaisesta perehdytyksestä, jossa organisaatio tarjoaa uudelle työntekijälle tietoa ja ohjeita. Kaksisuuntaisessa perehdytyksessä vuorovaikutus on avainasemassa, ja sekä työntekijä että organisaatio osallistuvat keskusteluihin, kysymyksiin ja palautteen antamiseen.

Kaksisuuntainen perehdytys voi sisältää seuraavia elementtejä:

- **Kommunikaatio:** Avoin ja jatkuva viestintä työntekijän ja organisaation välillä auttaa luomaan vahvan yhteyden ja varmistaa, että molemmat osapuolet ymmärtävät odotukset ja tarpeet.
- **Tavoitteiden asettaminen:** Työntekijän ja organisaation tavoitteiden asettaminen auttaa varmistamaan, että molemmat osapuolet ymmärtävät, mitä odotetaan ja miten menestystä mitataan.
- **Palautteen antaminen:** Säännöllinen palaute auttaa työntekijää kehittymään ja sopeutumaan työympäristöön. Samalla organisaatio voi saada arvokasta tietoa siitä, miten parantaa perehdytysprosessiaan.
- **Jatkuva oppiminen:** Kaksisuuntainen perehdytys korostaa jatkuvaa oppimista, mikä tarkoittaa sitä, että sekä työntekijä että organisaatio ovat valmiita sopeutumaan muutoksiin ja kehittymään yhdessä.

Tämä lähestymistapa auttaa luomaan positiivisen työilmapiirin ja sitoutuneisuuden, mikä voi parantaa työntekijöiden suorituskykyä ja pitkäaikaista menestystä organisaatiossa. (Viitala 2013, 192–194.)

Perehdytettäessä on hyvä ottaa huomioon perehdytettävän tarpeet, sekä tunnistaa oppimisen sosiaalinen konteksti. Tarkoituksena on ymmärtää yksilön motivaatio ja sen merkitys toiminnassa. Yksilön ensisijaiset tarpeet kuten fyysiset, biologiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet on tyydytettävä ennen kuin on mahdollista siirtyä toteuttamaan korkeamman tason tarpeita. Maslowin kehittämässä tarvehierarkiassa ylimmällä tasolla on itsensä toteuttamisen tarve, jolloin yksilö pyrkii ottamaan käyttöönsä koko henkisen potentiaalinsa. Kun työntekijän itsensä toteuttamisen tarpeet tulee tyydytetyksi, työntekijän hyvinvointi työpaikalla paranee. (Järvinen, Koivisto & Poikola 2000, 92.) Uudelle tai työtehtäväänsä vaihtavalle työntekijälle perehdyttäminen on aina uusien tietojen ja toimintatapojen sisäistämistä ja oppimista sekä sopeutumista työyhteisöön ja organisaation kulttuuriin. Edellä mainituista syistä vahvan perustan luominen perehdyttämiselle vaatii ymmärrystä ihmisten tarpeille ja oppimisen edellytyksille. (Eklund 2018, 47.)

Laadukas perehdyttäminen parantaa työntekijän sitoutumista, kun taas huonosti toteutettu perehdytys jättää jälkensä ja rakentaa negatiivista työnkuvaa. Työntekijän kokemus siitä, että tulee huomioiduksi tärkeänä osana työpaikkaa, auttaa työntekijän motivoimisessa. Kilpailu työntekijöistä ei pääty koeaikaan, vaan se jatkuu myös koeajan jälkeen. Siksi perehdytysvaiheeseen kannattaa panostaa, jo ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää. (Esihenkilön työoikeus.)

Perehdyttämisessä on tärkeää, että perehdytettävän työntekijän valmiuksia tunnistetaan ja vahvistetaan uuden tai muuttuneen työtehtävän suorittamisessa. Perehdyttäminen tulee antaa jokaiselle yrityksessä työskentelevälle riippumatta tehtävästä ja työtunneista sekä siitä, onko kyseessä yrityksen oma tai vuokrattu työntekijä tai aliurakoitsija. Jokainen yrityksessä työskentelevä henkilö edustaa asiakkaalle yritystä ja sen arvomaailmaa. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämällä uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja tuntemaan organisaation sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. (Österberg 2014, 115.) Kauhasen (2010, 151) mukaan perehdyttämisen avulla henkilö oppii tuntemaan työyhteisön ja sen toiminta-ajatuksen, työpaikan muut ihmiset sekä omat vastuut, valtuudet ja työtehtävät sekä tehtäviin liittyvät odotukset. Perehdytys on sosiaalistamisprosessi, jossa

työntekijä siirtyy ulkopuolisesta tarkkailijasta osaksi yhteisöä. Perehdyttäminen auttaa työntekijää oppimaan tiedot, taidot ja toimintatavat, joilla hän menestyy työssä ja joita yritys häneltä odottaa. Ei siis ole yhdentekevää, miten yrityksen resursseja johdetaan. Sitoutumisen edellytys on, että työntekijä on tietoinen organisaation visiosta, missiosta, arvoista ja kulttuurista. Perehdytyksen tulee katkaa myös vanhat työntekijät, sillä työhönopastus on olennainen osa heidänkin työskentelyään. Perehdytyksen kertaus on tärkeä osa toimintatapojen vakiinnuttamista. Muutostilanteissa työhönopastus auttaa työntekijää sopeutumaan muutuneisiin tai jopa uusiin tehtäviin, vastuisiin, vaatimuksiin ja työympäristöön. Muutostilanteet saattavat aiheuttaa stressiä ja vaikuttaa työssä jaksamiseen sekä sopeutumiseen. Perehdyttäminen on tärkeä muutosvastarinnan välttämiseksi. On huomattu, että jopa myönteiset muutokset voivat aiheuttaa henkistä kuormitusta, ja siksi on tärkeää tarjota työntekijälle tarvittava tuki ja ohjaus kaikissa tilanteissa. (työelämään.fi, n.d.). Suunniteltaessa perehdytystä on ymmärrettävä, miten yksilön suorituskyky, stressi ja oppiminen liittyvät toisiinsa. (Eklund, 2018, 47.)

## **2.1 Perehdytys ja oppiminen**

Ihmisten elämässä keskeinen asia on työ ja siihen liittyvä oppiminen. Uusien asioiden, tietojen ja taitojen opettelu kehittävät ihmistä itseään ja innostaa kehittymään ja kehittämään. Työssä oppiminen on muodostunut organisaatioissa merkittäväksi menestystekijäksi. Työssä oppimisen merkityksen vaikuttavia tekijöitä ovat olleet teknologian nopea kehitys, tietotekniikan sovelluksineen, ympäristön muuttuminen ja asiakkaiden vaatimusten kasvu. Yritysten on pitänyt yhä nopeammin pystyä sopeuttamaan toimintansa uusiin tilanteisiin taatakseen olemassaolonsa ja kilpailukykynsä. Kaikki tämä edellyttää ammattitaitoista perehdyttämistä; muutosjohtamista ja sen oppimista ja osaamista. Tästä syystä perehdytys tulee nähdä monisuuntaisena prosessina. Monisuuntaisuus on vuorovaikutusta työntekijöiden, esimiehen ja työntekijän tai työntekijän ja asiakkaiden välillä. Nykyään yrityksissä on aloitettu panostamaan henkilöstön vuorovaikutusten osamiseen ja sen kehittämiseen, josta puhutaan usein tiimityöskentelystä. (Grönfors 2010, 27.)

Vuorovaikutus ja kommunikointi on tärkeää oppimisessa, erityisesti työssä oppimisessa. Työntekijälle perehdytys on aina johonkin uuteen ja ehkä tuntemattomaan siirtymistä. Näihin liittyen kysyminen ja keskustelu ovat keskeisiä toimintamuotoja. Kysyminen vaatii uteliaisuutta ja innostusta, kun taas keskustelu vaatii ajattelua ja rohkeutta. Perehdyttäjälle on tärkeää tehdä taustatyötä, miten motivoita työntekijä vuorovaikutukseen. On hyvä tunnistaa yksilön erityispiirteet ja antaa mahdollisuus yksilöllisellä ominaisella tavalla toteuttaa perehdytys. Tämä vaatii aikaa, jotta ymmärrykselle ja oivalluksille on mahdollisuus muodostua. Valitettavan usein yrityksissä on kiire, eikä edellä mainituille ei aina ole aikaa. (Grönfors 2010, 27.)

Perehdyttävälle tulee paljon uusia ärsykeitä perehdyttämisen aikana. Tämä saattaa aiheuttaa joko positiivista tai negatiivista stressiä. Mikäli työntekijä ei saa tukea riittävästi työnantajan puolelta, liiallisten ärsykkeiden määrä aiheuttaa negatiivista stressiä. Tämä johtaa keskittymiskyvyn puutteeseen, oppimisvaikeuksiin sekä ongelmanratkaisutaitojen ja päätöksentekokykyjen heikkenemiseen. Ihminen yrittää tällöin vain selviytyä tehtävästään ja se johtaa yhteistyön hyötyjen ja vuorovaikutustaitojen unohtamiseen. (Eklund 2018, 49–50.) Siksi on mielestäni tärkeää, että työntekijällä on riittävä tuki, esimerkiksi kokeneempi kollega eli mentori, jolta saa perehdytysjaksona aikana tukea. On tärkeää, että perehdytysjakson jälkeen käydään keskustelu työntekijän kanssa, jossa voidaan yhteisesti todentaa, miten perehdytysjakso on onnistunut ja tarvitseeko työntekijä vielä joihinkin aisoihin kertausta.

## 2.2 Perehdytysprosessi

Perehdyttämisen merkitys korostuu, kun osaavia työntekijöitä on entistä vaikeampi löytää ja rekrytoida. Perehdytysaika on jatkoa hyvin suunnitellulle rekrytoinnille (Leino, n.d.)

Uuden työntekijän palkkaaminen vaatii merkittäviä investointeja, oli kyse sitten ajasta, rahasta tai työmäärästä, ja tämä pätee kaikkiin yrityksiin niiden koosta riippumatta. Samalla tavoin uusi työntekijä tekee suuren päätöksen aloittaessaan uudessa työpaikassa. Perehdytys on jatkoa rekrytoinnille: se on oppimisprosessi, joka nopeuttaa työntekijän taitojen kehittymistä ja kasvattaa hänen sopeutumiskykyään uuteen ympäristöön. Tehokkaan perehdytysprosessin avulla työnantaja voi vahvistaa työntekijän sitoutumista, lojaalisuutta ja motivaatiota. Siksi onkin suositeltavaa luoda vuorovaikutteinen, systemaattinen ja dialogia edistävä, osallistava ja yhteisöllinen perehdytysprosessi. (Huhtala, 2021.)

Perehdytys alkaa jo rekrytoinnissa. Tuloksekas perehdytys koostuu hyvästä perusrungosta, ja prosessista. Perehdytyksenrunko on yrityksessä kaikille sama ja se takaa myös, että kaikki perusasiat tulevat perehdytyksen aikana käytyä läpi. Perehdytysohjelmassa on hyvä ottaa huomioon perehdytettävän tausta ja osaaminen. Hyvään perehdytysprosessiin kuuluu vuorovaikutteisuus; prosessi kehittyy jatkuvasti, saadun palautteen perusteella. (Mustamäki, 2023.)

Perehdytysprosessi rekrytoinnin jälkeen:

1. On hyvä kertoa, mitä ensimmäiset työpäivät tuovat tullessaan, näin työntekijä osaa valmistautua tulevaan, eli valmistaminen tulevaan.
2. Toisena asiana, jotta uusi henkilö kykenee luomaan mahdollisimman nopeasti työpaikalle oman reviirinsä, on hyvä hankkia ensimmäiseen työpäivään työntekijälle oma työpiste, työkalut, henkilökortti, avaimet, sähköposti, käyttäjätunnukset ja kaikki muu fyysinen. Reviirin esittely ja valmistaminen nopeuttaa prosessia.
3. Johdon on hyvä tutustua talon uusiin tekijöihin, joten hyvässä perehdytyksessä johto esittäytyy ja kertoo yrityksen arvoista ja strategiasta. Tämä vaihe sitouttaa työntekijää.

4. Aloituspäivänä on hyvä käydä organisaation sisäisiä käytänteitä ja toimintatapoja. Parhaiten tämä luonnistuu tiimin jäsenten avulla. On hyvä kertoa siis hallinnon käytännöt.
5. Kaikista parhaiten uusi työntekijä pääsee osaksi organisaation arkea, jos hänelle on tehty toimintasuunnitelma perehdytyksestä ja valittu tuutori perehdytykselle.
6. Tärkein vaihe on kuitenkin opettaa itse työtehtävät. Uuden työntekijän on hyvä päästä heti ensimmäisestä päivästä asti tekemään ”oikeita töitä”, näin uusi työntekijä kokee itsensä arvostetuksi ja ammattitaitoiseksi.
7. Perehdytysprosessin lopussa on hyvä pyytää palautetta itse perehdytettävältä, sekä perehdyttäjän on hyvä antaa kannustavaa palautetta jatkuvasti koko perehdytysprosessin aikana. (Mustamäki, 2023.)

### 2.3 Perehdytyksen vastuuhenkilöt

Perehdytyksestä vastuussa on yleensä esihenkilö. Perehdytyksen tehtäviä on hyvä delegoida eteenpäin muille työntekijöille. Tällaisella vertaisopastuksella on suuri merkitys perehdytyksen onnistumisessa. Uusia työntekijöitä on myös tärkeä aktivoida perehtymään uuteen työhönsä. Uusilla työntekijöillä on yleensä innovatiivisia ja uudenlaisia ideoita, joille kannattaa tarjota tilaa. Organisaatiossa on tällöin hyvä tilaisuus nähdä omat toimintatavat toisenlaisessa valossa ja kehittää samalla toimintaa. (Leino, n.d.)

Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työn perehdyttämisen järjestämiseksi. Esihenkilöllä on vastuu perehdyttämisestä ja sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta.

Perehdytyksestä vastaavan taidoilla on merkitystä perehdytyksen onnistumiseen. Asenteella vaikutetaan uuteen työntekijään. Innostunut perehdyttäjä tartuttaa työntekijään hyvän tekemisen meiningin ja jättää positiivisen kuvan työpaikasta. Hyvä perehdyttäjä myös osaa tiivistää uuden työpaikan mukanaan tuoman suuren informaatiomäärän kokonaisuuteen niin, että työntekijä ymmärtää sen. (Leinon, n.d.)

Perehdytysmentorointi on menetelmä, joka tukee uusien työntekijöiden perehdytystä ja integroitumista organisaatioon. Työntekijä saa tässä tapauksessa oman mentorin, jonka tehtävä on auttaa häntä ymmärtämään yrityksen toimintaa ja tehtäviä syvemmin. Perehdytys mentorointi keskittyy pääasiassa uuden työn ja työympäristön opettamiseen, mutta se voi myös sisältää henkilökohtaisten keskustelujen mahdollisuuden, mikäli luottamuksellinen suhde mentorin ja uuden työntekijän välillä kehittyy. Mentorin on oltava kokeneempi ja taitavampi kuin uuden työntekijän, mutta mentorin ei tarvitse olla korkeammassa asemassa yrityksen hierarkiassa. Mentorin on toimittava vastuullisesti ja hänen tulee välttää omien negatiivisten asenteiden välittämistä. Tästä syystä kaikki eivät sovi mentoreiksi. Perehdytysmentorointi voi olla yksilö- tai ryhmäpohjaista ja se voidaan integroida osaksi organisaation virallista perehdyttämistä tai toimia spontaanina, jolloin uusi työntekijä etsii itselleen sopivan mentorin. Perehdytysmentorointi tarjoaa mahdollisuuden tehokkaampaan perehdytykseen ja organisaation hiljaisen tiedon siirtämiseen. (Kupias & Salo, 2014.)

## **2.4 Perehdyttäjän ja perehdytettävän roolit**

Roolilla viitataan yleensä näytelmissä ja elokuvissa esittämiseen. Työelämässä taas rooli mielletään tehtäväksi, toimenkuvaksi tai sovituksi tehtävänjaoksi. Roolissa yrityksessä vastataan yrityksen tietystä tehtävistä, kuten ravintolapäällikkö vastaa operatiivisen toiminnan pyörittämisestä. Roolia omassa organisaatiossa on hyvä miettiä, sillä rooli joutuu joskus sanomaan ja tekemään asioita, joita ydin ei halua. Siksi ehkä rooli antaa tilaa hengittää ja suojaa ydintä. (Rossi 2020, 33.)

Sosiaalinen rooli voidaan määritellä niiden odotusten ja normien kokonaisuudeksi, joita henkilöön kohdistetaan. Henkilö on jonkin erityisen sosiaalisen aseman haltija. Rooleja voidaan määritellä sosiologiassa kolmeen pää luokkaan; statusrooli (biologiset roolit esim. ikä ja sukupuoli), asemaroolit (hankitut roolit, esim. ammatti), tilapäiset roolit (potilas, vieras) (opetushallitus, 2023). Perehdyttäjällä ja perehdytettävällä on viralliset roolit eli asemaroolit. Asemarooleissa perehdyttäjän oletetaan perehdyttävän ja perehdytettävän asettua opastettavaksi. Epäviralliset roolit tulevat luonteen piirteistä. Perehdytettävä oletetaan kuuntelevaksi ja

tarkkailevaksi ja perehdyttäjän oletetaan olevan aktiivinen ja innokas kouluttaja. (opetushallitus, 2023.)

### **2.4.1 Perehdytyksen eri menetelmät**

Haastattelin talous- ja henkilöstöpäällikköä Anne Mustamäkeä, jotta saisin perehdytyksen menetelmistä käsityksen. Tavoitteeni oli oppia erilaisten yritysten käyttämiä tapoja ja mahdollisesti saada sitä kautta malleja perehdytysten toteuttamisesta omassa yrityksessä. Mustamäki työskentelee kansainvälisen teollisuusyrityksen HR päällikkönä ja vastaa Suomessa yhden tytäryhtiön henkilöstöhallinnosta. Keskustelumme oli vapaa muotoista. Haastattelussa Mustamäki kertoi, että yrityksessä työskentelee noin 60 työntekijää hyvin eri tehtävissä. Yrityksessä on toimihenkilöitä sekä työntekijöitä. Hänen mukaansa yleisperehdytys on kaikille työntekijöille samalainen. Yrityksessä on digitaalinen perehdytysalusta, jonka jokainen taloon tuleva henkilö käy läpi työsuhteen ensimmäisinä viikkoina tai ennen kuin tulee työhön. Henkilölle luodaan omat tunnukset alustaan. Digitaalisen alustan nimi on akademia, jossa jokainen taloon tuleva joutuu suorittamaan oppialustat, mm. yrityksen arvot, missio, visio, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ohjeet, pelisäännöt, työturvallisuus, ergonomia ja eri työtehtävät.

Perehdytys toteutetaan kahden – kolmen vuoden välein myös jo työsuhteessa oleville työntekijöille. Mustamäen mukaan lainsäädäntö ja ohjeet sekä toimintatavat saattavat muuttua ja toisaalta toistojen avulla perehdytys ja toimintatavat vakiintuvat paremmin yrityksen toimintatavoiksi. Kertaus on siis opintojen äiti. Yrityksessä työpiste tai -tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Esihenkilö laatii perehdytysuunnitelman.

Perehdytys toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja perehdytyksen etenemistä seurataan koko jakson ajan. Kun perehdytysjakso on päättynyt työntekijän kanssa, pidetään keskustelutilaisuus, kuinka hän on kokenut perehdytyksen onnistuvan ja yhdessä päätetään, tarvitseeko jossain osa-alueella lisätä perehdytystä. Mustamäki kertoi myös, että esihenkilöille järjestetään vuosittain yhtiön käytäntöjen perehdyttämistä, jotta heillä on riittävä valmius toimia työnantajan edustajina. Yrityksessä työntekijät on pisteytetty osaamistason ja kokemuksen mukaan asteikolla yhdestä viiteen. Asteikolla 1 työntekijä on yleensä vasta taloon

tullut ja asteikolla 5 erittäin kokenut osaaja. Mustamäen mukaan asteikon 4 ja 5 tasolla olevat työntekijät voivat toimia yrityksessä mentoreina muille. Yrityksessä pyritään moniosaamisen lisäämiseen ja työnkiertoon. Näin vahvistetaan yrityksen osaamis pohjaa. Sain haastattelussa todella hyviä ideoita perehdyttämisen toteuttamiseksi, vaikka toimiala meillä on eri.

### 3 Lainsäädäntö perehdytyksen taustalla

Perehdyttämisen vähimmäisvaatimuksista määrätään lailla perehdyttämään työntekijä työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin (Työturvallisuuslaki 738/2002). Erityisen tärkeää on perehdyttää myös työuraansa aloittavat nuoret työntekijät, jossa työnantajaa koskee Laki nuorista työntekijöistä 998/1993.

Juuri työelämään siirtyneen työntekijän on tärkeää tiedostaa, että työelämään astuessaan hänellä on vielä paljon opittavaa eri työelämän osa-alueilla. Toisaalta myös kokenut ammattilainen, ilman asianmukaista perehdytystä, saattaa tuoda aikaisemmasta työpaikastaan omaksuttuja käytäntöjä uuteen tehtäväänsä. On kuitenkin olennaista olla antamatta kokemuksen hämätä. Huonojen työtapojen siirtäminen ei edistä yhteisön kehittymistä, siksi ammattilaisiakin on hyvä perehdyttää huolellisesti.

Työsuhdeasioissa on tärkeä tuntee lainsäädännön lisäksi myös oman alan työehtosopimus. Tärkeimmät työsuhteessa noudettavat lait ovat työsopimuslaki, työaikalaki, vuosilomalaki, laki yhteistoiminnasta yrityksessä, laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta, yhdenvertaisuuslaki, laki yksityisyyden suojasta työelämässä, työturvallisuuslaki ja työterveyslaki. (Havula, Meincke & Vanhala-Harmanen, s.15, 2017.)

Työnantajan yleiset velvollisuudet ja perehdytykseen liittyvä lainsäädännön pykälä (Työturvallisuuslaki, 2002, 14§):

#### **14 §**

#### **Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus**

Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehtia työntekijän perehdyttämisestä ja ohjauksesta. Tämä kattaa työhön, työolosuhteisiin, työvälineisiin, ja turvallisiin työtapoihin perehdyttämisen, sekä opetusta ja ohjausta haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi. Säädösten mukaan perehdytys tulisi myös kattaa säätö-, puhdistus-, huolto- ja

korjaustyöt, sekä häiriö- ja poikkeustilanteet. Tarvittaessa annettua opetusta ja ohjausta täydennetään.

(16.2.2023/222)

Valtioneuvoston asetus antaa mahdollisuuden tarkempien säännösten määrittelyyn koskien työntekijöille annettavaa opetusta ja ohjausta, kirjallisia työohjeita sekä erityistä pätevyyttä vaativia ammatteja. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai vastaava asiakirja, noudattaen ammattipätevyyden tunnustamisesta annettua lakia (1093/2007) ja kansainvälisiä sopimuksia. (3.5.2013/329)

Ks. VNa nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006, VNa rakennustyötä tekevän sukeltajan pätevyydestä ja turvallisuussuunnitelmasta 1088/2011, VNa työhön liittyvän syöpävaaran torjunnasta 1267/2019 ja VNa henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä 427/2021. L ammattipätevyyden tunnustamisesta 1093/2007 on kumottu L:lla ammattipätevyyden tunnustamisesta 1384/2015.

Työntekijää koskeva lainsäädäntö koskien perehdytystä ja työntekijän velvollisuuksia (Työturvallisuuslaki 2002, 18§):

## **18 §**

### **Työntekijän yleiset velvollisuudet**

Työntekijän tulee noudattaa työnantajan antamia ohjeita ja määräyksiä, ylläpitää turvallista ja terveellistä työympäristöä sekä huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä käytettävissään olevin keinoin. Lisäksi työntekijän on vältettävä työpaikalla muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja epäasiallista kohtelua, mikä voi vaarantaa turvallisuutta ja terveyttä.

## 4 Perehdytyksen merkitys yritykselle

Perehdytys nopeuttaa uuden työntekijän tuottavuutta ja tarjoaa työntekijälle perustan menestyä organisaatiossa. Monista syistä perehdytys on olennainen osa organisaation toimintaa. Se on prosessi, jonka avulla uudet työntekijät integroidaan organisaatioon ja varustetaan tarvittavilla tiedoilla ja taidoilla, jotka ovat välttämättömiä heidän tehtäviensä suorittamiseksi. Useinkaan yrityksissä tähän ei panosteta tarpeeksi, vaikka henkilöstö on merkittävä kustannuserä ja resurssi yritykselle. Puutteellinen perehdytys näkyy myöhemmin tehottomuutena ja motivaation puutteena. Seuraavassa olen koonnut eri lähteistä muutamia syitä, miksi perehdytys on elintärkeää:

- Suorituskyky ja tehokkuus: Hyvin perehdytetyt työntekijät ovat paremmin valmistautuneita suorittamaan tehtävänsä ja selviytymään esimerkiksi ruuhkatilanteissa ja työpaineen alla. He samalla ymmärtävät organisaation odotukset ja prosessit, mikä voi lisätä työn suorittamisen tehokkuutta ja laadukkuutta.
- Työtyytyväisyys: Perehdytys auttaa uusia työntekijöitä tuntemaan olonsa tervetulleiksi ja arvostetuiksi. Tämä voi lisätä heidän työtyytyväisyyttään ja sitoutumistaan organisaatioon.
- Turvallisuus: Joissain tehtävissä turvallisuusnäkökohdat ovat ensisijaisen tärkeitä. Perehdytys auttaa varmistamaan, että työntekijät ymmärtävät turvallisuusohjeet ja -käytännöt, mikä vähentää tapaturmia ja loukkaantumisia.
- Organisaatiokulttuuri: Perehdytys antaa mahdollisuuden esitellä organisaation kulttuuri ja arvot uusille työntekijöille. Tämä auttaa heitä sopeutumaan organisaation normeihin ja odotuksiin.
- Motivaatio ja sitoutuminen: Hyvin suunniteltu perehdytys voi lisätä työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista organisaatioon. Kun työntekijät tuntevat, että heitä tuetaan ja että heillä on mahdollisuus kehittyä, he ovat todennäköisesti motivoituneempia.

- Vähentää vaihtuvuutta: Hyvä perehdytys voi auttaa vähentämään työntekijöiden vaihtuvuutta. Kun työntekijät tuntevat olevansa osa organisaatiota ja heillä on selkeä polku kehittymiseen, he ovat todennäköisemmin valmiita pysymään työpaikallaan.
- Lakisääteiset vaatimukset: Monissa maissa on lakisääteisiä vaatimuksia perehdytyksen tarjoamiselle tietyissä tehtävissä, erityisesti sellaisissa, joissa on turvallisuusriskejä. Nämä vaatimukset on täytettävä, jotta organisaatio pysyy lainmukaisena. (Mustamaki 2023).

Kaiken kaikkiaan perehdytys on investointi organisaation menestykseen. Se auttaa varmistamaan, että työntekijät ovat valmiita tekemään työnsä parhaalla mahdollisella tavalla ja että organisaatio toimii tehokkaasti ja turvallisesti. Työntekijälle on motivoivaa, kun oma työpaikka menestyy. Jatkuva oppimista tavoitellaan niin koulutuspolitiikan keinoin kuin oppilaitosten strategioissa. Sen nimissä edistetään tasa-arvoisia osallistumismahdollisuuksia ja pyritään nostamaan väestön koulutustasoa. Erityisesti halutaan taata työkäisten mahdollisuudet kehittää osaamistaan (AIKUISKASVATUS 1-2 2023, 25) Onkin hyvä ymmärtää, että oppiminen ja sen ylläpito on oltava jatkuva. Tässä opinnäytetyössä luodaan muutaman päivän mittainen perehdytysuunnitelma, mutta jatkuva oppiminen ja perehdytys jatkuu organisaatiossa koko ajan. Seuraava askel yrityksessämme on luoda kulttuuri, jossa työntekijät tuntevat ja saavat mahdollisuuden jatkuvaan oppimiseen.

Organisaation tuottavuuden ja tehokkuuden merkittäviä tekijöitä ovat ihmiset, organisaation kulttuuri ja niistä muodostuva kokonaisvaikutus. Nämä kolme elementtiä sisältävät useita eri tekijöitä, jotka määrittävät yhteisesti tehokkuuden. *Ihmisiin* vaikuttavia tekijöitä tehokkuuteen ovat kommunikointitaidot, luottamus, oppimisen arvostus, sekä valmius oppia, palaute ja sen hyödyntäminen, sekä verkostojen luominen organisaatiossa. *Kulttuuriin* liittyviä asioita tehokkuuteen on jatkuvan oppiminen, johtajuuden ja sen kehittämiseen investointi, onnistumisien juhliminen, avoimuus, hajautettu ja jaettu päätöksenteko, sekä epäonnistumisien hyväksyminen. *Vaikutus* ympäristöön, asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja muihin tahoihin syntyy ihmisten ja kulttuurin vuorovaikutuksesta. Vaikutus

sisältää menestymisen vision, yhteisen käsityksen toiminnasta, tavat ja menetelmät, tuloksien mittaaminen ja tulkinta sekä, kunnioitus ympäristöä kohtaan. (Grönfors, s. 121–122, 2010).

Organisaation tehokkuutta voi lisätä selkeyttämällä yrityksen tarkoitusta ja tehtävää, määrittelemällä visio, selvittämällä organisaation kulttuuri ja miten sitä voisi kehittää, kiinnittämällä huomiota eettisyyteen, kestävään kehitykseen ja jatkuvuuteen. (mts. s. 123, 2010).

## 5 Perehdytyksen nykytila-analyysi

Perehdytyksen nykytila-analyysi on tärkeä vaihe. Tässä vaiheessa arvioidaan, miten organisaatiossa nykyisin toteutettava perehdytys toimii ja millaisia haasteita siinä on. Tämän analyysin perusteella voidaan tunnistaa perehdytyksen vahvuudet ja heikkoudet, sekä suunnitella toimenpiteitä perehdytyksen tehostamiseksi ja uusien sekä vanhojen työntekijöiden menestyksen ja tuloksellisuuden varmistamiseksi.

Nykytila-analyysia varten suoritettiin kysely, missä kysyttiin kahvilan toimintaan liittyen eri osa-alueittain; ”käytiinkö näitä asioita läpi” työntekijän aloittaessa uudessa työtehtävässä. Kysely lähetettiin 20 henkilölle ja vastauksia tuli 9 kappaletta. Vastanneiden määrä oli oletettua huonompi, mutta kyselystä saatu tieto osoittautui analyysin perusteella validiksi verrattuna kahvilan esihenkilön haastatteluun. Itse kysely osoittautui hieman puutteelliseksi, sillä analyysia olisi voinut parantaa kysymyksillä, kuinka hyvin – kuinka huonosti. Tämän avulla olisi pääsyt analysoimaan syvemmin perehdytystä ja sen onnistumista.

Kartoittaessa Kahvila Laikun perehdytyksen nykytilaa tuli esille perehdytyksen puutteellisuus. Keskiarvoisesti työntekijät eivät olleet saaneet kattavaa perehdytystä tai se oli jäänyt vajaaksi joiltakin osa-alueilta. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi kyselyn tuloksia ja analysoidaan sen vaikutusta liiketoiminnan eri osa-alueisiin.

*”Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa työsopimus, yrityksen esittely, konsepti ja työturvallisuus?”*

Vastanneista 37,5 % oli täysin samaa mieltä siitä, että nämä asiat oli käyty läpi perehdytyksessä. Kuitenkin vastanneista täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä oli 37,5 %. Työturvallisuus, sekä työsopimuksen läpikäynti on laissa säädetty asia, joten nämä asiat on käytävä läpi uudestaan työntekijöiden kanssa. Vastanneista 12,5 % koki, että näitä asioita ei ole käyty lainkaan läpi. Usein ravintolalalla joutuu etenkin sesonki aikoina ottamaan työntekijöitä lyhyellä varoitusaajalla, sekä lyhyellä perehdytyksellä. Tämä vaikuttaa siihen, että perehdytys työsopimuksesta, yrityksen esittely, konsepti ja työturvallisuus voivat jäädä vähälle.

Tulevaisuudessa myös kiiretilanteissakin on tärkeä käydä tarpeellinen perehdytys uuden työntekijän kanssa.

*"Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa: menut ja ruokalistat?"*

Suurin osa vastanneista olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että menut ja ruokalistat oli käyty perehdytyksessä läpi. Tämä on kahvilassa oleellisin asia ja työntekijöiden onkin hyvä tietää mitä he myyvät asiakkaille. Tässä osiossa perehdytyksen osalta on siis onnistuttu. Ruoka ja juoma asiantuntijuus välittyy myös asiakaskokemuksessa. Tämä lisää yrityksen ammattimaisuutta ja luotettavuutta, sekä asiakaskokemus parantuu.

*"Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa asiakaspalvelu malli, asiakaspalvelu prosessi, tilausten vastaanottaminen ja asiakaskohtaaminen?"*

Kyselyyn vastanneiden vastauksien perusteella perehdytyksessä on käyty läpi asiakaspalvelu malli, prosessi, tilausten vastaanottaminen ja asiakaskohtaaminen. Vastanneista 66,7 % koki, että asiakaspalvelu ja sen prosessit on käyty läpi. Kahvila Laikussa on keskitytty asiakaskokemukseen ja asiakaspalveluun, joten se näkyy myös perehdytyksessä. Kahvila Laikun asiakaskokemuksesta palautteet ovat olleet erittäin hyviä.

*"Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt Kahvila Laikussa hygienia ja turvallisuus?"*

Tässä kysymys osiossa 37,5 % vastanneista oli täysin eri mieltä. Hygieniaan ja turvallisuuteen tulee perehdytyksessä tehdä erillinen osio. Nykyisiä työntekijöitä tulee lisä perehdyttää turvallisuusasioista ja hygieniasta. Nämä ovat tärkeimpiä asioita ravintola-alalla. Huomioitava on myös turvallisuus ja työsuojelu moniyrittäjäympäristössä. Yrittäjinä käymme kuukausittain palavereita Tampereen kaupungin edustajien kanssa, jossa osana käydään läpi turvallisuus ohjeita ja toimintatapoja. On siis tärkeää välittää yhteisten tilojen työsuojeluun, ympäristövastuisiin sekä muihin ohjeisiin liittyvät tiedot koko henkilöstölle.

*"Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa tilaukset, varaus-, kassajärjestelmä, tietokone?"*

Vastanneista suurin osa oli saanut perehdytyksen varaus-, ja kassajärjestelmään. 14,3 % oli täysin eri mieltä asiasta. Puutteellinen varaus- ja kassajärjestelmän hallinta voi pahimmillaan johtaa tuottojen ja asiakkaiden menetykseen.

*”Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa; keittiö, ruuan valmistus, keittiövälineet, sekä leipominen?”*

Suurin osa vastanneista oli perehdytyksen osalta tästä osiosta täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Kahvilassa osa työntekijöistä perehdytetään vain keittiöön ja osa vain salin puolelle, mikä näkyi nykytila analyysissa. Jatkossa olisi tärkeää perehdyttää työntekijät laaja-alaisesti kaikkiin työtehtäviin ja lisätä moniosaamista ja työnkiertoa. Työnkierto lisää työn vaihtelua ja toisaalta on yrityksen osaamisen ja resurssien kannalta merkittävä etu.

*”Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa baaritaidot ja erikoiskahvitaidot; erikoiskahvien ja drinkkien läpikäynti?”*

57,1 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä, että oli saanut baaritaidoista ja erikoiskahveista perehdytyksen. 14,3 % vastanneista koki, että tähän ei ollut annettu lainkaan perehdytystä. Yrityksen menestyksen ja töiden sujuvuuden kannalta on tärkeää, että kaikki työntekijät pystyvät palvelemaan asiakkaita kaikilla osa-alueilla. Tulemme varmistamaan, että perehdytys näillä osa-alueilla kattaa kaikki työntekijämme.

*”Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa ravintolan prosessit; varastonhallinta, tilausten käsittely ja hallinta?”*

Suurin osa vastanneista ei ollut saanut tähän perehdytystä ollenkaan. Vastanneista 57,1 % oli jokseenkin eri mieltä. Prosessit ovat vielä osin vakiintumattomia ja varastonhallinnan, tilausten käsittelyn osalta ja yrittäjät ovat tähän mennessä hoitaneet nämä työt itse. On tärkeää, että koko henkilöstölle on selvää, miten prosessit toimivat kahvilassa.

*”Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa kahvilan catering palvelut ja sosiaalinen media?”*

Vastanneista 14,3 % oli täysin eri mieltä ja 57,1 % jokseenkin eri mieltä. Kahvilassa on catering palveluiden osalta jäänyt perehdytys puutteelliseksi ja yrittäjät ovat nämä itse hoitaneet.

*”Saitko perehdytys prosessissa palautetta/arviointia?”*

Vastanneista suurin osa koki saavansa palautetta perehdytys prosessin aikana. Avoimessa palautteessa vastanneilta työntekijöiltä tuli tarve lisäkoulutukselle barista taidoista.

## **5.1 Johtopäätökset**

Tulokset osoittavat, että Kahvila Laikun perehdytysprosessissa on epäjohtonmukaisuutta. Kehittämisen kohteita kyselyn perusteella ilmeni laaja-alaisesti. Epäjohtonmukaisuus perehdytyksessä voi lisätä riskiä virheille, työtapaturmille ja ennen kaikkea työntekijöiden tyytymättömyydelle. Tyytymättömyys näkyy motivaation puutteena ja mahdollisesti uupumuksena sekä stressinä työssä. Johtopäätöksenä Kahvila Laikun tulee yhdenmukaistaa ja selkeyttää perehdytysprosessinsa sekä tehdä perehdytykselle selkeä suunnitelma. Työhönopastuksen vaiheita täytyy yhtenäistää. Kaikki haastateltavat ovat saaneet perehdytyksen, mutta toiset paremman ja toiset heikomman. Kahvilan perehdytykseen tulee kehittää myös seurantavaihe ja ”check list”, jotta mikään osa-alue ei jää perehdytysohjelmasta pois.

Kokonaisuudessa Kahvilan perehdytyksessä on käyty henkilöstölle asiakaspalvelun oleelliset asiat. Yrittäjän näkökulmasta kahvilassa on panostettu asiakaspalvelu prosessiin ja sen perehdyttämiseen. Kyselystä ilmeni, että catering ja keittiö vuorojen perehdytys on jäänyt vain muutaman työntekijän harteille. Tämä on hyvä huomioida laatiessa uutta perehdytys suunnitelmaa. Muutamia huomioita työntekijöiltä tuli vapaaseen palaute kohtaan. Työntekijöiden mielestä olisi tärkeää perehdyttää jokainen samalla tavalla ja kaikkiin työtehtäviin, jotta osaaminen olisi jakautunut ja työkuormaa kiiretilanteissa voidaan jakaa tasaisesti.

Perehdytys on ollut kokonaisuudessaan hieman puutteellinen, sillä siihen ei ole ollut minkäänlaista suunnitelmaa tai suunnitelmallisuutta. Työntekijät kaipaivat vapaan palautteen mukaan rutiineja ja selkeyttä toimintaan. Tämä on ymmärrettävää, sillä uudessa kahvilassa haetaan vielä rutiineja ja kaikki toiminta on uutta. Johtopäätöksenä tulosten perusteella suunnitelmallinen perehdytys on siis todella tarpeellinen tähän hetkeen ja se luo työntekijöiden tarvitsevia rutiineja ja selkeyttä.

Perehdytys suunnitelman luominen on ensimmäinen askel selkeyttämiseen, mutta pelkän suunnitelman luominen ei vielä riitä. Suunnitelma on myös otettava käytäntöön ja varmistettava perehdytysjakson toteutuminen jokaiselle työntekijälle: Kuinka perehdytys suunnitelma käydään läpi, kuka sen antaa ja kelle? Missä suunnitelmaa säilytetään? Miten perehdytystä voidaan jakaa, jos esimerkiksi esihenkilö tai perehdytyksen vastuuhenkilö ei ole itse työvuorossa.

Toisaalta on myös tärkeää todentaa, että perehdytys, joka oli annettu, oli sisäistetty. Omistajien tulee määrittellä tehtäväkohtaisesti perehdytysjakson pituus. Perehdytysjakson päätyttyä tulee käydä vielä perehdytettävän kanssa kohta kohdalta läpi ja todentaa mikäli henkilö tarvitsee lisäperehdytystä jollakin osa-alueella. On tärkeää, että työntekijällä on koko perehdytysjakson aikana yrityksen edustajan tuki. Tuki voi olla kokeneempi työntekijä, esihenkilö tai yrittäjä itse. Näitä kysymyksiä on hyvä jäädä pohtimaan ja kokeilemaan mikä toimii päivittäisessä työssä.

Pro Pilvipalveluiden (2023) mukaan johtamisjärjestelmä tarkoittaa kaikkia niitä yrityksen toimintoja, joilla varmistetaan johtamisen ja perehdyttämisen järjestelmällisyys ja vaikuttavuus. Laajemmin ajateltuna voidaan nähdä, että johtamisjärjestelmä kattaa yrityksen kaikki toiminnot, joilla varmistetaan, että yritys pystyy tuottamaan vaatimusten mukaisia tuotteita ja palveluita. Puhutaan siis toimintaprosesseista, jotka tuottavat tasaista laatua. Nyt saadut tulokset kuvaavat hyvin myös Eklundin (2018) käsitystä siitä, että laajasti nykyajan perehdyttämisen lähtökohtia ja keinoja sekä niiden tärkeyttä. Hän painottaa kiinnittämään huomiota nimenomaan työntekijöiden yksilöllisiin

## **6 Perehdytys suunnitelman kuvaus yritykselle Kahvila Laikku**

### **6.1 Organisaation ja kahvilan esittely**

Kahvila Laikku on kesäkuussa 2023 avattu uudella konseptilla toimiva kahvila Tampereella. Kahvila tarjoaa niin lounasta, brunssia, kahvila tuotteita ja cateringia. Päätuote kahvilalla on pöytiin tarjottu Brunssi. Yritys ja konsepti on uudenlainen Suomessa, joten kahvila on suosittu ja asiakasmäärät ovat kasvaneet sitä mukaa, kun tietoisuus kahvilan toiminnasta on tullut tietoisuuteen.

Toiminta kahvilassa aloitettiin kuukauden varoitus ajalla, joten suunnitteluun ja henkilöstön kouluttamiseen ei silloin jäänyt juurikaan aikaa. Yksi haaste oli ylipäättään saada työntekijöitä kesälomakaudella. Kaikki kehitystyö on tehty samalla kun liiketoiminta jo pyöri. Työntekijät on perehdytetty työhönsä yrittäjien toimesta. Varsinaista kirjallista suunnitelmaa perehdyttämiselle ei yritystoiminnan alettua ehditty laatia. Perehdytykseen on yrittäjät käyttäneet monia työtunteja ja jokaiselle työntekijälle on opastettu kahvilan toimintatavat, työpisteet ja miten kahvilatyötä tehdään. Organisaatiossa rakenne on hyvin yksinkertainen. Kahvilan yrittäjät ovat operatiivisen toiminnan esihenkilöitä.

## 7 Pohdinta

Tutustuessani perehdyttämiseen ja sen eri aihepiireihin vastaani tuli työn mielekkyys, johon jokaisen yrityksen pitäisi keskittyä. On hyvä aloittaa työntekijöiden perehdytys ja suunnitelmallinen toiminta sen suhteen, mikä vähentäisi henkilöstön vaihtuvuutta ja auttaisi yritystä laaja-alaisemmin. Työn kokeminen mielekkääksi on asia, johon voidaan vaikuttaa toimintatapoja kehittämällä. Työn henkinen rasittavuus on sidoksissa työpaikan järjestelyihin ja toimintatapoihin. Työn mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä muun muassa ovat: avoin tiedonvälitys, keskinäinen yhteistyö ja luottamus, kannustavuus ja mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen, työn hyvä organisointi, kuten henkilöstön riittävä mitoitus ja työpaikan varmuus. (Blom & Hautaniemi, s 98., 2009).

Kahvilan yrittäjät itse ovat operatiivisen toiminnan esihenkilöitä. Tämä aiheuttaa paljon haasteita ajankäytöllisesti ja vaikuttaa niin työhyvinvointiin kuin ilmapiiriin. Haaste on, että yrittäjien pitäisi johtaa jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja silti kehittää ja kasvattaa liiketoimintaa, sekä hoitaa taustalla yrityksen taloudelliset ja hallinnolliset asiat. Uusina yrittäjinä huomasimme pian yritystoiminnan alettua, että perehdyttäminen on yksi suurimpia tekijöitä työntekijöiden työhyvinvoinnin ja motivaation ylläpitäjää. Huomasimme myös, että työhyvinvointi ja osaaminen työssä heijastuu suoraan kustannustehokkuuteen ja saattaa vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Kahvilan työntekijöiden osaamisen puute on kuormittanut suoraan yrittäjien omaa jaksamista. Olemme todenneet, että puutteellisella ja suunnittelemattomalla perehdyttämällä on kaksisuuntainen vaikutus. Yrittäjillä on tavoite irrottautua operatiivisesta toiminnasta ja palkata tilalle operatiivisen toiminnan johtava esihenkilö, jonka vastuulla olisi perehdyttäminen ja hän olisi työntekijöiden tukena päivittäisessä toiminnassa.

Nykytila-analyysissä esille nousi paljon kehityksen kohteita perehdytykseen liittyen. Yksi tärkeimmistä on työturvallisuus ja jaksaminen. Aloittavan yrityksen perehdytys on oletettavastikin alussa, mutta sen huomaaminen yrityksen alkutaipaleella on mielestäni todella merkittävä tulevaisuuden menestymisen kannalta. Henkilöstö on kahvilatoiminnassa merkittävä resurssi ja kustannuserä. Yksi opinnäytetyöni oivalluksistani oli, että hyvin suunniteltu ja kattava perehdytys voi positiivisesti vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja sitoutumiseen. Kun uudet

työntekijät saavat tarvittavat tiedot, taidot ja tunteen siitä, että heitä arvostetaan ja tarvitaan, he sitoutuvat työhönsä paremmin. Uskon, että se näkyy asiakaspalvelussa ja kannattavuudessa. Uskon, että panostus hyvään esimiestyöhön ja perehdyttämiseen maksavat itsensä takaisin. Hyvällä ja suunnitellulla perehdytyksellä on siis monia positiivisia vaikutuksia organisaatioon ja sen työntekijöihin.

Toinen merkittävä löydös itselleni oli, että perehdytyksellä on potentiaalia vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin ja kulttuuriin. Yhtenäisen ja myönteisen organisaatiokulttuurin voi luoda, jos perehdytys on tehty arvojen, tavoitteiden ja odotusten mukaisesti.

Rekrytoinnilla on myös merkitys. Aloittelevina yrittäjinä meillä on vielä oppimista ihmistuntemuksessa. On tärkeää löytää oikeat henkilöt oikeisiin tehtäviin. Silloin perehdytyskin voi onnistua parhaalla tavalla. Samaan aikaan voin todeta, että työntekijöiden saaminen isossa kaupungissa on haaste ja kilpailemme muiden alan toimijoiden kanssa. Perehdytys ja hyvinvointi ovat tekijöitä, joilla jatkossa on mahdollisuus erottautua kilpailijoista.

Perehdytys on olennainen osa organisaation toimintaa ja menestystä. Tässä opinnäytetyössä tuli esiin se, että perehdytys ei ole vain uusien työntekijöiden käytännön koulutusta, vaan se on prosessi, joka auttaa luomaan yhteyden työntekijän ja organisaation välille. Tämä työ opetti minulle, että perehdytysprosessissa on oltava tavoitteellinen ja suunnitelmallinen. Perehdytys suunnitelma on laadittava vastaamaan organisaation erityispiirteitä. Tuotoksena tästä opinnäytetyöstä laadittiin perehdytys suunnitelma. Mutta on hyvä muistaa, että perehdytys ei lopu perehdytys suunnitelman loputtua vaan jatkuu niin kauan, kun työntekijä on töissä organisaatiossa ja on sisäistänyt omaan työhönsä ja tehtäviinsä liittyvät asiat. Yleensä vastuu perehdytyksestä ja sen onnistumisesta sysätään esihenkilöille tai organisaatiolle, mutta perehdytyksestä on vastuussa myös itse työntekijä. Työntekijän on itse oltava aktiivinen ja hänen tulee osallistua perehdytykseen, tarvittaessa pyytää lisätietoa ja neuvoja. Jatkossa pyrimme luomaan sellaisen yrityskulttuurin ja arvot, jossa ei ole esteitä molemminpuoliselle vuorovaikutukselle ja työntekijällä on mahdollisuus nostaa esille asioita, jotka ovat epäselviä.

Kaiken kaikkiaan olen kantapään kautta oppinut, että perehdytys ja perehdytysprosessi edistävät organisaatiota menestymään. Perehdytys on investointi organisaation tulevaisuuteen ja sillä on olennainen merkitys yrityksen maineeseen työnantajana.

Kokonaisuudessa opinnäytetyöni korostaa perehdytyksen merkitystä työhyvinvointiin, motivaatioon ja tuloksellisuuteen. Toivottavasti tämä opinnäytetyö tarjoaa hyödyllisiä näkökulmia organisaatiolle, jotka haluavat vahvistaa perehdytysprosessia. Lisäksi tarkoituksena on kannustaa jatkotutkimukseen ja keskusteluun siitä, kuinka perehdytyksen vaikutuksia työhyvinvointiin voidaan entisestään parantaa ja mitata tehokkaasti. Jatkotutkimuksena voisi mitata uuden perehdytysohjelman käyttöönoton jälkeen henkilöstön työtyytyväisyyttä ja kartoittaa myös yrityksen asiakastytyväisyyttä.

Opinnäytetyöni perehdyttämisen osalta oli menestyksenkäs useiden positiivisten tekijöiden ansiosta. Onnistuin luomaan kattavan ja strukturoidun perehdytysprosessin, joka tarjoaa uusille työntekijöille selkeän käsityksen heidän roolistaan ja vastuistaan työtehtävien, työolosuhteiden ja organisaation toimintatapojen osalta. Perehdytys suunnitelma sai jo myönteistä palautetta työntekijöiltä selkeydestään ja kattavuudestaan, vahvistaen sen vastaavan organisaation tarpeisiin ja auttavan uusia työntekijöitä tehokkaaseen integroitumiseen. Näin ollen, perehdytysosa-alueella saavutetut onnistumiset perustuivat suunnitelmallisuuteen, vuorovaikutteisuuteen ja jatkuvaan palautteen keräämiseen, edistäen tehokasta perehdytystä ja positiivista työilmapiiriä.

Opinnäytetyöni keskeisiin kehityskohteisiin kuuluu havaitsemani tarve parantaa perehdytysprosessin joustavuutta ja yksilöllisyyttä. Vaikka onnistuin luomaan kattavan perehdytyksen, huomasin, että yksilölliset tarpeet ja odotukset vaihtelevat. Tulevaisuudessa olisi tärkeää kehittää perehdytysprosessia entistä joustavamaksi, jotta se voidaan räätälöidä paremmin yksittäisten työntekijöiden tarpeisiin. Tämä voisi sisältää esimerkiksi henkilökohtaisten oppimistavoitteiden asettamista ja mahdollisuuksia valita tiettyjä koulutusosioita. Tämä kehityssuunta tukee entistä parempaa sitoutumista ja tehokasta osaamisen siirtoa organisaatiossa.

Opinnäytetyöni aikana sain mahdollisuuden syventyä perusteellisesti perehdytysprosessien suunnitteluun ja toteutukseen, mikä laajensi merkittävästi ymmärrystäni tästä aihealueesta. Opin konkreettisesti, miten luoda kattava ja vaikuttava perehdytysprosessi, joka huomioi työntekijöiden yksilölliset tarpeet ja organisaation tavoitteet. Tämä prosessi vaati tarkan suunnittelun lisäksi vuorovaikutteisuutta ja jatkuvaa palautteen keräämistä. Opinnäytetyön myötä opin myös arvostamaan joustavuuden ja yksilöllisyyden merkitystä perehdytyksessä. Ymmärsin, että yksi koko ei sovi kaikille, ja että tehokas perehdytys vaatii hienosäätöä vastaamaan erilaisten työntekijöiden tarpeisiin. Tämä näkökulma korosti opetuksen personointia ja mahdollisuutta tarjota räätälöityä tukea eri oppijoille. Lisäksi perehdytysprosessin kehittämisessä korostui vuorovaikutuksen tärkeys. Opin, että avoin keskustelu ja aktiivinen osallistuminen edistävät tehokasta oppimista ja luovat luottamuksellisen ilmapiirin. Perehdytyksessä vuorovaikutteisuus ei ainoastaan tue tiedon siirtoa, vaan myös lisää työntekijöiden sitoutumista organisaatioon.

Yhteenvedona opinnäytetyöni tarjosi arvokkaan tilaisuuden syventää tietämystäni perehdytysprosessista ja sen suunnittelusta käytännön tasolla. Opetteluni avulla pystyn nyt näkemään perehdytyksen kokonaisvaltaisena strategiana, joka on olennainen osa organisaation menestyksekkästä toimintaa ja työntekijöiden integroitumista.

Opinnäytetyöni antoi minulle konkreettisia oivalluksia, joita aion viedä käytäntöön organisaatiossani. Tärkein oivallus oli vuorovaikutuksen korostuminen perehdytyksessä. Suunnittelen luovani mahdollisuuksia avoimelle keskustelulle, kuten yhteiset palaverit, sekä perehdytyksen aikana tapahtuvat palautekeskustelut. Lisäksi aion ottaa käyttöön jatkuvan palautteen keräämisen osaksi perehdytysprosessia. Tämä auttaa jatkuvasti arvioimaan ja parantamaan perehdytyksen tehokkuutta, varmistaen, että se vastaa organisaation muuttuviin tarpeisiin ja työntekijöiden odotuksiin. Nämä toimenpiteet pyrkivät luomaan dynaamisen ja yksilöllisen perehdytyskokemuksen, joka tukee työntekijöiden kasvua ja integroitumista organisaatioon. Uskon, että nämä käytännön toimet parantavat merkittävästi perehdytysprosessin laatua ja vaikuttavuutta organisaatiossamme.

## LÄHTEET

Ahokas, L., Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Verkkoaineisto. Luettu 9.10.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy. Espoo.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Restamark Oy. Helsinki.

Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen – avain tuottavuuteen. Helsingin Kamari Oy.

Järvinen, A., Koivisto, T., & Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kajamaa, A., Hökkä, P. & Vähäsantanen, K. 1–2/2023. Aikuiskasvatus – rajoja ylittävä tiedelehti. Jatkuva oppiminen. Tiedeartikkeli. Luettu 9.10.2023. [https://journal.fi/aikuiskasvatus/issue/view/1\\_2\\_2023/1\\_2\\_2023?acceptCookies=1](https://journal.fi/aikuiskasvatus/issue/view/1_2_2023/1_2_2023?acceptCookies=1)

Karambelkar, M. 2017. Onboarding is a change: Applying change management model ADKAR to onboarding. Human Resource Management International Digest, 25, 7, s. 5–8. Emerald Publishing Limited.

Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Verkkoaineisto Alma Talent. Luettu 21.10.2023. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/CAEBEXC-TEB#kohta:MENTOROINTI\(\(20\)4.0/piste:t1](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/CAEBEXC-TEB#kohta:MENTOROINTI((20)4.0/piste:t1)

Havula, J., Meincke, N. & Vanhala-Harmanen. 2017. Esimiehen työsuhteopas. Edita Helsinki.

Huhtala, M. 2021. Perehdytys on osa onnistunutta rekrytointia. Verkkoaineisto. Luettu 3.10.2023. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/04/08/perehdytys-on-osa-onnistunutta-rekrytointia/>

Leino, S. N.d. Laadukas perehdytys sitouttaa työntekijän. Verkkoaineisto. Luettu 3.10.2023. <https://www.turkuamk.fi/fi/ajankohtaista/2510/laadukas-perehdytys-sitouttaa-tyontekijan/>

Liukko, S., Perttula, S. 2021. Opinnäytetyön raportointi. Luettu 21.10.2023. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/4-opinnaytetyon-rakenne/4-2-opinnaytetyon-runko-osa/4-2-4-tutkimusasetelma/>

Mustamäki, A. HR-asiantuntija. 2023. Haastattelu 1.10.2023. Haastattelija Saura Pohjonen.

Onnismaa, J. 2010. Perehdytys todentuu vuorovaikutuksessa. Verkkoaineisto. Luettu 3.10. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87433/46334>

Pro Pilvipalvelut. Mitä johtamisjärjestelmällä tarkoitetaan. Luettu 3.11.2023  
<https://www.propilvipalvelut.fi/johtamisjarjestelma/>

Rossi, S. 2020. Rekrytoija. Tallinna Raamatutrükikoda Oü, Viro.

Sosiaaliset roolit. 2023. Verkkoaineisto. Luettu 3.10.2023.  
<https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/miina-ja-ville-opettajan-oppaita/miina-ja-ville-etiikkaa-etsimassa-11#>

Työelämään.fi – perehdytys. N.d. Verkkoaineisto. Luettu 10.10.2023. <https://tyoelamaan.fi/tyon-aloitus/perehdytys/>

Työsuojelu.fi - vastuut työsuojelussa. N.d. Verkkoaineisto. Luettu 12.10.2023  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa>

Perehdytysopas esimiehille ja työntekijöille Työterveystalo

Kasvun vuodet – perehdytysopas nuoren työntekijän tueksi (nuori yrittäjyys ry)

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Wichert, I. 2015. Helping new hires on board.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Helsinki.

## LIITTEET

### Liite 1. Kahvila Laikun kysely

17.11.2023 15:27

Kahvila Laikun perehdytys

## Kahvila Laikun perehdytys

Tämän kyselyn tuloksia käytetään Kahvila Laikun perehdytyksen nykytilan kartoittamiseen ja perehdytysuunnitelman luomiseen.

Vastaa kysymyksiin rehellisesti.<3

1. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa työsopimus, yrityksen esittely, konsepti ja työturvallisuus?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

2. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa: Menut ja ruokalistat?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

3. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa asiakaspalvelu malli, asiakaspalvelu prosessi, tilausten vastaanottaminen ja asiakaskohtaaminen?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

4. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa hygienia ja turvallisuus?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 Täysin eri mieltä

5. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa Tilaukset, varaus-, ja kassajärjestelmä, tietokone?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 Täysin eri mieltä

6. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa; Keittiö ja ruuan valmistus, keittiövälineet, sekä leipominen?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 Täysin eri mieltä

7. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa Baaritaidot ja erikoiskahvitaidot; erikoiskahvien ja drinkkien läpikäynti?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

8. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa Ravintolan prosessit; varastonhallinta, tilausten käsittely ja hallinta?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Käytiinkö sinulle läpi aloittaessasi työt kahvila laikussa Kahvilan catering palvelut ja sosiaalinen media?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Saitko perehdytys prosessissa palautetta/arviointia?

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

11. Vapaa sana<3 (onko palautetta, kehityksen kohteita yms.)

---

---

---

---

---

12. Mitä toivoisit vielä oppivasi Kahvila Laikussa?

---

---

---


---

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms

## Liite 2. Perehdytysuunnitelma


  
kahvila laikku

# Perehdytysuunnitelma

Kahvila Laikku

Päiväys:  
Perehdytettävä:

## Perehdytyksen aikataulu



**Day 1-2**

- Tervetuloa, työsopimuksen läpi käynti, tilojen esittely
- Yrityksen esittely, konspekti ja toimintatavat
- Hygienia ja turvallisuus
- Menut ja ruokalistat
- Asiakaspalvelu ja kommunikaatio
- Tilaukset, varaus-, ja kassajärjestelmä, tietokone

**Day 3-4**

- Keittiö ja ruuanvalmistus
- Baaritaidot ja erikoiskahvit
- Kahvilan Catering palvelut
- Sosiaalinen media

**Day 5**

- Arviointi ja palautteenanto
- Jatko koulutus

## Perehdytys- suunnitelma

Day 1-2

Kuittaus perehdyttävältä ja perehdyttäjältä

Tervetuloa, työsopimuksen läpi käynti, yrityksen esittely, konsepti ja työturvallisuus	
Menut ja ruokalistat: Käy läpi kahvilan ruoka ja juomalistat	
Asiakaspalvelu ja kommunikaatio: asiakaspalvelu malli, asiakaspalvelu prosessi, tilausten vastaanottaminen ja asiakaskohtaaminen	
Hygienia ja turvallisuus	
Tilaukset, varaus-, ja kassajärjestelmä, tietokone	

## Perehdytys- suunnitelma

Day 3-5

Kuittaus perehdyttävältä ja perehdyttäjältä

Keittiö ja ruuanvalmistus: ruuan valmistus, keittiövälineet ja leipominen	
Baaritaidot ja erikoiskahvitaidot; erikoiskahvien ja drinkkien läpikäynti	
Ravintolan prosessit; varastonhallinta, tilausten käsittely ja hallinta	
Kahvilan catering palvelut ja sosiaalinen media	
Arviointi ja palautteen keruu	







