



# Perehdytyskansion luominen sesonkiravintolaan

Jasmire Koivunen

OPINNÄYTETYÖ  
Marraskuu 2023

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

KOIVUNEN, JASMIRE:  
Perehdytyskansion luominen sesonkiravintolaan

Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 4 sivua  
Marraskuu 2023

---

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu raportista sekä tuotoksesta. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytyskansio sesonkiravintolaan Colorado Bar & Grill Levi. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda tiivis perehdytyskansio salin henkilökunnalle. Perehdytyskansion tarkoitus on toimia ravintolan henkilökunnan koulutuspäivänä tukimateriaalina sekä toimia tietopankkina henkilökunnalle kauden aikana.

Tarve opinnäytetyölle tuli toimeksiantajalta, sillä ravintolassa ei ollut aikaisempaa perehdytyskansiota. Perehdytyskansiosta tuli paperinen versio, jossa on 21 sivua. Lisäksi sen yhteyteen laadittiin hävikinkirjauslista sekä erään tuotteen myyntilista. Kehittämiprojektissa ideaa haettiin palvelumuotoilusta ja se toimi projektin taustamenetelmänä. Tuotos toteutettiin käyttäjälähtöisesti, yhteistyössä ravintolan henkilökunnan kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ja perehdytyskansio otettiin käyttöön talvisesongin alkaessa marraskuussa 2023 ravintola Coloradossa. Tulevaisuudessa riskinä on tiedon vanhentuminen, joten tästä syystä perehdytyskansion sisältö tulee tarkastaa ja päivittää vähintään kerran vuodessa, ennen kuin uusi sesonki alkaa. Lisäksi kehitysehdotuksena on, että perehdytyskansioon lisätään osio, jossa käsitellään ravintolan ruokia ja juomia, sekä näiden yhdistämistä. Toimeksiantajan pyynnöstä, opinnäytetyön julkiseen osaan perehdytyskansiota ei ole liitetty kokonaisuudessaan.

---

Asiasanat: perehdytys, perehdytyskansio, sesonkityöntekijä

## **ABSTRACT**

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

KOIVUNEN, JASMIRE:  
Creating an Orientation Folder for the Seasonal Restaurant

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 4 pages  
November 2023

---

The objective of this thesis was to create an orientation folder for the seasonal restaurant's staff. The commission for thesis was received from restaurant Colorado Bar & Grill Levi. The purpose of the orientation folder was to serve as support material for the staff's orientation and to serve as a source of information during the season.

The orientation folder was necessary because there was not a previous orientation folder. The orientation folder became a paper version with 21 pages. Service design was used in the project as a background method and the staff of the restaurant was involved in the process of making the orientation folder.

The objectives for the thesis were achieved and the orientation folder was taken into use in November 2023 at restaurant Colorado Bar & Grill Levi. In the future, there is a risk that the information of the orientation folder becomes outdated. For that reason, it needs to be checked and updated at least once a year. The development proposal for the orientation folder is to add a chapter which includes information about the foods and drinks. The orientation folder was not included in the thesis because of the request of the restaurant Colorado Bar & Grill Levi.

---

Key words: orientation, orientation folder, seasonal employee

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	PEREHDYTYKSEN MÄÄRITELMÄ .....	6
	2.1 Perehdytyksen määritelmä .....	6
	2.2 Hyvä perehdytys .....	6
	2.3 Perehdytyksen suunnittelu .....	7
	2.4 Perehdytyksen lainsäädäntöä .....	9
3	KAUSITYÖ .....	11
	3.1 Kausiluonteinen työ .....	11
	3.2 Työntekijöiden motivaatiotekijät kausityöhön .....	11
4	PALVELUMUOTOILU .....	13
	4.1 Palvelumuotoilun määritelmä .....	13
	4.2 Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen eri tasoilla .....	13
	4.3 Palvelumuotoilun prosessi .....	14
5	KEHITTÄMISPROJEKTI .....	17
	5.1 Työn lähtökohdat ja tavoitteet .....	17
	5.2 Toimeksiantajan esittely .....	18
	5.3 Projektin toteutus ja aikataulu .....	19
	5.3.1 Prosessin ensimmäiset vaiheet .....	20
	5.3.2 Prosessin viimeiset vaiheet .....	22
	5.4 Tuotoksen kuvaus .....	25
6	POHDINTA .....	27
	LÄHTEET .....	29
	LIITTEET .....	31
	Liite 1. Perehdytyskansion etusivu .....	31
	Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo .....	32
	Liite 3. Demoversio perehdytyskansiosta .....	34

## 1 JOHDANTO

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on laatia perehdytyskansio salin henkilökunnalle Levillä sijaitsevaan sesonkiravintolaan. Perehdytyskansion tarkoituksena on toimia tukimateriaalina perehdytyspäivänä sekä toimia henkilökunnan tietopankkina kauden aikana. Perehdytyskansion on tarkoitus olla tiivis ja helposti päivitettävissä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii ravintola Colorado Bar & Grill Levi. Opinnäytetyölle oli tarve, sillä ravintolassa ei ole aikaisempaa perehdytyskansiota. Kehittämiprojektissa on otettu ideoita palvelumuotoilusta ja tuplatimanttimalista ja se on toiminut prosessin taustamenetelmänä. Kehittämiprojektin tavoite ja määränpää oli alusta asti selvillä ja tästä syystä se kuvataan omana prosessinaan tuplatimanttimalin sijasta. Kehittämiprojektissa on käytetty avointa haastattelua, osallistuvaa havainnointia, arvolupaus canvasta sekä ideapajaa.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osuudesta; opinnäyteaiheeseen liittyvästä teoriaviitekehyyksestä sekä tuotososuudesta. Ensimmäisessä osassa, teoriaviitekehyyksessä, käsitellään perehdytystä, sesonkityötä sekä palvelumuotoilua lähteitä hyödyntäen. Tuotososuudessa vastaavasti käsitellään tuotosta, sen toimeksiantoa sekä perehdytyskansion luomisprosessia. Perehdytyskansiota ei ole kokonaisuudessaan liitetty opinnäytetyöhön toimeksiantajan toiveesta.

## 2 PEREHDYTYKSEN MÄÄRITELMÄ

### 2.1 Perehdytyksen määritelmä

Perehdytys on kaikkia niitä toimia, jolla saadaan työntekijä osaksi yritystä, sen työyhteisöä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Se on henkilöstön kehittämistä, jolla tuetaan työntekijän valmiuksia hänen työtehtäviinsä. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö, mutta tarpeen mukaan perehdytykseen voidaan nimetä toinen perehdyttävä. Perehdytys on ajankohtainen, kun esimerkiksi yritykseen tulee uusi työntekijä, tai vanha työntekijä siirtyy sisäisesti toiseen työtehtävään. Myös perhevapaalta tulevan työntekijän kohdalla perehdytys on paikallaan. Hyvä perehdytys vie oman aikansa, mutta mitä nopeammin perehdytettävä omaksuu yrityksen toimintatavat, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki, niin työntekijä itse kuin myös yritys. Perehdytyksen tavoitteena on, että työntekijälle tulee myönteinen asenne yritystä ja sen päämääriä kohtaan, työtehtäviin sekä työyhteisöön. Lisäksi oman työkokonaisuuden hallinnan saavuttaminen on olennainen perehdytyksen tavoite. (Eräsalo 2011, 60–61; Joki 2018, 111.)

Miksi perehdyttäminen on tärkeää? Perehdyttäminen hyödyttää molempia osapuolia. Työntekijän näkökulmasta perehdyttäminen auttaa esimerkiksi työtehtävien oppimisessa. Työntekijä oppii tekemään asiat oikein ja virheet vähenevät. Työntekijä työskentelee turvallisesti ja itsevarmemmin, kun hän on saanut kattavan perehdytyksen. Perehdytyksellä on vaikutusta myös motivaatioon ja mielialaan ja hyvällä perehdytyksellä yritys saa sitoutettua työntekijän osaksi työyhteisöä. (Joki 2018, 111.) Yrityksen näkökulmasta perehdyttäminen on tärkeää koko yritystoiminnan kannalta, sillä se vaikuttaa esimerkiksi tuloksellisuuteen ja kannattavuuteen, työnhyvinvointiin, turvallisuuteen ja osaamiseen (Kupias & Peltola 2009, 17).

### 2.2 Hyvä perehdytys

Perehdytyksen laajuuteen vaikuttaa moni tekijä. Se riippuu esimerkiksi työtehtävistä ja työsuhteen laajuudesta. Myös perehdytettävän tuleva rooli, aikaisempi

kokemus ja osaaminen sekä ikä vaikuttaa perehdytyksen laajuuteen. (Joki 2018, 112.)

Perehdyttäjän on hyvä hallita työtehtävät ja työkokonaisuus tarpeeksi hyvin, jotta tarvittava osaaminen ja tieto saadaan välitettyä perehtyjälle. Perehdyttäjän ei tarvitse olla esihenkilö, vaan tehtävään voidaan nimetä toinen, jolla on halua ja mielenkiintoa perehdyttämiseen, ja joka on saanut kattavan perehdytyksen itse. Ajallisesti ei ole väliä, kuinka pitkään perehdyttäjä on työskennellyt yrityksessä. On nimittäin hyvä, jos perehdyttäjä voi samaistua ja asettua perehdytettävän tilaan ja lähimuistissa on oma kokemus siitä, miltä aloittaminen uudessa paikassa tuntui. (Eräsalo 2011, 66–67.)

Vaikka esihenkilö ei ole se, joka perehdyttää perehdytettävää, on silti esihenkilöllä tärkeä rooli perehdytyksessä taustalla. Esihenkilö on loppujen lopuksi vastuussa siitä, että perehdytys tapahtuu. Esihenkilö luo edellytyksiä perehdytykselle ja Kupiaksen ja Peltolan (2009, 62–63) mukaan onkin hyvä, että esihenkilö pitää huolen muun muassa seuraavista vastuualueista ja niiden toteutumisesta

- Perehdyttäjien tukeminen
- Työntekijän työhyvinvoinnin ja turvallisuuden huolehtiminen
- Perehdytyksen varmistaminen
- Työntekijän ymmärryksen varmistaminen koskien työtehtäviään
- Perehdytyksen seuranta ja palautteenanto.

### **2.3 Perehdytyksen suunnittelu**

Perehdytyksen suunnittelu alkaa perehdytyksen tavoitteiden laatimisella. Yrityksen tavoitteita perehdytykselle voi olla esimerkiksi työntekijän potentiaalinen tunnistaminen, työntekijän sitouttaminen, organisaation strategian tukeminen, vuorovaikutuksen laadun nostaminen sekä uuden työntekijän osaamisen varmistaminen ja nostaminen. Perehdytys suunnitelman tarkoitus on olla työkalu perehdytettävälle ja perehdyttäjälle, jotta perehdytyksen tavoitteet saavutetaan. Perehdytys suunnitelmaa laatiessa on hyvä ottaa huomioon sen käyttäjä, jotta suunnitelma palvelee hyvin sen käyttäjää ja käyttötarkoitusta. Suunnitelmaa laatiessa

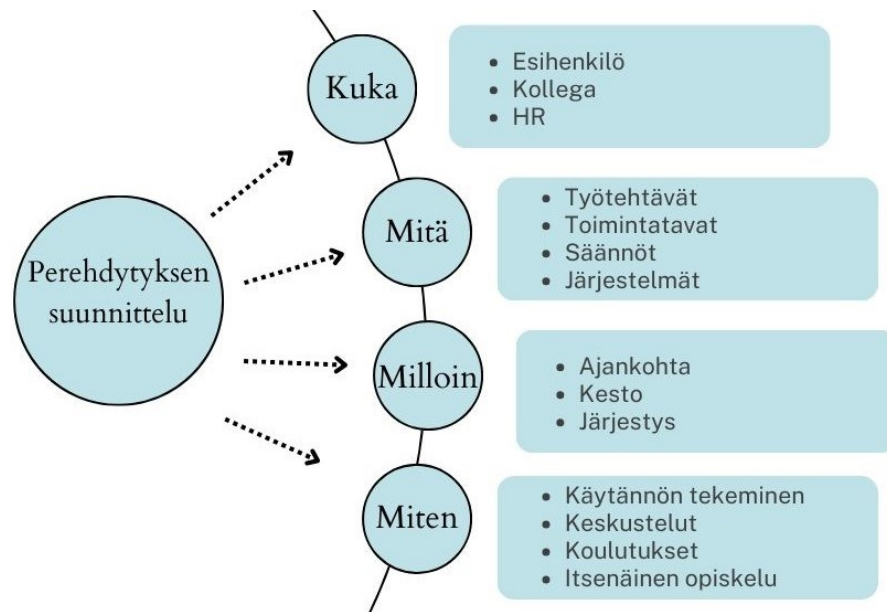
on hyvä miettiä asiaa eri näkökulmien kautta: kuka, mitä, milloin ja miten (Kuvio 1). Mikä on perehdytyksen sisältö, kuka vastaa mistäkin asiasta, milloin perehdytetään mikäkin asia, miten perehdytetään ja missä järjestyksessä asioita käydään läpi. (Eklund 2018, 30, 73–76.)

Kuka-näkökulma viittaa perehdytyksen vastuuhenkilöön, joka vastaa kyseisen tehtävän perehdytyksestä tai siitä, että se tulee hoidetuksi. Se voi olla esimerkiksi esihenkilö tai joku muu rooliin nimetty henkilö. Perehdytyksen delegoinnissa on hyvä ottaa huomioon resurssien riittävyys; onko perehdyttäjälle varattu aikaa perehdyttämiseen ja onko perehdyttäjällä tarpeeksi osaamista. (Eklund 2018, 76–77.)

Mitä-näkökulma viittaa perehdytyksen sisältöön ja asioihin, joita perehdytyksessä käsitellään. Näitä voi olla esimerkiksi työtehtävät, toimintatavat, yrityksen järjestelmät ja laitteet sekä pelisäännöt. Näistä asioista syntyy perehdytyksen runko. (Eklund 2018, 77.)

Milloin-näkökulma viittaa aikataulutukseen ja ajankohtaan, milloin tietyt asiat perehdytetään ja käydään läpi. Milloin jokin tehtävä on mahdollista aloittaa ja miten kauan siinä menee? Mikä on hyvä järjestys perehdytykselle oppimisen kannalta? Aikataulutuksen suhteen liian yksityiskohtaiseen ja tiukkaan suunnitteluun ei kannata mennä, sillä todennäköisyydet suunnitelmassa pysymiseen on matalat. Lisäksi ennakkoon ei voida tietää, kuinka kauan perehdyttävällä menee asioiden omaksumiseen. (Eklund 2018, 78.)

Miten-näkökulma viittaa perehdytyksen käytännön toteutukseen. Se on olennainen asia mahdollistamassa tehokasta ja mieluista perehdytystä. Mahdollisuuksia perehdytykseen on monia ja yleisimmät käytänteet ovat koulutustilaisuudet sekä työnopastus perehdyttäjän opastuksella. Muita perehdyttämismuotoja ovat keskustelut perehdyttäjän tai esihenkilön kanssa, itsenäinen opiskelu, verkkokurssit ja webinaarit, pelit ja videot sekä ryhmätyöskentely. (Eklund 2018, 79.)



KUVIO 1. Perehdytyksen suunnittelun näkökulmia (Mukaiillen Eklund 2018, 76).

## 2.4 Perehdytyksen lainsäädäntöä

Perehdyttämistä ohjaa monet lait ja laeissa on suoria määräyksiä ja viittauksia perehdytykseen. Erityisesti laeissa on otettu huomioon työnantajan vastuu työntekijän opastuksesta työhön. Keskeisimmät lait, jotka käsittelevät perehdyttämistä ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, työehtosopimukset sekä laki yhteistoiminnasta yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslain 55/2001 mukaan työnantajan on pidettävä huoli, että työntekijä voi suoriutua työstään yrityksen toiminnan, tehtävän työn tai työmenetelmän muuttuessa tai kehitettäessä. Lain mukaan työnantajan on pyrittävä tukemaan työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan. Työsuhdetta solmiessa työsopimukseen kirjataan koeaika. Koeajan tarkoituksena on soveltuvuuden arviointi työhön molempien niin työnantajan kuin myös työntekijän näkökulmasta. Koeajan aikana työnantaja arvioi ja seuraa työntekijän osaamisen kehittymistä. Arviointia ja seurantaa on syytä pohtia annetun perehdytyksen pohjalta, onko se ollut riittävä. (Kupias & Peltola 2009, 21–22; Työsopimuslaki 55/2001.)

Työturvallisuuslaki 738/2002 velvoittaa työnantajaa huolehtimaan, että työskentely on turvallista, eikä siinä vaarannu työntekijän terveys. Työntekijälle on annettava riittävä opastus sekä riittävät tiedot työpaikan haitta-, ja vaaratekijöistä.

Opastuksen laatu ja määrä riippuvat työntekijän ammatillisesta osaamisesta, työkokemuksesta ja muista henkilökohtaisista ominaisuuksista. Työntekijä on perehdytettävä lain mukaan riittävästi muun muassa työtehtäviin, työolosuhteisiin, turvalliseen työskentelyyn ja turvalliseen laitteiden ja koneiden käyttöön sekä työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi. Lisäksi laki velvoittaa täydentämään työntekijöiden perehdytystä tarvittaessa. (Kupias & Peltola 2009, 23–25; Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työehtosopimuksissa perehdyttäminen mainitaan myös usein. Esimerkiksi matkailu-, ravintola-, ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työntekijöiden työehtosopimuksessa perehdytyksen osalta mainitaan, että työnopastuksen lisäksi työnantajan on perehdytettävä työntekijä turvalliseen ja terveelliseen työskentelyyn, yrityksen työterveyshuollon sisältöön, yrityksen käytäntöihin sairauspoissaolojen suhteen, työsuojeluorganisaatioon sekä työturvallisuusriskeihin. (Palvelualojen ammattiliitto 2023.)

Lainsäädäntö määrittelee myös työntekijöiden ja työnantajan yhteistoimintaa ja sen muotoja. Laki yhteistoiminnasta velvoittaa työnantajaa käymään vuoropuhelua yrityksen henkilöstön edustajan kanssa monista asioista. Vuoropuhelulla on muun muassa tarkoitus turvata riittävä tiedonkulku työnantajan ja henkilöstön välillä sekä turvata henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia, kun päätökset koskevat heidän työtään, työoloja ja asemaa yrityksessä. Laki velvoittaa käymään vuoropuhelua muun muassa seuraavista asioista: henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen, työvoiman käyttötapa ja henkilöstön rakenne sekä työpäikällä sovellettavat säännöt, käytänteet ja toimintaperiaatteet. Lisäksi laki velvoittaa laatimaan henkilöstön edustajan kanssa kehittämissuunnitelman koskien työyhteisön suunnitelmallista ja pitkäjänteistä kehittämistä. Kehittämissuunnitelmaan kirjataan muun muassa päämäärä ja toimenpiteet koskien henkilöstön osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämistä ja ylläpitoa. Lisäksi suunnitelmaan on kirjattava toimenpiteiden aikataulut ja vastuujako sekä näiden seurantamenetelyt. Lakia sovelletaan niihin yrityksiin ja yhteisöihin, joiden säännöllinen työntekijöiden lukumäärä on vähintään 20. (Yhteistoimintalaki 1333/2021.)

### 3 KAUSITYÖ

#### 3.1 Kausiluonteinen työ

Kausiluonteinen työ määritellään työksi, jota tehdään tiettyinä aikoina vuodesta. Työn määrän tiedetään olevan noususuhdanteinen tiettyinä ajankohtana. Kausityössä työskentely on määräaikaista. (Winlaw 2019.) Vuodenkierron mukaan esimerkiksi Lappi tarjoaa merkittävästi kausiluontoista työtä. Yksi merkittävä toimiala Lapissa on matkailu, joka tarjoaa työtä erityisesti talvikaudella. (Kinnunen 2017.) Huippusesongin aikaan työtä on paljon ja asiakkaita on näiden kuukausien aikaan enemmän kuin vuoden aikana keskimäärin kuukaudessa. Matalansesongin aikaan vastaavasti kävijöitä ei ole lainkaan. Sesonkivaihteluiden syitä ovat luonnon kiertokulku sekä institutionaaliset tekijät. (Lapland University press 2017, 115–116.)

Luonnon kiertokululla on vahva vaikutus ihmisten matkustushalukkuuteen. Sää ja lämpötilavaihtelut vaikuttavat suuresti matkustusajankohtaan eri kohteissa. Esimerkiksi lämmin sää on vetovoimainen tekijä Etelä-Euroopassa, kun taas Lapin huippusesonki ajoittuu talveen. (Lapland University press 2017, 116.)

Institutionaalisen sesonkivaihtelun takana on vakiintuneet käytännöt ja toiminnot. Huippusesongit ajoittuvat ihmisten lomien aikaan; kesä-, syys-, ja talvilomien kieppeille. Myös juhlapyhät aiheuttavat pienempiä sesonkeja, esimerkiksi pääsisäisenä ja jouluna. Kotimaan matkailussa lomat aiheuttavasti huomattavasti sesonkivaihtelua. (Lapland University Press 2017, 116.)

#### 3.2 Työntekijöiden motivaatiotekijät kausityöhön

Möller, Ericsson ja Övervåg (2014) ovat tutkineet hiihtokeskuksien kausityöntekijöiden motiiveja ja syitä lähteä työskentelemään kausipaikkoihin. Tutkimuksessaan Möller ym. (2014) jakaa kausityöntekijät neljään ryhmään motivaatiotekijöiden perusteella. Vapaasti suomennettuna ryhmät ovat seuraavat: elämäntapa-

kausityöntekijät, kokeneet kausityöntekijät, tilapäiset kausityöntekijät sekä paikalliset kausityöntekijät.

Elämäntapa-kausityöntekijöiden-ryhmään katsotaan kausityöntekijät, joiden motiiviin kuuluu liikkuva elämäntapa houkuttelevissa paikoissa. Lisäksi muita motivaatitekijöitä ovat harrastusmahdollisuudet ja muut vapaa-ajan aktiviteetit sekä samanhenkiset ihmiset. Kausityöskentely tarjoaa tavan harjoittaa liikkuvaa elämäntapaa, jossa työn ja vapaa-ajan ero on vaikeasti erotettavissa. Kausityö antaa vapauden liikkua omien mielenkiinnonkohteiden mukaan, sitoutumatta tiettyyn paikkaan pitkäksi aikaa. (Möller ym. 2014.)

Kokeneet kausityöntekijät-ryhmään luokitellaan työntekijät, joiden työskentely on vakaampaa ja rutiininomaisempaa kuin elämäntapa-kausityöntekijöillä. Kokoneiden kausityöntekijöiden motiivitekijöitä ovat elämäntapa, taloudelliset syyt sekä vapaa-aika, mutta tällä ryhmällä on tietty ja sama paikka, jonne palata kausitöihin. Kausityö on syklimäistä, jopa pitkäaikaista, mutta vakiintunutta. (Möller ym. 2014.)

Tilapäiset kausityöntekijät-ryhmä koostuu työntekijöistä, jotka tilapäisesti ja lyhytaikaisesti ovat kausityössä. Motiivit lähteä kausitöihin ovat taloudellisia ja työllistymiseen liittyviä, kuten halu kerätä säästöön rahaa, paeta työttömyyttä tai hankkia työkokemusta. (Möller ym. 2014.)

Paikalliset kausityöntekijät-ryhmään katsotaan paikallinen väestö. Yleistä tähän ryhmään kuuluvilla on yhdistää kausityöt sekä muut työt kauden ulkopuolella. Paikalliset kausityöntekijät nähdään osana paikallista kulttuuria ja traditiota. Suurin osa kuitenkin kausityöntekijöistä rekrytoidaan paikan ulkopuolelta. (Möller ym. 2014.)

## **4 PALVELUMUOTOILU**

### **4.1 Palvelumuotoilun määritelmä**

Palvelumuotoilulle ei ole yksiselitteistä määritelmää; se on sekä ajattelutapa, että prosessi. Se on tapa kehittää yrityksen toimintoja, lähtökohtana asiakas. Se perustuu asiakaskokemuksen ja palveluiden kehittämiseen ajatellen prosessin ajan käyttäjänäkökulmasta kehittämistä. Prosessissa yhdistyy analyyttinen sekä luova ajattelu ja käyttäjän osallistaminen. (Alhonen & Iloranta 2021, 2–3.)

Palvelumuotoilun avulla palvelun laatu ja käyttäjäkokemus parantuu, mikä tuo yrityksen liiketoiminnalle lisäarvoa. Lisäksi sen avulla palveluiden kehittäminen nopeutuu. Palvelumuotoilun avulla voidaan varmistaa, että yrityksen palvelu vastaa sen asiakkaiden tarpeisiin, ja että se on järkevää toiminnallisesti. Kiteytettynä palvelumuotoilun avulla opitaan katsomaan käyttäjän näkökulmasta palvelua; miltä palvelu näyttää, miten se koetaan, mitkä ovat palvelunkäyttäjän tarpeet ja toiveet. (Alhonen & Iloranta 2021, 2–3.)

Palvelumuotoilu soveltuu yrityksen sisäisen toiminnan sekä palvelutuotannon tukiprosessien kehittämiseen. Yrityksen sisäisiä rakenteita, toimintamalleja sekä palvelukulttuuria kehittämällä voidaan parantaa asiakaskokemusta. Tällöin kehittäminen pureutuu esimerkiksi henkilökunnan motivointiin, asenteeseen ja työruutiineihin tai johtamiseen, rekrytointiin ja organisointiin. Palvelumuotoilu antaa työkaluja henkilökunnan kehittämiseen ja sillä voidaan parantaa esimerkiksi henkilökunnan perehdytystä, työn sujuvuutta, koulutus-, ja valmennusmalleja, viihtyvyyttä sekä ylläpitää positiivista mielikuvaa ja kokemusta yrityksestä. (Forsberg, Säynäjäkangas & Koivisto 2019, luku 3.)

### **4.2 Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen eri tasoilla**

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää monella tavalla. Sitä voidaan käyttää jo olemassa olevan palvelun kehittämisessä tai täysin uuden palvelun kehittämisessä (Alhonen & Iloranta 2021, 3.) Palvelumuotoilu soveltuu käytettäväksi yrityksen eri

tasoilla, niin strategisella, systeemisellä kuin myös asiakasrajapinnan tasolla (Forsberg ym. 2019, luku 3).

Strategisella tasolla palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yrityksen vision, päämäärän ja tavoitteiden linjauksessa liittyen liiketoimintaan, asiakaskokemukseen sekä palveluntarjontaan. Strategisella tasolla palvelumuotoilun keskeisenä tehtävänä on innovoida sekä auttaa kehittämään tulevaisuuden suuntia kilpailuetu mielessä. (Forsberg ym. 2019, luku 3.)

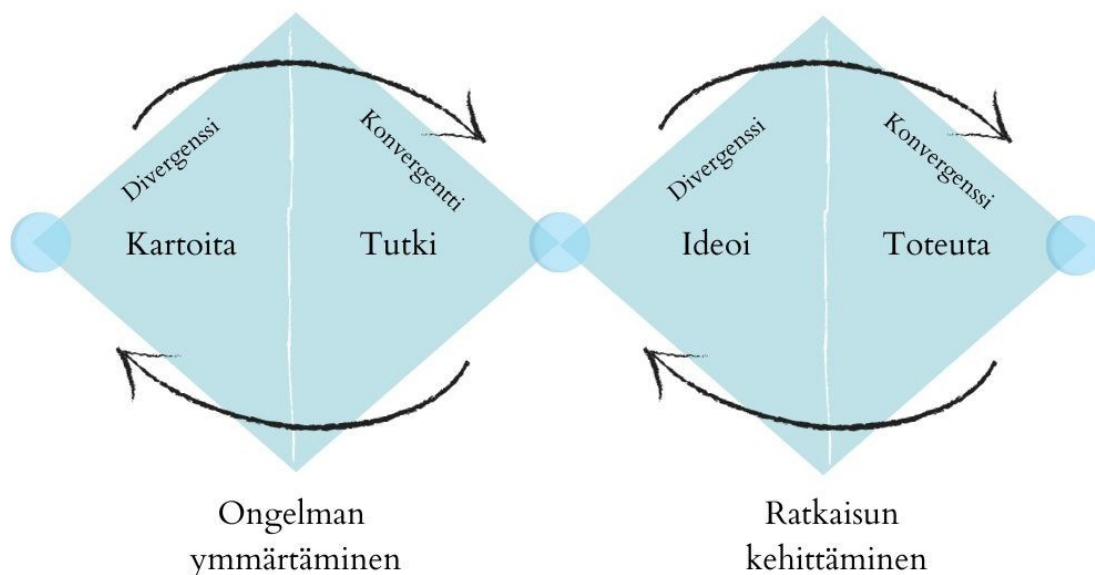
Systeemisellä tasolla palvelumuotoilua voidaan hyödyntää palveluiden ja asiakaskokemusten kattotasolla. Tällä tasolla palvelumuotoilun avulla voidaan luoda ohjeistuksia, standardeja sekä logiikkoja ja työkaluja. Näiden pohjalta palveluita johdetaan, kehitetään sekä tuotetaan. Tarkoituksena on luoda linjauksia, joiden avulla saavutetaan yhdenmukainen asiakaskokemus ja palvelu. Systeemisellä tasolla palvelumuotoilu vaikuttaa yrityksen sisälle kulttuuriin ja toimintamalleihin. (Forsberg ym. 2019, luku 3.)

Asiakasrajapinnan tasolla palvelumuotoilun avulla kehitetään yrityksen lopputuotetta asiakaspinnassa. Se voi olla esimerkiksi yksittäinen palvelu tai tuote, tai näiden yksityiskohtia. Tällä tasolla voidaan palvelumuotoilua hyödyntää myös asiakkaan ja yrityksen välistä vuorovaikutusta eri vaiheissa asiakaskokemusta sekä eri kosketuspisteissä. (Forsberg ym. 2019, luku 3.)

### **4.3 Palvelumuotoilun prosessi**

Palvelumuotoilun prosessia voidaan kuvata monella tavalla, mutta tunnetuin ja selkein prosessimalli on British Design Council:n tuplatimantti (Kuvio 2). Nimensä mukaan, tuplatimanttimalli koostuu kahdesta timantista, jotka pitävät sisällään kehitysprosessin. Tuplatimantti koostuu neljästä vaiheesta, jotka ovat kartoita, tutki, ideoi ja toteuta. Ensimmäiseen timanttiin kuuluu kartoita-, ja tutki-vaihe, ja sen keskiössä on ratkaistavan ongelman ymmärtäminen. Toinen timantti pitää sisällään ideoi-, ja toteutusvaiheet. Se pitää sisällään ratkaisun kehittämisen. Tuplatimantti kuvaa lisäksi divergentin ja konvergentin ajattelun. Divergenssillä tarkoite-

taan tiedonkeruuta ja ideointia avoimesti suhtautuen ilman arviointia. Konvergenssilla vastaavasti tarkoitetaan tiedon arvioimista ja analysointia. (Palvelumuotoilu Palo 2018.) Vaikka tuplatimanttimalli kuvataan suoraviivaisena, prosessi on iteratiivinen ja edellisiin vaiheisiin voidaan palata niin monta kertaa, kun on tarpeen (Ahtola 2020).



KUVIO 2. Tuplatimantti (Mukaiillen Palvelumuotoilu Palo 2018).

Kartoita-vaiheessa tavoitteena on kartoittaa palvelun ja yrityksen kokonaiskuva nykyhetkellä sekä kerätä mahdollisimman paljon tietoa asiakkailta, kuin myös hyljaisia tietoa henkilökunnalta. Tämän avulla pystytään tunnistamaan palvelun mahdollisuudet ja haasteet. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään muun muassa palvelumuotoilun tavoitteet, sen kohderyhmä ja mihin tarpeeseen se vastaa. Lisäksi määritellään projektin aikataulu, yrityksen visio, missio ja liiketoimintastrategia sekä budjetti. Ne seikat nousevat kirkkaammin esiin, joita halutaan tutkia ja kehittää tarkemmin ja tässä vaiheessa rajataan tutkittava aihe sekä kohderyhmä. Tiedon keräämisen aikana on hyvä tutkia myös vallitsevia trendejä ja kilpailijoita. Tiedon kartoittamisessa on hyvä myös tutustua kehitettävän palvelun lainsäädäntöön sekä olemassa olevaan tietoon kohderyhmästä. Hyviä menetelmiä kartoittamaan kokonaiskuvaa on esimerkiksi kyselytutkimus, henkilöstön haastattelut, havainnointi sekä vertailu- ja trendianalyysi. (Tuulaniemi 2011, 56–59; Palvelumuotoilu Palo 2018.)

Tutki-vaiheessa keskiössä on ymmärrys palvelun kohderyhmän tarpeista. Tarkoituksena on syventää asiakasymmärrystä, laajentaa tutkittavan haasteen näkökulmaa sekä löytää todelliset asiakastarpeet. Tutki-vaiheessa rakentuu suunnittelun kokonaisvaltainen perusta ja kerätystä tiedosta poimitaan tärkeimmät näkökulmat. Näitä näkökulmia hyödynnetään palvelun kehittämisessä seuraavissa vaiheissa. Hyviä menetelmiä asiakasymmärryksen syventämiseen on esimerkiksi haastattelut, luotaintutkimus, luovat ja toiminnalliset menetelmät, samankaltaisuuskaavio sekä asiakaskuvaukset. (Palvelumuotoilu Palo 2018.)

Ideoi-vaiheessa ideoidaan mahdollisimman paljon erilaisia ratkaisuja haasteeseen. Ratkaisujen ideoinnissa mielessä pidetään yrityksen sekä käyttäjän asettamat tavoitteet ja tarpeet. Ideoinnin ja prototyyppien suunnittelussa apuna on luovat ja ihmisläheiset muotoilun menetelmät. Ideoinnin jälkeen testataan nopeasti luotuja prototyyppisiä, jotta saadaan selville ovatko ratkaisut hyödyllisiä ja kannattaako niitä jatkokehittää. Prototyypoinnin avulla voidaan nopeasti ja edullisesti testata palvelun toimivuutta, sen kiinnostavuutta ja haluttavuutta asiakkaan näkökulmasta. Yrityksen näkökulmasta prototyyppi auttaa testaamaan palvelun helppokäyttöisyyttä sekä sen taloudellista ja logistista puolta. Ratkaisujen ideoinnissa hyviä menetelmiä on esimerkiksi erilaiset ideointipajat, kuvakäsikirjotus, skenaariokuvaukset sekä muotoilusprintit. (Tuulaniemi 2011, 85; Palvelumuotoilu Palo 2018.)

Toteuta-vaiheessa nimensä mukaisesti kehitetty ratkaisu viimeistellään, toteutetaan sekä lanseerataan. Toteutuksen viimeistelyä tukee yksityiskohtaiset dokumentoinnit ja mallintamismenetelmät. Toteuta-vaiheeseen kuuluu lisäksi palvelun jatkuva arviointi. Arvioinnilla saadaan tietoa siitä, onko palvelumuotoilulla saavutettu tavoitteet. Toteuta-vaiheessa voidaan käyttää esimerkiksi seuraavia menetelmiä: palvelumallikuvaus, pilotointi, kysely, käytettävyytestaus sekä business model canvas. (Palvelumuotoilu Palo 2018.)

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTI

### 5.1 Työn lähtökohdat ja tavoitteet

Opinnäytetyö sai alkunsa alkusyksystä 2023, kun silloisen työpaikkani esihenkilön kanssa keskusteltiin opinnoistani ja opinnäytetyön ajankohtaisuudesta. Hän ehdotti sesonkiravintola Coloradoa Levillä toimeksiantopaikaksi, jonne hän itse oli menossa esihenkilöksi. Yhdessä pohtiessa opinnäytetyön mahdollista aihetta kävi ilmi, että Coloradosta puuttui perehdytyskansio. Idea perehdytyskansioista kuulosti mielekkäältä, sillä koen henkilöstöjohtamisen ja perehdyttämisen kiinnostavaksi aiheiksi. Opinnäytetyön valintaan vaikutti myös se, että perehdytyskansio-osuus oli mahdollista tehdä paikan päällä Levillä ja kansiota tehdessä tukena oli tutut ja ammattitaitoiset päälliköt. Mahdolliseksi haasteeksi opinnäytetyössä nousi se, että opinnäytetyöntekijällä ei ollut omakohtaista kokemusta Coloradossa työskentelystä. Tästä huolimatta perehdytyskansio valikoitui opinnäytetyöaiheeksi.

Toimeksiantajan kanssa määriteltiin tavoitteeksi, että opinnäytetyöntekijä laatii salin puolen työntekijöille ytimekkään ja kattavan perehdytyskansion, joka sisältää olennaiset tiedot työskentelystä Coloradossa. Perehdytyskansion tarkoitus on olla henkilökunnan koulutuspäivänä tukena ja jokainen, niin uusi kuin edellisen kauden työntekijä, sen lukee. Lisäksi se toimii tietopankkina työntekijöille, jos jokin asia on unohtunut. Perehdytyskansioista tulee fyysinen kansio, josta työntekijä löytää yhdestä paikasta selkeät ja yhdenmukaiset ohjeet ja tiedot työskentelyyn.

Opinnäytetyö koettiin tärkeäksi, sillä ravintola Coloradossa ei ollut ennestään perehdytyskansiota. Ravintolassa oli ennestään ohjeita työntekijöille, liittyen esimerkiksi tilitykseen, työvuoroihin ja turvallisuuteen, mutta selkeä perehdytyskansio puuttui. Varsinkin sesonkipaikassa tehokas ja kattava perehdytys on tärkeää, sillä esihenkilölle tulee kerralla monia henkilöitä perehdyttäväksi ja henkilökohtainen perehdytys ei ole aina mahdollista näissä tilanteissa. Myös resurssien ja aikataulun suhteen perehdytyskansio on tärkeä ja hyvä turva työntekijöille, sillä sesonkipaikoissa perehdytykseen ei välttämättä ole varattu hirveästi aikaa.

Opinnäytetyö on kehittämisprojekti, johon on haettu ajatusta ja työkaluja palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu ja tuplatimanttimalli toimii prosessin taustalla, mutta päämenetelmänä sitä ei voida pitää siitä syystä, että tyypilliset palvelumuotoilun lähtökohdat eivät täyty. Lähtökohtana palvelumuotoiluprosessissa ei määritetä lopputuotetta/palvelua alussa, vaan se määrittyy muotoilun aikana. Tässä kehittämisprojektissa kuitenkin tiedettiin ja määriteltiin heti alkuun, että tuotos tulee olemaan perehdytyskansio. Palvelumuotoilun ideaa on kuitenkin opinnäytetyössä hyödynnetty siitä syystä, että sen avulla perehdytyskansioon saadaan koottua tärkeät asiat niin työntekijän kuin myös työnantajan näkökulmasta. Suurimpana syynä sen hyödyntämiseen oli se seikka, että palvelumuotoilun työkaluilla perehdytyskansioon tarvittavaa tietoa ja ymmärrystä saadaan kerättyä, vaikka opinnäytetyöntekijällä ei ole omakohtaista kokemusta kyseisessä ravintolassa työskentelystä.

## **5.2 Toimeksiantajan esittely**

Ravintola Colorado Bar & Grill Levi toimii Levin vilkkaassa keskustassa. Ovensa se on aukaissut Leville vuonna 2015. Toinen samanniminen ravintola sijaitsee Rukalla. Ravintola Colorado kuuluu NoHo Partners Oy:n ravintolakonserniin ja sen alla toimii yhteensä noin 250 ravintolaa, yökerhoa ja viihdekeskusta ympäri Suomen. Toimintaa on myös Tanskassa ja Norjassa. (NoHo n.d.)

Ravintola Colorado on a la carte-ravintola, joka kattaa alleen yhteensä noin 170-asiakaspaiikkaa ylä-, ja alakerrassa. Colorado on sesonkipaikka ja se on auki ruska-, ja talvisesongin aikaan. Ravintolan menu on amerikkalaistyylinen ja listalta löytyy muun muassa ribsejä, pihvejä, burgereita ja siipiä. Ravintolan sisustus on myös amerikkalaistyylinen ja asiakkaalle välittyy rockhenkinen ja rento tunnelma asioidessaan. Colorado-ravintoloiden erikoisuutena on näyttävä Jaloviinariivi ravintolan tiskin yläpuolella, jonne asiakas voi ostaa oman nimetyn Jaloviinapullon ja -paikan.

### 5.3 Projektin toteutus ja aikataulu

Opinnäytetyö on kaksiosainen ja se sisältää tuotoksen ja sen raportoinnin. Opinnäytetyön suunnittelu ja kirjoittaminen lähti liikkeelle toimeksiantajan kanssa käydyn puhelinpalaverin myötä. Ensimmäisessä palaverissa toimeksiantajan kanssa määriteltiin perehdytyskansion tavoite ja tarkoitus sekä aikataulu. Lisäksi juteltiin suurpiirteisesti perehdytyskansion sisällöstä, mutta tarkempi sisällön määrittely sovittiin myöhemmälle ajankohdalle, silloin kun saavun Leville tekemään perehdytyskansiota. Työn aikataulun suhteen tavoite oli, että perehdytyskansio olisi valmis marraskuun 2023 alussa, jolloin Coloradossa alkaa kunnolla talvisesonki ja sesonkityöntekijät saapuvat tunturiin. Toimeksiantajan antaman aikataulun ja työn määrittelyn jälkeen tein opinnäytetyösuunnitelman, joka piti sisällään muun muassa opinnäytetyön aikataulutuksen viikkokohtaisesti sekä alustavan sisällysluettelon opinnäytetyölle.

Aikataulusuunnitelman mukaan ensimmäisenä vaiheena oli perehtyä opinnäytetyöhön liittyvään kirjallisuuteen ja kirjoittaa teoriaviitekehys. Perehdytyksestä sekä palvelumuotoilusta löytyi kirjallisuutta ja muita lähteitä helposti ja kattavasti ja näiden osalta teoriaosuudessa on käytetty aiheeseen liittyviä kirjoja ja internetistä löytyvää tietoa. Sesonkityöstä ja siihen liittyvistä aiheista löytyi heikommin lähteitä. Pääasiassa varteenotettavaa tietoa sesonkityöstä löytyi muista opinnäytetöistä sekä vieraskielisistä lähteistä. Opinnäytetyön aiheen perehtymiseen, lähteiden keräämiseen ja teoriaosuuden kirjoittamiseen olin varannut aikaa neljä viikkoa ja teoriaosuus valmistui aikataulun mukaan.

Teoriaosuuden jälkeen vuorossa oli itse tuotoksen teko ja matka Leville. Perehdytyskansio luotiin vuorovaikutteisesti toimeksiantajan kanssa ja tuotoksen teossa hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia, avointa haastattelua, ideointia ja arvolupaus canvasta. Itse perehdytyskansion suunnitteluun, kirjoittamiseen sekä arviointiin aikaa oli varattu viisi viikkoa, mutta se valmistui odotettua aikaisemmin.

Tuotoksen tekoprosessi on jaettu neljään vaiheeseen. Ensimmäisissä vaiheissa on tiedon keruuta ja kartoittamista kokonaisvaltaisesti sekä asiakasymmärryksen

syventämistä. Tämän jälkeen prosessin vaiheissa keskitytään tiedon analysointiin, perehdytyskansion sisällön määrittelyyn ja suunnitteluun sekä tuotoksen tekoon ja arviointiin.

### 5.3.1 Prosessin ensimmäiset vaiheet

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa tarkoituksena oli tiedon kerääminen kokonaisvaltaisesti; tavoitteena oli kartoittaa Coloradon toimintaa ja tutustua yritykseen sekä määrittää tavoitteet ja tarpeet. Lisäksi tavoitteena oli paneutua perehdytykseen ja siihen liittyviin asioihin ja etsiä tietoa perehdytyskansion laatimisesta sekä siitä, mitä hyvä perehdytyskansio pitää sisällään.

Toimeksiantajan tavoitteet ja tarpeet työn suhteen määriteltiin tarkemmin paikan päällä keskustellen. Perehdytyskansion tavoitteet ja tarpeet ovat määritelty tarkemmin luvussa 5.2: ”Työn lähtökohdat ja tavoitteet”. Tiedonkeruun suhteen, tutustuin perehdytykseen ja perehdytyskansioon liittyviin aiheisiin eri lähteiden avulla. Pääsääntöisesti tiedon lähteenä toimi perehdytystä käsittelevät kirjat sekä verkkosivut. Tutustuin aikaisempiin opinnäytetöihin, jotka käsittelevät perehdytystä ja joiden tuotoksena oli perehdytyskansio. Analysoin internetistä ja kirjoista löytyvien materiaalien sisältöä: mitä hyvää ja huonoa niissä on ja mitä asioita tai ideoita voisin itse hyödyntää perehdytyskansion suunnittelussa ja teossa. Erityisesti Maritta Joen (2018) Henkilöstöasiantuntijan käsikirjasta oli suuri apu. Kirjassa on kattava malli perehdytyksen sisällöstä ja tätä mallia hyödynsin perehdytyskansion sisällön suunnittelussa.

Ymmärtääkseni Coloradon toimintaa ja yritystä, hyödynsin osallistuvaa havainnointia. Tämä tarkoittaa, että työskentelin muutaman päivän Coloradossa salin puolella. Työpäivien ajan pidin päiväkirjaa työskentelystäni ja havainnoin salityöskentelyä, yrityksen toimintaa ja ympäristöä sekä saamaani perehdytystä. Osallistuva havainnointi auttoi tutustumaan yritykseen ja sen toimintaan nopeasti ja kattavasti ja työpäivien aikana nousi esiin asioita, joita perehdytyskansiossa tulisi olla. Työpäivien aikana yrityksessä oli rauhallisia päiviä, joten perehdytykseen oli aikaa työskentelyn lomassa. Koska en aikaisemmin ollut työskennellyt Coloradossa, koen, että osallistuva havainnointi oli tärkeä ja sitä kautta pystyin tuomaan perehdytyskansioon uuden työntekijän näkökulmasta asioita, esimerkiksi mitä

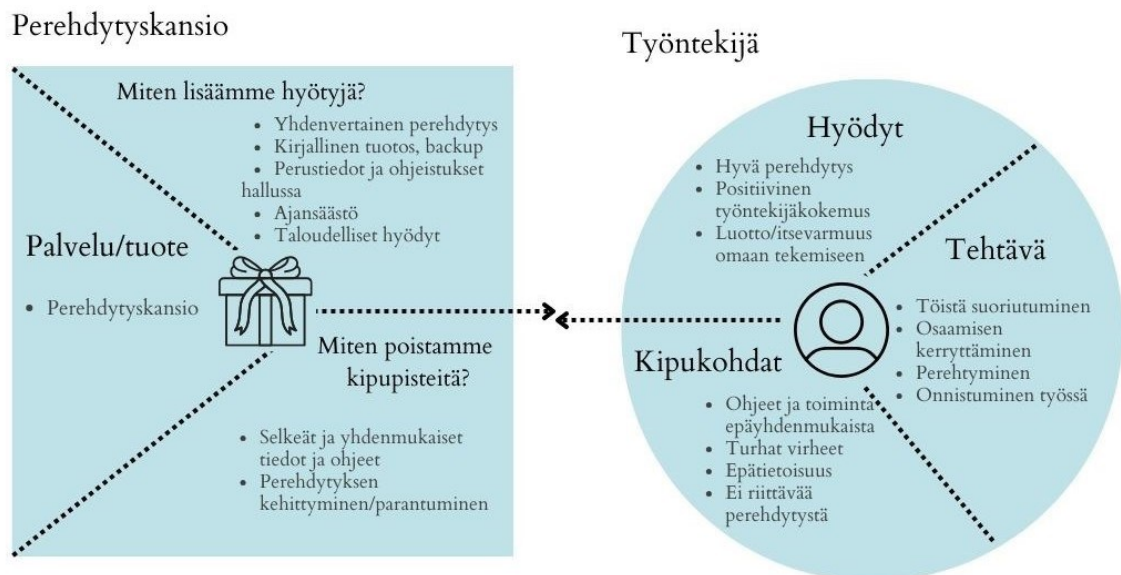
asioita itse koin perehdytyksen aikana epäselviksi tai työskentelyn kannalta tärkeiksi asioiksi.

Seuraavaksi tarkoituksena oli syventää käyttäjäymmärrystä ja löytää käyttäjän todelliset tarpeet ja toiveet koskien perehdytyskansiota. Jotta voisin ymmärtää käyttäjää, tässä tapauksessa Coloradon henkilökuntaa, ja luoda perehdytyskansioon käyttäjän tarpeiden mukaan, käytin avointa ryhmähaastattelua menetelmänä. Avoimeen haastatteluun osallistui yksi Coloradon esihenkilöistä sekä yksi Coloradon työntekijä edellisiltä kausilta. Haastattelulle en ollut laatinut ennakkoon valmiita kysymyksiä, vaan annoin keskustelun mennä omalla painollaan, pitäen kuitenkin mielessä ne tiedot ja asiat, joita odotin saavuttavani haastattelulla. Keskustelun aiheena oli perehdytys ja perehdytyskansion sisältö. Haastattelun avulla halusin kerätä tietoa ja kokemuksia esimerkiksi aikaisemmasta perehdytyksestä, osaamisesta ja odotuksista. Esihenkilö ja työntekijä toivat esiin asioita, jotka heidän mielestään olisi tärkeitä sisällyttää perehdytyskansioon, sekä mitä he toivoisivat perehdytyskansiolta. Haastattelussa esille tuli esimerkiksi toiveet, että perehdytyskansioista löytyisi tietoa vastuurooleista, tuotevalikoimasta ja työvuorojen työtehtävistä. Esihenkilö ja työntekijä olivat sisällön suhteen melko yhteneväisiä ja esille tuli paljon hyviä asioita ja huomioita, joita pystyin hyödyntämään perehdytyskansion sisällön suunnittelussa.

Avoin haastattelu menetelmänä tuki hyvin käyttäjäymmärryksen syventämistä. Sen avulla sain perehdytyskansion sisältöön niin työntekijän kuin myös yrityksen näkökulmaa. Haastattelun aikana pystyin myös keräämään ”hiljaista tietoa” työskentelystä ja perehdytyksestä. Aikaisemman vaiheen osallistava havainnointi tuki myös käyttäjäymmärryksen syventämistä, sillä sen myötä sain omakohtaista kokemusta työskentelystä Coloradossa ja oman näkökulman perehdytyksen tarpeeseen. Tässä vaiheessa oli hyvä myös tutustua sesonkityöhön ja sesonkityöntekijöiden motiiveihin lähteä sesonkitöihin, sillä perehdytyskansion kohderyhmä on sesonkityöntekijät. Apuna tässä oli tutkimukset sesonkityöstä-, ja työntekijöistä sekä oma aikaisempi kokemus sesonkityöstä.

Tiedonkeruun, asiakasymmärryksen syventämisen sekä tavoitteiden määrittelyn pohjalta tein kiteytyksen perehdytyskansioista arvolupaus canvasiin (Kuvio 3). Canvasin tarkoituksena oli kiteyttää saatujen tietojen pohjalta perehdytyskansion

tarvetta, hyötyjä ja tavoitteita sekä kuinka se tulee palvelemaan loppukäyttäjää. Canvas oli perehdytyskansion suunnittelussa apuna itselle. Tässä vaiheessa muistiinpanoissa oli paljon tietoa, tarpeita ja toiveita toimeksiantajalta ja visuaalinen, jäsennelty malli auttoi pitämään loppukäyttäjän mielessä perehdytyskansion suunnittelussa. Canvasin oikealla puolella on ympyrä, joka kuvaa työntekijän näkökulmaa. Se kertoo, mitä työntekijä tekee ja mitkä ovat hänen tehtävänsä, peilaten perehdytyskansioon ja työskentelyyn Coloradossa. Kipukohdista löytyy kiteytys, mikä mahdollisesti huolettaa ja ärsyttää työntekijää ja hyötyihin on kiteytetty asiat, jotka tuovat iloa työntekijälle. Canvasin vasemmalla puolella on taas kiteytys perehdytyskansion hyödyistä ja tarpeellisuudesta, peilaten työntekijään.



KUVIO 3. Arvolupaus canvas.

### 5.3.2 Prosessin viimeiset vaiheet

Seuraavaksi tarkoituksena oli ideoida ratkaisu pitäen mielessä käyttäjän tavoitteet ja tarpeet, eli suunnitella perehdytyskansion sisältö. Sisällön suunnittelussa apuna oli muistiinpanot avoimesta haastattelusta ja osallistavasta havainnoinnista, Henkilöstöasiantuntijan käsikirjan malli perehdytyksen sisällöstä, arvolupaus canvas sekä toimeksiantajalta saadut materiaalit edellisiltä talvikausilta. Myös oma monien vuosien kokemus alalta ja aiheen tiimoilta auttoi perehdytys-

kansion sisällön suunnittelussa. Tietoa ja materiaalia oli melko paljon, joten sisällön määrittelyssä hyödynsin ideapajaa. Kokosin Word-tiedostoon allekkain materiaalien pohjalta kaikki ideat ja aiheet liittyen perehdytyskansion sisältöön. Tämän jälkeen ryhmittelin toisiinsa liittyvät aiheet ja muodostin ryhmille otsikot, jotka lopullisessa tuotoksessa päätyivät pääluvuiksi. Aiheiden karsimisen ja järjestämisen jälkeen sisällön suunnittelu oli valmis ja seuraavana vaiheena oli nopean prototyypin tekeminen perehdytyskansiosta. Jälkeenpäin mietittynä ideoiden kerääminen Word-tiedostoon ei ollut järkevin ratkaisu. Ajatuskartta tai jokin muu visuaalinen tapa olisi helpottanut lukemista ja ajatustyötä.

Aiheet perehdytyskansioon valikoituivat käyttäjän tarpeiden ja toiveiden pohjalta, ja henkilökunnan haastattelussa nousseet asiat valikoituivat ensisijaisesti perehdytyskansioon. Näiden lisäksi toin omien kokemusten pohjalta asiaa kansioon, kuten turvallisuuteen, varausjärjestelmään sekä yleisiin asioihin liittyen. Edellisen talvikauden materiaalit, kuten aukaisun- ja suluntyötehtävät tulivat myös perehdytyskansioon päivitettyinä. Henkilöstöasiantuntijan käsikirjasta nousi myös hyviä ideoita perehdytyskansioon, kuten yhteistyökumppanit, hälytysjärjestelmä sekä yrityksessä kulkeminen. Perehdytyskansion prototyypin aloitin sisällysluettelosta. Tein tarkan esiversion sisällysluettelosta pää- ja alalukuineen sekä kuvaukset lukujen suunnittelusta sisällöstä. Sisällysluettelon esilukuversion valmistuttua esittelin sen työelämän ohjaajalle ja palautteen pohjalta tein siihen vielä lisäyksiä ja muutoksia.

Viimeisessä vaiheessa tavoitteena oli toteuttaa ja arvioida itse tuotos. Perehdytyskansion kirjoittaminen oli helppoa, sillä olin tehnyt hyvän prototyypin ja pohtinut ja kirjannut ennakkoon kattavasti, mitä tulee mihinkin kirjoittaa ja mitä huomioida. Työskentely ja perehdytys Coloradossa auttoi käytännön asioista kirjoittamassa. Oma ammatillinen osaaminen sekä paikan entuudestaan tutut laitteet ja järjestelmät helpottivat tiettyjen asioiden kirjoittamista. Lisäksi myös se, että kirjoitin paikan päällä auttoi, koska henkilökunta oli nopeasti saavutettavissa ja heiltä pystyi kysymään heti, jos jokin käytäntö oli epäselvä.

Perehdytyskansion esilukuversion valmistuttua luetin sen työelämän ohjaajalla sekä kahdella työntekijällä. Tarkoituksena oli, että ohjaaja sekä työntekijät arvioi-

vat perehdytyskansion sisältöä; onko asiat oikein/ajantasaista, onko epäselviä ilmaisuja, tarvitseeko jokin asia tarkempaa käsittelyä, sisältääkö kansio turhaa tietoa tai onko jotain lisättävää kansioon. Palautteen pohjalta tein perehdytyskansioon vielä muutoksia, kuten painotuksia ja tarkennuksia asioihin, ilmaisujen korjauksia sekä muutamia lisäyksiä, joita henkilökunta toivoi. Henkilökunnan lisäykset perehdytyskansioon liittyivät laskutukseen, ruokien bongaukseen sekä Levi-passiin.

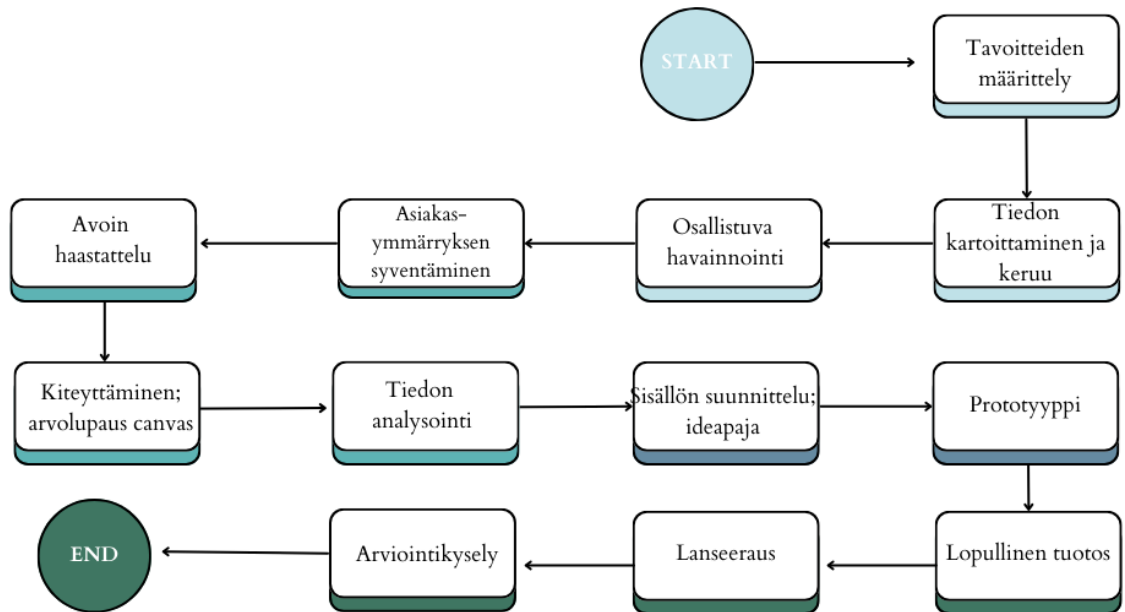
Tuotoksen lanseerauksen jälkeen oli henkilökunnan arviointikysely perehdytyskansioista. Arviointikysely oli sähköinen kysely, johon vastattiin anonyymina. Ravintolapäällikkö vastasi kyselyn jakamisesta henkilökunnalleen, sillä itse en ollut osallisena ravintolan henkilökunnan keskustelukanavassa. Jaoin kyselyn ravintolapäällikölle hyvissä ajoin ja kerroin toiveeni, että kysely jaettaisiin koulutuspäivänä henkilökunnalle, jotta saisin niin vanhoilta kuin myös uusilta työntekijöiltä palautetta perehdytyskansioista. Kyselyssä kysyttiin perehdytyskansion sisällöstä, sen hyödyllisyydestä, kuinka vastaaja aikoo käyttää työssään perehdytyskansiota sekä perehdytyskansion kehittämiskohteita. Kyselyllä halusin selvittää perehdytyskansion tavoitteiden saavuttamista ja sen käyttöarvoa ja hyötyjä toimeksiantajalle. Kyselyyn vastaajia oli yhteensä neljä, mikä oli odotettua vähemmän. Kyselyn vastaajamäärään luulen vaikuttaneen ainakin huono ajoitus ja aikataulu, sillä kyselyn paikkeilla ravintolassa on ollut kiireisiä päiviä suuren ulkoisen tapahtuman vuoksi. Jälkeenpäin mietittynä kyselyyn olisi voinut lisätä kohdan, jossa kysytään, onko vastaaja uusi vai vanha työntekijä, sillä nyt palautteista jää epäselväksi tämä asia. Henkilön taustatietojen avulla palautteet olisivat olleet informatiivisempia ja olisi voinut saada selville, minkälaisena perehdytyskansio koetaan uuden ja vanhan työntekijän näkökulmasta. Palautteiden perusteella voidaan todeta, että perehdytyskansio saavutti tavoitteensa. Henkilökunta mieltää perehdytyskansion hyödylliseksi salityöskentelyssä ja se tukee heidän saamaansa perehdytystä. Perehdytyskansion sisältöä pidetään selkeänä ja tietoa löytyy tarpeeksi. Vastauksien perusteella henkilökunta osaa hyödyntää perehdytyskansiota työskentelyn ohella. Alla on muutamia henkilökunnan kommentteja, joita kyselyyn tuli:

-”Mielestäni perehdytyskansion sisältö on juuri sopiva. Kansio täydentää saamaani koulutusta.”

-”Voin tarkistaa sieltä asiat jotka olen unohtanut tai jotka mietityttää, sillä ne on kerätty sinne kätevästi yhteen.”

-”Hyvä ja selkeä kansio”

-”Oli hyvin Coloradon ravintolaan sopiva toteutus ulkoisesti myös!”



KUVIO 4. Tuotoksen prosessikuvaus.

#### 5.4 Tuotoksen kuvaus

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytyskansio ravintolaan Colorado Bar & Grill Levi. Perehdytyskansio tehtiin salinpuolen henkilökunnalle ja se on suunnattu tietopankiksi sekä perehdytyksen tueksi henkilökunnan koulutuspäivälle. Tuotos on tehty tiiviisti yhteistyössä henkilökunnan kanssa, heidän tarpeitansa ja toiveita kuunnellen. Ulkonäöltään se mukailee Coloradon brändiä ja teksti on helppolukuista ja selkeää. Perehdytyskansion etusivu löytyy liitteestä 1. Perehdytyskansio on paperinen versio, mutta toimeksiantajalle on toimitettu myös sähköinen muokattava versio, jotta perehdytyskansiota on tulevaisuudessa helppo muokata ja päivittää.

Perehdytyskansio on 21-sivuinen ja se koostuu viidestä pääluvusta ja näiden alaluvuista. Näiden jälkeen on lukukuittauslista, johon henkilökunta kirjoittaa nimensä ja päivänmäärän, jolloin perehdytyskansio on luettu. Ravintolapäällikkö

tarkistaa listan ja pitää huolen, että jokainen on lukenut kansion. Samaan kansi-oon on sisällytetty erikseen hävikinkirjauslista sekä erään tuotteen myyntilista. Näitä dokumentteja tarvitaan useasti, joten henkilökunta on perehdytyskansion kanssa tekemisissä toistuvasti. Tämä edistää sitä, että perehdytyskansio ei jää unholaan koulutuspäivän jälkeen ja samalla se myös rohkaisee henkilökuntaa oikeasti käyttämään perehdytyskansiota, jos jokin asia on unohtunut. Henkilökunnalle ei jää epäselväksi, mistä etsiä tietoa.

Ensimmäinen luku käsittelee Coloradoa ja kertoo lyhyesti, minkälainen yritys on ja mitä se tarjoaa. Lisäksi luvussa kerrotaan ravintolan arvoista. Toinen luku käsittelee yleisiä asioita liittyen yritykseen ja sen toimintaan sekä työsuhteasioihin. Luvusta löytyy tietoa esimerkiksi työaikakirjauksesta, yrityksen tiloista, tauoista, eduista, työterveydenhuollosta sekä yhteistyökumppaneista. Kolmanteen lukuun on sisällytetty olennaiset asiat itse salissa työskentelyyn. Luvusta löytyy tietoa esimerkiksi varausjärjestelmästä, tilityksestä, kuormienpurusta sekä ohjeet aukaisu-, ja sulkuvuoroon. Neljäs luku pitää sisällään työturvallisuuteen liittyviä asioita, ja siellä on toimintaohjeita esimerkiksi sairauskohtauksen, tulipalon sekä uhaavaan asiakastilanteen varalle. Lisäksi turvallisuusosiossa on huomioitu myös ergonomia. Viimeisessä luvussa on tärkeitä yhteystietoja lueteltuna, ja sieltä löytyy esimerkiksi keittiöpäällikön ja ravintolapäällikön numerot.

Perehdytyskansion sisällysluettelo löytyy liitteestä 2. Lisäksi liitteestä 3 löytyy otteita perehdytyskansion sisällöstä. Liitteessä 3 näkyvät otteet ovat ”demoversioita” ja liitteen tekstiä on osittain muunneltu ja poistettu toimeksiantajan pyynnöstä. Havainnekuvan avulla saa silti käsityksen, minkälainen tuotoksesta tuli.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia tiivis perehdytyskansio ravintolaan Colorado Bar & Grill Levi. Perehdytyskansion tarkoituksena on olla henkilökunnan tietopankkina työskentelyssä sekä tukea henkilökunnan koulutuspäivää. Perehdytyskansio laadittiin yhteistyössä ravintolan henkilökunnan kanssa. Prosesin aikana hyödynnettiin palvelumuotoilun ideaa ja se toimikin taustamenetelmänä. Prosesin jokaisessa vaiheessa henkilökunta on otettu mukaan ja lopputulos palvelee heidän toiveitaan ja tarpeitaan.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ja perehdytyskansioista tuli onnistunut. Perehdytyskansion sisältö on ytimekäs ja siitä löytyy olennaiset tiedot. Asiat on kerrottu selkeästi ja helppolukuisesti ja aiheita on lähestytty näkökulmista, jotka ovat olennaisia juuri Coloradossa työskentelyn kannalta. Perehdytyskansion paperinen versio palvelee yritystä ja henkilökuntaa hyvin, sillä sen yhteyteen on liitetty dokumentteja, joita henkilökunta tarvitsee toistuvasti. Toistuva perehdytyskansion käsittely takaa sen, että sitä ei unohdeta, mikä yleensä perehdytyskansioissa on ongelmana. Tämä myös tukee perehdytyskansion tavoitetta olla tietopankkina henkilökunnalle, sillä henkilökunnalle ei jää epäselväksi, mistä hakea tietoa. Toimeksiantajalle toimitettu sähköinen muokattava versio auttaa tulevaisuudessa, kun tulee tarvetta päivittää kansion tietoja. Myös henkilökunnalta saadut palautteet osoittavat, että perehdytyskansio saavutti tavoitteensa ja se palvelee heidän tarpeitaan.

Opinnäytetyöprosessi on ollut monella tapaa opettavainen. Mielekäs aihe ja hyvä yhteistyö toimeksiantajan kanssa edisti jaksamista ja motivaatiota työn parissa. Kirjoittamisen tarkka aikataulutusta ja suunnittelu auttoi prosessin läpi helposti eikä työ jäänyt roikkumaan, vaikka opinnäytetyön alussa näin pelkäsin. Jälkeenpäin mietittynä kuitenkin ajatustyölle olisi pitänyt varata enemmän aikaa, tiukan aikataulun takia myös perehdytyskansion arviointi kärsi. Lisäksi teoriaosuus olisi voinut olla perehdytyksen osalta laajempi ja palvelumuotoilun teoriaa olisi voinut supistaa. Itse tuotokseen olen tyytyväinen ja perehdytyskansiota suunnitellessa ja tehdessä oli myös mukava huomata konkreettisesti oma ammatillinen kasvu.

Palvelumuotoilun idean ottaminen prosessiin mukaan vei prosessia vaiheittain eteenpäin ja auttoi hyvin paljon tuotoksen teossa. Työkaluja hyödyntäen sain kerättyä tietoa ja ymmärrystä, joita käytin perehdytyskansion suunnittelussa ja teossa. Sain perehdytyskansioon yrityksen ja työntekijöiden näkökulmaa ja tuotos on laadittu huomioiden loppukäyttäjää, eli Coloradon henkilökunta. Tuotoksen teossa yhteistyö henkilökunnan kanssa oli tiivistä, ja he arvioivat ja olivat mukana prosessin joka vaiheessa. Tämä edesauttoi sitä, että tuotosta pystyi muokkaamaan paremmaksi joka vaiheessa, lisäksi se edesauttoi sitä, että tuotoksesta tulee heidän tarpeiden ja toiveiden mukainen. Prosessin aikana saadut palautteet ja käydyt keskustelut henkilökunnan kanssa ovat olleet luottamuksellisia ja tietoja käsitellessä ja raportoidessa olen pitänyt huolen, että henkilökunnan henkilöllisyys ei paljastu. Myös toimeksiantajalta saatuja materiaaleja olen käsitellyt luottamuksellisesti ja huolellisesti.

Opinnäytetyön aihe on aina ajankohtainen sekä tärkeä, sillä hyvällä perehdytyksellä on merkitystä esimerkiksi tuloksellisuuden, työhyvinvoinnin sekä työmotivaation kannalta. Se hyödyttää molempia osapuolia ja pidemmällä tähtäimellä perehdytykseen panostaminen maksaa itsenä takaisin.

Jatkotoimenpiteinä ehdotan, että ravintolapäällikkö tai joku muu nimetty henkilö tarkistaa ja mahdollisesti päivittää perehdytyskansiota vähintään joka vuosi. Kauden aikana toimintamallit voivat muuttua nopeastikin ja tieto vanheta. Perehdytyskansioon voisi myös lisätä tietoa Coloradossa tarjottavasta ruuasta, juomista sekä näiden yhdistämisestä. Toive näiden suhteen tuli ilmi avoimessa haastattelussa, mutta tämän opinnäytetyön perehdytyskansioon aihetta ei sisällytetty siitä syystä, että se on aiheena laaja ja ravintolan menua oltiin uudistamassa perehdytyskansion kirjoittamisen aikana. Toisekseen perehdytyskansion runkoa ja ulkonäköä voisi hyödyntää myös Rukalla sijaitsevan Coloradon toiminnassa, mikäli Rukan Coloradosta puuttuu perehdytyskansio. Tämä edellyttää, että Rukan Colorado muokkaa sisällön vastaamaan heidän ravintolansa tapoja ja tietoja.

## LÄHTEET

- Ahtola, H. 2020. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Arter. Verkkosivu. Viitattu 3.10.2023. <https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>
- Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. SUN 3AMK. Sähköinen opas. Viitattu 3.10.2023. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1.painos. Helsinki: Impact.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus-, ja ravintola-alalla. 2. painos. Helsinki: Restamark Oy.
- Forsberg, S., Säynäjäkangas, J. & Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Vaatii käyttöoikeuden. <https://urly.fi/3eMo>
- Joki, M. 2018. Henkilöstö-asiantuntijan käsikirja. 6. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Kinnunen, J. 2017. Suurin osa kausityöntekijöistä toivoisi työllistyvänsä Lapissa vakituisesti. Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti. Verkkosivu. Viitattu 10.10.2023. <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/lumenlehti/2017/04/27/suurin-osa-kausityontekijoista-toivoisi-tyollistyvansa-lapissa-vakituisesti/>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press/ Palmenia.
- Lapland University Press. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. E-kirja. Rovaniemi: Lapland University Press. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen\\_avain%c3%a4sitteet\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_avain%c3%a4sitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Möller, C., Ericsson, B. & Övervåg, K. 2014. Seasonal Workers in Sweden and Norwegian Ski Resorts-Potential In-migrants? Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism. 14 (4), 385–402. Artikkel. Viitattu 10.10.2023. <https://www.tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/full/10.1080/15022250.2014.968365>
- NoHo, n.d. Pohjois-Euroopan johtava ravintolatoimija. Verkkosivu. <https://www.noho.fi/>
- Palvelualojen ammattiliitto, 2023. Matkailu-, ravintola-, ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. Verkkosivu. Viitattu 14.10.2023. <https://tes.pam.fi/category/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-tyontekijoiden-tyoehtosopimus/>
- Palvelumuotoilu Palo, 2018. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Verkkosivu. Viitattu 3.10.2023. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoiluprosessin-vaiheet/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 14.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L7>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 14.10.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2>

Winlaw, 2019. Perusteltu syy on välttämätön edellytys työsopimuksen määräaikaisuudelle. Verkkosivu. Viitattu 10.10.2023. <https://www.winlaw.fi/2019/07/16/perusteltu-syy-on-valttamaton-edellytys-tyosopimuksen-maaraaikaisuudelle/>

Yhteistoimintalaki 30.12.2021/1333. Viitattu 15.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211333#Lidm46494959284112>

## LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansion etusivu



## Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo

## SISÄLLYS

1	TERVETULOA RAVINTOLA COLORADOON! .....	4
1.1	Organisaatio .....	4
1.2	Yrityksen arvot.....	4
2	YLEISTÄ .....	5
2.1	Työajat ja työvuorot, vuoronvaihto.....	5
2.2	Työasu ja ulkoinen olemus .....	5
2.3	Sairauspoissaolot ja työterveydenhuolto .....	5
2.4	Sisäinen tiedonkulku.....	5
2.5	Kulkeminen ja hälytysjärjestelmä .....	6
2.6	Yrityksen tilat .....	6
2.7	Ruokailu-, ja kahvitauot .....	7
2.8	Henkilöstöedut.....	7
2.9	Yhteistyökumppanit .....	7
2.10	Levipassi.....	8
3	SALISSA TYÖSKENTELY .....	9
3.1	Yhteisiä pelisääntöjä.....	9
3.2	Laskutus .....	9
3.3	Tilitys .....	9
3.4	Jallupullot .....	11
3.5	Aukaisun työtehtävät.....	11
3.6	Sulun työtehtävät.....	12
3.7	Ruokien bongaus .....	12
3.8	Hävikikirjaus .....	12
3.9	Kuormien purku ja vastaanotto.....	12
3.10	Palvelutilanne.....	13
3.11	Puhelimeen vastaaminen.....	13
3.12	Varausjärjestelmä ja varauksien vastaanotto.....	13
3.13	Vastuuhenkilöiden työtehtävät työvuorossa .....	14
4	TYÖTURVALLISUUS.....	16
4.1	Yleistä huomioitavaa .....	16
4.2	Vartijanappi .....	16
4.3	Ensiaputarvikkeet .....	16
4.4	Hätäilmoituksen teko .....	17
4.5	Sairauskohtaus tai tapaturma.....	17
4.6	Vakava allerginen reaktio .....	18
4.7	Uhkaava asiakastilanne.....	18

4.8 Tulipalon sattuessa .....	19
4.9 Ryöstö .....	19
5 TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA .....	20



**COLORADO**  
Bar & Grill

## Liite 3. Demoversio perehdytyskansiosta

### 3.6 Sulun työtehtävät

- ✓ Sali kuntoon: pöydät puhtaaksi, lasit ja välinepöntöt pöytiin, välineiden pesu ja lajittelu, apparipöytien täyttö
- ✓ Tiskit: tiskien pesu & purku, likaisia astioita saa jäädä max. pakillinen
- ✓ Baarin siivous: tavaroiden pesu (mitat, välineet, kahvipannut, matot, hananalu-nen), pintojen pyyhintä. Tarvittaessa misaus, jos kaikki on loppu
- ✓ Laitteet kiinni: kahvinkeitin, kaakaokone, astianpesukone, musiikit
- ✓ Roskien vienti
- ✓ Viinien ilmaus
- ✓ Keittiön tiskissä auttaminen
- ✓ Vessat tyhjäksi asiakkaista
- ✓ Ovet kiinni

### 3.7 Ruokien bongaus

Ruokia bongatessa kirjoitetaan erityisruokavaliot ja muut huomionarvoiset asiat selkeästi ja ytimekkäästi. Useampien samojen ruokien bongauksessa käytetään kertoimia, esimerkiksi 2x coloradoburger. Tämä helpottaa keittiön, kuin myös foodrunnerin työtä. Asiakkaiden erityistoiveiden suhteen konsultoidaan ensin keittiötä. Huomio, että lisukkeen vaihdosta veloitetaan!

### 3.8 Hävikinkirjaus

Hävikit kirjataan siihen tarkoitettuun taulukkoon. Hävikkitaulukko löytyy kansion alusta.

### 3.9 Kuormien purku ja vastaanotto

Kuormien purku on avaajan vastuulla. Keittiö pääsääntöisesti vastaanottaa ja kuittaa kuormat. Keittiö hoitaa omien tuotteiden purun. Paikat mihin kuormat jätetään, voivat vaihdella tukkufirman mukaan. Kuormat puretaan aina alas varastoon. Kuormien siirroissa käytetään keittiön tavarahissiä. Kuormapäivät ovat huomioitu työvuorolistassa ja avaajalle on järjestetty aikaa kuormienpurkuun.