



jamk

Perehdytysopas

Yritys X ravintola

Jonna Peura

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2024

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Peura, Jonna

Perehdytysopas, Yritys X ravintola

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2024, 39 sivua.

Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Toiminnallinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Keski-Suomalaiselle yritykselle. Yrityksessä on monta toimintayksikköä ja työ on rajattu koskemaan ainoastaan yrityksen ravintolayksikköä. Toimeksiantajalla oli tarve parantaa henkilökunnan perehdyttämistä ja perehdyttämisen laatua ravintolayksikössään. Tarkoituksena tutkimuksen avulla oli muodostaa kokonaiskuva siitä, miten perehdyttäminen toteutetaan, onko perehdyttäminen laadukasta ja miten perehdyttämisprosessia voidaan kehittää uusien työntekijöiden tuke-
miseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää produkti, perehdytysopas toimeksiantajan käyttöön.

Teoreettisessa viitekehelyksessä käsitellään perehdyttämistä ja siihen liittyviä aihepiirejä, kuten esimerkiksi lainsäädäntöä, joka ohjaa perehdyttämistä, perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt, perehdyttämisen seuranta, perehdyttämisen tilaa toimialalla, perehdytyksen suunnitelmallisuutta sekä perehdyttäjän ominaisuuksia.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä ja se toteutettiin tapaustutkimuksena. Ravintolan henkilöstöltä kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla tietoa perehdyttämisen nykytilanteesta sekä näkemyksiä millaista sisältöä perehdytysoppaassa tulee olla, että se tukee uusia työntekijöitä. Kerätyn laadullisen tutkimusaineiston analysoimisessa hyödynnettiin teemoittelua.

Tutkimustulokset osoittivat, että perehdytysprosessi on puutteellinen eikä perehdyttämisen tukena ole aiemmin käytetty perehdyttämiseen tarkoitettua opasta. Tuloksista saatiin viitekehelykset perehdytysoppaan sisällölle. Perehdytysopas luotiin sähköiseen muotoon, jota toimeksiantaja pystyy tarpeen vaatiessa päivittämään. Tuloksista ilmeni lisäksi, että henkilöstö tarvitsee työssä suoriutumisen tueksi myös manuaaleja esimerkiksi kassa- ja varausjärjestelmästä, mutta nämä rajattiin perehdytysoppaan sisällöstä. Rajaamisen seurauksena syntyi jatkokehitysidea perehdyttämisoppaan tueksi.

Avainsanat (asiasanat)

Perehdytysopas, perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytys

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Perehdytysoppaan sisältö on salainen, ja se on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon peruste on Julkisuuslain 621/1999 24§, kohta 17, yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Salassapitoaika 2 vuotta.

Peura, Jonna

Induction Guide, Company X Restaurant

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences. May 2024, 39 pages.

Degree Programme in Business Administration. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The functional thesis is done as an assignment for a Middle-Finnish company. The company has many operating units, and the work is limited to the company's restaurant unit. The client had a need to improve staff orientation and the quality of the orientation in their restaurant unit. The purpose of the research was to form an overall picture of how orientation is implemented, whether the orientation is of high quality and how the orientation process can be developed to support new employees. The aim of the thesis was to develop a product, an orientation guide for the client's use.

The theoretical framework deals with orientation and related topics, such as the legislation that guide orientation, the goals and benefits of orientation, the monitoring of orientation, the state of orientation in the industry, the planning of orientation and the characteristics of the orientation.

The thesis used qualitative methods and was implemented as a case study. A semi-structured themed interview was used to gather information from the restaurant staff about the current situation of orientation as well as views on what kind of content the orientation guide should have, so that supports new employees. In the analysis of the collected qualitative research material, thematization was used.

The research results showed that the orientation process is incomplete, and that no orientation guide has previously been used to support the orientation. The results provided frameworks for the orientation guide. The orientation guide was created in an electronic format, which the client can update if necessary. The results further showed that the personnel also need manuals to support their performance at work, for example on the cash register and reservation system, but these were limited to the contents of the orientation guide. As a result of the limitation, a further development idea was born to support the orientation guide.

Keywords/tags (subjects)

Orientation guide, orientation, orientation process.

Miscellaneous (Confidential information)

The contents of the orientation guide are secret and has been removed from public work. The basis for secrecy is section 24 of the Publicity Act 621/1999, item 17, the business or professional secret of the company. Confidentiality period 2 years.

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	4
3	Tutkimusmenetelmä	5
4	Perehdyttäminen	7
4.1	Mitä perehdytys tarkoittaa?	7
4.2	Lainsäädäntö	8
4.3	Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt.....	11
4.4	Perehdytyksen seuranta.....	12
4.5	Perehdyttäjä.....	13
4.6	Perehdytys ravintola-alalla.....	15
4.7	Suunnitelmallisuus perehdytyksessä	16
5	Perehdytysoppaan laatiminen	20
5.1	Produktin prosessi.....	20
5.2	Perehdytysoppaan suunnittelu	20
5.3	Aineistonhankintamenetelmä.....	21
6	Tutkimuksen aineiston analysointi	22
7	Tutkimustulokset	23
7.1	Tausta	23
7.2	Perehdyttämisen nykytila	24
7.3	Perehdyttäminen	26
7.4	Perehdyttämisen tulevaisuus.....	27
7.5	Perehdytysopas	29
8	Pohdinta	30
8.1	Tutkimusetiikka	30
8.2	Johtopäätökset.....	31
	Lähteet	35
	Liitteet	37
	Liite 1. Haastattelukysymykset teemoittain	37
	Liite 2. Haastattelun tulokset	38
	Liite 3. Perehdytysopas	39

Kuviot

	Kuvio 1. Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö. (mukailten Kupias & Peltola).....	9
--	--	---

Kuvio 2. Perehdytysprosessin tavoitteita. (mukaiillen Eklund 2018)	11
Kuvio 4. Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia (mukaiillen Eklund 2018).....	13
Kuvio 3. Tutkimuspohjainen perehdytysmalli (mukaiillen Bauer 2010.).....	17

Taulukot

Taulukko 1. Tulokset teemasta haastateltavien tausta.	24
Taulukko 2. Tulokset perehdyttämisen nykytilasta.	25
Taulukko 3. Tulokset teemasta perehdyttäminen.....	26
Taulukko 4. Tulokset teemasta perehdyttämisen tulevaisuus.	28
Taulukko 5. Tulokset teemasta perehdytysopas.	29

1 Johdanto

Perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus ja jokaisen työnantajan velvollisuus on tarjota riittävää ja kattavaa perehdytystä. Valitettavan usein ravintola-alalla vallitsee ideologia, että ”työ tekijäänsä opettaa”. Hektisenä tunnetun työn toimikentällä piiloudutaan kiireen taakse ja perehdytys jää varsin usein laihaksi. Elinkeinoelämän keskusliiton (EK 2019) teettämän kyselyn tutkimustulosten mukaan, ravintolapalvelualalla on työvoiman suuri vaihtuvuus, jossa perehdyttämällä on henkilöstön pysyvyyteen suuri vaikutus.

Perehdytyksen ja perehdyttämisen tarve korostuu työsuhteen alkuvaiheessa. Työhallinnan edistämässä perehdyttämällä on keskeinen rooli, sillä Syväsen ja muiden (2015) mukaan perehdyttäminen on auttamisen ja tukemisen muoto, joka mahdollistaa osaamisen kehittämisen, osallistumisen sekä tietämisen turvaamisen työpaikoilla. Perehdyttämisen ja auttamisen avulla kaikki työyhteisössä toimivat henkilöt saadaan osaaviksi ja toimiviksi jäseniksi jatkuvan uuden oppimisen ja kehittymisen tiellä. (Syvänen, ym. 2015.)

Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt toimeksiantajan ravintolassa jo muutaman vuoden ajan extraajan roolissa, ennen kuin hänet vakinaistettiin yli vuosi sitten kokoaikaiseksi vuoropäällikön tehtävään. Jo extraajan roolia suorittaessaan, opinnäytetyön tekijä pohti paljon sitä, miten heikolla tolalla perehdyttäminen organisaatiossa oli ja tästä aiheesta sai hyvän aihion kehittää toimeksiantajan ravintolan perehdyttämisprosessia.

Toimeksiantajalle aihe oli ajankohtainen, sillä vastaavanlaista perehdyttämisopasta ei ole ollut aiemmin käytössä. Luodun perehdytysoppaan pohjalta tarjotaan uusille työntekijöille yhtenäinen ja laadukas perehdytys, sillä laadukas perehdytys hyödyttää myös toimeksiantajaa. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä toimeksiannosta ja työn lopputuloksena on produkti, eli perehdytysopas ravintolaan, sillä organisaatiossa oleva perehdytysopas vaatii päivitystä ja täsmennystä. Perehdytysopas on suunnattu tulevalle vakituiselle henkilöstölle, josta on varmasti apua myös vuokratyöntekijöiden kanssa, mutta vuokratyöntekijöille suunnatut avoimet vuorot eivät käsitä kaikkia tehtäviä ravintolassa.

Perehdytysoppaan tarkoitus on tukea uuden työntekijän sopeutumista, työtehtävien oppimista sekä antamaan viitekehykset perehdyttämiseen myös perehdyttäjälle. Tutkimusaiheen aineisto

kerättiin järjestämällä teemahaastattelut. Haastattelujen pohjalta saatiin selville tutkimukselle olennaista tietoa organisaation perehdytyksestä ja sen nykytilasta sekä viitekehykset siihen, millaista perehdytysopasta organisaatioon tarvittiin. Perehdytysopas luotiin docx. -tiedostoksi, jota on helppo tarpeen vaatiessa muokata ja päivittää.

Puutteellinen perehdytys heijastuu työssäjaksamiseen sekä työssä onnistumisen tunteiden puuttumiseen. Puutteellinen perehdytys luo negatiivista työnantajakuvaa ja heijastuu työntekijöiden sitoutumiseen. Työturvallisuuslain 2 luvun 14§:ssä työnantajalla on lakiin nojaten määrätty velvollisuus perehdyttää työntekijää.

Luonnonvarakeskuksen ja REINU eco:n (2023) laatiman raportin mukaan, korona iski kaikista pahiten matkailu- ja ravintolapalveluun. Majoitus- ja ravitsemistoiminnan liikevaihdon lasku oli suurta, jonka seurauksena yritykset joutuivat lomauttamaan ison osan henkilökunnastaan sekä irtisanomaan työsuhhteita. Lomautusten seurauksena alalla tapahtui paljon irtisanoutumisia. Toimiala kärsii pandemian vuoksi työvoimapulasta, sillä vallitsevan työllisyystilanteen vuoksi ihmiset hakeutuivat pandemian aikana työhön niille aloille, jotka eivät olleet niin epävarmoja. (Karikallio & Arovuori 2023, 8.)

Mitä paremmin panostetaan uusien tekijöiden perehdyttämiseen, sitä paremmin vahvistetaan mm. työnantajaorganisaation mainetta ja sitoutetaan työntekijä pysymään työnantajalla sekä lisäävät työturvallisuutta, kiteyttää Apuli (2023) haastattelussaan.

2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Tutkimuksella pyrittiin selvittämään millainen perehdytysopas olisi työtä tukeva ja hyvä ja mitä sisältöjä oppaassa koetaan tarpeellisiksi. Käytettävyys ja alakohtaiset tarpeet on huomioitava perehdytysoppaassa ja minkälainen perehdytysopas palvelisi toimeksiantajaa parhaiten. Perehdytysopas tukee uuden työntekijän pääsemistä toimintamalleihin ja -ympäristöön kiinni nopeammin ja perehdytysoppaan avulla varmistetaan, että organisaatio täyttää lakien vaateet.

Tavoitteena tutkimuksella on vastata tutkimuskysymykseen:

- Millainen perehdytyskansio nopeuttaisi ja tehostaisi vastaisuudessa tulevien uusien työntekijöiden perehdytystä?

Muut tukikysymykset:

- Millaista sisältöä perehdytysoppaassa olisi hyvä olla?
- Millaiset kokemukset henkilökunnalla on tämänhetkisestä perehdytyksestä?
- Millaisilla toimenpiteillä perehdytystä voidaan kehittää?

Tutkimuksen aihe rajataan perehdytysoppaaseen ja perehdyttämiseen liittyviin asioihin. Toimeksiantajaorganisaatiossa on useita eri liiketoimintayksiköjä, mutta tässä opinnäytetyössä tutkitaan ravintolayksikön perehdyttämisen laatua ja tilaa. Organisaatiossa on olemassa sisäinen suurpiirteisen viitekehysten antava taulukko, jossa käydään lähinnä vain organisaatioon liittyviä asioita läpi, eikä spesifioida juuri kyseiseen liiketoimintayksikköön olevia käytänteitä.

Teoreettisessa osassa käsitellään perehdytystä ja aihetta käsitellään perehdytysprosessin, esihenkilön, perehtyjän ja perehdyttäjän näkökulmista. Lisäksi tarkastellaan perehdyttämistä koskevaa lainsäädäntöä.

3 Tutkimusmenetelmä

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tutkimuksellisen kehittämisen tapa. Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämisen tavoitteena on tuotos, produkti, joka palvelee kohderyhmää tai toimintaympäristön käytänteitä ja käytäntöjä. (Kostamo, Airaksinen ja Vilka 2022.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus mahdollistaa ymmärryksen luominen kaksisuuntaisesti. Kaksisuuntaisuus mahdollistaa ymmärryksen tutkijalle toisesta ihmisestä, haastateltavasta sekä miten toinen ihminen tulkitsee ja ymmärtää luotua tutkimusraporttia. (Tuomi & Sarajarvi 2018.) Opinnäytetyön toteutustavaksi valikoitui laadullinen tutkimusote, sillä opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa tutkittavasta kohteesta kokonaiskuva.

Laadullisessa tutkimuksessa tyypillisenä tutkimusstrategiana käytetään tapaustutkimustrategiaa, jossa pyritään saamaan tutkittavasta kohteesta ja aiheesta mahdollisimman monipuolinen kuva tutustumalla tutkittavaan aiheeseen kokonaisvaltaisesti (Kallinen & Kinnunen 2021). Tapaustutkimus mahdollisti laadullisten menetelmien käyttämisen, eikä rajoittanut käytettäviksi valikoituja tutkimusasetelmia ja -menetelmiä.

Perehdytyksen nykytilaan ja perehdytysoppaan viitekehyksen rakentamiseen tarvittavat tiedot kerätään suorittamalla tarkoituksenmukaiselle kohderyhmälle, ravintolan henkilökunnalle, teema-haastattelut. Tutkimustuloksia haastattelujen pohjalta ei muokata numeeriseen muotoon vaan suositetaan kvalitatiivista tutkimusotetta ja tutkimuksen aineistoina käytössä on empiiriset aineistot eli keskustelut, haastattelut, havainnointi ja toimintaympäristön tulkinta. Haastattelujen avulla kerätään aineistoa, joka on ilmiösultaan tekstiä ja ilmiöiden prosessiluonne saavutetaan käyttämällä kvalitatiivisia menetelmiä. (Eskola & Suoranta 1998.)

Haastattelujen avulla pystytään hakemaan vastauksia erilaisiin ongelmiin ja tutkimaan erilaisia ilmiöitä ja haastattelumenetelmänä toimii teemahaastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu ja siinä edetään etukäteen valittujen tiettyjen keskeisten teemojen ja tarkentavien kysymysten varassa. Haastateltavien vastauksiin perustuen kysymyksiä voidaan tarvittaessa tarkentaa ja syventää. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tutkimusten analyysien ja menetelmien valintaa saattaa ohjata tutkimusongelmat ja tutkimuksen ydinasiana on kerätyn aineiston tulkinta, analyysi ja johtopäätöksien teko. Millaisia vastauksia tutkimusongelmiin saadaan sekä ongelmien asetanta selviää tutkijalle analyysivaiheessa. (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 1997.)

Päätelmien tekeminen aineistosta onnistuu empiirisessä tutkimuksessa vasta esitöiden jälkeen. Tietojen tarkistus kuuluu ensimmäiseen vaiheeseen aineiston järjestämisen suhteen, puuttuuko tietoja tai sisältyykö aineistoon virheellisyyksiä, tulee aineistosta tarkistaa. Tietoja täydennetään toisessa vaiheessa ja se voidaan suorittaa kyselyin ja haastatteluin. Kolmannessa vaiheessa suoritetaan aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analyysijä varten. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto mm. litteroidaan, eli kirjoitetaan puhtaaksi sana sanalta kerätystä aineistosta tai valikoiden teema-alueiden mukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään ja

analysoidaan osittain samanaikaisesti pitkin tutkimusprosessia. (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 1997.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysiin ei ole mitään selkeää kaavaa, mallia tai ohjeita, kuinka analyysia tehdään. Laadullisen tutkimuksen aineiston tiivistäminen ja jalostaminen teoreettiseen tai käsitteelliseen muotoon on pätevä määritelmä laadulliselle analyysille, jonka tavoitteena on informaatioarvon lisääminen aineistolle. Laadullisen tutkimuksen analyysin perinteisiä välineitä on tyypittely, koodaaminen ja teemoittelu. Tämän tutkimuksen aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui teemoittelu, sillä aineiston keruuseen käytetään teemahaastattelua, jonka avulla tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet paikannetaan aineistosta. Tutkimustehtävän kannalta aineistosta nostetaan teemoittelun avulla esiin keskeisiä asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä. (Kallinen & Kinnunen n.d.)

4 Perehdyttäminen

4.1 Mitä perehdytys tarkoittaa?

Perehdytys pitää sisällään erilaisia käytänteitä, jonka avulla työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja opettelee omaksumaan sekä hallitsemaan työnsä sekä uusia työyhteisön yhteisiä toimintatapoja ja taitoja, jotka tukevat uutta työntekijää suoriutumaan tehtävässään hyvin ja tehokkaasti. (Joki 2018.)

Uuden työntekijän ja organisaation sujuvaa keskinäistä vuorovaikutusta tukee toimiva perehdytys, joka mahdollistaa avoimen toiminnan muutostilanteeseen molemmille osapuolille. Uusi työntekijä on organisaatiolle mahdollisuus saada näkökulmia jo olemassa oleviin toimintatapoihin ja vastaanottaa uutta tietoa. Perehdytyksen tuomien uusien toimintatapojen omaksuminen ottaa aikansa, joten organisaation on hyvä varata riittävästi resursseja perehdytykseen, sillä jokainen työtehtävä ja perehdytettävä on erilainen ja omaksuu eritahtiin työ- ja toimintatavat. (Eklund 2018.)

Työterveyslaitoksen mukaan perehdyttämisellä ja perehdytyksellä on merkittävä rooli työntekijöiden sitoutuvuuteen, työyhteisökuuluvuuteen sekä oppimiseen ja perehdytys on uuden työvoiman sekä työhön paluiden osalta olennainen vaihe. TTL:n teettämän kyselyn mukaan, kokemus perehdytyksen laadukkuudesta ravintola-alalla on laskenut vuoden 2008 73 prosentista vuoden 2022 67

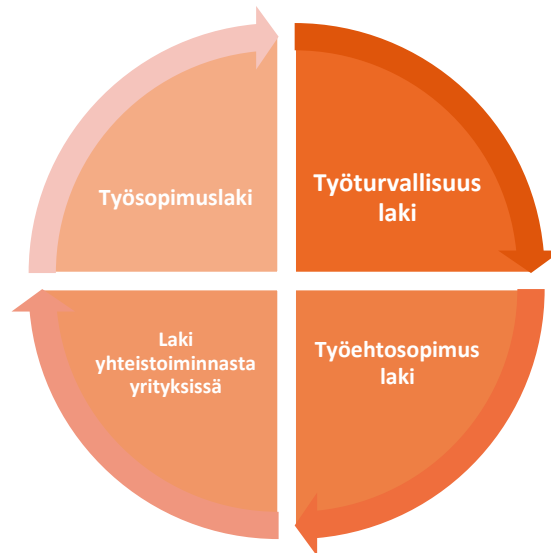
prosenttiin. Kun perehdytys ei ole laadukasta, viittaa TTL:n kyselyn tulokset myös siihen, että kaksi kolmasosaa työntekijöistä harkitsee työnantajan vaihtoa. (Turunen, Remes, Pehkonen, Lindström 2023)

Tärkeimmäksi opiskeltavaksi asiaksi, uudelle työntekijälle perehdyttämisen aikana Markku Pentikäisen (2009, 23–24) mukaan, on organisaation liiketoiminnan ymmärtäminen ja selvittää oman toimintaympäristön menestystekijät, sillä liiketoimintatilanteet ja -alueet ovat erilaisia. Organisaation missio, visio ja perusarvot pitäisi uuden työntekijän tuntea perehdyttämisen jälkeen, sillä nämä ohjaavat vahvasti kaikkea liiketoimintaa ja antavat kehyksen toiminnalle. (Pentikäinen 2009.)

4.2 Lainsäädäntö

Perehdyttämistä ohjaavassa lainsäädännössä on perehdyttämiseen monia suoria viittauksia ja määräyksiä. Työnantajalla on vastuu työntekijän perehdyttämiseen ja opastamiseen työhön. Työlainsäädäntö on usein pakottavaa oikeutta ja työntekijän kouluttamiseen ja perehdyttämiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. Tavoiteltava toiminta työlainsäädännössä on työntekijännäkökulmasta suojaavaa ja sopeuttavaa. Työlainsäädäntöä täydentävät työehtosopimukset monella alalla. Huolellinen sopimusehtojen ja säännösten noudattaminen lisää luottamusta ja näin ollen työntekijän energia ja aika ei kulu siihen, että noudattaako työnantaja näitä. (Kupias & Peltola 2009.)

Valitettavan usein törmää työpaikkoihin, joissa ei tunnisteta sitä, että perehdyttäminen on lainsäädännössä määritelty ja merkittävä vaade, jota työnantajaorganisaatioiden tulee noudattaa. Kuviossa 1 on määritelty mitä lakeja työnantajaorganisaatioiden tulee noudattaa perehdyttämiseen liittyen.



Kuvio 1. Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö. (mukaiillen Kupias & Peltola)

Työsopimuslain 2 luvun 1§ mukaan:

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykujensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (L 55/2001.)

Työturvallisuuslain mukaan: *”työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä”* ja huolehdittava, että *”työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin”*. (L 738/2002.) Jokaisessa perehdytysprosessissa on välttämätöntä huomioida laissa mainitut asiat. (Eklund 2018, 25–26)

Perehdyttämisen yhteydessä tulee varmistaa uuden työntekijän koulutus, kokemus sekä ammatillinen osaaminen, sillä nämä asiat vaikuttavat vaadittavan opastuksen ja ohjauksen latuun ja määrään. Työturvallisuudesta puhuttaessa ei tarkoiteta pelkkää fyysistä kuormitusta vaan henkinen kuormitus ja sen määrä on hyvä tunnistaa ja varmistaa. (Kupias & Peltola 2009.)

Yhteistoimintalain 1§ mukaan tarkoituksena on:

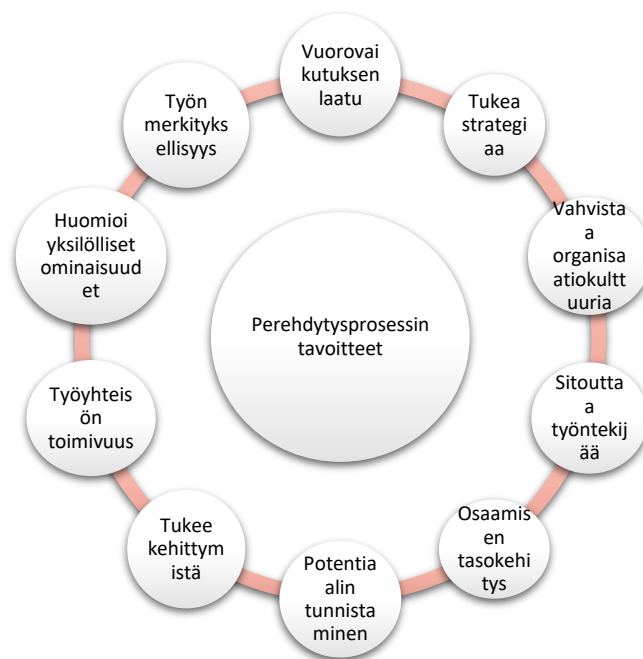
edistää työpaikoilla toimintakulttuuria, jossa työnantaja ja henkilöstö toimivat yhteistoiminnan hengessä toistensa oikeuksia ja velvollisuuksia kunnioittaen ja ottaen samalla huomioon toistensa edut. Lisäksi lain tarkoituksena on, että yrityksen toimintaa ja työyhteisöä kehitetään jatkuvaluonteisesti sekä toiminnan tuloksellisuutta ja työhyvinvointia parannetaan. Lain tarkoituksena on myös turvata riittävä ja oikea-aikainen tiedonkulku työnantajan ja henkilöstön välillä, sekä turvata henkilöstölle vaikutusmahdollisuuksia yrityksen päätöksenteossa silloin kun se koskee heidän työtään, työolojaan tai asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi toimintamuutosten yhteydessä. (L 1333/2021.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja noudattaa marava-työehtosopimusta ja marava työehtosopimuksen 2§ mukaan:

Työsuhteen alkaessa työnopastuksen lisäksi työnantaja perehdyttää työntekijän työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin, työpaikan työterveyshuollon sisältöön, työpaikan sairauspoissaolokäytäntöihin, mahdollisiin työturvallisuusriskeihin sekä työsuojeluorganisaatioon.

4.3 Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt

Perehdytys on keino saavuttaa organisaation tavoitteita ja toteuttaa sen strategiaa, joten perehdytysprosessi on johtamisen väline. Irralliseksi prosessiksi organisaation strategiasta perehdytys ei palvele kumpaakaan osapuolta, joten perehdytyksen on liityttävä saumattomasti organisaation toimintaan. (Eklund 2018.) Kuviossa 2 on määritelty millaisia tavoitteita perehdytysprosessille yleisesti asetetaan.



Kuvio 2. Perehdytysprosessin tavoitteita. (mukaillen Eklund 2018)

Organisaatiolla on oltava käsitys sisäisestä ja ulkoisesta työvoiman tarjonnasta ja organisaation strategiseen toimintakonseptiin perehdyttämisen yhteys on kiinteä. Valittu strategia organisaatioon antaa myös viitekehyksiä sille, millaista perehdyttämistä ja perehtymistä tarvitaan ja halutaan toteuttaa valittua toimintatapaa vastaan. Perehdyttäminen on eräänlainen konsepti, joka tukee organisaation valittua toimintakonseptia, joten jos konseptit peilaavat toisiaan, tukee perehdyttäminen organisaation menestystä. (Kupias & Peltola 2009.)

Organisaatiokulttuurin luomiseen ja muotoiluun tarvitaan työntekijäymmärrystä, jonka avulla luodaan halutunlainen työntekijäkokemus ja ymmärrys siitä, mitkä asiat motivoivat, sitouttavat ja

tuottavat hyvinvointia. (Saramies & Törnroos 2021.) Laadukas ja kestävä työntekijä- ja henkilöstökokemus luodaan jo siis ensihetkestä, perehdytyksestä, lähtien. Siispä mitä paremmin perehdytykseen varataan aikaa uuden työntekijän kohdalla, edesauttaa se tunnistamaan yksilöiden motivaation, potentiaalin, elämäntilanteen sekä persoonallisuuden ja sen mitkä asiat koetaan juuri heille tärkeiksi.

Hyvien työntekijöiden korvaaminen on pitkä ja haastava prosessi, joten suunnitelmallisen perehdytyksen myötä jokainen uusi työntekijä saa samanlaiset mahdollisuudet työssä onnistumiseen ja suunnitelmallisuuden myötä perehdytysprosessia pystyy tietoisesti kehittämään muutoksien mukaisesti. Perehdytyksellä on vaikutuksia työyhteisön sitoutumiseen, työssä viihtyvyyteen, suoriutumiseen sekä työhyvinvointiin. (Eklund 2018.)

Kuviossa 2 on nostettu esiin yleisempiä perehdytysprosessin tavoitteita, niitä on valtavasti erilaisia ja organisaatiokohtaisia tavoitteita, mutta näiden tavoitteiden pohjalta perehdytyksestä saadaan tasalaatuinen, oikeudenmukainen ja läpinäkyvä. Näillä tavoitteilla uudelle työntekijälle mahdollistetaan näkemys mistä prosessi koostuu ja miten siihen pystyy itse vaikuttamaan.

4.4 Perehdytyksen seuranta

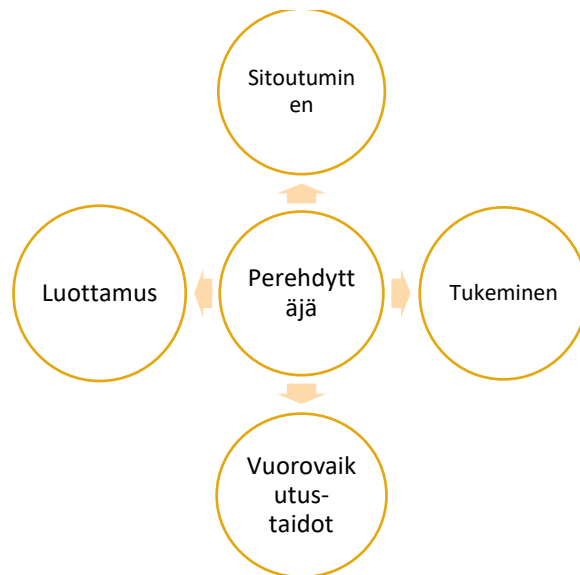
Aktiivisella ja säännöllisellä seurannalla perehdytysprosessissa varmistetaan uuden työntekijän eteneminen asetettujen tavoitteiden suuntaisesti, pysytään ajan tasalla, että osaamisen kehitys on jatkuvaa sekä mahdollistetaan perehdytettävälle yksilöllinen perehdytys, joka tukee juuri yksilön osaamista vastaavaa kehittymistä ja onnistumisen tunteita työssä sekä tunnistamaan ja hyödyntämään omaa henkilökohtaista osaamistaan. Tavoitteena seurannalla on tuoda tietoa siitä, millaisissa asioissa ja minkälaista tukea uusi työntekijä tarvitsee milläkin hetkellä. Vaikeilta tuntuvia asioita ja tehtäviä on vaikea ennakoida etukäteen, joten systemaattisen seurannan avulla pystytään selvittämään haasteet ja näihin haastaviin tilanteisiin pystytään reagoimaan nopeasti. (Eklund 2018, 119.)

Eklund (2018) sekä Joki (2018) suosittelevat seurantakäytänteeksi seurantakeskusteluja, joita käydään säännöllisesti perehdytysprosessin aikana. Seurantakeskustelujen avulla saadaan muodostu-

maan yhtenäistä ymmärrystä siitä, miten perehdytys on edennyt, mahdollistaa molemmille osapuolille avoimen palautteen antamisen sekä sopeutumista työyhteisöön ja työtehtävien haltuunoton tilan tarkastelua.

4.5 Perehdyttäjä

Perehdytyksestä kokonaisuudessaan on vastuussa esihenkilö, mutta esihenkilö voi osoittaa perehdyttämistehtävän esim. toiselle esihenkilölle, työkaverille, organisaation nimetylle kouluttajalle tai jopa organisaation ulkopuoliselle henkilölle. Perehdyttämisen prosessin aikana voi olla useampia perehdyttäjiä ja tilanteiden mukaan perehdyttäjä voi vaihtua. (Eklund 2018.) Kuvion 4 mukaan Eklund (2018) on korostanut perehdyttäjälle tärkeitä ominaisuuksia.



Kuvio 3. Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia (mukaillen Eklund 2018)

Perehdyttämistehtävään sitoutuminen

Perehdyttäjällä tulee olla aito halu perehdyttää ja hän ymmärtää oman roolinsa merkityksen ja on rooliinsa ja työtehtävään aidosti sitoutunut. Uusi työntekijä aistii, millaisella asenteella perehdyttäjä on asennoitunut tehtäväänsä ja se näkyy helposti perehdyttäjistä ulospäin. Sitoutuneella asenteella saadaan uusi työntekijä kokemaan itsensä tervetulleeksi. (Eklund 2018.)

Tukeminen

Ensimmäisten perehdytysviikkojen aikana uusi työntekijä kokee monenlaisia tunteita, joten muutostilanteessa turvallisuuden tunteen luominen ja tuen tarjoaminen on perehdyttäjän yksi tärkeimmistä tehtävistä. Perehdyttäjän tulee budjetoida aikaa uudelle työntekijälle ja varmistaa että perehdytysprosessi etenee suunnitellusti, sillä uusi ympäristö luo ärsykyksiä paljon, mikä vaikeuttaa uuden oppimista ja toimintatapojen omaksumista ja olennaiseen keskittyminen on vaikeampaa. (Eklund 2018.)

Stressinsietokyvyn suhteen olemme hyvin erilaisia, joten perehdyttäjän on hyvä ottaa tämä huomioon ja tarjota haasteita uudelle työntekijälle sopivissa määrin, olla kärsivällinen ja riittävästi kerata asioita. Yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen edistää sitoutumista ja vahvistaa työsuhdetta uuden työntekijän kohdalla. (Eklund 2018.)

Vuorovaikutustaidot

Työelämäntaitoihin kuuluvat hyvät vuorovaikutustaidot ja perehdyttäjän on huolehdittava, että vuorovaikutusta on riittävästi perehdyttämisessä. Toimiva vuorovaikutus riippuu molemmista osapuolista ja se on kaksisuuntaista vaikuttamista. Hyvä vuorovaikutus edistää sitä, että käsiteltävät asiat ymmärretään mahdollisimman samalla tavalla. (Eklund 2018.)

Vuorovaikutuksen laatuun tulee panostaa perehdyttämisessä, jotta se jatkuu vahvana koko työsuhteen ajan ja näin vältetään turhat konfliktit ja turhautumiset. Hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu läsnäolo, kuuntelutaito ja rauhallisuus. Kun perehdyttäjä toteuttaa näitä ominaisuuksia on perehdytettävän helpompi vastaanottaa ja antaa palautetta, esittää kysymyksiä sekä oppia uutta. (Eklund 2018.)

Luottamus

Perehdyttäjän tulee omalla toiminnallaan pyrkiä edistämään luottamuksen syntymistä perehdyttävään avoimella vuorovaikutuksella. Organisaation yhteistyön kannalta luottamus on tärkeää, sillä se edistää tehokkuutta, lisää henkilöstön hyvinvointia ja sitoutumista, vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun sekä edistää työn merkityksellisyyttä. Kun sanat, teot ja käytös tukevat toisiaan, saadaan luottamusta konkreettisesti vahvistettua. (Eklund 2018.)

4.6 Perehdytys ravintola-alalla

Markus Apuli (2023) kiteyttää, että hyvän rekrytoinnin saa pilalle huonolla perehdyttämisellä. Jos työtä ravintola-alalla aloittaessaan ei järjestetä työsuhteen alkuun mitään koulutusta, on syytä panostaa laadukkaaseen perehdytykseen, sillä laadukkaan perehdytyksen merkitys korostuu silloin kun alalle hakeutuu paljon niitä tekijöitä, joilla ei ole välttämättä alalta aiempaa kokemusta tai koulutusta. Perehdytys kuuluu jokaiselle, työsuhteen muotoon ja pituuteen katsomatta. (Apuli 2023.)

Hektisenä tunnettu ravintola-ala ja alalla vallitseva kiire ei toimi tekosyynä sille, etteikö perehdyttämisestä saa tasalaatuista ja ammattimaista. Uuden informaation vastaanottaminen on rajallista, joten uuden työntekijän ensimmäisiin hetkiin ei tule sisällyttää liikaa asiaa. Hyvä perehdytys heijastuu työntekijän asiakaspalvelualltiuteen ja vahvistaa osaamista ja tekemistä ja takaa miellyttävän ensikokemuksen työnantajasta, joka vaikuttaa organisaation työnantajamielikuvaan ja vetovoimaisuuteen. (Apuli 2023.)

Kiire on ravintola-alalla sesonkiaikaan läsnä ja työ on silloin erittäin nopeatempoista ja vaihtelevaa, jolloin vaaditaan hyvää reagointikykyä, mikä on seurausta sille, että yllättävissä tilanteissa vaaratilanteiden ja virheiden riski kasvaa. Näitä tilanteita ja työturvallisuutta pystytään kontrolloimaan varmistamalla, että henkilöstön perehdytys on järjestetty ja huolellinen ja siihen panostetaan myös ajallisesti. (Lassander 2019.)

Perehdytys tulee järjestää myös niiden uusien työntekijöiden kohdalla, joilla on jo alalta aiempaa kokemusta, sillä organisaation kulttuuri ja toimintatavat eivät ole heille entuudestaan tuttuja. Näin

alan osaajille tulee yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat tutuksi, joka ehkäisee konfliktien syntyä ja edistää työturvallisuutta, yhteishenkeä sekä tuottavuutta. Työvälineiden ja toimintatapojen muuttuessa, perehdytystä tulee antaa koko henkilöstölle riippumatta siitä, miten kauan on jo talossa ollut. (Lassander 2019.)

Elinkeinoelämän keskusliiton (EK 2019) teettämän kyselyn mukaan matkailu- ja ravintolapalvelualalla alalta lähtee enemmän tekijöitä 34,1 % kuin alalle hakeutuu 32,9 % ja osa-aikaisia työntekijöitä on peräti 45% verrattuna kokoaikaisiin työntekijöihin. Kyselystä voidaan todeta, että vaihtuvuus alalla on suurta ja ala ei houkuttele samalla tavalla kuin esimerkiksi teollisuusala, jonka henkilöstön keskimääräinen vaihtuvuus on vain 13,7 % verrattuna matkailu- ja ravintolapalveluiden 33,5 %:n vaihtuvuuteen. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus pysyvyyteen, sillä ravintola-alalla joka viides työntekijä vaihtaa työpaikkaa ensimmäisen 45 työpäivän aikana. Hyvällä perehdytyksellä on myös positiivisia vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, sillä hyvin perehdytetty henkilökunta tekee vähemmän virheitä työssään ja säilyttää 50 % varmemmin työntekijänsä verrattuna niihin organisaatioihin, joilla ei ole perehdytysprosessia käytössä. (Zuo 2017.)

4.7 Suunnitelmallisuus perehdytyksessä

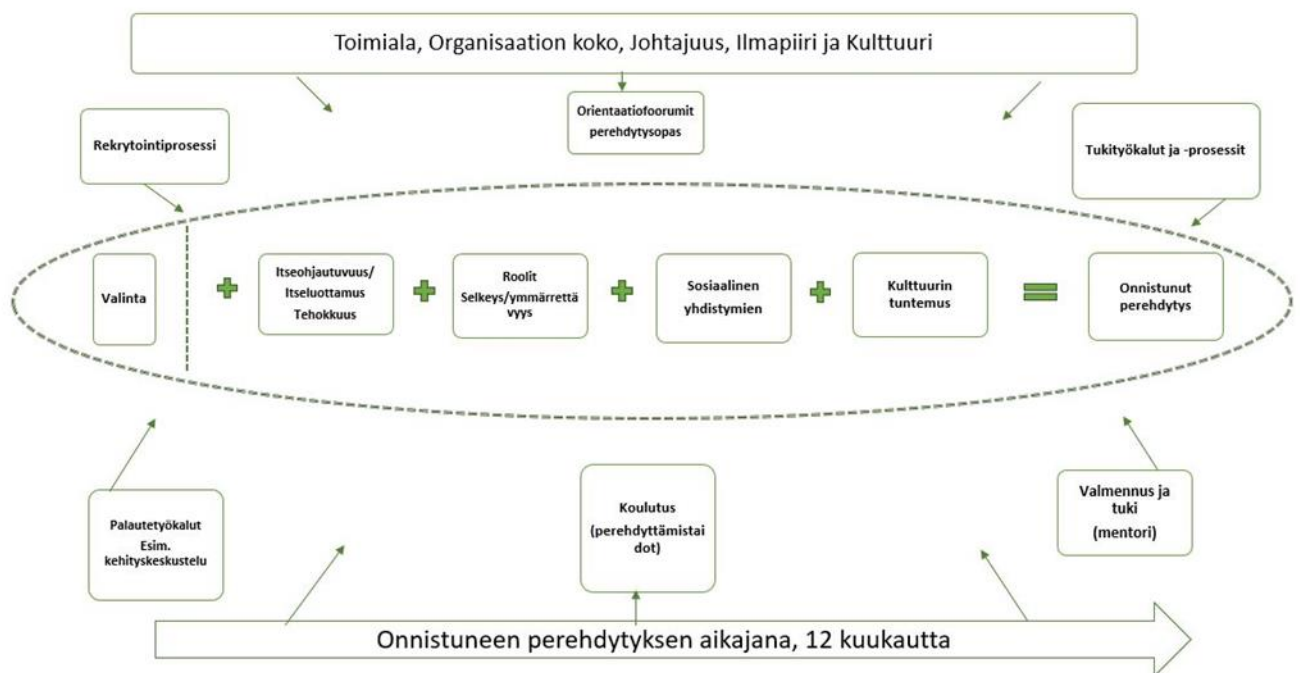
Perehdyttämisessä tulee olla selkeä vastuunjako ja perehdyttäjälle on annettava riittävästi aikaa valmistautua perehdyttämiseen. Henkilöstön osallistaminen perehdytysprosessiin jakamalla perehdytysvastuita heille, on loistava tapa saada perehdyttäjiksi nimettyjen työntekijöiden osaamista jaettua ja näin osoittamaan arvostusta heidän osaamistansa ja ammattitaitoaan kohtaan. (Eklund 2018.)

Organisaatioissa on hyvä miettiä etukäteen kehittymisen tavoitteita, sillä perehdyttämiskonseptit vaihtelevat ja suunnitelmallisessa perehdyttämisessä tavoiteltu toimintakonsepti, käytettävissä olevat resurssit ja nykytilanne määrittelee kehittämisen painopisteitä ja onko perehdyttäminen systemaattista ja yksilöllinen. Suunnitelmallinen perehdytys avaa mahdollisuuksia yhteisölliselle oppimiselle ja kehittymiselle. (Kupias & Peltola 2009.)

Työturvallisuuskeskus (Ahokas & Mäkeläinen, 2013) korostaa kirjallisen suunnitelman tärkeyttä työnopastuksen ja perehdyttämisen tueksi sekä millaisia tuloksia suunnitelmallisella perehdyttämisellä ja opastuksella saavutetaan ja niiden arviointi. Kirjallinen suunnitelma on avuksi opastuksen

etenemisen seurantaan sekä antaa oikeanlaiset menettelytavat vaarojen ja vaaratilanteiden tunnistamiseen ja ennalta ehkäisemiseen sekä toimintamalleihin tutustumisen tueksi. Seurannan avulla perehdyttämistä ja opastusta voidaan kehittää, missä on onnistuttu ja mitä voi tehdä toisin. Palautteen kerääminen perehdytettäviltä on hyvä ottaa huomioon suunnitelmia kehitettäessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Onnistunut perehdytys saadaan aikaiseksi ja tukemaan uusia työntekijöitä, kun useat HRM-toiminnot (human resource management) toimivat koordinoitusti yhdessä ja perehdytysprosessi usein alkaa jo ennen kuin uusi työntekijä on aloittanut, sillä ensimmäinen HRM-toiminto on rekrytointi. Kuviossa 3 kuvataan niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat uusien työntekijöiden onnistuneeseen perehdyttämiseen. (Bauer 2010, 8.)



Kuvio 4. Tutkimuspohjainen perehdytysmalli (mukaillen Bauer 2010.)

Rekrytoinnin tavoitteena on saada työntekijäehdokkaat valintavaiheeseen, jonka jälkeen auttaa valittuja tutustumaan ja sopeutumaan organisaation toimintaympäristöön, organisaatorakenteeseen sekä sidosryhmiin. Rekrytointiprosessi auttaa uutta työntekijää muodostamaan realistisia odotuksia omasta toiminnastaan ja hyödyntämään erilaisia toimintamalleja, jonka tavoitteena on

sitouttaa uutta työntekijää organisaatioon. (Bauer 2010.) Mielenkiintoista artikkelissa on se että, tutkimuksien mukaan ne uudet ja valintavaiheeseen päässeet uudet työntekijät, jotka saavat työnantajaorganisaatiosta paljon tietoa ennakkoon verrattuna niihin uusiin työntekijöihin, joille ennakkotietoja ei toimitettu, sopeutuvat organisaatioon paremmin ja nopeammin, mikä puolestaan kannustaa organisaatioita tuomaan työntekijäkokemuksia näkyvämmäksi ja mahdollistamaan harjoittelupaikkoja. (Bauer 2010, 9.)

Tutkimusten mukaan jopa 93 prosenttia organisaatioista ovat alkaneet panostamaan uuden työntekijän orientaatiojaksoihin. Muodollisten orientaatiofoorumien, perehdytysoppaiden ja -ohjelmien tavoitteena on olla johdonmukainen ja tarkoitus auttaa uutta työntekijää ymmärtämään tulevan työnsä kannalta merkittäviä näkökulmia liittyen organisaatioon ja sen arvoihin, tavoitteisiin, kulttuuriin, rakenteisiin ja historiaan. Toisekseen orientaatiojaksolla saadaan luotua uudelle työntekijälle tunne siitä, että on tervetullut, kun annetaan uudelle työntekijälle mahdollisuus esitellä itsensä ja tutustua työkavereihin. Mielenkiintoisena näkemyksenä on se, että orientaatiojaksot on hyvä räätälöidä yksilöllisesti ja orientaatio voi kestää muutamasta tunnista muutamaankuukauteen. Pidemmässä orientaatiojaksoissa käytetään yleisesti videoituja luentoja sekä kirjallista materiaalia tulevasta työtehtävästä, kun taas puolestaan lyhyissä orientaatioissa mm. intranet toimii työkaluna perehdyttämisen tukena. (Bauer 2010, 9–10.)

Korvaamattomia tukityökaluja ja -prosesseja menestyksekkäässä perehdyttämisessä on kirjallinen perehdytysuunnitelma, joka auttaa hahmottamaan tietyllä aikajanelle vastuut, tavoitteet ja perehdyttäjän tukemaan ja olemaan avuksi uudelle työntekijälle menestymään ja kehittymään työssään (Bauer 2010.). Myös Eklund (2018, 173) näkee perehdytysuunnitelman takaavan tasalaatuisen perehdytyksen tasapuolisesti kaikille uusille työntekijöille. Tehokkaimmat perehdytysuunnitelmat ovat kirjallisia ja yksilöllisesti suunniteltuja, joita voidaan seurata perehdytyksen edetessä. On hyvä järjestää perehdytysjaksolla myös säännöllisiä keskusteluhetkiä, missä käydään läpi mitä perehdytyksessä on tähän asti tapahtunut ja näihin keskusteluihin on hyvä varata aikaa myös niiden työntekijöiden välille, jotka ovat olleet osana perehdytystä eikä ainoastaan esihenkilöille. (Bauer 2010, 10.)

Digitalisaation yleistymisen myötä tutkijalle on syntynyt oletama siitä, että perehdyttämisprosesseja on hyvä jakaa myös digitaalisille alustoille, mutta artikkelissa kerrotun tutkimuksen perusteella, uuden työntekijän säännöllinen kohtaaminen kasvokkain edistää työn ja toimenkuvan ymmärtämistä ja sisäistämistä paremmin kuin digitaaliset perehdytysorientaatiot. Vaikka Eklund (2018, 174) korostaa virtuaalisten oppimisympäristöjen tuovan rajattomasti mahdollisuuksia perehdytykseen ja mahdollistaa uudenlaisten opetusmuotojen käyttämistä, mutta aitoa vuorovaikutusta ja kohtaamista henkilöiden välillä ei voida korvata koskaan viemällä esim. perehdytystä täysin virtuaaliympäristöön.

Kupias & Peltola (2009, 76) mukaan perehdytyskonseptin ollessa millainen tahansa, on tärkeää kytkeä koko työyhteisö perehdyttämiseen tavalla tai toisella. Myös Bauer (2010, 10–11) korostaa työyhteisön jäsenien roolimallina toimimisen tärkeyttä, sillä uudet työntekijät pystyvät näin ollen jäljittelemään ja peilaamaan heidän toimintaansa omaan toimintaan. Perehdyttämismalleja on paljon erilaisia ja joissain tilanteissa on hyvä määrittää uudelle työntekijälle yksi tai useampi mentori, joka voi tukea sosiaalisesti, auttaa työnohjauksessa, opettaa ja neuvoa työnantajaorganisaatiosta sekä olla uusille työntekijöille helposti lähestyttävä henkilö, jolta voi epäröimättä kysyä työhön liittyvistä asioista ilman pelkoa siitä, että ei uskalleta kysyä. Mentorointi edistää tutkitusti uuden työntekijän nopeampaa oppimista, sopeutumista sekä työn ja organisaation sisäistämistä, mikä puolestaan vaikuttaa työntekijän suorituskykyyn ja hänestä tulee nopeammin tuottava työntekijä kuin he, joilla ei ole ollut mentoria käytössään. (Bauer 2010.)

Uusille työntekijöille koulutus auttaa ja tukee sopeutumista ja kouluttaminen edesauttaa onnistunutta perehdyttämistä. Uusi työntekijä tarvitsee itsevarmuutta ja luottamusta omaan osaamiseen, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä ja taitoja tekemään sitä työtä, mitä hänet on palkattu tekemään. Potentiaalinen koulutus uusille työntekijöille pitää sisällään kovien ja pehmeiden taitojen kehittämistä, sillä nämä taidot vahvistavat työssä selviytymistä sekä työsuoritusta. Näiden taitojen kehittäminen edesauttaa myös tulevaisuudessa uusien tulokkaiden perehdyttämisessä. (Bauer 2010, 11–12.)

Tutkimukset ovat osoittaneet, että perehdyttämisen aikana kaksisuuntaisen palautteen antaminen ja saaminen on ensiarvoisen tärkeää ja uuden työntekijän on hyvä saada usein ja säännöllisesti pa-

lautetta omasta suoriutumisestaan työssä. Yleisin palautteen antamisen muoto on kehityskeskustelut, joita organisaatioissa järjestetään harmillisesti vain pakollisesti kerran vuodessa. Kehityskeskustelu on uudelle työntekijöille yleensä ainoa tilaisuus saada palautetta ammatillisesta osaamisestaan sekä antaa vastavuoroisesti palautetta. Bauer (2010) korostaa perehdyttämisprosessin aikana useammin järjestettävien kehityskeskusteluiden tärkeyttä. Myös Syvänen ja muut (2015, 167–168) toteavat kehityskeskusteluiden olevan aliarvostettuja ja valitettavan usein työntekijät joutuvat näitä vaatimaan, vaikka kehityskeskusteluiden järjestäminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin. Palautteenhaun toinen lähestymistapa on työntekijälähtöinen, jossa työntekijä on kiinnostunut omasta työstään esittämällä työyhteisölle kysymyksiä tai passiivisesti etsii itsenäisesti tietoa perehtymällä yrityksen verkkosivuihin, seurata ympäristöään tai perehtymällä alan oppaisiin ja kirjallisuuteen. (Bauer 2010, 13.)

5 Perehdytysoppaan laatiminen

5.1 Produktin prosessi

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä yritykselle X:n ravintolaan. Yrityksessä oli selkeä tarve tämänkaltaiselle toimeksiannolle, koska käytössä oli todella suppea konsernin perehdytysuunnitelma sekä ravintolaan suunnattu päivitystä kaipaava kansio, jota ei ollut käytetty perehdytysten tukena. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda perehdytysopas, jota voi helposti muokata ja päivittää, on kaikkien saatavilla ja selkeä. Perehdytysoppaan luomisen tavoitteena on parantaa perehdytystä sekä työn tasalaatuisuutta, vähentää vaaratilanteita ja virheitä sekä taata että tulevaisuudessa kaikki uudet työntekijät saavat samanlaisen perehdytyksen.

5.2 Perehdytysoppaan suunnittelu

Toimeksiantajan ravintoloissa tutkija aloitti työskentelemään extraajan roolissa vuonna 2019 ja silloin ei ollut saatavilla mitään perehdytystä työhön. Vuonna 2023 maaliskuussa tutkija siirtyi kokoaikaisesti vuoropäällikön tehtävänimikkeelle ja silloin alkuun oli perehdytys, jossa kierrettiin työtehtävään liittyvät paikat talosta sekä käytiin läpi olemassa olevan perehdytysuunnitelma. Jo ennen kuin siirtyminen vuoropäällikön tehtäviin tapahtui, muodostui optio ravintolapäällikön kanssa toiminnalliseen opinnäytetyöhön ja tutkimuksen suorittamiseen toimeksiantajalla.

Ravintolapäällikön sekä henkilöstö- ja talousjohtajan kanssa pidettiin alkukartoituspalaveri, jossa käytiin läpi mitä perehdytysoppaalta odotetaan. Lisäksi opinnäytetyön tekijä pystyi hyödyntämään toimeksiantajan näkemyksiä prosessin aikana. Henkilöstö- ja talousjohtajalle toimitettiin perehdytysoppaasta raakaversio, jota hän sai kommentoida.

5.3 Aineistonhankintamenetelmä

Yleisimmät aineistonkeruu menetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat erilaisista dokumenteista kerätty tieto, kyselyt, haastattelut sekä havainnointi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämistä ja analyysia ei voida erottaa toisistaan, sillä laadullisessa tutkimuksessa kyseessä on kokonaisuus. Mahdollisuus ymmärtää toista ihmistä laadullisessa tutkimuksessa on kaksisuuntainen. Miten haastattelijan on mahdollista ymmärtää toista ihmistä, haastateltavaa, ja miten toinen ihminen ymmärtää haastattelijan laatimaa tutkimusraporttia. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Haastattelu eroaa keskustelusta, sillä informaation kerääminen on haastattelemisen ja haastattelun tavoite ja näin ollen se on päämäärähakuista ja ennakkoon suunniteltua toimintaa. Keskustelussa voi olla pelkästään yhdessäolofunktio eikä välttämättä informaation kerääminen ole keskustelujen tavoitteena. Haastattelu koostuu tutkijaa kiinnostavien teemojen ympärillä ja tapahtuu haastattelijan johdolla tai ehdoilla. (Hirsijärvi & Hurme 2022.)

Teemahaastattelussa kohdennetaan keskustelujen aiheet ennalta määriteltyihin teemoihin, joista keskustellaan. Puolistrukturoidussa haastattelussa, teemahaastattelussa, kysymysten teema-alueet ja haastattelun aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat. Haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa, joka ottaa huomioon tutkittavien mielipiteet sekä tulkinnat ja tuo haastateltavien asioille antaman merkityksen esille ja vapauttaa tutkijan näkökulman haastattelusta. (Hirsijärvi & Hurme 2022.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu. Aineiston kerääminen haastattelujen muodossa on rajattu harkitusti ravintolan salihenkilökuntaan, sillä heillä on tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta paljon ja tuleva perehdytysopas on tarkoitettu ainoastaan salihenkilökunnan käyttöön. Haastattelukysymysten keskeiset teemat

käsittelivät haastateltavien taustaa, perehdyttämisen nykytilaa nykyisessä työnantajaorganisaatiossa, perehdyttämistä itsessään, perehdyttämisen tulevaisuutta työnantajaorganisaatiossa sekä tulevaa perehdytysopasta.

Ravintolan salissa on vakituista henkilökuntaa 10 henkilöä, jotka tekevät kokoaikaisesti, sekä osa-aikaista henkilökuntaa 4 henkilöä. Aineiston keräämistä varten on poissuljettu tutkimuksen tekijä sekä ravintolapäällikkö. Tutkimusta varten aineistoa saatiin kerättyä viideltä henkilöltä, joka soveltuvi haastateltavaksi. Haastateltavien osuus on 38 % henkilöstön määrästä. Haastatteluihin osallistuminen tapahtui anonymieina ja vapaa-ehtoisesti tietosuojaa noudattaen. Henkilökunnasta viisi henkilöä kieltäytyi haastattelusta ja neljä henkilökunnan jäsentä ei ollut aineistonkeruuaikana työssä. Haastattelut toteutettiin aikavälillä 1.12.2023-31.1.2024. Haastatteluaineistoa nauhoitteena kertyi 1 tunnin 4 minuutin ja 26 sekunnin verran. Litteroitua tekstiaineistoa nauhoitteesta kertyi Microsoft 365 Word ohjelmaan 17 sivun verran fonttikoon ollessa 11 ja fontin muotoiluna oli Calibri.

6 Tutkimuksen aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointiin ei ole yleispätevää mallia tai kaavaa. Empiirisen tutkimuksen analyysissa tarkastellaan aineistosta nousseita arkisia asioita, luetaan saatua aineistoa huolellisesti, järjestellään tekstimateriaalia, eritellään sisältöä ja / tai rakenteita, jäsennetään ja pohditaan (aineiston sisältöä, mistä aineisto kertoo, millä tavoin ja missä määrin). Aineistoa voidaan luokitella esimerkiksi eri teemojen ja aiheiden perusteella. Tarkastellaan tekstimassasta keskeisten seikkojen ilmentymistä ja esiintymistä teksteissä, jotka ovat tutkimusongelmien kannalta merkittäviä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 73–74.) Aineiston analysoimisessa, tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma määrittelevät mistä asioista ollaan kiinnostuneita (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen nauhoitettu puhemuotoinen aineisto muutettiin tutkittavaan tekstimuotoon eli litteroitiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009). Litteroidusta tekstistä poimittiin tutkimuksen kannalta keskeisimmät seikat ja teemoittelu valittiin laadullisen aineiston analysointimenetelmäksi. Teemoittelu käytetään analyysimenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa ja se on myös sisällönanalyysin muoto (Juhila 2021).

Aineiston analysointi litteroinnin jälkeen, aloitettiin lukemalla haastatteluaineisto huolellisesti läpi. Tekstistä korostettiin haastateltavien vastauksista yhteneväisyydet ja ne vastaukset, jotka viittasivat ennalta valittuja teemoja. Saatu aineisto purettiin haastatteluteemojen mukaisesti, helpottamaan ja laajentamaan tutkijan ymmärrystä kerättyä aineistoa kohtaan. Toimeksiantajan ravintolayksikön henkilöstöllä on yhtenäinen näkemys perehdytyksen puutteellisuudesta ja sen nykytilasta. Tutkimuksen avulla henkilöstöä on osallistettu luomaan perehdytysoppaalle sellaiset viitekehukset, joiden avulla koetaan uusien työntekijöiden pääsemään työssään alkuun. Tutkimuksessa saatujen vastausten analysoinnin apuna ja tukena hyödynnettiin Excel-taulukointia. Aineisto ryhmiteltiin teemojen mukaisesti sekä vastaukset pelkistettiin turhien täytesanojen poistamisen avulla, siten että asiasältö säilyi. (Ks. Liite 2.)

7 Tutkimustulokset

7.1 Tausta

Viidestä haastateltavasta neljällä kokemusta alalta 1–17 vuoden ajalta, yhdellä ei ollut alalta aiempaa kokemusta. Haastateltavista ainoastaan yksi henkilö koki, että aiempi työkokemus on otettu huomioon ja haastateltava koki, että on päässyt hyödyntämään osaamistaan ja kunnioitettu haastateltavan työnkuvatoiveita.

- *Aiemmissä työpaikoissa perehdytysoppaat on ollut hyvin hyvin laihoja kautta lähestulkoon olemattomia että ainoana poikkeuksena tietysti "Organsatio X" työnantajana vaatii työpaikoilta kattavia perehdytysoppaita ja näin pois päin mutta niissäkin on ollut isoja puutteita että ne ei ole ollut aina ihan yhtenäisiä kaikilla työpaikoilla että vaikka voisi odottaa tämmöistä että ketjujen tota noin niin perehdytysoppaat olisi yhdenmukaisia mutta työpaikkakohtaisia eroja löytyy --(Haastateltava 4).*
- *no eipä se pari päivää on joku selittänyt ja ollut mukana mutta ei ole ollut mitään semmoisia virallisia perehdytyksiä missään --(Haastateltava 1).*
- *pelastussuunnitelmasta lähtien käytiin kaikkia.. siis koko kompleksi läpi että jos olet vaikka tekemässä tätä kokousemännän vuoroa niin mitkä laitteet sulla on niin sä löydät ne laitteet mitä ne laitteet toimii ja kaikki käytiin läpi ja se käytiin läpi henkilökohtaisesti just sen henkilön kanssa kuka ne teki ja meillä kaikki osasi tehdä kaikkea ei ollut yksi takana mikään --(Haastateltava 2).*
- *on oikeastaan jokaisessa missä mä oon ollut kunnolla töissä niin on ollut esimerkiksi siinä nyt edellisessä missä mä oon siinä kaupassa X niin meillä oli ihan kunnan perehdytyskansio missä oli vastaus niinku oikeastaan kaikkiin semmoisiin ongelmatilanteisiin mitä pysty tulemaan vastaan vaikka kassan käytön kanssa tai jonkun asiakkaan tai sitten tai ihan mitä vaan ja myös mulla oli ne ensimmäiset pari viikkoa niin koko ajan joku mun kanssa*

*töissä joka sitten neuvo kaikki kaikki ihan niinku alusta alkaen samoin ihan niin se jääte-
lökioskin töissäkin niin kaikki mitä siinä tarvitsee tietää niin perehdyttiin aika hyvin --
(Haastateltava 3).*

Taulukko 1. Tulokset teemasta haastateltavien tausta.

		Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Tausta		Anniskeluravintola sekä vastaavassa organisaatiossa vuoden kokemus.	Alalta pitkä kokemus ja laaja osaaminen eri ravintola-alan tehtävistä	Ei aiempaa työkokemusta ravintolasta, ei otettu huomioon kokemattomuutta	6-8 vuotta ravintola-alata kokemusta niin salin kuin keittiön puolelta	1,5 vuotta ravintola-ala
Kokemuksen huomioon ottaminen		ei mitenkään, ei osaa sanoa. Pari kertaa perehdytettiin ja aika lailla annettu vaan mennä.	Oletettu ennakkoon että osaa paljon kaikkea.	Ei mitenkään erikoisemmin, ei tiedusteltu aiempaa onko kokemusta.	Otettu ihan hyvin huomioon. Päässyt hyödyntämään osaamista salin ja baarin puolella ja kunnioitettu työnkuvatoiveita.	Ei ole otettu huomioon.
Perehdytysoppaita käytössä aiemmissa paikoissa		Ei perehdytysoppaita käytössä	Ollut aiemmissa paikoissa perehdytysoppaita käytössä	on ollut aiemmissa paikoissa käytössä	laihvoja	toisella alalla perehdytysopas

Perehdytyksen puutteellisuus ravintola-alalla nousee haastateltavien aiempien työkokemusten perusteella vahvasti esille ja ainoastaan haastateltavista yksi, jolla alalta aiempaa kokemusta, on positiivinen kokemus toimivasta perehdytysoppaasta. Muilla aloilla toimiessaan, heillä on ollut perehdytysoppaita käytössään, joiden laadullisuus on ollut vaihtelevaa.

7.2 Perehdyttämisen nykytila

Kokemukset perehdytyksestä opinnäytetyön toimeksiantajalla on haastateltavilla yhteneväiset ja tutkijan aiheeseen perehtymisen johdosta selkeästi puutteelliset.

Taulukko 2. Tulokset perehdyttämisen nykytilasta.

	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdyttämisen nykytila	Ei virallista perehdytystä, n. pari päivää toisen työntekijän opastuksessa	Joutunut selvittämään itse paljon, että selviytyy työssä	Joutunut itsenäisesti selvittämään asioita. Kiireessä, nopeasti kerrottu perusasiat	Perehdytys jäänyt laihaksi, toimintatavat joutunut oppimaan itsenäisesti, palautetta saanut virheistä	negatiivinen kuva, puututaan tekemiseen vasta kun on tehnyt väärin
Onko saanut perehdytyksen	Ei koe saaneensa perehdytystä	Ei koe saaneensa perehdytystä	Ei koe saaneensa perehdytystä	ei koe saaneensa perehdytystä	ei koe saaneensa perehdytystä
Perehdytysopas/perehdyttäjä	Ei	Ei	Ei	Ei, nykyään tietää kuka toimii perehdyttäjänä	ei

Teeman yhtenä kysymyksenä esitettiin kysymys: ”Miten lainsäädännön noudattaminen perehdyttämisen suhteen näkyy organisaatiossa?”

- *no ei varmaan kauhean hyvin – (Haastateltava 1).*
- *no nyt paremmin kun ravintolapäällikkö teki sen alkoholi sen että se pitää kuitata omalla nimellä että se on luettu mutta ei muuta ei ole kyllä en ole nähnyt eikä eikä toteudu ei ainakaan salin puolella – (Haastateltava 2).*
- *no ei oikeastaan en mä silleen perehtynyt asiaan lainsäädännöllisesti –(Haastateltava 3).*
- *lainsäädännön noudattamisen suhteen mennään ehkä hieman harmaalla alueella ja välillä siihen sietäisikin ehkä jopa puuttua – (Haastateltava 4).*
- *no en mä oikeastaan siis no siis luki sen sitten sen sen omavalvontasuunnitelma..anniske-luomavalvontasuunnitelma – (Haastateltava 5).*

Vastausten perusteella lain edellyttämät vaateet eivät toteudu työnantajalla haastateltavien kokemusten perusteella. Osittain tämänkaltaisen kokemuksen syntymiseen tutkijan näkökulmasta saattaa vaikuttaa vastauksiin myös se, että työlainsäädäntö ei ole haastateltaville entuudestaan tuttua ja näin ollen myös ei ole ymmärrystä työlainsäädännön vaateista perehdytystä kohtaan.

Kokemus perehdytyksen puuttumisesta sekä tieto siitä, kuka työyhteisössä toimii perehdyttäjänä, on yhtenevä. Haastateltavista kahdella on negatiiviset kokemukset siitä, että työhön opastusta on saanut vasta silloin, kun toimintatavat ovat olleet virheelliset ja palaute työntekemisestä ei ole ollut rakentavaa.

7.3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen-teeman kysymysten; Millainen on hyvä perehdytys sekä perehdyttäjä sekä miten perehdyttäminen on hyvä tehdä, avulla oli tarkoitus kartoittaa haastateltavien positiiviset kokemukset ja ajatukset liittyen perehdytykseen sekä millaisia ominaisuuksia ja valmiuksia perehdyttäjältä odotetaan.

Taulukko 3. Tulokset teemasta perehdyttäminen.

		Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
	Perehdyttäminen	Perehdytyspäivät, kirjalliset ohjeet, mentori	pidempi perehdytysjakso, säännöllinen ja suunnitelmallinen	Mentori, ei lasketa vahvuuteen heti	perusasiat, omavalvonnat, toimintatavat	Toimitilat ja -tavat
	Perehdyttäjä	Antaa oppimiselle aikaa eikä ole äkkipikainen, tietää mistä puhuu	helposti lähestyttävä, kertoo ja kertaa	Rauhallinen, ymmärtävä	Rauhallinen, antaa oppimiselle tilaa	Sellainen joka pystyy asettumaan uuden henkilön asemaan

- *En oikein tiedä kun ei ole ikinä ollut oikein semmoista kunnolla kokemusta, mutta varmaan just, että olisi ne viralliset se että vaikka pari päivää/viikko semmoisia vaan että tutustutaan ja perehdyt jonkun kanssa, ennen kun aletaan yksin tekemään ja touhumaan – (Haastateltava 1).*
- *Silleen että se ei ole yksi päivä vaan, että se voisi se uusi työntekijä joka meillekin tulisi, niin se saisi vaikka viikon olla eri ihmisten, ei saman ihmisen kanssa, vaan eri ihmisen kanssa. Näkisi eri työtapoja, eri toiminta ja esimerkiksi kokousemännän vuorotkin. Se että siinä käydään eri skenaarioita läpi ja sitten sitä päivitetään, koska meilläkin muuttuu käytännöt ja muuttuu asiat. Se että se kansio ei olisi sitä, että se on 8 vuotta päivittämättä, vaan aina kun tulee muutoksia niin se päivitetäisiin siihen perehdytyskansioon, mutta se kerrottaisiin myös nykyisille työntekijöille ja sitten se, että se perehdyttäminen ei olisi yksi kertaa vaan se jatkuisi sen työsuhteen ajan – (Haastateltava 2).*
- *Hyvään perehdytykseen kuuluu organisaation perusteet, hieman taustatietoa ja työntekijän työpisteeseen/työtehtävään liittyvä taustatieto ja mistä löytyvät erinäiset lakipykälät liittyen esimerkiksi viinan anniskeluun ja omavalvontasuunnitelmaan ja ihan siis toimintatapojen kertomista, että näin toimitaan meillä ja opetetaan heti ensimmäisestä päivästä kaikki toimintatavat ja sitten työntekijä voi itse hioa toimintatapoja eteenpäin, kun kokee että osaa talon toimintatavat tarpeeksi hyvin. Mun mielestä semmoinen perehdytys, missä pääsee itse tekemään, mutta kuitenkin koko ajan joku on siinä mukana ja kertomassa miten asiat toimii. Isketään vaan vihko käteen ja sanotaan että lue tästä ja opettele, niin se ei toimi. Se on ehkä vähän semmoinen laiska tapa perehdyttää. Siihen varataan oikeasti vähän aikaa, että pystyy tiedätkö auttamaan, mutta sitten antaa myös tehdä itse – (Haastateltava 3).*

- *perehdyttämiseen vähintään 2–3 päivää että työntekijä saa tehdä kyllä itsenäisesti töitä, mutta perehdyttäjä on hänen kanssaan koko työvuoron ajan ja on valmiina vastaamaan kysymyksiin, auttaa ongelmatilanteissa, mutta antaa myös työntekijän itse ratkaista ongelmia, semmoinen perehdytys – (Haastateltava 4).*
- *Kyllähän siinä pitäisi käydä työntekijän kanssa tai harjoittelijan kanssa läpi ihan kaikki paikat missä toimitaan ja miten toimitaan ja sitten olisi myös selkeästi kerrottu paperilla se toimintasuunnitelma, miten niinku tilanteessa toimitaan ja se, että se kattaisi sen kaiken työskentelyn siinä pisteessä niin että se kertoo sen kaiken siitä niin sitten olisi paljon helpompi turvautua sitä vaikka jossain vaiheessa siihen perehdyttämiskansioon ja katsoa sieltä että tää meni tällä tavalla. Pari päivää varata, että saa rauhassa käydä. Ettei tarvitsisi mistään paperilta eka itse tintata muistiin, että ne saisi käydä rauhassa läpi vaikka muiden uusien työntekijöiden kanssa ja sitten pystyy nostaa myös niitä huomioita sitten esiin sieltä jos tulee jotakin – Haastateltava 5).*

Hyvään perehdyttämiseen voi olla hyvin erilaisia järjestelyjä ja monenlaisin järjestelyin perehdyttämistä voidaan toteuttaa (Kupias & Peltola 2009). Teeman aihealueen vastausten perusteella, haastateltavat peilaavat, uuden työntekijän oppimisen kannalta, perehdyttäjän roolin olevan tärkeässä asemassa. Kupias & Peltola (2009) huomauttavat, että perehdyttämisen prosessin jatkuvaan kehittämiseen osallistuu koko työyhteisö ja perehdyttäminen kuuluu työyhteisössä jokaisen tehtäviin, myös perehtyjän.

Eklund (2018) mielestä perehdytyksessä on kyse siitä, että työnantaja on valmis käyttämään riittävästi resursseja osapuolten tutustumiseen, joka edistää yhtenäistä tehokasta työskentelyä sekä molemminpuolista ymmärrystä perehdyttäjän/ perehdyttäjien ja perehtyjän välillä. Vastauksista korostuukin riittävän ajan budjetoiminen siten, että uusi työntekijä pääsee olemaan useamman päivän perehtyjän roolissa rauhassa ja tutustumaan eri työyhteisön jäsenten toimintatapoihin. Myös perehdyttäjältä odotetaan rauhallista suhtautumista sekä riittävän ajan antamista oppimiselle.

7.4 Perehdyttämisen tulevaisuus

Tutkimuksen haastattelukysymysten yhtenä teemana oli selvittää toimeksiantajan perehdyttämisen tulevaisuuden näkymiä henkilöstön näkökulmasta. Tämä aihe ja teema oli tutkimuksen kannalta tärkeä, sillä se antoi perehdytysoppaaseen hyvät viitekehykset. Miten perehdytystä voisi kehittää ja millainen perehdytys tukisi uusia työntekijöitä oppimaan juuri ne työtehtävät sekä toimintatavat, joita toimeksiantajalla on ravintolayksikössään.

Taulukko 4. Tulokset teemasta perehdyttämisen tulevaisuus.

	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdyttämisen tulevaisuus	perusasiat, toimitilat ja niistä huolehtiminen, asiakaskohtaukset. Miten laitteet toimii.	perusasiat, siivous ja siisteys, laskutus. Jaksotus asioissa. Enemmän henkilöstön osaamisen hyödyntämistä	Että olisi joku manuaali tai opas, varataan aikaa	2-3 pvää perehdyttäjän kanssa, aikaa perehdytykselle, suunnitelmallisempi	varata perehdytykselle aikaa pari päivää, asiakassegmenteistä kertominen mm. avustettavat
Onko kirjallisesta materiaalista hyötyä	Kyllä	Kyllä	kyllä	kyllä	kyllä

- *Vähän kaikkea, ehkä enimmäkseen, näytettäisi esimerkiksi uusille, että mistä löytyy mitään ja miten ne asiat tehdään, eikä vaan heitetä sinne tiskin nurkkaan ja joku siellä neuvoo. Perusasiat, kassat ja miten asiakkaiden kanssa ja vaikka miten vaikeampien asiakkaitten kanssa toimitaan ja kaikki siivousjutut – Haastateltava 1).*
- *kaikki, no siis perusasiatkin kun silloin kun mä oon tullut ja sen jälkeenkään, niin siivous ei ole kuulunut silloin kellekään. Nytkin mä yritän sitä vähiten saada kaikille kuulumaan, mut huomaa, että siellä on vaan ne tietyt ihmiset jotka siivoaa ja jotka huolehtii niinku perusasioista. Sitten laskujen tekeminen, niin sekin on semmoinen, joka sitten vaan aina jää niin eli kaikki opetettais sen vaikka viikon aikana eikä kaikkea kerralla. Ei kukaan voi muistaa. Täällä niin paljon kun tulee uutta asiaa ja uutta paikkaa ja kaikkea niin, että se olisi jaettu eri päiville, eikä yhteen päivään että nyt muistat nämä kaikki sitte – (Haastateltava 2).*
- *no ihan kaikki perustalon asiat. Mä itseäni ajatellen, niin mä en tiennyt todellakaan missä mitään edes on. Niin ihan vaan jos siis se, että kierrettäisiin paikat, näkisin että missä mitään on. Koska se helpottaa sitä työtä yllättävän paljon, että tietää missä asioita on. Sitten semmoinen tiedätkö kaikki siis kun kävisi perusasiat: just tässä kassan käytöt ja että miten minkälaisia asiakasryhmiä käy ja mikä on semmoinen peruspäivä, miten semmoinen etenee – (Haastateltava 3).*
- *täällä työn tahti ja myöskin se että mitä työ voi pahimmillaan olla, että työntekijät osavat varautua, että kaikki päivät eivät ole samanlaisia ja jos kyse on isoista tilaisuuksista, niin silloin asiat eivät aina mene ihan niin kuin suunnitellaan. Perehdyttämisessä olisi syytä kehittää perehdytyksen aikaa ja myöskin sitä että valvotaan että perehdytettävä oikeasti sisäistää kaiken oppimaansa, että ei mennä liian nopeasti asioita läpi – (Haastateltava 4).*
- *Kaikki niinku perusasiat, miten työvuorossa toimitaan, miten työvuoroon tullaan, miten lähdetään työvuorosta pois, mitä siinä työvuorossa tapahtuu, miten vaikka toimit vapaa ajalla kun tulet tänne näin. Ettei tule sitten semmoisia ikäviä tilanteita – (Haastateltava 5).*

Perehdyttämisen aikataulutukset sekä suunnitelmallisuus koettiin tärkeäksi osaksi hyvää perehdyttämistä. Eklund (2018) huomauttaa että tasalaatuisen perehdyttämisen takaaminen organisaatioissa on laatia suunnitelmallinen perehdytysprosessi, jossa olennaista on perehdytyksen sisällössä yhtenäinen linja. Kupias & Peltola (2009) korostaa uuden työntekijän ensimmäisen viikon olevan tärkeä ajanjakso työhön kiinni pääsemisen näkökulmasta.

Kirjallisesta materiaalista perehdyttämisen tukena -kysymyksessä, haastateltavilla oli selkeä yhtenäinen näkemys materiaalin tarpeellisuudesta. Kirjalliseen materiaaliin olisi helppo aina palata ja tarkistaa, että työvuorossa tulee tehdyksi kaikki toimenkuvan vaatimat tehtävät.

7.5 Perehdytysopas

Haastattelujen viimeisenä teemana oli itse produkti, perehdytysopas. Tämä teema valikoitui myös perehdytysoppaan luomiselle erittäin tärkeäksi.

Taulukko 5. Tulokset teemasta perehdytysopas.

	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdytysopas	Tietoa asiakassegmenteistä	Toimintaohjeet asiakastilanteissa. Selkeät ohjeet työvuoroihin. Ohjeet laitteistoihin. Asiakassegmentit. Tauot ja tauotus	Perusasiat, talo tutuksi, asiakassegmentit, ongelmatilanteet	jokaisen työtehtävän kuvaus, omavalvonta, pelastussuunnitelma, toimintatavat, työtehtävän vastuualue	Toimenkuvat, työvuorokuvaukset, toimintatavat

Perehdytysopas on uudelle työntekijälle merkittävä työkalu, joka edistää työhön kiinni pääsemistä. Tärkeimmiksi asioiksi haastateltavat nostivat työturvallisuutta edistäviä seikkoja, tietouden lisäämistä organisaation asiakassegmenttejä kohtaan, selkeyttä toimenkuviin – ja tapoihin sekä työtehtäviä kohtaan. Mielenkiintoisena nostona teeman vastausten tuloksista nousi, että laajempi tietous organisaation asiakassegmenteistä vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun.

8 Pohdinta

8.1 Tutkimusetiikka

Tutkimustieteellinen neuvottelukunta (2024) määrittelee tieteellisen tutkimuksen eettisesti hyväksyttäväksi, luotettavaksi ja tutkimuksesta saatujen tulosten olevan uskottavia, jos hyvän tieteellisen käytännön perusperiaatteita on noudatettu tutkimusta suoritettaessa. Perusperiaatteet hyvän tieteellisen käytännön mukaan on luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Tieteellisen toiminnan koko elinkaaren aikana huolehditaan niistä menettelytavoista, jotka edistävät hyvän tieteellisen käytännön toteutumista tieteellisessä toiminnassa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2024.)

Tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavina olevien ihmisten, yhteisöjen sekä muita tutkimuskohteita olevien itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, ihmisarvoa ja muita oikeuksia yleisten eettisten periaatteiden mukaisesti. Lähtökohtana vahingon välttämiseksi on pyrkiä välttämään aiheuttamista heille merkittäviä riskejä, haittoja ja vahinkoja tasa-arvoisella ja ihmisarvoisella kohtelulla (Kallinen & Kinnunen 2021).

Tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisiä periaatteita siten, että haastatteluista informoitiin etukäteen hyvissä ajoin ja haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen. Yksityisyyden suojan takaamiseksi haastateltavat olivat anonyymejä ja haastattelumateriaalin säilytykseen käytetään sellaisen laitteen tiedostokansiota, joka on turvattu salasanalla ja johon on pääsy vain opinnäytetyön tekijällä. Aineiston tulosten analysoimisessa ja niiden esittämisessä on yksityisyydensuoja varmistettu siten, että haastateltaviin on viitattu anonyymiteetin säilyttämiseksi haastateltava 1., haastateltava 2., haastateltava 3., haastateltava 4. sekä haastateltava 5. Toimeksiantaja on myös salassopimuksen mukaisesti viitattu yritys X:nä.

Luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa Puusa & Juuti (2020) kiteyttävät toisiinsa kytkeytyvien käsitteiden; eettisyyden, uskottavuuden sekä luotettavuuden, avulla. Tutkijan käyttämät analyysitavat ja menetelmät noudattavat eettisiä periaatteita, pyrkimyksenään saada tutkimuksen kohteina oleville aikaan hyviä asioita. Tutkija ei saa missä tutkimuksen vaiheessa aiheuttaa vaaraa tai haittaa tutkittaville tai tutkimukseen liittyville tahoille. (Puusa & Juuti 2020.) Tutkimustulosten analysointi suoritettiin teemoittelun avulla ja tulosten sisältöä pelkistettiin turhien täytesanojen

poistamisen avulla, siten että asiasisältö säilyi. Tutkimusraportissa viitataan suurin lainauksin haastatteluissa saatuihin vastauksiin. Haastateltavien vastaukset olivat hyvin yhteneväisiä, joka helpotti tutkimustulosten tulkintaa ja niiden validiutta. Tutkimustulosten aineiston perusteella opinnäytetyön tekijä on pystynyt muodostamaan käsityksen tutkittavasta aiheesta.

Uskottavuutta määriteltäessä tutkimusaineistosta täytyy tulla julki, että aineisto on asianmukaisella tavalla kerätty sekä analysointi on toteutettu huolellisesti. Luotettavuus käsite tarkoittaa sitä, että tutkimuksen toteuttamiseen sekä tutkimusongelman ratkaistakseen tutkijan tulee kyetä valitsemaan oikeanlaisia ja perusteltuja menetelmiä ja lähestymistapoja. (Pusaa & Juuti 2020.) Opin­näytetyön tutkimusraportin muodostamiseen ja tiedonhankintaan on käytetty luotettavia ja relevantteja lähteitä.

8.2 Johtopäätökset

Perehdyttäminen ja sen laadukkuus heijastuu henkilöstöön, asiakkaisiin ja koko organisaation liiketoimintaan. Laadukas perehdytys auttaa työhön kiinni pääsemisessä ja sen avulla varmistetaan, että työ on tasalaatuista sekä tehokasta. Perehdyttämisprosessin on hyvä olla suunnitelmallinen ja siihen tulisi organisaatioiden rohkeasti varata riittävästi resursseja, sillä hyvä perehdyttäminen ja perehdytys tuo ainoastaan hyötyjä. Organisaatioissa oikeanlainen, yksilön huomioon ottava, perehdytys muun muassa sitouttaa henkilöstöä, parantaa työtyytyväisyyttä ja työn laatua sekä parantaa työnantajainetta.

Näkemyks toiminnaallisen opinnäytetyön luomisesta syntyi hyvässä yhteisymmärryksessä toimeksiantajan kanssa ja selkeästä tarpeesta. Toiminnaallisen opinnäytetyön produktina valmistui toimeksiantajan ravintolayksikköön perehdytysopas selkeyttämään ja parantamaan perehdytystä. Näin varmistetaan, että lainsäädännön vaateet täyttyvät ja pyritään vähentämään työturvallisuusriskejä. Tutkimuksen tavoitteet saavutettiin, sillä haastatteluista saadun materiaaliin pohjalta oli saatu riittävästi tietoa siitä, millainen perehdytysopas tukisi juuri toimeksiantajan ravintolayksikköä ja sen henkilöstöä. Haastattelujen ja aineiston analysoinnin jälkeen perehdytysoppaan sisällöstä ja sen rungosta ravintolapäällikkö antoi palautetta perehdytysoppaan sisällön suhteen, joka auttoi kehittämään työpaikalle sopivaa perehdytysopasta.

Teoriaviitekehityksessä käsiteltiin perehdyttämiseen liittyviä aiheita lainsäädännön, tavoitteellisuuden ja hyötyjen, suunnitelmallisuuden, seurannan sekä perehdyttäjän näkökulmista. Alakohtaista tutkimustietoa löytyi tukemaan tutkijan kokemuksia perehdyttämisen tilasta ravintola-alalla ja joka vahvisti toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamisen tarpeellisuutta. Tiedonhaku opinnäytetyöhön toteutettiin hyödyntämällä sekä elektronisia että perinteisiä tietolähteitä. Alkuvaiheessa keskityttiin hakemaan relevanttia kirjallisuutta kirjastoportaaleista kuten Janet Finnan sekä Keski-Finnan tietokannoista, käyttäen avainsanoja kuten 'perehdytys' sekä 'työhön perehdytys'. Lisäksi haettiin ajantasaista tutkimustietoa aiheesta suoraan alan julkaisuista ja tutkimuksista. Alan julkaisujen ja tutkimustiedon tiedonhaussa on hyödynnetty Googlen hakukonetta. Tiedon luotettavuuden varmistamiseksi painotettiin vertaislähteitä ja aineiston ajankohtaisuutta suhteessa opinnäytetyön aiheeseen. Kirjallisuuslähteiden objektiivisuutta ja luotettavuutta arvioitiin ottamalla huomioon kirjoittajan asiantuntemus aihetta kohtaan.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastauksia päätutkimuskysymykseen "millainen perehdytyskansio nopeuttaisi ja tehostaisi vastaisuudessa tulevien uusien työntekijöiden perehdytystä?" Pää-tutkimuskysymyksen rinnalle muodostui alatutkimuskysymyksiä, "millaista sisältöä perehdytysoppaassa olisi hyvä olla?", "millaiset kokemukset henkilökunnalla on tämänhetkisestä perehdytyksestä?" ja "millaisilla toimenpiteillä perehdytystä voidaan kehittää?". Tutkimuksessa kerätty tutkimusaineisto vastasi esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Tapaustutkimusstrategia mahdollisti laadullisten menetelmien hyödyntämisen opinnäytetyössä. Puolistrukturoitu haastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, sillä sen avulla saatiin mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta aiheesta. Havainnointia olisi voinut käyttää yhtenä tutkimusmenetelmänä, mutta se olisi vaatinut uuden työntekijän perehdyttämisen havainnointia. Tämä olisi vaatinut organisaation investointia rekrytoida uusi työntekijä, joka ei ollut tutkimuksen toteuttamisen aikana ajankohtaista, joten havainnointimenetelmä suljettiin pois menetelmävaihtoehdoista. Tutkimustuloksista saatiin muodostettua kuva perehdyttämisen nykytilasta ja kerättyä hyödyllistä aineistoa tuotteen kehittämistä varten. Haastatteluihin osallistuvien henkilöiden osallistujamäärä kokonaishenkilöstölukumäärän nähden oli pieni, mutta riittävä. Saadut tulokset olivat hyvin yhteneväisiä ja kokemukset perehdytyksen nykytilasta eivät poikenneet toisistaan.

Perehdytysopas luotiin Microsoft Word tekstinkäsittelyohjelmalla selkolukuinen opas docx. -muotoon, jonka sisältö tukee perehdytystä. Opas lisättiin sähköisessä muodossa toimeksiantajan H- asemalle, johon on kaikilla pääsy ja jota on tulevaisuudessa helppo muokata aikaan sopivaksi sekä yksilöllisen perehdytyksen suunnitelmallisuuden huomioon ottaen. Oppaan lopusta löytyy palauteosio, jonka avulla perehdytettävät saavat arvioida ja antaa palautetta, miten perehdytys onnistui heidän mielestään ja mitä asioita olisi hyvä kehittää jatkoa ajatellen. Toimeksiantajalla oli entuudestaan hyvin suppea perehdytysuunnitelma käytössään, jota ei ollut kuitenkaan aina hyödynnetty uusien työntekijöiden kohdalla, joten uuden perehdytysoppaan luominen tuli todella tarpeeseen. Perehdytysopasta ei julkaista tässä raportissa, sillä salassapidon peruste on Julkisuuslain 621/1999 24§, kohta 17, yrityksen liike- tai ammattisalaisuus.

Tutkimusaineistosta nousi tarve saada eri laitteistoille ja järjestelmille manuaaleja helpottamaan ja selviytymään työvuoroista, mutta tutkimuksen näkökulmasta täytyi tehdä selkeä raja oppaan sisältöön. Ilman rajausta, perehdytysoppaasta olisi tullut manuaalikäsikirja, joka olisi vienyt huomion pois niistä asioista, jotka tukevat työhön kiinni pääsemistä työsuhteen alkuvaiheessa.

Isoin haaste opinnäytetyön tekemiseen oli tutkijan ennalta hankkima kokemus ja tuntemus organisaation toimintatavoista ja käytännöistä. Tutkijan hankittu kokemus hankaloitti asettumista haastattelutilanteissa neutraaliin tutkijan rooliin ja olla johdattelematta haastateltavia haastattelutilanteissa. Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimusaihe herätti paljon keskustelua ja kokemuksia aiheesta jaettiin ravintolan salin sekä keittiöhenkilökunnan kanssa. Yhteenvetona näistä keskusteluista: ravintola-alalla perehdytys ei ole koskaan ollut merkittävässä asemassa työntekemiseen nähden. ”Työ tekijäänsä opettaa” mentaliteetti vallitsee ja hallitsee vahvasti.

Perehdyttämisen tilaa, laadukkuutta ja tasalaatuisuutta ei päästy opinnäytetyön muodostumisen aikana mittamaan tai jatkotutkimaan, joten perehdytysoppaan hyödyllisyyden tulokset näkyvät vasta tulevaisuudessa. Perehdytysoppaan luomisen tarkoitus oli, että opas toimii apuvälineenä perehdytyksestä vastaavalle, perehdyttäjälle sekä perehdytettävälle. Tämän rajauksen seurauksena, syntyi jatkokehityshanke, joka seuraavaksi toteutetaan; selkeät ja helppolukuiset manuaalit niihin järjestelmiin, joita työssä käytetään.

Opinnäytetyön myötä tutkijan lisääntyneestä tutkimus- ja kehittämisosaamisesta on merkittävästi hyötyä jatkokehityshankkeelle. Tutkimusaiheen myötä tutkijan asiantuntijuus perehdyttämiseen kokonaisuudessa lisääntyi huomattavasti, jonka avulla perehdyttämisen prosesseja ja osa-alueita on mahdollista kehittää toimeksiantajalla. Työelämän kehittämisen osaaminen myös kasvoi ja tätä osaamista on mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa. Ymmärryksen laajentuminen suunnitelmallisen kehittämistehtävän ympärillä on merkittävästi parantunut siitä, mitä tutkijalla oli tutkimustyötä aloittaessaan.

Lähteet

Apuli, M. 2023. Hyvä perehdytys on rekrytoinnin paras kaveri – 5 vinkkiä ravintola-alalle. Viitattu 17.2.2024. <https://barona.fi/yrityksille/blogi/perehdytys-tukee-rekrytointia-vinkit-ravintola-alalle>.

Ahokas L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 17.2.2024. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/#K%C3%A4sitteet-ja-perehdytt%C3%A4misen-vaiheet>.

Bauer, T.2010. Onboarding new employees: Maximizing success. Viitattu 2.3.2024. https://pe-nedulearning.com/wp-content/uploads/2019/05/Onboarding-New-Employees_Maximizing-Success.pdf.

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

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2020. Henkilöstörakenteet 2019. Palkkatilasto. Viitattu 17.2.2024. https://ek.fi/wp-content/uploads/2020/12/Henkil%C3%B6st%C3%B6rakenteet-2019_17122020.pdf.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. E-kirja. Viitattu 30.10.2023.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. 15., uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. [Viitattu 29.11.2023.]

Karikallio, H. & Arovuori, K. 2023. Koronapandemian ja rajoitusten vaikutukset matkailu- ja ravintola-alaan. Yhteenveto ja johtopäätökset. <https://www.mara.fi/media/uutiset/koronapandemian-ja-rajoitusten-vaikutukset-matkailu-ja-ravintola-alaan.pdf>. Viitattu 24.5.2024.

Kostamo, P., Airaksinen, T. ja Vilka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art house. Viitattu. 30.10.2023.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. 2009. Gaudeamus. Helsinki.

Lassander, H. 2019. Vitriini. Perehdyttäminen maksaa itsensä takaisin. Viitattu 17.2.2024. <https://www.vitriini.fi/kumppanisisallot/perehdyttaminen-maksaa-itsensa-takaisin.html>.

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtospimus. Työntekijät. Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara Ry. 1.4.2022-31.3.2024. Viitattu 29.11.2023.

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskleet esimiehenä. Helsinki: WSOY.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2009). Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoaarkiston julkaisuja 2009. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 11.4.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoaarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>.

Saramies, J., Törnroos, M. 2021. Henkilöstöanalytiikka. Mittaa ymmärrä menesty. Alma Talent Oy. Liettua.

Syvänen, S., Tikkamäki, K., Loppela, K., Tappura, S., Kasvio, A. & Toikko, T. 2015. Dialoginen johtaminen. Avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen. Tampere: Tampere University Press.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 22.4.2024. Viitattu 10.5.2024. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Turunen J., Remes J., Pehkonen I. & Lindström S. 2023. Töissä palvelualoilla. Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Työterveyslaitos. Viitattu 16.2.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145930/TTL-978-952-391-063-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

L 55/2001. Työsopimuslaki. 26.1.2001/55. Viitattu 30.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P1>.

L 738/2002. Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Viitattu 29.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

L 1333/2021. Yhteistoimintalaki. 30.12.2021/1333. Viitattu 29.11.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211333>.

Zuo, S. 2017. Why Onboarding Your Restaurant Employees Is Important. Modern restaurant management. Viitattu 17.2.2024. <https://modernrestaurantmanagement.com/why-onboarding-your-restaurant-employees-is-important/>.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset teemoittain

Haastateltavien taustaa

- Kuvaile aikaisempaa työkokemustasi..Millainen työkokemus ollut ennen tätä työpaikkaa?
- Jos ei aiempaa kokemusta niin miten asia otettiin huomioon?
- Millainen/ kuvaile perehdytysopas/ -suunnitelma oli aiemmassa työpaikassa?

Perehdyttäminen tällä hetkellä organisaatiossa/ Perehdyttämisen nykytila

- Millainen kokemus perehdytyksestä on ollut kohdallasi, kun olet aloittanut tässä työssä? (Oletko saanut perehdytystä, kun aloitit työsi? (Miten puuttuminen on vaikuttanut työhösi?)
- Miten lainsäädännön noudattaminen perehdyttämisen suhteen näkyy organisaatiossa?
- Kuka toimi perehdyttäjänä?
- Koitko saaneesi tarpeeksi tietoa, joka tukee työssä onnistumista?
- Millä tavoin uudet työntekijät nykyään perehdytetään?
- Millainen perehdytysopas oli kohdallasi käytössä?

Perehdyttäminen

- Millainen on hyvä perehdytys mielestäsi?
- Millainen on hyvä perehdyttävä?
- Miten perehdyttäminen olisi hyvä tehdä?

Perehdyttämisen tulevaisuus

- Mitä asioita olisi uusien työntekijöiden kanssa hyvä käydä läpi tätä työtä aloittaessa?
- Mitä kohtia olisi perehdyttämisessä olisi syytä kehittää?
- Olisiko kirjallisesta materiaalista mielestäsi mitään hyötyä perehdyttämisessä?
- Miten uuden työntekijän kehitysideat otetaan huomioon?
- Millaisia näkökulmia uusi työntekijä on tuonut toimintaan?

Perehdytyskansio

- Mitä asioita perehdytyskansiossa olisi mielestäsi tarpeellista olla?
- Mikä tieto/ asia/ kokonaisuus helpottaisi merkittävästi uuden työntekijän sopeutumista työpaikalle?
- Mitä tietoa organisaatiosta uusi työntekijä tarvitsee?
- Oletko havainnut asioita, joiden kertominen uusille työntekijöille saattaa unohtua?

Liite 2. Haastattelun tulokset

	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Tausta	Anniskeluravintola sekä vastaavassa organisaatiossa vuoden kokemus.	Alalta pitkä kokemus ja laaja osaaminen eri ravintola-alan tehtävistä	Ei aiempaa työkokemusta ravintolasta, ei otettu huomioon kokemattomuutta	6-8 vuotta ravintola-alalta kokemusta niin salin kuin keittiön puolelta	1,5 vuotta ravintola-alaa
Kokemuksen huomioon ottaminen	ei mitenkään, ei osaa sanoa. Pari kertaa perehdytettiin ja aika lailla annettu vaan mennä.	Oletettu ennakkoon että osaa paljon kaikkea.	Ei mitenkään erikoisemmin, ei tiedusteltu aiempaa onko kokemusta.	Otettu ihan hyvin huomioon. Päässyt hyödyntämään osaamista salin ja baarin puolella ja kunnioitettu työnkuvatoiveita.	Ei ole otettu huomioon.
Perehdytysoppaita käytössä aiemmissa paikoissa	Ei perehdytysoppaita käytössä	Ollut aiemmissa paikoissa perehdytysoppaita käytössä	on ollut aiemmissa paikoissa käytössä	laihaja	toisella alalla perehdytysopas
	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdyttämisen nykytila	Ei virallista perehdytystä, n. pari päivää toisen työntekijän opastuksessa	Joutunut selvittämään itse paljon, että selviytyy työssä	Joutunut itsenäisesti selvittämään asioita. Kiireessä, nopeasti kerrottu perusasiat	Perehdytys jäänyt laihaksi, toimintatavat joutunut oppimaan itsenäisesti, palautetta saanut virheistä	negatiivinen kuva, puututaan tekemiseen vasta kun on tehnyt väärin
Onko saanut perehdytyksen	Ei koe saaneensa perehdytystä	Ei koe saaneensa perehdytystä	Ei koe saaneensa perehdytystä	ei koe saaneensa perehdytystä	ei koe saaneensa perehdytystä
Perehdytysopas/perehdyttäjä	Ei	Ei	Ei	Ei, nykyään tietää kuka toimii perehdyttäjänä	ei
	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdyttäminen	Perehdytyspäivät, kirjalliset ohjeet, mentori	pidempi perehdytysjakso, säännöllinen ja suunnitelmallinen	Mentori, ei lasketa vahvuuteen heti	perusasiat, omavalvonnat, toimintatavat	Toimitilat ja -tavat
Perehdyttäjä	Antaa oppimiselle aikaa eikä ole äkkipikainen, tietää mistä puhuu	helposti lähestyttävä, kertoo ja kertaa	Rauhallinen, ymmärtävä	Rauhallinen, antaa oppimiselle tilaa	Sellainen joka pystyy asettumaan uuden henkilön asemaan
	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdyttämisen tulevaisuus	perusasiat, toimitilat ja niistä huolehtiminen, asiakaskohtaukset. Miten laitteet toimii.	perusasiat, siivous ja siisteys, laskutus. Jaksotus asioissa. Enemmän henkilöstön osaamisen hyödyntämistä	Että olisi joku manuaali tai opas, varataan aikaa	2-3 pvää perehdyttäjän kanssa, aikaa perehdytykselle, suunnitelmallisempi	varata perehdytykselle aikaa pari päivää, asiakassegmenteistä kertominen mm. avustettavat
Onko kirjallisesta materiaalista hyötyä	Kyllä	Kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
	Haastateltava 1.	Haastateltava 2.	Haastateltava 3.	Haastateltava 4.	Haastateltava 5.
Perehdytysopas	Tietoa asiakassegmenteistä	Toimintaohjeet asiakastilanteissa. Selkeät ohjeet työvuoroihin. Ohjeet laitteistoihin. Asiakassegmentit. Tauot ja taotus	Perusasiat, talo tutuksi, asiakassegmentit, ongelmatilanteet	jokaisen työtehtävän kuvaus, omavalvonta, pelastussuunnitelma, toimintatavat, työtehtävän vastuualue	Toimenkuvat, työvuorokuvaukset, toimintatavat

Liite 3. Perehdytysopas

1

Sisältö

Tervetuloa taloon!	2
Työympäristö tutuksi / Keitä me olemme	2
Miksi me teemme tätä työtä	7
Miten teemme työtämme	7
Ennen ensimmäistä työpäivää	10
Ensimmäiset työpäivät	11
Työtehtävät tutuksi	11
SALIVUORO	11
KASSAVUORO	12
KOKOUSVUORO	13
SALIVUORO	13
A LA CARTEVUORO	14
KOKOUSVUORO	14
Pubin työvuorokuvaus	14
TYÖSUHDEASIAT	16
Tapaturman sattuessa	19
TURVALLISUUSOHJEET	20
Tärkeitä yhteystietoja	24
Seuranta	25
Perehdytyspassi	26
Palaute	26
Liitteet	27
Liite 1. Kartta	27
Liite 2. Perehdytysuunnitelma	28