



# Perehdytyskansio toimeksiantajalle

Iida Heiskanen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## Perehdytyskansio toimeksiantajalle

Iida Heiskanen  
Restonomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2022

Iida Heiskanen

**Perehdytyskansio toimeksiantajalle**

Vuosi

2022

Sivumäärä

25

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytyskansio toimeksiantajalle. Opinnäytetyöstä oli hyötyä toimeksiantajalle, koska se sai perehdytyskansion käyttöönsä uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi. Toimeksiantajana toimi kauppakeskus Jumbon Classic American Diner -ravintola.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen, joka jakautui teoria- ja tutkimusmenetelmäosuuksiin. Teoriaosuudessa kerrottiin henkilöstöjohtamisesta ja perehdytyksestä. Aiheet valittiin, koska henkilöstöjohtaminen liittyy osana uusien työntekijöiden hankintaan, perehdytykseen ja kehittämiseen. Tutkimusmenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia ja puolistrukturoitua haastattelua.

Opinnäytetyön tuotoksena tehty perehdytyskansio toteutettiin osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun aikana saatujen tuloksien perusteella. Osallistuvaa havainnointia tehtiin toimeksiantajayrityksessä useana ajankohtana uusille työntekijöille. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltiin neljää työntekijää, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet toimeksiantajayrityksessä. Haastattelu oli jaettu kahden eri teeman ympärille, joita olivat perehdytys ja perehdytyskansio.

Osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun perusteella selvisi, että haastateltavien perehdytys oli pääasiassa onnistunut. Perehdytyksessä oli kuitenkin kehitettävää. Perehdytyksen toivottiin olevan monipuolisempi, kattavampi sekä parempana ajankohtana suoritettu. Lisäksi toivottiin, että osaamista kehitettäisiin myös perehdytyksen jälkeen. Selvisi myös, että nyt päivitetty perehdytyskansio oli tärkeä uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi. Perehdytyskansiota tulee myös päivittää tulevaisuudessa säännöllisesti, jotta siitä on mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajalle sekä uusille työntekijöille.

Asiasanat: henkilöstöjohtaminen, perehdytys, perehdytyskansio

Iida Heiskanen

**Drawing up an Orientation Folder**

Year

2022

Pages

25

---

The objective of the thesis was to prepare an orientation folder for the commissioner. The thesis was useful for the commissioner, as they were given access to an orientation folder to support the new employees. The commissioner was the Classic American Diner restaurant located in the shopping center Jumbo.

The thesis was functional, which is divided into sections of theory and research methods. The theory section deals with personnel management and induction. The topics were chosen because personnel management is related to the acquisition and development of new employees. Research methods used were participatory observation and a semi-structured interview.

The orientation folder is the outcome of the thesis. It was created based on the results obtained during the observation and the interview. Participatory observation was performed at the commissioner company on several occasions on new employees. Four employees who work or have worked for the commissioner company were interviewed. The interview evolved around two different themes, which were orientation and orientation folder.

The results indicate that the orientation of the interviewees was quite successful. However, there was room for improvement. The interviewees were hoping for the introduction to be more clear, more comprehensive and completed at a better time. They were wishing for their competence to be developed after the orientation. It also turned out that the new and updated orientation folder was important to the new employees. The orientation folder must also be updated regularly in the future. In this way, it will remain relevant for the commissioner and new employees' needs in the future.

Keywords: introduction, orientation folder, personnel management

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimeksiantajan esittely .....	7
3	Henkilöstöjohtaminen .....	8
3.1	Henkilöstöjohtamisen tehtäväalueet .....	9
3.2	Rekrytointi .....	10
3.3	Henkilöstön kehittäminen.....	10
4	Perehdyttäminen .....	11
4.1	Perehdyttämisen osa-alueet .....	11
4.2	Perehdytykseen liittyvät lait .....	12
4.3	Perehdyttämissuunnitelma .....	12
5	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus .....	13
5.1	Osallistuvan havainnoinnin teoria ja toteutus .....	13
5.2	Puolistrukturoidun haastattelun teoria ja toteutus .....	14
6	Tulokset .....	15
6.1	Osallistuvan havainnoinnin tulokset .....	16
6.2	Puolistrukturoidun haastattelun tulokset .....	17
7	Perehdytyskansion toteutus ja esittely .....	19
8	Johtopäätökset .....	20
	Lähteet.....	22
	Liitteet .....	23

## 1 Johdanto

Perehdytyksestä on hyötyä työntekijälle, työyhteisölle, yritykselle ja sen liiketoiminnalle. Perehdytyksestä on apua uusille työntekijöille, koska he saavat tarvittavan osaamisen työtehtäviä varten ja suoriutuvat niistä mahdollisimman hyvin. Perehdytyksen ansiosta työ opitaan yleensä myös nopeammin ja virheiden määrä vähenee. Tämän myötä perehdytys auttaa myös yrityksen muita työntekijöitä, koska he pystyvät keskittymään omaan tekemiseensä, ilman keskeytyksiä. Perehdytys on myös hyödyksi yritykselle ja sen menestyvälle liiketoiminnalle, koska he saavat joukkoonsa osaavia työntekijöitä. (Österberg 2014, 115.)

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdytyskansio toimeksiantajalle. Perehdytyskansion tarkoituksena on hyöty toimeksiantajayritykselle, joka voi käyttää perehdytyskansiota apuna jatkossa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Classic American Diner -ravintola. Yritys oli ennestään tuttu kolmen vuoden työsuhteesta. Opinnäytetyötä toteutettiin yrityksessä 2021 loppuvuoden ja 2022 alkuvuoden aikana.

Opinnäytetyön aiheen tietoperusta pohjautuu henkilöstöjohtamiseen ja perehdytykseen. Henkilöstöjohtamiseen liittyviä käsitteitä ovat henkilöstöjohtamisen tehtäväalueet, rekrytointi ja henkilöstön kehittäminen. Perehdyttämiseen liittyviä käsitteitä ovat perehdyttämisen osa-alueet, perehdyttämissuunnitelma ja perehdytykseen liittyvät lait. Tutkimusmenetelminä perehdytyskansion tekemiseen käytettiin osallistuvaa havainnointia ja puolistrukturoitua haastattelua.

Ensimmäisenä opinnäytetyössä esitellään toimeksiantaja. Sen jälkeen kerrotaan tietoperustaa henkilöstöjohtamisesta ja perehdytyksestä. Teorian jälkeen kerrotaan tutkimusmenetelmistä, eli mitä menetelmiä opinnäytetyössä käytettiin ja miten tutkimus toteutettiin. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimusmenetelmien tuloksista, perehdytyskansion toteutuksesta ja esitellään perehdytyskansion sisältö tarkemmin. Viimeisessä pääluvussa ovat johtopäätökset. Opinnäytetyön lopussa ovat haastattelukysymykset ja perehdytyskansion sisällysluettelo.

## 2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii Vantaalla sijaitseva kauppakeskus Jumbon Classic American Diner -ravintola. Se on amerikkalaistyylinen fast casual -ravintola. Ruokalistan keskiössä ovat hampurilaisannokset. Niiden lisäksi ruokalistalta löytyy sandwich-, siipi-, ribs-, pihvi- ja salaattiannoksia. Jälkiruokalistalta löytyy muun muassa pirtelöitä ja

amerikkalaisia pannukakkuja. Ravintola on sisustettu kokonaan 50-luvun tyyliin. Asiakaspaikkoja Jumbon Classic American Dinerissa on 180.

Classic American Diner -ravintoloita löytyy Jumbon lisäksi Tampereen Lielahdesta, Jyväskylän Forumista ja Raision Myllystä. Ensimmäinen Classic American Diner -ravintola perustettiin alun perin Tampereelle Finlaysoniin, mutta kyseinen yksikkö suljettiin koronapandemian seurauksena. (American Diner 2021.)

Classic American Diner kuuluu Noho Partners Oyj:hin, joka on suomalainen ravintolakonserni. NoHo Partners nimi tulee sanoista Nordic Hospitality Partners ja sen arvoja ovat laatu, ihmiset, kannattavuus ja vastuullisuus. Se aloitti toimintansa kyseisellä nimellä vuonna 2018. Ennen sitä edeltäjinä olivat Restamax Oyj ja Royal Ravintolat. Ravintolakonsernilla on yhteensä noin 250 eri ravintolaa Suomessa, Tanskassa ja Norjassa. Ravintolatoimintaa on kahviloissa, lounas-, fast casual -, fine dining -ravintoloissa, yökerhoissa ja viihdekeskuksissa. Ravintoloita ovat muun muassa Savoy, Stefan\*s Steakhouse, Elite, Löyly, Hanko Sushi, Hook, Friends & Brgers, Allas Sea Pool, Teatteri, Helsingin Casino ja Mattolaituri. Kansainvälisiä ravintoloita ovat tanskalaiset Cock\*s & Cows ja The Bird -yhtiö ja norjalaisia Colonel Mustard ja Skatten. Työntekijöitä yrityksellä on noin 2100. (Noho 2021.)

### 3 Henkilöstöjohtaminen

Tämä luku käsittelee henkilöstöjohtamista. Henkilöstöjohtamisen alaluvuissa kerrotaan henkilöstöjohtamisen tehtäväalueista, rekrytoinnista ja henkilöstön kehittämisestä. Aihe valikoitui, koska henkilöstöjohtaminen liittyy henkilöstön hankintaan ja sen myötä henkilöstön perehdyttämiseen. Rekrytointi valikoitui tietoperustaksi, koska henkilöstöjohtamiseen kuuluu rekrytoida uusia työntekijöitä. Viimeisimmässä alaluvussa kerrotaan henkilöstön kehittämisestä, koska rekrytoinnin ja perehdytyksen jälkeen työntekijöiden osaamista on tärkeä pitää yllä. Tämän luvun aiheet liittyvät oleellisesti toisiinsa ja myös myöhemmin opinnäytetyössä käsitelyyn tulevaan perehdytykseen.

”Henkilöstöjohtaminen on henkilöstövoimavarojen hankintaa, valintaa, sitouttamista, kehittämistä ja hyödyntämistä, jotta sekä yksiköiden, että organisaation tavoitteet voidaan saavuttaa.” (Viitala 2021, 10.) Henkilöstöjohtaminen on tärkeä osa jokaista yritystä ja sen liiketoimintaa. Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on huolehtia, että yrityksellä on työntekijöitä oikea määrä käytössään ja oikeaan aikaan. Henkilöstöjohtamisen tarkoitus on huolehtia myös, että työntekijät suoriutuvat työstä tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteet saavutetaan, kun työntekijöiden osaaminen, motivaatio, työhyvinvointi ja työolosuhteet otetaan huomioon. (Viitala 2021, 10.)



### 3.1 Henkilöstöjohtamisen tehtäväalueet

Henkilöstöjohtamisen tavoite on menestyvän liiketoiminnan mahdollistaminen. Henkilöstöjohtamisen työtehtäviin kuuluu huolehtia päätöksenteosta ja tiedonkulusta. Työnkuvaan kuuluu huolehtia työntekijöistä, kuten niiden määrästä, laadusta ja kustannuksista. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu myös lakien ja sopimuksien noudattaminen, yrityksen kehitys ja imago. Työtehtäviin kuuluu edellä mainittujen asioiden lisäksi palautteen antaminen, työntekijöiden kannustaminen, motivoiminen ja erimielisyyksien selvittely. (Viitala 2021, 11-14; Österberg 2014, 127.)

Henkilöstöjohtaminen sisältää neljä kaikista keskeisintä tehtäväaluetta, joita ovat suunnittelu, organisointi, toteuttaminen ja arvioiminen. Ne kaikki ovat yhteyksissä toisiinsa, mutta tehtäväalueet eivät välttämättä mene aina samassa järjestyksessä. (Viitala 2021, 14.) Henkilöstöjohtaminen alkaa suunnittelusta. Siinä mietitään mitä ja miten asiat tehdään ja mitkä ovat henkilöstöjohtamisen tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa määritetään päämäärä, eli mitä kohti yritys menee ja miten yrityksen toiminnan ja liiketoiminnan tavoitteet saavutetaan. (Viitala 2021, 11-12.) Yrityksen tavoitteet voidaan saavuttaa muun muassa hyvillä henkilöstökäytännöillä. Niitä ovat uusien työntekijöiden rekrytointi, perehdyttäminen ja työnopastus. Henkilöstökäytäntöjä ovat myös työntekijöiden osaamisen kehittäminen, palkitseminen ja työhyvinvoinnista huolehtiminen. (Viitala 2021, 12-13.)

Suunnittelun jälkeen tulee organisointivaihe, jolloin mietitään tarkemmin, kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee ja missä aikataulussa päämäärät toteutetaan. Organisointivaiheessa mietitään tarkasti, mitkä ovat yrityksen resurssit, eli kuinka paljon rahaa voidaan käyttää esimerkiksi työvoimaan, tiloihin, työvälineisiin ja tietojärjestelmiin. (Viitala 2021, 11-12.)

Toteuttamisvaiheessa pohditaan, miten suunnittelu- ja organisointivaiheissa suunnitellut asiat toteutetaan käytännössä. Kaikki yrityksen työntekijät ja ulkopuoliset toimijat osallistuvat tähän vaiheeseen omalla työpanoksellaan. Niitä ovat yrityksen johto, työntekijät, luottamushenkilöt ja työterveyshuolto. (Viitala 2021, 11.)

Henkilöstöjohtamiseen kuuluu tärkeänä osana arviointi, jossa katsotaan, miten tavoitteet saavutettiin ja miten toimintaa voidaan jatkossa kehittää. Arviointivaiheessa katsotaan myös, miten eri yrityksen osapuolet onnistuivat tehtävissään. Tämä vaihe on erityisen tärkeä, koska siinä kehitetään ja uudistetaan henkilöstöjohtamista. Arviointivaiheessa tuloksia verrataan tavoitteisiin ja tämän pohjalta yrityksen henkilöstöjohtamista ja toimintaa kehitetään. (Viitala 2021, 13.)

### 3.2 Rekrytointi

Rekrytointi kuuluu tärkeänä osana henkilöstöjohtamista. (Eräsalo 2011, 60.) Rekrytointi tarkoittaa uusien työntekijöiden etsimistä sopiviin työtehtäviin. Rekrytoinnin avulla voidaan palata yksi tai useampi uusi työntekijä. Rekrytointi alkaa yleensä yrityksen tarpeiden miettimisestä eli millaista osaamista tarvitaan ja minkälaisiin työtehtäviin. (Österberg 2014, 91-92.)

Yritys voi ulkoistaa rekrytoinnin voi muille toimijoille, esimerkiksi työvoimanvuokrausyriksille tai se voi etsiä työntekijöitä itse eri rekrytointikanavien kautta. Työvoimanvuokrausyriksset etsivät sopivia työntekijöitä yrityksen tarpeisiin ja hoitavat yleensä koko rekrytointiprosessin. Yrityksen etsiessä itse työntekijöitä he voivat laittaa työhakemuksia rekrytointikanaviin, kuten yrityksen kotisivuille, sosiaaliseen mediaan tai oppilaitoksiin. Rekrytointikanavan valitsemiseen vaikuttaa se, kuinka nopeasti uutta työntekijää tarvitaan ja millainen budjetti rekrytointia varten on suunniteltu. Yrityksen tarpeiden ja rekrytointikanavan miettimisen jälkeen yritys suunnittelee rekrytointi-ilmoituksen. Työnhakuilmoituksessa kerrotaan, minkälaista hakijaa työhön haetaan ja millaisiin työtehtäviin. Edellä mainittujen asioiden jälkeen käsitellään potentiaalisten uusien työntekijöiden hakemukset. Sen jälkeen yritys valikoi niistä sopivimmat ja pyytää tarvittaessa työnhakijoita haastatteluun ja sen myötä kutsuu työnhakijat aloittamaan uuden työn. (Österberg 2014, 94.)

Rekrytoinnin onnistumiseen vaikuttaa moni eri asia, kuten työhakemusten määrä. Siitä pystyy päättelemään, onko työilmoitus tavoittavat työnhakijat. Rekrytoinnin lopullinen onnistuminen nähdään usein vasta, kun uudet työntekijät aloittavat työn. Silloin nähdään, palkattiinko työhön oikeat henkilöt ja miten heidän perehdyttämisensä sujui. Rekrytointi epäonnistuu usein, jos yrityksen tarpeita ja tavoitteita ei mietitä alun perin tarpeeksi. Rekrytoinnin epäonnistumisen syynä on myös usein vähäinen perehdytys uudelle työntekijälle. (Österberg 2014, 109.)

### 3.3 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön osaaminen ja kehittäminen tukee yrityksen menestyvää liiketoimintaa ja kilpailukykyä. Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa yleensä yrityksen nykyisen henkilöstön osaamisen kehittämistä (Viitala 2021, 121.) Yrityksen toimintatavat ja työtehtävät saattavat muuttua vuosien aikana, joten työntekijöiden ammattitaitoisuutta ja osaamista työhön on hyvä kehittää. (Österberg 2014, 143.)

Henkilöstön osaamisen kehittämisellä on erilaisia tavoitteita yritykselle. Niitä ovat muun muassa yrityksen toiminnan parantaminen, uudistuminen, kilpailustrategian turvaaminen ja työntekijöiden työmarkkinakelpoisuuden vahvistaminen. Yrityksen on huolehdittava henkilöstön kehittämisestä ja siinä tukemisessa, mutta myös työntekijöiden on sitouduttava oman osaamisensa kehittämiseen. Osaamisen kehittämistä selvitetään henkilöstölle suunnatulla

osaamiskartoituksella. Siinä määritellään nykyiset ja tulevat työn osaamisvaatimukset. Henkilöstön osaamista voidaan kartoittaa myös kehityskeskusteluilla. (Viitala 2021, 122-127.)

Henkilöstön osaamista voidaan kehittää organisaation aktiivisuudella, johtamisella ja toimintamalleilla. (Viitala 2021, 121.) Henkilöstön kehittäminen alkaa yleensä tilanteen kartoituksella, eli yritys pohtii millaista osaamista he tarvitsevat. Yrityksen on myös hyvä pohtia, mitä vaihtoehtoja, eli resursseja heillä on jo olemassa. Pohditaan muun muassa, tarvitseeko osaamista hankkia yrityksen ulkopuolelta vai onko yrityksen sisällä jo tarpeeksi tarvittavaa osaamista. Tämän jälkeen toteutetaan henkilöstön kehittäminen ja lopuksi arvioidaan henkilöstön osaaminen ja määrä uudestaan. (Österberg 2014, 123.)

#### 4 Perehdyttäminen

Tämä luku käsittelee perehdyttämistä. Alaluvut käsittelevät perehdyttämisen osa-alueita, siihen liittyviä lakeja ja tietoa perehdyttämissuunnitelmasta. Aihe valikoitui, koska se oli ajankohtainen aihe toimeksiantajayrityksessä, johon perehdytettiin uusia työntekijöitä viime aikoina. ”Perehdytys tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joilla luodaan henkilölle edellytykset suoriutua nopeasti ja tehokkaasti uudessa tehtävässä ja viihtyä uudessa työpaikassa.” (Viitala 2021, 97.) Perehdytystä tarvitaan, kun uusia työntekijöitä tulee yritykseen, jotta he osaavat toimia yrityksen toimintatapojen mukaan. Perehdytyksestä on hyötyä sekä yritykselle, että työntekijälle. Hyvä perehdytys auttaa yritystä liiketoiminnassa ja työntekijälle hyvä perehdytys tarkoittaa itsevarmuutta ja työstressin vähentymistä hyvän osaamisen takia. (Viitala 2021, 97.)

##### 4.1 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttäminen voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Perehdytyksen ensimmäinen osa-alue alkaa ennen ensimmäistä työpäivää rekrytointivaiheen aikana, eli työpaikkailmoituksesta ja haastattelusta. Niissä työnhakijat saavat ensimmäiset mielikuvat työstä, eli mitä se pitää sisällään ja mitä työnkuvaan kuuluu. Haastattelun aikana yrityksen työnantaja kertoo yleensä uusille työntekijöille työn alkamiseen liittyvät tarkemmat yksityiskohdat, kuten vaatetuksen, osoitteen ja kellonajan, jolloin työt aloitetaan. Yritykset voivat antaa myös perehdytyskansion tai muun oppaan jo ennen ensimmäistä työpäivää, josta uudet työntekijät saavat lisää tietoa tulevasta työpaikastaan. (Viitala 2021, 98; Eräsalo 2011, 65)

Perehdyttämisprosessin toinen osa-alue on työn aloittamisvaihe. Silloin työntekijä pääsee tutustumaan työympäristöönsä ja muihin työntekijöihin. Lähimmällä esihenkilöllä on suuri rooli uuden työntekijän töiden alkuvaiheessa. Hänen tehtävänsä on saada uusi työntekijä työtehtäviin ja yritykseen sisälle. Työntekijälle annetaan myös työssä käytettävät vaatteet ja avaimet työn aloittamisvaiheen aikana. (Viitala 2021, 99; Eräsalo 2011, 65).

Kolmas osa-alue on työsuhderehdyttäminen. Tähän vaiheeseen kuuluu työsuopimuksen allekirjoittaminen ja läpikäyminen. Työnantaja kertoo myös talon käytännön asioista, kuten sairaustapauksista, muista poissaoloista ja työajoista. Uudelle työntekijälle on myös tärkeä selvittää työterveyspalvelut, ruokailuun ja taukoihin liittyvät asiat. (Viitala 2021, 99.)

Neljäs osa-alue on työhön opastaminen. Tässä vaiheessa uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin, työssä käytettäviin koneisiin ja tietojärjestelmiin. Uuden työntekijän kanssa käydään myös läpi turvallisuuteen liittyvät asiat, kuten poikkeustilanteiden ohjeet. Työhön opastamisen jälkeen työt aloitetaan perehdyttäjän opastuksella. Perehdyttäjän on tärkeä opastaa uutta työntekijää, mutta myös antaa rakentavaa ja positiivista palautetta. (Viitala 2021, 99; Eräsalo 2011, 66-68.) Rakentava palaute on tärkeä osa perehdyttämisen onnistumista, jotta uusi työntekijä oppii virheistään ja jatkossa toimii oikeaoppisesti. Perehdyttäjän ei tarvitse olla yrityksen esihenkilö, vaan perehdyttäjänä voi toimia, kuka vaan, jolla on vaadittavaa osaamista työstä. (Eräsalo 2011, 66-67.)

Perehdyttäminen päättyy, kun uudelle työntekijälle on näytetty kaikki työssä tarvittava tieto ja työntekijä tuntee osaavansa työn. Perehdyttäminen on onnistunut, jos työntekijä osaa toimia itsenäisesti työympäristössä. Perehdyttämisen jälkeen yrityksen on tärkeä seurata uuden työntekijän osaamista. Uudelle työntekijälle on hyvä olla tukena tarpeen vaatiessa ja tarvittaessa pitää arviointikeskusteluja. (Viitala 2021, 99; Eräsalo 2011, 65.)

#### 4.2 Perehdytykseen liittyvät lait

Työturvallisuuslain mukaan jokaisella on oikeus perehdytykseen uuden työn alkaessa. Lain mukaan uusi työntekijä tulee perehdyttää työhönsä hänen osaamisensa huomioiden. (Finlex 2021.) Perehdytyksen on oltava tarpeeksi laaja, jossa näytetään muun muassa työssä käytettävien koneiden käyttö, turva- ja paloturvallisuusohjeet. (Eräsalo 2011, 63.) Perehdytettäviin asioihin kuuluu työturvallisuuslain mukaan myös toiminta tapaturma- ja sairauskohtauksissa. Työturvallisuuslaissa kerrotaan myös, että työntekijöille tulisi antaa täydentävää ohjausta työtehtävien muuttuessa. (Finlex 2021.)

Henkilöstöjohtamisessa ja perehdytyksessä on otettava huomioon työlainsäädännön perusteet. Työlainsäädännössä määritetään, työnantajan ja työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista. Työsopimuslaissa kerrotaan muun muassa työsuopimuksen liittyvistä asioista, eli mitä siinä tulisi mainita, ja miten työsuhteen päätyminen ilmoitetaan. (Österberg 2014, 61-62.)

#### 4.3 Perehdyttämissuunnitelma

Yrityksessä tulisi olla perehdyttämissuunnitelma, jota käytetään aina uusien työntekijöiden aloittaessa työt. Perehdyttämissuunnitelman ansiota yrityksellä on sama toimintatapa jokaisen perehdytettävän kanssa ja tämän myötä perehdytys on helpompaa.

Perehdyttämissuunnitelman tarkoituksena on se, että perehdytys ei ole päämäärätöntä tai haitallista yrityksen toiminnalle. Perehdyttämissuunnitelmassa kerrotaan yleisimmistä asioista yrityksen toimintaan liittyen. Sen sisältää yleisrunгон, jossa selviäisi kaikki oleellinen, mitä perehdytettävän tulisi tietää. (Viitala 2021, 118-119.)

Perehdyttämissuunnitelmassa olisi hyvä kertoa yrityksen toiminnasta, asiakkaista ja koko organisaatiosta. Siinä tulisi olla yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea, kohderyhmä, yksiköt ja henkilöt. Seuraavaksi perehdyttämissuunnitelmassa tulisi olla tietoja yrityksen toimintavoista, kuten asiakaspalvelusta, työvaatteista ja vaitiolovelvollisuuksista. Yrityksen tiloista, työajasta, palkasta, työterveydestä ja turvallisuudesta tulisi myös kertoa. Viimeiseksi perehdytysuunnitelman tulisi sisältää tietoa työntekijän omasta vastuualueesta, palaveri käytännöistä ja perehdytyksestä. (Viitala 2021, 119-121.)

Perehdyttäminen on yksilöllistä yrityksestä ja työtehtävistä riippuen, joten perehdyttämissuunnitelmaa on hyvä muokata työntekijän osaamisen ja kokemuksen mukaan. Perehdyttämisen tarve tiedetään yleensä vasta uuden työntekijän aloittaessa työt. Yrityksen vastuulla kuitenkin on, kuinka hyvin työntekijät perehdytetään. (Eräsalo 2011, 64-65.)

## 5 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä käytettiin osallistuvaa havainnointia ja puolistrukturoitua haastattelua. Ensimmäisessä alaluvussa keskitytään osallistuvaan havainnointiin. Ensimmäiseksi kerrotaan teoriaa osallistuvasta havainnoinnista. Teorian jälkeen kerrotaan osallistuvan havainnoinnin toteutuksesta eli missä, miten ja milloin sitä käytettiin tutkimusmenetelmänä. Toisessa alaluvussa kerrotaan puolistrukturoidusta haastattelusta teoriaa ja sen jälkeen toteutuksesta. Luvusta käy ilmi samat asiat kuin osallistuvasta havainnoinnista eli missä, miten ja milloin puolistrukturoitu haastattelu toteutettiin.

### 5.1 Osallistuvan havainnoinnin teoria ja toteutus

Aineiston keräämistä ja analysointia varten voidaan käyttää osallistuvaa havainnointia. Osallistuvaa havainnointia käytetään haastattelun ohella tutkimusmenetelmänä. Osallistuva havainnointi perustuu todellisuudessa tehtyihin havaintoihin. Havainnoiteja on useita eri lajeja ja sen avulla voidaan tarkkailla muun muassa käyttäytymistä ja puhumista. Havainnoinnin kohteena oleva voi olla asiasta tietoinen tai kokonaan tietämätön. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa myös asioista, joista tutkittavat eivät halua puhua. Yleensä havainnointi on vaativa menetelmä ja edellyttää havainnointia tekevältä asiantuntemusta aiheesta. Osallistuvan havainnoinnin avulla saadaan tietoa nykyhetkestä, kun taas haastattelussa saa tietoa menneisyydestä. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 37-38.)

Osallistuva havainnointi toteutettiin toimeksiantajayrityksessä Jumbon Classic American Dinerissa. Havainnoitavana oli ravintolan uudet salityöntekijät, jotka oli perehdytetty työhön talven 2022 aikana. Työntekijät eivät olleet tietoisia havainnoinnista. Osallistuva havainnointi tapahtui työvuorojen aikana useina eri päivinä muutaman kuukauden ajan ja kyseisessä ajassa näki koko perehdytysprosessin.

Osallistuvassa havainnoinnissa ei ollut käytössä lomaketta. Havainnoin aikana ilmi tulleet asiat kirjoitettiin ylös. Osallistuvan havainnoinnin aikana kiinnitettiin huomiota, miten perehdytys tapahtui uusille työntekijöille eli kuinka heidät perehdytettiin ja ketkä perehdytyksen suorittivat. Perehdytyksen jälkeen tutkittiin havainnoinnin kohteena olleiden salityöskentelyä. Eri-tyisesti kiinnitettiin huomiota, että osattiinko perehdytyksessä ohjeistetut asiat ja mitä asioita perehdytyksessä tulisi jatkossa ottaa huomioon paremmin ja painottaa uusille työntekijöille. Osallistuvassa havainnoinnissa kiinnitettiin myös huomiota, että perehdytettiinkö työntekijöitä uudelleen varsinaisen perehdytyksen jälkeen ja annettiin työntekijöille palautetta työskentelystä.

## 5.2 Puolistrukturoidun haastattelun teoria ja toteutus

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastatellaan vähintään yhtä henkilöä haastattelijan ehdoilla. Haastattelua käytetään apuna tiedonhankinnassa ja se on käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 34.) Haastattelun aihe on yleensä päätetty etukäteen. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 43-67.)

Haastattelulajeja on paljon erilaisia, kuten strukturoimaton, puolistrukturoitu, teema-, syvä- tai kvalitatiivinen haastattelu. Haastattelut koostuvat suunnittelu-, haastattelu- ja analyysivaiheista. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 43-67.) Haastattelutilanteessa on hyvä ottaa huomioon myös haastattelupaikka eli ympäristö, jossa haastattelu tapahtuu. Parhaiten haastattelu onnistuu rauhallisessa paikassa, ilman häiriötekijöitä. Haastattelussa haastattelijan työkuvaan kuuluu kysymysten kysyminen haastateltavalta, mutta myös haastattelun aikana saatavien vastausten kuunteleminen. Niiden avulla asioita pystytään analysoimaan ja käyttämään hyödyksi tutkimuksessa. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 74.)

Opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, josta käytetään myös nimitystä teemahaastattelu. Teemahaastattelulle yleinen tunnusmerkki on, että sen aiheet liittyvät tiettyyn teemaan. Yleensä haastateltavat ovat kokeneet samankaltaisen asian tai ovat samassa tilanteessa, joten haastattelukysymykset liittyvät heihin kaikkiin. Puolistrukturoitua haastattelua suunnitellaan yleensä etukäteen ja siihen tehdään kysymykset valmiiksi niin, että haastateltavan on helppo pysyä aiheessa siitä poikkeamatta. Kysymykset liittyvät haastattelun aiheen ympärille ja ne voivat olla yksityiskohtaisia tai koskea laajempia kokonaisuuksia. Haastatteluun osallistuvilta kysytään samat kysymykset, mutta kysymyksiä ei

tarvitse kysyä samassa järjestyksessä ja niihin ei ole välttämättä valmiita vastausvaihtoehtoja. (Hirsjärvi ja Hurme 2014, 47-48.)

Puolistrukturoidun haastattelun toteutus alkoi haastattelukysymysten suunnittelulla. Haastattelu kohdistui kahden teeman ympärille, eli perehdytykseen ja perehdytyskansioon. Haastattelun tavoite oli saada tietoa perehdytyksen nykytilanteesta ja opinnäytetyön tuotoksena syntyvästä perehdytyskansion sisällöstä. Haastattelukysymyksiä oli yhteensä yhdeksän kappaletta, jotka ovat tämän opinnäytetyön liitteenä. Yksi kysymyksistä liittyi taustatietoon, neljä perehdytykseen ja kolme perehdytyskansioon. Viimeinen kysymys liittyi sekä perehdytykseen, että perehdytyskansioon.

Haastattelu toteutettiin tammikuun 2022 aikana. Paikkana toimi Jumbon Classic American Diner -ravintola. Haastattelu toteutettiin rauhallisessa tilassa ilman häiriötekijöitä eri päivien aikana. Haastattelut tehtiin haastateltavien työpäivien jälkeen, jolloin pystyi keskittymään ainoastaan haastatteluun, eikä haastattelu keskeytynyt töiden ohella. Haastattelussa haastateltiin yksitellen Jumbon Classic American Dinerin entisiä ja nykyisiä työntekijöitä. Haastateltavia oli yhteensä neljä.

Haastattelun alussa selvitettiin, milloin haastateltavat olivat aloittaneet työskentelyn kauppakeskus Jumbon Classic American Dinerissa. Seuraavina kysymyksinä oli kertoa, ketkä perehdytyksen tekivät ja miten perehdyttäminen oli tapahtunut heidän tapauksessaan. Tämän jälkeen haastateltavilta kysyttiin perehdytyksen onnistumisesta ja kehitettävistä asioista. Haastateltavien tuli kertoa aiheesta muutamia esimerkkejä, mitkä heille tulivat mieleen oman kokemuksensa perusteella. Haastattelun seuraavat kysymykset koskivat toista teemaa, eli perehdytyskansiota. Haastateltavilta kysyttiin, että oliko perehdytyskansio käytössä heidän perehdytyksensä aikana. Kysyttiin myös, että oliko perehdytyskansioista hyötyä, puutteita tai jotakin tarpeetonta sisältöä. Tämän jälkeen haastattelijoiden tuli luetella kolme eri asiaa mitkä perehdytyskansion tulisi ehdottomasti sisältää. Haastattelun lopussa haastateltavat saivat kertoa vapaasti perehdytykseen tai perehdytyskansioon liittyvistä huomioista.

Haastatteluihin kului aikaa noin 20 minuuttia jokaisen neljän haastateltavan kohdalla. Haastateltavilta ei tarvinnut kysyä tarkentavia kysymyksiä, koska saadut vastaukset riittivät tutkimustulosten analysoimiseen. Haastattelun aikana haastateltavien vastaukset kirjoitettiin ylös. Haastattelujen jälkeen tehtiin kooste kaikkien vastauksista.

## 6 Tulokset

Tässä luvussa esitellään osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun aikana saatuja tutkimustuloksia. Ensimmäisessä alaluvussa kerrotaan osallistuvan havainnoin tuloksista ja toisessa alaluvussa käsitellään puolistrukturoidun haastattelun tuloksia.

## 6.1 Osallistuvan havainnoinnin tulokset

Osallistuvassa havainnoinnissa selvisi, että perehdytys oli alkanut uusien työntekijöiden ensimmäisenä päivänä. Perehdytykseen ei ollut nimetty perehdytyksestä vastaavaa henkilöä. Perehdyttäjinä olivat salityöntekijät, jotka olivat kyseisessä työvuorossa. Uusien työntekijöiden kannalta olisi hyvä, jos heille olisi nimetty ennakkoon perehdyttäjä. Perehdyttäjä voisi työvuorossa ollessaan varmistaa ja kysellä perehdytyksen etenemisestä ja kehittymisestä uudelta työntekijältä.

Työvuorossa olleet perehdyttäjät kertoivat ja näyttivät uusille työntekijöille käytännössä, miten salityöskentely toimii asiakastilanteissa. Tämän jälkeen uudet työntekijät aloittivat heti vastaanottamaan asiakkaiden tilauksia ja laskuttamaan heitä. Työnteon ohella perehdyttäjinä olleet neuvoivat uusia työntekijöitä aina, kun kysymyksiä ilmeni.

Osallistuvan havainnoin aikana ilmeni, että uudet työntekijät oppivat salityöskentelyn melko nopeasti. Päivittäisiä työtehtäviä, kuten asiakkaiden tilausten vastaanottaminen ja laskuttaminen opittiin ensimmäisten työpäivien aikana. Toisaalta erilaisiin maksutapoihin, tilitys ongelmiin, annoksien erikoisruokavalioihin ja allergeeneihin liittyviä kysymyksiä esitettiin useasti.

Osallistuvan havainnoinnin pohjalta saatujen tulosten pohjalta selvisi, että perehdytyksen kannattaisi olla mahdollisimman kattava heti aluksi. Alussa kannattaisi näyttää kaikki salityöskentelyyn kuuluvat työtehtävät. Havainnoinnin aikana kävi muun muassa ilmi, että kaikki uudet työntekijät eivät tienneet kuukauden työssäolon jälkeen, mistä löytyvät muun muassa kylmiöt, pakastimet ja muut varastot. Perehdyttämisen ensimmäisten työpäivien aikana olisi hyvä, että työtilat esiteltäisiin perusteellisesti. Ensimmäisenä työpäivänä uuden työntekijän kannattaisi olla kokonaan aktiivisesti olevan sivustaseuraajan roolissa, jolloin seuraamalla muita työntekijöitä saisi kokonaiskuvan työtehtävistä ja työskentelytavoista. Silloin olisi hyvä näyttää helpompia työtehtäviä, kuten astiahuollosta huolehtimista, pöytien siivoamista ja ruokienvientiä asiakkaille. Muutaman perehdytysvuoron jälkeen uusi työntekijä olisi valmiimpi ottamaan asiakkaiden tilauksia vastaan ja laskuttamaan heitä.

Osallistuvassa havainnoinnissa selvisi myös, että kattava perehdytyskansio olisi ollut suuri apu uusien työntekijöiden työskentelyn tueksi. Perehdytyskansiota olisi voinut hyödyntää esimerkiksi aina ongelmatilanteissa. Se olisi muistuttanut uusia työntekijöitä muun muassa salityöskentelystä, iltasiivouksista, maksutavoista ja tilityksen tekemisestä. Tällä tavalla uusi työntekijä olisi voinut opetella ja varmistaa asioita itsenäisesti. Perehdyttäjien aikaa ja resursseja olisi myös säästynyt perehdytyskansion avulla.

Osallistuvan havainnoinnin aikana ilmeni, että henkilöstön osaamisen kehittäminen vaatisi säännöllisiä keskusteluja esihenkilöiden ja muiden perehdyttäjien kanssa. Niiden aikana



uusille työntekijöille voisi antaa sekä positiivista, että rakentavaa palautetta työstään ja kerata työskentelytavoista. Keskustelujen myötä henkilöstön osaamista voitaisiin kehittää ja tukea. Osallistuvassa havainnoinnissa huomio kiinnittyi myös siihen, että perehdytys vie yrityksen kaikkien työntekijöiden aikaa ja resursseja. Perehdyttäminen vaatii myös uudelta työntekijältä aktiivisuutta, halua oppia uutta ja vuorovaikutusta työyhteisön kanssa.

## 6.2 Puolistrukturoidun haastattelun tulokset

Puolistrukturoidun haastattelun aikana selvisi, että haastateltavat olivat aloittaneet työskentelyn Jumbon Classic American Dinerissa vuosina 2017, 2018, 2020 ja 2021. Perehdytys oli siis ollut erilaista jokaisen työntekijän kohdalla. Työhön heidät oli perehdyttänyt kaikki salityöntekijät eli tarjoilijat, vuoropäälliköt tai ravintolapäällikkö. Erillisiä perehdytysvuoroja ei ollut kenenkään haastateltavan kohdalla. Perehdyttäminen oli tapahtunut ensimmäisten työpäivien aikana salityötehtäviä tekemällä. Työtehtäviä näytettiin yksi asia kerrallaan perehdyttäjän ohjaamana. Ensimmäisen työpäivän aikana otettiin heti asiakkaiden tilauksia ja hoidettiin laskutuksia.

Perehdytyksessä oli onnistuttu siinä, että esihenkilöt olivat olleet aktiivisesti mukana. Apua oli ollut aina saatavilla, joko paikan päällä tai puhelinoiton päässä. Perehdytyksessä oli onnistuttu salityöskentelyn opettamisessa, koska asiakkaille tarjoilu ja palveleminen alkoivat heti ensimmäisenä työpäivänä. Ensimmäisten työpäivien aikana esihenkilöt auttoivat aktiivisesti, kun uudet työntekijät ottivat asiakkaiden tilauksia vastaan.

Kassan opastuksessa näytettiin, miten asiakkaiden tilaukset kirjoitetaan keittiölle ja miten allergeenit, erikoisruokavaliot, lisätytteet ja vaihtomaksut huomioidaan keittiöviesteissä. Perehdytyksen aikana kerrottiin myös ruokalistaan ja annoksiin liittyvistä huomioista. Ruokalistaa suositeltiin ottamaan alkuvaiheessa kotiin nopeuttamaan ruoka-annoksiin tutustumista. Salin pöytäkartta käytiin myös yhdessä läpi perehdyttäjien kanssa. Haastattelussa selvisi myös, että yksi haastateltavista oli kokenut, että oli oppinut laskutuksen ja maksupäätteiden käytön nopeasti, koska sitä tehtiin ensimmäisten päivien aikana paljon. Haastateltavien mielestä perehdytyksessä oli onnistunut myös tilityksen ohjeistaminen, koska se tehtiin jokaisen perehdytettävän kanssa yhdessä muutaman kerran ennen kuin tilitys suoritettiin itsenäisesti.

Haastattelun perusteella uusien työntekijöiden perehdytyksessä oli myös kehitettäviä asioita. Haastateltavien mielestä perehdytysprosessi olisi voinut olla kokonaisuudessaan laajempi, monipuolisempi ja yksityiskohtaisempi. Haastattelun perusteella toivottiin, että asiat olisi ohjeistettu ja näytetty tarkemmin ennen varsinaista työntekoa ja näin työnteko olisi ollut helpompaa ja ammattitaitoisempaa heti alkuun. Asiakkaiden tilausten ottaminen olisi ollut helpompaa, jos ruokalista, annokset ja vaihtomaksut olisi käyty tarkemmin läpi ensimmäisenä työpäivänä. Perehdytyksen ajankohtaan toivottiin myös muutosta. Perehdytyksen ajankohta olisi voinut olla rauhallisempi hetki päivästä. Muutaman haastateltavan perehdytys osui

syyslomaviikolle tai ystävänpäiväksi. Molempina ajankohtina oli ollut todella hektistä ja opittavia asioita oli mennyt paljon ohi kiireen takia. Toisaalta toinen haastateltava koki, että kiire oli ollut myös hyväksi, koska silloin näki, millaista työnteko kiireisimpinä hetkinä todellisuudessa on.

Kehitettävää perehdytyksessä oli myös perehdytyskansion puuttuminen tai olemassa olleen perehdytyskansion vanhentuneet tiedot. Perehdytyskansion myötä monilta ongelmatilanteilta ja puhelinsoiailta esihenkilöille olisi välttytty. Esihenkilöt vastasivat puheluihin ja viesteihin kuitenkin kiitettävästi. Mutta haastateltava koki sen olevan vaivaksi esihenkilöille. Kattava perehdytyskansio olisi säästänyt myös esihenkilöiden vapaa-aikaa.

Haastateltavat olivat aloittaneet työt eri vuosina, joten perehdytyskansion olemassaolosta tuli erilaisia vastauksia. Neljästä haastateltavasta kahdella ei ollut perehdytyskansiota käytössä oman perehdytyksen aikana. Yhdellä haastateltavalla perehdytyskansio oli ollut käytössä oman perehdytyksen aikana ja se oli sisältänyt tietoa talon toiminnasta ja käytännöistä. Yhdellä haastateltavalla perehdytyskansio oli ollut käytössä, mutta se ei sisältänyt haastateltavan mielestä perusasioita. Kyseisestä kansiosta oli ollut hyötyä lähinnä tilityksen tekemiseen ja neuvoja erilaisiin maksutapoihin.

Haastateltavat, joilla perehdytyskansio oli ollut käytössä, toivoivat perehdytyskansion selkeyttä ja päivitettyjä tietoja. Perehdytyskansio sisälsi paljon vanhentunutta tietoa esimerkiksi maksutavoista, jotka eivät enää olleet käytössä ravintolassa. Perehdytyskansiosta puuttui myös ohjeet paloturvallisuuden ja asiakkaiden sairauskohtauksien varalta. Yksi haastateltavista koki näiden asioiden olevan tärkeä osa perehdytyskansiota, jotta osaisi toimia kyseisissä tilanteissa oikein.

Haastateltavilta kysyttiin haastattelun aikana, millaisia asioita perehdytyskansion tulisi sisältää. Tämä oli tärkeä osa haastattelua, koska sen myötä opinnäytetyön tuotoksena tehty perehdytyskansio sai olennaista sisältöä asioista, jotka työntekijät kokivat olevan hyödyksi. Haastateltavien mielestä perehdytyskansion tulisi olla sisällöltään selkeä, yksinkertainen ja nopeasti tärkeimmät tiedot löydettävissä oleva kansio työstä selviytymiseen. Perehdytyskansion tulisi sisältää esimerkiksi listat aamu- ja iltavuoroihin liittyvistä tehtävistä, asiakaspalvelusta, ruokalistoista, allergeeneista, erikoisruokavalioista, siivouksista, laskutuksesta ja tilityksen tekemisistä. Esimerkiksi, yksi haastateltavista kertoi, että perehdytyskansiossa voisi mainita, mistä musiikit ja valaisimet saadaan päälle. Nämä ovat itsestään selviä asioita vakiintuneille työntekijöille, mutta eivät uusille työntekijöille.

Haastattelun lopussa haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa vielä omin sanoin jotakin perehdytykseen tai perehdytyskansioon liittyen, joita ei vielä haastattelun muissa osioissa tullut kerrotuksi. Yksi haastateltavista oli kokenut, että hänen oma perehdytyksensä onnistui hyvin. Hän oli saanut hyvin apua uusien asioiden kanssa ja häntä perehdytettiin asiallisesti ja hänelle

annettiin myös palautetta tekemästään työstä ja koki palautteen olevan hyödyksi omassa työskentelyssään.

## 7 Perehdytyskansion toteutus ja esittely

Perehdytyskansio toteutettiin osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun pohjalta. Havainnoinnissa ilmi tulleista asioista ja haastattelussa saatuja vastauksia hyödynnettiin perehdytyskansion sisällön tekemisessä. Töissä on ollut myös mahdollisuus seurata uusien työntekijöiden perehdytystä, joten sen perusteella perehdytyskansio sai myös tietoa havainnoinnin ja haastattelun lisäksi. Perehdytyskansion sisältöä käytiin yhdessä läpi myös ravintolapäällikön kanssa. Perehdytyskansio koostuu kymmenestä eri pääluvusta, joissa osassa on myös alaluvut. Perehdytyskansio on yhteensä 17 sivua pitkä, johon on koottu kaikista tärkeimmät asiat salityöskentelyyn liittyen. Perehdytyskansio ei ole opinnäytetyön liitteenä, koska se sisältää salassa pidettävää tietoa. Liitteenä on kuitenkin kuva perehdytyskansion sisällysluettelosta, jossa näkee mistä perehdytyskansio koostuu.

Perehdytyskansio alkaa yrityksen esittelyllä, jossa esitellään lyhyesti Noho Partners, johon Classic American Diner -ravintola kuuluu. Luvussa kerrotaan myös, millaista ruokaa ravintolassa tarjoillaan ja missä muut Classic American Diner -ravintolat sijaitsevat. Alaluvuissa kerrotaan ravintolan yhteystiedot, aukioloajat ja lounaaseen liittyvät tiedot.

Perehdytyskansion toisessa luvussa mainitaan yleisiä asioita liittyen uuden työsuhteen aloittamiseen, kuten työvaatteista, kulkukorteista, sairauspoissaoloista, tauoista ja henkilökunnan ruokailuista. Kolmannessa luvussa ohjeistetaan, miten ravintolassa työskennellään. Kerrotaan muun muassa tehtävänjaosta, salityöskentelyn sujuvuudesta, tilausten kirjoittamisesta keittiöön ja siivouksista. Tarkemmin siivouksista kerrotaan luvussa neljä, jossa siivoukset ovat listattu työvuorojen mukaan. Neljännessä luvussa luetellaan erikseen aamu-, väli- ja iltavuoroihin kuuluvat työtehtävät. Iltavuoron työtehtävissä on kirjoitettu ohjeet myös tilityksen tekoa varten.

Perehdytyskansion viidennessä luvussa käsitellään ruokalistaa ja annoksia. Perehdytyskansioon on listattu tärkeimpiä ja yleisimmin kysytyjä asioita alku-, pää- ja jälkiruoista. Alaluvuissa kerrotaan tarkemmin ravintolan juomavalikoimasta, annoksien vaihtomaksuista ja lisämyynnistä. Kuudennessa luvussa perehdytään erikoisruokavalioihin ja allergeeneihin ja siihen on kirjoitettu yleisimmin kysytyjä asioita aiheisiin liittyen.

Luvussa seitsemän kerrotaan ruoan noutamisesta, eli minkä kautta asiakas voi tilata ruokaa ja mitä silloin tulisi muistaa tehdä. Luvussa kahdeksan luetellaan eri maksutapoja, kuten käteis- ja korttimaksuja ja kerrotaan, mitkä lounaskortit ravintolassa käyvät maksuvälineinä.

Alaluvuissa ohjeistetaan, kuinka hyvityksiä annetaan ja millaisia eri etuja ja alennuksia ravintolassa on käytössä.

Perehdytyskansion toiseksi viimeisessä, eli yhdeksännessä luvussa on kolme kuvaa salin pöytä-kartoista. Luvussa lukee myös, mitkä pöydät kuuluvat millekin alueelle. Lopuksi on koottu yhteen usein kysytyjä kysymyksiä ja niihin vastauksia.

## 8 Johtopäätökset

Tutkimuksen tavoite oli laatia perehdytyskansio toimeksiantajalle. Perehdytyskansion tarkoituksena oli hyöty toimeksiantajayritykselle, joka pystyy käyttämään perehdytyskansiota jatkossa uusien työntekijöiden perehdytyksen tukena.

Henkilöstöjohtamisen yksi tehtäväalueista on huolehtia työntekijöiden mitoituksesta, eli oikeasta määrästä ja oikeaan aikaan. (Viitala 2021, 10.) Perehdytystä tarvitaan uusien työntekijöiden saapuessa ja siitä on hyötyä sekä yritykselle, että uusille työntekijöille. (Viitala 2021, 97.) Opinnäytetyön tietoperusta pohjautui henkilöstöjohtamiseen ja perehdytykseen. Henkilöstöjohtamiseen liittyviä käsitteitä olivat henkilöstöjohtamisen tehtäväalueet, rekrytointi ja henkilöstön kehittäminen. Perehdytykseen liittyviä käsitteitä olivat perehdyttämisen osa-alueet, perehdyttämissuunnitelma ja perehdytykseen liittyvät lait.

Tutkimustulokset syntyivät osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun pohjalta. Osallistuvassa havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota uusien työntekijöiden perehdyttämiseen toimeksiantajayrityksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltiin toimeksiantajayrityksen entisiä ja nykyisiä työntekijöitä. Haastattelussa oli kaksi teemaa, jotka liittyivät perehdytykseen ja perehdytyskansioon. Osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun pohjalta saatiin tuloksia liittyen toimeksiantajayrityksen perehdytykseen, sen kehittämiseen ja perehdytyskansion sisältöön.

Tutkimustuloksista ilmeni, että haastateltavien työhön perehdytys oli ollut pääasiassa onnistunutta, mutta siinä oli myös kehitettäviä asioita. Perehdytyksessä oli onnistunut, että apua oli ollut aina saatavilla, joten salin työtehtävät opittiin pääsääntöisesti nopeasti. Tuloksista ilmeni myös muutamia tärkeimpiä kehitysehdotuksia toimeksiantajayrityksen perehdytykseen liittyen. Tutkimuksesta ilmeni, että uusien työntekijöiden ensimmäinen työpäivä kannattaisi järjestää niin, että he olisivat aluksi sivustaseuraajan roolissa, jolloin uusi työntekijä pystyisi tarkkailemaan muiden työntekijöiden työskentelyä. Haastateltavat toivoivat myös, että perehdytyksen ajankohta olisi mahdollisuuksien mukaan rauhallinen, kuten aamulla. Tuloksien pohjalta selvisi myös, että olisi hyödyllistä sekä toimeksiantajayritykselle, että työntekijöille, jos henkilöstön osaamista kehitettäisiin jatkuvasti työsuhteen aikana keskustelemalla uuden työntekijän kanssa. Sekä osallistuvan havainnoinnin, että puolistrukturoidun haastattelun

perusteella kaikkien mielipide oli se, että perehdytyskansioista olisi apua uuden työntekijän perehdytyksen tukena.

Osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun perusteella toteutettiin perehdytyskansio. Perehdytyskansion sisältö on ajankohtainen ja luotettava, koska se pohjautuu tutkimusmenetelmissä saatuihin vastauksiin. Perehdytyskansio auttaa jatkossa toimeksiantajayritystä uusien työntekijöiden perehdytyksessä, koska kansioon avulla uudet työntekijät voivat itsenäisesti etsiä ratkaisuja ongelmiinsa ja kysymyksiinsä.

Jatkotoimenpide-ehdotuksena on, että perehdytyskansiota päivitetäisiin säännöllisesti, koska työtehtävät ja -tavat muuttuvat. Perehdytyksestä vastaava voisi huolehtia perehdytyskansion päivittämisestä aina uuden työntekijän tullessa. Päivitetystä perehdytyskansioista on apua, sekä uusille työntekijöille, että toimeksiantajayritykselle. Näiden tutkimustulosten perusteella, kun yhdistetään ajan tasalla oleva perehdytyskansio rauhalliseen perehdytysajankohtaan, uuden työntekijän sivustaseuraaajan rooliin ja kehitetään työntekijöiden osaamista, saadaan aikaan kattava ja toimiva perehdytys kokonaisuus.

## Lähteet

### Painetut

Maritta Österberg. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsingin seudun kauppakamari ja Helsingin Kamari Oy.

Riitta Viitala. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. 1.painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Copyright tekijät ja Gaudeamus Helsinki University Press.

Ulla Eräsalo. 2011. Käytännönhenkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

### Sähköiset

American Diner. 2021. Viitattu 13.12.2021.

<https://www.americandiner.fi/ravintola/>

Finlex. 2022. Työturvallisuuslaki. Viitattu 28.2.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Jhl. 2021. Työsuojeluorganisaatio. Viitattu 19.12.2021.

<https://www.jhl.fi/tyoelama/perustietoa/tyosuojelu-ja-hyvivointi/tyosuojeluorganisaatio/>

Noho Partners. 2021. Viitattu 13.12.2021.

<https://www.noho.fi/>

Oikotie. Työpaikat. Kun rekrytointi epäonnistuu. 2016. Paula Narkiniemi. Viitattu 11.1.2021.

[Kun rekrytointi epäonnistuu | Oikotie Työpaikat](#)

Ravintola.fi. 2021. Viitattu 23.11.2021.

<https://www.ravintola.fi/>

Työterveyslaitos. 2021. Viitattu 11.1.2021.

[Työelämän paras asiantuntijatieto löytyy nyt entistä sujuvammin. | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Wellpack. 2022. Rekrytointi. Viitattu 11.1.2022.

[Rekrytointi - Kaikki mitä sinun tulee tietää | Wellpack Oy](#)

## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset .....	24
Liite 2: Perehdytyskansion sisällysluettelo.....	25

## Liite 1: Haastattelukysymykset

### Taustatietoa:

1. Milloin aloitit työskentelemään Jumbon Classic American Diner -ravintolassa?

### Perehdytys:

2. Kuka tai ketkä suorittivat perehdyttämisen?
3. Kuvaile miten perehdyttäminen suoritettiin?
4. Mikä perehdyttämisessä onnistui? Mainitse ainakin muutama esimerkki.
5. Mitä kehitettävää perehdyttämisessä oli? Mainitse ainakin muutama esimerkki.

### Perehdytyskansio:

6. Oliko käytössäsi uusille työntekijöille suunnattua perehdytyskansiota? Jos oli, miten näit perehdytyskansion hyödyn? Jos ei ollut käytössä, olisiko siitä mielestäsi ollut hyötyä ja millä tavalla?
7. Jos perehdytyskansio oli käytössä, mitä asioita perehdytyskansiosta mielestäsi puuttui ja oliko siinä jotain tarpeetonta sisältöä?
8. Mitä asioita perehdytyskansion tulisi mielestäsi ehdottomasti sisältää? Mainitse ainakin 3 asiaa.

### Perehdytys ja perehdytyskansio:

9. Vapaa sana liittyen perehdytyskansion sisältöön tai perehdytykseen.



## Liite 2: Perehdytyskansion sisällysluettelo

## Sisällys

1	Tietoa yrityksestä .....	2
	1.1 Yhteystiedot.....	2
	1.2 Aukioloajat ja lounas .....	2
2	Uuden työntekijän muistilista.....	2
3	Työskentely ravintolassa .....	3
	3.1 Ruokien bongaminen .....	4
	3.2 Siivoukset .....	4
4	Työvuorot .....	5
	4.1 Aamuvuoro  .....	5
	4.2 Välivuoro.....	6
	4.3 Iltavuoro .....	7
5	Ruokalista .....	8
	5.1 Juomalista .....	10
	5.2 Vaihtomaksut .....	11
	5.3 Lisämyynti .....	12
6	Erikoisruokavaliot ja allergeenit.....	12
7	Takeaway.....	13
8	Maksutavat .....	13
	8.1 Hyvitykset .....	14
	8.2 Alennukset ja edut.....	14
9	Salin pöytäkartat.....	15
10	Usein kysytyt kysymykset .....	17