

Sähköinen perehdytysopas yritykselle Paseo Cafe & Grill

Emmi-Leena Gullstén

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
2022



Tekijä(t) Emmi-Leena Gullstén	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Sähköinen perehdytysopas yritykselle Paseo Cafe & Grill	Sivu- ja liitesivumäärä 26+3
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona yritykselle Paseo Cafe & Grill. Paseo on Lauttasaareissa sijaitseva yksityisomintainen kahvila-ravintola. Paseo on pieni ja etenkin kesäsesongilla vilkas ravintola, jonka valikoimaan kuuluvat tuotteet aamiaisesta, lounaaseen ja a la carte-ruokiin sekä paikan päällä valmistetusta gelatosta leivonnaisiin.</p> <p>Toimeksiantajayrityksellä ei ole ollut aiemmin käytössä perehdytysopasta. Tämän takia päätettiin laatimaan yritykselle perehdytysopas, joka helpottaa perehdyttämistä ja työskentelyä, parantaa työn tasalaatuisuutta ja vähentää helposti vältettävissä olevia vaaratilanteita ja virheitä ravintolassa. Perehdytysopas helpottaa uusia työntekijöitä pääsemään alkuun nopeammin ja työskentelemään itsenäisesti.</p> <p>Opinnäytetyön produkti on Paseo Cafe & Grillin kanssa yhdessä suunniteltu sähköinen perehdytysopas, joka on kokonaisuus koko yritystä koskevaa perehdytystä, kuten yhteisiä pelisääntöjä, työsuhte-etuuksia, työvaatteita ja tautotusta sekä vain ravintolapuolen työntekijöitä koskevaa työnopastusta, kuten laitteiden käyttöön opastavia videoita ja manuaaleja.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään erilaisia perehdytysprosesseja, hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia sekä perehdytyksen tavoitteita ja hyötyjä työpaikalle. Tietoperustassa tarkennetaan myös juuri ravintola-alalla perehdytyksessä huomioitaviin asioihin.</p> <p>Työn tavoitteena oli luoda visuaalinen, selkeä ja helposti muokattavissa oleva perehdytysopas toimeksiantajayritykselle. Lopputuloksena luotiin Paseo Cafe & Grillille toimiva ja kattava sähköinen perehdytysopas, jota on helppo muokata ja käyttää. Perehdytysopas luotiin sähköisenä Canva-sovellukseen.</p> <p>Perehdytysoppaan ohelle luotiin myös perehdytystä koskeva palautelomake, jonka avulla voidaan kehittää perehdytysopasta ja -prosessia entisestään. Perehdytysopas oli onnistunut toimeksiantajan mielestä. Myös omasta mielestäni työn lopputulos oli onnistunut, sillä toimeksiantajalle saatiin luotua konkreettinen, selkeä, visuaalinen ja helposti muokattavissa oleva perehdytysopas, mikä oli tavoitteenakin.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdytysopas, työnopastus, ravintola-ala	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdytys yhtenä työntekijän tärkeimpänä työkaluna	3
2.1	Perehdyttäminen ei tapahdu yhdessä yössä – perehdyttämisprosessi	3
2.2	Perehdytysmateriaalin käyttö tukee perehdytystä	7
2.3	Mitä hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan?	8
2.4	Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt työpaikalle	11
2.5	Perehdyttäminen ravintola-alalla	12
3	Matkalla kohti toimivaa perehdytysopasta – produktin prosessi.....	14
3.1	Perehdytysoppaan suunnittelu toimeksiantajalle	15
3.2	Aikataulu	16
3.3	Aineiston kokoaminen ja perehdytysoppaan sisältö	16
4	Johtopäätökset ja pohdinta.....	24
	Lähteet.....	27

1 Johdanto

Perehdyttäminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 luvun 2 pykälän 14§ mukaan ”työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön”. Näin ollen perehdytys on jokaisen työpaikan velvollisuus ja työntekijän oikeus.

Ravintola-alalla perehdytyksessä epäonnistutaan usein sen takia, että ajatellaan sen olevan vain tehtävä muiden joukossa, eikä sille anneta niin suurta painoarvoa kuin pitäisi. Perehdytys mielletään kalliiksi prosessiksi ja juuri tästä syystä se saatetaan laiminlyödä. Tulisi kuitenkin ymmärtää, että työntekijöiden korvaaminen uusilla vasta kallista onkin (Zuo 2017.) Tästä syystä perehdyttämiseen tulisi panostaa niin, että työntekijät saadaan säilymään työpaikassa pidempään.

Perehdytys lisää työturvallisuutta (Ahokas & Mäkeläinen, 2013). Perehdyttäminen heijastuu työhyvinvointiin, työntekijöiden motivaatioon ja vaihtuvuuteen, työssä viihtymiseen ja työntekijöiden suoriutumiseen. Perehdytys takaa työntekijöiden tasalaatuisen työskentelyn onnistuessaan ja vähentää virheiden tekoa. Se antaa työntekijälle tukea työskennellä omatoimisesti ja oikein. Perehdytyksen tulokset kantavat aina asiakastyytyväisyyteen asti. (Bauer 2010, 6; Eklund, 2020.)

Työskenneltyäni koko urani matkailu-, hotelli- ja ravintola-alalla, olen kohdannut useita laiminlyötyjä perehdytyksiä. Oikeaoppinen perehdyttäminen kiinnostaa minua ja sen myötä sainkin aiheen opinnäytetyölleni. Olen työskennellyt työpaikallani vuoropäällikkönä elokuusta 2020 asti, ja huomannut tässä ajassa huomattavia puutteita perehdytyksessä ja työhön opastuksessa. Työpaikallani ei ole ollut käytössä juuri minkäänlaista perehdytysmateriaalia, joten päädyin tekemään perehdytysoppaan toimeksiantona yritykselle Paseo Cafe & Grill.

Paseo Cafe & Grill on vuonna 2017 perustettu yksityisomisteinen kahvila-ravintola Helsingissä. Se sijaitsee Lauttasaaren Vattuniemessä meren rannalla ja on avoinna ympäri vuoden. Sen palvelukonseptiin kuuluvat sloganinsa mukaan ”Good mood & service” – hyvä mieli ja palvelu. Paseo tarjoilee tuotteita aamiaisesta lounaaseen ja a’la carteen sekä vitriinituotteista paikan päällä tehtyyn *gelatoon* ja leivonnaisiin. Menun pääpaino on merenelävillä ja kalaruuilla. Paseossa voi järjestää myös yksityistilaisuuksia tai tilata sieltä catering-palveluja tilaisuuksiin. (Paseo Cafe & Grill 2017.)

Paseo Cafe & Grillissä asiakaspaikkoja on noin 70. Yritys kuuluu Raksacatering Oy-toiminimen alle ja työllistää noin 15 työntekijää tällä hetkellä. Paseo on vilkas kahvila-ravintola, jonka pääasiakasryhmään kuuluvat ympäri vuoden paikalliset lauttasaarelaiset, etenkin keski-ikäiset pariskunnat ja kesäsesongilla myös lapsiperheet ja matkailijat. Paseoon rekrytoidaan kesäsesongiksi paljon uusia työntekijöitä, joista suurin osa on yleensä juuri työelämän aloittaneita nuoria. Nuorille työntekijöille työkokemusta ei ole vielä kertynyt ja työura on vasta alkamassa, joten perehdytys näille nuorille on entistäkin tärkeämpää (Työturvallisuuskeskus 2022).

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena ja työn lopputuloksena on produkti eli konkreettinen perehdytysopas. Opinnäytetyöni tietoperustassa käsitellään perehdytystä ja työhön opastusta sekä perehdytysprosessia perehdyttäjän ja perehdytettävän näkökulmista. Tietoperustassa tarkennutaan myös ravintola-alalla tapahtuvaan perehdytykseen; siihen, millaiset työolosuhteet ravintola-alalla on ja, minkälaista perehdytystä juuri ravintolaympäristössä tarvitaan huomioiden alaa koskevan lainsäädännön. Työn empiirinen osuus käsittelee itsessään produktia eli perehdytysopasta.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda sähköinen perehdytysopas, joka on helposti muokattavissa, kaikkien saatavilla, selkeä ja visuaalinen. Oppaan tarkoituksena on parantaa perehdytystä työpaikalla ja vähentää mahdollisia, helposti ehkäistävissä olevia virheitä. Opas lisää työn tasalaatuisuutta. Perehdytysopas helpottaa ja nopeuttaa tulevaisuudessa perehdytettävien ja perehdyttäjän työskentelyä. Työpaikka on erittäin vilkas, joten tästä syystä halutaan luoda sähköinen opas, johon kaikilla on mahdollisuus tutustua ennen ensimmäistä työvuoroa sekä työvuorojen aikana työpaikan mobiililaitteella.

Perehdytysopasta on suunniteltu yhdessä ravintolan omistajan kanssa, sekä edellisen, että nykyisen ravintolapäällikön kanssa. Suunnittelussa on käynyt ilmi, millainen perehdytysopas juuri Paseo Cafe & Grillille tarvitaan. Perehdytysopas on suunnattu ravintolan salipuolen työntekijöille, mutta käsittelee kuitenkin osaltaan myös kaikkia työntekijöitä mukaan lukien keittiöpuolen työntekijät. Produkti sisältää työpaikan yleisiä käytäntöjä ja sääntöjä, kuten palkanmaksun, työterveyden, tauot ja työpaikkaruokailun. Produkti tulee sisältämään myös perehdytysmateriaaleja, kuten videoita ja manuaaleja laitteiden käytöstä ja työtehtävälistoja esimerkiksi aamuvuoron sisällöstä. Perehdytysopas ei tule sisältämään omavalvontaa, sillä sille on jo olemassa oma omavalvontakansionsa.

2 Perehdytys yhtenä työntekijän tärkeimpänä työkaluna

Perehdyttäminen on työnantajan jatkuvaa panostusta ja vaivannäköä, jonka avulla uudesta työntekijästä tulee tehokas osa organisaatiota. Parhaimmassa skenaariossa perehdytyksen avulla työntekijästä tulee sitoutunut osa toimivaa työympäristöä ja pitkäkestoista työsuhdetta. Työntekijä mukautetaan osaksi organisaation toimintatapoja, työkuultuuria, työvälineitä, arvoja ja kaikkea niiden väliltä. (Hillman 2010.) Eklund (2018, 25) puolestaan tiivistää perehdyttämisen lyhyesti ja ytimekkäästi ”uuden oppimiseksi ja tiedon soveltamiseksi”.

Epäonnistuneella perehdyttämisellä tai sen puuttumisella voidaan luoda huono kuva yrityksestä, mikä pahimmassa tapauksessa johtaa työntekijän itsevarmuuden puutteeseen, turhautumisen tunteeseen työskennellessä ja lopulta irtisanoutumiseen (Bauer 2010, 6). Epäonnistunut perehdyttäminen on myös organisaatiolle kallista (Zuo 2017). Perehdyttäminen näyttelee täten isossa roolissa ja siihen onkin tärkeä panostaa työpaikalla, niin ajallisesti kuin taloudellisestikin. Näin ollen perehdyttämisestä muodostuu yksi työntekijän tärkeimmistä työkaluista.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan tapahtumaketjua, joka tutustuttaa työntekijän osaksi organisaatiota, työympäristöä, työvälineitä, kollegoja, talon tapoja ja yleisiä käytäntöjä (Maurer). Perehdyttäminen on tarpeellista aina silloin, kun uusi työntekijä aloittaa yrityksessä tai työntekijä vaihtaa organisaation sisällä työtehtävää. Myös tilanteissa, joissa työntekijä on ollut pitkään poissa, työlaitteet tai -koneet vaihtuvat tai työturvallisuus havaitaan puutteelliseksi, on uudelleen perehdyttäminen tarpeen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdyttämisen taustalla on työlainsäädäntö, joka määrittelee perehdyttämisen raamit työturvallisuuden näkökulmasta. Työpaikat ovat erilaisia, ja perehdytys vaihtelee yrityksen tarpeiden mukaan. Perehdytyksessä voidaan keskittyä esimerkiksi tiimityöskentelyyn, itsenäiseen työskentelyyn tai nopeaan tehtävän oppimiseen. (Eklund 2020.) Työpaikoissa, jossa työntekijät ovat kausiluonteisia, saatetaan painottaa enemmän tehokkaaseen, nopeaan oppimiseen, kun taas työpaikat, jotka hakevat vakituisia, pitkäaikaisia työntekijöitä panostavat todennäköisemmin pitkään ja suunnitelmalliseen perehdyttämisprosessiin.

2.1 Perehdyttäminen ei tapahdu yhdessä yössä – perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen alkaa rekrytoinnista ja päättyy työn seurantaan. Perehdyttämisellä ei kuitenkaan ole varsinaista loppua; se elää työntekijän ja työpaikan kehittymiskaaren mukana. Kuitenkin perehdyttämisen ei tulisi olla vain tapauskohtaista, kausittaista tai hetkit-

täin tapahtuvaa, vaan jatkuvaa, työn ohelle sovitettua toimintaa. (Nestoroska & Petrovska 2014.)

Desslerin (2020, 274) mukaan perehdyttäminen olisi hyvä aloittaa jo ennen ensimmäistä työpäivää. Uusi työntekijä voisi saada esimerkiksi perehdytysohjelman -tai oppaan tai tervetulo viestin, jonka avulla hän voisi tutustua ennalta työpaikan toimintatapoihin. Ennen ensimmäistä työpäivää olisi muiden työntekijöiden hyvä olla tietoisia uuden työntekijän saapumisesta, jotta hän tuntee olonsa tervetulleeksi. (Dessler, 2020, 274.)

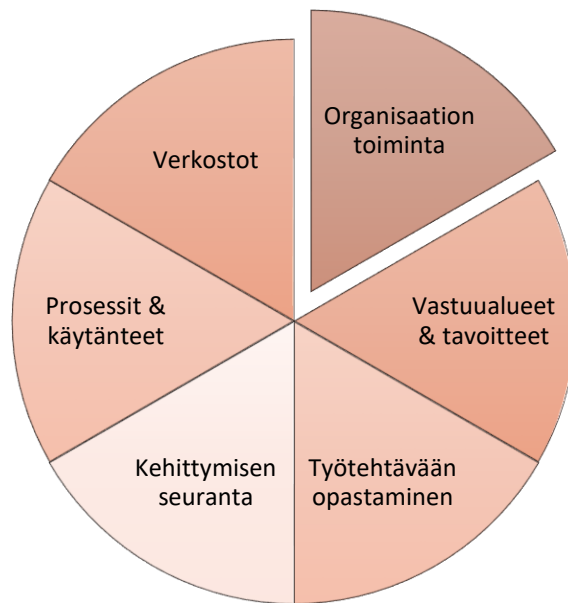
Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: perehdyttämiseen ja työnopastamiseen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan organisaatioon, työyhteisöön ja yrityksen toimintatapoihin tutustuttamista, kun taas työnopastus pitää sisällään käytännön työtehtäviin ja laitteisiin opastamisen ja perehdyttämisen. Perehdyttämisellä mahdollistetaan työskentely oikein tavoin ja turvallisesti. Työnopastuksella työntekijälle opastetaan käytettävät koneet, työvälineet sekä työskentely poikkeus- ja häiriöoloissa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytys ja työhönopastus ovat työnantajan vastuulla ja siten myös työturvallisuuden toteutuminen. Työturvallisuuslaki säätelee työnantajan velvollisuuksia. Perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus ammattinimikkeestä riippumatta. Mikäli työpaikalla on uusia laitteita tai teknologiaa, tulisi niihin antaa opastusta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Työturvallisuuslain (738/2002, 14§) mukaan ”työntekijää on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävän muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- ja tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työnantajalla on velvollisuus täydentää tarvittaessa jo annettua opetusta ja ohjausta.”

Jokaisella työpaikalla on oma perehdyttämisprosessinsa, oli se sitten ennalta suunniteltu tai ei. Ennen perehdyttämisen aloittamista tulisi huomioida uuden työntekijän aiempi työkokemus, ikä, ominaisuudet ja uusi työnkuva. Myös työpaikan resurssit on otettava huomioon. Perehdytysprosessi tulisi olla tarkoin työpaikan tarpeisiin suunniteltu, jotta päästään mahdollisimman tehokkaasti tavoitteisiin ja perehdytyksen hyötyihin, kuten työtyytyväisyyteen ja tasalaatuisuuteen sekä toteutetaan yrityksen strategiaa. (Eklund 2020; Eklund 2018, 44.)

Perehdyttämisprosessin tulisi olla yhtenäinen, oikeudenmukainen ja helposti ymmärrettävissä. Työntekijän tulisi ymmärtää prosessin perusteet ja pystyä vaikuttamaan prosessin kulkuun. Mitä paremmin nämä onnistuvat, sitä sitoutuneempi työntekijästä tulee. (Eklund

2020.) Perehdyttämisprosessia ja sen suunnittelua helpottaa, kun sen jakaa pienempiin kokonaisuuksiin. Näin ollen perehdytettävän on helpompi ymmärtää perehdytyksen sisältö. Tämä myös tekee siitä työnantajalle helpomman hallita ja tarvittaessa delegoida osa-alueita eteenpäin. (Eklund 2018, 91.)



Kuvio 1. Perehdytysprosessin eri osa-alueet (mukaillen Eklund 2018, 91)

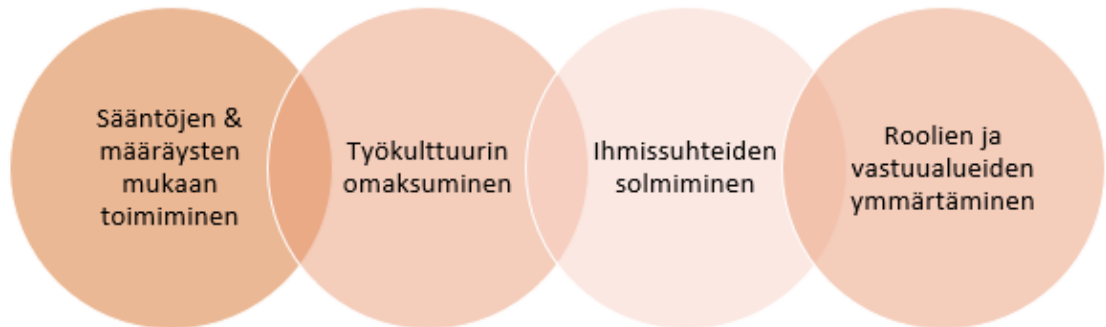
Kuviossa 1 on kuvattu perehdytysprosessin eri osa-alueita, joita ovat organisaation toiminta, vastuualueet & tavoitteet, työtehtävään opastaminen, kehittymisen seuranta, prosessit & käytänteet sekä verkostot. Tällainen osa-alueisiin jaottelu ilmentää perehdytyksen tavoitteita ja tekee perehdyttämisen seurannasta helpompaa. (Eklund 2018, 91.)

Eklundin (2018, 39) mukaan perehdyttämisprosessi mielletään usein yksisuuntaisena. Siinä perehdytettävälle asetetaan tavoitteita, annetaan ohjeita ja kohdistetaan häneen erilaisia odotuksia. Kuitenkin perehdytettävän tulee olla prosessin ajan aktiivinen ja vastaanottavainen. Perehdytettävä toimii myös omalta osaltaan perehdyttäjänä organisaatiolle: tuo esille omia ajatuksiaan ja toimintatapojaan sekä antaa organisaatiolle palautetta sen toiminnasta. Organisaatio on velvollinen tutustumaan perehdytettävään, ottamaan vastaan palautetta ja kehitysideoita häneltä. Tätä kutsutaan kaksisuuntaiseksi perehdyttämisprosessiksi, jossa ilmentyvät vastavuoroisuus – siitä hyötyvät sekä perehdytettävä, että organisaatio. Kaksisuuntaisen perehdytysprosessin avulla voidaan mahdollistaa kehittyminen pitkällä aikavälillä. (Eklund 2018, 39.)

Perehdytyksen jälkeen olisi tärkeää kerätä palautetta uusilta työntekijöiltä. Tällä mahdollistetaan perehdytysmateriaalin, toimintatapojen ja menetelmien kehittäminen. Palautetta olisi hyvä kerätä puolen vuoden sisään perehdytyksestä. Perehdytys on tuolloin vielä tuo-

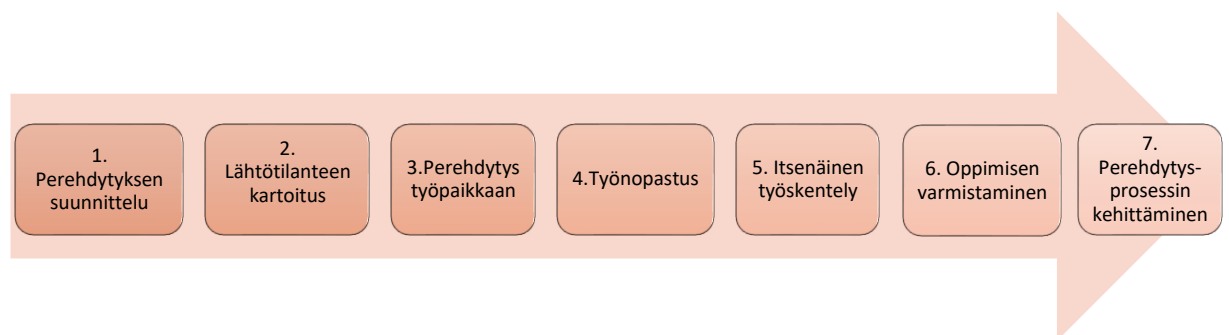
reessa muistissa ja pystytään korjaamaan virheellisiä käsityksiä ja lisäämään puuttuvaa informaatiota. Uusi työntekijä näkee työympäristön uusin silmin ja hänen kauttaan voi paljastua mielenkiintoisia havaintoja, joilla työpaikan toimintaa voidaan kehittää. (Piili 2006, 126.)

Bauer (2010) puolestaan käsittelee perehdytysprosessia neliosaisen jaottelun, niin sanotun ”Four C’s” kautta: *compliance* – sääntöjen ja määräysten mukaan toimiminen, *culture* – työkuulttuurin omaksuminen, *connection* – ihmissuhteiden solmiminen ja *clarification* – roolien ja vastualueiden ymmärtäminen.



Kuvio 2. Neljä C-kirjainta (mukaillen Bauer 2010, 3)

Yllä olevassa kuviossa 2 esiintyvät tasot indikoivat hyvin sitä, miten perehdytys onnistuu organisaatiossa. Bauer (2010) painottaa sitä, että työntekijän on olennaista tietää työpaikan säännöt ja osata toimia niiden mukaan sekä ymmärtää roolinsa työpaikalla, mutta sitäkin tärkeämpää on luoda merkityksellisiä suhteita kollegoihin ja johtoportaan sekä omaksua työkuulttuurin arvot, tavoitteet ja käytänteet, jotka ovat pohjana kaikille toimintatavoille organisaatiossa. Näiden myötä työntekijä tuntee itsensä hyväksytyksi osaksi työyhteisöä ja sitoutuu todennäköisemmin organisaatioon. (Bauer 2010, 4–6.)



Kuvio 3. Perehdytysprosessi (mukaillen Työterveyslaitos 2021)

Työterveyslaitos (2021) kuvailee perehdytystä seitsemänvaiheiseksi (kuvio 3). Perehdyttäminen alkaa suunnittelusta ja lähtötilanteen alkukartoituksesta ja etenee perehdyttämi-

seen ja työnopastukseen työpaikalla. Työntekijä tulee tutuiksi työpaikan sääntöjen ja käytäntöjen kanssa ja hänelle opetetaan työssä tarvittavien laitteiston ja työvälineiden käyttöä. Tämän jälkeen työntekijä on valmis työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttäjän kuuluu varmistaa kuitenkin itsenäisen työskentelyn ohella, että opit ovat menneet perille ja työtehtävistä suoriudutaan hyvin. Lopuksi perehdyttämisprosessin jälkeen pyydetään palautetta työntekijältä perehdytyksestä. Myös perehdytettävälle palautteen antaminen on tärkeää. Näin voidaan varmistaa, että organisaation perehdytysprosessi kehittyy säännöllisesti. (Työterveyslaitos 2021.)

2.2 Perehdytysmateriaalin käyttö tukee perehdytystä

Perehdyttämisopas on yksi perehdyttämisen tukena käytettävistä materiaaleista. Muita perehdytyksen tukena käytettäviä materiaaleja voivat olla esimerkiksi käsikirjat, valokuvat ja videot, käyttöohjeet, työturvallisuusohjeet ja manuaalit. Perehdyttämisen tukena on hyvä olla kirjallista materiaalia, jonka mukaan perehdytys etenee. Se helpottaa samalla muistuttamaan perehdytettävistä asioista ja säästää aikaa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytyksen tueksi on myös hyvä laatia kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa tuodaan esille asioita, joita työnantaja kokee tärkeäksi opettaa uudelle työntekijälle. Suunnitelma on tärkeä myös seurannan kannalta. Suunnitelman avulla niin työnantaja, kuin työntekijäkin pystyvät arvioimaan, mitkä asiat ovat onnistuneet perehdytyksessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytysohjelmaa tulee päivittää säännöllisesti ja sen oheen olisi hyvä sisällyttää tietopaketti, joka tukee perehdytystä ja sisältää tärkeää tietoa organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Jotta perehdytettävä pääsee sisälle organisaatioon mahdollisimman nopeasti, olisi hänelle annettava pääsy tietopakettiin ja muihin organisaation sähköisiin järjestelmiin heti työsuhteen alkaessa. Näin uusi työntekijä saa aikaa omaksua työpaikan toimintatapoja ja kokee itsensä tervetulleeksi yritykseen. (Jokinen 2018, 114–119.)

Digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen on kasvanut entisestään Covid-19-pandemian myötä ja on tärkeää, että etenkin hajautetussa organisaatiossa perehdyttäminen voidaan toteuttaa myös verkossa (Hill 2020, 30–33). Verkkoperehdyttäminen mahdollistaa perehdyttämisen missä vain, milloin vain. Se on uuden työntekijän tukena työn aloituksessa, mutta on muistettava, että se ei kuitenkaan korvaa henkilökohtaista opastusta työpaikalla. Verkkoperehdytykseen voidaan sisällyttää esimerkiksi videoita, infopaketteja ja aikatauluja ensimmäisistä työpäivistä ja ne tekevät perehdytyksestä mielekkään tavan oppia uutta. (Laapio 2019.)

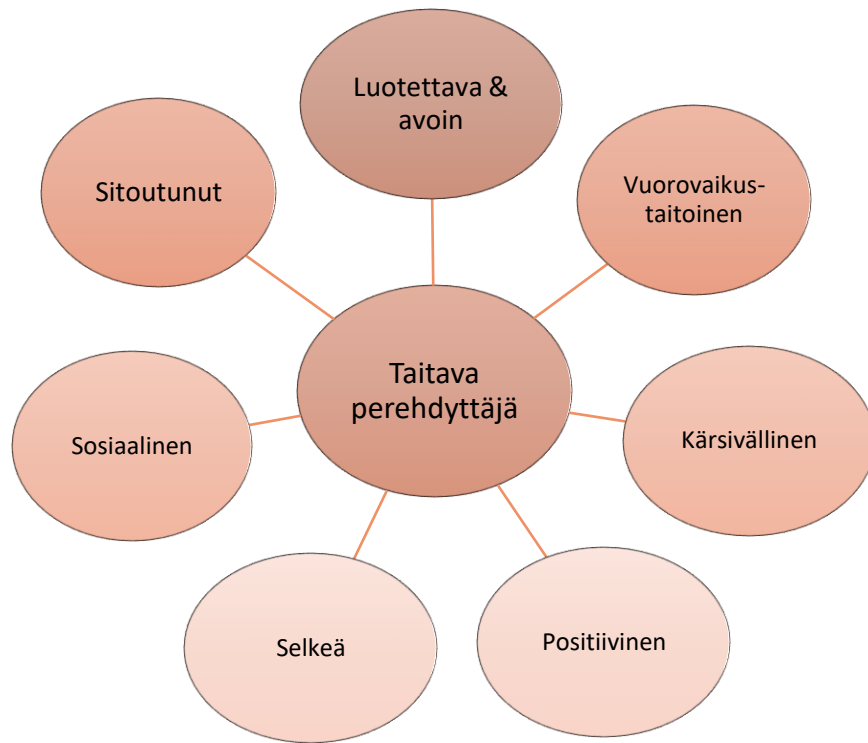
Jokainen oppii eri tavalla: toiset näkemällä, osa kuulemma ja jotkut puolestaan tekemällä. Perehdyttämismateriaalia suunnitellessa tämä on hyvä pitää mielessä, jotta yksilöllisiä oppimismenetelmiä voidaan stimuloida mahdollisimman monipuolisesti ja työntekijä oppii uudet asiat tehokkaasti ja hänelle mielekkäällä tavalla. Perehdytys on hyvä esimerkki oppimistilanteesta, jossa yksilöllisiä oppimistapoja on hyvä hyödyntää. (Johtakee 2022.)

2.3 Mitä hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan?

Työpaikalla perehdytyksestä on vastuussa esihenkilö. Vastuu voidaan delegoida tarvittaessa toiselle työnopastajalle, mutta kuitenkin päävastuu perehdyttämisestä säilyy aina esihenkilöllä. Perehdyttäjällä on oltava riittävästi tietoa ja taitoa turvallisen perehdyttämisen takaamiseksi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Perehdytettävän tarkoituksena on tehdä itsestään näkymätön eli saada perehdytettävä työskentelemään mahdollisimman itsenäisesti (Kupias & Peltola 2009, 139).

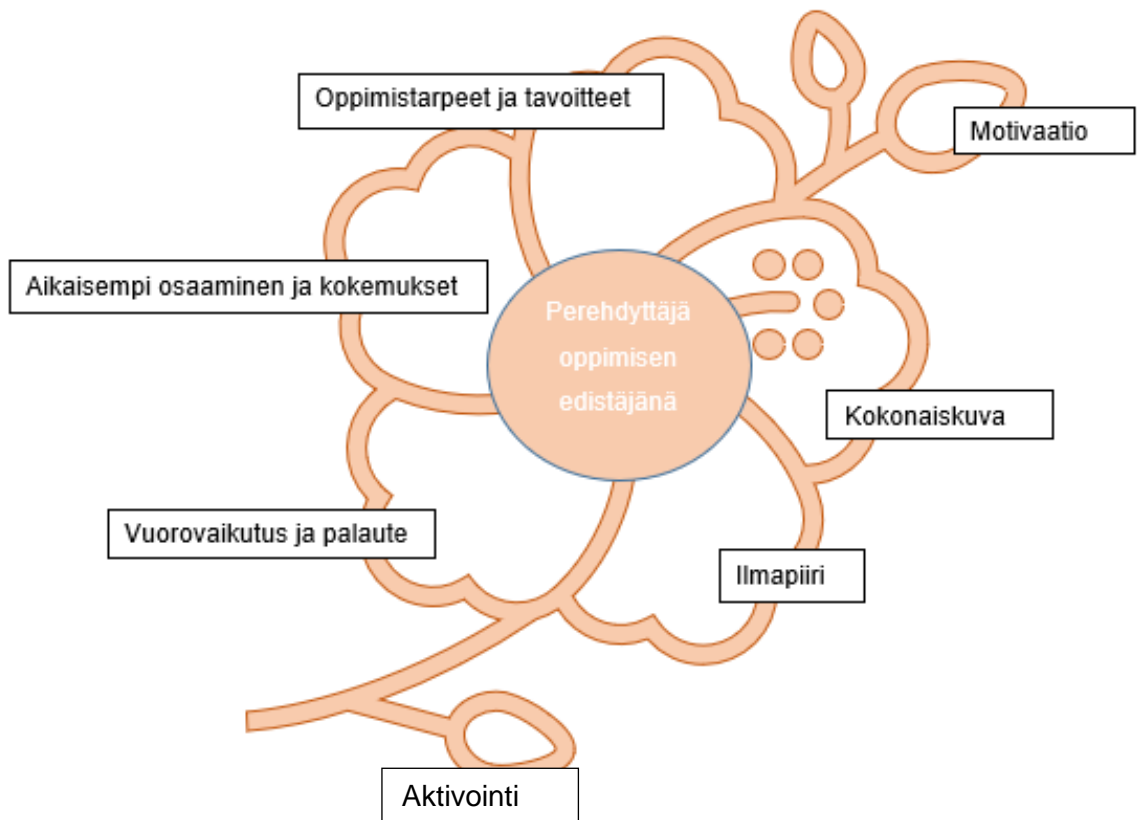
Organisaation on hyvä kiinnittää huomiota siihen, kuka perehdyttää. Perehdyttäjän asenne, motivaatio ja tietotaidot näyttelevät suuressa roolissa, sillä perehdyttäjä luo ensivaikutelman yrityksestä uudelle työntekijälle, on hänen tukipilarinansa ensimmäisinä päivinä ja tutustuttaa työtehtäviin. Perehdyttäjän vastuulla on vastata siitä, että työntekijä oppii ja omaksuu työtehtävät hyvin ja, että työntekijästä tulee toimiva osa työyhteisöä. (Österberg 2014, 118.)

Eklund (2018, 141–142) puolestaan painottaa sitä, kuinka tärkeää perehdyttäjän on ymmärtää roolinsa ja sen merkitys yritykselle. Perehdyttäjä toimii yrityksen kasvoina, ja perehdyttäjän arvot sekä toimintatavat tulisi kulkea organisaation arvojen ja tapojen kanssa käsi kädessä, jotta lopputulos on mahdollisimman yhdenmukainen. Perehdyttäjän tulee nauttia työstään ja hänellä on oltava myös halua perehdyttää. On tärkeää, että perehdyttäjä suhtautuu myönteisesti työhönsä, työnantajaan, organisaatioon ja perehdyttämiseen. Hänen on myös tunnettava yrityksen oikeat toimintatavat. (Lepistö 2004, 29.)



Kuvio 3. Taitavan perehdyttäjän ominaisuuksia (mukailten Eklund 2018, 194)

Yllä olevassa kuviossa 3 havainnollistetaan taitavan perehdyttäjän ominaisuuksia. Hyvällä perehdyttäjällä on kaikki kuvion ominaisuudet. Hänen tulisi olla luotettava, sitoutunut työhönsä, kärsivällinen perehdytettävän kanssa, selkeä ohjeistuksessaan, kyvykäs pitämään positiivista ilmapiiriä yllä sekä vuorovaikutustaitoinen. (Eklund 2018, 194.) Näiden ominaisuuksien myötä voidaan ajatella perehdyttäjän taidokkuuden välittyvän myös perehdytettävälle.



Kuvio 4. Oppimiskukka (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 126)

Oppimiskukka kuvastaa asioita, joiden avulla voidaan edistää perehdytettävän oppimista. Näitä ovat perehdytettävän aiempi osaaminen ja kokemukset, hänen motivaationsa, työpaikan ilmapiiri, työpaikalla oleva vuorovaikutus ja palaute työstä sekä perehdytettävän henkilökohtaiset oppimistarpeet ja tavoitteet. Taustalla vaikuttaa jatkuvasti se, miten uutta työntekijää aktivoidaan. Oppimiskukka luo perehdyttäjällä selkeämmän kuvan siitä, millaisia asioita perehdytyksessä tulisi ottaa huomioon. (Kupias & Peltola 2009, 126.)

Symbolisesti voitaisiin ajatella, että, mitä paremmin asiat toteutuvat työpaikalla ja, mitä paremmin perehdyttäjä ja ylipäättään työpaikka ruokkii perehdytettävän oppimistarpeita ja tavoitteita sekä aktivoi ja motivoi häntä, sitä suurempi kukka työntekijästä kasvaa – eli sitä parempi ja sitoutuneempi työntekijä hänestä tulee. On siis perehdyttäjistä kiinni, miten hän osaa hyödyntää uuden työntekijän ominaisuuksia.

Kuitenkaan vastuu perehdytyksen onnistumisesta ja tuloksetta ei ole täysin vain perehdyttäjällä, vaan myös perehdytettävällä on oma osuutensa onnistumisessa. Perehdytettävän tulisi olla aktiivinen, esittää kysymyksiä niiden ilmetessä ja olla avoin omaksumaan uusia käytänteitä ja tapoja. Perehdytettävän on noudatettava työpaikan pelisääntöjä, toimintatapoja ja työsopimusta ja oltava oma-aloitteinen, vastuullinen, ennakoiva ja tiimityöskentelytaitoinen työnantajaa ja kollegoita kohtaan. (Eklund 2018, 161–163.)

2.4 Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt työpaikalle

Hyvällä perehdyttämisellä voidaan nostaa työpaikkaan sitoutumista, vähentää stressiä ja lisätä työpaikkatyytyväisyyttä. Sillä on myös yhteys työntekijöiden vaihtuvuuteen. Työntekijöiden pysyvyydellä on positiivinen vaikutus työympäristöön ja brändiin, sillä työntekijöiden tiuha vaihtuvuus voi luoda jännitteitä työpaikan sisäisesti ja vaikuttaa myös ulkopuolisten ajatteluun brändistä. (Harpelund ym. 2019.) Perehdyttämisen tavoitteena on saada tyytyväisiä ja sitoutuneita työntekijöitä organisaatioon (Eklund 2018, 41).

Jotta päästään käsiksi hyötyihin, tulee perehdyttämisellä olla myös tavoitteita. Tavoitteet luodaan työpaikka- ja -tehtäväkohtaisiksi. Ne voivat liittyä esimerkiksi organisaatiokulttuurin vahvistamiseen, vuorovaikutuksen laadun parantamiseen tai organisaation strategian tukemiseen. (Eklund 2020.)



Kuvio 5. Perehdytyksen hyödyt (mukaillen Nestoroska & Petrovska 2014)

Niin kuin kuvio 5 ilmenee, perehdyttäminen ei hyödytä vain työntekijää, vaan myös hallintoa, asiakkaita ja koko organisaatiota. Kun työntekijä saa kunnollisen perehdytyksen, oppii hän talon tavoille ja ymmärtää roolinsa työyhteisössä. Hänestä tulee tehokas tuloksentekijä organisaatiolle. Oikealla perehdytyksellä työturvallisuus paranee. Työntekijä osaa työskennellä itsenäisesti, jolloin esimiehen työ helpottuu. Esimies oppii tuntemaan työntekijän prosessin aikana paremmin ja ongelmatilanteiden ratkaisu helpottuu. Esimiehen ja työntekijän tutustuminen toisiinsa mahdollistaa saumattoman yhteistyön myös tule-

vaisuudessa. Kunnollisella perehdyttämisellä vältetään se, että työntekijä irtisanoutuisi ennen aikojaan. Kun työntekijä saa kunnollisen perehdytyksen, tyytyväisyys ja motivaatio paranevat ja tämä välittyy myös asiakkaille. Näin ollen asiakaspalvelun laatu paranee. Asiakkaiden tyytyväisyys puolestaan vaikuttaa organisaation tehokkuuteen: mikäli asiakkaat ovat tyytyväisiä, sana kirii ja tyytyväiset asiakkaat tuovat yritykselle lisää asiakasvirtaa. Työn tulokset ja laatu paranevat huolellisen perehdyttämisen myötä. Työturvallisuus kasvaa ja virheet vähenevät. Työssä viihtyminen paranee ja poissaolot vähenevät. Näin perehdytyksestä hyötyvät niin työntekijä, hallinto, asiakkaat ja koko organisaatio. (Lepistö 2004, 56–57; Nestoroska & Petrovska 2014.)

Hyvällä perehdyttämisellä voidaan varmistaa, että rekrytointi on onnistunut. Oikeanlaisella perehdytyksellä parannetaan organisaation tuottavuutta. Epäonnistunut perehdyttäminen on yritykselle kallis investointi. Siinä menetetään kalliita työtunteja ja pahimmillaan työntekijä irtisanoutuu jo ensi metreillä, jolloin joudutaan aloittamaan uusi rekrytointi. (Eklund 2020.) Huolellisella perehdytyksellä saavutetaan sitoutuneisuutta, joka johtaa tehokkuuteen, laatuun ja työturvallisuuteen (Piili 2006, 124).

2.5 Perehdyttäminen ravintola-alalla

Hotelli- ja ravintola-alalla kunnollinen perehdyttäminen voi olla ratkaisevaa, sillä työntekijöiden vaihtuvuus on alan luonteen vuoksi suurta. Palvelualoilla työsuhteiden kesto on keskimääräistä lyhyempi. (EK 2018.) Työsuhteen ensimmäiset työpäivät ja kuukaudet vaikuttavat merkittävästi henkilökunnan vaihtuvuuteen ja sitoutuneisuuteen (Maurer). Uusista työntekijöistä noin viidesosa vaihtaa työpaikkaa ensimmäisen työpäivän aikana (Zuo 2017). Yrityksestä saatava ensikuva on uudelle mahdolliselle työntekijälle erittäin tärkeää (Hillman 2010). Näin ollen etenkin ravintola-alalla, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, tulisi perehdytykseen panostaa heti ensimmäisestä päivästä lähtien.

Ravintola-alalla työntekijät ovat usein nuoria, juuri työelämän aloittaneita. Työturvallisuuskeskuksen (2022) mukaan perehdyttäminen on entistäkin tärkeämpää näille nuorille. Nuorten työntekijöiden keskuudessa tyypillistä on työn kausiluonteisuus. He eivät välttämättä halua sitoutua työhön pitkiksi ajoiksi esimerkiksi opiskelujen takia. Sesonkityö työllistää nuoria etenkin kesäisin. Ravintola-alalle on tyypillistä juuri kyseenomainen sesonkiluonteisuus: ravintolat ja terassit ovat kiireellisempiä kesällä ja näin ollen tarve kesätyöntekijöille kasvaa.

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998 toteaa, että ”Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttä-

mää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille.

Ravintola-alalla työpäiviä määrittelee kiire ja sesonkiluonteisuus. Kiireen keskellä riskien ja vaaratilanteiden määrä kasvaa. Vuokratyöntekijöiden määrä on lisääntynyt alalla viime vuosina. Uusia laitteita tulee jatkuvasti käyttöön ja säännöt esimerkiksi ergonomiaan liittyen muuttuvat. Ravintola-alalla tarvitaan reagointikykyä ja stressinhallintaa. (Lassander 2019.) Perusteellinen perehdyttäminen on näin ollen ennakointia näiden äkillisesti muuttuvien tilanteiden varalta.

Ravintolatyössä käsitellään elintarvikkeita, erilaisia kylmä- ja kuumalaitteita ja teräviä esineitä, joiden vääränlainen käyttö saattaa aiheuttaa suuria taloudellisia tai fyysisiä vahinkoja ja virheitä. Myös raaka-aineiden ja allergeenien vääränlainen käsittely, huono hygienia, elintarvikkeiden vääränlainen säilyttäminen sekä anniskelulainsäädännön vähäinen tunteminen tai väärinkäyttö voivat johtaa vakaviin virheisiin. Tämän vuoksi perehdytys on tärkeässä roolissa ravintola-alalla ja siihen tulee panostaa.

3 Matkalla kohti toimivaa perehdytysopasta – produktin prosessi

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä yritykselle Paseo Cafe & Grill. Toimeksianto oli lähtöisin selkeästä tarpeesta yritykselle, koska sillä ei entuudestaan ollut minkäänlaista perehdytysopasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda sähköinen perehdytysopas, joka on helposti muokattavissa, selkeä, visuaalinen ja kaikkien saatavilla. Sen tavoitteena on tulevaisuudessa vähentää virheitä ja vaaratilanteita, parantaa työn tasalaatuisuutta ja ennen kaikkea helpottaa perehdyttämistä ja työskentelyä Paseo Cafe & Grillissä.

Paseo Cafe & Grill on vuonna 2017 perustettu yksityisomisteinen kahvila-ravintola Helsingin Lauttasaareissa meren rannalla. Sen palvelukonseptiin kuuluu sloganinsa mukaan ”Good Mood & Service” eli Paseolla panostetaan hyvään ruokaan ja palveluun. Paseon valikoimaan kuuluvat ruuat aamiaisesta lounaaseen ja a’la carte ruokiin ja tuotteet paikan päällä valmistetusta *gelatosta* leivonnaisiin. Ruokatuotteen pääpaino on kalaruuilla, merenelävillä ja hiiligrillissä paistetuilla burgereilla.

Paseo Cafe & Grill kuuluu Raksacatering Oy – toiminimen alle ja sen omistajien toinen yritys on Espoossa Bodomjärven rannalla sijaitseva Backbyn kartano. Paseo on auki ympäri vuoden, mutta myynti painottuu kuitenkin kesäsesonkiin. Paseo työllistää tällä hetkellä noin 15 työntekijää, mukaan lukien sali- ja keittiöpuolen työntekijät. Kesäisin työntekijöiden määrä yleensä tuplaantuu ja Paseolle palkataankin kesäisin pääosin nuoria, juuri työelämän aloittaneita sesonkityöntekijöitä.

Ravintolassa on asiakaspaikkoja noin 70. Ravintola on suhteellisen pieni, mutta myös erittäin vilkas. Sen asiakaskuntaan kuuluvat lauttasaarelaiset vakioasiakkaat, etenkin noin 40–60-vuotiaat pariskunnat. Kesäisin Paseolla viihtyvät myös matkailijat ja vieressä sijaitsevalla uimarannalla vierailevat lapsiperheet. Koska Paseon asiakaskunnasta suuri osa on vakioasiakkaita, tulee tuotteiden ja työn laadun olla yhtenäistä. Siksi perehdyttämisopas onkin tärkeä lisä perehdyttämisen tueksi, ja sillä voidaan lisätä työn tasalaatuisuutta.

Paseo on laajentunut asiakaspaikkojensa ja tarjonnan osalta viimeisten vuosien aikana ja suunnitteilla on ravintolan yhteyteen rakennettava saunalaajennus, jossa voidaan järjestää erilaisia tilaisuuksia, kuten kokouksia, juhlia ja yritysten virkistysiltoja. Laajennuksen myötä tarvitaan lisää työntekijöitä, minkä vuoksi onkin tärkeää, että perehdytykseen keskittään Paseolla jo tässä vaiheessa. Myös Paseon kiireellisyys ja nuorten sesonkityöntekijöiden merkitys toimivat pohjana perehdytysoppaalle.

3.1 Perehdytysoppaan suunnittelu toimeksiantajalle

Aloitin Paseolla työskentelyn vuoropäällikkönä elokuussa 2020. Lähes saman tien huomasi puutteita perehdytyksessä ja tarpeen kunnolliselle perehdytysoppaalle, jota työpaikalla ei ollut. Toin ilmi asian työnantajalle ja lokakuussa 2020 allekirjoitimme toimeksiantosopimuksen. Perehdytysoppaan suunnittelu lähti liikenteeseen alkukartoituksesta. Yritys oli suhteellisen tuore vielä vuonna 2020 eikä sille ollut varsinaisesti kirjattu sen arvoja, visiota tai missiota ylös mihinkään. Halusin kartoittaa alkuun nämä asiat ja suunnittelu aloitettiin ravintolan toisen omistajan kanssa. Palaverissa keskustelimme Paseon arvoista ja visiosta. Kävimme myös läpi toimeksiantajan omia näkemyksiä perehdytysoppaasta. Ravintolan silloinen ravintolapäällikkö osallistui myös palaveriin ja toi esille omat näkökantansa ja linjauksensa perehdytysoppaan sisältöön.

Perehdytysoppaaseen haluttiin toimeksiantajan puolesta sisällyttää perehdyttämiseen liittyviä sääntöjä ja linjauksia, kuten työvaatteet, työpaikkaruokailu, palkanmaksu ja tauot. Oppaaseen haluttiin myös tuoda Paseon tuotevalikoimaa, kuten kahvijuomien ja vitriinituotteiden reseptiikkaa tuotteiden valmistuksen helpottamiseksi. Toimeksiantajan toiveena oli myös lisätä manuaaleja työpaikalla tarvittavien koneiden, kuten jäätelö- ja espressokoneiden käytön tueksi.

Toimeksiantaja halusi alun perin luoda perehdytysoppaan vain paperiseksi, jotta siihen voitaisiin tutustua työpaikalla työvuoron ohessa. Työpäivien hektisyyden takia ehdotin hänelle kuitenkin sähköistä opasta, johon työntekijällä olisi pääsy, milloin vain, missä vain ja näin materiaaliin voisi tutustua jo ennen ensimmäistä työvuoroa. Desslerin (2020, 274) mukaan perehdyttäminen olisi hyvä aloittaa jo ennen ensimmäistä työpäivää. Tällöin uusi työntekijä voisi perehtyä materiaaliin ennalta. Sähköiseen oppaaseen voitaisiin myös sisällyttää videoita ja linkkejä materiaaleihin. Toimeksiantaja innostui ajatuksesta, ja aloinkin luomaan perehdytysopasta sähköiseen muotoon.

Paseo Cafe & Grillin perehdytysoppaan ja -prosessin taustalla hyödynsin Työterveyslaitoksen (2021) seitsemänosaista perehdytyksen mallia. Se on selkeä ja jaettu pienempiin osa-alueisiin. Perehdyttämisprosessia ja sen suunnittelua helpottaa, kun sen jakaa pienempi kokonaisuuksiin. Näin ollen perehdytettävän on helpompi ymmärtää perehdytyksen sisältö. Tämä myös tekee siitä työnantajalle helpomman hallita ja tarvittaessa delegoida osa-alueita eteenpäin. (Eklund 2018, 91.) Työterveyslaitoksen (2021) perehdytys etenee ensin perehdytyksen suunnittelemisesta lähtötilanteen alkukartoitukseen ja vasta tämän jälkeen itse perehdyttämiseen, niin kuin tässäkin Paseon perehdytysprosessissa tehtiin.

3.2 Aikataulu

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi lokakuussa 2020 toimeksiantosopimuksen myötä ja alkuperäisen suunnitelman mukaan sen oli tarkoitus valmistua kesäsesonkia varten huhtikuussa 2021. Kuitenkin ravintolapäällikön vaihtuminen ja päätökseni lähteä suorittamaan naisten vapaaehtoista asepalvelusta kesällä 2021 hidastuttivat prosessia. Vuoden asepalveluksen jälkeen, elokuussa 2022 aloitin jälleen opinnäytetyöni tekemisen. Elokuussa 2022 kävimme läpi uuden ravintolapäällikön kanssa perehdytysoppaaseen liittyviä linjauksia ja hänen tuomiaan näkökulmiaan ja ideoitaan työhön. Perehdytysopas valmistui lopulta syyskuussa 2022. Ohessa produktin prosessia kuvaava aikataulu (kuva 1).



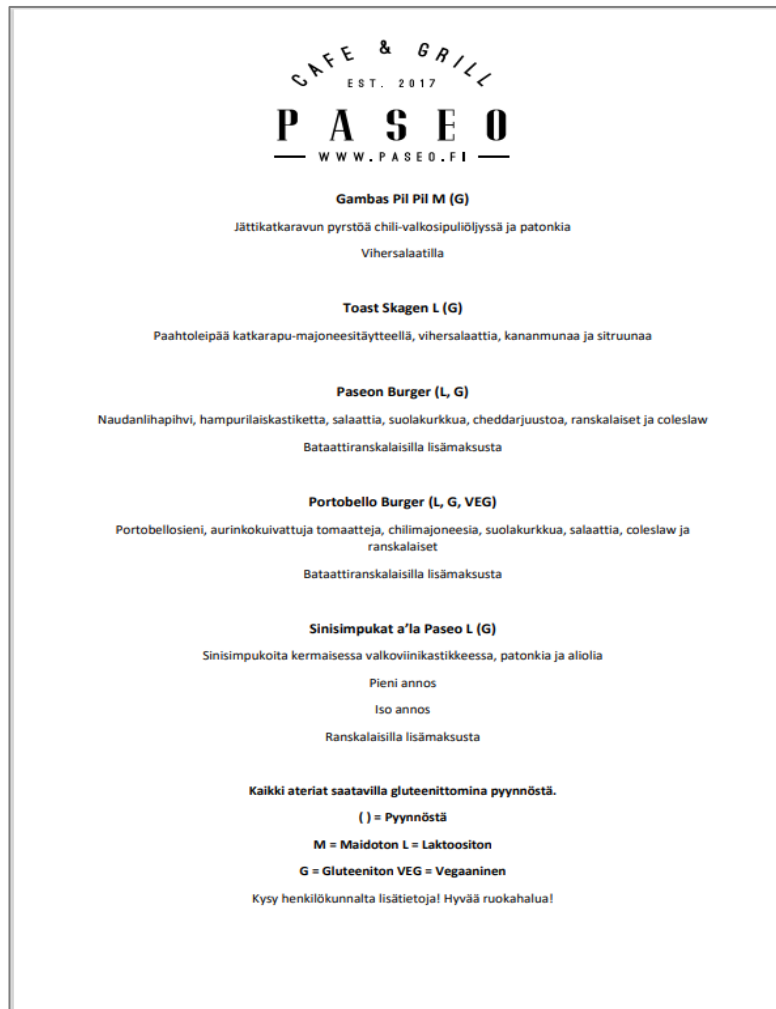
Kuva 1. Produktin prosessin kuvaus

3.3 Aineiston kokoaminen ja perehdytysoppaan sisältö

Työpaikalla ei ollut ennalta perehdytysopasta, mutta joitakin manuaaleja ja ohjeita oli tehty alustavaan muotoon. Olemassa olevia materiaaleja olivat muun muassa tilitysohje, vitriinituotteiden ja kahvituotteiden ohjeistukset, työpaikan yhteiset pelisäännöt ja luettelo työsuhde-eduista. Olin myös vuonna 2021 luonut Word-tiedostoon mallin Paseon menusta ja alkoholivalikoimasta. Näiden pohjalta lähdin rakentamaan perehdytysopasta.

Kaikki olemassa olleet materiaalit oli luotu erilaisiin tiedostopohjiin, kuten Powerpointiin ja Wordiin ja osa niistä oli tulostettuina seinille, mutta niitä ei löytynyt enää sähköisessä muodossa. Halusin ennen kaikkea luoda tiedostoille yhteisen pohjan, jota voidaan hyö-

dyntää kaikissa tiedostoissa ja ohjeistuksissa. Aineistoon pyysin apua ravintolan omistajalta ja ravintolapäälliköltä. Sain haltuuni tätä kautta myös erilaisia manuaaleja jäätelökoneen ja kahvikoneen käyttöön, ja pystyin luomaan niiden pohjalta myös uudet Paseon ilmeeseen sopivat manuaalit. Ohessa Word-tiedostopohja (kuva 2), jota hyödynsin työssäni erilaisissa ohjeistuksissa.



Kuva 2. Paseo Cafe & Grill menu

Perehdytysoppaan helppokäyttöisyys, visuaalisuus, selkeys ja helposti muokattavuus olivat kriteereitä, joiden pohjalta lähdin etsimään sopivaa sovellusta tai sivustoa oppaan luomiselle. Vertailin Google Driven ja Padlet-verkkosivuston ominaisuuksia, mutta Canva-sovelluksen löydettyäni, ehdotin sitä toimeksiantajalle ja sen monipuolisuuden takia valittiin se perehdytysoppaan pohjaksi. Canva-sovellukseen voidaan liittää valokuvia, videoita, linkkejä YouTube-videoihin ja kotisivuille sekä se on ilmainen käyttää. Canvan tiedostot pystyy jakamaan työntekijöille esimerkiksi sähköpostin tai Whatsappin välityksellä. Sovellusta voi käyttää niin mobiililaitteella kuin tietokoneellakin. (Canva 2022.)

Perehdytysoppaan visuaalinen ilmi rakentui nopeasti. Fonttina käytin pääotsikoissa *Brittanya* koossa 76 ja väliotsikoissa *Buenardia* koossa 32. Ohessa kuva perehdytysoppaan visuaalisesta ilmeestä (kuva 3). Kuten kuvasta näkee, tässäkin on käytetty luotua Word-tiedostopohjaa, joka tekee perehdytysoppaan ilmeestä yhtenäisen ja selkeän. Myös taustakuva on jokaisessa diassa sama, jotta työ olisi entistä yhtenäisempi ja miellyttävä lukea.



Kuva 3. Paseo Cafe & Grillin perehdytysoppaan visuaalinen ilme

Perehdytysoppaan sisällysluettelosta (kuva 4) näkee oppaan rakenteen. Työterveyslaitoksen (2021) perehdytysprosessin mukaan perehdytys etenee suunnitteluvaiheesta perehdytys- ja työnopastusvaiheeseen. Hyödynsin prosessia suunnitellessani perehdytysopasta ja perehdytyksen kulkua Paseo Cafe & Grillissä. Halusin luoda perehdytyksen ohelle perehdytysoppaaseen osion, johon työntekijä voi tutustua jo ennen ensimmäistä työpäivää, ja näin ollen päästä nopeammin työhön sisään. Niin kuin sisällysluettelosta (kuva 4) näkee, oppaassa ensin on perehdytysosuus: yrityksen tiedot ja tarina, yhteiset pelisäännöt, yleiset käytänteet ja työsuhte-edut. Tämän jälkeen seuraa itse työnopastuksessa tukena käytettävä osio, jossa on ohjeita tuotteiden valmistukseen, tilitykseen ja erilaisiin ongelmatilanteisiin sekä manuaaleja espressokoneen ja jäätelökoneen käyttöön. Näiden avulla mahdollistetaan työntekijöiden itsenäinen, tasalaatuinen ja turvallinen työskentely.



Kuva 4. Paseo Cafe & Grillin perehdytysopas: Sisällysluettelo

Koska Paseossa aloittaa kesäisin paljon nuoria, työelämänsä aloittaneita sesonkityöntekijöitä, joilla ravintola-alasta ei ole aiempaa kokemusta, luotiin oppaaseen osuus koskien työskentelyä ravintolassa. Uusi työntekijä voi tämän avulla sivulta ”Ennen ensimmäistä vuoroa” (kuva 5) perehtyä valmisteltaviin asioihin, kuten verokortin ja työvaatteiden hankintaan ja tämän jälkeen siirtyä osioon ”Työskentely ravintolassa”, josta löytyy kuvaus ravintolatyöntekijän työnkuvasta, YouTube-linkkejä erikoiskahvien valmistukseen ja tarjoilun & kattauksen perussääntöihin.

Nuorille työntekijöille työkokemusta ei ole vielä kertynyt ja työura on vasta alkamassa, joten perehdytys näille nuorille on entistäkin tärkeämpää (Työturvallisuuskeskus 2022). Tämän nuorille, kokemattomille työntekijöille suunnatun osion myötä pystytään nopeuttamaan työympäristöön sopeutumista ja helpottamaan itsenäistä työskentelyä. Samalla myös uusien työntekijöiden rooli ja työnkuva selkenee, kun hän tutustuu ravintolatyöntekijän työnkuvaan. Työntekijän roolin selkeys onkin hyvä indikaattori sille, kuinka hyvin työntekijä on sopeutunut työpaikkaansa, ja se kasvattaa työtyytyväisyyttä ja sitoutumista organisaatioon (Bauer 2010, 5).



Kuva 5. Paseo Cafe & Grill perehdytysopas: Ennen ensimmäistä vuoroa

Perehdytysopas on luotu juuri näitä uusia, kokemattomia työntekijöitä ajatellen. Ohjeistuksista on luotu mahdollisimman helppolukuiset ja tekstiä on selkeytetty kuvien avulla. Vitriinituotteiden ja kahvijuomien valmistukseen luotiin yksityiskohtaiset reseptit ja ohjeet (kuva 6), jotta jokainen työntekijä osaa valmistaa ne yhdenmukaisesti, vaikka aikaisempaa kokemusta valmistuksesta ei juuri olisi. Näin mahdollistetaan virheiden välttäminen.



Kuva 6. Paseo Cafe & Grill perehdytysopas: Valikoima

Alkoholijuomat saattavat olla nuorille työntekijöille hieman tuntemattomampi tuoteryhmä, joten alkoholituotteiden taustoista ja ominaisuuksista on kerrottu ”Valikoima”-osiossa. Alkoholijuomille on myös tehty yksinkertaiset ruokasuositukset (kuva 7), jotta työntekijät pystyvät suositteluun helpommin esimerkiksi tietylle kalaruualle sopivaa valkoviiniä ja sitä kautta asiakaspalvelun laatu paranee.

CAFE & GRILL
EST. 2017
P A S E O
— WWW.PASEO.FI —

<p>VALKOVIINIT</p> <p>Willm Riesling 12 %</p> <p>Ranskalainen kuiva Riesling, jonka maussa sitrasta, trooppista hedelmää ja kevyttä mineraalisuutta. Valmistettu Alsacen alueella, jossa viiniä kypsytetään terästankeissa 8–10 kk.</p> <p>Sokerit: 18 g/l</p> <p>Ruokasuositus: Äyriäiset, kala- ja kasvisruuat</p>	
<p>Ruffino Pinot Grigio Organic 11,5 %</p> <p>Italialainen kuiva & hapokas Pinot Grigio, raikkaan hedelmäinen ja mineraalinen. Kukkainen ja yrttinen.</p> <p>Sokerit: 4 g/l</p> <p>Ruokasuositus: Vähärasvainen kala, äyriäiset, simpukat, salaattit & kasvisruoka, sipikarja.</p>	
<p>Domaine Laroche Chablis Saint Martin 2021 12 %</p> <p>Ranskalainen kuiva Chardonnay-rypäleestä valmistettu valkoviini. Hapokas, sitruksinen, herukainen. Yrttinen ja mineraalinen. Vegaaninen.</p> <p>Sokerit: 1 g/l</p> <p>Ruokasuositus: Äyriäiset, simpukat, osterit, sushi, kasvisruuat & salaattit.</p>	

Kuva 7. Paseo Cafe & Grill viinien ruokasuositukset

Perehdytysopasta tehdessäni kommunikoin säännöllisesti ravintolapäällikön ja omistajan kanssa Whatsappin ja sähköpostin välityksellä. Lähetin heille kuvakaappauksia työstäni ja kirjoittamistani ohjeistuksista. Heiltä sain kehitysehdotuksia työlleni ja hyväksynnän op-
paasta siihen asti, jonka jälkeen pystyin jatkamaan sitä seuraavaan vaiheeseen. Toimek-
siantajan palautteen myötä työhön luotiin myös osio ”Ajankohtaista” (kuva 8), jonka avulla pystytään viestimään ajankohtaisista asioista, ilman, että tärkeät asiat hukkuvat esimer-
kiksi Whatsappin viestien joukkoon. Jatkossa esimiehet ja ravintolan omistajat pystyvät päivittämään ”Ajankohtaista”- osioita uusien asioiden ja uutisten ilmetessä.



Kuva 8. Paseo Cafe & Grill perehdytysopas: Ajankohtaista

Kun Paseon työntekijä on tutustunut perehdytysoppaaseen ja saanut opastuksen työtehtäviin ja työssä käytettäviin laitteisiin, on hänellä välineet työskennellä itsenäisesti. Paseo Cafe & Grillin hektisessä työympäristössä omatoiminen ja itsenäinen työskentely ovat erityisen tärkeitä. Perehdytysopas tukee työssä ja siitä on helppo tarkistaa asioita työn ohella esimerkiksi työpaikan mobiililaitteella. Opas myös helpottaa esihenkilön tai perehdyttäjän työtä perehdyttämisessä ja laadun valvonnassa, sillä oppaan myötä tuotteille on yhtenäiset ohjeet ja mallit, joita kaikkien tulisi noudattaa. Mikäli asiat eivät toteudu oppaan mukaisesti, voi esihenkilö pyytää työntekijää tarkistamaan asiat oppaasta ja näin ollen hän varmistaa uusien asioiden oppimisen. Itsenäinen työskentely ja oppimisen varmistaminen ovat työnopastuksen jälkeen seuraavia vaiheita Työterveyslaitoksen (2021) perehdytysprosessissa. Työterveyslaitoksen prosessi toimii ikään kuin punaisena lankana Paseon perehdytysoppaassa ja myös tulevaisuudessa perehdyttäessä uusia työntekijöitä.

Työterveyslaitoksen (2021) perehdytysprosessin viimeinen vaihe on palautteen kerääminen. Palautetta keräämällä voidaan kehittää organisaation perehdytysprosessia entisestään. Palautteen antaminen on tärkeää niin työntekijän kuin yrityksenkin kannalta: se opettaa kumpaakin osapuolta. Näin ollen loin palautekyselyn, jonka avulla voidaan kerätä palautetta uusilta työntekijöiltä perehdytyksen jälkeen. Piili (2006, 126) painottaa, että palautetta olisi hyvä kerätä puolen vuoden sisään perehdytyksestä. Tällöin perehdytys on vielä työntekijän tuoreessa muistissa. Palautelomakkeessa kysymykset on luotu osittain Työturvallisuuslakiin (738/2002, 14§) vedoten. Siinä sanotaan, että ”työntekijää on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin”. Palautekyselyn kohtiin ”Sait riittävästi opetusta työtehtäviisi” ja ”Sait riittävästi opastusta työvälineisiin ja -koneisiin” vastaaminen näin ollen varmistaa myös sen, että perehdytys on ollut

lainmukaista ja oikeaoppista. Perehdytysopas otettiin käyttöön Paseo Cafe & Grillillä vasta äskettäin, syys-lokakuun vaihteessa 2022, joten uusien työntekijöiden palautteita ei ole voitu hyödyntää tässä työssä. Ohessa perehdytyksen palautelomake uusille työntekijöille (kuva 9).

C A F E & G R I L L
EST. 2017

P A S E O
— W W W . P A S E O . F I —

Perehdytyksen palautelomake

Hei, uusi paseolainen!

Tässä perehdytyksen jälkeen täytettävä perehdytyslomake, joka auttaa kehittämään Paseon perehdytysprosessia tulevaisuudessa. Voit halutessasi täyttää kyselyn anonyymisti ja palauttaa sen täytettyäsi esimiehellesi. Kiitos jo etukäteen!

Tunsit olosi tervetulleeksi työpaikalle:
1 2 3 4 5

Tiedät roolisi & toimenkuvasi työpaikalla:
1 2 3 4 5

Sait riittävästi opastusta työtehtäviisi:
1 2 3 4 5

Sait riittävästi opastusta työvälaineisiin ja -koneisiin:
1 2 3 4 5

Osaat toimia ongelmatilanteissa/tiedät, keneltä pyytää apua:
1 2 3 4 5

Kuinka tyytyväinen olet perehdytykseesi?
1 2 3 4 5

Kuinka tyytyväinen olet perehdyttäjääsi?
1 2 3 4 5

Kuinka hyödylliseksi koit sähköisen perehdytysoppaan?
1 2 3 4 5

Mitä asioita muuttaisit perehdytyksessä? Mitä asioita jäit kaipaamaan?

Mitkä asiat onnistuivat perehdytyksessäsi?

Kuva 9. Paseo Cafe & Grill: Perehdytyksen palautelomake

Perehdytysoppaasta tuli lopulta 50-sivuinen, ulkoilmeeltään visuaalinen ja helppolukuinen ja sisällöltään kattava. Perehdytysopas on helposti muokattavissa ja se on kaikkien saatavilla. Opasta voidaan käyttää työpaikan Whatsapp-ryhmään lähetetyn linkin kautta Canva-sovelluksessa tai verkkoselaimella. Se toimii omalla tai työpaikan mobiililaitteella. Tämä tekee oppaasta myös helppokäyttöisen ja nykyaikaisen.

4 Johtopäätökset ja pohdinta

Perehdyttäminen on merkittävä osa työntekijän jokapäiväistä työtä ja tulevaisuutta. Perehdyttäminen säteilee työntekijöihin, esimiehiin, asiakkaisiin ja koko organisaatioon. Se mahdollistaa itsenäisen työskentelyn, työn tasalaatuisuuden ja tehokkuuden. Oikeanlainen perehdyttäminen parantaa työtyytyväisyyttä, sitoutuneisuutta ja laatua. Pelkästään sen lakisääteisyys takia sitä ei tulisi laiminlyödä, mutta sen tuomien hyötojen myötä sitäkin vähemmän.

Nuoret, kokemattomat työntekijät vaativat entistäkin yksityiskohtaisempaa perehdyttämistä. Huonot työkokemukset työuran alussa voivat olla kriittisiä ja vaikuttaa työntekijöiden uraan ja ammatinvalintaan. Ravintola-alalla nuoria, sesonkityöntekijöitä on paljon, ja ehkä juuri huono perehdyttäminen on osasy sille, miksi vaihtuvuus on alalla suurta ja työsuhteet keskimääräistä lyhyempiä. Opinnäytetyöni kautta opin selkeämmin ymmärtämään, mitä juuri Paseo Cafe & Grillillä työskentelevien nuorten sesonkityöntekijöiden perehdyttäminen vaatii. Se vaatii kärsivällisyyttä, selkeyttä, toistoja ja palautetta. Se vaatii ohjeita ja sääntöjä, sekä ajallista ja rahallista investointia yritykseltä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda sähköinen, helposti muokattavissa oleva, visuaalinen ja selkeä perehdytysopas, joka parantaa yrityksen Paseo Cafe & Grill perehdytystä. Sen alatavoitteina oli helpottaa perehdyttäjän ja uuden työntekijän työskentelyä ja vähentää mahdollisia virheitä sekä mahdollistaa työntekijöiden tasalaatuinen ja itsenäinen työskentely. Mielestäni tavoitteisiin päästiin hyvin, sillä perehdytysoppaasta tuli juuri tuollainen. Sähköinen Canva-sovellukseen luotu opas on nykyaikainen ja digitaalisuutensa puolesta sitä voidaan muokata ja käyttää missä vain, milloin vain. Se on visuaalinen johtuen sen yhtenäisestä ilmeestä fontteineen ja kuvineen sekä työssä käytetyn Paseon yhtenäisen Word-tiedostopohjan myötä. Se on selkeä, sillä opas etenee loogisessa järjestyksessä ja tekstin ohella on käytetty paljon kuvia lukemisen helpottamiseksi.

Vaikka työn lopputulos oli tavoitteiden mukainen, ei opinnäytetyössäni haasteilta ei voitu vältyä. Aikataulu muuttui muuttamaan otteeseen ja toi mukanaan haasteita. Ravintolapäällikön vaihtuminen kesken työn hidastutti osaltaan prosessia, sillä hänen kanssaan sovitut asiat toimeksiannosta ja perehdytysoppaan sisällöstä tuli käydä uudelleen läpi uuden ravintolapäällikön kanssa. Kuitenkin näin jälkepäin ajateltuna sekä aikataulun venyminen, että ravintolapäällikön vaihtuminen auttoivat luomaan työpaikalle juuri oikeanlaisen perehdytysoppaan, ja se on toimeksiantajien kannalta tärkeintä. Pidentynyt aikataulu mahdollisti perehdytysoppaan pidemmän työstämisen ja auttoi minua ymmärtämään, millaisia asioita oppaaseen on hyvä sisällyttää. Mielestäni myös ajankohtaista lähdeaineistoa

oli helpompi löytää tänä vuonna, kuin vuonna 2020, jolloin aloitin opinnäytetyöni. Ravintolapäällikön vaihtuminen puolestaan toi uusia näkökulmia ja ideoita työlle ja teki työnlopputuloksesta kattavamman.

Toimeksiantaja antoi palautetta prosessin aikana ja auttoi kehittämään perehdytysopasta työpaikalle sopivaksi. Lopulta toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen työhöni, joten mielestäni opinnäytetyön tavoitteisiin päästiin hyvin. Pyysin myös Paseon Whatsapp-ryhmässä palautetta nykyisiltä työntekijöiltä perehdytysoppaasta, ja palaute oli vain positiivista. Työntekijöiden mukaan työ oli miellyttävä lukea ja sieltä löytyi juuri niitä asioita, joita hekin olisivat perehdytyksen tueksi kaivanneet aloittaessaan Paseolla: selkeitä ohjeita, sääntöjä ja manuaaleja. Olen myös itse tyytyväinen työni lopputulokseen. Sisällöstä tuli kattava ja ulkoilmeestä selkolukuinen ja visuaalinen. Uskon, että perehdytysopas hyödyntää toimeksiantajaa, perehdyttäjää ja uusia työntekijöitä tulevaisuudessa paljon. Se toivottavasti parantaa myös työn tasalaatuisuutta, tehokkuutta ja sitoutuneisuutta, sekä sitä kautta asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyössäni pyrin käyttämään monipuolisesti lähteitä kansainvälisistä lähteistä kotimaisiin lähteisiin ja kirjoista artikkeleihin. Pyrin tarkastelemaan lähteitä kriittisesti ja viittaamaan ne lähdeluetteloon oikeaoppisesti. Tämä lisää työn luotettavuutta. Työn tietoperusta antoi tukea perehdytysoppaalle ja pystyin hyödyntämään perehdytysprosesseja, erityisesti Työturvallisuuslaitoksen (2021) seitsemänvaiheista perehdytysprosessia opasta tehdessäni. Opinnäytetyön tuotos on toimeksiantajalle ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä aiempaa perehdytysopasta ei ollut.

Tietoperustassa käyttämäni lähdemateriaalit auttoivat minua ymmärtämään, mitkä asiat ovat tärkeitä sisällyttää perehdytysoppaaseen ja ylipäättään perehdytysprosessiin työpaikalla. Niin kuin Bauer (2010) perehdytysprosessissaan ”Four C’s” tuo ilmi, on kriittisen tärkeää, että työntekijä tulee tutuksi organisaation sääntöjen kanssa, mutta ennen kaikkea tutustuu kollegoihin ja johtoportaan, ja muodostaa merkityksellisiä suhteita työssään. Näin ollen myös minun on perehdyttäjänä toivotettava työntekijä tervetulleeksi, pyrkiä tutustumaan häneen mahdollisimman hyvin ja tutustuttaa hänet osaksi tiimiä, jotta työskentely olisi jatkossa sujuvaa, työilmapiiri hyvä, perehdytettävän olisi helppo lähestyä kollegoita kysymyksissä ja ongelmatilanteissa, sekä myös Eklundin (2020) painottaman vastavuoroisuuden vuoksi. Tietoperustaan hankittu lähdemateriaali auttoi minua ajattelemaan perehdytystä enemmän myös perehdytettävän näkökulmasta: mitä asioita haluaisin tietää ja oppia, jos olisin uusi, nuori ja kokematon työntekijä.

Perehdyttämismateriaaleihin ja monipuolisiin lähteisiin tutustuminen opintyön aikana auttoi siis oivaltamaan asioita, joihin perehdyttäjänä tulisi panostaa enemmän, mutta myös ymmärtämään, ettei ole vain yhtä oikeaa prosessia ja tapaa, jota työpaikan tulisi perehdyttäessä käyttää. Ymmärsin myös sen, että perehdyttäminen on jatkuva prosessi, joka muuttuu ajan ja organisaation muutosten myötä. Perehdyttämismateriaaleja ja itsessään prosessia tulee kehittää jatkuvasti, ja sen toteutumisen kannalta palautteen antaminen ja vastaanottaminen on olennaista. Se, millainen Paseo Cafe & Grillin perehdytysopas on nyt, ei välttämättä toimi vuoden päästä. Perehdyttäminen ei saa siis olla vain hetkellinen, työsuhteen alussa toteutettava suorite, vaan sen tulisi näkyä jokapäiväisessä työssä.

Jatkokehitystä ajatellen perehdytysoppaan tueksi luotiin palautekysely. Sitä voidaan jatkossa hyödyntää Paseon perehdytysprosessin ja – oppaan kehittämisessä. Tulevaisuudessa oppaaseen voidaan lisätä esimerkiksi enemmän keittiötyöntekijöille suunnattuja asioita, kuten reseptiikkaa ja heidän työssään tarvitsemien laitteiden ja välineiden käyttöohjeita. Myös omavalvonta voitaisiin tulevaisuudessa sisällyttää osaksi opasta. Perehdytysopasta voivat päivittää jatkossa lisäksi omistajat ja ravintola- ja keittiöpäälliköt. Oppaaseen on sisällytetty materiaaleja PDF-muodossa, mutta halusin kuitenkin, että sitä on mahdollisimman helppo muokata. Näin ollen lähetin alkuperäiset tiedostot, kuten Power Point – tiedostot vitriinituotteista ja kahvijuomista Paseon yleiseen sähköpostiin, jotta nämäkin tiedostot ovat mahdollisimman helposti esihenkilöiden ja omistajien saatavilla ja muokattavissa opasta varten.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin paljon. Se opetti minulle ennen kaikkea perehdytyksen lakisääteisydestä ja tärkeydestä, niin esihenkilön kuin perehdytettävän näkökulmasta ajatellen. Se kehitti projektinhallintataitojani aikataulutuksen ja priorisoinnin kautta. Tuntuu myös, että stressinhallintataitoni parani prosessin myötä. Opin tarkastelemaan asioita kriittisemmin ja useasta eri näkökulmasta. Työ on kehittänyt ammatillista osaamistani ja tuonut perehdytykseen liittyvää tietotaitoa. Opinnäytetyön myötä koen, että olen jatkossa parempi esihenkilö sekä perehdyttäjä työpaikallani, sillä minulla on nyt enemmän tietoa ja taitoa, josta ammentaa. Loppujen lopuksi opinnäytetyö oli opettavainen kokemus, josta on paljon hyötyä työelämään jatkossa.

Lähteet

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.

https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Luettu: 12.9.2022

Bauer, T. 2010. Onboarding New Employees: Maximizing Success. SHRM Foundation. <https://teachercentricity.com/wp-content/uploads/2014/08/SHRM-Onboarding-Report.pdf>. Luettu: 18.9.2022

Canva. 2022. <https://www.canva.com/> Luettu: 23.8.2022

Dessler, G. 2020. Human Resource Management. 16th Edition. Global Edition. E-Kirja. <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9781292309187/pageid/274>. Luettu: 12.9.2022

EK 2018. Elinkeinoelämän Keskusliitto. Henkilöstörakenteet 2019. Palkkatilasto. https://ek.fi/wp-content/uploads/2020/12/Henkil%C3%B6st%C3%B6rakenteet-2019_17122020.pdf. Luettu: 19.9.2022

Eklund, A. 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. Brik. Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>. Luettu: 9.9.2022

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

Harpelund, C., Højberg, M. & Nielsen, K. 2019. Onboarding: Getting New Hires Off to a Flying Start. Emerald Publishing Limited.

Hill, D.2020. Onboarding Do's and Don'ts for Distributed Teams. Training & Development. Vol 47 (3). s.30-33.

Hillman, J. 2010. Planning for Employee Onboarding – Finding Ways to Increase New Employee Success and Long-Term Retention. Noel-Levitz White Paper. Noel-Levitz Inc. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED536856.pdf>. Luettu 18.9.2022

Johtakee 2022. Oppimisen hyödyntäminen yrityksen kehittämisessä. Kuinka huomioida oppiminen osana johtamista, vinkit esimiehelle. <https://johtakee.fi/oppimisen-hyodyntaminen/>. Luettu: 23.9.2022

Jokinen, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere.

Laapio, I. 2019. Mediamaisteri. Verkkoperehdytys – näillä vinkeillä onnistut. <https://www.mediamaisteri.com/blog/verkkoperehdytys>. Luettu: 23.9.2022

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.

Lassander, H. 2019. Vitriini. Perehdyttäminen maksaa itsensä takaisin. <https://www.vitriini.fi/kumppanisisallot/perehdyttaminen-maksaa-itsensa-takaisin.html>. Luettu: 23.9.2022

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy. Helsinki.

Maurer, R. New Employee Onboarding Guide. SHRM. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/talent-acquisition/pages/new-employee-onboarding-guide.aspx>. Luettu: 19.9.2022

Nestoroska, I. & Petrovska, I. 2014. Staff Training in Hospitality Sector as Benefit for Improved Service Quality. s. 437, 428–448. <https://www.proquest.com/docview/1658462450/fulltextPDF/E6001654F3E74D30PQ/1?accountid=27436>. Luettu: 11.9.2022

Paseo Café & Grill 2017. <https://www.paseo.fi/>. Luettu: 6.9.2022

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet – Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Työterveyslaitos. 2021. Huhtikuu: Tervetuloa uudet työntekijät! Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>. Luettu: 12.1.2021

Työturvallisuuskeskus. 2022. Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/#1bdb9bb8>. Luettu: 22.9.2022

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Zuo, S. 2017. Why Onboarding Your Restaurant Employees Is Important. Modern Restaurant Management. <https://modernrestaurantmanagement.com/why-onboarding-your-restaurant-employees-is-important/>. Luettu: 19.9.2022

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