

Saija Komulainen

**PEREHDYTYSOPAS**  
Anttolanhovin  
ravintola

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi
Tekijä/Tekijät	Saija Komulainen
Työn nimi	Perehdytysopas Anttolanhovin ravintola
Toimeksiantaja	Mikler oy
Vuosi	2021
Sivut	39 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Eeva Koljonen

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Anttolanhovin ravintolan perehdyttämistä ja perehdyttämisprosessia manuaalisen perehdytysoppaan avulla. Perehdytysopas toimii tukena uusien työntekijöiden työnopastukseen sekä nykyisten työntekijöiden työkaluna ravintola työssä.

Anttolanhovin ravintolassa ei ollut käytössä materiaalia mikä tukee uuden työntekijän perehdyttämistä ja työnopastamista. Uuden työntekijän perehdyttäminen on tapahtunut ravintolatyön ohessa muiden työntekijöiden ohjeistuksien perusteella.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa paneuduttiin perehdyttämisen ja työnopastamisen teoriaan sekä perehdyttämiseen liittyviin lakeihin. Kehittämistyön menetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelu sopi parhaiten opinnäytetyöhön. Haastatteluun valittiin Anttolanhovin työntekijöitä heidän ammattitaitonsa perusteella. Haastatteluiden tarkoitus oli saada tietoa perehdytysoppaaseen.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytysopas Anttolanhovin ravintolaan. Opas käsittelee yhteisiä toimintatapoja, Anttolanhovin yleisiä asioita sekä ravintolassa työskentelyä. Perehdytysoppaan tekemiseen käytettiin valokuvamista, kuvakaappauksia käyttö- ja kassajärjestelmästä, sekä ravintolan työntekijöiden työkokemusta.

Perehdytysoppaan käyttöönottoa ja sen hyödyllisyyttä ei ehditty testaamaan tämän opinnäytetyön prosessin aikana.

**Asiasanat:** perehdytys, työhyvinvointi, työturvallisuus, työnopastus

Degree	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Saija Komulainen
Thesis title	Orientation Guide Anttolanhovi restaurant
Commissioned by	Mikler oy
Time	December 2021
Pages	39 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Eeva Koljonen

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to develop the orientation and familiarization process of Anttolanhovi restaurant with the help of a manual printed orientation guide. The orientation guide will serve as a support for job guidance for new employees and as a tool for existing employees in their own work.

Anttolanhovi restaurant did not have material in use, which supports the introduction and work of the new employee. New employee familiarization has taken place in addition to restaurant work, other employee guidelines.

The thesis was carried out as a functional thesis based on the theory of familiarization and job-guidance, as well as the laws relating to familiarization. An interview was used as a method of development work. The interview was selected because it was best suited to the thesis. Anttolanhovi employees were selected for the interview based on their professionalism. The purpose of the interviewing was to obtain information about the orientation guide, based on which the composing of the orientation guide was initiated.

The thesis resulted in the orientation guide to Anttolanhovi restaurant. Orientation guide deals with common practices, general issues of Anttolanhovi and restaurant work. Photographing, screenshots, as well as the experience of restaurant employees were utilised in making the orientation guide.

There was no time to study the introduction of the orientation guide and its usefulness during the process of this thesis.

**Keywords:** orientation, well-being at work, safety at work, job orientation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TYÖN TAUSTA.....	6
2.1	Työn tausta.....	6
2.2	Työn tavoite .....	6
2.3	Toimeksiantajan esittely .....	8
2.4	Anttolanhovin tuotteet ja palvelut .....	9
2.5	Ravintolapalvelut .....	11
3	PEREHDYTTÄMINEN .....	13
3.1	Perehdyttäminen.....	13
3.2	Työnopastus.....	13
3.3	Perehdyttämisen hyödyt.....	16
3.4	Perehdyttämisen prosessi .....	18
3.5	Hyvä perehdyttäjä.....	21
3.6	Perehdyttämiseen liittyvät lait .....	22
3.6.1	Työturvallisuuslaki .....	22
3.6.2	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä .....	24
4	HILJAINEN TIETO.....	25
5	TIEDONHANKINNANMENETELMÄT .....	26
5.1	Haastattelu .....	26
5.2	Aineiston litterointi ja analyysi.....	27
6	PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTUS .....	27
6.1	Haastatteluiden tavoite ja toteutus.....	27
6.2	Perehdytysoppaan laadinta .....	29
7	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytysoppaan tekeminen Anttolanhovin ravintolaan. Päivittäisessä työssä siellä törmätään ongelmaan, johon hyvin suunniteltu ja laadittu perehdytysopas auttaisi. Perehdyttäminen on vähäistä tai sitä ei ole ollenkaan.

Perehdyttämällä autetaan työntekijää tulemaan osaksi organisaatiota ja työyhteisöä, perehdytysopas auttaa käyttämään perehdyttämiseen käytettyä aikaa ja resursseja tehokkaammin. Se toimii perehdyttäjän ja perehdytettävän apuna ravintolan toimintaympäristössä ja työtehtävissä.

Perehdytysoppaan laadinnassa laadullisen tiedonhankinnanmenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelu toteutettiin Anttolanhovin kolmelle työntekijälle. Haastattelut käsittelivät yleisiä ohjeistuksia, toimintatapoja sekä ravintolan työtehtäviä. Haastattelut litteroitiin ja niistä poimittiin perehdytysoppaaseen tuleva tieto.

Tarve perehdytysoppaalle syntyi kesällä 2020, kun perehdyttäminen tapahtui suorittavan työn ohessa jatkuvassa kiireessä, tehden siitä huolimattonta ja epäammattimaista. Perehdytysoppaalla on tarkoitus ehkäistä tämänkaltaista toimintaa sekä parantaa ja kehittää yrityksen perehdyttämisprosessia. Opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jonka tuotoksena on perehdytysopas Anttolanhovin ravintolaan.

## **2 TYÖN TAUSTA**

### **2.1 Työn tausta**

Anttolanhovin ravintolan henkilökunnalta puuttuu perehdytysopas, perehdyttäminen on asioiden kertomista sekä yksittäisiä ohjeistuksia. Tiedon löytäminen on hankalaa ja tai sitä ei ole ollenkaan. Nykyaikana työtahti on hektistä sekä työn pitää olla tuottoisampaa ja tehokkaampaa. Tähän asti perehdyttäminen on tapahtunut työn ohessa suullisesti sekä kirjallisilla ohjeilla, joista puuttuu ajantasainen tieto. Korona vaikutti vuoden 2020 kevääseen; ravintolat laitettiin kiinni. Avaamaan päästiin vasta kesäkuun alussa. Kotimaan matkailun suosio yllätti ja uusien työntekijöiden palkkaaminen osoittautui haasteelliseksi. Kesän kiireisimpään aikaan heinäkuussa palkattiin kolme työntekijää. Heidän perehdyttämisenä jäi vähäiseksi.

Ravintolassa ei ole perehdyttämispöytävaan asiat, ohjeistukset ja toimintatavat etsitään monesta eri paikasta. Sähköpostista, jonne välitetään uusimmat ohjeistukset ja toimintatavat koskien esim. maksutapoja. Sähköpostin kautta tulee päivitettyä tietoa koskien tilausmääräyksiä, joka tarkoittaa sähköpostin jatkuvaa tarkkailua. Google docs ohjelma minne luodaan yhteisiä asiakirjoja ja jaettiin osastojen kesken. Ravintolan työntekijöiden työvuorojen vuoksi suulliset ohjeistukset eivät tavoita kaikkia. Vastuu siitä, että annettu tieto tavoittaisi kaikki työntekijät sekä tieto työntekijöiden toimenkuvista puuttuu.

Ravintolatyön perehdyttäminen oli suullista ja enimmäkseen minun vastuullani. Se että perehdyttäminen on jäänyt suurimmaksi osaksi minulle, johtuu saamastani opastuksesta, jotka edelliset kollegani ovat minulle antaneet sekä itsenäisestä tiedon opettelemisesta.

### **2.2 Työn tavoite**

Tavoite on suunnitella, toteuttaa ja ottaa käyttöön manuaalinen perehdytysopas Anttolanhovin ravintolantyöntekijöille jokapäiväiseen työskentelyyn ja sen tukemiseen. Ravintolahenkilökunnan olisi helpompaa perehdytys oppaan avulla perehdyttää uusia työntekijöitä. Tavoitteena on perehdytysoppaan avulla säästää salin työntekijöiden perehdyttämiseen käytettävää aikaa ja sen kautta olla myös tuottoisampaa. Kehittämistyön lopputuloksena on

perehdytysopas Anttolanhovin ravintolaan, joka on koko ravintola henkilökunnan saatavilla ja käytettävissä.

Perehdytysoppaaseen kerätään aineistoa jo olemassa olevista ohjeistuksista, joita on sähköposteissa, Google drivessä, canva kuvan- ja tiedonkäsittelyohjelmassa. Aineistoa kerätään myös Anttolanhovin käyttämistä hotellinx ja poslinx käyttöjärjestelmistä. Valokuvataan työvaiheiden prosesseja sekä ohjeistuksia. Haastattelemalla valikoituja henkilökunnan edustajia, joilta kerätään tietoa opasta varten.

**Google drive** on Googlen tarjoama pilvipalvelu.

**Canva** on kuvankäsittelyohjelma, jossa voi tehdä ruokalistoja, viinilistoja.

**Hotellinx** on majoitus- ja ravintolapalveluyrityksille suunnattu varausjärjestelmä.

**Poslinx** on hotellinx- varausjärjestelmän kassajärjestelmä.

Oppaan sisältöön tulevat asiat valitaan Anttolanhovin käytäntöjen, toimintatapojen, oman sekä muun henkilökunnan näkemysten perusteella. Itse perehdytysopas rajataan opinnäytetyön raportista pois sen sisältämän yrityksen sisäisen tiedon vuoksi.

Työturvallisuuskeskuksen mukaan on hyödyllistä käyttää perehdyttämisessä jo valmiiksi olevaa tukimateriaalia, tällaisia ovat mm.

- käsikirjat, manuaalit
- kaaviot, pohjapiirustukset
- työturvallisuusohjeet
- opastusohjeet
- käyttöohjeet
- läheltä piti -raportit
- prosessikuvaukset
- esitteet, tuoteselosteet
- riskien arvioinnit
- valokuvat, videot.

(Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

### 2.3 Toimeksiantajan esittely

Anttolanhovi on kansainvälinen majoitus- ja matkailukohde Saimaan rannalla Etelä-Savossa. Anttolanhovi tarjoaa monipuolisia kokous- majoitus ja ravintolapalveluita ympäri vuoden. Anttolanhovi oli vuodesta 1972 vuoteen 2016 asti hengityслиiton omistama kuntoutus -ja matkailukohde. (Anttolanhovi, 2021). Anttolanhovi siirtyi yksityisomistukseen v. 2016 Turkulaiset liikemiehet ostivat kokonaisuuden. He hoitivat liiketoimintaa v. 2019 tammikuuhun asti, jolloin liiketoiminta siirtyi nykyisen liiketoiminnanjohtajan haltuun ja he jäivät kiinteistönomistajiksi. (Anttolanhovi, 2021).

Anttolanhovin kokonaisuus koostuu n. 100 hehtaarista mäntymetsää, Saimaan rannasta ja monipuolisista aktiviteeteista ja palveluista. Majoitusta on eritasoisissa huoneissa, Art&Nature rinne- ja rantahuviloissa, rivitaloissa ja kestäisin tentsileissä. Palvelut koostuvat kokous- ja ravintolapalveluista, tapahtumapalveluista, hyvinvointipalveluista sekä monipuolisista sisä- ja ulkoaktiviteeteista. (Anttolanhovi, 2021).

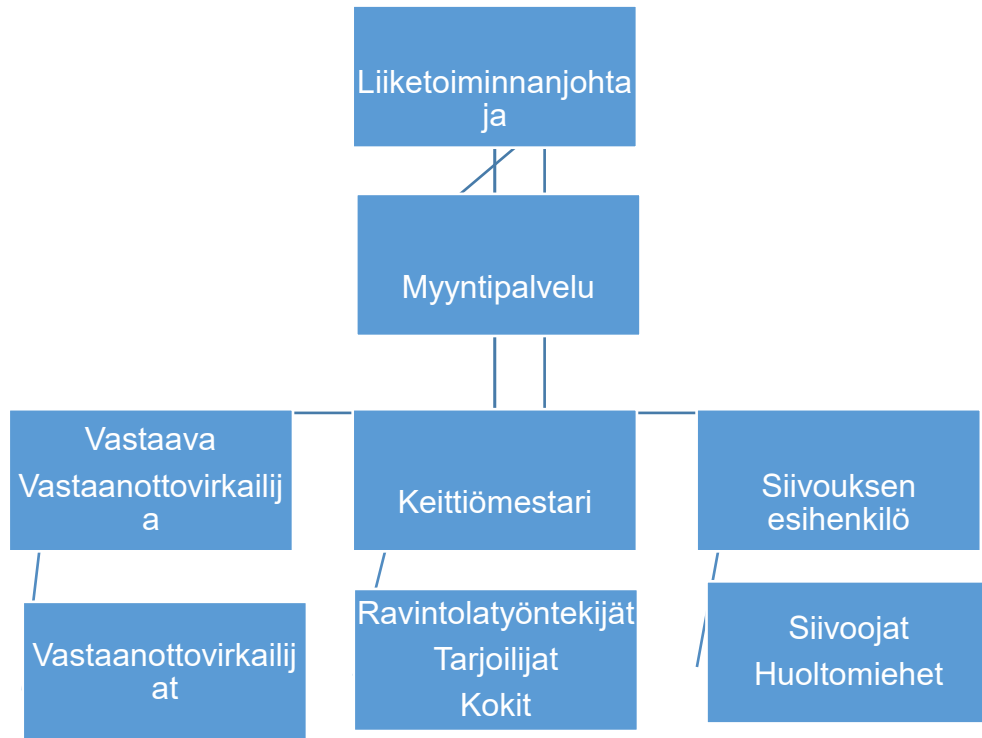
#### Asiakasryhmät

- kotimaan matkailijat
- ulkomaan matkailijat
- paikalliset asukkaat
- vapaa-ajan asukkaat
- yritysasiakkaat

Anttolanhovi työllistää n. 20 henkilöä ja välillisesti paljon enemmän. Kesäsesonkina työntekijämäärä tuplaantuu. Anttolanhovi tekee paljon yhteistyötä paikallisten yritysten sekä paikallisten kanssa. Lähiruoka ja puhtaat raaka-aineet ovat keittiön sydän ja Anttolanhovi käyttää paljon paikallisia sienestäjiä, marjastajia ja kalastajia.

Kuvassa 1 on havainnollistettu Anttolanhovin johtoporrasta sekä organisaatiota. Kuvasta näkyy eri osastojen vastuuhenkilöt ja eri henkilöstöryhmät. (Kuva1).





Kuva 1. Anttolanhovi organisaatio ja henkilöstö. (Anttolanhovi, 2021)

## 2.4 Anttolanhovin tuotteet ja palvelut

Huoneita on Anttolanhovin hotellin puolella 54, rivitalohuoneistoja on seitsemän neljän hengen ja yksi kahden hengen. Art&Nature rinnehuiloita 12 ja rantahuiloita 7. Kesällä majoituskapasiteetti lisääntyy kolmella puihin kiinnitettävillä tentsile teltoilla.

**Tentsile** on puiden väliin pingotettava teltta, joka on irti maasta. Tentsile säästää maapohjaa ja sen kasvustoa. (Tervarumpu, 2021).

Anttolanhovin kokoustilat sopivat erikokoisille ryhmille tarpeen mukaan enintään 400 hengen kokouksiin. Käytettävänä on pienryhmätiloja, isompia kokoustiloja ja suurimmat kokoukset toteutetaan liikuntasalissa. Art&Nature huivilat ovat myös kokousvarusteltuja. Anttolanhovi järjestää päiväkokouksia sekä yön yli kokouksia.

Saatavilla olevat kokousvarustelut:

- langaton internetyhteys
- dataprojektori
- kannettava tietokone uusimmilla ohjelmistopäivityksillä

- muistiinpanovälineet
- kuuntelusilmukka
- valkokangas ja fläppitaulu
- videoneuvotteluyhteydet
- kokousvedet- ja talon marjamehu
- kokousemäntä huolehtimassa tilaisuutenne sujumisesta

Halla Nature Spa on elämyshoitola Anttolanhovin yhteydessä ja liiketoimintaa hoitaa ulkopuolinen yrittäjä. Elämyshoitolasta saa suomalaisia hoitoja kasvoille, vartalolle, käsille ja jaloille. Hoidoissa käytetään suomalaisia ekosertifioituja Unna Nordic tuotteita joiden pääraaka-aineina ovat muun muassa koi-vunmahla ja turve. Halla Spa tuottaa myös hierontapalveluita. (Anttolanhovi, 2021).

Anttolanhovissa on miesten ja naisten sauna, höyrysauna sekä tilausauna. Anttolanhovin rannassa on rantsauna, jossa on kaksi pukuhuonetta, yksi yhtenäinen oleskelutila, terassi sekä puilla lämmitettävä palju. (Anttolanhovi, 2021).

Anttolanhovissa on monipuolinen tarjonta erilaisista aktiviteeteista, joita voi harrastaa niin sisällä kuin ulkonakin. Osa on maksuttomia aktiviteetteja. (Taulukko 1).

Taulukko 1. Anttolanhovin sisä- ja ulkoaktiviteetit. (Anttolanhovi)

sulkaapallo	frisbeegolf	pingis
salibandy	valaistut lenkki- polut	hiihto
futsal	SUP laudat	pulkat, liukurit
hydrohex virtuaalinen ve- sijumppa	kanootit soutuveneet	lasten leikki- kenttä
kuntosali paineilmalait- teet	geokätköt	grillikatos

sähköpyörien vuokraus	suunnistuskartat	nuotiopaikka
tavalliset pyörät	tennis	koripallo

Anttolanhovin omien aktiviteettien lisäksi yhteistyökumppanien kanssa suunniteltuja aktiviteetteja on mm. shindo, leikkimieliset kisailut, kuivapukukellunta, saunajooga, ohjatut metsäretket, tiimihenkeä vahvistavat ohjelmat sekä työhyvinvointipäiviä. (Anttolanhovi, 2021).

## 2.5 Ravintolapalvelut

Rantaravintolassa on 160- paikkainen ravintolasali ja 110- paikkainen terassi. Pääsääntöisesti ravintola on auki joka päivä ympäri vuoden. Ravintolassa on saatavissa aamiainen, lounas sekä a`la carte. Näiden lisäksi ravintolan henkilökunta hoitaa kokousjärjestelyt sekä tarjoilut. Ravintola tuottaa palveluita huoneisiin ja huviloihin, joista yleisimmät ovat aamiainen, lounas ja illallinen. Ravintola toimittaa edellä mainitut palvelut kaikkiin majoitustiloihin tarvittaessa. Tämän lisäksi toimii tilausravintolana 60- paikkainen kotaravintola, jossa on täydet a-oikeudet niin kuin rantaravintolassakin. (Kuva 2).



Kuva 2. Anttolanhovin kotaravintola (Kuvapankki Anttolanhovi)

Aamiainen on tarjolla joka päivä klo 8–10, kesällä 8–10.30. Lounas tarjoillaan klo 12–15 välisenä aikana joko noutopöydästä tai pöytiin tarjoiltuna. A`la carte on klo 16–21 ja kesäsesonkina keittiö on auki 21.30 asti. Ravintola on auki klo 23 tai 24 asti.

Aamiaisenhoitajan työvuoro alkaa 7.30, joka laittaa juomat esille, keittää kahvit ja teet. Auttaa ravintolan keittiöhenkilökuntaa aamiaisen esille laittamisessa. Aamiaisenhoitaja huolehtii salin siisteydestä ja noutopöydän täyttämisestä aamiaisen ajan. Katsoo päivän tilausmääräykset ja huolehtii tarvittavat asiat. Aamiaisenhoitaja huolehtii kokousryhmät, laittaa kokoustilat kuntoon, toimittaa tarjoilut kokoustiloihin tai jos kokous on huvilassa, huolehtii tarjottavat sinne. Ravintolan henkilökunnalla on käytössä ruoan toimituksiin soveltuva auto.

Välivuorolainen tulee liukuvalla työajalla riippuen päivän tapahtumista. Työvuoro voi alkaa klo 11,12 tai 13. Hän hoitaa lounasta sekä valmistelee illan a`la cartea. Täyttää juomavetolaatikot, vesipullot, aloittaa kattamisen (kuva 3).



Kuva 3. Anttolanhovi ravintolan juhlakattaus. (Kuvapankki Anttolanhovi)

A`la carte tarjoilijan työvuoro alkaa klo 14,15 tai 16 vaihtelevasti tilanteen mukaan. Hän täyttää juomavetolaatikot, viinikaapit, vesipullot, katsoo ruokalistat kuntoon, katsoo pöytävaraukset, kattaa pöydät. Ottaa asiakkaat vastaan, huolehtii heistä koko ruokailun ajan. Samaan aikaan saattaa olla erilaisia ryhmäruokailuja, jolloin ne huolehditaan tilausmääräysten mukaan.

Ravintolan työntekijän työtehtäviin kuuluu tilausmääräysten seuraaminen; aikataulujen huolehtiminen, pöytävarausten vastaanotto, kassakoneelle tilausten bongaaminen esim. ryhmäruokailut ja kokouskahvitukset. Tilausmääräykset tulevat ravintolan sähköpostiin, josta tarjoilijat tulostavat ne kahtena kappaleena keittiön sekä salin kansioihin päivämäärien mukaan.

Anttolanhovissa työskentelee vakituisesti n. 20 työntekijää, joista 5 ravintolassa. Kesäsesonkina määrä kaksinkertaistuu.

### **3 PEREHDYTTÄMINEN**

#### **3.1 Perehdyttäminen**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä saadaan osaksi organisaatiota ja työyhteisöä. Se että perehdyttäminen on suunniteltua ja siihen käytetään aikaa, saadaan uudesta työntekijästä tehokas, tuottava ja taloudellinen henkilö työyhteisöön. Työntekijä tuntee olonsa turvallisiksi ja työyhteisöön tervetulleeksi, kun saa perinpohjaisen perehdytyksen ja tätä kautta myös työturvallisuuteen liittyvät riskit vähenevät. (Joki 2018, 111–112.)

Se onko tuleva työntekijä kokoaikainen, sijainen, vai tuleva kesätyöntekijä vaikuttaa myös perehdytyksen laatuun ja käytettyyn aikaan. Kesätyöntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on usein vähän aikaa, joten perehdyttämisen täytyy sisältää työn kannalta oleelliset asiat. Myös pitkiltä perhevapailta, ulkomailla työskentelyjakson tai opiskeluista palaavalle on järjestettävä perehdytys. Työtehtävät ja menetelmät kerkeävät hyvin nopealla tahdilla muuttamaan, joista poissaolija ei ole tietoinen. (Joki 2018, 111–113.)

Perehdyttämiseen vaikuttaa myös tulevan työntekijän ammatillinen osaaminen, ikä, kokemus ja muut taidot. Kokenut työntekijä on tottuneempi työskentelemään erilaisissa työympäristöissä ja yhteisöissä. Aktiivisuus ja oma-aloitteisuus tulee tällöin luonnostaan kuin nuorella, jolla on vähemmän ammattiosaamista ja työkokemusta. Nuori työntekijä tarvitsee tietoa jo aivan perusasioista kuin kokeneempi kollegansa, tämä vaikuttaa perehdyttämisen keston. (Joki 2018, 112–113.)

#### **3.2 Työnopastus**

Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä, läpikäyntiä ja niiden riittävää harjoittelua. Myönteinen ja innostava ilmapiiri auttaa uutta työntekijää oppimaan. Uudelle työntekijälle opetetaan varsinainen työ mutta olisi myös hyvä selvittää mitä työntekijä osaa entuudestaan ja keskittyä siihen mikä on uutta. (Eräsalo 2011, 67.)

Työturvallisuuskeskuksen (Ennakoivaa työsuojelua 2013) mukaan perehdyttäminen on jatkuva prosessi ja työhön opastusta tarvitaan aina, kun;

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa

Perehdyttäminen on oppimista talon tavoista, työyhteisöstä ja ihmisistä, kun taas työnopastus on enemmän omiin työtehtäviin oppimista ja perehtymistä. Perehdyttäminen voidaan karkeasti jakaa kahteen eri osaan; perehdyttämiseen ja työnopastukseen. (Kuva 4).



Kuva 4. Ennakoivaa työsuojelua (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Uusi työntekijä saattaa antaa itsestään ja osaamisestaan liioitellun kuvan, joten on hyvä pyytää näyttämään omaa osaamistaan ja kertomaan siitä. Perehdyttäjän tehtävä on aina tarkistaa, että työntekijä osaa sen, mitä sanoo osavansa (Eräsalo 2011, 67.)

Eräsalo jatkaa (2011, 68) että työnopastus on osa ennakoivaa työsuojelua, jossa pyritään välttämään työtapaturmia ja tunnistamaan vaaratekijät.

Ergonomiset nostot ja työasennot on hyvä käydä työnopastuksessa lävitse, jolloin vähennetään rasitusvammojen syntymistä sekä tapaturmia. Työturvallisuuskeskuksen (2020, 11) mukaan yhteisten toimintatapojen ja keinojen löytäminen ja niiden muotoileminen selkeiksi toimintaohjeiksi, joista löytyy menettelyt ja vastuut, on tärkeää.

Kupias ym. (2009, 13) toteavat, että työhön opastusta pidettiin riittävänä perehdyttämisenä mutta organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa laajempi perehdyttäminen on tullut yhä tärkeämmäksi. Pelkkä työhön opastaminen ei enää yksinään riitä. Työntekijältä halutaan ymmärrystä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Perehdyttäminen on nykyisin laajempaa ja monimuotoisempaa.

Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen, jossa työntekijä oppii työn edellyttämät taidot ja tiedot niin hyvin, että työ sujuu itsestään ilman että tarvitsee muistaa työn vaiheita. Työntekijä osaa soveltaa oppimaansa ja muokkaa sitä vastaamaan muuttuneita olosuhteita. (Eräsalo 2011, 68.)

Yrityksellä on tänä päivänä suuri vastuu monista eri asioista, ympäristö, yhteiskunta ja taloudellisen vastuun lisäksi yrityksillä on myös sosiaalinen vastuu, johon luetaan henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen. Yhteiskuntavastuustaan huolehtivat yritykset, mahdollistavat myös työntekijöiden oppimisen ja kehittymisen. (Kupias & Peltola 2009, 14.)

Myös työyhteisöön ja organisaatioon uutena aloittava esihenkilö tarvitsee perehdytystä tehtäviinsä. Tämä on usein laajempi kokonaisuus kuin muiden työntekijöiden, esimerkiksi sidosryhmät ja joiden kanssa esihenkilö ja yritys tulee toimimaan. Esihenkilöasemaan tulevalle täytyy selvittää hänen toimintaympäristönsä, vastuualueet, valta suhteessa alaisiin ja muuhun organisaatioon. Esihenkilölle on kerrottava yrityksen käytäntö ja hänen roolinsa

- päätöksenteossa
- viestinnässä
- rekrytoinneissa
- perehdyttämisessä
- kehityskeskusteluissa

- suunnittelu- ja budjetointitoimissa
- henkilöstön kehittämistavoissa ja periaatteissa

(Joki 2018, 113.)

### 3.3 Perehdyttämisen hyödyt

Kun puhutaan hyvästä perehdyttämisestä, käsitellään erilaisia käytännön toimia, jotka helpottavat työssä aloittamista. Osaamisen kehittämistä, varsinaista opastusta työtehtäviin, työympäristöön ja koko organisaatioon. Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä paljon jo perehdyttämisprosessin aikana. Hyötyjinä ovat työnantaja, koko työyhteisö, että tulokas itse. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Eklund (2021, 31) mukaan perehdyttämisen tärkeyttä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Hyvistä työntekijöistä halutaan pitää kiinni, koska yritys tiedostaa työntekijöiden korvaamisen olevan hyvin haastava prosessi. Suunnitelmallisen perehdytyksen etuna on se, että laatuun ja tasapuolisuuteen voi kiinnittää huomiota. Kaikki työntekijät saavat samanlaiset mahdollisuudet ja suunnitelmallisuus mahdollistaa perehdytysprosessin kehittämisen, jota tarvitaan jatkuvasti muuttuvassa työelämässä.

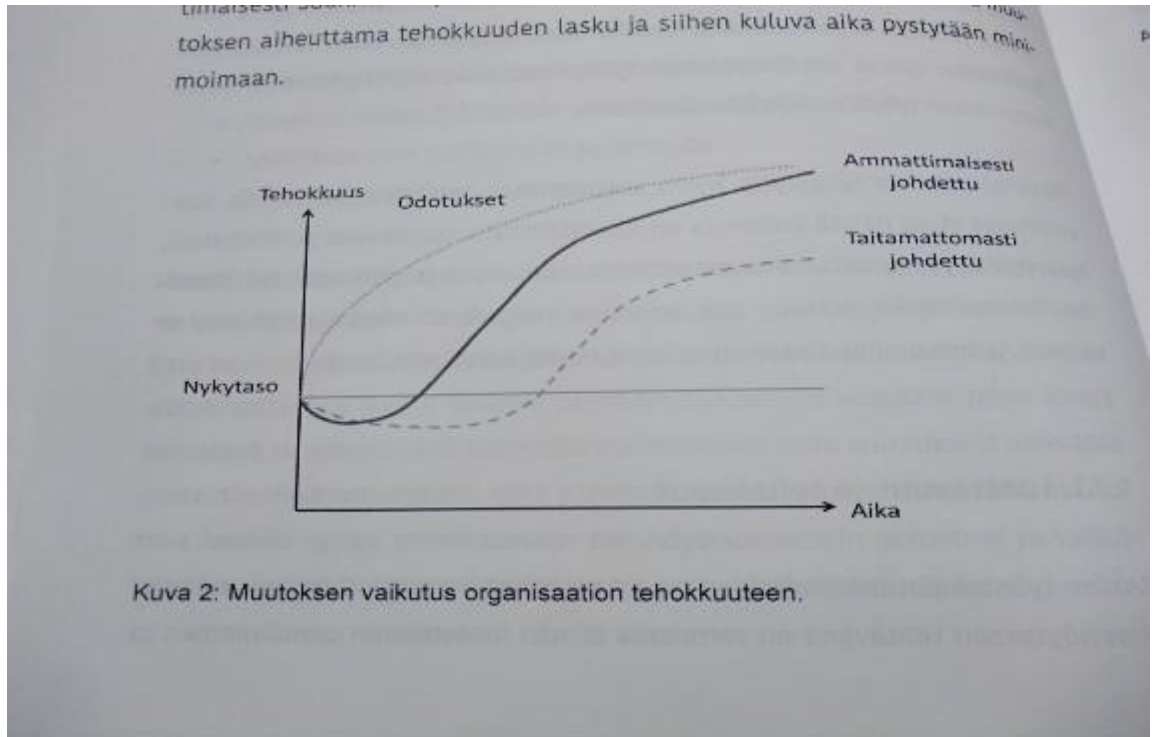
Taloudellisuus on yksi syy, miksi perehdyttäminen on tärkeää, sen konkreettisuus koskettaa jokaista organisaatiota. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus työntekijän työssä suoriutumiseen, työhyvinvointiin, viihtyvyyteen ja niistä havaittavaan työyhteisöön sitoutumiseen. (Eklund 2021, 31.)

Uuden työntekijän rekrytointi on mittava investointi yritykselle ja perehdytyksen tehtävänä on varmistaa onnistuminen ja sen muodostuminen kannattavaksi pitkällä tähtäimellä. Toimivan perehdytyksen edellytyksenä on, että yritys ymmärtää perehdyttämisen tärkeyden ja on valmiita järjestämään riittävästi resursseja. Koko organisaatiossa on ymmärrettävä mitä panostamalla perehdyttämiseen voidaan saavuttaa. (Eklund 2021, 32.)

Eklund (2021, 32) havainnollistaa mitä tapahtuu, kun uusi työntekijä liittyy organisaatioon ja aiheuttaa hetkellisen häiriön toimintaan. Se näkyy hetkellisenä tehokkuuden laskuna nykytasoon verrattuna. Vähitellen tehokkuus lähtee



nousuun. Ammattimaisesti suunniteltu ja toteutettu perehdytys mahdollistaa, että muutoksen aiheuttama tehokkuuden lasku ja siihen kuluva aika pystytään minimoimaan. (Kuva 5.)



Kuva 5. Muutoksen vaikutus organisaation tehokkuuteen (Eklund 2021, 32)

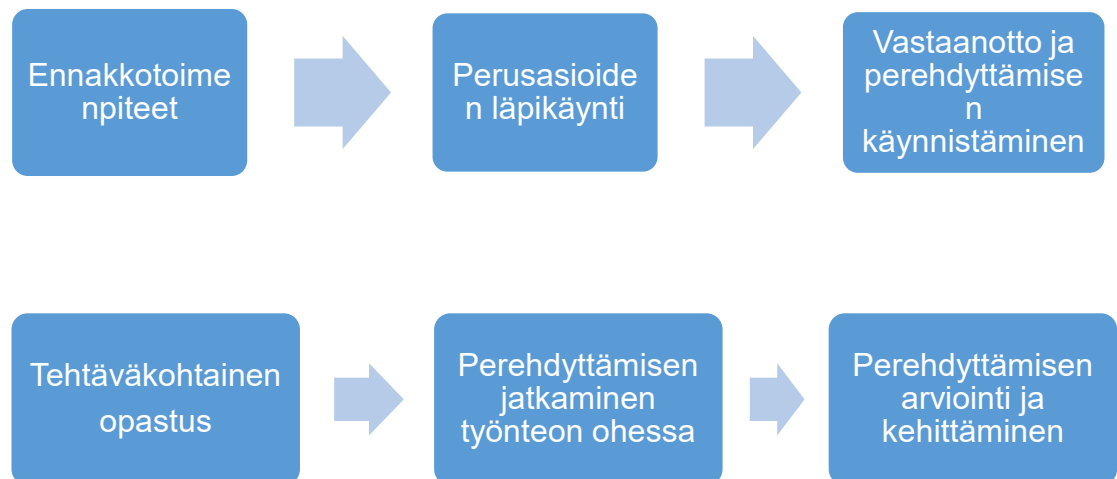
Uuden työntekijän odotetaan tuottavan lisäarvoa organisaatiolle heti tullessaan. Alkuvaiheessa nämä odotukset harvoin kohtaavat ja todellisuudessa uusi työntekijä ei ole yhtä tehokas kuin muut, tekemään työtä itsenäisesti ka tuottamaan lisäarvoa. Jos organisaatiossa ei tiedosteta tätä etukäteen saattaa se aiheuttaa negatiivisia reaktioita. Ammattimainen perehdytysprosessi on tehokas ja nopea. Jos perehdytys on tehotonta, siihen kuluu enemmän aikaa ja resursseja kuten perehdyttäjän työtunteja ja työvälinekustannuksia. (Eklund 2021, 33.)

Työntekijän sitouttaminen on organisaatiolle tärkeää, kun halutaan pitää kiinni hyvistä työntekijöistä. (Eklund 2021, 35). Perehdyttämiskauden pituus vaikuttaa merkittävästi työntekijän sitoutumisen tasoon. Kammeyer-Mueller ym. (2013, 1107) toteaa tutkimuksessaan perehdyttämisen ensimmäisen 90 päivän aikana saatu tuki esihenkilöltä ja työyhteisöltä olevan työntekijän sitouttamisen kannalta oleellimmat kuin 90 päivän jälkeinen aika.

### 3.4 Perehdyttämisen prosessi

Perehdyttäminen kannattaa aloittaa työntekijän vastaanottamisella ja keskustelulla. Tässä vaiheessa käydään suullisesti läpi perehdyttämissuunnitelma, perehdyttämisen aikataulu, tuleva työnkuva ja mikä hänen roolinsa tulisi olemaan organisaatiossa. Kerrotaan perehdyttämisen etenemisestä ja tehdään koevuoro, jossa pystyy seuraamaan työntekoa sivusta ja kyselemään tarvittaessa. Tällainen menetelmä luo turvallisuuden tuntua henkilölle ja hän voi rauhassa keskittyä kuuntelemaan, oppimaan ja kyselemään tietäen, että on varattu riittävästi aikaa perehtymiseen. (Joki 2018, 112.) Vastaanotto eli ensivaikutelma uudessa työpaikassa jää usein lähtemättömästi ihmisten mieliin, joko hyvänä tai huonona alkuna. (Kupias & Peltola 2009, 103).

Liski ym. (2007,11) kuvaavat, Hyvä perehdytys oppaassa perehdytysprosessin jakautuvan kuuteen eri osioon. Ennakkotoimenpiteisiin, perusasioiden läpikäymiseen, vastaanottoon- ja perehdyttämisen käynnistämiseen, tehtäväkohtaiseen opastukseen, perehdyttämisen jatkumiseen työn ohessa sekä arviointiin ja kehittämiseen. (Kuva 6.)



Kuva 6. Perehdytysprosessin kuvaus. (Liski ym. 2007, 11)

Organisaatiolla hyvin laadittu perehdyttämissuunnitelma, joka on suunniteltu ja toteutettu kyseisen yrityksen tarpeisiin sekä tavoitteisiin, toimii parhaimmillaan perehdytyksen karttana antaen sekä uudelle työntekijälle sekä työnantajalle parhaat mahdollisuudet viedä perehdytys onnistuneesti läpi. Ideat

perehdytyksen kehittämiseksi olisi hyvä saada vietyä myös käytäntöön perehdytysoppaan tai ohjelman muodossa. (Eklund 2021, 74–75.)

Perehdytyksen toteutus käytännössä on olennainen osa tehokkaan ja mielekkään oppimisen mahdollistamisessa. Oppimistapoja ja tyylejä on rajattomasti, mistä yleisimpiä ovat koulutustilaisuudet ja työn ohella oppiminen ohjaajan avulla. Asioita voi käydä läpi keskustelemalla tai perehdytysmateriaalin avulla. Virtuaaliset oppimisympäristöt tulevat tulevaisuudessa nousemaan enemmän esille. Verkkokurssit, webinaarit ja pelit mahdollistavat hyvinkin erilaisia oppimistapoja. Tulevaisuudessa perehdytysprosessit tulevat siirtymään enemmän digitaaliseen muotoon, joskin vuorovaikutus muun henkilöstön kanssa voi jäädä vähäiseksi eikä se vastaa käytännön työtä. (Eklund 2021, 78–79.)

Perehdytysprosessin tulee olla tarvittaessa joustava, sen tulee ottaa huomioon myös yksilölliset tarpeet oppijana. Pienemmissä organisaatioissa on helpompi räätälöidä perehdyttäminen yksilöllisesti ja toimia tilanteen mukaan kuin suurissa organisaatioissa, joissa työntekijöitä voi olla satoja. Ajallisesti perehdytyksen kesto voi vaihdella viikoista jopa kuukausiin. Tarkoitus on saada uudesta työntekijästä organisaation jäsen, oppiminen ja kehittyminen ei lopu perehdyttämisjakson jälkeen, vaikka sille on tärkeää asettaa riittävän tarkat aikarajat ja tavoitteet. (Eklund 2021, 81–90.)

Työturvallisuuskeskuksen viiden askeleen menetelmää voidaan käyttää perehdyttämisen tukena. (Kuva 7.)



Kuva 7. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Seurannan ja arvioinnin avulla varmistetaan, että tavoitteisiin on päästy. Muutoksiin voidaan reagoida, koska käytännössä perehdytyksen etenemistä on vaikea ennakoida. Työntekijän perehdyttämistä tulee seurata ja varmistaa, että opetetut asiat hallitsee ja on käyty asianmukaisesti läpi. Rakentava palaute työntekijälle on tärkeää kehittymisen osalta ja perehdyttämisestä saadun palautteen avulla voi kehittää perehdytysprosessia. Kehityskeskustelut ovat yksi tapa seurata perehdytyksen etenemistä ja ne ovat työnantajan ja työntekijän välisiä. Tämä antaa mahdollisuuden molemminpuoliseen palautteenantoon. Kehityskeskustelussa voidaan pohtia seuraavia kysymyksiä:

- Miten seuraamista ja ohjaamista jatketaan tästä eteenpäin?
- Siirrytäänkö organisaation muihin osaamisen kehittämisen prosesseihin?
- Kuka tämän varmistaa?

(Eklund 2021, 109–111.)

### 3.5 Hyvä perehdyttäjä

Monissa organisaatioissa perehdyttämisen hoitaa siihen nimetty henkilö ja yleensä se tapahtuu muun työn ohella. Nämä perehdyttäjät toimivat yhteistyössä esihenkilön kanssa. Esihenkilö, tai esihenkilöasemassa oleva on vastuussa perehdyttämisestä, joka on voinut delegoida osan vastuusta perehdyttäjän asemassa toimivalle. Erilaisissa työyhteisöissä ja organisaatioissa perehdyttämiseen voi osallistua koko työyhteisö tai edellä mainittu nimetty henkilö. Perehdyttämiseen voi osallistua henkilöitä erilaisista rooleista mm. työhönottaja, tulokkaan vastaanottaja, hallinnollinen perehdyttäjä, työyhteisöön tutustuttaja, työsuhteeseen perehdyttäjä, organisaatioon perehdyttäjä, jonkin alueen syvälinen osaaja, tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija, kummi tai mentori. Jotkut perehdyttäjät toimivat yhdessä roolissa toiset useammassa. (Kupias & Peltola 2009, 82, 94–95.)

Hyvä perehdyttäjä on aidosti kiinnostunut työtehtävistä ja roolistaan perehdyttäjänä. Hänellä on ymmärrys mihin, perehdyttämisellä tähdätään ja mitä uuden työntekijän tulee osata ja hallita. Asenne ratkaisee ja se näkyy myös ulospäin, jolloin perehdyttäminen on vaivatonta ja avointa. Joskus kiinnostus ja halu voi puuttua ja silloin on syytä tarkastella, onko perehdyttämisen tärkeydestä, merkityksestä ja perehdyttäjän roolista perehdyttäjänä keskusteltu tarpeeksi. Organisaation tehtävänä on tarjota perehdyttäjille tarvitsemansa tuki ja koulutus tehtäviin. Kiire on yksi yleisimmistä syistä, mikä tekee perehdyttämisestä riittämätöntä. Tätä on syytä miettiä, kun tehdään työtehtävien aikataulusta. Kiireessä jatkuvat keskeytykset ja kysymykset kasvattavat kiirettä ja luo paineen tuntua, omat edut menevät tällöin edelle ja uusi työntekijä jää takalalle. (Eklund 2021, 142–143.)

Hyvän perehdyttäjän piirteinä voidaan pitää sitä, että perehdyttäjät oppivat työtehtävät tai oivaltavat uusia asioita perehdyttämisen kuluessa. Perehdyttäjä uskaltaa kysellä ja kyseenalaistaa myös asioita. Hyvän perehdyttämisen ominaisuuksina voidaan nähdä perehdyttäjän muutos perehdyttämisen aikana, että he toimivat itsenäisesti työssään, hakevat tietoa itsenäisesti ja toimivat työyhteisön aktiivisena jäsenenä. Hyvä perehdytys vaikuttaa koko työyhteisöön saaden heidät tehostamaan omaa toimintatapaansa, tarkastelemaan sekä kehittämään toimintaansa. (Kupias & Peltola 2009, 112.)

### **3.6 Perehdyttämiseen liittyvät lait**

Matkailu-ravintola-vapaa-ajanpalveluiden työehtosopimuksessa lukee että, työsuhteen alkaessa työnopastuksen lisäksi työnantaja perehdyttää työntekijän työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin, työpaikan työterveyshuollon sisältöön, työpaikan sairauspoissaolokäytäntöihin, mahdollisiin työturvallisuusriskeihin sekä työsuojeluorganisaatioon. (Palvelualojen ammattiliitto, 2021) Sitä en perehdytyksessä oleva työturvallisuusnäkökulma korostuu entisestään. (Eräsalo 2011, 63.)

#### **3.6.1 Työturvallisuuslaki**

Työnantajan velvollisuus on huolehtia tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. (Työturvallisuuslaki 2. § mom. 8.)

Työnantajan on suunniteltava ja mitoitettava toimenpiteet niin, että mahdollisuuksien mukaan estetään tai poistetaan haitta -ja vaaratilanteet, pyritään käyttämään tai ottamaan huomioon kehittyneet tekniikat ja toimenpiteet. Turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet on otettava huomioon koko organisaation osalta ja jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työtiloja sekä työtapoja. Myös jo toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta on tarkkailtava. (Työturvallisuuslaki 2. § mom. 8.)

Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (Työturvallisuuslaki 2. § mom.9.)

Työturvallisuuslaissa sanotaan, että työntekijälle on annettava riittävät tiedot ja taidot työpaikan haitta- ja vaaratekijöitä. Näissä kaikissa on otettava huomioon työntekijän ammatillinen pätevyys sekä kokemus:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2. § mom.14.)

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu noudattaa työnantajan antamia määräyksiä ja toimintaohjeita sekä muutoinkin noudatettava työssään varovaisuutta, huolellisuutta ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuutta ja terveellisyyttä. Työntekijän kokemuksensa ja työnantajalta saamansa opastuksen avulla sekä ammattitaitonsa mukaisesti on myös huolehdittava olemassa olevin keinoin omasta kuin muiden turvallisuudesta ja terveydestä. (Työturvallisuuslaki 4. § mom. 18.)

Nuoreen työntekijään sovelletaan lakia nuoresta työntekijästä. Nuorella työntekijällä tarkoitetaan alle 18-vuotiasta. Työ ei saa vahingoittaa nuoren terveyttä tai kehitystä eikä haitata hänen koulunkäyntiään. Nuoren työn opastus ja työn valvonta on toteutettava erityisen hyvin. Tämän lain mukaan työnantajan on annettava opetusta, ohjausta ja henkilökohtaista opastusta nuorelle työntekijälle, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta. Työnantajan on otettava huomioon työpaikan työolot sekä työntekijän ikä ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet. (Laki nuoresta työntekijästä 2. § mom.10.)

Myös nuorelle hyvin toteutettu perehdyttäminen auttaa oppimaan työtehtävät nopeammin. Virheet, tapaturmat ja onnettomuudet vähenevät. Perehdyttäminen myös vähentää nuoren stressiä ja auttaa häntä pääsemään osaksi työyhteisöä. Myös työteho ja työn laatu paranevat, kun työntekijä tietää tehtävänsä ja vastuunsa. Nuorten perehdyttämisessä työnantajan on tärkeää huomioida työntekijän yksilölliset edellytykset. Nuoren osaaminen ja kokemus pitää selvittää, koska niiden perusteella määritellään perehdyttämisen kesto ja laajuus. (Työsuojelu, 2021.)

Nuorelle työntekijälle on kerrottava riittävän tarkasti, että hänen odotetaan:

- työnantajan antamia ohjeita ja työpaikan pelisääntöjä
- poistavan mahdollisuuksien mukaan työpaikan vikoja ja puutteellisuuksia ja ilmoittavan niistä työnantajalle
- käyttävän tarpeellisia henkilönsuojaimia ja työhön sopivaa vaatetusta
- käyttävän ohjeiden mukaisesti koneita ja laitteita.
- Nuori on perehdytettävä myös siihen, miten toimitaan häiriö- ja poikkeustilanteissa.
- On tärkeää antaa ohjeet myös tilanteisiin, joissa nuori voi kohdata epäasiallista käyttäytymistä.

(Työsuojelu, 2021.)

### **3.6.2 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä**

Yhteistoiminta lailla edistetään organisaation ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on tehdä yhteistyötä työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. Lakia sovelletaan yrityksissä, joiden työsuhteessa olevien työntekijöiden määrä on vähintään 20. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)



#### 4 HILJAINEN TIETO

Kupias ym. (2009, 116) sanoo hiljaisen tiedon siirtämisen olevan tiedon rakentamista eli konstruoimista. Tietoa itsessään ei voi siirtää vaan jokainen oppija tekee tiedon itse uudestaan. Tiedonkäsittelytapamme ovat yksilöllisiä koska aikaisemmat kokemukset ja osaaminen säätelevät mitä havaitsemme ja kuinka asiat ymmärrämme.

Myös mentorointi on keino siirtää hiljaista tietoa, joka tulkitaan vuoropuheluksi, keskusteluksi tai dialogiksi. Mentorointi on vastavuoroista ajatusten vaihtoa ja tiedon yhteistä rakentamista jossa osapuolet oppivat, voi olla kahdenkeskistä tai useamman henkilön välistä. (Huttunen ym. 2008, 203–231.)

Työt ja työtehtävät muuttuvat jatkuvasti ja pitää omaksua uusia taitoja sekä näkökulmia. Tänä päivänä oletetaan työntekijöiden olevan itseohjautuvia, tuloksellisia ja asiakaskeskeisiä. (Juuti ym. 2008, 230.)

Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja jakaminen on yhteistyötä ja vuorovaikutusta muiden kanssa. Tarkoittaen että pidempään olleet työntekijät huolehtivat työn kannalta keskeisimmät perehdyttämiseen liittyvät tiedot ja taidot, sekä huolehtivat uusien tulokkaiden pääsemisen mukaan työyhteisöön. (Wenger 1998, Moilanen ym. 2008, 240 mukaan.)

Se että tieto taito siirtyy, on usein kokeneimman työntekijän omasta aktiivisuudesta kiinni eikä työyhteisössä huomioida tätä tärkeää roolia ja siihen liittyviä asioita. Hiljainen tieto voi olla yksilön henkilökohtaista ja mielensisäistä prosessia, puhutaan myös organisaatioiden hiljaisesta tiedosta, joka käsittää yhteisöllisiä toimintatapoja sekä osaamista. (Toom ym. 2008, 52.)

Hiljainen tieto voidaan käsittää kyvykkyytenä ratkaista yllättäviä ja ongelmallisia tilanteita tarkoituksenmukaisella ja mielekkäällä tavalla. Olennaisinta on, miten ammattilainen pystyy samanaikaisesti pohtimaan meneillä olevaa tapahtumaa, vaikutuksia, sekä tulevaa niin että lopputulos on näiden kaikkien kannalta hyvä. Tällaisen tiedon opetteleminen ei tapahdu teoreettisesta kirjallisuudesta vaan oppimalla toiminnan ja omien kokemusten myötä. (Toom ym. 2008, 52.)

## 5 TIEDONHANKINNANMENETELMÄT

Tiedonhankkimismenetelmäksi valittiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. (Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja 2021.)

Kehittämisen ja tiedonhankinnan menetelminä käytettiin teema eli puolistrukturoituja haastatteluja, jotka toteutettiin Anttolanhovin liiketoiminnan johtajalle, vastaanoton vastuuhenkilölle sekä keittiön esihenkilölle toukokuun 2021 aikana. Haastateltavat oli valittu heidän asiantuntemuksensa ja työkokemuksensa perusteella. Tarkoituksena oli saada näkemys perehdytyksen nykytilasta, uusimmasta organisaatioon liittyvästä tiedosta ja mitä perehdyttämisessä haluttiin huomioida. Haastatteluiden tarkoituksena oli myös kerätä tietoa perehdytysoppaaseen eri osastoiden työntekijöiden kautta ja saada päivitetty tieto yhteisistä toimintatavoista. Haastatteluista on poimittu tutkimuksen kannalta vain oleellimmat asiat, jotka tulevat perehdytysoppaaseen.

### 5.1 Haastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruutapoja. Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat haastattelutyypin mukaan, pyrkimys on saada mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja. Haastattelutyyppejä ja -tapoja on useita ja haastatteluja voidaan jaotella eri perustein. Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, jossa kysymykset ovat täysin ennalta määrätty. Teema-haastattelussa on tyypillistä, että aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu. Avoin haastattelumuoto on kaikkein lähimpänä keskustelua, puhutaan myös syvähaastattelusta. (Hirsjärvi ym. 2010, 207–209.)

Vilkkaan (2021, 124) mukaan teemahaastattelua käytetään yleisimpänä haastattelumuotona ja siitä käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Tässä menetelmässä tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet ja teemat, joita halutaan käsitellä eikä käsittelyjärjestyksellä ole merkitystä tutkimus-haastattelun aikana. Vastaaja antaa kaikista teemoista oman kuvauksensa.

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on sen joustavuus ja haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollisuus säädellä. Vastauksia on mahdollisuus tulkita laajemmin kuin kyselylomakkeessa. Haastattelu valitaan usein, jos halutaan selventää saatavia vastauksia tai syventää saatavia tietoja. (Hirsijärvi ym. 2010, 204–205.)

## **5.2 Aineiston litterointi ja analyysi**

Litterointi on nauhoitetun puhemuotoisen aineiston puhtaaksi kirjoittamista. Aineisto kirjoitetaan yleensä tekstinkäsittelyohjelmalla, analysoimista ja hallitsemista helpottavaan muotoon. Puolistrukturoiduissa, tiettyihin asioihin tarkasti fokusoiduissa haastatteluissa voidaan toisinaan poimia haastatteluista vain tutkimuksen kannalta oleelliset kohdat. (Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja 2021)

Sisällönanalyysi koetaan laadullisen tutkimusmenetelmän metodina, missä esittää merkityssuhteita - ja kokonaisuuksia. Silloin tieto ei ole esitettävissä numeerisina tuloksina vaan sanallisina tulkintoina. (Vilkkä 2021, 163.)

## **6 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTUS**

### **6.1 Haastatteluiden tavoite ja toteutus**

Haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu, josta voidaan puhua myös puolistrukturoituna haastatteluna. Teemahaastattelu valittiin menetelmäksi, koska siinä pystyttiin poimimaan keskeisimmät aiheet ja teemat. Haastatteluiden tavoitteena oli kerätä tietoja perehdytysoppaaseen tulevista asioista; yhteisistä toimintatavoista, työsuhdeasioista, talon yleisistä asioista, ravintolan toimintatavoista, sekä käytännön ohjeistuksista.

Liiketoiminnanjohtajan haastattelulla haettiin vastauksia Anttolanhovin koko yrityksen yhteisiin toimintatapoihin, joita noudatetaan joka osastolla sekä yrityksen sisäisiin asioihin mm. koko Anttolanhovia koskeviin ohjeistuksiin. Vastaanoton työntekijän haastattelulla haettiin vastauksia yhteisiin toimintatapoihin, voimassa oleviin sopimuksiin, tuotteiden kirjauksiin, mitä he haluaisivat ravintolan työntekijöiden tietävän koko yrityksestä. Keittiömestarin eli ravintolan

esihenkilön haastattelulla haettiin vastauksia ravintolan toimintatapoihin ja työskentelyyn.

Haastattelupyynnöt laitoin jokaiselle tekstiviestillä tai kysyin suullisesti työpaikalla. Haastattelut toteutettiin toukokuun 2021 aikana vastaanoton työntekijälle, ravintolan esihenkilölle, sekä Anttolanhovin liiketoiminnanjohtajalle. Haastattelukutsu lähetettiin myös myyntipalvelun esimiehelle, joka ei päässyt paikalle. Haastatteluun valikoitui vastaanoton työntekijä, joka oli työkokemuksensa kannalta paras vastaamaan kysymyksiini myyntipalvelun esimiehen jälkeen. Aikatauluista johtuen liiketoiminnanjohtaja vastasi haastattelukysymyksiin sähköpostin välityksellä lomakkeella. Haastatteluihin valitut henkilöt ovat ammattinsa ja työkokemuksensa perusteella parhaimmat henkilöt vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.

Haastattelut toteutettiin Anttolanhovin ravintolan kabinetissa, koska siellä oli rauhallista eikä taustamelua ollut. Koska Anttolanhovin liiketoiminnanjohtaja vastasi kysymyksiin sähköpostin välityksellä, nauhoitettavia haastatteluja oli kaksi. Aloitin haastattelun kertomalla haastattelun tarkoituksen ja että haastattelu nauhoitetaan. Nauhoittamiseen käytettiin haastattelijan omaa puhelinta. Tämän jälkeen haastattelurungosta (liite2) katsoin sopivimmat kysymykset vastaanoton työntekijälle sekä keittiön esihenkilölle. Haastattelu eteni kysymysten mukaan, kuitenkin antaen haastateltavalle tilaa kertoa asioista omaan tahtiin. Vastaukset olivat kuitenkin ytimekkäitä ja tarkoituksenmukaisia niin itse haastatteluihin ei mennyt kauaa aikaa. Toinen haastattelu kesti 7 minuuttia, 14 sekuntia. Toinen haastattelu kesti 12 minuuttia, 8 sekuntia.

Haastattelut kirjoitettiin eli litteroitiin puhtaaksi Word-ohjelmalla, jonka jälkeen aineistosta poimittiin perehdytysoppaaseen tarvittava tieto. Litterointi aloitettiin kuuntelemalla haastattelu ensin kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen käytiin kysymys kysymykseltä läpi mihin oli saatu vastaus. Vastaukset kirjoitettiin kyseisen kysymyksen alle. Näin tehtiin molemmille haastatteluille.

Haastatteluiden teemana oli Anttolanhovin ravintolan perehdytysopas. Haastattelussa kysyttiin perehdytysoppaaseen tulevia asioita perehdytyksen näkökulmasta. Liiketoiminnanjohtajalta sain vastaukset kaikkiin esitettyihin teemoihin, joista sain poimittua tiedon liiketoiminnanjohtoa, työsuhdeasioita,

työvaatetusta, työturvallisuutta, työterveyttä, viestintäkanavia, työntekijöiden etuja sekä kokemuksia perehdytysoppaan käytöstä koskevista kysymyksistä. Liiketoiminnanjohtaja totesi käyttävänsä perehdytysopasta omassa työssään vastaanotossa ja että perehdytysoppaan pitää olla helposti saatavissa ja luettavissa.

Vastaanoton työntekijältä sain tiedot teemoihin koskien talon yhteisiä toimintatapoja ja käytänteitä, viestintäkanavia sisäisiä- sekä ulkoisia, työntekijöiden etuja, olemassa olevat sopimukset, maksutavat ja käytänteet, henkilökunnan edut. Perehdytysoppaassa toivottiin sisältävän kaikille yhteiset toimintatavat, pysyvä tieto, ajankohtainen tieto, yhteistyötahot, palvelut mitä myydään ja että siitä on helppo tarkistaa asioita. Perehdytysoppaan visuaalisuus nousi myös esille. Perehdytysoppaan tekemisen todettiin olevan hyvä projekti ja että tekee talolle hyvää.

Ravintolan esihenkilöltä sain vastaukset koskien ravintolan työsuhdeasioita, hänen toimenkuvaansa. Perehdytysoppaasta toivottiin visuaalista mistä löytyy yleiset asiat ajatellen, jos uusi työntekijä ei ole kantasuomalainen. Keittiöhenkilökunnan perehdyttämisestä keskusteltiin mutta todettiin että tähän perehdytysoppaaseen sitä ei laiteta kuin muutamalla sanalla. Perehdyttämisen esihenkilö totesi tapahtuvan edelleen pääsääntöisesti työntekijän opastuksella.

Perehdytysopasta tehdessäni analysoin perehdytysoppaaseen tulevaa materiaalia koko opinnäytetyön prosessin ajan. Mikä on Ravintolan perehdytysoppaaseen tärkein ja työntekemisen kannalta ajankohtaisin.

Analyysitapojen määrittely ei määräydy aina säännön mukaan. Tavallisesti ajatellaan, että analyysia tehdään kerätyn ja järjestetyn aineiston jälkeen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessissa vaan pitkin matkaa (Hirsijärvi ym. 2010, 222–223.)

## **6.2 Perehdytysoppaan laadinta**

Perehdytysoppaan tekeminen suunniteltiin alun perin kesäkuulle 2021, jolloin se saataisiin käyttöön kesätyöntekijöiden tullessa. Kesätyöntekijöiden

palkkaaminen näytti mahdottomalta, ja lomasesonki alkoi suurella volyyymilla. Aikataulullisista syistä oppaan rakentaminen alkoi vasta syys-lokakuussa. Valokuvaamiseen käytettiin Anttolanhovin kokousemännän työpuhelinta, joka todettiin työn nopeuttamisen ja kuvien laadun kannalta järkevimmäksi.

Haastatteluista poimittiin perehdytysoppaaseen keskeisimmät ohjeistukset. Perehdytysoppaan alussa käsitellään Anttolanhovin yleisiä asioita, jotka koskevat johtoa, organisaatiota, työsuhteasioita, eri viestintä- ja varauskanavia, henkilöstöetuja, työvaatetusta sekä asiakaspalvelua. Perehdytysoppaan alkuun laitettiin ohjeistukset edellä mainituista asioista.

Perehdytysoppaaseen valittiin ravintolatyön kannalta tärkeimpiä ohjeistuksia. Ravintolatyöntekijät vastaavat kaikista ravintolan, kotaravintolan, huviloiden sekä kokouksien varusteluista, järjestämisestä ja toteuttamisesta. Perehdytysoppaaseen valittiin kuvaukset kotaravintolan toimintamallista, valokuvia, ravintolan työvuorokohtaisesta työstä sekä miten kokoukset järjestetään. Kokousjärjestelyihin valittiin kuvat kokoustiloista sekä ohjeistukset kokousten järjestämisestä.

### **Kokoukset**

Perehdytysoppaan tekeminen aloitettiin valokuvien ottamisella, ensimmäisenä valokuvattiin huviloiden kokousjärjestelyt. Valokuvat siirrettiin Word pohjalle ja työohjeistukset kirjoitettiin kuvien alapuolelle. (Kuva 8).



Kuva 8. Valokuva perehdytysoppaasta (Komulainen, 2021)

Huvilakokouskahvitusten ja huvilaillallisten ohjeistukset valokuvattiin samaan aikaan. (Kuva 9).



Kuva 9. Valokuva huvilakattauksesta (Komulainen, 2021)

Muiden kokoustilojen kokousohjeistuksiin saatiin valokuvia aikaisemmin otetuista valokuvista. Kokousohjeistukset näihin päivitettiin vastaamaan

nykyhetkeä. Kokousjärjestelyiden ohjeistuksiin laitettiin kokousvarustelu, kahvitusten järjestäminen, muut tilaan liittyvät järjestelyt sekä kokousemännän rooli.

### **Ravintola**

Ravintolassa työskentelystä tehtiin ohjeistuksia valokuvaamalla ravintolan eri työvaiheita. Valokuvia otettiin kattamisesta, välineiden pesemisestä ja kiillottamisesta. Perehdytysoppaaseen kirjoitettiin ohjeistukset asiakkaan vastaanottamisesta sekä kuvaus ravintola-asiakkaan palvelupolusta. Ravintola-asiakkaan palvelupolku alkaa asiakkaan vastaanottamisella ja pöytään ohjaamisella. Asiakkaalta otetaan ruoka- ja juomatilaukset, kerrotaan ruokalistan erikoisannokset. Tehdään koko ajan lisämyyntiä, täytetään vesilasit ohi kulkiessa. Kysytään ruoan maistuvuudesta, hymyillen ja kohteliaasti. Kun asiakas pyytää laskun viedään se pöytään suklaan kanssa.

### **Kassajärjestelmä**

Kassajärjestelmään tulevat opastukset piti muuttaa kokonaan uuden varausjärjestelmän ja tämän myötä kassajärjestelmän uudelleen opettelu vuoksi. Ensin oli itse opeteltava järjestelmää ennen kuin pystyi opettamaan muita. Ensimmäisen koulutuskerran jälkeen lokakuun puolessa välissä järjestelmä otettiin heti käyttöön. Uuden kassaohjelman myötä, myös perehdytysoppaan laadinta hidastui.

Varaus- ja kassajärjestelmä vaihdettiin Hotellinx- järjestelmän pilvipalveluversioon Hotellinx cloudiin. Hotellinx cloud on pääsääntöisesti englanninkielinen ja toiminnoiltaan hyvin erilainen kuin aikaisempi Hotellinx- käyttöjärjestelmä. Perehdytysoppaaseen koottiin ohjeistukset käyttöjärjestelmän päävalikon mukaan ja sieltä tärkeimmät. Miten kirjaudutaan sisään, mistä löytyy tilausmääräykset. Pääpaino laitettiin kassajärjestelmään, point of sales valikkoon. Kassasta otettiin kuvakaappaukset ja ohjeistettiin vaihe vaiheelta. Kassajärjestelmän kuvakaappaukset otettiin yhden päivän aikana marraskuun alussa.

Kuvakaappaus kassajärjestelmän sisään kirjautumiseen. (Kuva 10.)





Eri maksutavat ja niiden päättäminen järjestelmään huomioitiin perehdytysoppaassa vastaanottovirkailijan haastattelussa ilmi tulleesta toiveesta päättää tietyt esim. *city in the box* lahjakortti jo ravintolassa. Perehdytysoppaassa ohjeistettiin tilityksen tekeminen alusta loppuun kuvakaappauksien avulla ja kuvan alle kerrottiin toimintatavat. Esimerkiksi ”*mene reports välilehdelle, ota alasvetovalikosta reports current user*”. Perehdytysoppaan ohjeistuksissa otettiin huomioon aamiaismäärän laskeminen sekä tilausmääräysten katsominen hotellinx cloud - järjestelmästä.

### **Tilaukset**

Tilauksia tekee vakituiset ravintolasalin työntekijät sekä ravintolan esihenkilö. Perehdytysoppaaseen laitettiin ohjeistukset viinitilauksen tekoon sekä tukkutilausten tekoon. Viinitilauksen tekemisestä otettiin kuvakaappaus vaihe vaiheelta ja kirjoitettiin kuvan alle ohjeistus.

- mene Vindirektin sivuille
- valitse ravintolavalikoima
- klikkaa tuotetta ja lisää tuote muistilistalle
- avaa muistilista
- mene kohtaan tee tilaus tästä
- merkitse valitsemiesi tuotteiden lukumäärä
- täytä yhteystiedot ja tee tilaus.

### **Muut tärkeät**

Perehdytysoppaan loppuun listattiin Anttolanhovin eri osastojen puhelinnumeroista ja työntekijöiden työpuhelinnumeroista. Joillakin työntekijöillä on omat työpuhelimet työvuoron aikana ja osa pitää asemansa vuoksi työpuhelimta koko ajan mukana. Perehdytysoppaan loppuun laitettiin myös yhteistyökumppaneiden ym. alennukset, jotka ravintolan työntekijöiden tulee tietää.

### **Perehdyttämisen tarkistuslista**

Perehdytysoppaan loppuun laitettiin työturvallisuuskeskuksen mukainen perehdyttämisen tarkistuslista. Sen käytettävyyttä osittain tai kokonaan otetaan perehdyttämiseen mukaan. Työturvallisuus ja siihen opastaminen on rajattu opinnäytteestä ulkopuolelle sen laajuuden vuoksi.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytysopas Anttolanhovin ravintolaan (liite 1), jota voidaan käyttää perehdyttämisen ja työnopastamisen tukena kun; tulee uusi työntekijä, tulee tuuraaja, perehdyttämiseen käytettävät resurssit ovat vähäiset tai joku sairastuu. Työturvallisuuskeskuksen mukaan (TTK) perehdyttämistä hyödyttää valmiin tukimateriaalin käyttö, joita ovat mm. käsikirjat, manuaalit tai opastusohjeet. (Ahokas& Mäkeläinen 2013.)

Perehdytysopas keskittyy ravintolassa työskentelyyn ja siihen liittyviin tukitoimintoihin mm. huvilatoimitukset, kotaravintolassa tapahtuvat ruokailut sekä kokoustoimintoihin. Kokoustoiminnot ovat ravintolan kannalta yksi suurimmista toimenkuvista. Perehdytysopas sisältää Anttolanhovin palvelut sekä yhteisiä toimintatapoja. Perehdytysoppaan voi antaa uudelle työntekijälle ensimmäisenä luettavaksi, siitä on helppo jatkaa työnkuvaan opastamista. Yritykseen ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee tehokkaammaksi ja nostaa työntekijän arvoa.

Hyvä perehdyttäminen käsittää erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat työssä aloittamista, tulokkaan osaamisen kehittämistä, varsinaisen opastuksen työtehtäviin, työympäristöön ja koko organisaatioon. Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä paljon jo perehdyttämisprosessin aikana. Hyötyjinä ovat työnantaja, koko työyhteisö, että tulokas itse. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Ravintolan perehdytysoppaaseen on tullut ravintolan sekä kokoustoimintojen käytännön työskentelystä toimintaohjeet enimmäkseen työkokemukseni ja saamani opastuksen pohjalta. Olen työskennellyt Anttolanhovin ravintolassa 14 vuotta, työskennellen tarjoilijan, kokousemännän, vastaanottovirkailijan sekä aamiaisenhoitajan työtehtävissä. Ajoittain olen työskennellyt myös myyntipalvelussa.

Wengerin (1998) mukaan, yhteisö, jossa pidempään olleet työntekijät huolehtivat työn kannalta keskeisimmät perehdyttämiseen liittyvät tiedot ja taidot, sekä huolehtivat uusien tulokkaiden pääsemisen mukaan työyhteisöön. (Moilanen 2008, 240).

Edellä mainittu hiljainen tieto on perustunut aikaisemmin suurimmalta osin Anttolanhovin ravintolan uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Perehdytysoppaan tarve kytkeytyy perehdyttämiseen tarvittavaan työkaluun ja konkreettiseen hyötyyn.

Jatkokehittämisen ideoina tulisi Anttolanhoviin suunnitella koko organisaation yhteinen perehdyttäminen. Kesätyöntekijöiden saapuessa yhteinen infotilaisuus, jossa käytäisiin läpi yrityksen toimintatavat, mitä heiltä odotetaan ja Anttolanhovilta yrityksenä odotetaan. Infotilaisuuden yhteydessä käytäisiin koko Anttolanhovin alue yhdessä kävellen ja tutustuen. Tämä lisäisi asiakasläh- töistä ajattelua, ja asiakaspalvelua kun tietää mitä on missäkin.

Se että tieto taito siirtyy, on usein kokeneimman työntekijän omasta aktiivisuudesta kiinni eikä työyhteisössä huomioida tätä tärkeää perehdyttäjän roolia ja siihen liittyviä asioita. Hiljainen tieto voi olla yksilön henkilökohtaista ja mielen- sisäistä prosessia, puhutaan myös organisaatioiden hiljaisesta tiedosta, joka käsittää yhteisöllisiä toimintatapoja sekä osaamista. (Toom ym. 2008, 52.)

Hiljainen tieto voidaan käsittää kyvykkyytenä ratkaista yllättäviä ja ongelmallisia tilanteita tarkoituksenmukaisella ja mielekkäällä tavalla. Olennaisinta on, miten ammattilainen pystyy samanaikaisesti pohtimaan meneillä olevaa tapahtumaa, vaikutuksia, sekä tulevaa niin, että lopputulos on näiden kaikkien kannalta hyvä. Tällaisen tiedon opetteleminen ei tapahdu teoreettisesta kirjalli- suudesta vaan oppimalla toiminnan ja omien kokemusten myötä. (Toom ym. 2008, 52.)

Perehdyttämistä voi ajatella myös digitaalisesti, nyt ja tulevaisuudessa. Pellinen (2019) toteaa digiperehdytyksen olevan perinteistä perehdytysvihkoa monipuolisempaa. Kiinnostavuutta tuo videot, äänitiedostot ja tehtävät, kiinnosta- vaan perehdytykseen keskitytään paremmin. Videot esim. työkavereista tai asiakkaista tekevät yrityksestä tutumman ja viestivät tehokkaammin. Pereh- dyttämisen voi tehdä jo ennen työn alkamista, vaikka omalla kännykällä missä vain.

Perehdyttämistä kannattaa jatkokehittää tekemällä siitä enemmän digitaalista, Anttolanhovin esittelyvideot, ympäristöstä kuin työntekijöistäkin voisi lähettää tulevalle työntekijälle ennen työn alkamista. Samalla perehdyttämistä voisi tarkistella jo etukäteen.

Jäntti ja Vuorela (2021) totesivat opinnäytetyössään videoiden olevan toimiva apuväline perehdytykseen sekä työnopastukseen. Ravintola Rosson työntekijöille suunnatun kyselyn perusteella työntekijät halusivat videoita myös jatkossa. Perinteiset menetelmät ovat tarpeen mutta digitaalisuus tuo mahdollisuuksia perehdyttämiseen työelämän jatkuvassa muutoksessa.

Perehdytysoppaan päivittämisestä tulee keskustella ravintolan esihenkilön kanssa, kehittäessään toimintaa hän voi samalla päivittää perehdytysopasta, tai nimetä siihen soveltuvan henkilön. Perehdyttäminen ja työnopastus on viime kädessä esihenkilön ja talon johdon vastuulla.

Perehdytysoppaan tekeminen ravintolaan tuli Anttolanhovin johdon pyynnöstä, koska vastaanoton työntekijöillä työnopastuksen opas oli jo olemassa. Perehdytysopas tulee tarpeeseen ja sen puuttumisen merkitys huomattiin omassa työvuorossa, sekä kollegoiden kanssa työtä tehdessä. Perehdytysoppaan aloittaminen siirtyi monta kertaa johtuen omista aikatauluista.

Opinnäytetyön luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan mitata haastatteluiden ajan, paikan ja olosuhteiden kuvailemisen perusteella. Haastatteluiden tuloksia voidaan tarkastella litteroinnin perusteella. Perehdytysoppaan laatimista on kuvattu sanoin sekä kuvilla prosessista. Vaikka perehdytysopasta ei voi julkaista on tähän liitetty (liite1) sisällysluettelo tekemästani perehdytysoppaasta.

Yhteistyö työelämäohjaajani sekä Anttolanhovin kanssa sujui hyvin, sain itse päättää aikatauluista ja työmenetelmistä. Yrityksen johto tuki työtäni koko perehdytysoppaan laatimisen aikana ja uskovat perehdytysoppaasta olevan hyötyä koko yritykselle. Opinnäytetyön tekemisen aloittaisin aikaisemmin, jos prosessi alkaisi alusta. Perehdytysoppaan tekemiseen sekä raportin kirjoittamiseen menee paljon aikaa sekä tulee muuttuvia tekijöitä matkan aikana.

## LÄHTEET

Anttolanhovi.WWW-dokumentti. Päivitetty 2021. Saatavissa: [www.anttolanhovi.fi](http://www.anttolanhovi.fi) [viitattu 20.4.2021].

Anttolanhovi. 2021. Kuvakaappaus Anttolanhovi perehdytysopaasta. [viitattu 16.11.2021].

Ahokas, L. Mäkeläinen, J. 2013. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_ty-onopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_ty-onopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua) [viitattu 17.10.2021].

Eklund, A. 2021.Tervetuloa meille!. 2.painos. Vantaa: Grano oy.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus -ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Tammi.

Ikonen, P. 2021. Vastaanottovirkailija. Haastattelu 26.5.2021. Mikler oy.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6., uudistettu painos. E- kirja. Helsinki. Kauppakamari. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.4.2021].

Kaitainen, J. 2021. Liiketoiminnanjohtaja. Sähköpostiviesti.1.6.2021. Mikler oy.

Komulainen, S. 2021. Valokuva Anttolanhovin perehdytysopaasta. [viitattu 16.11.2021].

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

Kasvatus-, koulutus- ja tutkimusalan työsuojelu.2020.Työturvallisuuskeskus.WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.ttk.fi/files/7419/Kasvatus\\_koulutus\\_ja\\_tutkimusalan\\_tyosuojelu\\_202002.pdf](http://www.ttk.fi/files/7419/Kasvatus_koulutus_ja_tutkimusalan_tyosuojelu_202002.pdf) [viitattu 16.11.2021].

Kammeyer-Mueller J, Wanberg C, Rubenstein A, Song Z. Support, Undermining, and Newcomer Socialization: Fitting in During the First 90 Days. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://carlsonschool.umn.edu/sites/carlsonschool.umn.edu/files/2018-10/kammeyer-mueller\\_wanberg\\_rubenstein\\_and\\_song\\_2013\\_support\\_undermining\\_and\\_newcomer\\_socialization\\_0.pdf](https://carlsonschool.umn.edu/sites/carlsonschool.umn.edu/files/2018-10/kammeyer-mueller_wanberg_rubenstein_and_song_2013_support_undermining_and_newcomer_socialization_0.pdf) [viitattu 4.11.2021].

Laki yhteistoiminnasta työpaikalla 30.3.2007/334

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998

Liski M., Horn S., Villanen M, 2007. Hyvä perehdytys -opas. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - OR-BITS.In: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaalia, osa 4, Lahden ammattikorkeakoulu. Saata-  
vissa: [URN:ISBN:978-951-827-046-4](http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-046-4) [viitattu 22.4.2021].

Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja 2021. Tampereen yliopisto. Saatavissa: [www.fsd.tuni.fi](http://www.fsd.tuni.fi) [viitattu 22.4.2021].

Palvelualojen ammattiliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty: 30.12.2020. Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html> [viitattu 4.11.2021].

Pellinen, J. 2019. Digiperehdytykset-kiinnostavampi ja joustavampi tapa perehdyttää. Blogi. Ei päivitystietoa. saatavissa: <https://www.vuolearning.com/fi/blog/digiperehdytykset> [viitattu 22.11.2021].

Petri, J. Vuorela, L. 2021. Digitaalinen perehdyttäminen Ravintola Rosso Varkaus. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Matkailu- ja ravitsemisala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202105057077> [viitattu 22.11.2021].

Toom, A., Onnismaa, J., Kajanto, A. 2008. Hiljainen tieto. 1–2 painos. Gummeruksen kirjapaino oy. Kansainvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Tervarumpu. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://tervarumpu.fi/fi\\_FI/tentsile-experience-camps/tentsile-omaksi](https://tervarumpu.fi/fi_FI/tentsile-experience-camps/tentsile-omaksi) [viitattu 16.11.2021].

Työsuojelu.2021.WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija> [viitattu 4.11.2021].

Ukkonen, A. 2021. Ravintolan esihenkilö. Haastattelu 26.5.2021. Mikler oy

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sisällys	
Tervetuloa meille.....	2
Yleistä .....	3
Ravintolan työvaatetus.....	3
Työvuorot.....	3
Sairauspoissaolot.....	4
Huolto.....	4
Viestintä ja varauskanavat.....	4
Henkilöstöedut .....	4
Anttolanhovin majoitus ja palvelut.....	5
Majoitus .....	5
Huvilat.....	6
Halla Nature Spa.....	7
Saunat ja altaat.....	7
Aktiviteetit.....	7
Ravintola .....	8
Kotaravintola.....	14
Pientoimittajat.....	16
Kassajärjestelmä.....	17
Kassan avaaminen .....	18
Kassan käyttö .....	21
Tilitys.....	31
Tilausmääräykset.....	34
Tuotteiden luominen .....	35
Aamiaismäärien tarkastaminen.....	38
Kokoukset.....	40
Halla/huvilakokoukset.....	44
Viinitilaus Vindirekt .....	50
Kespron tilaukset.....	53
Yhteystietoja .....	54
Alennukset.....	54
Perehdyttämisen tarkistuslista.....	55



## HAASTATTELURUNKO

1. Ketkä yrityksen omistavat?
2. Ketä yrityksen organisaatioon kuuluu, johto, ketkä ovat esimiehiä?
3. Onko yrityksellä palvelu/asiakaslupausta? Mikä se on?
4. Mikä on yrityksen toiminta-ajatus, konsepti sekä asiakaskunta?
5. Yrityksen yhteistoiminta, työsuojeluorganisaatio sekä - henkilöt?
6. Minkälaisia yhteisiä toimintatapoja on yrityksessä?
  - arvot
  - henkilöstöön kohdistuvat arvot
  - työasut
  - käyttäytyminen
  - ulkoinen olemus (korut tms)
  - asiakaspalvelu ja myyntityö
  - vaitiolovelvollisuus
  - työntekijän täsmällisyys ja mahdolliset sanktiot
7. keneltä saa tai pyydetään avaimet?
8. Minkälaisia työvuoroja on?
9. Kuka tekee työvuorolistat?
10. Lähin esimies, jolta ensisijaisesti kysytään?
11. Kuka tekee työsopimukset ja kenen kanssa sovitaan palkka-asiat?
12. Sairauspoissaolojen ilmoittaminen, kenelle ensisijaisesti?
13. Kuka hoitaa työturvallisuusasiat?
14. Missä on työterveyshuolto ja mitä siihen kuuluu?
15. Muiden työntekijöiden työnkuvat?
16. Minkälaisia viestintävälineitä yritys käyttää? sisäinen viestintä sekä ulospäin suuntautuva viestintä.
17. Mikä TES käytössä?
18. Minkälaisia harrastus- ja virkistysmahdollisuuksia on työntekijöille?
19. Onko muita mahdollisia henkilöstöetuja?
20. Onko perehdytyskansiosta hyötyä yritykselle/työntekijälle?
21. Minkälaista hyötyä koet perehdytyskansiosta olevan? Kerro omin sanoin.
22. Koetko perehdytyskansiosta olevan hyötyä jokapäiväisessä työssä?
23. Minkälainen on sinusta hyvä perehdytyskansio?
24. Vapaa sana.