



jamk

Perehdytysopas Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintola Verantaan

Elina Anttonen

Opinnäytetyö, restonomi AMK
Toukokuu 2024
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Anttonen, Elina

Perehdytysopas Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintola Verantaan

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2024, 73 sivua.

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiannon kehityskohteet perehdyttämisestä sekä tarpeet, kun tehdään uusi perehdytysopas. Tarkoituksena oli tehdä toimeksiannolle perehdytysopas, minkä ohella haluttiin tutkia työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia nykyisen perehdytyksen laadusta sekä sisällöllisistä tarpeista. Aamiaissalin työntekijöiden perehdytyksessä oli koettu aiemmin erilaisia ongelmia, mitä haluttiin tutkia tarkemmin tutkimuksella.

Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus sekä toteutustapana toimintatutkimus ja tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksessa aineistonkeruu tapahtui ryhmähaastattelulla, joka toteutettiin huhtikuussa 2024. Haastattelussa oli mukana kolme työntekijää toimeksiannon aamiaisravintolan salin työntekijöistä. Aineistoa kerättiin myös teoriaviitekehukseen erilaisista kirjallisista lähteistä.

Tuloksina ilmeni erilaiset tarpeet aamiaissalin työn kehittämiseen. Työtehtävien perusteellinen opettelu riittävän ajoissa koettiin kriittiseksi pisteeksi perehdyttämisessä. Tuloksista ilmeni myös asemanjaon tärkeys ja tarve työtehtäväkorttien muodostamiseen työntekijöille. Perehdytysoppaan sisältöä ajatellen esille nousi ajankohtaisen informaation tärkeys ja tietosuojaan huomiointi.

Johtopäätöksinä koettiin, että perehdytysoppaasta tuli kattava ja informatiivinen. Tutkimustuloksia hyödynnettiin heti uuden perehdytysoppaan luomiseen. Sisältö muodostui myös työntekijöiden palautteen avulla koko opinnäytetyöprojektin ajan. Perehdytystä tulisi seurata ja laadun muutosta tulisi mitata uuden oppaan myötä. Tämän lisäksi perehdytysopasta olisi tärkeä päivittää säännöllisesti tarpeen mukaan. Aamiaissalin perehdytystä voidaan tutkia myöhemmin tämän tutkimuksen pohjalta tarkemmin, jos työssä ilmenee edelleen samankaltaisia haasteita.

Avainsanat (asiasanat)

Perehdytys, perehdyttäminen, perehdyttäjä, työnopastus, henkilöstöjohtaminen, asiakaspalvelu, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, toimintatutkimus, palveluala, ravintola-ala

Muut tiedot

Liitteenä perehdytysopas, 36 sivua.

Anttonen, Elina

An introduction guide to Original Sokos Hotel Arina's breakfast restaurant Veranta

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2024, 73 pages.

Degree Programme in Service Business. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The aim of the thesis was to find out the development areas of the assignment as well as the needs when a new orientation guide is made. The purpose was to make an induction guide for the assignment, in addition to which the employees wanted to examine their opinions and thoughts on the quality of the current induction and their content needs. Various problems had previously been experienced in the orientation of the breakfast staff, which was wanted to be studied in more detail by means of research.

The research method was qualitative research, and the method of implementation was action research and research development. In the study, the data collection took place with a group interview, which was carried out in April 2024. The interview involved three employees from the staff of the assignment breakfast restaurant hall. The material was also collected into a theoretical framework from various literary sources.

The results showed different needs for developing the work of the breakfast room. Thorough learning of work tasks in good time was seen as a critical point in induction. The results also showed the importance of station allocation and the need to form job cards for employees. Considering the contents of the introduction guide, the importance of topical information and attention to data protection emerged.

As a conclusion, it was felt that the orientation guide became comprehensive and informative. The research results were immediately utilized to create a new orientation guide. The content was also formed through employee feedback throughout the thesis project. The introduction should be followed and the change in quality should be measured with the new guide. In addition, it would be important to update the orientation guide regularly as needed. Breakfast staff's orientation can be studied in more detail later on the basis of this study if similar challenges remain in the work.

Keywords/tags (subjects)

Induction, orientation, mentor, job guidance, human resource management, customer service, customer experience, customer orientation, operations research, service industry, restaurant industry

Miscellaneous

Orientation guide attached, 36 pages.

Sisältö

1	Johdanto	3
1.1	Tausta ja tavoitteet	3
1.2	Original Sokos Hotel Arina	4
2	Työntekijöiden perehdytys	5
2.1	Perehdytyksen merkitys.....	6
2.2	Työntekijöistä huolehtiminen ja työturvallisuus.....	6
2.3	Perehdytysprosessi	7
2.4	Perehdyttäjän valinta	8
2.5	Perehdytyksen toteutus	9
3	Henkilöstöjohtaminen palvelualalla	11
3.1	Asiakaspalvelu ja -kokemus.....	11
3.2	Työn piirteet ravintola-alalla	13
3.3	Asiakaslähtöisyyden huomioiminen henkilöstöjohtamisessa	14
4	Tutkimuksen toteutus.....	16
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat	17
4.1.1	Tutkimusmenetelmä.....	17
4.1.2	Suunnittelu ja tutkimuskysymykset.....	18
4.2	Aineistonkeruu ja -analyysi	18
4.2.1	Aineistonkeruumenetelmä ja rajaus	18
4.2.2	Aineiston analyysivaiheet	19
5	Tutkimustulokset.....	21
5.1	Relevanssi tieto, informaation hallinta ja tiedonjako	21
5.2	Tasapainoinen, tuottava ja tehokas työympäristö	22
5.3	Perehdytyksen resurssit, tiedon omaksuminen ja työn suoritus.....	24
6	Perehdytysoppaan luominen	25
6.1	Suunnittelu	25
6.2	Aineiston kerääminen	26
6.3	Perehdytysoppaan viimeistely	26
7	Pohdinta.....	27
7.1	Tulosten peilaaminen tietoperustaan.....	27
7.2	Johtopäätökset.....	30

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	31
7.4 Jatkokehitysideoita.....	33
Lähteet	34
Liitteet	36
Liite 1. Haastattelurunko.....	36
Liite 2. Perehdytysopas Original Sokos Hotel Arian aamiaisravintola Verantaan	37
 Kuviot	
Kuvio 1. Seurannan sykli perehdytyksessä.	10
Kuvio 2. Asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen ero.....	13
Kuvio 3. Asiakaslähtöiset ulottuvuudet perehdyttämisessä.....	15
Kuvio 4. Työhyvinvoinnin välittyminen asiakkaille.	16
 Taulukot	
Taulukko 1. Esimerkki tehdystä aineiston sisällönanalyysistä	20

1 Johdanto

1.1 Tausta ja tavoitteet

Työelämän nykyaikaisuus vaatii huolellista suunnittelua perehdytykseen. Eklundin (2018), mukaan nykyään tulisi pohtia sitä, mitä perehdyttämällä oikein tavoitellaan. Tänä päivänä työympäristössä on yleistymässä muitakin, kuin perinteisiä, kokoaikaisia ja vakituisia työsuhteita. Tämän takia perehdytyksen suunnittelussa, kuten tavoitteiden määrittelemisessä tulisi huomioida räätälöidysti olennaisimmat asiat, mitä työntekijän tulisi oppia. (Eklund 2018, 26–27.) Opinnäytetyössä tehdään toimeksiantajalle uusi perehdytysopas, minkä vuoksi isomassa merkityksessä tutkitaan perehdytystä. Perehdytyksen ohella tarkastellaan myös asiakaspalvelua ja asiakaskokemusta sekä sitä, miten palvelualan, tarkemmin ravintola-alan henkilöstöä tulisi johtaa. Toimeksiantajana on Original Sokos Hotel Arina Oulussa ja perehdytysopas tehdään hotellin aamiaisravintola Verantaan, ravintolan salin työntekijöille.

Tutkimuksen aihe tuli esiin aidosta kehittämistarpeesta. Original Sokos Hotel Arinan aamiaisella on ollut jo pitkään tarvetta perehdytyskansion luomiselle, koska sellaista ei ole tällä hetkellä käytössä. Kehittämisen tarve tuli lisäksi esille aamiaisravintolan salin työtehtävien järjeistämisen osalta. Aamiaissalin työskentelyssä on koettu ongelmia, mitkä vaikuttavat työn sujuvuuteen. Aamiaisravintolan keittiöllä ei ole kohdattu samankaltaisia ongelmia, minkä takia rajausta osoittautui vielä vahvemmin salityöskentelyn kehittämiseen.

Johdonmukaisella perehdyttämistavalla on moniulotteisia vaikutuksia, sillä työntekijöiden tyytyväisyys ja säilyvyys pysyvät huipussaan yhtenäisellä perehdytyksellä. Liiketoiminnan kannalta toimiva perehdytystapa vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen sekä sen kautta taas työntekijöiden pysyvyyteen. (Donoghue 2018.) Perehdytyksen toimivuutta ja tehokkuutta haluttiin kehittää, jotta työ olisi laadukkaampaa. Uudet työntekijät saattaisivat myös omaksua työtehtävät nopeammin ja huolettomammin, kun on olemassa selkeät ohjeet.

Perehdytyksen ja aamiaissalin työn tutkimiseen oli hyvät lähtökohdat, sillä aiheeseen on jo tutustuttu aamiaisravintolassa työskennellessä. Palveluliiketoiminnan opinnot vahvistuu teoreettista viitekehystä käsitellessä, kun tutkitaan perehdytystä ja henkilöstöjohtamista ravintola-alalla. Teorian tutkiminen puolestaan vahvistaa opinnäytetyöntekijän tuntemusta alan käsitteitä kohtaan ja tärkeiden asioiden mukaan lukemista perehdytysoppaaseen. Opinnäytetyöntekijällä on myös hyvät lähtökohdat ammatilliseen kehittymiseen tämän työn ja opintojen jälkeen.

Tutkimusongelmaksi toimeksiannossa nousi esiin salin työntekijöiden rooli, vastuu, työnjako ja osaaminen. Pyrittiin selvittämään, miten salin työtehtävät saisi järkeistettyä parhaiten niin, että työtehtävät olisivat työntekijöille tarpeeksi selvät. Perehdytyksestä halutaan tehdä sujuvampaa niin työntekijälle, kuin työnantajallekin. Tarkoituksena oli myös saada kerättyä perehdyttämiseen tarvittavaa tietoa yhteen paikkaan, mistä ne on helppo löytää eli perehdytyskansioon.

Työn tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tutkimus ja toteutustapana tutkimuksellinen kehittämistyö sekä toimintatutkimus. Aamiaissalin työntekijöitä haastateltiin perehdytyskansioon liittyvistä aiheista. Mitä perehdytyksessä tulisi nykyään huomioida, ja mitä perehdytyskansiossa tulisi olla? Mitkä ovat ne asiat, jotka vaikuttavat työntekijöiden perehtymiseen ja sen kautta työn onnistumiseen? Näihin kulmakysymyksiin pyrittiin etsimään vastauksia haastattelulla.

1.2 Original Sokos Hotel Arina

Original Sokos Hotel Arina on toimeksiantajana tälle työlle, ja hotellin sisältä keskitymme tässä opinnäytetyössä hotellin aamiaisravintolaan. Perehdytysopas tehdään hotellin aamiaisravintolan salin työntekijöille. Hotelli Arina rakennettiin vuonna 1938 Pakkahuoneenkadulle Ouluun ja kyseinen hotelli on edelleen pystyssä samalla paikalla (Original Sokos Hotel Arina: Historia n.d.). Hotelli kuuluu Sokos Hotels -ketjuun ja siten myös S-ryhmään sekä paikallisesti ja nimensä mukaisesti hotelli kuuluu myös Osuuskauppa Arinaan.

Sokos Hotels- ketjulla on 47 hotellia, joista yksi sijaitsee Tallinnassa ja muut Suomessa. Ketjulla on neljä hyvin erityyppistä hotellimuotoa: Original, Break, Solo ja Heymo. Kaikkia näitä hotellityyppejä yhdistää Sokos Hotellien tärkeä tehtävä eli onnellistaminen. (Tietoa meistä n.d.) Onnellistamisella

pyritään siihen, että hotellivieraiden odotuksia voitaisiin ylittää, minkä avulla saataisiin heistä onnellisempia. Sillä halutaan jättää positiivinen jälki asiakkaaseen vierailun aikana ja saada heidät rakastumaan hotelleihin. Onnellistaminen on Sokos Hotelleissa tärkeä osa työtä, koska se antaa myös syvemmän merkityksen työhön. (Onnellistaminen n.d.)

2 Työntekijöiden perehdytys

Opinnäytetyön tiedonhankinnassa käytettiin pääasiassa Janet Finna -verkkokirjastoa. Kyseisestä verkkokirjastosta on haettu erilaisten hakusanojen avulla lähdeaineistoa. Hakusanoina käytettiin muun muassa seuraavia käsitteitä: perehdytys, perehdyttäminen, henkilöstöjohtaminen, asiakaspalvelu ja palveluala. Tämän lisäksi käytettiin hakukonetta, jossa käytettiin osittain samoja hakusanoja. Opinnäytetyössä käytettiin vain verkkoaineistoja, jotka olivat suurimmaksi osaksi e-kirjoja. Muutama lähde löydettiin Google -hakukoneen avulla, mutta tällöin pyrittiin kiinnittämään enemmän huomiota lähteiden luotettavuuteen ja lähdekriittisyyteen.

Perehdytystä voidaan ryhtyä tutkimaan monesta näkökulmasta ja eri käsitteiden kautta. Keskeisiksi käsitteiksi tässä luvussa nousee perehdytyksen merkitys, työturvallisuus, perehdytysprosessi ja perehdytyksen toteutus sekä -tehokkuus. Mitä perehdytysuunnitelmassa tulisi huomioida? Millä tavoin hyvä perehdytys luodaan ja miten perehdytyksen onnistumista voidaan seurata ja arvioida?

Tutkitaan olennaisia osia perehdytyksen käsitteestä eli työturvallisuuden lainsäädäntöä ja työntekijöiden huolehtimista. Tutkitaan myös, millainen on hyvä perehdyttäjä, ja millä perusteilla perehdyttäjä tulisi valita. Perehdytystä on aiheellista tutkia tämän opinnäytetyön pohjalle, sillä perehdytystä tutkiessa sekä perehdytysopasta tehdessä on tarpeellista tietää, mistä kaikesta perehdytys koostuu ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon.

2.1 Perehdytyksen merkitys

Eklundin (2018) mukaan perehdyttämisen merkitys korostuu työntekijöiden ja työnantajan välisessä vuorovaikutuksessa. Työntekijälle hyvä perehdyttäminen on avain uuden oppimiseen, sopeutumiseen ja kehittymiseen. Toimiva perehdytys mahdollistaa myös organisaatiolle hyvän työnantajaimagon sekä vahvan kilpailuaseman. (Eklund 2018, 23.) Perusteellisella perehdyttämällä tuetaan työhyvinvointia ja saadaan uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi sekä osaksi uutta työyhteisöä (Juuti & Vuorela 2015, 166). Perehdyttäminen on myös vanhoille työntekijöille yhtä tärkeää. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tilanteiden, turvallisuuden, työtehtävien ja -menetelmien muuttuminen. Perehdyttäminen on näin ollen osana työntekijöiden jatkuvaa kehittämistä koko uran ajan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Sullivan (2015) toteaa, kuinka työntekijän kohonnut osaaminen ja taito sekä tunteet ovat yhteydessä tehokkaaseen perehdyttämiseen. Perehdytyksellä on iso vaikutus myös työntekijöiden pysyvyyteen, minkä takia ensimmäinen perehdytyspäivä tulisi koostua erilaisista aktiviteeteista työtehtäviin eikä ainoastaan materiaalien tutkimisesta. Sitoutuminen voi tapahtua, kun työntekijöillä on järkevästi koottu ja energinen perehdytys. (Sullivan 2015.)

Hyväntasoinen perehdytysohjelma kuluttaa pakostakin yrityksen aikaa, mutta samalla sillä voidaan tuoda positiivista vaikutusta perehdytettävän tunnetilaan, sillä hyvin voiva ja yritykseen sitoutunut työntekijä tuottaa tulosta nopeammin. Työturvallisuusriskien ja virheiden mahdollisuus on myös epätodennäköisempää, kun työntekijä on perehdytetty perusteellisesti. (Joki 2021, 85–86.) Perehdytyksen merkitys korostuu hyvin työturvallisuuden puitteissakin, mitä tarkastelemme seuraavaksi.

2.2 Työntekijöistä huolehtiminen ja työturvallisuus

Työnantaja on useammalla tasolla velvollinen huolehtimaan työntekijöiden hyvinvoinnista ja suorittamaan olennaisia ja välttämättömiä toimenpiteitä työturvallisuuden toteutumiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002). Työturvallisuuslaki tavoittelee kuitenkin isommassa mittakaavassa kaikenlaisien työtapaturmien, kuormien ja muiden vaarojen ehkäisyä. Uhkien ehkäisyn ohella tulisi muistaa

myös se, että työturvallisuuslailla pyritään samalla sitomaan työsuojelutoiminta jokapäiväisen johtamisen yhteyteen, jotta huolehtimisvelvollisuuden toteutuminen olisi mahdollisimman tehokasta ja ennakoivaa. (Autio 2022, 16–17.)

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä saa tarvittavat tiedot työpaikan työturvallisuusriskeistä ja -tekijöistä. Tämän lisäksi työntekijöille on annettava yksilöllisesti opastusta näihin vaaratekijöihin liittyen riippuen siitä, minkälainen työkokemus ja -osaaminen työntekijällä on. (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Toisin sanoen, hyvin perehdytetty työntekijä altistuu pienemmälle määrälle riskejä. Saloheimo (2016) kertoo, että työturvallisuuden keskuudessa ei pidä sivuuttaa työntekijöiden velvollisuutta huolehtia työturvallisuuden toteutumisesta, vaikka huolehtimisvelvollisuus onkin ensikädessä työnantajan vastuulla. On kuitenkin huomioitava, että työnantajan vastuu ei kevenny eikä siirry työntekijöiden taakaksi, vaikka työntekijöilläkin on velvollisuuksia. (Saloheimo 2016, 119–120.) Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee, kuinka työntekijän tulee noudattaa määräyksiä ja ohjeita, joita työnantaja on jakanut. Lisätään myös, että työntekijän on oltava huolellinen ja varovainen sekä vaalia siisteyttä ja järjestystä ylläpitääkseen turvallisuutta. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työntekijöiden perusteellisen perehdyttämisen lisäksi voidaan ajatella myös hyvinvoinnin olevan yhteydessä työturvallisuuteen. Tätä voidaan ajatella esimerkiksi työn fyysisen kuormittavuuden ja ergonomian kannalta. Työntekijän tuntiessa ergonomisen työn edellytykset ja kuormituksen esiintymisen, voi tämä ennaltaehkäistä esimerkiksi työtapaturmien syntymistä.

2.3 Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessi ja perehdytyksen sisällön muodostuminen alkaa suunnitteluvaiheesta. Eklund (2018) esittelee, kuinka perehdytysprosessin käynnistämisessä tehdään selkeä perehdytys suunnitelma, joka tukee hyvin organisaation yhteisiä tavoitteita. Perehdytys suunnitelmassa pyritään määrittelemään ja ymmärtämään se, että kuka tai ketkä ovat vastuussa tietyistä asioista sekä se, milloin ja missä järjestyksessä näiden asioiden on tarkoitus tapahtua. Tämän ohella on tärkeää määrittellä, kenelle nämä asiat opetetaan eli yksilöidään perehdytystä. (Eklund 2018, 72–74.)

Juuti ja Vuorela (2015) lisäävät, että suunnitelman tulisi viestiä siitä, kuka vastaanottaa ja esittelee uuden työntekijän työyhteisöön. Lisäksi perehdytysuunnitelmassa tulisi kuvata tavat, joilla uusi työntekijä saa tietoa koko organisaatiosta ja tarkemmin eri yksiköistä sekä niiden työskentelyta-voista ja toiminnasta. (Juuti & Vuorela 2015, 166.) Perehdytysprosessissa perehdytyksen sisältö olisi myös hyvä hahmottaa jollain tasolla. Sisältö tulisi olla selkeästi jaoteltu pienempiin osiin, jotta se olisi helppo ymmärtää. Jaotteleamalla kokonaisuus pienemmiksi paloiksi, voidaan sisältöä käyttää myös yksittäisiin tarkoituksiin. (Eklund 2018, 89–90.)

2.4 Perehdyttäjän valinta

Perehdytyksen suunnittelussa ja sen toteutusta ajatellessa lähdetään pohtimaan perehdytyksen toteuttajaa. Kuka voidaan nimetä perehdyttäjäksi? Eklundin (2018) mukaan henkilö, joka on yleisvastuussa perehdytyksestä, on esihenkilö. Tästä huolimatta perehdyttäjäksi voidaan valita myös joku muu, kuin oma esihenkilö. (Eklund 2018, 138.)

Joki (2021) toteaa, että perehdyttäjän valinta on merkityksellinen asia, kun työntekijöille halutaan osaava perehdyttäjä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että perehdyttäjän tulisi välttämättä olla talossa pitkään työskennellyt osaaja. Perehdyttäjän valinnassa on ensinnäkin hyvä huomioida halukkuus tähän tehtävään, sillä mielenkiinto vaikuttaa perehdytyksen onnistumiseen sekä siihen, miten perehdytettävä tuntee itsensä toivotuksi työhön. Perehdyttäjä voikin näin ollen olla henkilö, joka ei ole kauaa ollut kyseisessä paikassa töissä, jolloin hänellä voi olla tuoreessa muistissa oma perehtyminen. (Joki 2021, 88–89.) Ahokas ja Mäkeläinen (2013) muistuttavat, että jakaessa vastuuta eri työtehtävien opettamiseen, tulisi kuitenkin muistaa esihenkilöiden ensisijainen vastuu perehdyttämisestä.

Perehdyttäjän ei tarvitse aina olla vain yksi henkilö ja roolia voi myös kierrättää. Tällainen tapa palvelee hyvin varsinkin esihenkilöä työkuorman vähentämisellä. Perehdyttäjiä voi olla useampi henkilö, riippumatta siitä, opettavatko he yhteen -vai useampaan työtehtävään. Tässä kannattaakin miettiä se, miten vastuu jaetaan perehdyttämisessä, jos perehdyttäjiä on useampi. On myös tärkeää huomioida resurssien riittävyys. Työntekijä pääsee tutustumaan laajemmin työyhteisöön, jos

perehdyttämässä on useampi henkilö, mikä edesauttaa sosiaalista sopeutumista. (Eklund 2018, 138–139.)

Onko jompikumpi sitten huomattavasti parempi, yksi vai useampi perehdyttäjä? Molemmissa on positiiviset ja negatiiviset puolensa. Ottaen esimerkiksi ravintolassa työskentelyn, uusi työntekijä voi tuntea perehdytyksen hieman sekavaksi useamman henkilön esittäessä eri tapoja ja järjestystä työtehtäviin. Lisäksi voi tuntua turvalliselta, jos saa tukeutua tiettyyn henkilöön alussa, mutta tulevaisuutta ja työyhteisöön sopeutumista ajatellen, olisi ideaalista hakea tietoa myös muilta työntekijöiltä. Tähän liittyen voi myös tajuta, että yksi perehdyttäjä ei välttämättä muista tai tiedä opettaa joitain asioita. Ensimmäisten parin perehdytyskertojen aikana työntekijällä voisi olla selkeämpi, jos on yksi perehdyttäjä, mutta jatkossa tulisi olemaan luontevampaa verkostoitua koko työyhteisöön ja sen osaajiin.

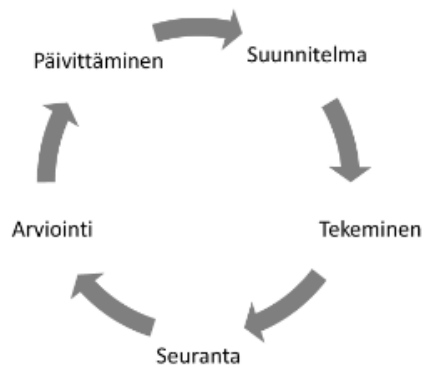
2.5 Perehdytyksen toteutus

Perehdytyksen toteuttamisessa olisi hyvä laatia tavoitteet niin pitkällä- kuin lyhyellä aikavälillä. Tavoitteiden tulisi olla sekä yleisten tavoitteiden että yksilöllisten tavoitteiden mukaisia. Yleiset tavoitteet toimivat jokaisen perehdytettävän laajempuna tavoitteena, mutta yksilölliset tavoitteet kannattaa laatia silloin, kun on olemassa eri työtehtäviä, jotka tarvitsevat omat tavoitteensa. Perehdytettävän osaaminen vaikuttaa myös tässä asiassa ja yksilöllisten tavoitteiden kautta voidaan seurata henkilön osaamisen kehittymistä omista työtehtävissään. (Eklund 2018, 118.)

Sullivanin (2015) mukaan perehdytyksen toteutuksessa olisi perehdyttäjän puolestaan hyvä muistella ensin omia kokemuksiaan. Hyviä ja huonoja perehdytyskokemuksia on varmasti jokaisella kääntynyt elämän aikana. Perehdyttäjänä olisi hyvä oppia niistä. Uutta työntekijää perehdyttäessä, kannattaa muistaa nämä negatiiviset ja positiiviset asiat sekä ajatella itseään perehdytettävän näkökulmasta. Näin voidaan varmistaa, että perehdytyksen toteutus olisi mahdollisimman mieluista perehdytettävälle. (Sullivan 2015.)

Seuranta on tärkeä osa perehdytyksessä sen jälkeen, kun perehdytys on lähtenyt käyntiin ja siinä on edetty jonkin matkaa. Seurannan avulla yrityksessä saadaan tietoa siitä, miten perehdytys on

tähän mennessä onnistunut ja miten työtehtävät on saatu haltuun. Samalla perehdytettävä saa mahdollisuuden kertoa ongelmista ja hän saa myös tunteen siitä, että hänen perehtymisestään välitetään. (Joki 2021, 95–96.) Tässä vaiheessa voidaan myös kartoittaa, jos perehdytettävä on huomannut joitain asioita, mitkä saattaisivat kaivata muutosta tai mitkä asiat ovat koettu positiiviseksi perehdyttämisessä. Nämä asiat on hyvä saada tietoon jo tässä vaiheessa, koska tällöin perehdyttävällä tulee kiinnitettyä niihin eniten huomiota ja perehdytysohjelmaa voidaan ryhtyä heti muokkaamaan palautteen pohjalta. Kuviossa 1. on realistinen asetelma perehdytyksen seurannan kierrolle.



Kuvio 1. Seurannan sykli perehdytyksessä (Eklund 2018, 119).

3 Henkilöstöjohtaminen palvelualalla

Luvussa palvelualan käsiteellä viitataan tarkemmin ravintola-alaan. Perehdytysopasta laatiessa on hyvä huomioida, millaisessa toimintaympäristössä ravintolasalin työntekijät toimivat ja millaisia erityispiirteitä työhön sisältyy. Asiakaspalvelu ja asiakaskokemus ovat tämän työn kontekstissa merkittävä näkökulma perehdytyksen kannalta, sillä työntekijöiden osaaminen vaikuttaa vahvasti onnistumiseen ja sitä kautta myös asiakaskokemukseen. Otetaan myös huomioon se, että aamiaisravintola toimii hotellin ympäristössä, joten asiakasnäkökulma on näin ollen vielä enemmän keskeisempi perehdytystä tutkiessa. Miten henkilöstöä johdetaan palvelualalla ja mitä asioita voidaan peilata erityisesti ravintolassa työskentelyyn?

3.1 Asiakaspalvelu ja -kokemus

Asiakaspalvelu

Korkiakoski ja Gerdt (2016) esittelevät, kuinka asiakaspalvelu tarkoittaa kaikenlaista kohtaamista asiakkaan kanssa. Työtehtäviä ja velvollisuuksia ei täten tulisi sivuuttaa tai siirtää asiakaspalvelutii- mille, vaan itse kukin työntekijä voisi ottaa vastuuta asiakkaiden palvelemisesta. Työntekijä voi olla melkein mikä tahansa muu nimikkeeltään, kuin asiakaspalvelija, ja hän voisi silti tunnistaa itsensä tekevän asiakaspalvelutyötä kohdatessaan asiakkaan. (Korkiakoski & Gerdt 2016, 54.) Tässä saatetaan johdatella juuri sitä asiaa, mikä on asiakaspalvelussa hyvin tärkeää, ellei jopa tärkeintä, eli asiakas. Ei ole niinkään tärkeää mikä työtehtäväsi on, mutta jos siihen liittyy asiakkaat, niin heidän palvelemisensa on hyvin merkityksellistä itsesi sekä yrityksen kannalta. Ei poissuljeta myöskään sitä, mitä kaikkea aito ja välittävä palvelu merkitsee itse asiakkaille.

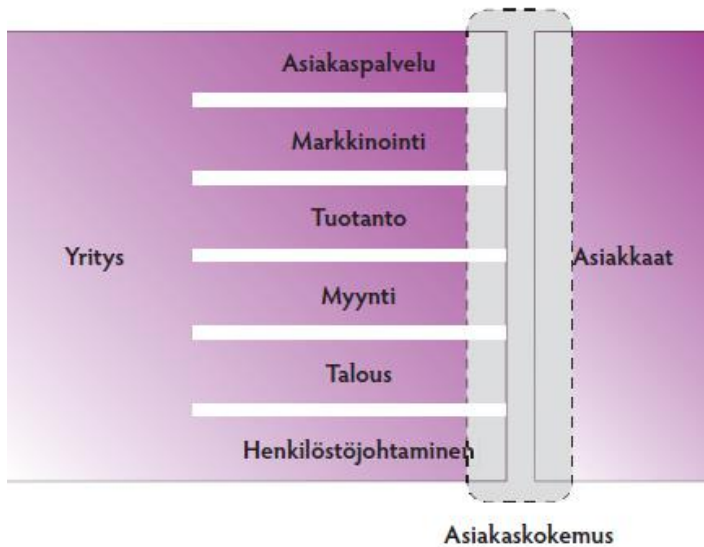
Tämän lisäksi Löytänä ja Kortesus (2011) toteavat, että tärkein osaaminen asiakaspalvelussa on ongelmienratkaisu sekä halu palvella asiakkaita niin, että heidän palvelunsa on parempaa, mitä asiakkaat osaavat odottaa. (Löytänä & Kortesus 2011, 47.)

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on puolestaan hyvin laajasti ymmärrettävä käsite ja sen yhtenä lähtökohtana on tietenkin asiakaspalvelu. Se, miten asiakas kokee yrityksen, muodostuu kuitenkin monen eri kohtaamispisteen ja tekijän kautta, joten asiakaspalvelun laadun merkitystä asiakaskokemukseen ei tulisi arvottaa liikaa tarkasteltaessa asiakaskokemusta. (Korkiakoski & Gerdt 2016, 46–47.) Löytänä & Korteso (2011) esittelevät asiakaskokemuksen käsitteen seuraavasti: *”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.”* (Löytänä & Korteso 2011, 7). Eritelty käsite kuvaa asiakaskokemusta hyvin tiiviisti, mutta juuri sen verran, mitä tarvitsee. Tähän opinnäytetyöhön peilaten, voidaan ajatella sitä, kuinka hotellin asiakas kulkee monen kohtaamispisteen kautta ennen kuin päätyy aamiaisravintolaan. Tähän liittyy asiakaspolku, mikä vaikuttaa paljon siihen, miten asiakaskokemus muodostuu. Jokainen kohtaaminen ja asiakkaan ajatukset ovat mukana koko polussa. Salonen (2017) puhuu asiakkaiden tunteiden muodostumisesta, ja että asiakkaan tunnepolku on laaja kokonaisuus kontakteja ja tunteita, mitä asiakas kokee koko palveluprosessin aikana. Asiakkaan tunteet sekä niiden huomioiminen asiakaspalvelussa vaikuttaa asiakaskokemuksen lopputulokseen ja siihen, miten hän näkee yrityksen tulevaisuudessakin. (Salonen 2017, 227–228.)

Tämän ohessa asiakaskokemusta säätelee myös esimerkiksi **asiakasodotukset**. Asiakkailta voi olla erilaisia odotuksia palvelun suhteen, mikä sitten vaikuttaa siihen, miten he loppujen lopuksi kokevat yrityksen toiminnan. Asiakkaalla on toisin sanoen jo jonkinlainen kuva kohteesta ja heidän kokemuksensa riippuu näiden odotuksien täyttymisestä. Yrityksen on hyvä suunnitella ja toteuttaa sitä, miten he maalaavat yrityksestään sellaisen, että asiakkailla olisi realistiset odotukset. Tämä aiheuttaa sen, että asiakaskokemus on onnistuneempi, koska odotukset toteutuvat. Huono asiakaskokemus ilmeni puolestaan siitä, että asiakas ei ole saanut odotuksilleen vastinetta ja voi kokea esimerkiksi pettymystä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 58.)

Asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen ero



Kuvio 2. Asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen ero (Löytänä & Kortesus 2011, 7).

Poluista puhuessa, on hyvä katsoa kokonaisuutta ja sitä, miten asiat ovat yhteydessä toisiinsa. Kuviossa 2 kiteytetään hyvin se, miten asiakaspalvelu ja asiakaskokemus on toisistaan erillisiä käsitteitä, mutta ovat kuitenkin yhteyksissä toisiinsa. Lisäksi todetaan, että asiakaspalvelun ollessa oma osastonsa tai osa-alueensa, ei tarkoita sitä, että muut osastot olisivat vähemmän yhteydessä asiakaskokemukseen. Muiden osastojen onnistuminen omilla osa-alueillaan vaikuttaa vahvasti siihen, miten asiakaspalvelu toteutuu ja minkälaista asiakaskokemusta saadaan luotua. (Löytänä & Kortesus 2011, 9.)

3.2 Työn piirteet ravintola-alalla

Ravintola-ala on hyvin monimuotoinen useammalla tapaa. Kestävän ja turvallisen alan ylläpitämisen vuoksi on tärkeää tunnistaa ne asiat, jotka vaikuttavat työntekijöiden työolosuhteisiin. Ravintola-alalla työskentely voi antaa paljon positiivisia mahdollisuuksia esimerkiksi asiakaspalveluosaimisen kehittämiseen, tiimityöskentelyyn ja ammattimaiseen kehittämiseen. Asiakaspalvelutyöstä voidaan kuitenkin huomata myös negatiivisia puolia ajoittain. Kyseisen alan piirteisiin kuuluu usein tietyt haasteet, jotka voivat näkyä päivittäin.

Ravintolassa työskentely voi olla usein kuormittavaa ja kiireistä, koska asiakasvirta saattaa olla niin nopeasti vaihtelevaa. Odottamattomissa tilanteissa tai kiireen tullessa ei voida unohtaa paineen-sietokyvyn tärkeyttä, koska se, jos jokin saa työntekijän suoriutumaan tällaisissa tilanteissa. Kiireen ja suuren työkuorman ollessa hyvin tiheästi toistuvaa, on merkittävää pohtia omaa jaksamista ja paineen vaikutusta.

Manka (2015) pohtii, milloin työntekijät voi tunnistaa itsensä sekä työnsä myönteiseksi ja kokea työn imua sekä vastakkaisesti uupumuksen ja heikentyneen jaksamisen. Tätä jokaisen työntekijän on hyvä pohtia aikavälein, sillä uupumusta voidaan vielä ehkäistä ennen kuin se kasvaa suuremaksi. Uupumuksen tai motivaation heikentymisen syyt voidaan tarkastella esimerkiksi työmäärän, palkitsemisen, työsuhteiden ja arvojen kautta. Lisäksi työntekijän olisi tärkeää myös tarkastella henkilökohtaisia piirteitensä sekä tavoitteitansa ja niiden vaikutusta uupumuksen syntyyn. (Manka 2015.)

Vastakkaisesti työmotivaation omaavan olisi kannattavaa tunnistaa itsestään niitä ominaisuuksia, jotka tuovat työhön innokkuutta ja omistautuneisuutta, jotta tilanne pysyisi samana. Mitä on ne asiat, jotka tuovat työssä iloa ja saavat jatkamaan? Työyhteisön sisällä olisi myös kohdillaan jakaa omia tunteita, jotta voidaan hyötyä työyhteisön tuesta ja jakaa niin positiivisia että negatiivisia tunteita.

3.3 Asiakslähtöisyyden huomioiminen henkilöstöjohtamisessa

Pohtiessa työntekijöiden jaksamista ravintola-alalla, on hyvä huomioida työntekijöiden hyvinvoinnin vaikutusta asiakkaisiin. Juuti (2015) toteaa, että asiakaskokemusten tuottaminen vaatii asiakslähtöisen henkilöstöjohtamisen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöitä johtaessa ja työpanoksessa tulisi ajatella asiakasnäkökulmaa. Työntekijät omaavat erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen ja laatuun. Näitä ovat muun muassa osaaminen, vuorovaikutustaidot, sitoutuminen ja työhyvinvointi sekä oikeudenmukaisuus ja eettisyys. Näiden lisäksi yritystenvälinen kilpailu on suurena tekijänä, ja asiakkaat ovatkin kiinnostuneita palvelujen ja

toimintatapojen innovatiivisuudesta sekä luovuudesta. (Juuti 2015, 56–59.) Nämä on visualisoitu kuviossa 3.

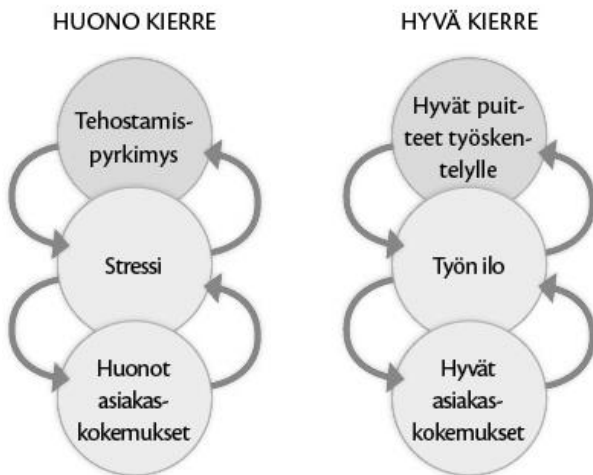


Kuvio 3. Asiakaslähtöiset ulottuvuudet perehdyttämisessä (Juuti 2015, 59).

Henkilöstön johtamisessa asiakasnäkökulma nousee vielä tärkeämmäksi, kun pohditaan sitä, miten erilaiset johtamistavat voivat vaikuttaa ensimmäiseksi työntekijöistä asiakkaisiin ja sen jälkeen asiakkaiden kautta työntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä pärjäämiseen (Juuti 2015, 118–119). Pidemmällä aikavälillä on hyödyllistä pohtia henkilöstöjohtamisen mahdollisuuksia, vaikutuksia ja tulevia toimia, jotta voidaan varmistaa mahdollisimman tuottava ja hyvinvoiva työyhteisö sekä parhaimmat asiakaskokemukset.

Juutin (2015) mukaan erilaisista työskentelytavoista voi muodostua hyviä- ja huonoja kierteitä. Hyvä kierre kuvaa sitä, että työnjohto on antanut työskentelyyn oivalliset olosuhteet, jolloin työntekijät pärjäävät ja nauttivat työstään sekä luovat hyviä asiakaskokemuksia. Hyvä kierre voi kuitenkin katketa, jos johdossa tehdään eri päätöksiä esimerkiksi henkilöstön ja työvoiman suhteen. Tällaiset huonot kierteet voivat saada alkunsa esimerkiksi henkilöstökulujen säästämässä eli

vähennetään työvoimaa, jotta säästettäisiin kustannuksissa. Tämän jälkeen työntekijät voivat kokea painetta tai uupua, jolloin asiakaskokemuksetkaan eivät luonnollisesti ole huipussaan. (Juuti 2015, 118–119.) Kuviossa 4. on hahmotettu näiden kierteiden kulkua.



Kuvio 4. Työhyvinvoinnin välittyminen asiakkaille (Juuti 2015, 118-119).

4 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintolan salin työntekijöitä voitaisiin perehdyttää paremmin. Aineistonkeruun kohderyhmä rajattiin tässä tutkimuksessa niin, että tutkittaviksi valittiin ne henkilöt, joilla on sellainen asema, että he tietävät ja voivat vaikuttaa salin perehdytyksen kehittämiseen. Tutkimuksessa haluttiin kuunnella työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia tämänhetkisen perehdytyksen onnistumisesta sekä jo mahdollisia suunnitelmia perehdytyksen muokkaamiseen. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitkä asiat tuottavat hankaluuksia tänä päivänä salin työnteossa ja työnjaossa.

Opinnäytetyöprojektin alussa tuli pohdittua, miten saadaan selville perehdytyksen ongelmien syyt, ja miten ne voidaan pyrkiä korjaamaan. Kaikki tutkimuksessa esille nousseet aiheet hyödynnettiin

uuden perehdytysoppaan kokoamiseen ja salin työntekijöiden työn kehittämiseen. Tässä kappaleessa siirrymme tutkimukseen, sen lähtökohtiin, suunnitteluun, tutkimusmenetelmiin, tutkimuskysymyksiin ja toteutukseen. Lisäksi pohditaan, miten luotettavuus toteutui tässä tutkimuksessa ja millä tavoin.

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimusongelmaa määritellessä ongelmaksi nousi esiin tiettyjä osa-alueita aamiaisravintolan työntekijöiden perehdytyksestä. Näitä olivat muun muassa aamiaisravintolan salin työntekijöiden työnjaon ja roolien epäselvyys, työntekijöiden perehtyminen työhön ja opastuksen riittävyden puute. Ongelmat oli havaittu aamiaisravintolan työntekijöiden vuorovaikutuksen yhteydessä ja pohtiessa työryhmän onnistumista. Tarkemmin, on koettu, että työntekijät eivät ole perehdytetty työhön kunnolla tai se on ollut epäselvää, minkä takia työssä osaaminen on ollut puutteellista tietyn kohdin. Tämä oli korostunut erityisesti niiden työntekijöiden kohdalla, jotka tekevät satunnaisesti ja vähemmän vuoroja aamiaisella tai tulevat muilta hotellin osastoilta.

4.1.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusta lähestyttiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kertovat, että laadullinen tutkimus on tyypiltään empiiristä ja se perustuu empiirisen datan analysointiin. Toisin sanoen laadullinen tutkimus perustuu havaintoaineistoon ja sen analysointiin sekä tulkitsemiseen. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 21.) Tässä opinnäytetyössä havaintoaineisto tulee aineistonkeruumenetelmänä valitusta haastattelusta, mikä analysoidaan ja tulkitaan sen toteuttamisen jälkeen.

Opinnäytetyön toteutustapa on tutkimuksellinen kehittämistyö ja toimintatutkimus. Yksinkertaisesti selitettynä se on toiminnan ja tutkimuksen yhdistämistä, jolloin siihen kuuluu sekä teoriaa että käytäntöä (Aaltio, Juuti & Puusa 2020, 256). Määritelmää voidaan yhdistää tähän opinnäytetyöhön siten, että tässä työssä teorian aiheena on perehdytys. Toiminnallisena sekä käytännöllisenä puolena on kehittämistyö, eli perehdytyskansion tekeminen, johon hyödynnetään aineistonkeruumenetelmänä haastattelua.

4.1.2 Suunnittelu ja tutkimuskysymykset

Suunnitteluvaiheen alussa pohdittiin tutkimuksen aineistonkeruumenetelmää. Vaihtoehtoina olivat kysely ja haastattelu, josta jälkimmäinen eli haastattelu valittiin. Haastattelu koettiin paremmaksi vaihtoehdoksi sillä perusteella, että haluttiin saada mahdollisimman rikasta ja laadullisesti parempaa tietoa. Haastattelun suunnittelu aloitettiin pohtimalla tutkimuskysymyksiä. Tässä vaiheessa oli kriittistä valita haastattelun sisältö niin, että sillä saataisiin vastauksia tutkimuskysymyksiin mahdollisimman laajasti ja tarkasti.

Tutkimuskysymyksiä suunnitellessa pohdittiin muun muassa seuraavia kysymyksiä: Mikä saa perehdytyksen onnistumaan tai epäonnistumaan? Miten perehdytetään tehokkaimmin salin työntekijöitä? Näiden lisäksi oli myös tärkeää saada kysyttyä perehdytyskansion sisältöön kohdistuvia teemoja. Mitä perehdytyskansiossa tulisi olla, miksi ja missä muodossa? Nämä kysymysaiheet olivat haastattelurungon lähtökohtana.

Opinnäytetyöntekijä laati haastattelurungon niin, että ne herättäisivät ajatuksia haastateltavissa. Haastattelurunko muotoiltiin konkreettisemmaksi ja siihen lisättiin valmiiksi ajateltuja aiheita, jotta keskustelu pysyisi elossa ja niistä muotoutuisi keskusteluaiheita lisää. Suunnittelussa otettiin huomioon myös se, että haastattelulla haluttiin panostaa siihen, että työntekijöillä olisi mahdollisimman hyvät edellytykset ottaa osaa perehdytyskansion sisältöön sen lisäksi, että voidaan yhdessä pohtia perehdytyksen nykyistä tilannetta ja sen ongelmien korjaamista. Haastattelurunko annettiin haastateltaville tutkittavaksi etukäteen. Haastattelurunko löytyy liitteistä (Liite 1).

4.2 Aineistonkeruu ja -analyysi

4.2.1 Aineistonkeruumenetelmä ja rajaus

Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin työntekijöiden haastattelua. Tutkimuskohteenä oli toimeksiantajan eli Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintolan työntekijät. Haastattelulla pyrittiin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta haluttiin ratkaista tutkimusongelmia. Tutkimuskohteesta eli aamiaisravintolan työntekijöistä rajattiin työntekijät haastattelua

varten. Haastattelumuotona käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua ja haastattelu tapahtui ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa oli mukana kolme henkilöä haastattelijan lisäksi.

Aamiaisravintolassa työskentelee lähemmäs 20 työntekijää, joista haastateltavat rajautui. Suurin osa työntekijöistä työskentelee myös muilla osastoilla. Suunniteltu rajaus kohdistui vain niihin työntekijöihin, joiden ensisijaiset työpisteet on yleensä aamiaisravintolassa. Tämä tarkoitti noin neljäsosaa työntekijöistä. Tästä ryhmästä haastateltavat rajautui käytettävyyden, asiantuntijuuden ja työkokemuksen perusteella. Haastatteluun oli tärkeää sisällyttää vain ne henkilöt, jotka tunsivat aihepiirin tärkeyden ja ajankohtaisuuden. Lisäksi haastateltavat olivat jo ennestään mukana suunnittelemassa opinnäytetyöntekijän kanssa perehdytysoppaan uudistamista.

4.2.2 Aineiston analyysivaiheet

Haastattelu nauhoitettiin, minkä jälkeen sisältö litteroitiin. Aineistoa pyrittiin ymmärtämään ja sieltä etsittiin jo keskeisiä asioita seuraavaa vaihetta varten. Haastattelun sisällön analyysimenetelmänä päädyttiin käyttämään aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan aineistolähtöisen sisällönanalyysissä pyritään avaamaan aineiston dataa vaiheittain. Analyysi ensimmäinen etenemisvaihe sisältää aineiston pelkistämisen eli redusoinnin. Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään eli klusteroidaan. Viimeisessä vaiheessa pyritään abstrahoimaan eli luomaan teoreettisia käsitteitä aiemmin ryhmitellyistä ilmauksista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 91–92.)

Haastattelun litteroinnin jälkeen aineisto jaoteltiin osiin teemojen eli kysymysten pohjalta ja analyysi eteni aiemmin kuvatun aineiston sisällönanalyysin mukaisesti. Jokaisesta teemasta poimittiin kaikki ne asiat, jotka olivat tärkeitä sisällön analyysia ajatellen. Tämän jälkeen poimitut asiat analysointiin taulukon avulla, missä aineisto pelkistettiin ja ryhmiteltiin sekä lopuksi muodostettiin yleiskäsitteiksi. Analyysin jälkeen siirryttiin pohtimaan tutkimuksen tuloksia ja niiden avaamista. Alla olevassa taulukossa on esitelty opinnäytetyöntekijän tekemästä aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä lyhyt ote. Taulukossa on kuvattu vaiheet vain pelkistämisestä käsitteellistämiseen eli käsitteiden yhdistämisestä on todellisuudessa jatkettu ylemmille tasoille tarpeen mukaisesti.

Taulukko 1. Esimerkki tehdystä aineiston sisällönanalyysistä

Aineiston alkuperäisilmaisut	Pelkistys	Ryhmittely	Käsitteellistäminen
<i>Voisihan sinne laittaa niinku 7–11 vuoro, "mitä teet?"</i>	Ohjeet blokkivuoroon	Rutiininomaiset tehtävät	Työn vaatimukset ja suoritus
<i>No, koska monestikin kii-reessä se on vaan sitten helpompi tehdä itse, eikä mennä sanomaan.</i>	Helpompi tehdä itse, kuin käyttää aikaa ohjeistamiseen	Tekemättömyyteen suhtautuminen Tasavertainen työkuorma	
<i>No ainakin siis se mun mielestä on tärkeä, että siinä tulee olla tarpeeksi aikaa. Tai riittävän pitkä se perehdytys.</i>	Perehdytykseen tarvitaan tarpeeksi aikaa	Perehdytyksen vaativuus ja aika vievyys	Perehdytyksen resurssit ja tiedon omaksuminen
<i>Me ollaan kaikki erilaisia, se on pääasia, että lopputulos on sama. Tekee missä järjestyksessä. Ei ole oikeata eikä väärää järjestystä, jos sä tuut avaamaan.</i>	Erilaisuus, oma järjestys ja lopputulos Työntekijän kehittyminen ja kehittämisen	Yksilöllinen osaaminen ja kehitys	
<i>Mäkin oon muuttanut omaa järjestystä, se voi muuttua.</i>			

5 Tutkimustulokset

Ryhmähaastattelussa työntekijöiltä nousi tietyistä teemoista paljon ajatuksia. Laajimmin ajatuksia herätti työntekijöiden perehdyttämisen ongelmat ja niiden ratkominen, jotta saataisiin mahdollisimman tehokas työyhteisö. Lisäksi ajankohtaisen tiedon näkökulmat ja työ suorittamisen keinot toivat arvokasta keskustelua tutkimukseen. Tuodaan seuraavaksi tutkimustulokset pohdintaan sekä työntekijöiden ajatukset, jotka nousivat haastattelusta. Kerrattakoon vielä seuraavaksi tutkimuskysymykset, joihin pyrittiin saamaan vastauksia haastattelulla: mitä perehdytyskansiossa tulisi olla, miksi ja missä muodossa? Miten perehdytetään tehokkaimmin salin työntekijöitä? Mikä saa perehdytyksen onnistumaan tai epäonnistumaan?

5.1 Relevanssi tieto, informaation hallinta ja tiedonjako

Yksi haastattelun keskusteluteemoista käsitteli sitä, miksi perehdytyskansiota tarvitaan ja mitä sen tulisi sisältää. Haastattelun analysoinnissa tuli ilmi, että kokonaisuudessaan perehdytyskansion sisällössä tulisi huomioida relevanssi tieto, informaation hallinta ja tiedonjako. Tiedon relevanssiudella eli merkityksellisyydellä tarkoitettiin ajankohtaisen tiedon tärkeyttä.

Ajankohtaisesta tiedosta keskustellessa koettiin, että aamiaisravintolan buffetista tulisi ottaa uudet kuvat, sillä aiemmin buffetista otetut kuvat eivät vastaa nykyistä buffetia. Tämän ohessa koettiin tärkeäksi ottaa kuvia kytkimistä sekä laitteista kuvia, jotta voidaan ohjeistaa, miten ja mistä ne kytketään päälle. Lisäksi pohdittiin kuvien laatua ja epätarkat kuvat tulisi ottaa uusiksi. Aiheesta myös korostui laadukkaan tiedon ja materiaalin merkitys sekä tarve. Haastattelussa keskusteltiin uuden materiaalin tarpeesta ja tarkemmin siitä, tarvitseeko kuvien lisäksi tuottaa videomateriaalia. Haastattelussa nousikin esiin, että tiettyjen laitteiden käytöstä voisi ottaa videoita.

Videoihin liittyen pohdittiin myös sitä, mitä kautta opetusvideoita voidaan jakaa. Videoiden jakaminen koettiin ongelmallisena siltä puolin, että niitä ei voida laittaa perehdytyskansioon ja niille tulisi olla jokin toinen alusta. Haastattelussa tulikin ilmi, että esimerkiksi toisella osastolla opetusvideoita jaetaan työyhteisöalustan suljetun ryhmän sisällä, mikä voisi toimia aamiaisravintolassakin.

Koettiin tärkeänä, että opetusvideoiden jakamisen lisäksi ryhmään päivitetäisiin, jos esimerkiksi jotkin käytännöt muuttuu.

Tiedonjaon aiheeseen liittyen keskusteltiin myös yleisen tiedon ja yhteystietojen tarpeesta sekä ajankohtaisuudesta. Haastattelussa tuli esille, että jotkin tiedot, kuten yhteystiedot eivät ole ajankohtaisia ja ne tulisi päivittää sekä kerätä yhteen paikkaan, esimerkiksi perehdytyskansiossa voisi olla tieto, mistä yhteystiedot löytyvät. Työntekijöiden olisi hyvä tietää, mistä saa selville, keneen ollaan yhteydessä sairauspoissaoloista poikkeuksellisissa tilanteissa tai mihin otetaan yhteyttä esimerkiksi laitteen mennessä rikki. Lisäksi tuli ilmi, että tiettyjä tiedonjakomenetelmiä tulisi kehittää, esimerkiksi virittämällä QR-koodeja, jotka nopeuttavat yhteystietojen löytymistä.

Tiedonjaosta puhuttaessa nousi esille myös tärkeä käsite eli tietosuoja. Tähän aiheeseen liittyen haastattelussa keskusteltiin siitä, kuinka tiettyjen tietojen tulisi olla piilossa eli turvassa ulkopuolisten silmiltä. Aihe koettiin tärkeäksi ajatellessa yhteystietojen keräämistä ja niiden tuomista työntekijöiden esille paremmin.

5.2 Tasapainoinen, tuottava ja tehokas työympäristö

Tässä tutkimuksessa tarkoituksena oli myös saada selville, miten salin työntekijöitä voisi perehdyttää tehokkaimmin. Haastattelussa pohdittiin sitä, miten perehdytetään paremmin, ja onko paperille tuotu tieto tarpeellista tai edesauttavaa. Koettiin, että salin astiankeräys- ja tiskivuoroon voisi laatia ohjeet paperille, mutta sen ohella pohdittiin salin työtehtävien rutiinimaisuutta. Lisäksi todettiin, että salin työntekijöille tieto ja apu on aina saatavilla sekä työntekijät eivät kuitenkaan tule olemaan koskaan työpaikalla yksin. Esille nousi kuitenkin se, että salin työtehtävien ollessa yksinkertaisia ja toistuvia, tulisi niitä silti opettaa paremmin.

Voisihan sinne laittaa niinku 7–11 vuoro, ”mitä teet?” --(H1).

Tuli myös ilmi, että aiemmin salin työtehtäviin on opastettu paremmin ja laajemmin. Haastattelussa keskusteltiin siitä, kuinka olisi hyvä opettaa salin työntekijöille, että katsottaisiin käytännössä tarkemmin, mitä kaikkea vuorossa tulisi tehdä. Lisäksi nousi esille, että on hyvin tärkeää opettaa työntekijöille lisätehtävien tekeminen, silloin kun on hiljaisempaa. Tämä on tärkeää, jotta työkuorma jakautuisi jokaisen työntekijän kesken tasaisesti. Tehokkuudesta keskusteltaessa koettiin, että salin avaajalla eli buffetin täyttäjällä on useasti paljon työkuormaa, mutta salin työntekijät eivät välttämättä osaa tehdä laajemmin työtehtäviä. Salin avaajan tulisi toimia asemanjakoroolissa, jotta työtehtävät hoituisivat järjestelmällisesti.

Tekemättömyydestä keskustellessa nousi myös merkittävä osa työvuoroa eli tilannetaju. Koettiin, että salin työntekijöiden tulisi ottaa hoitaakseen esimerkiksi joitain osia salin avaajan työtehtäviä, jos omat tehtävät loppuvat hetkellisesti. Tässä nähtiin ongelmana se, että salin työntekijöille ei ole opetettu näitä asioita tarpeeksi laajasti. Pohdittiin, miksi näihin asioihin ei olla vielä puututtu. Useasti nämä tehtävät tehdään mieluummin itse, kuin käytetään aikaa asioiden näyttämiseen varsinkin kiireessä.

No, koska monestikin kiireessä se on vaan sitten helpompi tehdä itse, eikä mennä sanomaan. --(H2).

Vastakkaisesti koettiin se, että työntekijöiden tehdessä välillisesti tehtäviä oman alueen ulkopuolelta, pitäisi kuitenkin muistaa pitää kiinni omista työtehtävistään. Tällä tarkoitettiin sitä, että työntekijöille tulisi opettaa pelisilmän käyttäminen eli huomioida ne asiat, jotka ovat tärkeimpiä tietyn vuoron hoitamisessa. Jokainen työn osa-alue tulisi muistaa hoitaa, eikä jättää huomioimatta.

Aiheeseen liittyen keskusteltiin myös tuottavasta työyhteisöstä, jonka tulisi koostua työtehtävien tehokkaasta jakamisesta ja suunnittelusta, joustavuudesta sekä säännöllisyydestä. Työtehtävien jakamiseen liittyen keskusteltiin tiettyjen viikkosiivousten hoitamisesta ja koettiin, että ne tulisi jättää suunnittelematta siten, että ne hoidettaisiin silloin, kun sattuu olemaan aikaa ja tarpeeksi

työntekijöitä. Tämä perustuu siihen, että näiden työtehtävien suorittamisen ei tulisi häiritä työpäivän tehokkaan suoriutumisen kulkua. Näiden työtehtävien säännöllistä toteutumista ja suoritusta haluttiin varmistaa siten, että työtehtävät lisättäisiin kuitenkin viikoittaiselle listalle. Keskustelussa arvioitiin, että viikkosiivouksia voidaan lisätä tietyille päivälle listassa siihen kohtaan, mikä vaikuttaaärkevimmältä, mutta enimmäkseen sen takia, että kyseiset työtehtävät tulisi kuitenkin tehtyä, eivätkä ne unohtuisi.

5.3 Perehdytyksen resurssit, tiedon omaksuminen ja työn suoritus

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, mitä ovat ne asiat, jotka saavat perehdytyksen onnistumaan tai epäonnistumaan. Tähän kysymykseen vastaa myös aiemman kappaleen aiheet. Keskustelun aiheeksi muotoutuivat perehdytyksen resurssit, tiedon omaksuminen ja työn vaatimukset sekä suorittaminen. Tähän liittyen haastattelussa keskusteltiin perehdytyksen vaativuudesta sekä aikaa vievyydestä ja todettiin, että perehdytys vie aikaa, joten siihen tulisi myös järjestää aikaa. Lisäksi koettiin, että perehdytyspäiviä tulisi olla tarpeeksi suhteessa työmäärään ja opittavaan.

Työn suorittamiseen liittyen haastattelussa keskusteltiin esimerkiksi huoneaamiaisten tekemisestä ja siihen liittyvästä nopeasta oppimisesta ja itseoppimisesta. Todettiin, että huoneaamiaiset ovat vaativia tietyllä tasolla ja niitä voi olla hankala oppia tekemään heti. Huoneaamiaisten tekeminen tulee satunnaisesti tehtäväksi, jolloin ne joutuu oppimaan nopeaa samalla, kun niitä tehdään ensimmäisen kerran. Haastattelussa pohdittiin sitä, mikä vaikuttaa huoneaamiaisten hankaluuteen. Todettiin, että vaikka huoneaamiaiseen on olemassa kuva- ja tekstiohjeistukset, tuntuu ne silti olevan hankalat tehdä. Tähän koettiin ainakin osaksi auttavan se, että huoneaamiaisista otettaisiin selkeämmät kuvat.

Haastattelun lopussa pohdittiin vielä sitä, miten voitaisiin saada tietoa osaamisesta. Tästä aiheesta keskusteltaessa haluttiin pohtia sitä, miten uutta henkilöä perehdyttäessä voitaisiin seurata ja arvioida osaamista. Perehdyttäjille olisi hyvä saada tietoa, mitä uusi työntekijä jo osaa tai tietää sekä mitä hänelle on näytetty. Pohdittiin seurannan ja arvioinnin avuksi tehtävää tarkistuslistaa, mihin voitaisiin kirjata, mitä on jo näytetty. Aiheeseen liittyen koettiin vielä lopuksi, että jokaisella työn-

tekijällä on yksilöllinen osaaminen ja kehitys. Tuotiin esille, että työssä voi olla erilaisia, omia järjestyksiä, kunhan lopputulos olisi sama. Lisättiin myös, että työntekijät voivat aina kehittyä ja kehittää sekä vaihtaa omaa työjärjestystään ja työtavat voivat muuttua tarpeen mukaan.

Me ollaan kaikki erilaisia, se on pääasia, että lopputulos on sama. Tekee missä järjestyksessä. Ei ole oikeata eikä väärää järjestystä, jos sä tuut avaamaan. --(H3).

6 Perehdytysoppaan luominen

Tärkeä osa tätä opinnäytetyötä oli tehdä myös konkreettinen perehdytysopas kaiken teorian ja tutkimuksen rinnalla. Tarkastellaan, miten perehdytysopas on muodostunut opinnäytetyöprojektin aikana. Perehdytysopasta ja sen sisällysluetteloja hahmoteltiin jo opinnäytetyöprojektin alkuvaiheessa. Tämän jälkeen opas eteni hiljalleen haastattelun, pohtimisen ja viimeistelymenetelmien myötä. Oppaassa käytettiin hyödyksi niin omia ajatuksia, kuin työntekijöidenkin ajatuksia sekä teoriaosiossa pohdittuja näkökulmia perehdytyksestä. Perehdytysopas on opinnäytetyön liitteenä (Liite 2. Perehdytysopas Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintola Verantaan).

6.1 Suunnittelu

Perehdytysopasta suunniteltaessa lähtökohtana oli pohtia sitä, mikä on tärkeintä salin työntekijöiden perehdyttämisessä. Aihealueet muokkautuivat useampaan kertaan koko projektin aikana. Suunnittelu alkoi Word -dokumentin luomisesta ja sisällysluettelon hahmottelusta. Oppaaseen alettiin kirjoittamaan jo kaikkea sitä, mitä tiedettiin olevan olennaista. Kirjoittamisen edetessä alkoi myös haastattelukysymysten muotoilu, missä oli tärkeää pohtia myös sitä, keitä haastatteluun otetaan mukaan ja miksi. Suunnitteluvaiheessa tutkittiin toimeksiannossa työvuorojen aikana mahdollisten kuvien ottamista, ja niitä otettiin jo talteen opasta varten.

6.2 Aineiston kerääminen

Haastattelun tuloksista tuli arvokasta tietoa jatkokehittämistä varten. Näitä ideoita ja huomioita laitettiin muistiin ylös ja ne otettiin huomioon jatkossa opasta kirjottaessa. Haastattelun jälkeen työntekijöiltä nousi myös satunnaisesti kysymyksiä ja ehdotuksia, jotka tulivat heille mieleen vasta jälkeenpäin. Perehdytysoppaan tekeminen jatkui säännöllisesti ja se muokkautui useampaan kertaan, esimerkiksi muotoiluja pohdittiin sekä sitä, miten tiiviisti tieto tulisi esittää. Oppaasta myös karsiutui ja tiivistyi erilaiset aihealueet, jotka koettiin myöhemmin turhiksi tai ne oli järkevämpi yhdistää muihin aihealueisiin.

6.3 Perehdytysoppaan viimeistely

Haastattelun analysoinnin aikana ja jälkeen pyrittiin ymmärtämään, mitä perehdytyskansiossa tulisi muuttaa tai mitä siihen tulisi lisätä. Tässä vaiheessa otettiin kaikki mahdolliset huomioit talteen ja perehdytysopasta muokattiin eteenpäin. Haastattelusta jäi puuttumaan yksi työntekijä, jonka ajatukset ja työnkuva koettiin tärkeänä perehdytysoppaan luomisessa. Tuorein versio perehdytysoppaasta jaettiin tämän työntekijän kanssa tässä vaiheessa, jotta hän pääsi katsomaan ja kommentoimaan, mitä siinä tulisi ottaa huomioon. Oppaasta muokattiin esimerkiksi työtehtäväkortteja sellaiseen muotoon, että ne olisi helppo tulostaa ja jakaa työntekijöiden käyttöön. Oli myös hyvä saada niin korjaavaa kuin positiivista palautetta tässä viimeistelyvaiheessa. Mahdolliset huomiot muokattiin oppaaseen ja sen jälkeen opas jaettiin parille muillekin työntekijöille tarkasteltavaksi, jos sieltä löytyisi vielä heidän mielestään pohtimisen arvoisia asioita. Tämän jälkeen opas viimeisteltiin lopullisesti ja opas jäi odottamaan tulostamista ja käyttöönottoa.

7 Pohdinta

Tutkimuksen päätarkoituksena oli selvittää, miten Original Sokos Hotel Arinan aamiaisravintolan salin työntekijöitä voitaisiin perehdyttää paremmin, ja mitä sen takia tulisi huomioida uudessa perehdytysoppaassa. Vaikka työntekijöiden perehdyttämisen kehittäminen koettiin tärkeäksi tavoitteeksi tutkimuksessa, pyrittiin sen lisäksi kuitenkin selvittämään, mitä sisältöä perehdytysoppaaseen tulisi luoda. Perehdytysopas oli kuitenkin se, mikä oli tärkeä uudistaa toimeksiannossa, joten siihen tuli panostaa. Tämän takia tutkimuskysymykset eivät ainoastaan koskeneet työntekijöiden perehdytyksen laatua, vaan myös konkreettista sisältöä.

Ennen opinnäytetyön aloittamista opinnäytetyön tekijällä oli jo tiedossa pohtimisen ja kehittämisen arvoisia asioita perehdyttämisestä ja työstä. Pääpiirteittäin ongelmia havaittiin salin työntekijöiden perehtymisessä, työnjaossa ja ohjeistuksessa. Näitä asioita oli jo pohdittu työpaikalla työntekijöiden kanssa, mutta keskustelu jäi usein ongelmien havaitsemiseen ja pohdintaan. Tästä oli hyvä ottaa ongelmia ratkaistavaksi opinnäytetyön tutkimukseen. Tutkimuksen teko alkoi näiden tutkimusongelmien pohtimisella ja niitä pyrittiin parhaimman mukaan ottamaan osaksi tutkimuskysymyksiä.

7.1 Tulosten peilaaminen tietoperustaan

Perehdytysoppaan sisältöön liittyen tuloksina saatiin erilaisia kehitysideoita. Tärkeänä todettiin, että perehdytysoppaassa tulisi huomioida ajankohtainen tieto eli uudet kuvat buffetin ulkonäöstä ja tuotteista. Perehdyttämiseen liittyen ajankohtaiset tiedot ovat tärkeitä, jotta perehdytys onnistuu ilman epäselvyyksiä. Tähän liittyen myös yhteystiedot tulisivat olla ajankohtaiset, jotta työntekijät voisivat jo ennalta tutustua siihen, keneen ollaan yhteydessä ja mitä kautta. Tietojen keräämisessä on kuitenkin se puoli, mihin ja millä tavalla kaikki kerätyt tiedot laitetaan, jotta voidaan suojella henkilötietoja. Kätevyyden kannalta tietoa voitaisiin sijoittaa työntekijöiden näkyville nopean tiedon saamiseksi, mutta se ei olekaan tästä näkökulmasta yhtä yksinkertaista.

Tutkimuksessa työntekijöiden perehdyttämisestä ja sen historiasta tuli uutta tietoa, joka oli tarpeellista ajatellen perehdytyksen kehittämistä. Salin työntekijöiden perehtyminen on koettu osittain epäonnistuneen siltä osin, että työn jako ei ole tiettyinä aikoina onnistunut, eikä työnteke ole ollut tarpeeksi tehokasta salilla. Uutena tietona tuli esille se, että aiemmin salin työntekijöille on näytetty paremmin työn eri osia ja siihen on käytetty enemmän aikaa. Tätä ajatellen tuli pohdittua sitä, miksi näin on käynyt. Asiaan liittyen Donoghue (2018) toteaa, että organisaatioissa ei tulisi keskittyä vain uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Perehdytyksen tulisi koskea yhtä paljon niitä, jotka siirtyvät esimerkiksi muilta osastoilta töihin. Tällaisissa tapauksissa työhön tulo on yhtä vierasta, kuin niille, jotka tulevat organisaatioon täysin uutena työntekijänä. (Donoghue 2018.)

Pohdittiin, miten aamiaissalin perehdytystä ja työntekeä voitaisiin korjata. Salin tiski- ja astiankeräysvuorossa olevien työntekijöiden työtehtävät koettiin rutiinimaiseksi ja toistuviksi, jolloin pohdittiin sitä, onko paperille tuotu tieto tarpeellista. Voidaan todeta, että tällainen muutos voisi olla tarpeen sen takia, että työntekijät voisivat tutustua omiin työtehtäviinsä jo ennen vuoroon tulemistä. Eklund (2018, 89–90) totesi, että perehdytysoppaan sisältö tulisi hahmotella pienempiin osiin, jotta sitä voisi käyttää yksittäistarkoituksiin. Tällainen lähestymistapa olisi toimiva myös tehtäväkorttien muotoilussa, jotta ne olisi mahdollisimman käytännölliset työntekijöille ja helppo jakaa. Tämän lisäksi myös lisätehtäviin tulisi jo ennalta tutustua.

Tässä korostuu samalla se, että aamiaissalin avaajalla on tärkeä asema muiden salin työntekijöiden perehdyttämisessä. Sen jälkeen, kun työntekijät ovat tutustuneet omiin työtehtäviinsä, on avaajalla vastuu sen toteuttamisesta ja onnistumisesta varsinkin silloin, kun työntekijät ovat ensimmäisiä kertoja työvuorossa. Tällöin työtehtävät tulee opetettua parhaiten ja laajimmin, jolloin voisi olettaa, että ne jäävät muistiinkin. Myöhemmin, kun työtehtävät on jo opetettu, on oletettavasti hankalampi lähteä opettamaan, millä tavalla työtehtävät tulisi oikeasti tehdä. Vastaavasti on merkityksellistä ottaa huomioon myös se, jos työntekijöitä ei ole jo alussa opetettu perusteellisesti työtehtäviin, on niitä luultavasti vielä vaikeampi opettaa silloin, kun tilanteet sattuvat kiireen keskelle.

Snell (2006) mukaan perehdytyksen alussa on normaalia, että työntekijät kuormittavat osaamattomuudellaan tai tietämättömyydellään työpaikkaa ja muita työntekijöitä. Työtehtävien tehokas ja vauhdikas opettaminen alusta alkaen varmistaa sen, että työntekijät pääsevät vaikuttamaan tulevaisuudessa sitä myötä tulokseen. (Snell 2006.) Merkityksellistä onkin, että kaikkia työtehtäviä, myös lisätehtäviä kannattaisi opettaa alusta alkaen, eikä vasta silloin, kun niiden suorittamiseen on mahdollisesti tarvetta. Näin työntekijät sisäistävät työn tarpeet ja ovat tulevaisuudessa osana tuoksellista työyhteisöä.

Tuloksista voidaan myös päätellä se, että työnjako ja jokaisen työtehtävän huomiointi ei ole välttämättä niin helppoa, vaikka roolit olisikin jaoteltu tasaisesti. Aamiaissalin avaajat voivat pyrkiä opettamaan strategista ajattelua työn suorittamiseen muille salin työntekijöille, mutta silti jokin työn osa voi jäädä huomioimatta. Tämän takia voitaisiin sanoa, että ensisijaiset työtehtävät on kuitenkin tärkeämpää suorittaa sen sijaan, että lähdetäisiin auttamaan työkavereita heidän työtehtävissään. Tämä myös voisi perustua siihen, että siirtyessä muihin työtehtäviin hetkellisesti, voi olla vaarana, että jokin toinen työkaveri joutuisi paikkaamaan tätä työn osaa, joka on jäänyt huomioimatta.

Voidaan päätellä, että perehdytyksen resurssit ovat myös tässä tutkimuksessa iso kynnyskysymys. Voisi sanoa, että resurssit voivat liittyä usein tämän tutkimuksen tapaisiin aiheisiin. Resurssit tulivat tässä tutkimuksessa pohdittavaksi ajantarpeen ja -käytön osalta. Todettiin, että perehdytys vaatii aikaa, varsinkin suhteessa siihen miten paljon opittavaa on. Tähän liittyy myös huoneaamiaisten tekemisen vaativuus ja onkin todettava, että luultavasti tässäkin on taustalla se, kuinka paljon aikaa voidaan käyttää huoneaamiaisten opettamiseen. Perehdyttämisessä ennakoiva tieto on tärkeää eli työntekijän on kuitenkin hyvä tietää jo etukäteen, mitä on opittava.

Viimeisenä todettiin, että kaiken muun lisäksi, perehdytyksessä on tärkeää myös seurata oppimista ja sen kehittymistä. Ahokas ja Mäkeläinen (2013) ovat myös sitä mieltä, että seurannalla ja arvioinnilla voidaan mitata asetettujen tavoitteiden onnistuminen. Sitä varten voisi luoda myös materiaalia. Jokainen työntekijä on erilainen ja omaa erilaisia työtapoja. On tärkeää korostaa sitä

myös perehdytysoppaan tekemisessä, että työtehtävissä soveltaminen ja uusien menetelmien kehittäminen on sallittua, kunhan säilytetään työpaikan ja organisaation tavoitteet. Uusilla työvoilla voidaan luoda arvokkaita menetelmiä tulevaisuuden perehdyttämistapoihin, joten luovuutta tulisi vaalia. Joki (2021, 95–96) on myös sen kannalla, että seurannasta on hyötyä perehdytyksen edetessä, jotta saadaan tietoa, miten työntekijä on sisäistynyt työtehtävät.

7.2 Johtopäätökset

Tutkimuksessa onnistuttiin kokoamaan kattava perehdytyskansio tutkimustulosten avulla. Tutkimustulokset voi kokea ainakin siltä osin onnistuneen, että niistä sai konkreettista apua sisällön tekemiseen. Teoriaosuudesta ja kirjallisuudesta oli myös hyötyä perehdytysoppaan luomisessa. Tutkimukseen saatiin esimerkiksi ajatus seurannan arviointiin Eklundin (2018, 119) avulla seurannan syklin kuviosta.

Tutkimuksessa onnistuttiin myös saamaan toimeksiannosta kommentteja ja apua myös haastattelun ulkopuolelta. Perehdytysoppaan sisältö jaettiin asiaankuuluvalla työntekijälle, joka sai vapaa-muotoisesti antaa korjaus- ja viimeistelyehdotuksia perehdytysoppaan sisällöstä. Kommentteja saatiin myös haastattelussa olleen työntekijän puolesta, jolloin tutkijan luotettavuutta haastattelun sisällön analyysistä voidaan arvioida. Tuomen ja Sarajärven (2018, 121–122) mukaan tutkija-tiedonantaja-suhdetta tulisi arvioida luotettavuuden näkökulmasta selittämällä, miten suhde toteutui ja annettiin tuloksia kommentoitavaksi mahdollista muokkausta varten.

Sisältöä muokattiin yhden työntekijän kommentin perusteella niin, että esimerkiksi perehdytysoppaan tehtäväkortit saatiin tulostusmuotoon. Sisällön jaottelu pienempiin osiin on myös Eklundin (2018, 89–90) mielestä järkevää, jolloin sisältöä voidaan käyttää myös yksittäisiin tarkoituksiin. Perehdytysoppaasta koettiin järkeväksi saada osia tulostettua tiettyihin tarkoituksiin, jotta ne olisi paremmin saatavilla niitä tarvitseville.

Kehityskohteenä näkyi myöhemmin se, että tutkimuskysymykset olisi voitu muotoilla ja jakaa teemoihin paremmin. Tämä näkyi siitä, että tietyt kysymykset, kuten perehdytyksen epäkohdat, eivät

tuottaneet keskustelua tai ajatuksia kovin paljoa. Lisäksi teoriaosuuden olisi voinut pyrkiä tekemään ennen haastattelukysymysten tekemistä, sillä haastattelukysymysten muotoilussa olisi voinut pohtia esimerkiksi henkilöstöjohtamisen ja asiakaspalvelun näkökulmaa, mitkä kirjoitettiin laajemmin opinnäytetyöhön vasta haastattelujen jälkeen. Aineistonkeruumenetelmässä eli haastattelussa oli tiettyjä aikarajoitteita. Haastattelu täytyi toteuttaa rajoitetulla ajalla, koska se toteutettiin työntekijöiden työajalla. Haastattelu olisi voinut onnistua paremmin siltä osin, että haastatteluun olisi ollut enemmän aikaa ja laajemmin suunniteltu haastattelurunko.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön lopussa on tärkeää pohtia tutkimuksen luotettavuuden onnistumista. Opinnäytetyöntekijänä arvioin kokonaisuudessaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Opinnäytetyö toteutettiin arviolta kuuden kuukauden sisällä, missä haastatteluosio kesti pari viikkoa. Tutkimusaihe valittiin perusteellisesti toimeksiannon tarpeen mukaan. Koko opinnäytetyöprojektin aikana raportoinnissa ja tulosten avaamisessa pyrittiin huolellisuuteen, jotta tulokset voidaan avata varovasti alkuperäisajatuksia suojellen. Tutkimuksessa pyrittiin huolehtimaan, että muiden tutkimusten puutteellista viittaamista ei toteutunut, eikä niitä vääristely. Lähteet ja niiden käyttäminen tarkistettiin useaan kertaan. Tuomen ja Sarajärven (2018, 121–122) mukaan eettisyyttä tulisi tarkastella muun muassa tutkimusaiheen, hyvän tieteellisen käytännön ja erilaisten hyvän tutkimusten kriteerien kautta.

Tuomi ja Sarajärvi (2018) korostavat ensisijaisesti tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa johdonmukaisuutta, mikä tarkoittaa tässä kontekstissa luotettavuuden arvioinnin mittauspisteiden suhdetta toisiinsa. Käytännössä luotettavuutta arvioidessa erilaisien tutkimuksen osa-alueiden kautta tulisi myös huomioida se, että luotettavuutta lisää asioiden yhtäläisyys toisiinsa kokonaisuudessaan. Tarkemmin, luotettavuutta arvioidessa voidaan esimerkiksi pohtia näitä asioita:

- tutkimuksen kohde ja tarkoitus
- omat sitoumuksesi tutkijana tässä tutkimuksessa
- aineistonkeruu
- tutkimuksen tiedonantajat
- tutkija-tiedonantaja-suhde

- tutkimuksen kesto
- aineiston analyysi
- tutkimuksen luotettavuus
- tutkimuksen raportointi. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 121–122.)

Luotettavuuden arviointia yhdistäessä tähän työhön, on edellä mainitusta ohjeesta helppo ottaa mallia pohdintaan. Yllä pohdittiin jo tutkimuksen kestoja, luotettavuutta ja raportointia sekä johtopäätöksissä tutkija-tiedonantaja-suhdetta. Ottaen tähän vielä muutaman kohteen tarkasteltavaksi, tämän tutkimuksen tarkoitus ja kohde perustuu jo kauan suunniteltuun perehdytysoppaan kehittämiseen. Opinnäytetyöntekijä ymmärtää aiheen tärkeyden ja sen, mitä tutkimuksella tavoitellaan, varsinkin opinnäytetyön tekijän työskennellessä tutkimuskohteessa. Tutkimuslupa anottiin toimeksiannon organisaatiolta, koska tutkimuksessa käsiteltiin toimeksiannon työntekijöitä ja henkilötietoja. Henkilötietoja ei kuitenkaan käytetty eli niitä suojeltiin, joten tämä tehtiin toimeksiannolle ja tutkittaville selväksi. Haastattelun aineistot säilytettiin asianmukaisesti turvassa, eikä niitä jaettu ulkopuolisille.

Aineiston keruu ja tiedonantajien valinta toteutettiin niin, että haastateltavilta kysyttiin mahdollisuutta ja halukkuutta osallistua ryhmähaastatteluun. Heille myös selitettiin haastattelun tarkoitus ja sisältö. Haastateltavat myös lukivat tietosuojaselosteen, mikä varmistettiin ennen haastattelun alkua. Opinnäytetyössä on myös kuvattu haastateltavien rajauksen peruste. Haastateltavat valittiin työryhmästä sen perusteella, miten he liittyvät haastattelun aiheeseen ja missä asemassa he ovat perehdytyksen kannalta. Haastateltavat olivat henkilöitä, jotka ovat relevantteja ja lähimpänä perehdytyksen kehittämisen aihetta, ja joilla on kokemusta tai asiantuntemusta aamiaisravintolan työntekijöiden perehdytykseen liittyen.

Tutkimuksen analysoinnissa ja raportoinnissa pyrittiin säilyttämään kaikki olennaiset tulokset ja haluttiin aidosti ymmärtää haastateltavien mielipiteitä. Jokainen haastateltava toi haastattelussa arvokasta tietoa, joka näkyy myös tasavertaisesti tutkimustuloksien aineistoesimerkeissä. Tuloksia pyrittiin analysoimaan ajatuksen kanssa, jotta tulokset olisivat mahdollisimman rehellisiä ja autenttisia, eivätkä ne vääristyisi niitä tulkitessa. Aineistoa analysoidessa oli aina mahdollisuus palata alkuperäistietoon eli tiedon polkua ei kadotettu.

7.4 Jatkokehitysideoita

Perehdytyksestä saatiin kerättyä arvokasta tietoa, jota voisi jatkossa käyttää tulevaisuudessa. Aamiaisravintolasta löytyisi varmasti aiheesta ja sen vierestä tutkittavaa. Aiheita voisi löytyä esimerkiksi vastuullisuudesta ja kestävydestä, rekrytoinnista tai perehdytyksen seurannasta ja arvioinnista laajemmin.

Perehdytysopas saatiin koottua kattavasti, mutta sitä tulisi jatkossa kehittää sen mukaan, miten työkäytännöt, työntekijät, olosuhteet ja esimerkiksi ulkopuoliset tekijät muuttuvat. Olisi myös merkittävää seurata tämän perehdytyskansion tehokkuutta ja käytännöllisyyttä. Onko uusi perehdytysopas muuttanut perehdytyksen laatua? Uusi perehdytysopas ei myöskään ole täydellinen, joten sitä voisi kukin työntekijä halutessaan tehdä eteenpäin tästä, mihin asti se on nyt saatu. Kaikkia tutkimuksessa esiin tulleita kehittämissideoita ei myöskään saatu luotua perehdytysoppaaseen kokonaisuudessaan tai laajemmin, minkä vuoksi perehdytysopasta tulisi päivittää jatkossa.

Viimeisimmäksi pohdin, että perehdytyksestä kerättyä tietoa voisi tutkia toimeksiannossa tulevaisuudessa. Olisiko näitä ilmenneitä ongelmakohtia ja niihin pohdittuja ratkaisuja tarpeellista tutkia syvemmin jatkossa, jotta voidaan löytää lisää kehitettävää ja ratkaisuja? On varmasti pohtimisen arvoista jatkossakin, miten perehdytykseen voitaisiin saada enemmän aikaa ja tehokkuutta, jotta työntekijät saadaan perehdytettyä perusteellisesti työtehtäviinsä. Miten asemanjako luodaan tasavertaisesti? Tuloksista löytyy osia, jota voisi tutkia tarkemmin jatkossa.

Lähteet

Aaltio, I., Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Painos 1. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 2.2.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus -Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus Digijulkaisu. Viitattu 11.5.2024. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-ty-onopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>

Autio, R. 2022. Häirintä ja kuormittuminen: Työnantajan velvoitteet käytännönläheisesti. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 14.4.2024. <https://janet.finna.fi>, KauppakamariTieto.

Donoghue, B. 2018. ONBOARDING: WHYS, DOS AND DON'TS. Training Journal, 25-27. Viitattu 20.5.2024. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 3. painos. Espoo: Brik Impact Oy. Viitattu 6.5.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 6.5.2024. <https://janet.finna.fi>, KauppakamariTieto.

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 7.5.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uud.p. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 25.4.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro. Viitattu 5.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum. Viitattu 5.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.

Manka, M. 2015. Stressikirja: Mistä virtaa? Helsinki: Talentum. Viitattu 25.4.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.

Onnellistaminen. N.d. Sokos Hotels verkkosivut. Viitattu 20.4.2024. <https://www.sokoshotels.fi/onnellistaminen>

Original Sokos Hotel Arina: Historia. N.d. Sokos Hotels verkkosivut. Viitattu 20.4.2024 <https://www.sokoshotels.fi/hotellit/oulu/original-sokos-hotel-arina/historia>

- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo. Viitattu 5.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.
- Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus: Perusteet, vastuu ja oikeusturva. 3., uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media. Viitattu 14.4.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.
- Salonen, E. 2017. Intuitio ja tunteet johtamisen ytimessä. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 25.4.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.
- Snell, A. 2006. Researching onboarding best practice. Strategic HR Review, 5(6), 32-35. Viitattu 20.5.2024. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.
- Sullivan, J. 2015. Finding keepers: The art of new employee orientation. Nation's Restaurant News. Viitattu 11.5.2024. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.
- Tietoa meistä. N.d. Sokos Hotels verkkosivut. Viitattu 20.4.2024. <https://www.sokshotels.fi/tieto-meista>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 7.5.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibslibrary.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Työsuojelulaki. Annettu 1.1.2003. Viim. muutos 1.6.2023. Viitattu 14.4.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelurunko

1. Perehdytyskansion sisältö
 - Mitä aihealueita oppaassa tulisi olla?
 - Kuvia, mistä, pitääkö luoda uusia esim. huoneaamiaisista?
 - Videoita, mihin nämä tallennetaan, mistä ne saisi käsiin?
2. Tehtävien ja tehtäväkorttien järjeistäminen
 - Erillinen työtehtäväopas kerroshoitajille ja extraajille?
 - Viikkosiivousten viilaus
3. Epäkohdat perehdytyksessä?
 - onko vastaan tullut kommentteja työntekijöiltä?
 - oletko itse huomannut joitakin epäkohtia?
4. Arviointi ja seuranta
 - tarvitaanko materiaalia/ohjeita perehdytyksen seurantaan, miten se on onnistunut? Esim. checklist uudelle työntekijälle.
5. Muu materiaali/ muita ehdotuksia tai huomiota perehdytyksestä?

Liite 2. Perehdytysopas Original Sokos Hotel Arian aamiaisravintola Verantaan



Perehdytyskansio Veranta Aamiaisravintola

Toukokuu 2024

Sisällysluettelo

1	Hotellin tilat	2
2	Yleistä tietoa & ohjeita	2
2.1	Informaatio.....	2
2.2	Laitteet & koneet	3
2.2.1	Valot.....	3
2.2.2	Kytkimet.....	4
2.2.3	Keittiö.....	5
2.2.4	Salin puoli.....	8
2.2.5	Tiskinurkka	13
2.3	Varastot & kylmiöt	16
3	Työtehtävät & tehtäväkortit	17
3.1	Työtehtäviä.....	17
3.1.1	Viikkosiivoukset ja muu ylläpito	17
3.2	Tehtäväkortit.....	18
3.2.1	Salin aukaisija.....	18
3.2.2	Tiski & blokkivuoro	23
4	Buffet	25
5	Palvelut & lisätoiminta.....	32
5.1	Huoneaamiaiset	32
5.2	Kokouslounaat ja tilaisuudet.....	35
6	Perehdytysuunitelmapohja	36

1 Hotellin tilat

- 0. kerros
 - taukotilat
 - pesuhuone, käytävällä kori, johon voi jättää likaiset keittiöliinat
 - pukuhuoneet
- 1. kerros
 - vastaanotto, Frans & Camille, Venn, Amarillo.
- 2. kerros
 - leikkihuone lapsiperheille
 - kuntosali
- 3. kerros
 - aamiainen
 - aamiaisen kautta asiakkaat pääsee myös tietyin kellonajoin kulkemaan valkeaan/kokouksille takaoven kautta.
- 7. kerros
 - tässä kerroksessa ei ole portaita A ja B puolen välillä, joten voi esimerkiksi kuljettaa huoneaamiaisia tätä kautta, jos olet väärällä puolella tms.
 - pieni työskentelykulma asiakkaille

2 Yleistä tietoa & ohjeita

2.1 Informaatio

Puhelin

- puhelimesta löytyy yhteystietoja esim. muut osastot, huolto.. puhelin sijaitsee toimistonurkassa
- puhelimeen tulee aina vastata!

Laitteiden huoltonumerot

- löytyy tietyissä laitteista itse laitteen reunasta, kysy työkavereilta lisätietoa

Ilmoitustaulu

- ohjeita
- kävijämäärät
- työvuorolista

”Toimisto” nurkka

- vartijahälytin, ohjeet seinällä
- kansiot: tuoteselosteet esim. allergiatapauksia varten katso täältä

2.2 Laitteet & koneet

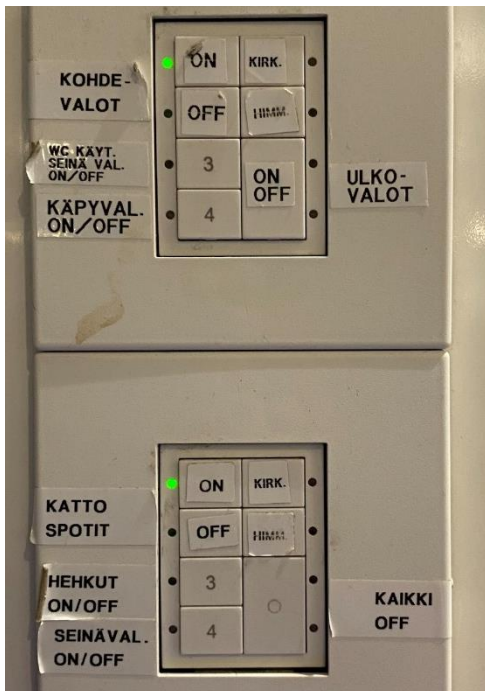
2.2.1 Valot



Salin valot oven vieressä



Kammarin valot

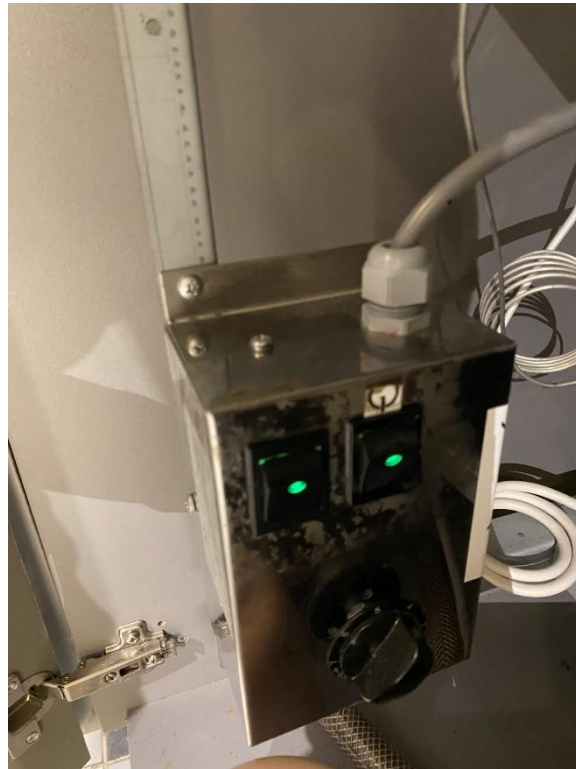


Tästä voit säätää salin eri valoja, sijaitsee tietokoneen yläpuolella



Keittiön valot

2.2.2 Kytkimet



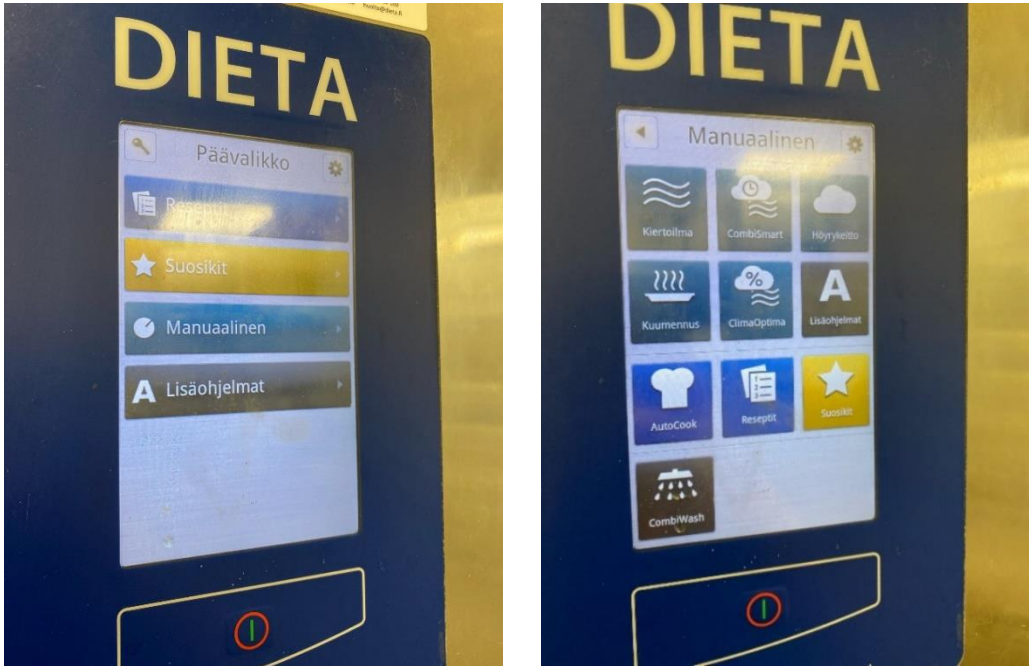
Lämpökojeiden virtakytkin (emännänkytkin) Kylmähauteiden kytkimet, kuvassa päällä.



Lämpöhauteet, paina on/ off nappia kerran, sitten power/ temp nappia 2 kertaa (tai kunnes vaihtuu celsius asteeseen). Pyöritä napista lämpötilaa. 75-90C.

2.2.3 Keittiö

Uunit



Uunit lähtevät aamulla käyntiin automaattisesti, kun lämpökojeet laitetaan päälle kytkimestä.

Paina päävalikossa manuaalinen. Vasemmat uunit höyrykeitto ja oikealla uuni ClimaOptima.

Liesi



Käännä nuppeja kattilan ollessa paikallaan. Induktioliesi lämpenee nopeaa, joten lisää vesi ekana.

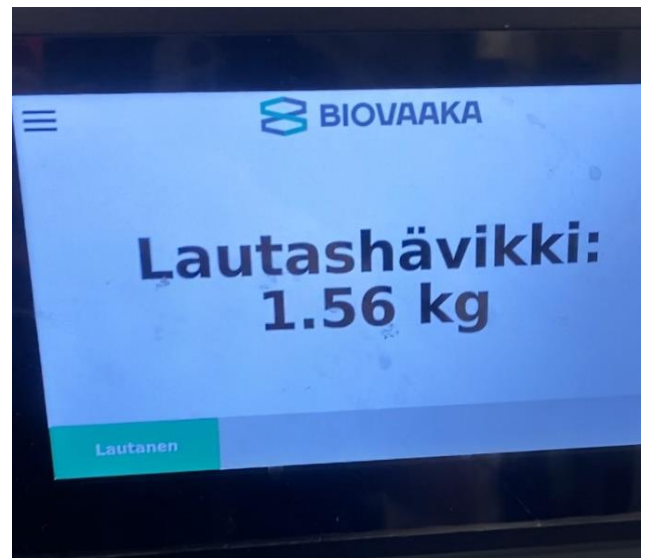
Biovaaka



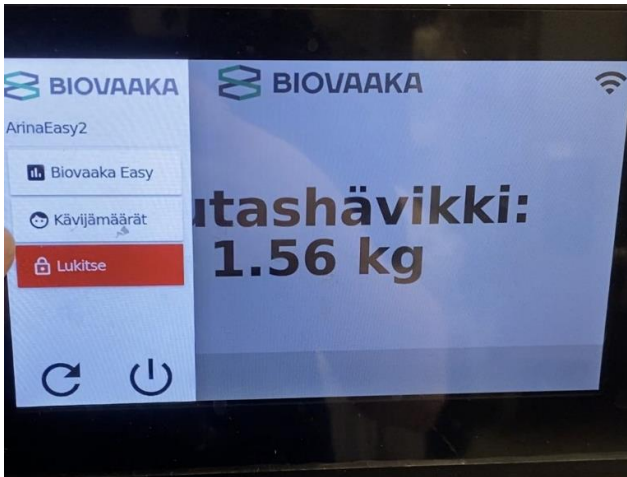
Paina "avaa" sen jälkeen kun olet tarkistanut, että vaa'alla on tyhjä astia. HOX! biovaaka tulee yleensä käynnistää uudelleen, jos yhteys menee jostain syystä poikki, tarkista oikeasta yläreunasta.



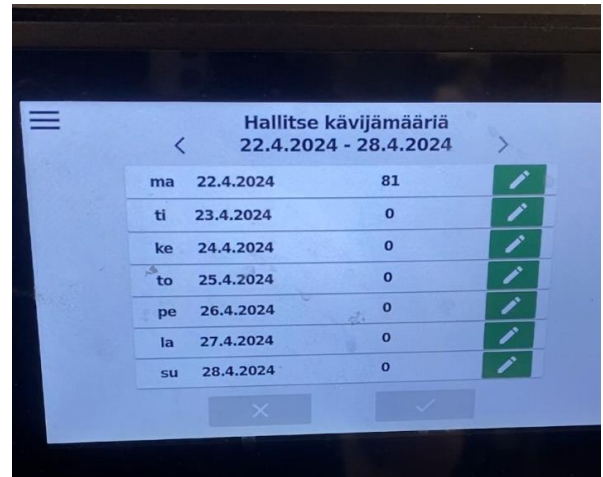
Heitä jätteet astiaan.



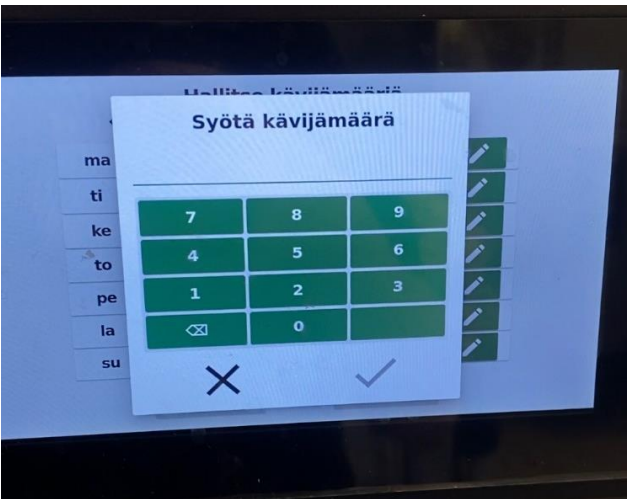
Lukeman tulisi näkyä. Paina kolmea viivaa vasemmassa yläreunassa.



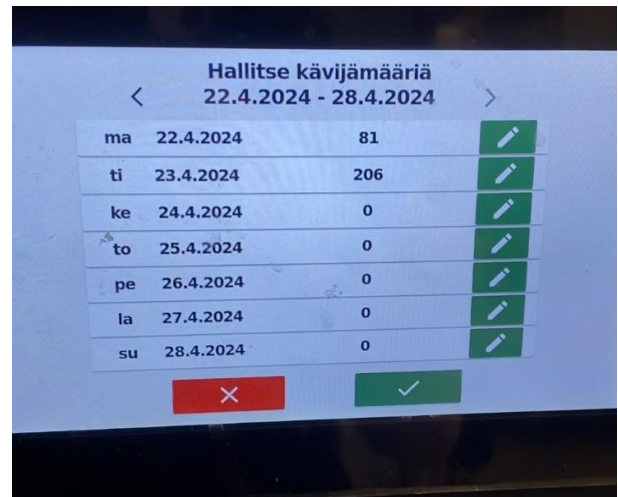
Paina kävijämäärät.



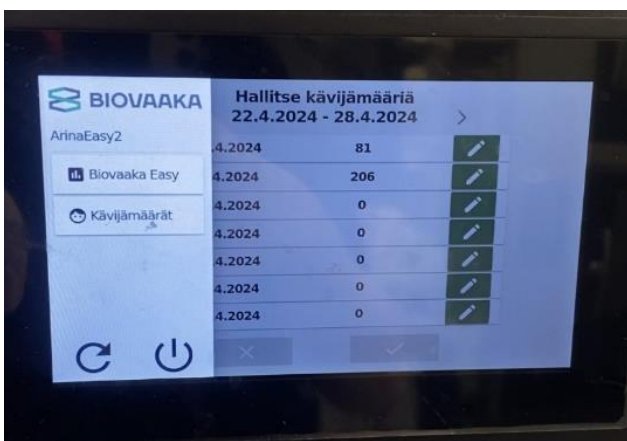
Muokkaa tällä hetkellä olevaa päivää napista.



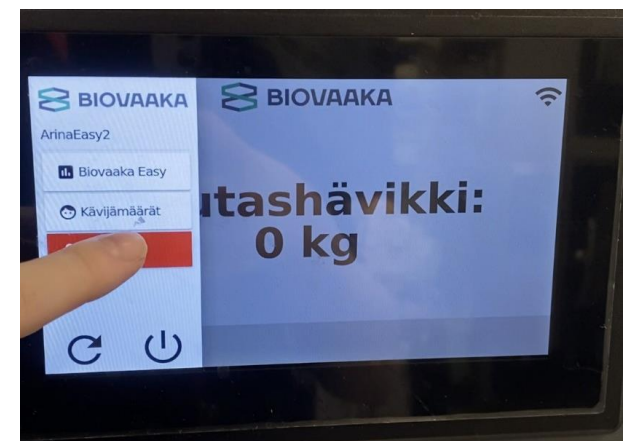
Syötä tämän päivän kävijämäärä. Paina "Ok"



Paina "Ok". Alareunassa tulisi näkyä "kävijämäärät tallennettu". Tiedot on tallessa.



Mene valikkoon ja paina "Biovaaka Easy"



Mene uudestaan valikkoon ja paina "Lukitse"

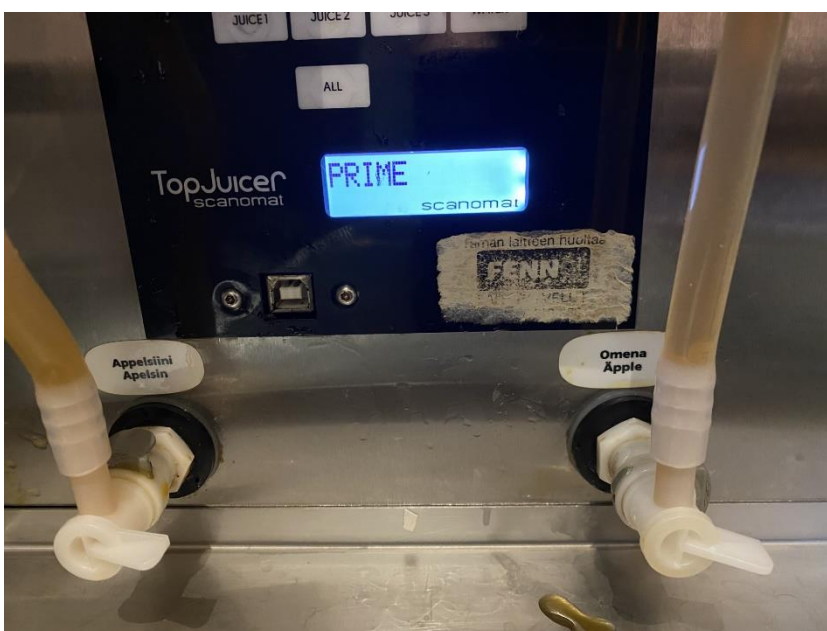
Valmis 😊

2.2.4 Salin puoli

Mehukone

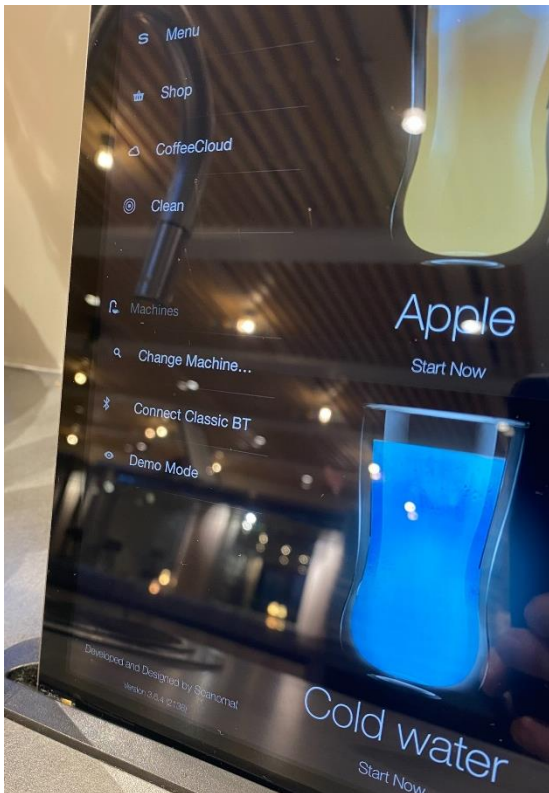


- Paina musta nappi päälle, oikea yläkulma.
- Avaa hanat sivuille (kuvassa hanat on auki),
- Paina PRIME nappia. Kun näytössä lukee PRIME, paina yksitellen Juice 1, 2, 3..
- Appelsiinimehun putki on yleensä hidas, minkä vuoksi letkua kannattaa "lypsätä" tai puristella.
- Kun mehut valuvat hanasta, se voi olla vielä tiivistemäistä. Avaa tabletti ja mehu sovellus, painele sieltä vielä mehut yksitellen, jolloin mehun koostumus tasaantuu (tämän voi myös tehdä kaapin koneen kautta, milloin näytössä ei lue PRIME)



Mehukoneen pesu: Irrota mehukoneen putket, katso että hanat on kiinni eli pystyasennossa. Putket irtoaa, kun painat harmaata nappia putken takana ja vedät putken ulos. Täytä tiskikoneen päällä sijaitseva pullo vedellä. Aseta pullon hanat mehukoneeseen kiinni samalla tavalla, miten mehujen putket. Avaa hanat. Paina CLEAN -nappia. Odota, että kone pesee. Paina nappia 3 kertaa yhteensä eli 3 pesua yhdelle mehukoneelle.

Tablettipesu: Pulloon liuotetaan kerran viikossa (torstaisin) yksi pesunappi, joka löytyy mehukonekaapista. Tabletin voi liuottaa jo edellisenä päivänä valmiiksi pulloon tai sitten sen voi murskata pulloon painamalla tablettia mehupullon suussa kylkeen.



Jos yhteys pätkii: voit avata menun, josta voi yrittää yhdistää Connect Classic BT:n kautta. Yleensä täytyy kuitenkin sammuttaa alakaapista musta nappi, ja sulkea sovellus. Avaa sovellus ensin, sen jälkeen paina musta nappi takaisin päälle.

Jos valitset väärän mehuvalikoiman tietylle tabletille (on olemassa TopJuicer ja TopJuicer1), sen voi vaihtaa Change Machine kohdasta.

Kahvikone (tumma)



Hana auki



Hana kiinni



Käynnistys (K) ensimmäinen nappi vasemmalta
Pesu (C) toinen nappi vasemmalta
Tyhjennys (T) keskimäinen nappi pienemmistä napeista

Käynnistys(K):

- *Katso että hana on auki.*
- *Kortti paikoillaan, pidä (K) nappia pohjassa.*
- *Käännä avain kahvinkeittoasentoon.*
- *Aseta alustuksen jälkeen keittotasoa (yleensä 3.taso)*
- *Laita kortti kaapin sisälle*

Pesu (C):

- *Katso, että sakka-astia on tyhjennetty ja paikoillaan.*
- *Muista katsoa, että keittotasoa ei ole enää asetettu eli avaimenkuvan kohdalla tulisi lukea 0! Muuten kone voi alkaa keittämään lisää kahvia.*
- *Tyhjennä viimeiset kahvit koneesta painamalla keskimäistä pientä (T) nappia. Tarvitset tähän kortin.*
- *Paina pesu nappia (C) pitkään. Kone piippaa ja ehdottaa asettamaan pidemmän pesusuuttimen (ei tarvitse vaihtaa).*
- *Paina nappia (C) kerran ja käännä avain pesuasentoon.*
- *Kun kone on pessyt eli näyttö sammunut, niin muista laittaa hana kiinni.*

Erikoiskahvikone



Hana auki ja kiinni



Alustus: paina vihreää nappia pitkään

PIN koodi:1234

Ohjevideo on myös saatavilla Workplacessa. Kysy työkavereilta.

Käynnistys: Avaa hana. Nosta näyttö ylös ja paina pohjassa vihreää nappia. Voit laskea näytön takaisin alas. Kone antaa ohjeita alustuksen edetessä. Muista täyttää maitosäiliöt. **Kauramaitoon menee aina sininen letku!**

Pesu: Mene valikkoon, paina PIN koodi ja valitse järjestelmän pesu. Kone ohjaa pesun vaiheittain ja kysyy kysymyksiä. Pesusäiliöt löydät tiskikoneen päältä ja pesutabletit löydät murojen alta vetolaatikosta. **Älä pese maitosäiliöitä tiskikoneessa, vaan käsin pesuaineella!**

Kone antaa käytön aikana myös ilmoituksia, jos maitosäiliöt pitää täyttää tai puruastia tyhjentää.

2.2.5 Tiskinurkka

Astianpesukone



Koneen täyttö: Paina pystysuuntaista (I) nappia. Katso, että koneen osat ja luukku on kiinni. Kone täyttää vettä vähän aikaa. Harmaasta (0) napista kone menee pois päältä.

Pesun käynnistys: Koneen ollessa täynnä, voit laittaa pesun päälle "suihku" napista. Harmaasta "suihku" napista pesu menee tauolle.

Varoituskolmio, missä on huutomerkki: punaisen valon vilkkuessa tai ollessa päällä, koneessa on jumissa jokin tai luukku on auki. Pesuohjelman ollessa tauolla, voit avata luukun ja katsoa, jos jokin jumittaa sisällä. Paina kyseistä kolmionappia, jolloin punaisen valon pitäisi lähteä pois ja laita pesu takaisin päälle. Jos pesu pysähtyy taas ja punainen valo tulee takaisin, luultavasti joku muu jumittaa koneessa. Tee toimenpiteet uudelleen.



Katso, että tulpat on kiinni. Myös valkoiset korkit. Muuten kone ei täyty.

Pönttökahvikone



Katso, että hana on auki, ennen kuin keität kahvia. Kuvassa hana on auki.



- Paina ON/OFF nappia. Pienen valon ollessa päällä napin yläkulmassa, kone on päällä.
- Valitse joko: FULL=täysi pönttö tai HALF=puolikas pönttö
- Lisää kahvipuruja sen mukaan, keitätkö täyden vai puolikkaan pöntön.
- Paina BREW -nappia. Katso, että pöntöstä on korkki auki, se on oikeassa kohdassa, ja että pöntön kaatohana **ei ole** auki asennossa eli vaaka-asennossa.

2.3 Varastot & kylmiöt

Muista merkata listoihin, kun haet tavaroita! Kysy työkavereilta ohjeita.

<p>Keittiön kylmiöt</p> <ul style="list-style-type: none">• Vaihdot salaatti ja leikkelepöytään, jogurtit yms. Kylmät tuotteet.• Jos jokin tuote puuttuu, löydät takakylmiöstä lisää.
<p>Keittiön pakastin</p> <ul style="list-style-type: none">• Täältä löytyy salille lisää gluteenittomia tuotteita, joita voi siirtää salin pakastimeen. Jos täältä on tuotteet loppu, löydät lisää alakerran pakasteesta.• mm. myös pakastettuina vegaanisia leikkeleitä ja välillä gluteeniton pannari
<p>Takakäytävä</p> <ul style="list-style-type: none">• paperit, liinat ja hanskat• suodatinpaperi• kelmu, muovipussit
<p>Takakylmiö ja kuivahylly</p> <ul style="list-style-type: none">• mehut, kauramaito, irtotee, rusina, sokerit, haudutus pussit• kylmiössä rasvatonmaito, levitteet, Novo maito, kerma yms.• cafemaidot ja lisää kauramaitoa on autohallissa rullakossa!
<p>Kuivavarasto alhaalla</p> <ul style="list-style-type: none">• lähes kaikki kuivatuotteet löytyy täältä• varaston edessä suma dip, fairy, takeaway astiat, pesuaineet tiskikoneeseen yms.• on hyvä ilmoittaa, jos viet esim. viimeisen paketin kertakäyttökuppeja tai servettejä ylös, jotta niitä tiedetään tilata lisää.
<p>Pakastimet alhaalla</p> <ul style="list-style-type: none">• gluteenittomia tuotteita ja muut pakasteet

3 Työtehtävät & tehtäväkortit

3.1 Työtehtäviä

3.1.1 Viikkosiivoukset ja muu ylläpito

Saa suorittaa myös silloin, kun kerkeää. 😊

Viikonpäivä	Työtehtävät
Maanantai	Kukkien kastelu, leikkinurkkauksen siivous.
Tiistai	
Keskiviikko	Torstain mehukoneen pesuun voi laittaa tabletin jo sulamaan pulloon
Torstai	Mehukoneen pesu tableteilla. Metall-, lasi- ja posliiniastioiden tyhjennys.
Perjantai	
Lauantai	Pestään koneen läpi lämpöhauteet sekä kylmähauteiden kivet.
Sunnuntai	Kahvipöntöt dippiin (Suma dip) päivän päätteeksi, jätetään yön yli likoamaan. Kuva alla. Muista huuhdella nämä perusteellisesti aamulla, valuta myös hanoista!! Varo käsittelyssä, ettei roisku iholle, käytä mieluummin hanskoja (klooripitoinen, tehokas aine).



3.2 Tehtäväkortit

3.2.1 Salin aukaisija

Salin avaus, Huom. saa tehdä omassa järjestyksessä ja omalla tavalla, kunhan lopputulos salilla on sama ☺

Hotellin vastaanoton kautta lehdet ja lapulla kävijämäärät. Voit myös tarkistaa shopin tarpeet jo samalla, kuten leipien määrän.	Lapussa voi olla tietoa myös huoneaamiaista, suuremmista ryhmistä ja erityistoiveista
Valot päälle, samalla pikkuvalot ja kammarin valot	
Kahvikoneiden käynnistys	ks. 10, 11 & 12, muista asettaa keittotason tumman kahvin koneeseen ajoissa alustuksen jälkeen!
Hauteet päälle (muista lämpöhauteet ajoissa! 75-90C)	ks. 4
Keittiössä lämpökojeiden kytkin päälle, puurovesi kiehumaan, laita uunit päälle.	ks. 4 & 5
Ota kylmätuotekärry ja Novo(maito) kylmiöstä	
Teevesi kiehumaan, täytä maitotonkat/päälärit, mehukoneet päälle	ks. 8 & 9
Tyhjennä kylmätuotekärry buffetpöytään, nosta salin pakastimesta kylmälevyt	
Voit tässä vaiheessa myös nostaa gluteenittomat tuotteet salin vetolaatikoista esille sekä levitteet ja ottaa kermat ja maidot mukaan täytettäväksi.	
Muista laittaa tumman kahvikoneen keitto (yleensä taso 3) päälle!	Ota heti tämän jälkeen kortti pois kahvikoneesta kaappiin.
Viimeistele teekärry (teet, kermat, rasvaton maito, jäämurska dynossa(astiassa), iso kylmälevy keittiön pakastimesta). Vie saliin.	

Laita välineet paikoilleen salissa, katso että murrot ja myslit ovat saatavilla, pahvimukit täytettyinä.	
Himmennä valoja salissa, laita musiikkikone päälle.	
Voit myös viedä puuttuvia ruokia salin puolelle, jos keittiö ei ole ehtinyt viedä.	
Avaa ovi asiakkaille viimeistään avausaikaan. Tarkista ennen avausta, onko kaikki esillä.	Voit tehdä ennen/jälkeen avauksen pois alta hommia, kuten huoneamiaisten valmistelu (ks.32), tiskaaminen ja kaappien täyttämisen. Voit tehdä/ottaa kärrylle valmiiksi vaihtoja (salaatit tms.)
KESÄEXTRA- siivoa ja asettele terassi	Pyyhi pöydät ja tuolit, asettele matot ja tyyntynyt keinuun, katso että ovi terassille ei ole lukossa. Tarkista myös kukkien kastelutarve.

Valmis kahvi- & teekärry (esimerkki)



Maidot, kermat, rasvaton maito, kahvi ja teet



Jäämurska ja kylmälevy

Aamiaisen aikana

Asiakkaiden huomiointi

Tervehdi asiakkaita, toivota hyvää huomenta ja lähtiessä kiitokset sekä hyvät päivänjatkot. Pidä silmällä asiakkaita, jotka näyttävät siltä, että he saattaisivat tarvita apua ja auta heitä. Voit suosittelaa tilanteen mukaan asiakkaille esimerkiksi paikallisia tuotteita ja yleisiä suosikkeja. Lapsille voi tarjota tikkareita. Onnellista asiakkaita.

Voit tarkistaa ennen sulkemista asiakkailta, että haluavatko he hakea vielä ruokaa ennen kuin kerätään pois. Asiakkaat saavat istua vielä rauhassa sulkemisajan jälkeen, ellei tilassa ole muita tilaisuuksia yms.

Buffetpöytä

Pidä astiat täytettyinä ja buffa runsaana sekä siistinä, muista laittaa vanhempi tuote aina päällimmäiseksi ja vaihda mieluusti puhdas astia. Ota vastuuta laadusta eli heitä pois kuivahtaneet, huonolta näyttävät tuotteet, esimerkiksi kuivahtaneet juustot tai nahistuneet salaatinlehdet. Vaihtaessa astioita on myös suositeltavaa vaihtaa puhtaat ottimet. Arvioi aistinvaraisesti.

Työnjako

Huolehdi salin ja tiskin toiminnasta, sekä työnjaosta. Voit jakaa/delegoida työtehtäviäsi myös muille tilanteen mukaan. Tärkeintä on pitää pöydät puhtaina ja pyörittää tiskiä järkevästi. Huolehdi myös, että asiat palautuvat ja että aterimia, servettejä, laseja, mukeja, lautasia ja kippoja on riittävästi salilla puhtaana.

Vuorovaikutus keittiön kanssa

Kommunikoi keittiön kanssa ruuan valmistustarpeista ja menekistä. Ilmoita keittiölle ajoissa, jos jokin ruoka vähenee huomattavasti tai on loppumassa. Ilmoita aina, jos viet jotain lämpökäypistä buffetpöytään tai esimerkiksi viimeisen vaihtoastian croissanteja tai pannaria. Muista laskea myös kävijämäärät lautasten avulla aamiaisen aikana, jotta keittiö tietää suurin piirtein, tarvitseeko ruokaa enää tehdä. Pidä keittiö ajan tasalla siitä, montako asiakasta on käymättä suurin piirtein. Ruokaa tulee olla sulkemisaikaan asti, poissulkien tuotteet, joita ei enää ole esimerkiksi varastossa tai otettu sulamaan.

Salin salku

Huom. saa taas tehdä omassa järjestyksessä ja omalla tavalla, kunhan lopputulos salilla on sama ja tiskiinkin menevät tavarat viedään sinne ajoissa/ sopivassa välissä. ☺

<p>Voit nopeuttaa ja helpottaa salin sulkua monella eri tavalla ennen kuin ovi laitetaan kiinni, valmistaudu sulkuun näin, jos ehdit:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • täytä astiat täyteen seuraavaa päivää varten • täytä murot, myslit ja keksit • ota pienet kylmälevyt takaisin pakkaaseen noin 15 min ennen sulkua • pienennä tumman kahvikoneen keittotasoa alemmas • voit jo karsia pois teepannuja ja maitoja/yhdistellä niitä yhdelle puolelle, samoin myös levitteet • säästä sähköä- voit laittaa ennen oven sulkemista jo hauteet pois päältä • kerää tavaroita pois kärryiltä, laita itsellesi valmiiksi astiat välineiden keräystä varten sekä mehukoneen pesupullo täytettynä • voit jo laittaa toisen mehukoneen pesuun (vähemmän valikoimaa sisältävä)
<p>Sulje asiakasovi</p>	
<p>Kerää ottimet, alustat, kahvipöytä, maidot, teet, kermat kärrylle. Kaikki tiskiinkin menevät.</p>	<p>Vie tiskiinkin viipymättä, jos siellä ei ole ruuhkaa.</p>
<p>Laita mehukone pesuun</p>	<p>ks. 8 & 9</p>
<p>Kerää gluteenittomat ja vegaaniset tuotteet takaisin vetolaatikoihin.</p>	<p>Muista tarkistaa tuotteita säännöllisesti ja heitä pois, jos näyttää huonolta tai on ollut kauan esillä! Laita aina päivämäärät sulatettuihin ja avattuihin pakkauksiin, laatikosta löytyy vihko, johon voi kirjata, milloin tuotteet on sulatettu/ laitettu esille.</p>
<p>Pyypi pinnat, lasit, hauteet, puhdistusleikkulaudat</p>	
<p>Laita erikoiskahvikone pesuun, tumma kahvikone pesuun vasta tauon ajaksi</p>	<p>ks. 10, 11 & 12</p>

Tyhjennä sakka-astia kuitenkin tummasta kahvikoneesta, vie tiski ja vaihda uusi paikoilleen.	
Hoida tiski loppuun ja pese kone, jos tiskaaja on jo lähtenyt	
Tee lista, mitä pitää tuoda alhaalta tai takakylmiöstä, samalla viedään roskat	
<p>Seuraavaa päivää varten:</p> <p>Huomioi työkaveri avausvuorossa seuraavaksi päiväksi: laita kaikki valmiiksi, mitä pystyt ja kerkeät. Kiva tulla töihin, kun asiat ovat paikallaan!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • laita ottimet paikoille (paitsi silloin, kun on kokouslounaita) • laske 200 lautasta päälle • valmiste teekärry ja kahvikone keittovalmiiksi • valmista haudutuspusseja irtoteestä • laita täysi Novo maito salin koneeseen
KESÄEXTRA- siivoa ja asettele terassi	<ul style="list-style-type: none"> • ota yöksi pehmusteet ja matot sisälle • katso kukkien kastelutarve

3.2.2 Tiski & blokkivuoro

Tässä lista, mitä tulisi käydä läpi, kun perehdytetään tiski ja blokkivuoroon.

Yleistä

- Muista nesteyttää itsesi, vaikka olisikin kiire! Saat juoda myös mehuja ja kahvia buffetista, mutta juo ne keittiön puolella, ei asiakkaiden edessä.

Katsotaan, mitä buffet sisältää.

- Tärkeimmät ja kysytyimmät vähintään: kahvit, mehut, puuro, gluteenittomat ja vegaaniset tuotteet, lasten astiat. Pyritään kuitenkin käymään koko buffet läpi pääpiirteittäin, jotta osataan neuvoa asiakkaita.
- Lisäksi mistä löytyy lehdet, asiakasvessat, syöttötuolit yms.

Asiakaspalvelu, HYMYILE.

- Toivotetaan hyvää huomenta ja lähtiessä kiitokset ja hyvät päivänjatkot
- Voit jutella tilanteen mukaan asiakkaille ja kysyä esimerkiksi ”maistuiko aamiainen” tai ”tykkäsitkö aamupalasta”
- Voit myös suositella tiettyjä tuotteita, joita mielestäsi kannattaa maistaa
- Huomioidaan asiakkaat ja kysytään työkaverilta, jos ei osaa auttaa asiakasta.

Blokkaaminen

- Ota hanskat ja liinat mukaan tiskistä. Kerää astiat salilla kärryihin tai voit kerätä käsin, jos kärryt ovat täynnä tai salilla on muutamia pöytiä tai hiljaista. Muista kuitenkin, että kärryihin kerääminen on nopeampaa ja helpompaa, kun on jatkuvasti pöytiä kerättävänä. Ensisijaisesti pöydät tulisi pitää salilla siistinä eli astiat pois pöydistä.
- Kärryt kannattaa sijoittaa niin, että ne eivät ole asiakkaiden tiellä tai häiritse asiakkaita. Astioita ei tulisi kerätä asiakkaiden vieressä kärryjen kanssa, kuljeta siis astiat pöydistä käsin nurkassa oleviin kärryihin tai suoraan tiskiin.
- **HOX!** Hävikki kerätään kärryihin ja tiskissä erikseen muusta jätteestä, koska ne punnitaan päivän päätteeksi. Pidä kärryissä siis kaksi astiaa: toinen biojätteelle ja toinen servieteillemme yms. Nämä kaadetaan läpinäkyviin astioihin tiskissä, kun kärryt tyhjennetään.
- Aamiaisen lopussa pyritään keräämään kaikki astiat nopeaa pois pöydistä, jotta sali saadaan puhtaaksi siivoojia varten ja tiskaaja saisi tiskattua astiat pois.

Tiskaaminen

- Käydään läpi koneen toiminta ja miten tiskataan
- Pesuaineen vaihto. Tiskikoneen päältä pitäisi löytyä sininen ja harmaa pesuaine vaihtoon. Kone pitää laittaa tauolle, ennen kuin aine vaihdetaan. Vaihto voidaan opettaa tarkemmin vuoron aikana.
- Aterimet lajitellaan mustiin koreihin ja ne laitetaan pesuun, kun niitä on kerääntynyt tarpeeksi.
- Astioiden palautuspaikat käydään läpi, niin salilta kuin keittiöstä. Jos et tiedä jonkin astian paikkaa, niin kysy.

Buffetin silmäily ja ylläpito

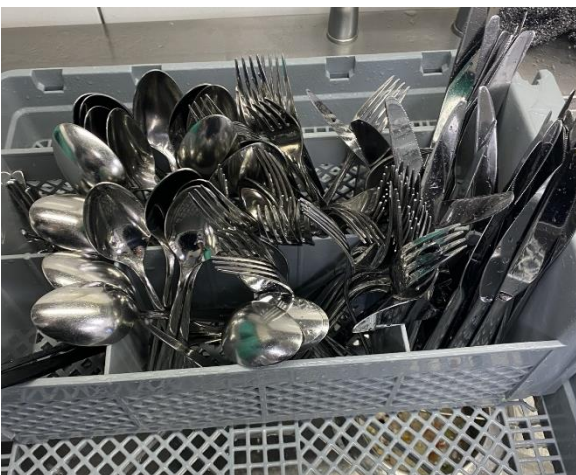
- Muista, että ensisijainen työsi on siivota pöytiä tai olla tiskissä! Voit kuitenkin auttaa buffetin kanssa, jos on hiljaista tai salin avaajalla on kiire. On hyvä oppia monipuolisesti salin tehtäviä, jotta osaat auttaa kiireessä, eikä tarvitse tylsistyä.
- Voit esimerkiksi siivota buffetin pöytiä ja samalla katsoa, jos jokin tuote on lopussa. Ilmoita täyttäjille tai kysy, jos haluat oppia täyttämään itse buffettia.

Lisätehtävät:

- murojen, keksien ja myslien täyttö
- kahvimukien vienti koriin, serviettien ja kertakäyttökuppien täyttö
- sokerit, teepussit yms. täyttäminen
- teenhaudutuspussien tekeminen
- hyllyjen järjestely
- voi myös kysyä, jos keittiöllä on tekemistä esim. juustojen ja leikkeleiden vadittaminen

Kumihanskoja, käsipaperia ja liinoja voi hakea lisää takaoven takaa hyllyltä. Muista avain mukaan tai jätä ovi auki, älä jää lukkojen taakse ulos!

Kysy lisää salin avaajalta! Tarkkaile myös ensisijaisten työtehtäviesi tilannetta tasaisin aikavälein, kun teet lisätehtäviä!



Näin lajittelet aterimet, muista, ei liian tiiviisti!



Esimerkkikuva, miten laitetaan astiat ja roskat kärryyn.

4 Buffet

Ikkunapöytä



Inkiväärisitruunajuoma (shotti) ja rasvaton maito



Puuro, mansikkahillo, mustikka-/mansikkakeitto



Leivät ja levitteet. Välillä myös saaristolaiseleipä, joka puuttuu kuvasta.



Rahka, jogurtti, tuorepuuro, marjasekoitus ja hedelmäsalaatti



Hillot ja murot+ myslit



Hedelmät, keksit, croissant, pannukakku ja marjapiirakka

Salaatti & leikkelepöytä



Paprika, kurkku, salaatinlehdet, kirsikkatomaatti, kukkakaali, parsakaali, suolakurkku, herkkusienet, sillit ja silakat ja raejuusto. Välillä myös savulohimousse, joka puuttuu kuvasta.





Juustot ja leikkeleet + maalaishyytelö ja maksamakkara

Lämminpöytä



Sinappi ja ketsuppi, vuoksenpiirakat ja munavoi sekä kananmunat. Munakokkeli, nakki, pekoni, pavut, lämpimät kasvikset, miniryynärit + puolukkahillo viereen.

Gluteeniton, vegaaninen & kahvit + teet



Murot, myslit ja keksit. Näkkäri ja pikapuuro. Riisipiirakka, kauraporkkanasämpylä ja rieska. Levitteet ja vegaaniset leikkeleet ja juustot.



Kaurajuoma barista, suklaasoijajuoma, pieni kaurajuoma, kaura- ja soijajogurtit ja kanelipullat sekä muffinssit.

Erikoiskahvit, vaalea kahvi, teet, maidot, kermat, sokerit, hunaja, kaakao.



Tumma kahvi, teet, maidot, kerma, sokerit.

5 Palvelut & lisätoiminta

5.1 Huoneaamiaiset

Muista:

Valmista huoneaamiainen ajoissa, se tulisi olla huoneessa annetussa kellonajassa.

Huomio allergiat huolellisesti ja kysy apua, jos et osaa. Voit korvata tuotteita allergiatapauksissa.

Määrällisesti ja laadullisesti huomioi ohjeet ja henkilömäärä ruuan/juoman määrää pohtiessa.

Asettele ruuat kauniisti ja käytä luovuutta.

Huoneaamiaista viedessä huomio nämä:

Ethän jätä kääryjä huoneeseen (*ellei ole ihan pakko*), vaan nosta tarjotin ja muut ruuat pöydille!

Kysy asiakkailta haluavatko esittelyä, mitä kaikkea löytyy.

Toivota hyvät päivänjatkot, nauttikaa, toivottavasti maistuu tms..

Esimerkki 2 hlö huoneaamiainen (tämä versio on myös laktoositon)



Tarjotin: Iso liina alle, 2x isoa ja pientä lautasta, 2x kaikki aterimet, 2x lasit ja mukit, 2x servietit. Kahvi, mehu, kahvimaito, valinnaisesti voi laittaa mukaan ylläriä, kuten suklaata ja kortin.

Keskellä: 2x jugurttia + marjoja, 2x hedelmäsalaatti, levitelautanen, leivät ja herkut.

Alhaalla: salaatti + leikkele lautanen, lämpimät ruuat rasiassa.



Voit myös kirjoittaa tussilla tervehdyksen kahvitermariin ☺



Herkkulautanen: Pannari, keksit, marjapiirakka ja croissant (puuttuu kuvasta)

Leipäkori: Leikattava leipä, sämpylä ja vuoksenpiirakka

Levitelautanen: voi, margariini, munavoi, appelsiinimarmeladi, mansikkahillon voi myös laittaa tähän halutessaan tai pannukakun päälle suoraan.



Salaattilautanen: kurkku, salaatti, tomaatti, paprika, kaalit, suolakurkku, juustot, leikkeleet ja mak-samakkara.

Lämpimät: munakokkeli, nakki ja pekoni.

5.2 Kokoslounaat ja tilaisuudet

Verannassa on kokoslounaita ja tilaisuuksia. Kokoslounaat ovat yleensä klo 11–14 välillä ja tilaisuudet illalla. Kokoslounaita varten jätetään yleensä kahvikone päälle ja kahvimaitotonkka viereen. Muista kuitenkin tyhjentää sakka-astia aamiaisen ja lounaan välissä. Aamiaisen ja lounaan välissä ei tarvitse pestä lattiaa, eikä tiskikonetta. Tiskikoneeseen tulee kuitenkin vaihtaa vesi eli irrota tulpat, anna veden tyhjentyä, laita tulpat takaisin ja kone takaisin päälle. Konetta voi pikaisesti huuhdella, jos on kovin likainen, mutta osia ei tarvitse irrottaa erilleen. Roskat vieetään alas aamiaisen jäljiltä, ennen lounasta.

Aamiaisen sulun jälkeen, ennen kokoslounasta, on hyvä auttaa kokoslounasta ottamalla nämä asiat esimerkiksi kammariin piiloon:

- kyltit
- serviettiastia
- keksiteline

Mehukoneet ja Novo maito -kone voidaan peittää liinoilla, jotka löytyvät yleensä joistakin näiden alla olevista kaapeista. Samoin myös juomalasit voi peittää. Kaikille näille on omat liinansa. Kahvikuppeja ei tarvitse peittää, koska kahvikonetta käytetään kokoslounailla.

Tilaisuuksia varten pitää yleensä piilottaa ja siirrellä enemmän asioita, mutta ne kyllä hoituvat tilaisuuksien työntekijöiden puolesta. Kokoslounaiden ja tilaisuuksien työntekijät pyrkivät laittamaan parhaansa mukaan kaikki aamuksi takaisin paikoilleen, mutta pientä epäjärjestystä voi olla aamulla ja välineet eivät välttämättä ole laitettu valmiiksi.

6 Perehdytysuunitelmapohja

Perehdytettävä		Perehdyttämisvastuu		
Mitä	Miten?	Kuka?	Milloin?	Perehdyttäjän ja työntekijän kuittaukset
Perehdytettävän työtehtävä				
Tehtävät/vastualueet				
Priorisointi				
Työaika				
Työturvallisuus				
Työpiste/välineet				
Seuranta ja palautekäytännöt				
Organisaation toiminta				
Missio, visio, arvot				
Asiakkaat				
Tuotteet ja palvelut				
Toimiala				
Historia				
Oman tiimin toiminta				
Tiimin tehtävä				
Asemanjako				
Sisäinen tiedottaminen				
Yhteystiedot				
Toimitilat				
Tilat ja kulkeminen				
Avaimet, kulkukoodit				
Taukotilat				
Pysäköinti				
Poistumistiet				
Työpaikan yhteystiedot				
Edut ja palvelut				
Henkilöstöedut				
Työterveys				
Työergonomia				
Vapaa-ajan mahdollisuudet				

Pohjaa voi muokata myös yksittäisten työtehtävien oppimisen seurantaan. ☺