

Perehdytys ravintola-alalla

Keinoja selviytyä kiireisen alan perehdytyksestä

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK)

2024

Nina Nikkanen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Nikkanen, Nina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 27	Valmistumisaika 2024
Työn nimi Perehdyttäminen ravintola-alalla Keinoja selviytyä kiireisen alan perehdyttämisestä		
Tutkinto Restonomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio -		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda yhteen ravintola-alan perehdytyksen eri toteutusmalleja ja luoda yksinkertainen pohja perehdytykselle, jota perehdyttäjät ravintola-alalla voivat hyödyntää pääosin ravintolasalin puolella. Opinnäytetyössä käsiteltiin perehdytyksen tärkeyttä ja hyötyjä, niin perehdytettävän, kuin myös perehdyttäjän näkökulmasta. Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen- eli laadullinen tutkimus, sillä työ sisälsi teorian lisäksi haastattelun saadusta perehdytyksestä, joiden vastauksia käytiin läpi ja ratkaistiin perehdytyksessä ilmenneitä ongelmia.</p> <p>Haastattelu oli rajattu neljään työntekijään, joiden kokemustaso vaihteli. Haastatteluun oli osallistunut ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö, rivityöntekijä ja kesätyöntekijä. Haastattelijoiden työpaikalla ei ollut kriteereitä, kunhan haastatteltava työskentelee ravintola-alalla. Näin saatiin erilaisia näkökulmia vastanneiden kesken ja ratkaistiin heidän kokemiaan ongelmia perehdytyksestä.</p> <p>Opinnäytetyössä käytiin läpi työntekijälle ja työntantajalle kuuluvia oikeuksia ja velvollisuuksia. Ajatus perehdytyksen tärkeydestä ravintola-alalla on heikentymässä ja kiireen keskellä perehdytys saattaa jäädä muun tekemisen varjoon. Opinnäytetyö esitteli perehdytyksen pitkäaikaisia hyötyjä ja tutki perehdytyksen tulevaisuuden mahdollisuuksia.</p>		
Asiasanat perehdytys, perehdytysuunnitelma, perehdytysmalli		

Abstract

Author(s) Nikkanen, Nina	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2024
	Number of Pages 27	
Title of Publication Introduction at the catering business Ways to manage of instruction at busy industry		
Name of Degree Bachelor of Hospitality Management		
Name, title and organization of the client -		
Abstract <p>The subject for this thesis was to create a summary of introduction in catering business mainly in a point of view of waitresses. The thesis included different implementation of introduction and create simple layout for the instructors that they can use when they introduce. Thesis managed importance of introduction and benefits as a visual angle of a new employee and of the instructor. This thesis was qualitative examination because thesis kept inside of a theoretical part and an interview from workers who has had an introduction for their's job. The answers were processed thoroughly and appeared problems were solved.</p> <p>The interview was limited through four employees of catering business which experiencing level was varying. For the interviewing was taking part a restaurant manager, shift manager, field worker and summer intern. There were not any criteria where the employees worked as long as they worked at the catering business. This way there was possibility to get different type of visual angles of introduction they had gotten. If turned out that the interviews answers kept inside a problem about gotten introduction the thesis suggested solution for the problem.</p> <p>The thesis included employees and employer's rights and responsibilities. An idea of an introduction's importance is decreasing at the catering business. In the middle of rush the introduction can be helpless. Thesis presented introductions benefits in a long term and examined possibilities of an introduction in future.</p>		
Keywords Introduction, introduction plan, introduction model		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Työntekijän perehdytys.....	3
2.1	Perehdyttäminen käsitteenä	3
2.2	Perehdyttäminen.....	4
2.3	Perehdyttäjä.....	5
2.4	Perehdytyksen tavoitteet.....	5
3	Perehdytyksen vaiheet	7
3.1	Ihminen tiedonkäsittelijänä.....	7
3.2	Työnkuva	7
3.3	Perehdytysuunnitelma.....	7
3.4	Perehdytyksen seuranta toiminnassa	8
4	Perehdyttämisen eri malleja	10
4.1	Perehdytysmallin valitseminen.....	10
4.2	Vierihoitoperehdyttäminen	10
4.3	Malliperehdyttäminen.....	11
4.4	Räätälöity perehdyttäminen	11
5	Tutkimustyön toteutus	13
5.1	Tavoitteiden toteutuminen.....	13
5.2	Työn suunnittelu, aineistojen kerääminen ja haastatteluiden toteutus.....	13
5.3	Kyselyn vastauksien avaus.....	14
5.4	Esimerkki perehdytyskaaviosta ja sen muokkautuvuus.....	18
6	Jatkotutkimusehdotus.....	21
7	Yhteenveto ja pohdinta.....	22
7.1	Tavoitteiden toteutuminen.....	22
7.2	Tulosten käytettävyys	22
7.3	Tutkimuksen eettisyys ja tutkimuksen onnistuminen	23
	Lähteet.....	25

Liite 1. Kysely perehdytyksestä

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdytyksen puutteita ja onnistumisia ravintola-alalla yleisellä tasolla, pääosin kuitenkin salihenkilökunnan näkökulmasta. Ravintola-alalla mm. turvallisten työskentelytapojen opettaminen, ravintolatyöntekijän oikeuksista kertomatta jättäminen ja lainsäädännöllisten velvollisuuksien laiminlyöminen on heikentänyt niin ravintoloiden kuin myös muiden palvelualojen asemaa työmarkkinoilla. *Noiin neljännes matkailu- ja ravintola-alalla kokee, että tilapäisten työntekijöiden tai vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen ja opastaminen on keskeinen kiireen syy* (Turunen ym. 2023).

Opinnäytetyöni käsittelee perehdytystä niin työntekijän, työnantajan, perehdyttäjän, kuin myös asiakkaan näkökulmasta, tuoden perehdytyksen tärkeimpiä asioita esiin, ja näyttää näiden perehdytysmallien muokkautuvuutta perehdyttäjän työympäristöön. Opinnäytetyöni tavoite on myös kumota ajatus, jossa kiireestä asetetaan syy puutteelliseen perehdytykseen. Opinnäytetyölläni luon kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla perehdytyksen kehukset yleisellä tasolla ja tutkin haastattelun avulla perehdytyksen esille tuotuja ongelmakohtia ja esitän niihin esimerkkiratkaisuja. Tämän tekstin avulla perehdyttäjä voi soveltaa tekstissä esiintyvää tietoa omaan perehdytettävän tehtävään.

Perehdytys ravintola-alalla on moninaista ja sovellettavissa. Kun perehdytetään uutta työntekijää tai ohjataan vanha työntekijä uusiin tehtäviin, on tärkeää ottaa huomioon niin työpaikan sääntöjen, kuin myös työturvallisuuslain määrittämät vastuut perehdyttämisestä. Perehdyttäminen antaa työntekijälle mahdollisuuden toimia työtehtävissään yhtiötä edesauttavasti ja turvallisesti. Taloudellisestikin katsottuna perehdytykseen panostaminen on kannattavaa, kun vältetään useasti toistuvia virheitä tietämättömyyden ja osaamattomuuden takia. (Työterveyslaitos, 2024.)

Huonon perehdytyksen jälkeen, on tuhlattu tehokkaita työtunteja, aiheutettu ylimääräistä stressiä ja pahimmassa tapauksessa uusi työntekijä kokee työpaikan epäammattimaisena ja huonona vaihtoehtona hänelle, minkä seurauksena hän jättää työpaikan kokonaan. Tämä tulee vielä kalliimmaksi yritykselle, kuin oikeanlainen ja kunnollinen perehdytys. (Silvonon 2020.)

Perehdytys on olennainen osa organisaation toimivuutta. Organisaation tuottavuus on myös hyvin pitkälti kiinni perehdytyksestä. Ilman perehdytystä, työntekijät eivät pysty myymään tai mainostamaan organisaation tuotteita vakuuttavasti. Koska perehdytykseen liittyy myös työntekijän omien etuuskien kertominen ja opettaminen, on perehdytys myös lainalaisesti välttämätöntä.

Puutteellinen perehdytys on riskitekijä. Perehdytyksen ollessa puutteellinen, riskitekijöiden määrä kasvaa ja työtaturmat voivat lisääntyä. Jos puutteelliseen perehdytykseen ei puututa, siirtyvät haitalliset työtavat työntekijältä toiselle. Yksi syy puutteelliseen perehdytykseen on puutteellinen vaarojen arviointi. Siksi olisi tärkeää osoittaa perehdytys sellaiselle henkilölle, jolla on riittävä tietämys perehdytettävästä työstä. (Veijola & Kaari 2017.)

Idea opinnäytetyöstäni alkoi omasta perehdytyskokemuksestani ja omasta työetiikastani, muiden työkollegoideni tukiessa aihetta ja ongelmakohtien esiin tuomista. Ala on hyvin asiakaslähtöinen ja ravintola-ala ei ole mitään ilman maksavia asiakkaita. Nykyajan nousevat elinkustannukset ovat vähentäneet ravintolassa kävijöitä, mutta nostanut kritiikin määrää kohdentuen työntekijöihin ja ruokaan. Myös henkisesti kuormittava työ vaatii vahvan tuen esihenkilöiltä ja kollegoilta ja erityisesti työhön perehdyttämisen tärkeys vähentää ylimääräistä stressiä ja turhilta väärinymmärryksiltä vältytään. Hyvällä perehdytyksellä saamme mahdollisimman saumattoman asiakaskokemuksen asiakkaalle, joka välittömästi kertoo palautteen, niin hyvässä kuin huonossa.

Aloitan työni tutkimalla erilaisia aineistoja perehdytyksestä ja kokoan tiivistetyn tekstin erilaisista perehdytysmenetelmistä, perehdytyksen hyödyistä ja haitoista ja tuon esille myös laissa määritellyjä työntekijän oikeuksia. Näitä aineistoja hyödynnän tukemaan opinnäytetyöni aiheellisuutta ja tärkeyttä. Tavoitteeni on tuoda yhteen vaihtoehtoisia perehdytysmenetelmiä erilaisiin työympäristöihin ravintola-alalle. Tämän opinnäytetyön on tarkoitus tavoittaa alan ammattilaiset ja ohjata heidät löytämään työpaikallensa heidän oma perehdytysmallinsa ja selkeyttää olemassa olevaa toimintaa.

Käytän opinnäytetyössäni paljon kirjallista materiaalia, sillä perehdytyksestä on paljon kirjallisuutta ja kokoan työhöni tärkeimpiä asioita perehdytyksen teoriasta. Tämä tukee empiiristä tutkimustani perustuen perehdytyksen puutteellisuuteen alan kiireellisyyden takia.

2 Työntekijän perehdytys

2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Työsuhteen alussa jokaisella työntekijällä on oikeus oikeanlaiseen perehdytykseen, jonka tarkoituksena on luoda työntekijälle turvallinen ja kuormittamaton tapa tehdä työtä. Perehdyttäminen ja työhönopastus kuuluvat jokaiselle työntekijälle niin vakituisille, kuin myös lyhyen työsuhteen työntekijöille. Tärkeää on myös kannustaa työntekijä oma-aloitteisuuteen ja omatoimisuuteen. Perehdyttäminen mahdollistaa työntekijän työskentelemään työyhteisössä oikealla ja turvallisella tavalla. (Työturvallisuuskeskus 2024.)

Perehdytys ravintola-alalla on moninaista ja sovellettavissa. Kun perehdytetään uusia työntekijöitä tai ohjataan vanhoja työntekijöitä uusiin tehtäviin, on tärkeää ottaa huomioon niin työpaikan sääntöjen, kuin myös työturvallisuuslain määrittämät vastuut perehdyttämisestä. Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on luoda parempi työympäristö ja työolosuhteet työntekijöille työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työturvallisuuslakia (738/2002) tulee noudattaa jokaisessa työsuhteessa. Perehdytys auttaa myös sitouttamaan työntekijöitä paremmin organisaatioon, kun heillä on selkeä käsitys työpaikastaan ja tehtävistään. Perehdyttäjän on tarkasteltava huolellisesti oman organisaationsa perehdytettävät asiat ja hyödyntää tietoa hyvästä perehdytyksestä. Tainio-Keinonen on selkeyttänyt onnistuneen perehdytyksen syy-seuraussuhteen (kuvio 1.) sitä lukevalle. Onnistunut perehdytys lisää työtyytyväisyyttä ja vähentää tällöin mahdollisia irtisanoutumisia ja turvattomuuden tunnetta työpaikoilla.

Onnistuneeseen perehdytykseen tarvitaan muun muassa seuraavat asiat

- tavoitteellisuus
- suunnitelmallisuus
- selkeä perehdyttämistyön ja -vastuiden jako
- toimiva vuorovaikutus ja verkostoituminen
- perehdyttävän kannustaminen ja tukeminen
- perehdyttämisen seuranta (Tainio-Keinonen 2020).



Kuvio 1. Onnistuneen perehdytyksen tavoitteet (mukailtu Tainio-Keinonen, K. 2020)

2.2 Perehdyttäminen

Perehdyttämiseen on yhtä monta tapaa kuin on myös perehdyttäjiäkin. On selvää, että perehdyttäminen tapahtuu paikkakohtaisesti, työpaikan toimintatyyliä rinnastaen. Tärkeintä perehdyttämisessä on, että se toteutuu ja perehdyttämisellä on jonkinlainen runko, josta selviää työntekijän työtehtävät. Perehdyttäminen tulee tapahtua yksilökohtaisesti, jotta saataisiin suurin hyöty työntekijän uudesta ja vanhasta osaamisesta. Perehdytyksessä tulee käydä ilmi työntekijän omat tehtävät, työpaikan toiminta, työvälineet ja työturvallisuus. Työntekijän täytyy saada valmiudet tehdä työtä turvallisesti ja henkilöä itseään liikaa kuormittamatta.

Perehdyttämisestä huolehtii työpaikalla työntekijän lähin esihenkilö. Hänen tehtävänä on suunnitella, toteuttaa ja valvoa koko perehdytys. Perehdytyksen opastus voidaan siirtää koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuun tulee säilyä hallinnolla ja esihenkilöllä. (Työturvallisuuskeskus 2024.)

Perehdytyksessä tulee käydä myös ilmi työntekijälle kuuluvat lainalaiset oikeudet ja vastuut. Niin kuin jokaisella alalla, myös ravintola-alalla toimii työehtosopimus, TES. TES määrittelee ehdot työn tekemiseen seuraavina vuosina. Työehtosopimuksessa sovitaan mm.

palkasta, lisistä, työvuoroista, lomista. Työehtosopimus määrittelee alalla minimiehdot, esim. minimipalkkaa pienempää palkkaa ei saa työnantaja maksaa. (Tehy, työehtosopimukset.)

2.3 Perehdyttävä

Perehdyttäjänä voi toimia kuka tahansa työtehtävään esihenkilön nimeämä henkilö, joka tuntee organisaation ja pystyy perehdyttämään työntekijän organisaation tapojen mukaisesti ja on työtehtävään motivoitunut. Lähiesihenkilöllä kuitenkin säilyy vastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä. Lähiesihenkilön tulee olla tietoinen uudesta työntekijästä, mitä hän jo osaa ja minkälainen työtausta uudella työntekijällä on. Perehdytyksellä saadaan opettua uudelle työntekijälle uuden työpisteen toimintatavat ja yrityksen strategia, jotta työntekijä pystyisi parhaansa mukaan palvelemaan organisaatiotaan tuottavasti ja maineikkaasti. (Sjöholm 2022.)

Lähiesihenkilön tai perehdyttäjäksi nimetyn henkilön on hyvä varata oma aikansa perehdytykseen. On tärkeää huomata, että perehdytys tapahtuu työaikana, jolloin organisaation varoja kuluu. Siksi on resurssitehokasta suunnitella tarkasti, mitä perehdytetään ja miten perehdytetään ja kuinka kauan.

Lähiesihenkilön tai perehdyttäjän tulisi hallita ja johtaa niin ihmisiä, kuin myös asioita. Johtamistyö on punnitsemista omien vahvuuksien ja kehittämisalueiden välillä ja samalla olisi hyvä katsoa myös tilanteen vaatimaa johtamistyyliä. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

2.4 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdytyksen tavoitteena on johtaa organisaatio kohti sen tavoitteita. Tavoitteita voivat olla mm. työntekijöiden sitoutumisen edesauttaminen, uuden työntekijän osaamisen nostaminen tarvittavalle tasolle tai uuden työntekijän ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen tukeminen. Tavoitteiden ei tarvitse olla pitkäaikaisia, niitä voi muuttaa aina tilanteiden ja aikakausien mukaan, kunhan se on organisaation kehitystä edistävää ja oikeudenmukaista. Työntekijälle tavoitteiden tulee olla tasalaatuinen ja "läpinäkyvä". Työntekijälle täytyy tehdä selväksi, minkä takia jokin asia tehdään juuri näin ja kuinka hän itse voisi vaikuttaa prosessin kulkuun. Työntekijän sitoutumisen pohjana on työntekijän ymmärtäminen prosessin sisällöstä ja kuinka hän pystyy vaikuttamaan prosessin kulkuun. (Silvonon 2020.)

Perehdytyksellä on myös pitkät juuret työntekijän jatkaessa työurallaan. Kunnon perehdytys auttaa työntekijää käyttämään voimavarojaan oikein ja hyvinvointi vahvistuu, kun työntekijää on opastettu tekemään työ tarkoitettulla tavalla. Uuden työntekijän itseluottamus vahvistuu uuden opettelussa työnantajan tukiessa oikeanlaisella perehdytyksellä. Tällainen hyvä kokemus tulee konkreettisesti esiin varsinkin nuorten työntekijöiden kohdalla. (Rivinoja 2023.)

3 Perehdytyksen vaiheet

3.1 Ihminen tiedonkäsittelijänä

Perehdyttäminen on uuden opettelua ja tiedon jakamista uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän on hyvä tutustua uuteen työntekijään jo hieman ennen uuden opettelua, jotta perehdytyksestä saataisiin mahdollisimman hyödyllinen ja perehdytettävälle tulee tunne, että häntä kuunnellaan ja esteitä kysymyksien kysymiseen ei ole.

Uuden opetteluun liittyy vahvasti kognitiivinen psykologia, joka on hyvä tiedostaa perehdyttäjän roolissa, miten ihminen toimii ja oppii. Kognitiivinen psykologia käsittelee siis ihmisen tiedollisia toimintoja, eli miten ihminen ottaa tietoa vastaan, käsittelee sitä ja tallettaa sen. Kognitiivisia toimintoja ovat siis havaitseminen, oppiminen, kieli ja ajattelu. (Ahokas ym. 2016, 200.) Näitä kaikkia toimintoja tulee esille perehdytyksessä, mutta perehdyttäjän tulee olla tietoinen, kuinka juuri kyseinen perehdytettävä käsittelee näitä kognitiivisia toimintoja, työntekijä tulee siis yksilöllistä.

3.2 Työnkuva

Ennen kuin uusi työntekijä astuu uuteen työyhteisöön, voi perehdyttäjä miettiä, mitä kyseisen työntekijän työrooliin kuuluu ja millaisia työtehtäviä työntekijä tulee hoitamaan (Team Laamanen 2021). Näin vältetään hänelle kuulumattomien työtehtävien kertomisesta ja tämä säästää aikaa, työntekijälle ei tule ns. ylimääräistä tietoa sisäistettäväksi ja hän ei herkästi ajaudu tekemään hänelle mielekkäitä työtehtäviä ainoastaan. Niin kuin on jo todettu, myös työntekijän aikaisempiin taitoihin on hyvä tutustua, jotta resursseja ei käytettäisi jo opitun tiedon käsittelemiseen ja uudelleen opetettaisiin asiat, jotka työntekijä jo osaa.

Tarjoilijan tehtäväkuvat vaihtelevat paljon ravintolan mukaan. Yleiset työtehtävät ovat asiakaspalvelu, ruoka-annosten ja kahvilatauotteiden myynti ja tarjoilu, viihtyvyydestä vastaaminen ja tilausten vastaanottaminen ja laskuttaminen. Perehdyttämiseen kuuluu näiden lisäksi ravintolan myytävien tuotteiden tuntemusta ja tyyli tarjoilla ravintolan etiketin mukaisesti. (Työmarkkinatori 2023.)

3.3 Perehdytyssuunnitelma

Hyvä suunnitelma tehtävään työhön auttaa suoriutumaan tehtävästä huomattavasti helpommin ja selkeämmin. Siksi myös toisen henkilön perehdyttämisessä on hyvä seurata selkeää suunnitelmaa, jotta varmasti työtehtävät ja työntekijän oikeudet tulevat kerrotuksi

perehdytettävälle. Perehdytys suunnitelmassa kannattaa pohtia työpaikan arvoja ja asenteita, joihin perehdytys perustuu. On tärkeää antaa uudelle työntekijälle kuva siitä, että hänen paikallaoloon arvostetaan ja hän kuuluu uuteen työyhteisöön. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytys suunnitelmassa on hyvä tulla ilmi työpaikan toimintatavat ja pelisäännöt. Tärkeää on muistaa selkeä aika perehdyttämiseksi ja porrastaa työtehtäviä asteittain vaikeustasolla. Perehdyttäjän tulee olla tietoinen uuden työntekijän työsuhteen kestosta ja asemasta ja mitä perehdytyksellä tulee saavuttaa. (Grade Solutions Oy, Näin luot perehdytys suunnitelman. 2019.)

Uuden työntekijän vastaanottamisen yhteydessä täytyy muistaa, että työntekijä on yksilö ja kaikkia uusia työntekijöitä ei voi kohdella samalla tavalla, kuin muita työntekijöitä. Uudella työntekijällä saattaa olla jännittynyt olo ensimmäisenä työpäivänään, joten luonnollisesti vain harva asia voi jäädä mieleen. Siksi on hyvä ottaa perehdytyksen tueksi perehdytys suunnitelma, jonka työntekijä voi tarvittaessa saada sen mukaansa kotiin tarkasteltavaksi. Näin työntekijä saa tutkia työtehtäviään jo etukäteen ja tehtävät eivät tule hänelle täysin yllätyksenä. (Team Laamanen 2021.)

3.4 Perehdytyksen seuranta toiminnassa

Perehdytystä on hyvä seurata ja arvioida. Työn opastuksen jälkeen on hyvä tarkastaa, onko työntekijä sisäistänyt työvaiheet. Ihmisiä on erilaisia ja toiset vaativat sisäistämiseen enemmän aikaa ja toistoa kuin toiset. Samalla pystytään seuraamaan, onko perehdytys oikeanlaista ja tahoja palvelevaa. Palaute puolin ja toisin on tärkeää ja palautetta kannattaa perehdyttäjän ehdottomasti kuunnella. Keskusteluja kannattaa järjestää perehdytettävien kanssa, jotta saataisiin kokonaiskuvaa tehtävistä, jotka ovat sisäistettyjä ja jotka vaativat vielä hieman huomioimista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytyksen seurannan ja arvioinnin avulla pystytään seuraamaan perehdytyksen aiheellisuutta ja seuranta tulee tehdä koko perehdytyksen ajan. Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtelevuus on huomattavasti suurempaa, kuin muilla aloilla, lisääntyneen vuokratyövoiman ja ulkoisten palvelutoimittajien myötä. On tärkeää pitää perehdytys suunnitelma ja perehdytettävien taito ajan tasalla. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytystä seuraamalla, molemmat osapuolet, niin työntekijä kuin perehdyttävä, osaavat esittää myös itseään askarruttavia kysymyksiä. Tämä kasvattaa työntekijöiden välistä kommunikointia ja perehdyttäjällä on mahdollisuus auttaa perehdytettävää hänelle vaikeissa asioissa. Kun perehdytettävälle annetaan mahdollisuus kysyä häntä askarruttavia asioita, kasvattaa se perehdytettävän tuntemusta tulla arvostetuksi työyhteisössä ja luo

turvallisuuden tunteen. Pidemmällä aikavälillä, avoin ja arvostelematon työyhteisö auttaa työntekijöitä onnistumaan vielä paremmin työssään. (Rabha 2023.)

4 Perehdyttämisen eri malleja

4.1 Perehdytysmallin valitseminen

Ravintola-alan monimuotoisuuden vuoksi, niin kuin on jo aikaisemmin todettu, toimintatapoja perehdyttämiseksi on monenlaisia. Yksi vastuualue perehdyttäjällä on tutkia ja pohtia perehdyttämisen eri malleja, ja valita juuri heidän yksikköönsä sopiva perehdytysmalli, mitä heidän yksikössään tulisi erityisesti huomioida, ja mitkä ovat heidän kehittämisensä kohteita. Tärkeää on huomata, että myös ydintoiminta työyksikössä ohjaa suurimmalta osin sitä, millaista perehdytystä yksikössä järjestetään. (Grade Solutions Oy, Perehdyttämisen toimintakonsepti. 2021.)

Perehdytysmallin valinta konkretisoituu erityisesti silloin, kun organisaatio pitää sisällään useamman työskentelypisteen. Hyvänä esimerkkinä voi pitää liikennemyymälöitä, joissa toimipisteitä voi olla 2 tai useampi. Liikennemyymälöissä saattaa työntekijä toimia ravintolakassalla, À la Carte kokkina, pikaruokaravintolatyöntekijänä tai päivittäistavarakaupan kassalla. Tällöin kulminoituu perehdytyksen mallien soveltaminen työpaikalla. Seuraavaksi esitellään perehdytysmalleja, joita pystytään hyödyntämään parhaiten ravintola-alalla.

4.2 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdytysmallin tarkoituksena on, että työntekijä oppii työtehtävänsä seuraamalla kokeneemman työntekijän työtä vierestä. Tähän perehdyttäjän rooliin kannattaa työnantajan kiinnittää huomiota valitessaan tämän tyyliiseen perehdytykseen perehdyttäjää. On pitkälti perehdyttäjän panostuksesta ja motivaatiosta kiinni, millaisen perehdytyksen uusi työntekijä saa. On hyvin tärkeää, ettei perehdyttäjä tuo omia mielipiteitään esille yrityksestä tai omia huonoja kokemuksiaan uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän tulee olla neutraali. Perehdytys kokemuksena voi olla uudelle työntekijälle hyvä tai huono, miten perehdytettävä kokee perehdytyksen. Vierihoidoperehdyttämisessä keskitytään kertomaan yleisellä tasolla yrityksestä ja samalla töitä tehdessä opitaan toimintatapoja kentällä työskennellessä. (Ovaska 2016.)

Olennaista tämän tyyliiselle perehdytykselle on, että perehdyttäjällä on riittävästi aikaa opettaa uutta työntekijää. Tämä voi myös mahdollisesti luoda paineita perehdyttäjälle, sillä perehdyttäjän tiedot ja taidot konkretisoituvat ja korostuvat opetustilanteessa (Toivonen 2020, 8). On kuitenkin riskialtista jakaa vierihoidoperehdyttäminen useammalle perehdyttäjälle, sillä toimintatavat ja tyyli voivat vaihdella työntekijöiden kesken, vaikka lopputulema olisi sama. Tämä voi opetustilanteessa aiheuttaa hämmennystä perehdytettävälle ja kyseenalaistaa, mikä toimintatapa olisi oikein.

4.3 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämismallin tavoitteena on varmistaa, että uudet työntekijät saavat tasapuolisesti tarvittavat tiedot ja taidot suorittaakseen työtehtävänsä. Malliperehdytyksessä tavoitteena on myös se, että työntekijä sisäistää nopeasti organisaation toiminnan ja toimintatavat. Malliperehdyttämisessä käytetään usein apuna useita eri perehdytysmenetelmiä, malleja ja suunnitelmia vahvistaakseen perehdytettävien yhteneväiset lähtökohdat tehdä työtä. Yhteiset lähtökohdat auttavat luomaan kokonaisen ja tehokkaan perehdytysprosessin kaikille uusille työntekijöille. Siksi tätä perehdytysmenetelmää suositellaan hyödynnettävän, kun useampi uusi työntekijä aloittaa työt organisaatiossa. Esim. kesätyöntekijät ravintoloissa. (Grade Solutions Oy 2021.)

Malliperehdyttämisen apuna hyödynnetään usein erilaisia materiaalikokonaisuuksia yrityksen perehdytyksestä ja nämä kokonaisuudet voivat löytyä esim. yhteisestä perehdytyskansiossa tai yrityksen sisäisestä verkosta. Malliperehdyttäminen on perehdytystyön jakoa organisaation sisällä. Esimerkkinä voisi toimia, että ravintolapäällikkö yhdessä ravintolan omistajan ja vuoropäälliköiden kanssa esittelee perehdytettävät aiheet yhteisesti koko organisaatiolle, mutta itse työhönopastus (vierihoitoperehdyttäminen yms.) toteutetaan työyksikön kesken. Ravintoloiden tapauksessa keittiöhenkilökunta perehdyttää toimintatavat keittiössä uusille kokeille ja salihenkilökunta perehdyttää salin toimintatavat uusille tarjoilijoille. (Collin 2016, 8.)

4.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyllä perehdytyksellä tarkoitetaan yksilöllisesti suunniteltua perehdytysuunnitelmaa, jossa tarkastellaan työntekijän jo opittuja taitoja, tietoa, kokemusta ja oppimistarpeita. Tämä tehostaa tehokkuutta perehdytyksessä, sillä jo opittuja taitoja ei opeteta uudelleen ja näin saadaan perehdytettävälle uusia taitoja opetettua. Tämä säästää aikaa ja tehokkaita työtunteja. Tärkeintä on kuitenkin ensin perehtyä itse työntekijään, ennen kuin lähdetään suorittamaan räätelöityä perehdyttämistä.

Uuden työn saaminen on monelle työntekijälle hyvin tärkeä ja jännittävä asia. Työntekijän siirtyessä uusiin tehtäviin tai haasteellisempiin tehtäviin, tulee paineita omasta osaamisesta. Helposti tulee sanottua, että asia on tuttua, vaikka tehtävä saattaisikin henkilöstä tuntua hieman uudelta tai ei ole varma muistaako kuitenkaan, kuinka tehtävä kuuluisi hoitaa. Asioiden myöntäminen on varsinkin suomalaisille haasteellista, varsinkin jos se liittyy jollain tavalla osaamiseen. Oman osaamisen kartoittaminen lähtee työntekijästä itsestään, mutta perehdyttäjällä on hyvä olla pientä ”silmää” katsoa perehdytettävän osaamista

käytännössä. Mikä tärkeintä, luoda turvallinen tunne perehdyttävälle, että on hyväksyttävää, jos jotain ei osaa heti, siksi perehdytetään. (Nieminen 2021.)

5 Tutkimustyön toteutus

5.1 Tavoitteiden toteutuminen

Tämän laadullisen tutkimustyön tavoitteena oli tuoda esiin perehdytyksen tärkeys ravintola-alalla, tarjoilijoiden näkökulmasta, ja luoda muokkautuva perehdytyspohja ravintolalle. Työn avulla perehdyttäjät voivat saada tärkeää tietoa ja hyötyä esimerkeistä erilaisista perehdytyksistä, ja kuinka perehdytyskaavoja voidaan muokata oman organisaation käyttöön. Ravintola-alalla tulee vahvasti esille työntekijöiden perehdytyksen puutteellisuus ja tämä konkretisoituu varsinkin työntekijöiden hyvinvoinnissa ja jaksamisessa.

Laadulliselle tutkimukselle ominaista on erilaisiin aineistoihin ja niiden analyyseihin perehtyminen ja tulkitseminen. Tässä opinnäytetyössä on tutkittu työelämän perehdytystä useammasta näkökulmasta lähteiden avulla ja tuotu tosielämän ravintolatyöntekijöiden näkökulmia esille. Tällä tutkimusmenetelmällä tulkitaan opinnäytetyössä perehdytyksen eri muotoja ja sovelletaan niitä vaihtoehtoisen perehdytysuunnitelman rakenteen luomiseen. (Juhila 2021.)

Tutkittavasta asiasta, tässä opinnäytetyössä perehdytyksestä, ei voida sanoa kaikkea, siksi olen rajannut näkökulmani perehdytykseen ravintola-alalla. Työssäni tutkin kyselyn avulla ammattilaisten kokemuksia heidän perehdytyksestään ja kuinka tärkeäksi he kokivat sen. Tämän opinnäytetyössäni tekemäni kyselyn (Liite 1) pohjalta tein esimerkki rakenteen, kuinka perehdytyksen voisi toteuttaa.

5.2 Työn suunnittelu, aineistojen kerääminen ja haastatteluiden toteutus

Idea toteuttaa kysely perehdytyksestä alan työntekijöiden kanssa tuki myös tutkimustyötäni. Heidän vastatessa kysymyksiin, tekemäni Google Forms -lomakkeen kautta, sain paljon tietoa perehdytyksen tasosta ja hieman eriäväisiäkin vastauksia. Tutkimukseen osallistui ravintolapäällikkö, vuorovastaava, joka myös toimi perehdyttäjänä, kesätyöntekijä ja rivi-työntekijä, joka oli toiminut tehtävässään yli vuoden. Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden työpisteellä ei ollut vaikutusta tutkimustuloksiin. Tarkoituksena oli saada työntekijän asemasta riippumatta selville perehdytyksen vaikutus työntekijän työnlaatuun. Haastattelussa oli idea tuoda esille eri tasoisten työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä ja verrata niitä keskenään, jotta mahdollisesti voisi löytyä jokin ongelmakohta kehitettäväksi perehdytykseen ravintola-alalla teoreettisesti.

5.3 Kyselyn vastauksien avaus

Kyselyssä (Liite 1) käsiteltiin perehdytykseen liittyviä kysymyksiä, joiden avulla voisi olla mahdollista löytää kehitettäviä kohteita perehdytykseen. Tämän kyselyn pohjalta esitetään esimerkki, kuinka perehdytyskaavaa voidaan muokata työpaikalle sopivaksi. Työpaikkakysely anonymisti eri aihealueista, jotka askarruttavat talon toiminnasta vastaavia, on hyvä keino selvittää epäkohdat toimintatavoista tai saada selville työntekijöitä askarruttavat asiat. Anonyymi kysely mahdollistaa mahdollisimman rehellisen kyselytuloksen, kun kyselyyn osallistujat saavat kertoa rehellisen mielipiteensä ja vastauksensa ilman pelkoa seurauksista.

Tavoitteenani oli luoda mahdollisimman yksinkertainen ja nopeavastauksinen kysely ravintolatyöntekijöille, jotta mielenkiinto säilyisi ja saisin vastaukset yleisimpiin mietteisiin, joita on tullut esille ravintola-alan työympäristössä. Sain kyselyn tulkitsemisesta monipuolisen siltä osin, että työntekijät olivat kaikki eri asemassa samassa työpaikassa. Vertailuväli oli siis ravintolapäälliköstä kesätyöntekijään.

Kyselylomakkeen ensimmäinen kysymys on, ”Oletko saanut perehdytystä kyseiseen työtehtävääsi?”. Tämä kysymys rajasi selkeästi tavoitteeni saada vastauksen oleelliseen kysymykseen, jota lähdin tutkimaan. Positiivista oli, että kaikki kyselyyn vastanneista olivat saaneet perehdytyksen. Kun myös uudet työntekijät, myös vanhat työntekijät, jotka ylenevät tehtävässään, ovat oikeutettuja saamaan perehdytyksen työhönsä. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu tarjota ajankohtainen perehytys työntekijöillensä. (Palvelualojen ammattiliitto, PAM. 2023.)

Kuten kyselylomakkeessa tulee ilmi (Liite 1), jokainen on saanut edes jonkinlaisen perehdytyksen työtehtäväänsä. Halusin kuitenkin saada saadusta perehdytyksestä enemmän tietoa, josta päädytään kyselylomakkeen toiseen kysymykseen, johon haastateltava sai itse vastata omin sanoin perehdytyksen monipuolisuudesta ja tarvittavista tiedoista. Vastauksia kyselylomakkeeseen tuli seuraavasti:

Perehdytys on ollut monipuolista, mutta perehdytyskansiossa oli harmillisesti vanhentunutta tietoa

Perehdytys oli ”ihan hyvä”, mutta perehdytys tapahtui perehdyttäjän ollessa itse asiakaspalvelijana, eikä aina pystynyt keskittymään perehdyttämiseen 100 %. Perehdytyksessä annettiin kuitenkin heti vastuuta.

Kyllä

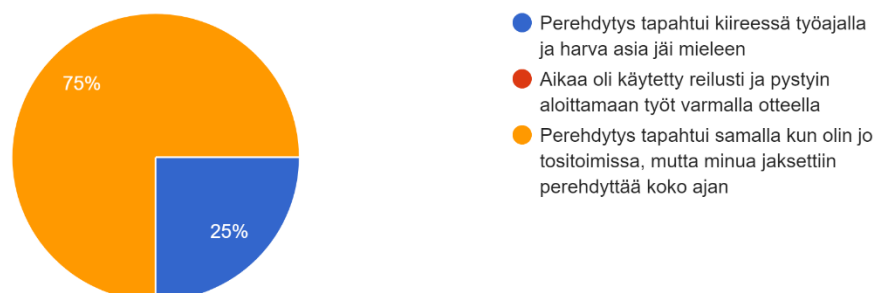
Ihan hyvä perehdytys. Paljon otettu itse selvää työtehtävistä ja oikeuksista.

Kyselylomakkeen toisen kysymyksen oli tarkoitus ottaa selvää, kuinka työntekijä itse kokee hänen perehdytyksensä ja vastaukset vastasivat tutkimuskysymykseen. Vastauksista tuli selville, että työpaikalla harjoitetaan mm. vierihoitoperehdyttämistä, eli kokenut työntekijä perehdyttää uutta työntekijää niin, että uusi työntekijä seuraa vierestä.

Perehdytyksen tueksi yhdestä näistä työntekijöiden työpaikoista on otettu perehdytyskansio, mutta vastauksissa ilmaantui perehdytyskansion tiedon olevan jo hieman vanhentunutta. On tärkeää pitää huolta päivityksistä juuri tällaisista perehdytystä tukevista materiaaleista, sillä vanhentuneen tiedon kanssa niistä ei saa kaikkea hyötyä irti. Juuri perehdytyskansion tulisi olla helposti päivitettävissä ja ensimmäinen asia päivittää, jos toimintatavat muuttuvat. Perehdytyskansion päivittämiseen olisi hyvä nimetä yksi henkilö työntekijöistä, joka huolehtii kansion ajantasaisuudesta. Näin voitaisiin varmistaa, että kansio päivittyy ilman sekaannuksia ja olisi yksi yhteyshenkilö, jonka kanssa voisi keskustella mahdollisista muutoksista.

Kyselylomakkeen kolmas kysymys (Kuva 1) käsittelee oletusta perehdytyksen kiireellisyydestä. Tämä kysymys jakoi hyvin karkeasti vastaajien kokemuksia perehdytyksen laadusta työajalla. Hypoteeseja on monia perehdytyksen laadusta työajalla, mutta vaihtoehdoiksi valikoitui vain nämä tavoitteena pitää vastauslomake mahdollisimman yksinkertaisena vastaajille. Tällainen kysymys ei ole välttämättä parhain tieteellisessä tutkimuksessa, sillä vastaajalle ei anneta mahdollisuutta kertoa omaa henkilökohtaista mielipidettä perehdytyksen laadusta työajalla.

Tuntuiko, että perehdytys tapahtui kiireessä työajalla, vai käytettiinkö aikaa perehdytykseen riittävästi?
4 vastausta



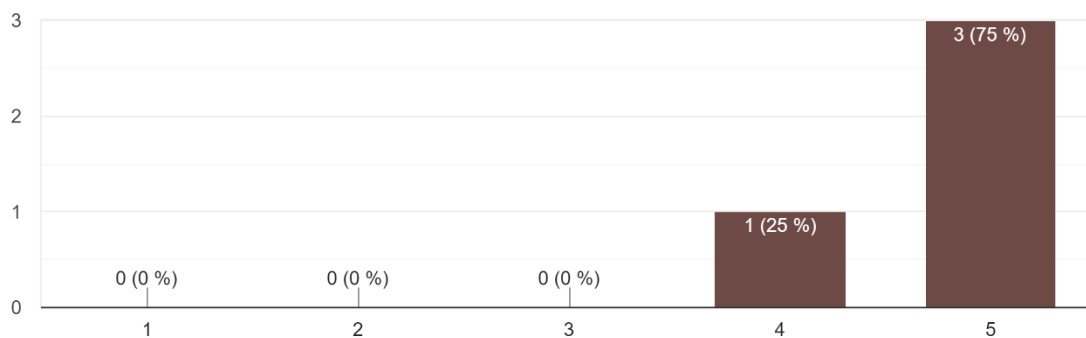
Kuva 1. Vastauksien jakaantuminen kysymykseen 3

Perehdytyksen tärkeys tuli selväksi vastauslomakkeessa. Asteikolla 1–5 (1 - perehdytys ei ole tärkeää, 5 – perehdytys on erittäin tärkeää) vastaukset sijoituivat 4:n ja 5:n asteelle (kuva 2). Kuitenkin 3/4 vastaajista piti erittäin tärkeänä perehdytystä. Perehdytyksen

tärkeyteen henkilökohtaisesti voi mahdollisesti vaikuttaa työkokemuksen määrä. Kuitenkin on tärkeää, että työntekijät tiedostavat, kuinka tärkeää on saada perehdytys omaan työtehtäväänsä. Perehdytyksen tärkeys konkretisoituu vahvasti jatkuvasti muuttuvan maailmantilanteen vuoksi ja työntekijöiden tulee sopeutua hyvin nopeasti muuttuviin olosuhteisiin.

Kuinka koet perehdytyksen tärkeyden

4 vastausta



Kuva 2. Vastauksien jakautuminen

Halusin tietää vastaajien kokemuksia myös siitä, millaisia asioita he jäivät kaipaamaan perehdytyksessä. Asioiden suora kysyminen anonyymissä kyselyssä madaltaa kynnystä kertoa rehellisen mielipiteen kokemastaan asiasta. Vastauksia kysymykseen tuli seuraavasti:

Uusien tietojen päivittäminen perehdytyskansioon.

Asioista kerrottiin itsestäänselvyytenä (henkilölle, joka ensimmäistä kertaa koko alalla) ja virheiden teko tuntui syyllistävältä, vaikka asioista ei ollut kerrottu selkeämmin.

Selkeys, tuki ja parempi informaation jako.

Yleisesti minut on perehdytetty tarpeeksi hyvin jokaiseen työpaikkaani. Parhaimpana perehdytyksenä on mesta, joka perehdytti kuin olisin ekaa päivää ravintola-alalla, vaikka he tunsivat minut entuudestaan ja tiesivät mittavasta työkokemuksestani.

Voidaan varoen päätellä vastauksien perusteella, että perehdytyksen aiheita pidetään itsestäänselvyytenä perehdyttäjien näkökulmasta. Syitä voi olla monia tämänlaiseen asenteeseen perehdyttää. On kuitenkin myös tarkasteltava perehdytettävien asennetta ottaa ohjeita vastaan. Niemisen ”Mitä minä oikeasti osaan” blogissa kerrotaan, että meille suomalaisille omasta osaamisesta kirjoittaminen ja kertominen on ollut vaikeaa. Johtuuko tämä kenties ajatusmaailmasta aina olla paras ja minua ei tarvitse opettaa, pärjään kyllä?

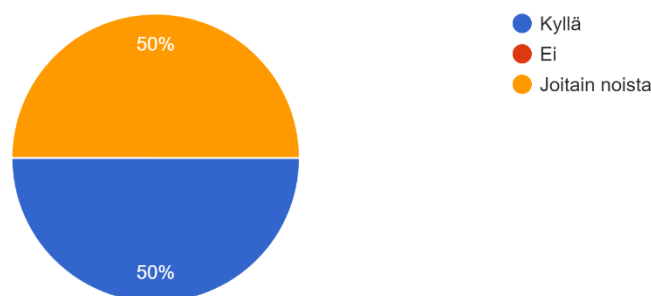
Nieminen toteaaakin; *Työnhaussa ja urasuunnittelussa osaamisen tunnistaminen ja sanottaminen on se pohja, johon kaikki toiminta rakentuu.*

Kuitenkin perehdyttäjän vastuulla on ottaa selvää työntekijän aikaisemmasta työkokemuksesta ja sen pohjalta kysyä suoraan perehdytettävältä, missä asioissa hän kaipaa enemmän opastusta. Viitaten yhteen edelliseen vastauslomakkeen vastaukseen, perehdytyksien aiheiden itsestäänselvytenä pitäminen on jopa vaarallista. Vääränlainen toiminta työpäikällä riskeeraa työntekijän työturvallisuuden pahimmassa tapauksessa.

Perehdytyksessä on myös lainalaisia asioita, kuten palkkaus, työajat ja poissaolot, joita tulee käydä yhdessä läpi uuden työntekijän kanssa. Työturvallisuuslaissa 2002/738 kohdassa 14§, kerrotaan työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Laissa määritellään mm. työnantajan velvollisuudesta antaa riittävää tietoa ja opetusta käyttäen tarvittavia työvälineitä. Yksi työväline on työntekijän kellokortti tai työaikaseuranta esim. Maraplan Pro. Maraplan Pro:ssa työnantaja ilmoittaa työntekijälle työaikansa ja työpisteensä. Työntekijä puolestaan pystyy merkitsemään tehdyn työaikansa Maraplaniin ja merkitä vapaa- ja lomatoiveitansa. Maraplan ilmoittaa yhteenvetona tehdyt työtunnit työnantajalle ja työntekijälle. Kyselyssä kysyttiin haastatteliijoilta (Kuva 3), käytiinkö perehdytyksessä läpi heidän palkkansa, lomansa, oikeudet ja tauot.

Käytiinkö perehdytyksessäsi läpi palkkasi, lomasi/vapaasi, oikeutesi, tauot?

4 vastausta



Kuva 3. Vastauksien jakautuminen

Vastaukset jakautuivat tasaisesti. Tärkeintä on, että kukaan ei vastannut kysymykseen ei, sillä sen perusteella voisi päätellä työnantajan rikkoneen työturvallisuuslakia. Työntekijän oikeuksiin kuuluu tietää hänelle kuuluvat tiedot palkasta, lomista ja tauoista.

Siirryttäessä lainalasiin kysymyksiin vastauslomakkeessa, vastaukset painottuvat hyvin paljon heidän oma-aloitteelliseen tiedonhakuunsa. Työntekijät olivat perehtyneet omiin

lainalaisiin etuuksiinsa etukäteen itsenäisesti. Selkeät ruokatunnit, tauot, palkan merkkaukset ja lomapäivät olivat heikosti ilmoitettu yhden työntekijän kohdalla.

Minulle kerrottiin perehdytyksessä itselle tärkeät etuudet.

Selkeämmin ruokailu aika, tauotukset, palkan merkkaukset ja vertaus lomapäivä vs lomarahaa

Lain alaiset asiat ja etuudet selvitän itse, sillä joskus yrittäjä itse ei ole kartalla työntekijälle kuuluvista, vaan enemmän työnantajalle kuuluvista asioista.

En osaa sanoa. Työehtosopimusta kannattaa lukea.

Oma-aloitteisuus tiedonhaussa on työntekijän voimakkain ominaisuus. Työntekijä pystyy työelämässä pitämään omia puoliaan pitkälle, jos hänelle on tullut tutuksi hänelle kuuluvat oikeudet ja säännöt. Niin kuin haastateltavista yksi vastasi, työehtosopimusta kannattaa lukea. Jos työpaikalla kohdellaan työntekijöitä eriarvoisesti tai teeteään esimerkiksi työtehtäviä, jotka eivät ole työntekijälle turvallisia, on työntekijän hyvä tuntea omat lainalaiset oikeutensa.

5.4 Esimerkki perehdytyskaaviosta ja sen muokkautuvuus

Perehdytys lähtee aina yrityksessä lähes nollasta uuden työntekijän aloittaessa. Tietenkin työntekijän aikaisemman kokemuksen perusteella perehdytys on sovellettavissa aina tietojen ja taitojen mukaan. Helpottaakseen perehdytyksen kulkua, tueksi kannattaa kehittää perehdytykselle perusrunko. Esitellessäni perehdytyksen teoriaa aikaisemmissa luvuissa, perehdytysrunko voisi olla seuraavanlainen:

1. Yleinen perehdytys:

- a. Kerrotaan yrityksen tavoitteet, arvot ja historiaa
- b. Esitellään yrityksessä töissä olevat ja organisaatorakenne
- c. Käydään läpi työtehtävät ja vastuualueet

2. Turvallisuuskäytännöt:

- a. Tulipalo- ja ensiapuohjeet
- b. Esitellään turvalliset työtavat
- c. Hygienian läpikäyminen ja tarjoilusuositukset

3. Asiakaspalvelutilanteet:
 - a. Asiakaspalvelun periaatteet ja odotukset
 - b. Tilausten ottaminen, läpikäyminen ja keittiölle konsultointi
 - c. Konfliktitilanteiden ratkaiseminen turvallisesti ja asiallisesti
4. Tuotteet ja palvelut, joita tarjotaan:
 - a. Opitaan tuntemaan tuotteet ja palvelut, joita tarjotaan asiakkaille
 - b. Harjoitellaan ruokalistojen ja juomalistojen esittelyä asiakkaille
5. Kassan käyttö:
 - a. kassajärjestelmän käytön opettelu ja rahan hallinta
 - b. Käydään läpi laskutuskäytäntö ja maksutapojen hyväksymistä
6. Työvuorot:
 - a. Työvuorojen läpikäyminen ja työaikaseuranta
 - b. Kommunikoinnin harjoittelu kollegoiden kanssa
7. Palautteen antaminen:
 - a. Onnistuminen työssä
 - b. Epäkohtiin puuttuminen rakentavasti

Tällainen perusrunko auttaa perehdyttäjää ja perehdytettävää pysymään aiheessa ja asioiden turha toistaminen jää välistä. Selkeä siirtyminen aina seuraavaan vaiheeseen nopeuttaa perehdyttämisen prosessia ja varmistaa, että kaikki perehdytettävät asiat tulee käytyä läpi. Tämä vaikuttaa myös positiivisella tavalla resursseihin, sillä työaika ei käytetä ns. hukkaan ylimääräisellä toistamisella.

Perehdytyskaavion muokkautuvuus riippuu aina perehdytettävästä työntekijästä. Kyseinen perehdytystyyli on räätälöityä perehdyttämistä. Suositeltavaa on siis perehdyttäjän tutustua perehdytettävään ja hänen taitoihinsa ennen perehdyttämisen aloittamista. Jos perehdyttäjää ei ole ollut rekrytointiprosessissa mukana, tulisi rekrytoijan konsultoida perehdyttäjää uuden tulokkaan tiedoista ja taidoista.

Eletään teknologian aikakaudella, jolloin tiedon jakaminen on monipuolisempaa ja nopeampaa. Ajatellaan tilannetta, jossa ravintola rekrytoi kesäkaudelle uusia kesätyöntekijöitä. Joukossa voi olla kokeneita konkareita tai alalle tulevia uusia tulokkaita. Helpottaakseen

perehdyttäjän työtä, esim. Online-koulutus voisi olla yksi perehdytysprosessia nopeuttava vaihtoehto suurelle tulokasmäärälle.

Ideana voisi olla, että kaikki teoria olisi Online-perehdytysalustalla. Kyseessä voi olla tietoisuutta organisaation historiasta ja tavoitteista; ”Millainen ravintola olemme ja millaisena haluamme näkyä asiakkaille”. Kuvitteellisia asiakastilanteita, kuten viinien esittely ja kaato asiakkaille pöydässä voisi olla kuvattuna lyhyinä videoina alustalle. Tarkoituksena on näyttää, millaisella tyyllillä kohtaamme asiakkaan ja millaisia asioita on hyvä kertoa tuotteesta. Sama kuvaus voi olla myös ruokien esittelyssä. Perehdytysvideoita voi olla myös oikeaoppisesta astioiden tiskauksesta ja esimerkiksi erikoiskahvikoneen käytöstä. Näin saataisiin ennen käytännönopettelu pohjustettua perehdytettäville, kuinka näitä asioita hoidetaan talossa ja heillä on jo käsitys tulevasta opettelusta.

Tällainen pohjustaminen perehdytyksestä Online-alustalle vie oman aikansa, mutta ajatellen esim. ravintolan hiljaisempia aikoja, videoita ja teoriaa voi rakentaa näinä aikoina. Samoin tietojen päivittäminen Online-alustalle on nopeampaa ja luontoystävällisempää. Perehdytysalustan jakaminen uusille työntekijöille on helppoa ja nopeaa. Käytännönläheinen harjoittelu on saanut jo hieman pohjustusta ja oppiminen on sisäistettävämpää.

6 Jatkotutkimusehdotus

Aikaisemmin esittelin kappaleessa 5.4 teknologian aikakauden ja kuinka maailma muuttuu nopeaa tahtia. Tämä tarkoittaa organisaation pakollisia toimintamallimuutoksia asiakaskunnan tarpeiden mukaan. Tämä tarkoittaa myös sitä, että työntekijöitä tulee perehdyttää entistä nopeammin, jotta he pystyisivät toimimaan tehokkaasti ja turvallisesti työympäristönsään. Ehdotukseni olisi jatkotutkimukselle se, että tarkasteltaisiin perehdytyksen vaikutuksia henkilöstöön, jos perehdytys tapahtuisi osittain myös netissä.

On selvää, että työntekijöiden keski-ikä ravintola-alalla on paljon nuorempi, kuin esimerkiksi 10 vuotta sitten. Koronapandemia aiheutti katoa ravintoloiden työntekijöissä, jolloin uravaihdoksia tehtiin paljon. Nyt ravintola-alan noustessa taas hieman pinnalle ja kuluttajien palatessa taas hieman normaalimpaan ostokäyttäytymiseen, on uudistuksien aika jokaisella.

Teknologian käyttäminen ja tekoälyn hyödyntäminen työtehtävissä on nykypäivää. Siksi jatkotutkimuksen ehdotuksena onkin, että perehdyttäminen siirtyisi osittain online-perehdyttämiseksi. Perehdytyksessä hyödynnettäisiin videoita ja tietoisuuksia, kuinka työtehtäviä voisi esimerkiksi hoitaa. Videoiden ja kuvien välityksellä myös muun kieliset työntekijät pystyisivät sisäistämään työtehtäviään visuaalisen oppimisen voimin.

Tutkimuksessa voitaisiin vertailla erilaisten perehdytysmallien toimivuutta ja tehokkuutta ja lisätä perehdytysmalleihin videomateriaaleja toimintatavoista. Nopeuttaisiko videot ja kuvat perehdytysprosessia? Kuinka helposti uudet työntekijät pystyvät sisäistämään omia työtehtäviään työpaikalla? Variaatioita on monia toteuttaa tietovideoita toimintatavoista, aivan niin kuin on perehdyttäjiäkin, mutta pääaiheena on perehdytyksen osittainen visualisoiminen.

Tekoälyä voitaisiin hyödyntää perehdytyskuvien toteuttamisessa. Tekoälyllä pystytään luomaan kuvia ja kuvitteellisia tilanteita esimerkiksi asiakaspalvelutilanteista tai ehkä tulevaisuudessa pystyttäisiin toteuttamaan kuvitteellisia tilanteita tekoälyn luomien videoiden avulla. Tekoälyllä luodut kuvat voivat korvata osittain oikeat kuvat, eikä työntekijöiden tarvitse välttämättä osallistua omalla naamallansa perehdytysmateriaalien luomiseen.

7 Yhteenveto ja pohdinta

7.1 Tavoitteiden toteutuminen

Perehdytys on organisaatiossa erittäin tärkeää ja osa työntekijöiden huolehtimista. Perehdytys takaa työntekijöille turvalliset tavat tehdä työtä ja edesauttaa heidän etenemistään työssä pitäen perehdytyksen ajan hermoilla. Perehdyttämiseen käytetty aika mahdollistaa työntekijän maksimoimaan hänen myyntinsä ja tämä tarkoittaa puhdasta voittoa ravintolalle. Tyytyväiset asiakkaat palaavat aina takaisin ja voivat tuoda mukanaan aina uusia asiakkaita. Perehdytys tuo myös työntekijälle turvallisuuden tunteen siitä, että työnantaja välittää heidän hyvinvoinnistaan ja turvallisuudestaan. Työnantaja voi näin saada pitkäaikaisen ja luotettavan työntekijän.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuoda esille perehdytyksen eri muotoja, joita voidaan hyödyntää työntekijöiden perehdytyksessä ravintola-alalla. Perehdytyksen tärkeyttä ei voi painottaa liikaa ja siksi olisi tärkeää, että ymmärretään pitkäaikaiset hyödyt kunnollisesta perehdytyksestä. Kun perehdytyksen pohja on kunnossa, on sitä helppo muokata työntekijäkohitaiseksi, jolloin työntekijä sisäistää oppimansa. Tärkeää on myös tiedostaa, että meitä ihmisiä on erilaisia ja jokaisella on erilainen tapa oppia. Taaten hyvän perehdytyksen työntekijöilleen, myös työnantajan ja perehdyttäjien on hyvä pitää oppimistaan yllä ja kehittää sitä.

Opinnäytetyössäni esittelin paljon teoriaa perehdytyksestä, siksi koin tärkeäksi tuoda haastatteluilla esille ristiriitoja, joita työntekijät kokivat perehdytyksessään. Vaikka perehdytys on työnantajan velvollisuus työpaikalla, on perehdytyksen laadunkin oltava sellainen, että työntekijät eivät jää epätietoisuuteen. Huono perehdytys peilautuu valitettavasti myös myynteihin. Helpottaakseen perehdyttäjiä, videoiden ja tietoiskujen löytyminen työntekijöiden yhteisiltä sivuilta auttaa merkittävästi perehdytyksen nopeuttamista ja antaa mahdollisuuden erilaisille oppijoille oppia perehdytettävät asiat. Työntekijä voi käyttää niin paljon aikaa katsoakseen videoita, kuin on tarpeen ja se ei vie työaikaa perehdyttäjiltä. Tämä hyödyttää myös ulkomaalaisia työntekijöitä, joiden suomen kieli ei välttämättä ole vielä niin hyvä, että ymmärtäisi aivan kaiken.

7.2 Tulosten käytettävyys

Tutkimuksessani käytetty haastattelu loi tutkimukselleni perustan perehdytyksen tärkeyteen. On hyvä huomata, että haastattelussa on haastateltu vain ravintolan ravintolapäälliköä, perehdyttäjää, vakituista työntekijää ja kesätyöntekijää. Tällä kuitenkin halusin luoda näkökulmia monelta eri kannalta, kuinka eri tasoiset työntekijät kokivat heidän perehdytyksensä. Kysely antoi haastateltaville mahdollisuuden vastata monipuolisesti, mutta

kiinnekohtana kuitenkin löytää perehdytyksen puutteellisuus tietyiltä osin. Positiivista oli huomata kuitenkin, että kaikki työntekijät olivat saaneet perehdytyksen, mutta jokainen hie-
man erilaisen sellaisen ja ei välttämättä niin kattavaa, kuin se olisi voinut olla.

Jos opinnäytetyöni olisi tehty toimeksiantona jollekin yritykselle, tutkimuskysymyksiä olisi voinut hyödyntää kehittäessä kyseisen työpaikan perehdytyskansiota. Kyselyn perehdytyk-
sestä olisi voinut toteuttaa kaikkien työntekijöiden kanssa, anonymisti. Perehdytyskansion päivittäjät ja työnantaja olisivat voineet saada hyvää tietoa siitä, millä tolalla heidän pereh-
dytyksensä on ja mitä mieltä työntekijät ovat perehdytyksen aiheellisuudesta tai mitä työn-
tekijät haluaisivat perehdytettävän.

Tekemäni kyselyn luotettavuus perustuu kyselyn anonymisyyteen ja siihen, että vastauk-
sia käsitellään vain ja ainoastaan opinnäytetyössäni. Tällä tarkoitan sitä, ettei vastaajilla
ollut paineita vastata kysymyksiin oman kokemuksensa pohjalta. Tarkoituksena oli saada
mahdollisimman rehellisiä vastauksia tärkeisiin kysymyksiin. Kyselyyn ei ollut pakko vas-
tata. Kyselyssä (liite 1) olisi voinut käyttää enemmän vastaajan omaa mahdollisuutta vas-
tata vapaasti, ja jättää esimerkiksi vastauskohdan 3. pois, sillä vastaajalle ei annettu mah-
dollisuutta vastata omin sanoin perehdytyksen laadusta. Jokainen kokee perehdytyksen eri
tavalla.

7.3 Tutkimuksen eettisyys ja tutkimuksen onnistuminen

Opinnäytetyön teossa olen tavoitellut hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti huolelli-
suutta ja rehellisyyttä. Perehdyttämisen tärkeyttä ei voida korostaa liikaa, sillä tekemäni tut-
kimustuloksen pohjalta voidaan päätellä perehdytyksen olevan työntekijälle turva henkisesti
ja fyysisesti. Ravintola-alan henkilöstön suureen vaihtuvuuteen voidaan vaikuttaa, kun pe-
rehdytyksen runko on kunnossa ja annetaan henkilöstölle turvallinen ja välittävä ympäristö
tehdä töitä.

Perehdytyksestä löytyy paljon kirjallista tietoa, joita lukiessani pyrin tuomaan opinnäytetyös-
säni yhteen keinoit, joilla voidaan parantaa organisaation perehdytystä. Apuvälineitä pereh-
dytykseen löytyy paljon ja siksi on tärkeää tuntea oma organisaatio kunnolla, jotta apuväli-
neiden maksimaalisen hyödyn saisi mahdollisimman hyvin käytäntöön. Apuvälineillä tarkoi-
tan perehdytysmalleja ja -runkoja, joita toin esille opinnäytetyössäni.

Tutkimuksessani käytin hyödyni kyselyä (Liite 1), jonka avulla pystyin tutustumaan eri-
laisessa asemassa olevien työntekijöiden kokemuksiin perehdytyksestä. Hyödynsin työsuh-
teitani valitessani henkilöitä kyselyyni. Olin jokaiseen vastaajaan yhteydessä puhelimitse tai
kasvotusten, jolloin kysyin heidän mielenkiintoansa osallistua opinnäytetyöni prosessiin.
Näin varmistin vielä vastaajien vapaaehtoisen osallistumisen ja ilmoitin kasvotusten, kuin

vielä kyselylomakkeessa (Liite 1), että kysely on täysin anonymi. Näin toimiessani toteutin tutkimustyölle asetetun vastuullisuuden periaatteen ja toimin prosessissani läpinäkyvästi.

Lähteet

- Collin, J. 2016. Asiakaspalvelun perehdyttämisen kehittäminen. Liiketalouden koulutusohjelma, Hamk. Theseus.fi. Viitattu 11.5.2024. Saatavissa <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121314/Opinnaytetyo+Jesse+Col-lin.pdf?sequence=1>
- Grade Solutions Oy. 2019. Blogit, Näin luot perehdytys suunnitelman. Viitattu 29.2.2024. Saatavissa <https://introperehdytys.fi/blogit/nain-luot-perehdytys-suunnitelman/>
- Grade Solutions Oy. 2021. Blogit, Perehdyttämisen toimintakonseptit. Viitattu 5.3.2024. Saatavissa <https://introperehdytys.fi/blogit/perehdyttamisen-toimintakonseptit/>
- Juhila, K. 2021. Laadullinen tutkimus ja teoria. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Jaana Vuori (toim.) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 12.5.2024. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Viitattu 29.2.2024. Tampere: Juvenes Print.
- Lindström, S., Pehkonen, I., Turunen, J. & Mäenpää, N. 2019. Työterveyslaitos, Näin luot perehdytys suunnitelman. Viitattu 13.2.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla/perehdytys-lahtee-suunnittelusta>
- Lindström, S., Pehkonen, I., Turunen, J. & Mäenpää, N. 2021. Työterveyslaitos, Perehdyttämisen toimintakonseptit. Viitattu 23.3.2024. Saatavissa <https://intro.fcqtalent.fi/blogit/perehdyttamisen-toimintakonseptit/>
- Nieminen, M. 2021. Mitä minä oikeasti osaan? Viitattu 29.3.2024. Saatavissa <https://tyohon.fi/mita-mina-oikeasti-osaan/>
- Palvelualojen ammattiliitto, PAM. 2023. Perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus. Viitattu 13.5.2024. Saatavissa <https://www.pam.fi/tyoelamaopas/tyoelamassa/tyoelamatietoa/perehdytys/>
- Peltomaa, H., Ahokas, A., Ahokas, R., Borshagovski, A., Blomqvist, K., Heltimoinen, A., Hongisto-Peltomaa, S., Kepsu, K. & Seitola, T. 2016. Lukion Psykologia, kurssit 1-5. Viitattu 23.3.2024. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.
- Rabha, M. 2023. Workplace Orientation: What does it mean and its purpose. Viitattu 23.3.2024. Saatavissa <https://blog.vantagecircle.com/workplace-orientation/>

Rivinoja, T. 2023. Suositukset nuorten työhyvinvoinnin tukemiseksi. Työterveyslaitos. Viitattu 19.5.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/suosituks-et-nuorten-ty-ohyvinvoinnin-tukemiseksi>

Silvonen, A. 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. Viitattu 26.2.2024. Saatavissa <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>

Sjöholm, A. 2019. Onnistunut perehdytys: kuka, mitä ja miksi? Viitattu 28.2.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022121972507>

Tainio-Keinonen, K. 2020. Vaikuttava perehdytys – tarkoitus, toteutustavat ja tulokset. Viitattu 27.2.2024. Saatavissa <https://www.vuolearning.com/fi/blog/vaikuttava-perehdytys-tarkoitus-toteutustavat-ja-tulokset>

Team Laamanen. 2021. Miten perehdyttäminen ja prosessikuvaukset liittyvät toisiinsa? Viitattu 13.2.2024. Saatavissa <https://teamlaamanen.fi/perehdyttaminen/>

Tehy. 2024. Työehtosopimukset. Viitattu 13.2.2024. Saatavissa <https://www.tehy.fi/fi/ty-oelamaopas/tyoehtosopimukset>

Toivonen, T. 2020. Työntekijöiden perehdyttäminen. Tampereen Yliopisto, Johtamisen ja talouden tiedekunta. Kandidaatintuotkielma. Theseus.fi. Viitattu 11.5.2024. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122897/ToivonenTotti.pdf?sequence>

Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. 2023. Työterveyslaitos, Töissä palvelu-aloilla, Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021, 2022. Viitattu 13.2.2024. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145930/TTL-978-952-391-063-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Työmarkkinatori. 2023. Tarjoilija. Viitattu 28.2.2024. Saatavissa <https://tyomarkkinatori.fi/ammattitieto/ammattit/tarjoilija>

Työterveyslaitos. 2024. Yhdeksän keinoa hyvään perehdytysuunnitelmaan. Viitattu 13.2.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelu-aloilla/perehdytys-lahtee-suunnittelusta>

Työturvallisuuskeskus. 2024. Perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 18.1.2024. Saatavissa <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-veloitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>

Työturvallisuuslaki 2002. 1§ (23.8.2002/738) Tarkoitus. Viitattu 18.1.2024. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Uusitalo, A. 2022. Korona vei 10 000 työntekijää ravintola-alalta pysyvästi – palkkoja on vaikea nostaa, mutta työvoimaa haalitaan nyt Aasiasta. Viitattu 29.2.2024. Saatavissa <https://yle.fi/a/74-20001654>

Veijola, O. & Kaari, M. 2017. Tapaturmavakuutuskeskus. Puutteellinen perehdytys riskite-
kijänä. Viitattu 29.2.2024. Saatavissa <https://api.tyotapaturmatieto.fi/file-store/0-87806-88839>

Kysely perehdytyksestä, ravintola-alalla

Tällä kyselylomakkeella tulen tutkimaan erilaisten vastausten perusteella ravintola-alan perehdytystä. Näitä vastauksia tulen tutkimaan opinnäytetyössäni, joka käsittelee perehdytystä ks. alalla. Etsin vastauksia mm. näihin kysymyksiin; Millainen perehdytys on alalla? Saako työntekijä perehdytyksestä suuntaa antavaa tietoa yrityksestä ja yrityksen toimintatavoista? Mitä haluaisit perehdytettävänä/perehdyttäjänä opetushetkellä käytävän läpi?

Vastaajat pysyvät nimettöminä ja käsittelen tutkimuskysymyksiä ainoastaan opinnäytetyössäni.

** Pakollinen kysymys*

1. Oletko saanut perehdytystä kyseiseen työtehtävääsi? *

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä

En

2. Onko perehdytys ollut monipuolinen ja olet saanut tarvittavaa tietoa? *

3. Tuntuuko, että perehdytys tapahtui kiireessä työajalla, vai käytettiinkö aikaa
* perehdytykseen riittävästi?

Merkitse vain yksi soikio.

Perehdytys tapahtui kiireessä työajalla ja harva asia jäi mieleen

Aikaa oli käytetty reilusti ja pystyin aloittamaan työt varmalla otteella

Perehdytys tapahtui samalla kun olin jo tositoimissa, mutta minua jaksettiin perehdyttää koko ajan

4. Kuinka koet perehdytyksen tärkeyden *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Todella tylsää, perehdytyksen voisi jättää välistä Erittäin tärkeää, ilman perehdytystä ei tule teke-
misestä mitään!

5. Kerro lyhyesti, esim. ranskalaisin viivoin, millaisia asioita jäit kaipaamaan * perehdytyksessäsi?

6. Käytiinkö perehdytyksessäsi läpi palkkasi, lomasi/vapaasi, oikeutesi, tauot? *

Merkitse vain yksi soikio.

Kyllä

Ei

Joitain noista

7. Mitä lainalaisia asioita, sinulle kuuluvia etuuksia, olisit toivonut perehdytyksessä * kerrottavan sinulle, mitkä ovat sinulle tärkeitä?
