

Työntekijän käsikirjan laatiminen ravintola Iguanaan

Ida Bergdahl



Tekijä(t) Ida Bergdahl	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työntekijän käsikirjan laatiminen ravintola Iguanaan	Sivu- ja liitesivumäärä 25+1
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä ravintola Iguanalle, selkeä ja toimiva työntekijän käsikirja. Käsikirja toimii perehdytyksen apuvälineenä sekä työskentelyn tukena vanhemmille työntekijöille.</p> <p>Ravintola Iguana on yksityinen ravintolayritys, johon kuuluu kaksi ravintolaa, Iguana Mannerheimintie ja Iguana Keskuskatu. Työntekijöitä molemmissa ravintoloissa on yhteensä noin 30.</p> <p>Tietoperustassa käsitellään asiakaspalvelua; mistä se koostuu ja miten se vaikuttaa asiakkaaseen sekä sitä millaisia mahdollisia haasteita asiakaspalvelu luo työntekijälle. Tämän jälkeen käsitellään uuden työntekijän perehdyttämistä sekä erilaisia tapoja toteuttaa perehdyttäminen sekä sitä, millaiset tekijät ovat perehdyttämisen kompastuskiviä. Perehdyttämiseen liittyy henkilöstöjohtamisen osalta osaamisen johtaminen sekä työhön opastamista. Tärkeänä osana ravintolassa työskentelyä ovat säädökset joista käsitellään alkoholilainsäädäntöä, elintarvikelakia sekä työturvallisuutta.</p> <p>Työntekijän käsikirja toteutettiin omien työskentelykokemusten perusteella sekä hyödyntämällä vanhaa käsikirjaa runkona. Loppuvaiheessa käsikirja luetutettiin kahdella vuoropäälliköllä, joiden antaman palautteen avulla käsikirja hiottiin valmiiksi.</p> <p>Työntekijän käsikirja on tarkoitettu jokaiselle Iguanassa työskentelevälle henkilölle, niin uusille kuin vanhoille työntekijöille. Käsikirjasta löytyy ohjeet, kuinka työskentely ravintolassa tapahtuu sekä tuotetietoutta.</p>	
Asiasanat Asiakaspalvelu, palvelu, palvelun laatu, perehdytys, käsikirja	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakaspalvelu	3
2.1	Palvelun laatu ja ulottuvuudet	4
2.2	Asiakaspalvelun perusteet	5
2.3	Hyvän asiakaspalvelun haasteet.....	6
2.4	Asiakkaan kokemus palvelusta	6
3	Uuden työntekijän perehdyttäminen	9
3.1	Perehdyttämisen tavoite.....	10
3.2	Perehdyttämisen eri keinoja	11
3.2.1	Oppaat ja materiaalit	11
3.2.2	Räätälöity perehdytys.....	11
3.2.3	Perehdytysuunnitelma	11
3.3	Perehdyttämisen kompastuskivet.....	12
4	Henkilöstöjohtaminen	13
4.1	Osaamisen johtaminen	13
4.2	Työhön opastaminen.....	14
5	Ravintolassa työskentelyä koskevat säädökset.....	15
5.1	Alkoholilainsäädäntö	15
5.2	Elintarvikelainsäädäntö	16
5.3	Työturvallisuus	17
6	Työntekijän käsikirja	18
6.1	Toimeksiantaja, ravintola Iguana.....	18
6.2	Suunnittelu.....	19
6.3	Toteutus.....	20
6.4	Käsikirjan kuvaus	21
7	Pohdinta.....	22
7.1	Oma oppiminen.....	22
	Lähteet	24
	Liitteet.....	26
	Liite 1 Työntekijän käsikirja	26

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä esittelen erilaisia keinoja, kuinka perehdyttää uusi työntekijä, sekä sitä mikä näistä keinoista sopii parhaiten toimeksiantajalleni, Iguana ravintoloille. Isoissa ravintolaketjuissa perehdyttäminen tapahtuu suunnitellusti, mutta pienessä, kahden yksikön ravintolaryityksessä perehdyttäminen ei ole aina ollut itsestäänselvyys.

Ravintola Iguana on kahden toimipisteen ravintolaryitys Helsingin keskustassa. Toinen toimipisteistä sijaitsee Mannerheimintiellä, aivan Stockmannin kupeessa ja toinen Keskuskadulla rautatieaseman läheisyydessä.

Olen työskennellyt vuoden Iguanun ravintoloissa molemmissa toimipisteissä. Aloittaessani työt ihmettelin perehdyttämisen puutteellisuutta. Ravintoloilla on olemassa vanha työntekijän käsikirja, jota on huomattavan kauan aikaa sitten käytetty uuden työntekijän opastamiseen sekä työskentelyn tukena vanhemmille työntekijöille. Vanha työntekijän käsikirja ei ole enää tietojensa perusteella paikkaansa pitävä työkalu työskentelyn tueksi.

Työntekijän käsikirjan empiirinen osio on laadittu omien kokemusten perusteella, kiinnittäen huomiota sellaisiin asioihin, joihin olen itse työskentelyn lomassa kiinnittänyt huomiota sekä havainnoimalla talven ja kevään aikana tulleiden uusien työntekijöiden toimintatapoja sekä vanhempien työntekijöiden tapaa opastaa heitä. Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus saattaa olla suurta, minkä takia toimiva työntekijän käsikirja on oleellinen osa työskentelyä sekä perehdyttämistä. Ravintola-ala saattaa olla monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka, minkä takia perehdyttämiseen on kiinnitettävä huomiota, alkaen jo aivan perusasioista kuten vaatetuksesta työajalla. Sen lisäksi jokaisella ravintolalla on omat tapansa tehdä asioita, minkä takia kokenutkin työntekijä tarvitsee pientä perehdytystä tutustuessaan uuden työpaikkansa työyhteisöön sekä toimintatapoihin.

Työntekijän käsikirja tulee Iguanun molemmissa ravintoloissa toimimaan työskentelyn tukena vanhemmille työntekijöille sekä opastusmateriaalina uusille työntekijöille. Käsikirjan tavoitteena on selkeyttää työskentelyyn liittyviä asioita sekä avustaa uusia työntekijöitä ymmärtämään ravintolan toimintatapoja.

Työn tietoperustassa kerron, mitä on palvelu ja millaista on hyvä asiakaspalvelu, sekä sen tuomia mahdollisia haasteita työntekijälle, kuinka työnantajat luovat asiakaspalveluun liittyviä haasteita työntekijöilleen profiloimalla asiakkaitaan. (Kannisto & Kannisto 2008.) Kuvailen palvelun laadun eri tasot sekä niiden tekemän vaikutuksen asiakkaaseen. Palvelua on sekä teknistä että toiminnallista, jotka molemmat vaikuttavat vahvasti siihen, kuinka

asiakas näkee ja kokee ravintolassa saaneensa palvelun (Grönroos 2009). Palveluun liittyen esittelen myös asiakkaan saaman kokemuksen palvelusta.

Tämän jälkeen kerron perehdyttämisestä ja siihen tarkoitetuista erilaisista keinoista sekä esittelen tarkemmin työnopastamisen perehdyttämisen keinona, joka on ravintola Iguanassa käytössä. Työnopastamisen olen kuitenkin sisällyttänyt neljänteen lukuun, sillä se on suuri osa henkilöstö johtamista.

Perehdyttämiseen liittyy vahvasti myös henkilöstöjohtaminen, jonka olen ottanut käsitteeseen osaamisen- ja suorituksenjohtamisen kautta. Viitala (2013) mielestä osa ravintolan henkilöstöjohtamisesta tulee myös työntekijöiltä itseltään, kuinka työskentely ympäristö on sekä psyykinen että fyysinen. Osaamisen johtamiseen liittyy vahvasti esimiehen ja työntekijän välinen suhde, jota rakennetaan uudelle tulokkaalle esimerkiksi perehdytyksen ja siihen käytettävän käsikirjan avulla. Ravintolatyöskentelyssä työntekijän on tärkeää tietää alkoholin anniskelua sekä elintarvikehygieniaan liittyvät säädökset.

Tietoperustan viimeisessä osiossa tarkastelen ravintolatyöskentelyyn vaikuttavista säädöksistä, alkoholilainsäädännöstä, elintarvikehygieniasta sekä työturvallisuudesta. Säädökset vaikuttavat jokapäiväiseen työskentelyyn ravintolassa, jonka takia koin nämä kolme osa-aluetta tärkeimpänä.

Tietoperustan jälkeen esittelen toimeksiantajani, ravintola Iguanin. Tämän jälkeen pohdin opinnäytetyöni eri vaiheita sekä sitä, miten olen työssä onnistunut.

2 Asiakaspalvelu

Grönroos (2009, 76) kertoo palveluiden olevan aineettomia prosesseja, joissa asiakkaille tarjotaan ratkaisua heidän kokemiinsa ongelmiin, mahdollisesti ilman asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vuorovaikutusta. Eräsalo (2011, 12) toteaa ehkä yksinkertaisemmin palvelun aineettomuuden, siitä ei jää mitään konkreettista jäljelle. Asiakkaan vieraillessa ravintolassa, on palvelussa selkeä prosessi sekä palveluntarjoaja ja asiakas ovat mahdollisesti montakin kertaa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Jokaiseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa on kiinnitettävä huomiota ja tehtävä parhaansa.

Asiakaspalvelu ei ole pelkästään asiakkaiden palvelua, vaan se on myyntityötä. Myynnin tulee olla sujuva osa asiakaspalvelua, eikä erillinen osionsa myyntitapahtumassa. On tärkeää ymmärtää asiakkaan palvelun halu. (Eräsalo 2011, 15.)

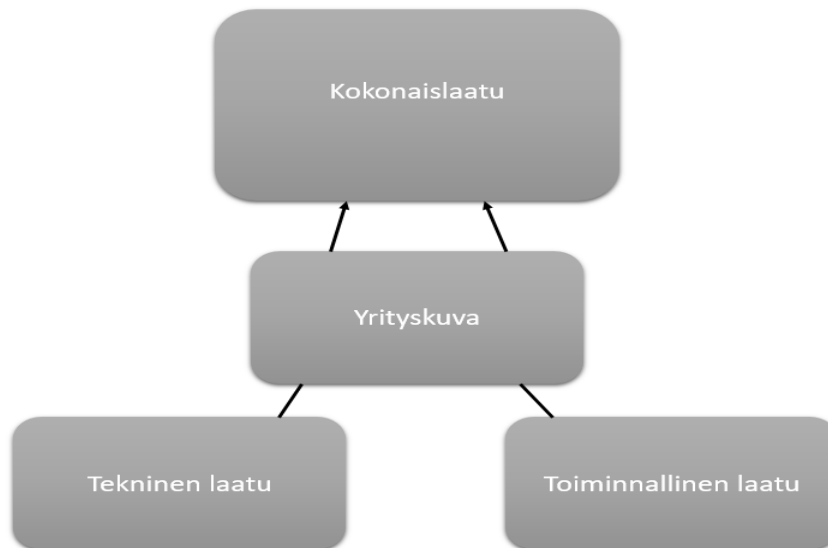
Eräsalo (2011, 12) määrittelee asiakaspalvelun seuraavanlaiseksi:

- Palvelu on suurimmaksi osaksi aineetonta, jonka tapahtumisesta jäljelle ei jää minkäänlaista todistetta siitä, että palvelu on tapahtunut.
- Palvelu on erilaisia toimintoja, joita voivat olla esimerkiksi hymyily ja tervehtiminen.
- Palvelua tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, asiakaspalvelu tuottaa asiakkaalle palvelua, samaan aikaan asiakas käyttää saamaansa palvelua.
- Myös asiakas on tekijänä asiakaspalvelutapahtumassa, sillä mitään palvelua ei synny ilman, että sitä käyttää joku.
- Palvelun omistusoikeudesta ei ole selkeyttä. Voidaan miettiä, omistaako asiakas ravintolassa tuolin, sekä ruokailuun liittyvät tarvikkeet sen ajan, kun hän niitä käyttää?
- Palvelun kokeminen on henkilökohtaista, jokainen meistä kokee eri asioita eri tavoilla. Kokemuksiin vaikuttavat muun muassa odotukset ja aiemmat kokemukset.

2.1 Palvelun laatu ja ulottuvuudet

Asiakkaille on tärkeää, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, ja sillä on suuri merkitys heidän arvioidessaan palvelun laatua (Grönroos 2009, 101). Myös Eräsalo (2011, 17) on sitä mieltä, että asiakaspalvelun laatua mittaava henkilö on aina asiakas, jolloin palvelu vaikuttaa kaikkeen ravintolassa asiakkaan näkökulmasta tapahtuvaan.

Grönroos (2009, 100-101) esittää palvelussa olevat laatu-ulottuvuudet, teknisen laadun eli lopputulosulottuvuuden, joka osoittaa tuotteen laatua ja toiminnallisen laadun eli prosessiulottuvuuden joka puolestaan osoittaa, miten asiakas saa ja kokee palvelun. Nämä asiat rakentavat yhdessä asiakkaan kokemaa yrityskuvaa ja kokonaislaatua. Mikäli laadullisuuden osuuksissa jokin menee huonommin, saattaa koko yrityskuva ja sen mukana kokonaislaatu kärsiä.



Kuvio 1. Palvelun kaksi laatu-ulottuvuutta (Mukaiillen Grönroos 2009).

Palvelun teknisen eli tuotetta koskevan laadun onnistuessa, mutta toiminnallisen laadun kärsiessä asiakas saattaa olla jopa tyytymättömämpi, kuin silloin kun palvelun laatu on toimivaa, mutta tuotteessa havaitaan ongelma. (Eräsalo 2011,18.) Toiminnallisen laadun yksi osatekijä on ravintoloissa palvelun sujuvuus. Mikäli palvelu on itsessään hyvää, ja asiakas kokee saavansa arvostusta, mutta tuotteen toimittamisessa asiakkaalle kestää kauan, voi lopputuloksena olla palveluun tyytymätön asiakas. (Eräsalo 2011, 18.) Myös Grönroos (2009, 101) toteaa, että asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. Tällaisessa tilanteessa ravintolassa on hyvä miettiä esimerkiksi tarjoilijan ulkoista olemusta sekä käyttäytymistä.

Tekninen ja toiminnallinen laatu luovat yhdessä asiakkaille kuvan yrityksestä. Mitä myönteisempi mielikuva asiakkaalla on yrityksestä, voi hän olla herkempi antamaan anteeksi

kokemansa virheet palvelussa. (Eräsalo 2011, 20.) Asiakkaan mielikuva yrityksestä voidaan myös muuttaa yrityksen toimesta. Tällöin yrityksen henkilöstön on mietittävä yhdessä muun muassa sitä, millaisen ajattelumallin halutaan luoda asiakkaalle hänen kuullessaan yrityksen nimen. (Eräsalo 2011, 20.)

Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa huomattavasti asiakaspalvelijan ammattitaito (Aarnikoivu 2005, 58). Palvelussa onnistuessaan asiakaspalvelijan ominaisuudet ovat tasapainossa sekä hänellä on tahto tuottaa asiakkaalle hyvää palvelua. Asiakaspalvelija mittaa omaa onnistumisen laatuaan muun muassa asiakasuskollisuudella, ei niinkään lisämyynnin tuloilla. (Aarnikoivu 2005, 59.)

2.2 Asiakaspalvelun perusteet

Pesonen, Lehtonen ja Toskala (2002, 59) toteavat, että asiakaspalvelun tarkoituksena on saada asiakkaasta mahdollisimman tyytyväinen kokemastaan palvelunlaadusta sekä tarjota ratkaisua asiakkaan mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Ravintolaan saapuessaan asiakkaalla on tarve, jonka asiakaspalvelija pystyy tyydyttämään asiakkaan haluamilla tuotteilla sekä palveluilla. Asiakaspalvelijalla tulee olla taito, jolla hän ymmärtää asiakkaan vaatimuksia sekä tahto täyttää vaatimukset. Asiakaspalvelijan tärkein tavoite on saada asiakkaasta tyytyväinen saamaansa palveluun. Pesonen, Lehtonen ja Toskala (2002, 62-63) esittävät asiakkaan tyytyväisyyteen kuuluvan mielihyvää sekä tunnetta siitä, että tilanne on vastannut odotuksia sekä ongelmiin on saatu ratkaisuja sekä häntä on asiakkaana kohdeltu yksilönä. Tämän perusteella voidaan sanoa, että asiakas vertaa itseään toisiin asiakkaisiin ja heidän saamaan asiakaspalveluun. Palvelun täytyy olla tasalaatuista, samanlaista jokaiselle asiakkaalle ja jokaisella kerralla (Kannisto & Kannisto 2008, 14). Mikäli asiakas huomaa saavansa eriarvoista kohtelua, on mahdollisuutena pettynyt asiakas joka ei enää palaa asiakkaaksi yritykseen. Asiakaspalvelija on ensimmäinen, johon asiakas kiinnittää huomiota ja jonka perusteella asiakas tekee päätöksensä yrityksestä (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 64). Asiakaspalvelijan ilmeet sekä eleet vaikuttavat vahvasti siihen, miten asiakas näkee koko yrityksen, ja muodostaa sen perusteella mielipiteensä saamastaan palvelusta. Vaikka asiakkaan saama palvelu olisi hyvää ja kohteliasta, voivat asiakaspalvelijan ilmeet pilata koko kokemuksen. Työssään onnistuva asiakaspalvelija osaa kuunnella asiakasta ja osaa etsiä asiakkaiden puheesta ydinsisällön ja keskeisen ajatuksen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 115). Asiakkaan kuunteleminen on yhtä tärkeässä osassa kuin puhuminenkin.

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tämän takia asiakaspalvelijan valttikortti hyvään palveluun on hänen persoonansa ja se, miten hän tuo

sitä esille. Asiakaspalvelijan itse tiedostama tahto tehdä asiakaspalvelijan työtä, näkyy asiakkaalle ja lisää positiivista vuorovaikutusta. (Eräsalo 2011, 14.)

2.3 Hyvän asiakaspalvelun haasteet

Asiakaspalvelussa, kuten missä tahansa muussakin työssä on omat haasteensa. ”Useimmat haasteista ovat yrityksen tai asiakaspalvelijan itsensä luomia ja siksi niihin voidaan vaikuttaa itse omalla toiminnalla.” (Kannisto & Kannisto 2008, 56.) Kokenutkin asiakaspalvelija saattaa luoda itselleen haasteita esimerkiksi työpaikan vaihtuessa, mutta haasteista päästään yleensä yli nopeasti. Yritys voi myös luoda oman oletuksen siitä, millaisia asiakkaat ovat, joka luo haasteita asiakaspalvelun luonnolliseen toteuttamiseen. Kannisto & Kannisto (2008, 60) toteavat, että yrityksiä itse tekemillä oletuksilla koskien asiakkaan käyttäytymistä, pyritään ennakoimaan ja hyödyntämään mahdollisimman hyvin. Haastavaa asiakaspalvelusta tällaisessa tilanteessa tekee sen, että jokainen asiakas on yksilönä erilainen. Käyttäytymismallit ja periaatteet saattavat olla samansuuntaisia monellakin eri asiakkaalla, mutta todellisuudessa he ovat yksittäisiä henkilöitä, joihin yrityksen tekemät oletukset eivät täsmää.

Asiakkailla, jotka saapuvat ravintolaan saattaa olla jo ennakkoon tietty käsitys siitä, millaista palvelun tulisi kyseisessä ravintolassa olla. Asiakkaan valmiiksi luoduilla odotuksilla on lopullinen merkitys kokemukseen laadusta. (Grönroos 2009, 106.) Asiakaspalvelun laadun olisi siis pysyttävä mahdollisimman tasalaatuisena jatkuvasti, jotta asiakkaiden arvo ravintolaa kohtaan ei kärsisi.

Aarnikoivu (2005, 59) kiteyttää hyvän asiakaspalvelun haasteellisuuden kuitenkin menestyksekkääksi yritykselle. Asiakaspalvelun haasteista voidaan oppia ja niistä voidaan kehittää yritykselle uusi voimavara, joka auttaa yritystä kilpailumarkkinoilla.

Yhden suuren haasteen asiakaspalveluun luo palvelun aineettomuus. Eräsalo (2011, 13) pohtiikin palvelun omistamista, sekä sen siirtymistä asiakkaalle. Eräsalo (2011, 13) esittääkin, että asiakas omistaa palvelun vain sen aikaa, kun käyttää palvelua, tai ainakin hänelle luodaan mielikuva omistamisesta.

2.4 Asiakkaan kokemus palvelusta

Asiakkaan saaman kokemuksen palvelun laadusta muodostaa kaikki se, mitä hän kohtaa ravintolassa asioimisen aikana. Se on pienten yksittäisten tapahtumien ja asioiden yhtenäisyys, joka pohjautuu kokemuksiin ja tulkintoihin. (Kortesuo & Löytänä 2011.) Asiakaskokemus mielletään usein asiakaspalvelun osaksi sekä sen kehittämiseksi. Kokemus on

kuitenkin vastakkain palvelun kanssa. Asiakaskokemuksen tavoitteena on luoda asiakkaalle kokemuksia, jotka vaikuttavat asiakkaalle tuotettuun arvoon sekä organisaation tuottoihin. (Kortesuo & Löytänä 2011.)

Positiivisen asiakaskokemuksen aiheuttamat hyödyt ravintolalle ovat suuria. Kortesus & Löytänä (2011) listaavat yrityksen saamat hyödyt seuraavan laisesti:

- Asiakkaiden sitoutuminen yritykseen vahvistuu
- Asiakastytyväisyyden määrä lisääntyy
- Ravintolan suosittelijoiden määrä lisääntyy
- Mahdollinen lisämyynti asiakkaille helpottuu
- Asiakkuuden elinkaari kasvaa
- Brändin arvo kohoaa
- Henkilöstö on sitoutuneempaa
- Asiakaspoistuma vähenee

Kun luodaan asiakkaalle positiivinen kokemus ravintolasta, vaikuttaa se useimpiin asioihin, joihin ei muutoin voida vaikuttaa, esimerkiksi suosittelijoiden määrään. Positiivisen kokemuksen saanut asiakas suosittelee hyvin helposti oman kokemuksensa perusteella ravintolaa eteenpäin.

Asiakaskokemus muodostuu Kortesuson ja Löytänen (2011) mukaan neljästä eri osiosta. *Ensimmäinen osio* tukee asiakkaan omaa minäkuva. Kun asiakaskokemus on negatiivinen, vaikuttaa se negatiivisesti asiakkaan minäkuvaan sekä sitä kautta huonon minäkuvan luomaan yritykseen. Mikäli asiakkaan minäkuva on lytätty yrityksen toimesta, kertoo asiakas siitä varmasti eteenpäin, jolloin yrityksen tulos voi kärsiä yhdestä pienestä kömmähdyksestä. *Toinen osio* yllättää ja luo elämyksiä asiakkaalle. Jo tavallinen ravintolaillallinen saattaa jollekin asiakkaalle olla elämys, joten jokaisen palveluntarjoajan on suhtauduttava tarjoamaansa palveluun niin, että se luo elämyksiä sekä mahdollisesti yllättää asiakkaan positiivisesti. Elämyksellä Kortesus ja Löytänä (2011) tarkoittavat hyvin voimakasta positiivista kokemusta, johon liittyy myös iloa sekä onnellisuutta. Elämysten luomisen kanssa täytyy kuitenkin olla tarkka, sillä helposti sen luomisessa mennään yli, jolloin kokemus saattaa olla asiakkaalle jopa vaivaannuttava. Elämykset voivat yllättää asiakkaan sekä positiivisesti että negatiivisesti. *Kolmannessa osiossa* yritys jää asiakkaan mieleen. Kortesus & Löytänä (2011) painottavat, että erityisesti positiivisen kokemukset jäävät asiakkaiden mieleen helpommin, kuin keskinkertaiset kokemukset. Yrityksen täytyy muistaa, että negatiivisetkin kokemukset jäävät asiakkaiden mieleen huomattavasti helpommin kuin tasalaatuiset kokemukset. *Neljännessä osiossa* pyritään saamaan asiakas haluamaan lisää yrityksen tarjoamia palveluita. Tämän kohdan onnistuessa, asiakkaasta

saadaan mahdollisesti sitoutettua kanta-asiakas yritykselle. Asiakas voi haluta lisää yrityksen tarjoamia palveluita, vaikka kolmessa aikaisemmin mainitussa osiossa ei olisikaan onnistuttu täydellisesti. Kuitenkin jonkinasteinen onnistuminen vaaditaan, jotta asiakas on saanut positiivisen kokemuksen palvelusta ja haluaa hyödyntää sitä uudelleen.

3 Uuden työntekijän perehdyttäminen

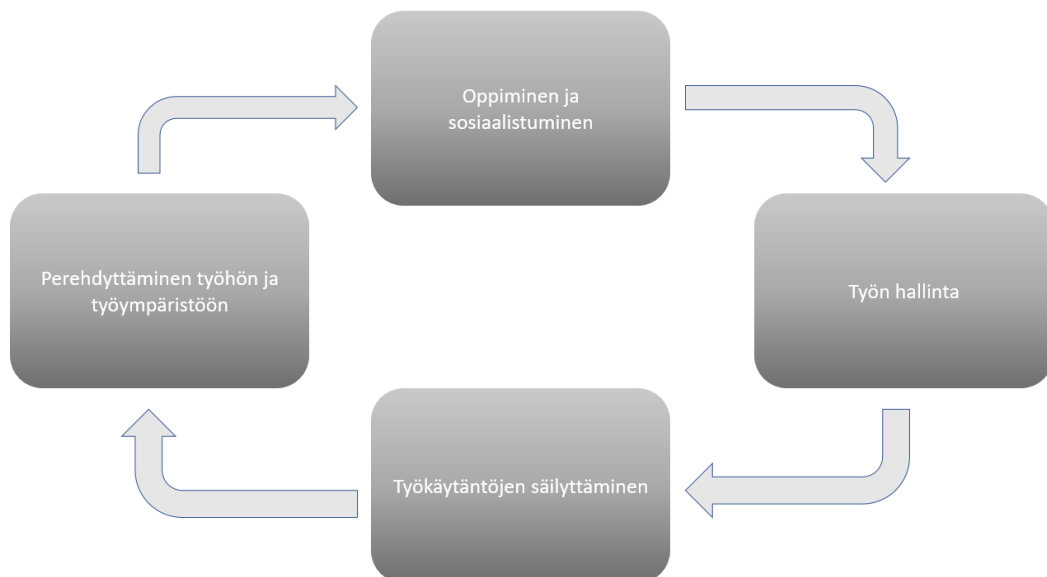
Uuden työntekijän perehdyttäminen on tärkeä osa alkavaa uutta työsuhdetta. Kunnollisella perehdytyksellä uusi työntekijä oppii uuden työpaikkansa tavoille sekä oppii tuntemaan työkavereitaan. Huolellisella perehdyttämisellä päästään tasalaatuisen työskentelyyn, ja uuden työntekijän on huomattavasti helpompaa integroitua työympäristöön sekä työyhteisöön. Kjelin ja Kuusisto (2003, 18) esittävät perehdytyksen merkityksellisyyden lisääntymisen, sillä työskentelymuodot ovat ajansaatossa mukautuneet niin, ettei työtä välttämättä tehdä enää varsinaisella työpaikalla, tällöin tärkeä osa perehdytystä on työntekijän itseohjautuvuus. Uuden, perehdytyksessä olevan työntekijän, on itse omalta osaltaan pidettävä huolta siitä, että mikään asia ei jää epäselväksi. Kyseessä on tällöin edellä mainittu itseohjautuvuus. Uutta työntekijää on tuettava mahdollisimman paljon hänen oman osaamisen mukaan, jolloin samalla perehdytettävä uusi työntekijä saadaan sitoutettua työyhteisöön. Perehdyttämisen työkaluna voidaan käyttää esimerkiksi perehdytys- tai työntekijän käsikirjaa (Hämäläinen & Kangas 2007, 10).

Kangas ja Hämäläinen (2007, 10) esittävät perehdyttämiseksi kaikenlaisen toiminnan, joilla uusi työntekijä oppii uuden työympäristönsä sekä oman paikkansa työyhteisössä. Perehdyttämisellä ei siis tarkoiteta pelkästään itse työskentelyyn liittyviä toimintaperiaatteita, vaan osana sitä on muihin työntekijöihin tutustuminen. Kun muut työntekijät ovat tuttuja uudelle henkilölle, on avun pyytäminen huomattavasti helpompaa. Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jonka loppumista on hankala määrittää. Alku on helposti määritettävissä, ensimmäinen kontakti uuden työntekijän ja yrityksen välillä käynnistää perehdytyksen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota myös vanhemmat työntekijät saattavat tarvita esimerkiksi uusien tuotteiden saapessa valikoimaan, joista heillä ei ole aikaisempaa tuntemusta. Kupias ja Peltola (2009, 17-19) määrittelevät hyvän perehdyttämisen sisältämään sellaisia toimia, jotka helpottavat työn aloittamista sekä uuden työntekijän jo olemassa olevan osaamisen kehittämistä sekä ohjauksen uusiin työtehtäviin. Uuden tulokkaan kanssa käytävä keskustelu ennen perehdytystä auttaa työhön perehdyttäjää priorisoimaan asioita tärkeys järjestykseen. Mikäli uusi tulokas ei ole ennen tehnyt ravintola-alan töitä, on perehdyttäminen aloitettava aivan ruohonjuuri tasolta. Kokeneemman työntekijän perehdyttäminen voidaan aloittaa jopa suoraan työhön opettamisella.

3.1 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisellä taataan yhteisten toimintatapojen sujuvuus ja selkeys organisaatiossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.) Uusi työntekijä halutaan mahdollisimman nopeasti osaksi organisaation työyhteisöä, jolla on samanlainen tieto kuin vanhemmilla työyhteisön jäsenillä. Perehdyttämisen tavoitteena on myös sitouttaa uusi työntekijä työyhteisöön mahdollisimman nopeasti. Kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 26) toteavat, että hyvän työtuloksen mahdollistavat työntekijän sitoutuminen yritykseen, tavoitteisiin sekä työyhteisöön. ”Voimakas sitoutuminen syntyy, kun työntekijä kokee organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet itselleen läheisiksi ja sellaisiksi, että ne heijastuvat myös organisaation toiminnassa.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 27.)

Perehdyttämisen perimmäisenä tavoitteena on opettaa uusi tulokas toimimaan organisaation vaatimilla tavoilla, mutta myös sitouttaa uusi yksilö uuteen työpaikkaansa. Kun uusi tulokas kokee voimakkaan sitoutumisen uuteen työympäristöön, kokee hän työn teon mielekkääksi, vaikei kaikkea heti osaisikaan.



Kuvio 2. Perehdyttämisen kierto. Mukailleen Kjelin & Kuusisto, 2003

Kuten kuviossa 2. esitetään, ovat kaikki perehdyttämisen askeleet yhteydessä toisiinsa. Kunnollinen perehdyttäminen lisää myös yrityksen menestystä sekä luo asiakkaalle arvoa siitä, että hän saa kunnollista palvelua (Kjelin & Kuusisto 2003, 21). Jo vähäininkin perehdyttäminen auttaa työntekijää omaksumaan työpaikan tavat tehdä asioita, sekä antaa ohjeet siihen, kuinka asiakkaat kohdataan. Perehdyttäminen koetaan erilaisen tekemisen sarjana, jolla helpotetaan uuden työntekijän tottumista ja mukautumista työn tekemiseen sekä työyhteisöön (Kjelin & Kuusisto 2003, 37).

3.2 Perehdyttämisen eri keinoja

Perehdyttämisestä on olemassa monia erilaisia keinoja, joista yrityksen on valittava itselleen sopiva tai mahdollisesti yhdisteltävä erilaisista tavoista omaan toimintaan, tavoitteisiin ja arvoihin sopiva perehdytysmenetelmä (Kjelin & Kuusisto 2003, 205).

3.2.1 Oppaat ja materiaalit

Kjelin & Kuusisto (2003, 206) kehottavat käyttämään perehdytyksessä erilaisia henkilöstöön, asiakkaisiin sekä sidosryhmiin liittyvää materiaalia, joka auttaa uutta työntekijää ymmärtämään yrityksen liikeideaa. Materiaaleista voidaan koostaa esimerkiksi perehdyttämisessä käytettävä opas tai käsikirja. Koostetun oppaan tai käsikirjan tulee kuitenkin olla mahdollisimman helppo käyttää ja niiden muokkaaminen sekä päivittäminen on oltava mahdollista (Kjelin & Kuusisto 2003, 206). Perehdyttämisessä käytettävään materiaaliin tulisi sisällyttää mahdollisuuksien mukaan käyttöohjeita työssä käytettävistä koneista ja laitteista, työturvallisuus ohjeistusta sekä ohjeistus hygieniaan (Hämäläinen & Kangas 2007, 10). Perehdyttämisen materiaaleina voidaan käyttää erilaisia videoita sekä internetissä tapahtuvia kursseja.

3.2.2 Räätelöity perehdytys

Perehdyttäminen uudelle työpaikalle voi myös olla yksilölle räätelöityä. Tällöin jo alalla pitkään työskennelleelle henkilölle voidaan rakentaa omaa osaamista vastaava perehdytys-suunnitelma (Kupias & Peltola 2009, 40-41). Alalla ensimmäistä kertaa, mahdollisesti ilman suurempaa kokemusta, perehdytyksen on hyvä alkaa perusasioista ja läheltä työntekijää. Tällöin kokemattoman henkilön on helpompi ymmärtää vastuut sekä velvollisuudet että muihin työtehtäviin liittyvät yhteydet omasta työskentelystä. (Eräsalo 2008, 62.) Henkilölle yksilöidään yhdessä tarpeellinen määrä perehdyttämistä. Alalla täysin uusi työntekijä ei tarvitse enemmän tietoa, kuin alalla jo kauemmin ollut henkilö. Räätelöidyssä perehdyttämisessä itse perehdyttäjällä olla tarkka taito perehdytyksen vaatimista osa-alueista sekä taito ymmärtää perehdytettävää, millaisiin asioihin perehdytettävä vaatii enemmän huomiota ja millaiset asiat sujuvat jo valmiiksi. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

3.2.3 Perehdytys-suunnitelma

Perehdyttämistä varten yrityksen tulee laatia perehdytys-suunnitelma, josta käy ilmi vallitsevat perehdytyksen kulmakivet. Yleissuunnitelmaan sisältyvät sellaiset asiat, jotka jokaisen yrityksessä työskentelevän tulee tietää ja osata. (Eräsalo 2008, 64.) Suunnitelmasta

tulee käydä ilmi, millaista perehdytystä uusi työntekijä tarvitsee ja mahdollisesti se, kuinka kauan aikaa perehdyttämiseen on. Perehdyttämissuunnitelmaan laaditaan tavoitteet, joihin työntekijän tulisi päästä perehdytysjakson aikana. (Eräsalo 2008, 65.) Perehdytystä suunniteltaessa on huomioitava, millaisia eri keinoja on mahdollisuus käyttää.

3.3 Perehdyttämisen kompastuskivet

Perehdytystä suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee ottaa huomioon ne asiat, joissa mahdollisesti voidaan epäonnistua. Useimmiten törmätään ongelmaan, jossa perehdytykseen ei ole varattu tarpeeksi aikaa siihen nähden, kuinka paljon uutta työntekijää tulisi työtehtäviin opastaa. Tähän liittyy myös vahvasti ongelma, jossa perehdytettävälle työntekijälle kerrotaan liian paljon uusia asioita, joiden sisäistämiseksi ja oppimiseksi ei anneta tarpeeksi aikaa.

Varsinkin sellaisella alalla, jossa uuden työntekijän tulee oppia täysin uusia toimintamalleja, on perehdytykseen ja sen toteuttamiseen paneuduttava huolellisesti. Huonosti toteutettu perehdytys voi vaikuttaa uuteen tulokkaaseen psyykkisellä tasolla negatiivisesti. Myös integroituminen työyhteisöön kärsii huonosti onnistuneesta perehdytyksestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-244.)

Kjelin & Kuusisto (2003, 242) toteavat uuden työntekijän mahdollisen ammattitaidon puutteen johtavan epäonnistuneeseen perehdytykseen. Mikäli perehdytettävällä ei ole minäkäänlaista kokemusta työskentelystä ennen, voi hänen olla huomattavan hankalaa oppia monia uusia asioita lyhyessä ajassa. Tällaiseen tilanteeseen on voinut mahdollisesti johtaa organisaation ja työntekijän välinen ristiriita, jolloin uudelle työntekijälle on jäänyt epäselvyyksiä työn vaatavuudesta sekä oman osaamisen suhteuttaminen työnantajan vaatimiin työtehtäviin.

4 Henkilöstöjohtaminen

Viitala (2013, 13-14) esittää, että työskentely ympäristön on taattava sekä fyysinen että psyykkinen turvallisuus työntekijälle. Vaikka työympäristö olisi fyysisesti turvallinen, voi yksilö silti tuntea olonsa psyykkisesti turvattomaksi, esimerkiksi työkollegoiden eriarvoisesta kohtelusta johtuen. Työpaikoilla erilaiset persoonat kohtaavat toisensa ja luovat työilmapiirin. Mikäli ilmapiiri on tulokkaalle haastava, saattaa hän kokea eriarvoisuutta ja jopa syrjintää. Myös Kjelin & Kuusisto (2003, 49) toteavat perehdyttämisen olevan johtamista, joka edistää yrityksen mahdollisuuksia päästä omiin tavoitteisiin.

4.1 Osaamisen johtaminen

Viitala (2013, 170) esittää osaamisen johtamisen yhtenä tärkeänä osana yrityksessä työskentelevien henkilöiden osaamisen hyödyntäminen sekä parantaminen on tärkeä osa tehokkuuden hyödyntämistä. Ennen osaamisen kehittämistä, on yrityksessä mietittävä, millaista osaamista halutaan lisää ja mitä kautta osaamista voidaan alkaa kehittää. ”Osaamista on sen inhimillisestä luonteesta huolimatta kyettävä tarkastelemaan myös raaka-aineen tavoin. Sen on alati uudistuttava, jotta yritys voi menestyä markkinoilla, jotka eivät pysähdy paikoilleen.” (Viitala 2013, 171.) Varsinkin kun kyseessä on ravintola-alan yritys, on osaamisen kehittäminen korkeassa asemassa. Ravintolatrendit ovat jatkuvassa muutoksessa ja niiden ennustaminen pienelle yrittäjälle on hankalaa.

Työntekijöiden osaamista voidaan tarkastella esimerkiksi erilaisilla esimiehen ja työntekijän välisillä kehityskeskusteluilla, joissa voidaan kartoittaa millaista osaamista työntekijä mahdollisesti tarvitsisi kehittääkseen itseään sekä mahdollisesti koko yritystä (Eräsalo 2008, 149). Yrityksen esimiesten tulisi kannustaa työntekijöitään oppimaan uutta sekä opettamaan mahdollisesti muita työntekijöitä. Usein työntekijöiltä saattaa löytyä piileviä kykyjä, joista työnantajalla ei ole ollut tietoa ennen työn aloittamista, joita on hyvä mahdollisuuksien mukaan siirtää eteenpäin muille työntekijöille (Eräsalo 2008, 149.)

Erilaiset koulutukset ovat hyviä menetelmiä kehittää työntekijöiden osaamista. Koulutuksia voi olla niin sisäisiä kuin yrityksen ulkopuolisiakin. Työnantajan on suhtauduttava yrityksen ulkopuolisiin koulutuksiin kuitenkin varauksella. Yrityksen ulkopuolella tapahtuvassa koulutuksessa olleille työntekijöille tulee antaa aikaa, jotta uudet toimintaperiaatteet ja opitut asiat alkavat sujua uudessa työskentelyarjessa. (Eräsalo 2008, 149.) Sisäiseen koulutuk-

seen tulisi osallistua koko yrityksen henkilökunnan ja näin kokonaista yritystä voidaan kehittää yhdessä sekä miettiä sellaisia asioita, joihin olisi kiinnitettävä huomiota osaamisen kannalta. (Eräsalo 2008, 150.)

Yrityksen ja esimiesten tulisi tukea työntekijöiden työpaikan ulkopuolella hankkimaa omaehtoista koulutusta ja opetusta. Työntekijä joka on käynyt hankkimassa opetusta omalla ajallaan, on selkeästi kiinnostunut omasta työstään ja haluaa kehittää itseään. Työnantajan on tällaisessa tilanteessa helppoa hyödyntää osaava työntekijä, jonka on mahdollista opettaa osaamansa ja oppimansa asiat muulle henkilökunnalle. (Eräsalo 2009, 150.)

4.2 Työhön opastaminen

Osaamisen johtaminen kulkee käsi kädessä perehdyttämisen kanssa. Perehdyttämistä voidaan käyttää kokeneempien työntekijöiden lisä koulutuksissa. Myös uuden tulokkaan työhön opastaminen perehdytyksen keinona on osa henkilöstön osaamisen johtamista.

Perehdytyksen keinona käytettävä työnopastus tapahtuu työtehtävien lomassa uudelle työntekijälle opetettaviin tietoihin ja taitoihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.) Ennen ensimmäistä vuoroa, mahdollisesti jo rekrytointitilanteessa, uudelle tulokkaalle kerrotaan pääpiirteittäin, millaista työskentely tulee olemaan ja kuka ravintolassa on se henkilö, keltä voi kysyä apua kinkkisemmissä ongelmissa. Työnopastamisen edellytyksenä on, että opastava henkilö on ammattitaitoinen sekä motivoitunut opastamaan uusia työntekijöitä (Kangas & Hämäläinen 2007, 14).

Kjelin ja Kuusisto (2003, 235) toteavat, että uuden työn oppimista nopeuttaa ja auttaa, opastettavan oma pohdinta työn suorittamisesta. Mikäli työntekijä käyttää vapaa-ajallaan, työpäivän jälkeen, hetken ajatellakseen, mitä oppi ja miten asiat toimivat, jäävät ne todennäköisemmin paremmin mieleen. Varsinkin työntekijän harjoittellessa kassalla olemista, jäävät erilaiset juomasekoitukset mieleen paremmin, kun niihin tutustuu työn ulkopuolella. Tällöin voi oppia paljon sellaisia asioita, joita muut työntekijät eivät opeta eivätkä välttämättä itsekään osaa niitä toteuttaa.

Työhön perehdyttävän henkilön tulee ottaa ensin selvää, millaista kokemusta uudella työntekijällä on sekä millainen oppija hän on. (Eräsalo 2008, 66.) Hyvä perehdyttäjä osaa antaa tulokkaalle korjaavaa palautetta oikein sekä antaa kiitosta ja kehua. Perehdyttäjän tulisi olla hyvä keskustelemaan, sillä palautekeskustelu perehdytyksen jälkeen antaa tulokkaalle tiedon siitä, mitä olisi vielä opittava paremmin ja missä suoriudutaan jo mallikkaasti. (Eräsalo 2008, 67.)

5 Ravintolassa työskentelyä koskevat säädökset

Ravintola-alalla vallitsee erilaisia säädäntöjä ja normeja, jotka takaavat niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuuden. Ravintolan toimiessa anniskeluravintolana, yksi tärkeimpiä lakeja joka työntekijän tulee tuntea, on Suomen alkoholilainsäädäntö. Koska mahdollisesti kaikki työntekijät ovat tekemisissä ruoan ja erilaisten raaka-aineiden kanssa on myös hygienia, eli elintarvikelakia koskevat säädökset tärkeitä tietää. Tärkeä osa perehdytystä on työturvallisuudesta kertominen uudelle tulokkaalle, sillä työturvallisuuteen liittyvät myös työympäristössä tapahtuvat asiat, jotka voivat vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin.

Erilaisten työskentelyyn liittyvien säädösten perimmäinen tavoite on, että työskentely Suomessa olisi jokaiselle turvallista ja terveellistä (Työturvallisuuskeskus). Myös asiakkaiden turvallisuutta on mietitty säädösten kautta, esimerkiksi hygieniaan liittyvissä säädöksissä pyritään tuottamaan puhdasta ja terveellistä ruokaa.

5.1 Alkoholilainsäädäntö

Alkoholilain 1143/1994 neljännen luvun, 21§ (30.8.2002/764) mukaan alkoholijuomien anniskelua saa harjoittaa vain se, jolle lupaviranomainen on myöntänyt anniskeluluvan. Jokaisessa anniskeluravintolassa on oltava näkyvällä paikalla anniskeluluvan saamiseen myönnetty todistus, josta kaikki näkevät yrityksen olevan luvallinen alkoholinanniskeluun. 21b§ mukaan anniskelupaikassa tulee olla vastaava hoitaja ja hänellä tarpeellinen määrä sijaisia, jotka anniskeluluvan haltija määrää. Alkoholilain 23§ (30.8.2002/764) mukaan päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta. Työntekijöiden, jotka anniskelevat alkoholia on oltava hyvin tarkkana päihtyneiden asiakkaiden kanssa. Viikonloppuisin työntekijöitä auttaa järjestyksenvalvoja, joka poistaa kaikki päihtyneet asiakkaan ravintolan tiloista. Alkoholi lainsäädännön 25§ määrittää anniskelukiellon alle 18-vuotiaille. Työntekijöiden on kysyttävä jokaiselta henkilöltä, joka näyttää alle 30-vuotiaalta henkilöllisyystodistus voidakseen varmistua siitä, että asiakas on täysi-ikäinen ja hänelle voidaan anniskella alkoholia.

Alkoholijuomien anniskelun saa aloittaa 9:00 aamulla ja sen on loputtava viimeistään 1:30, ilman erillistä jatkoajan lupahakemusta. Lupahakemuksella ravintolan anniskeluaikaa voidaan jatkaa 03:30 saakka. (Valvira 2015a). Ravintolan anniskeluajoissa huomioon täytyy ottaa käytössä olevat kesä- ja talviajat, kellojen siirtäminen vaikuttaa erityisesti niiden ravintoloiden anniskeluun, joilla on jatkoaikalupa.

5.2 Elintarvikelainsäädäntö

Elintarvikelain ensimmäisen luvun 1§ mukaan lain tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu. Ensimmäisen luvun 20§ mukaan elintarvikealan toimijan on laadittava kirjallinen suunnitelma omavalvonnasta (omavalvontasuunnitelma), noudatettava sitä ja pidettävä sen toteutumisesta kirjaa. Ravintolasta löytyvä omavalvontasuunnitelma on oltava sellaisella paikalla josta kaikki sen löytävät. Omavalvontaan liittyviä dokumentteja esimerkiksi säilytyspäivämääriä säilytetään ravintolan keittiössä kylmiöiden ovesa, johon merkitään kaikki raaka-aineiden käyttöönottopäivämäärät. Omavalvonta suunnitelmaa päivittävät ravintolapäälliköt, jotka pitävät huolen sen pysymisestä ajan tasalla sekä siitä, että kaikki vaadittavat asiat tulevat varmasti kirjattua.

Omavalvontaan liittyy olennaisena osana ravintoloissa käytettävä Oiva-raportointi järjestelmä. Oiva-raportti on elintarvikkeiden kanssa tekemisissä olevien ravintoloiden julkinen asiakirja, joka ilmaisee mahdolliset puutteet ravintolan hygieniassa. (Oiva 2016a.) Oiva-raportissa käy ilmi ravintolan saama Oiva-hymyjen laatu, joista jokainen edustaa erilaista ”tasoa” hygienian ja elintarvikelakien noudattamisessa. Oiva-raportti luodaan aina viranomaisten tekemän tarkastuksen perusteella. Leveimmän hymyn saamiseen edellytetään lain oikeaa noudattamista. (Oiva 2016a.) Oiva on vain järjestelmä, joka tuo ravintoloiden hygieenisuuden tilan julkiseen tietoon, kaikkea tarkistamista koordinoi ja hallinnoi Evira. (Oiva 2016b.)

Elintarvikkeiden kanssa työskentelevien on ymmärrettävä hygienian perusteet, jotta ruoan käsittely olisi turvallista ja hygieenistä (Evira 2016a). Ravintolassa työskentelevän henkilön on hankittava itselleen hygieniapassi viimeistään kolmen kuukauden kuluttua työn aloittamisesta (Evira 2016b). Ravintolat voivat itse linjata, että jokaisella uudella työntekijällä tulee olla valmiiksi työt aloitettaessa hygieniapassi, jottei kyseisen asian kanssa tule mitään ongelmia, kuten kolmen kuukauden rajan ylittyminen. Evira (2016c) on määritellyt, millaiset asiat ravintolassa työskentelevien henkilöiden tulee tietää hygienian osalta. Tähän liittyvät perustiedot mikrobien esiintyvyydestä, lisääntyvyydestä sekä niiden tarttumisesta toisiin elintarvikkeisiin, miten elintarvikkeet voivat saastua sekä miten kaikkiin mikrobeihin sekä saastumiseen voidaan vaikuttaa omilla teoilla ravintolan keittiössä. Evira (2016c) linjaa hygieniaosaamiseen tiedostamisen oman hygienian huolehtimisesta sekä oikeanlaisen, hygieenisen, pukeutumisen. Myös ravintolan liiketilan puhtaanapito sekä jätehuollosta huolehtiminen kuuluvat Eviran (2016c) hygieniaosaamiseen.

5.3 Työturvallisuus

Työturvallisuuslaki 738/2002 määrittelee työskentelevien henkilöiden velvollisuudet, jotta työturvallisuus toteutuu. Sen tarkoituksena on parantaa työpaikan fyysistä sekä psyykkistä ympäristöä. (Työturvallisuuskeskus.) Työnantajan vastuulla on pitää huolta siitä, että työturvallisuuden kaikki osa-alueet toteutetaan kunnollisesti. Työnantajan tulee huolehtia, että kaikki työntekijät tietävät omaa työturvallisuuttaan koskevat säädökset sekä velvollisuudet. (Työturvallisuuskeskus.)

Työturvallisuudesta kertominen uudelle työntekijälle on perehdyttäjän ja yrityksen vastuulla, sillä kyseessä voi olla henkilö joka ei ole aikaisemmin työskennellyt sellaisessa paikassa, jossa työturvallisuus ja sen noudattaminen olisivat tärkeää. Työnantajan on työturvallisuuslain mukaan pidettävä huolta, että työnteko on turvallista eikä työntekijän terveys vaarannu. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Työturvallisuuden perusteiden opastaminen riippuu vahvasti myös siitä, kuinka pitkään työntekijä on kyseisellä alalla ollut. Kokeneempi ravintola-alan työntekijä tietää paljon enemmän työn ergonomiasta, kuin vasta aloittanut uusi työntekijä. Kaikki on varmistettava työntekijältä perehdytyksen alussa. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Työturvallisuus on yksi perehdytyksen tärkeimpiä osia, jonka aikana olisi kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, kuinka nostaa oikeaoppisesti painavia oluttankkeja sekä muistutettava uutta työntekijää siitä, että hän tulee olemaan pitkiä aikoja jalkojensa päällä, joten työkengät ovat myös yksi työn turvallisuuden takaaja. Hyvät kengät eivät myöskään luista keittiön lattialla. Työntekijöille on perehdytyksessä lisäksi tärkeä kertoa muun muassa mahdolliset varauuskäynnit sekä työtappoihin ja -välineisiin liittyvät tavat (Kupias & Peltola 2009, 25).

Työturvallisuuteen liittyy vahvasti yksilöiden viihtyminen työpaikalla. Työpaikkakiusaaminen saattaa pahimmassa tilanteessa huonontaa työturvallisuutta sekä huonontaa uuden työntekijän oppimista (Kupias & Peltola 2009, 24). Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Työnantajan on omalta osaltaan huolehdittava, ettei työpaikoilla tapahdu minkäänlaista syrjimistä työntekijöiden keskuudessa, esimerkiksi iän, sukupuolen, kansalaisuuden tai etnisen alkuperän takia. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

6 Työntekijän käsikirja

Tavoitteenani on tehdä toimiva, yksinkertainen ja helposti ymmärrettävä käsikirja, joka toimii niin työskentelyn tukityökaluna vanhemmille työntekijöille kuin perehdytysoppaan tavoin uusille tulokkaille. Tarkoituksena on saada käsikirjaan vain ne asiat, jotka ovat valitsemia ja ajankohtaisia työskentelyyn.

Esittelen, kuinka lähdin työstämään käsikirjaa sekä millaisiin asioihin jouduin produktin tekemisen yhteydessä kiinnittämään huomioita sekä millaisia asioita käsikirja käsittelee.

6.1 Toimeksiantaja, ravintola Iguana

Ravintola Iguana on Helsingin keskustassa sijaitseva texmex-henkinen ravintola, joka tarjoaa nälkäisille ruokaa ja janoisille juomaa. Toimipisteitä on kaksi, molemmat sijaitsevat aivan Helsingin keskustassa, Mannerheimintien ja Keskuskadun välillä. Ravintolat omistaa yksityinen henkilö. Mannerheimintien ravintola on perustettu vuonna 1993 ja Keskuskadun toimipiste 1992. Asiakaspaikkoja Mannerheimintien ravintolassa on yläkerrassa 70, alakerran kellariravintolassa 30 sekä kesäisin laajennettavalla terassilla 24. Keskuskadulla asiakaspaikkoja on ravintolan sisätiloissa 80 ja kesäisin auki olevalla terassilla jopa 70. Ravintoloissa työskentelee yhteensä lähemmäs kolmekymmentä työntekijää ja ravintolat tekevät tiivistä yhteistyötä toistensa kanssa. Toisen yksikön tarvitessa työntekijää yksittäisiin vuoroihin, voidaan toisesta yksiköstä lainata työntekijää. Toimintatavat molemmissa yksiköissä ovat samanlaiset, joten työntekijöiden siirtyminen yksiköstä toiseen ei vaikuta työntekijän osaamiseen. Ravintoloissa tarjotaan ruokaa jokaiseen makuun esimerkiksi burritoja, pastaa sekä pizzaa. Ilta-aikaan ravintoloiden ruokamyynä vähenee, mutta alkoholin myynti kasvaa. Juomalistoilta löytyy erilaisia oluita, siidereitä, viinejä sekä Iguanin omia cocktaileja, joita myydäänkin juomatuotteista kaikkein eniten. Päiväsaikaan ravintoloissa tarjoillaan lounasta. Asiakas voi valita itselleen joko seisovan pöydän, josta löytyy pizzaa, erilaisia salaatteja, burritoja sekä viikoittain vaihtuvaa kotiruokaa. Toisena mahdollisuutena on tilata lounaslistalta valmis annos, mikäli buffet-tarjonta ei miellytä.

Ravintolan asiakaskuntaa ovat kaiken ikäiset henkilöt sekä Helsingistä että ympäri Suomea saapuvat matkailijat. Päiväsaikaan ravintolassa ruokailee alueella työskenteleviä, ruokataukoaan viettäviä työkäisiä sekä viikonloppuisin ostoksilla olevia perheitä lastensa kanssa. Iltaisin ja varsinkin viikonloppuisin ravintolan asiakaskunta koostuu nuoremmista henkilöistä, jotka tulevat ystäväporukalla viettämään iltaa ja nauttimaan juomia, sekä pientä naposteltavaa. Suomeen saapuvien matkailijoiden osuus kesäkaudella on suuri,

sillä molemmat ravintolat sijaitsevat keskeisellä paikalla Helsingin keskustassa. Varsinkin Aasiasta saapuvia matkailijoita kohtaa ravintolassa hyvin usein.

Ravintolassa ei tällä hetkellä ole käytössä minkäänlaista opasta uusille työntekijöille. Käsikirja tulee tulostettuna versiona löytymään ravintolasta niin, että jokainen voi sitä halutesaan käyttää sekä digitaalisena versiona muistitikulta ravintolapäälliköltä niin, että tarpeen vaatiessa käsikirjaa voidaan muokata.

6.2 Suunnittelu

Opinnäytetyö on ollut toiminnallinen eli olen luonut Iguana ravintoloille uuden työntekijän käsikirjan produktina. Työn päätavoitteena on saada uudelle työntekijälle selkeä kuva siitä, millaisia asioita työskenneltäessä tehdään sekä kuinka ravintoloissa toimitaan esimerkiksi sairastapauksen sattuessa. Toimeksiantajani pyynnöstä käsikirjasta löytyy myös ravintolan juomalista sekä ruokalista. Opinnäytetyön ulkoisena tavoitteena on tasalaatuisistaa ravintolan työskentelytapoja niin, että jokainen työntekijä toimii samalla tavalla.

Käsikirjan suunnitteluun käytin apunani työskentelyn ohessa tapahtuvaa havainnointia. Kiinnitin huomioita siihen, kuinka työntekijät toimivat ja kuinka he opastavat toisiaan. Hankin produktiin materiaalia myös kyselemällä uudemmilta työntekijöiltä, millaista neuvoa ja apua he olisivat työt aloittaessaan tarvinneet. Havaintojeni sekä vanhan, jo käytöstä poistetun, työntekijän käsikirjan avulla aloin rakentaa produktiani.

Toteuttaessani opinnäytetyötä ja produktia, tiesin ravintolaan tulevan jonkinlaisia palvelun muutoksia, mutta en tiennyt millaisia. Palvelu tulee muuttumaan puolittaisesta itsepalvelusta kokonaan pöytiintarjoiluksi, joten käsikirjaa tullaan muuttamaan vielä alkukesän 2017 aikana. En kuitenkaan huomionut tulevia muutoksia vielä tässä vaiheessa, sillä käsikirjasta olisi tullut liian epäselvä, kirjoittajan oman tiedon epäselvyyden vuoksi. Suunnitelmana on muokata käsikirjasta oikeanlaista palvelua vastaava heti kun se on mahdollista.

Ennen opinnäytetyön varsinaista aloittamista tein alustavan aikataulun itselleni.

Taulukko 1

Viikko 6	Suunnitelman viimeistely
Viikko 7	Tietoperustan aloittaminen, lähteiden etsintää.
Viikko 8	Lähteiden avulla tietoperustan kirjoittamista.
Viikko 9	Tietoperustan kirjoittamista. Produktin kirjoittamista.
Viikko 10	Tietoperustan viimeistelyä, empiirisen osion aloittaminen.
Viikko 11	Empiirisen osion kirjoittamista, produktin kirjoittamista.
Viikko 12	Empiirisen osion kirjoittamista, produktin kirjoittamista.
Viikko 13	Produktin valmistuminen.
Viikko 14	Empiirisen osion ja pohdinnan kirjoittaminen. Kokonaisuuden viimeistely.
Viikko 15	Työ kokonaisuudessaan valmis.
Viikko 16	Opinnäytetyön esitys.

Opinnäytetyöni viivästyivät noin kolmella viikolla, mitä olin aikatauluun suunnitellut. Huomasin aikataulun olleen liian tiukka itselleni, sillä kirjoittamisen ohella työskentelin sekä suoritin viimeisiä kursseja. En myöskään viimeisten viikkojen aikana noudattanut suunnittelemaani aikataulua siitä, missä järjestyksessä opinnäytetyötä kirjoitan, vaan aloin kirjoittaa niistä asioista mitkä sillä hetkellä kiinnostivat ja inspiroivat.

6.3 Toteutus

Toteutuksen aloitin luomalla alustavan sisällysluettelon tietoperustalle. Tämän avulla sain selkeän kuvan siitä, millaisia asioita tulen käsikirjaan ja tietoperustaan kirjoittamaan sekä missä järjestyksessä asioita on hyvä käsitellä. Kirjoitin tietoperustaa ja produktia samaan aikaan, sillä tämä selkeytti tietoperustaan vaadittavien asioiden rajausta. Huomasin tämän itselleni hyväksi tavaksi työskennellä, sillä saatoin turhautua tietoperustan kirjoittamisen kanssa. Tällaisessa tilanteessa pystyin kuitenkin etenemään produktin työstämisessä, jolloin työ ei jäänyt junnaamaan paikoilleen.

Tietoperustaa kirjoittaessani ymmärsin, kuinka laaja-alainen aihe perehdyttäminen on sekä kuinka tärkeää on perehdyttää uusia työntekijöitä. Perehdyttämisestä kertovaa kappaletta työstäessäni kiinnitin huomioitani siihen, kuinka paljon erilaisia perehdyttämisen keinoja on olemassa. Monista eri keinoista huolimatta löysin sellaisen keinoon, joka sopi mainiosti toimeksiantajalleni ja keskityin työnopastamiseen enemmän.

Produktin kanssa työskennellessäni jouduin pohtimaan paljon, mitkä asiat ovat tärkeitä asioita, jotka on saatava käsikirjaan ja millaiset asiat taas ovat sellaisia, jotka voin jättää pois. Aiheiden rajaaminen tuntui haastavalta. Kuten jo suunnittelu kappaleessa totesin, kokee ravintola suuren muutoksen alkavan kevään aikana. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut käsikirjan toteutukseen.

Työn loppuvaiheilla luetutin valmistuvan produktin muutamalla työpaikallani pidempään työskennelleellä henkilöllä. Tavoitteenani oli saada palautetta sekä mahdollisesti erilaisia näkökulmia siitä, millaisia asioita tulisi käsikirjassa vielä ottaa huomioon. Palautteeksi kuitenkin sain positiivisia kehuja siitä, että käsikirja on sellainen kuin muut sen olivat toivoneet olevan.

6.4 Käsikirjan kuvaus

Käsikirja on pyritty pitämään mahdollisimman selkeänä ja yksinkertaisena, jotta uudet työntekijät saisivat käsityksen siitä, millaista työskentely kyseisessä ravintolassa on. Käsikirjaan on poimittu tärkeimpiä asioita, joita työntekijöiden tulee tietää sekä mahdollisia kysymyksiä aiheuttavia aiheita.

Käsikirjasta löytyy lista ravintolassa tarjottavista juomista, hieman niiden kuvailua sekä mahdollisia lasiin kaato ohjeistuksia. Juomaosuuden jälkeen käsikirjassa on ravintolan ruokalista.

Muutosten astuessa voimaan ravintolassa, tulee käsikirjasta löytymään kattavat ohjeet siihen, kuinka tarjoilun ja tilausten ottamisessa apuna käytettävää tabletti-tietokonetta käytetään, sekä ohjeistus siitä miten uudenaikaisissa työvuoroissa toimitaan.

7 Pohdinta

Opinnäytetyöni aihetta miettiessä, halusin valita työpaikalleni tehtävän toimeksiannon, jotta työstä hyötyisi joku muukin kuin minä, jolloin motivaationi tehdä opinnäytetyötä olisi huomattavasti parempi. Kävimme pitkiä keskusteluja esimieheni kanssa ja päädyimme lopulta työntekijän käsikirjan päivittämiseen tähän päivään. Olimme jo pitkään pohtineet, miten saisimme sitoutettua uusia työntekijöitä paremmin, joten käsikirja olisi ratkaisu myös tähän asiaan.

Käsikirja onnistui mielestäni hyvin, sillä sain käyttää sen tekemiseen aikaa sekä halusin panostaa sen tekemiseen ja työstä tuli juuri sellainen, millaiseksi olin sen kuvitellut ja halunnut. Käsikirja tulee auttamaan toimeksiantajaani tulevaisuudessa, sillä tätä ennen ei uusille työntekijöille ollut antaa minkäänlaista materiaalia. Nyt kaikki työn aloittamiseen tarvittava informaatio löytyy käsikirjasta. Keskustelimme esimieheni kanssa siitä, kuinka ravintolalla on ollut hieman ongelmia sen kanssa, että jokaisella työntekijällä on ollut omanlaisensa tyyli ja tekniikka hoitaa työnsä. Käsikirja luetutetaan vanhemmilla työntekijöillä ja seuraavana askeleena alamme yhtenäistää toimintatapoja, jotta jokainen työntekijä toimisi samalla tavalla. Tämä tasalaatuistaa asiakaspalvelua, joka on tulevaisuudessa huomattavan tärkeä asia, pöytiin tarjoiluun siirryttäessä.

En testauttanut käsikirjaa kenelläkään, sillä en kokenut sitä tarpeelliseksi informaatioksi toimeksiantajalleni. Keskustelin kuitenkin työkollegoideni kanssa sellaisista asioista, mitä he mahdollisesti käsikirjaan toivoisivat. Tämä auttoi minua luomaan käsikirjasta sellaisen kokonaisuuden, joka hyödyttäisi kaikkia.

Opinnäytetyön valmistumisen läheisyydessä, tekivät ravintolan esimiehet merkittävän muutoksen palveluntarjontaan, puolittainen itsepalvelu muuttuu toukokuun 2017 aikana kokonaan pöytiin tarjoiluksi. Käsikirjaa tullaan alkavan kesän aikana muokkaamaan niin, että luomme yhdessä ravintolan esimiesten kanssa ohjeet pöytiintarjoiluun sekä tarjoilun apuvälineenä käyttöön tuleviin tabletteihin.

7.1 Oma oppiminen

Halusin opinnäytetyön aiheen olevan sellainen, josta itse oppisin mahdollisimman paljon jolloin työn tekeminen olisi myös mielenkiintoista. Tietoperustaa kootessani huomasin, kuinka tärkeä osa työntekijän sitouttamista perehdyttäminen on. Huomasin miettiväni, voiko perehdytyksen puute olla myös yksi tekijä toimeksiantajan työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen.

Opin henkilökohtaisesti itsestäni uusia asioita opinnäytetyön ohella. Hyvänä esimerkkinä oman itsensä oppimisesta on se, etten pysynyt laatimassani aikataulussa, vaan opinnäytetyön tekeminen venyi muutamalla viikolla. En kuitenkaan soimaa itseäni tästä, vaan opin sen, että kunnollinen aikatauluttaminen on tärkeä osa isoja projekteja. Opin myös sen, että vaikka omassa aikataulussa ei pysyisi, on työ mahdollista kuitenkin saattaa kunnialla loppuun saakka.

Kuten aikaisemmassa kappaleessa totesin, opinnäytetyön aiheen rajaaminen tuntui haastavalta. Olen kuitenkin tämän kautta oppinut miettimään, millaiset asiat ovat perehdyttämisen kannalta tärkeitä sekä oppinut pysymään aiheessa tarkemmin.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni onnistui mielestäni hyvin. Pääsin toimeksiantajani vaatimalle tasolle, sekä sain toteuttaa itseäni niin kuin halusin. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, olisin voinut olla tarkempi oman aikatauluni kanssa, mutta koska työskentelin sekä hoidin koulun viimeisiä kursseja samalla, annan tämän itselleni anteeksi.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Helsinki.

Alkoholilaki 1143/1994

Ammattinetti 2017. Ravintolatyöntekijä. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/625_ammatti. Luettu: 3.3.2017.

Elintarvikelaki 23/2006

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Restamark Oy. Helsinki.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Helsinki.

Evira 2016a. Hygieniapassi. Luettavissa: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/hygieniapassi/>. Luettu 3.3.2017.

Evira 2016b. Keneltä hygieniapassi vaaditaan? Luettavissa: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/hygieniapassi/usein-kysyttya/kenelta-hygieniapassi-vaaditaan/>. Luettu: 3.3.2017.

Evira 2016c. Eviran määräys hygieniaosaamisesta. Luettavissa: https://www.evira.fi/globalassets/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/eviran-maarays-hygos/eviran_maarays_hygieniaosaamisesta_2.4.09.pdf. Luettu: 20.4.2017.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Helsinki.

Kannisto P. & Kannisto S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? AMK-Kustannus. Tampere.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum. Helsinki.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki.

Oiva 2016a. Oiva-raportti. Luettavissa: <https://www.oivahymy.fi/kuluttajille/oiva-raportti/>.
Luettu: 20.4.2017.

Oiva 2016b. Yleistä oivasta. Luettavissa: <https://www.oivahymy.fi/kuluttajille/yleista-oivasta/>. Luettu: 20.4.2017.

Pesonen, H-L. Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä.

Työturvallisuuskeskus. Esimiesten perehdyttäminen -keskeinen lainsäädäntö tutuksi. Luettavissa: https://ttk.fi/files/4822/Esimiesten_perehdyttaminen_netti.pdf. Luettu: 26.4.2017.

Valvira 2015. Anniskeluaika. Luettavissa: <http://www.valvira.fi/alkoholi/anniskelu/anniskeluaika>. Luettu: 20.4.2017.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1 Työntekijän käsikirja

Sisällys

Yleistä	3
Iguanän työntekijöiden tavat toimia	3
Sairastuessasi	4
Vaatetus	4
Ravintolan siisteys ja puhtaus	4
Asiakaspalvelu	5
Pöytiintarjoilun runko	5
Aamuvuoro	6
Aamuvuoro, baari: to do -lista	6
Aamuvuoro, keittiö: to do -lista:	7
Iltavuoro	7
Iltavuoro, baari: to do -lista:	8
Iltavuoro, keittiö: to do -lista	8
Hätätilanteessa	8
Oluet	9
Siiderit	10
Lonkerot/muut	11
Viinit/kuohuvat	12
Ruokalista	13