

PEREHDYTTÄMISOPAS

Serra Restaurant & Terrace, Lappeenranta

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolan johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy 2006
Anna Sysiö

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

SYSIÖ, ANNA

Perehdyttämisopas
Serra Restaurant & Terrace, Lappeenranta

Ravintolan johtamisen opinnäytetyö, 22 sivua, 27 liitesivua

Syksy 2006

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä ja perehdyttämistä osaamisen johtamisessa. Opinnäytetyön teoriaosassa selvitetään perehdyttämisen merkitys, hyödyt, kohderyhmät, vastuuhenkilö ja perehdyttämisprosessin kulku sekä perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö. Lisäksi työssä tutustutaan osaamisen johtamisen käsitteeseen ja siihen, kuinka perehdyttäminen yksiselitteisesti liittyy osaamisen johtamiseen. Opinnäytetyöhön liittyy myös perehdyttämisopas Tervetuloa Serraan, joka on tehty toimeksiantona lappeenrantalaiselle Serra Restaurant & Terracelle.

Perehdyttämisoppaan tavoitteena on tehostaa perehdyttämistä ja tutustuttaa uusi työntekijä yritykseen jo ennen työnalkua. Perehdyttämisopas myös auttaa uutta työntekijää työskentelemään ilman apua mahdollisimman nopeasti. Opas osana varsinaista perehdyttämistä ja työnopastusta helpottaa työntekijän pääsyä sisään uuteen työympäristöön.

Opinnäytetyön tuloksena on perehdyttämisopas, jossa on olennaiset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Oppaassa on lisäksi esitelty työnopastukseen, työsuhteeseen, työterveyshuoltoon sekä erityisasetuksiin liittyviä ohjeita. Perehdyttämisopas on kasattu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti sekä perehdyttämiseen liittyvän teorian perusteella.

Perehdyttäminen edesauttaa uuden työntekijän töiden sujumista joustavasti ja tuottavasti. Sen avulla motivaatio, asenne ja sitoutuminen työtä ja työyhteisöä kohtaan kasvavat. Osaamisen johtaminen on osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä yrityksen kilpailukyvyn varmistamiseksi. Perehdyttäminen on myös henkilöstön kehittämistä ja perehdyttämisen avulla työntekijä saa perustan jatkuvalle kehitykselle. Osaamisen johtamisen näkökulmasta perehdyttäminen on uuden työntekijän kasvamista uuteen organisaatioon.

Avainsanat: perehdyttäminen, ravintola, osaamisen johtaminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

SYSIÖ, ANNA

Job Orientation Guide
Serra Restaurant & Terrace, Lappeenranta

Thesis in Restaurant Management, 22 pages, 27 appendices

Autumn 2006

ABSTRACT

This thesis deals with job orientation and orientation in knowledge management. The theory part clarifies the meaning of job orientation, benefits of it, target groups, the person in charge, orientation process and legislation of job orientation. The goal of this study is also to introduce the concept of knowledge management and to demonstrate how job orientation is unambiguously connected with knowledge management. The empirical part of this thesis is the job orientation guide Welcome to Serra, which is made for the Serra Restaurant & Terrace in Lappeenranta.

The aim of the orientation guide is to enhance job orientation and to support a new employees' familiarization. The job orientation guide helps a new employee to work unassisted as soon as possible. The guide is one part of job orientation and guidance and it facilitates the employee's access into the new work environment.

The product of this thesis is a job orientation guide. It consists of basics and principles of the company. The guide also contains basic work instructions, industrial relations, occupational health care and decrees prescribed by the law. The guide is made out according to the principal's wishes and literal sources of job orientation.

Job orientation helps a new employee to work flexibly and productively. It enhances the employee's motivation, attitude and commitment to work and the corporation. Knowledge management is improving of knowledge and professional skills to guarantee the competitiveness of the company. It is also staff development, because it gives the employee a good basis for further development. From the viewpoint of knowledge management job orientation means the new employee's integration in the new organization.

Key words: job orientation, restaurant, knowledge management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	3
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat	3
2.2	Toimeksiantajan esittely	4
2.3	Opinnäytetyön tavoite	5
2.4	Opinnäytetyön eteneminen	6
3	TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN	6
3.1	Perehdyttäminen ja sen merkitys	6
3.2	Perehdyttämistä koskevat lait ja asetukset	7
3.3	Perehdyttämisen tavoitteet	9
3.4	Perehdyttämisen hyödyt	9
3.5	Perehdyttämisen kohderyhmät	10
3.6	Perehdyttämisen vastuuhenkilö	11
3.7	Perehdyttäminen prosessina	11
4	OSAAMISEN JOHTAMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN	13
4.1	Osaamisen johtaminen	13
4.2	Perehdyttäminen osaamisen johtamisessa	14
5	PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTUS	15
5.1	Toteutuksen vaiheet	15
5.2	Perehdyttämisoppaan rakenne	16
6	OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	18
	LÄHTEET	21
	LIITTEET	23
	Liite 1 Perehdyttämisopas Tervetuloa Serraan	
	Liite 2 Toimeksiantajan arviointi perehdyttämisoppaasta	

1 JOHDANTO

Työssä ja työpaikoilla tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Organisaatioiden henkilöstöt uusiutuvat ja vaihtuvat. Työntekijät vaihtavat työpaikkoja ja vaatimukset työssä kasvavat. Myös työmenetelmät ja toimintatavat muuttuvat sekä tilapäistyöntekijöiden määrä kasvaa alati. (Kangas 2003, 3.) Perehdyttämistä siis tarvitaan työpaikoilla jatkuvasti.

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä koulutuksista työpaikoilla. Sillä on huomattava merkitys työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen sekä työhyvinvointiin. (Lepistö 2004, 56.) Perehdyttämisellä on lisäksi suuri vaikutus siihen, kuinka nopeasti uudet työntekijät pääsevät sisälle työtehtäviinsä sekä siihen, kuinka pitkä heidän palvelusaikansa yrityksessä tulee olemaan (Ganzel 1999, 59).

Työntekijöiden perehdyttämistä tulisi suorittaa jokaisella työpaikalla, ja siitä määrää muun muassa työturvallisuuslaki (738/2002, 14 §). Sen mukaan työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työmenetelmiin sekä työvälineiden käyttöön.

Perehdyttämiskäytäntöjä on monia erilaisia. Palvelualoilla perehdyttäminen suoritetaan yleensä käytännön opastuksen sekä kirjallisen materiaalin avulla. Käytännön opastuksessa työntekijälle esitellään yrityksen toimintaan liittyviä asioita ja työyhteisön henkilöitä, sekä lisäksi hänet perehdytetään työhön. Erilaiset apumateriaalit, kuten perehdyttämisoppaat, -ohjelmat ja tiedotteet tehostavat perehdyttämistä. (Kangas 2003, 4, 10.)

Perehdyttämisopas tehostaa myös lappeenrantalaisen Serra Restaurant & Terracen perehdyttämistä. Toimeksiantona tehty opas ravintola Serraan auttaa uutta työntekijää pääsemään nopeasti mukaan työyhteisön toimintaan. Serrassa, kuten monessa muussakin pienessä ravintolassa, on ongelmana se, ettei esimiehellä ole aikaa perehdyttää uutta työntekijää. Perehdyttämisessä työntekijälle opastetaan

työtehtäviin liittyviä asioita, muttei opasteta niinkään työsuhdetta koskevia seikkoja, joita ovat muun muassa työterveyshuolto, poissaolosäännökset sekä palkanmaksuun liittyvät käytännöt. (Viitala 2005, 252.) Perehdyttämisoppaan tarkoitus on helpottaa perehdyttäjää näiden asioiden kertomisessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle perehdyttämisopas. Opas neuvoo ravintolan uusia työntekijöitä talon tavoille ja antaa vanhoille työntekijöille muistinvirkistystä monissa asioissa. Oppaasta selviävät konsernin ja erityisesti Serra Restaurant & Terracen perustiedot, ravintolan toimintatavat, työnopastukseen liittyvät ohjeet, työsuhde- ja työterveyshuoltokäytännöt sekä ravintola-alan erityisasetukset. Perehdyttämisopasta on tarkoitus päivittää säännöllisesti tiedon ajantasaisuuden, ja näin ollen oppaan hyödyllisyyden, takaamiseksi.

Perehdyttämisopas on tarkoitettu pääasiassa uusille tarjoilijoille, mutta myös keittiöhenkilökunta sekä vanhat työntekijät pystyvät tarkistamaan oppaasta esimerkiksi palkanlaskuun liittyviä asioita. Oppaasta on apua lisäksi ekstraratyvoimalle muun muassa työvuoroihin liittyvien ohjeistusten vuoksi.

Opinnäytetyössä tarkastellaan perehdyttämisen teoriaa sekä perehdyttämisen roolia ja merkitystä osaamisen johtamisen näkökulmasta. Osaamisen johtaminen on laaja käsite ja siksi sitä käsitellään soveltavin osin. Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka perehdyttäminen liittyy yksiselitteisesti osaamisen johtamiseen. Osaamisen johtaminen on organisaation osaamispääoman vaalimista ja kehittämistä muun muassa perehdyttämisen avulla. Osaamisen johtamisen tavoitteena on yrityksen toiminta- ja kilpailukyvyyn vahvistaminen ja ylläpitäminen. (Viitala, 2005, 14.)

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Koen perehdyttämisen tärkeäksi aiheeksi, sillä olen joutunut itse monissa uusissa työpaikoissa aloittamaan työt heti töihin tultuani ilman minkäänlaista perehdyttämistä. Työpaikan käytännöt ovat selvinneet vasta pikkuhiljaa ja itse kysymällä. Tällöin olen monesti saanut negatiivisen kuvan yrityksestä ja työmotivaationi on helposti kadonnut. Olen kokenut myös yhteisöön sisäänpääsyn vaikeaksi ja oloni ulkopuoliseksi pitkän aikaa. Perehdyttäminen on mielestäni ehdottoman tärkeää suorittaa jokaisessa työpaikassa ja jokaiselle uudelle työntekijälle.

Ehdotin itse toimeksiantajan yhteyshenkilölle perehdyttämisoppaan tekoa ravintola Serraan, sillä huomioin sen tarpeen työskennellessäni ravintolassa avajaispäivien ajan kesällä 2005. Serra Restaurant & Terrace oli yrittäjän uusi toimipiste, eikä siellä vielä ollut perehdyttämisopasta, vaikka työntekijöiden vaihtuvuus oli toiminnan alkaessa melko suurta. Perehdyttämisoppaasta koettiin olevan suuri hyöty ajatellen seuraavia kesäkausia ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Työntekijöiden vaihtuvuutta Serrassa lisää työn sesonkipainotteisuus. Sesonkiaikana eli kesällä ja erilaisten tilaisuuksien järjestämisessä vuokratyöntekijöiden palkkaaminen on Serralle luontevin vaihtoehto. Vuokratyövoiman avulla yrityksen tehokkuus ja joustavuus, jota tarvitaan työn vaihtelevan kysynnän vuoksi, lisääntyvät. Myös koko Suomessa käytetään paljon vuokratyövoimaa. Vuonna 2004 hotelli- ja ravintola-alan yrityksistä 17 prosenttia käytti vuokratyövoimaa ja vuokratyövoiman osuus palveluyritysten omasta henkilöstöstä oli 6,9 prosenttia. (Elinkeinoelämän keskusliiton työvoimatiedustelu: Vuokratyövoiman käyttö on lisääntynyt olennaisesti 2005.)

Perehdyttämisopas on apuna myös vuokratyöntekijöiden perehdyttämisessä, sillä heille perehdyttäminen järjestetään usein luvattoman heikosti. Perehdyttäminen onkin yksi laiminlyödyimpiä prosesseja työpaikoilla (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä pääpiirteittäin Serran yrityskuvaan sekä toimintatapoihin. Varsinaisessa perehdyttämisessä, johon

kuuluu myös työnopastus, työntekijä käy yhdessä perehdyttäjän kanssa asioita läpi perusteellisemmin.

2.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on lappeenrantalainen Serra Restaurant & Terrace, josta käytetään myös nimeä ravintola Serra. Ravintola on perustettu kesällä 2005, ja se sijaitsee vanhassa sotilasrakennuksessa Lappeenrannan satamassa. Talvisin Serra toimii lounas- ja tilausravintolana. Kesäisin Serrassa on tarjolla lounaan lisäksi à la carte -ruokaa, jota valmistetaan myös ravintolan grilliterassilla. Ravintolassa on A-oikeudet, ja se panostaa erityisesti laajaan viinivalikoimaan. Ravintolan asiakkaina ovat yritysasiakkaat sekä heidän asiakkaansa, matkailijat ja paikalliset hyvän ruoan ystävät. Ravintola Serrassa on yhteensä 174 asiakaspaikkaa, joista 59 on terassilla. Vakituista henkilöstöä Serrassa on kesäisin 10 - 12 ja talvisin 4 - 6. Kiireisimpään sesonkiaikaan sekä erilaisiin cateringtilaisuuksiin palkataan lisäksi ekstrapöytätekijöitä.

Ravintolan omistaa lappeenrantalainen Ysituote Oy, jonka toimitusjohtajana toimii Saku Hyttinen. Hyttinen toimii myös opinnäytetyön toimeksiantajan yhteishenkilönä. Ysituotteella on omistuksessaan Serran lisäksi Serra Catering. Ysituotteen tytäryhtiö Karelia Lines Oy:llä on vuokralla sisävesilaiva m/s Camilla sekä terassilaiva s/s Suvi-Saimaa. Itse työskentelin kesällä 2005 m/s Camillalla, joka risteilee Saimaan kanavalla sekä saaristossa.

Serra Restaurant & Terrace sijaitsee satamassa Lappeenrannan linnoituksen reunalalla, ja alue on erittäin suosittu kesäisin niin kaupunkilaisten kuin turistienkin keskuudessa. Kesällä 2006 alueella oli Suomen suurin hiekkalinna, merirosvoisteilyjä, maailmanpyörä, Lappeenranta Festivals sekä runsaasti muita erilaisia aktiviteettejä koko perheelle.

2.3 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa toimiva ja käytännöllinen perehdyttämisosopas ravintola Serraan. Jotta opas olisi toimiva ja käytännöllinen, tulee lukijan löytää helposti ja nopeasti hakemansa asiat. Lisäksi oppaassa täytyy olla tärkeitä ajan tasalla olevia, yrityksen toimintaan liittyviä asioita. Ajantasaisuuden takaa päivittämisen helppous, sillä perehdyttämisosopas on annettu yritykselle kirjallisen version lisäksi CD-levylle tallennettuna.

Perehdyttämisoppaan tarkoitus on auttaa uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa. Serrassa työntekijä tutustuu oppaaseen heti työsuhteen alussa tai ennen ensimmäistä työvuoroaan. Työntekijä omaksuu enemmän perehdyttämisessä käsitellyjä asioita, jos hän voi etukäteen tutustua perehdyttämismateriaaliin (Kangas 2003, 10).

Perehdyttämisosopas ei siis voi korvata koko perehdyttämistä, mutta se tukee sitä ja on apuna myös varsinaisen perehdyttämisen jälkeen. Oppaasta oleva tieto on tarkoitettu päivittäisen muistamisen avuksi, joten oppaasta on hyötyä myös vanhoille työntekijöille. Opas on suunnattu pääasiassa tarjoilijoille, mutta oppaassa olevat yleiset asiat koskevat yhtä lailla muutakin ravintolan henkilökuntaa. Jatkuvassa käytössä opas voi olla esimerkiksi siinä olevien tilitysohjeiden ja puhelinnumerolistan vuoksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää perehdyttämiseen liittyviä osa-alueita, joita ovat perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet, hyödyt sekä perehdyttämisprosessin kulku. Lisäksi tarkoituksena on selvittää perehdyttämisen kohderyhmät ja vastuhenkilö. Työssä käsitellään myös osaamisen johtamista ja perehdyttämisen liittymistä osaamisen johtamiseen.

2.4 Opinnäytetyön eteneminen

Aloitin opinnäytetyön tekemisen marraskuussa 2005 perehdyttämisoppaan suunnittelulla. Kehittelin perehdyttämisoppaan kohderyhmää, sisältöä sekä opinnäytetyön teoriaperustaa, ja toteutin opasta pikkuhiljaa. Tutustuttuani erilaisiin lähdemateriaaleihin ja kerättyäni niistä sopivimmat yhdistin tietoa Serran toimintaan. Kokosin sisältöä oppaalle Ysituote Oy:n toimitusjohtajan toiveet huomioiden.

Suunnittelin ja toteutin perehdyttämisoppaan ennen raporttiosuutta, koska halusin oppaan olevan toimeksiantajan käytössä mahdollisimman pian. Toimeksiantaja pystyi hyödyntämään opasta jo alkukesästä, kun siitä oli tehtynä ensimmäinen versio.

Oppaan ollessa lähes valmis keväällä 2006, aloitin opinnäytetyön raporttiosuuden kirjoittamisen. Olin tutustunut lähdeaineistoon jo aiemmin, joten kynnys kirjoittamiselle ei ollut kovinkaan suuri. Raportin kirjoittaminen oli toisaalta vaikeaa, kun opas oli jo viimeistelyä vaille valmis, mutta toisaalta helpompaa, kun sai keskittyä vain yhteen osioon kerrallaan. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi kesti lähes vuoden, sillä sekä perehdyttämisopas että opinnäytetyön raporttiosuus valmistuivat vasta syksyllä 2006.

3 TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttäminen ja sen merkitys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uutta työntekijää autetaan tulemaan yhteisön toimivaksi jäseneksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 9). Perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista organisaatioon ja työtehtäviin (Viitala 2005, 252). Sen tavoitteena on tutustuttaa työntekijä uuteen työhönsä siten, että hän pystyy nopeasti toimimaan itsenäisesti ja tekemään työnsä oikein heti alusta alkaen (Kangas 2003, 5).

Perehdyttäminen on lisäksi prosessi, jolla uusi työntekijä saatetaan sisään uuteen organisaatioon (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Perehdyttämisprosessiin kuuluvat rekrytointi, henkilön vastaanotto, alkuohjaus työhön ja työympäristöön sekä työnopastus (Perehdyttämisopas 2002, 4). Heinosen ja Järvisen (1997, 143) mukaan perehdytettävälle kerrotaan koko organisaatioon liittyviä tietoja, joita ovat toiminta-ajatus, liikeidea, henkilöstöstrategia, työhön liittyvät tavoitteet, normit ja säädökset. Perehdytettävälle annetaan tietoa muun muassa palveluista, asiakkaista, henkilöstöstä, kilpailutilanteesta ja toimintatavoista sekä työtehtävistä.

3.2 Perehdyttämistä koskevat lait ja asetukset

Perehdyttämistä koskevat lait ja asetukset on huomioitu Serran työntekijän perehdyttämisessä. Perehdyttämisoppaassa laeista on maininta, jossa perehdytettävälle kerrotaan muun muassa anniskeluvalvontaviranomaisten vaatimien asiapapereiden sijainti. Lait ja asetukset muuttuvat usein, ja työntekijän oletetaan itse pitävän itsensä ajan tasalla muuttuvista laeista.

Työturvallisuuslain (738/2002) 14 §:n mukaan työnantajan on annettava työntekijälle opetusta ja ohjausta työn vaarojen ja haittojen, sekä turvallisuutta ja terveyttä uhkaavien haittojen, ehkäisemiseksi. Työntekijä tulee lisäksi perehdyttää riittävästi työtapoihin, -menetelmiin ja -välineisiin sekä työhön ja työolosuhteisiin.

Lisäksi laki nuorista työntekijöistä (998/1993, 10§) määrää työnantajan huolehtimaan ammattitaidottoman nuoren työntekijän saamaan opetusta ja ohjausta työhönsä. Uuden työntekijän tulee myös saada työolojen ja iän edellyttämää henkilökohtaista opetusta, jotta hän voisi välttyä työtapaturmilta.

Yksi perehdyttämistä koskeva laki on asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä (475/2006), jossa 5 § velvoittaa nuorta työntekijää perehdytettävän työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin sekä työhön liittyviin terveysvaaroihin ja niiden ehkäisyyn. Työntekijä tulee lisäksi tutustuttaa koneiden ja laitteiden toimintatapoihin sekä niiden turvallisuusmääräyksiin.

Myös työterveyshuollon on osallistuttava työntekijän perehdyttämiseen antamalla työntekijälle tarpeellisia tietoja terveyden vaaroista ja haitoista, joita työssä ja työpaikalla esiintyy (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 17 §). Työsuojelun valvonnasta annetussa asetuksessa (954/1973, 17 §) taas veloitetaan työsuojelupäällikköä tekemään työnantajalle esityksiä, jotka koskevat työsuojeluun liittyvän koulutuksen, työnopastuksen ja perehdyttämisen järjestämistä.

Työpaikalla tulee olla pelastussuunnitelma, jonka tarkoituksena on varautua henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa (Pelastuslaki 468/2003, 8 - 9 §). Pelastussuunnitelmasta on selvittävä muun muassa vaaratilanteet, niiden vaikutukset ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003, 10 §). Ravintola Serrassa pelastussuunnitelma on työntekijöiden nähtävillä erillisessä kansiossa, ja siihen tutustuminen kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämistä.

Perehdyttämiseen liittyy myös elintarvikelain (23/2006) 27 §:n säännös, jonka mukaan elintarvikelain nojalla hyväksyttävässä elintarvikehuoneistossa työskentelevien henkilöiden tulee todistaa elintarvikehygieenistä osaamista osaamistodistuksella. Säännös hygieniosaamisen todistamisesta koskee työntekijöitä, joiden katsotaan käsittelevän pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita.

Ravintolan ollessa auki tulee siellä aina olla vastaava hoitaja vastaamassa alkoholilainsäädännön noudattamisesta (Alkoholilaki 764/2002, 21 b §). Myös henkilökunta vastaa säädösten noudattamisesta, ja näin ollen henkilökunnan tulee tuntea keskeisiä alkoholisäännöksiä. Ravintola Serrassa on työntekijöiden luettavana Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen opas Alkoholiasiat ravintolassa. Anniskelulainsäädäntöön perehtyminen kuuluu Serrassa osana uuden työntekijän itsenäiseen perehdyttämiseen.

3.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä saa kokonaiskuvan organisaatiosta (Heinonen & Järvinen 1997, 142). Serrassa tämä on tärkeää, sillä asiakkaat haluavat tietää Ysituote Oy:n risteily- ja cateringpalveluista. Kokonaiskuvan saamisen lisäksi perehdyttämisen tavoitteena on tutustuttaa työntekijä työtehtäviinsä ja tätä kautta lisätä työturvallisuutta (Heinonen & Järvinen 1997, 142). Tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu eniten juuri uusille työntekijöille, joilla ei vielä ole turvallisen työskentelyn perustietoja ja -taitoja (Kangas 2003, 6).

Perehdyttämisen tavoite on saada uusi työntekijä tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työtoverit ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset (Perehdyttämisosas 2002, 9). Näiden asioiden tiedostaminen nopeuttaa työn oppimista, parantaa palvelun laatua sekä vähentää epävarmuutta, virheitä ja väärinkäsityksiä. Työtovereihin tutustuminen ja heihin luottaminen ovat perehdyttämisen tärkeitä tavoitteita. Luottamuksen avulla yhteistyön tehokkuus paranee ja työntekijän sitoutuminen organisaatioon ja tavoitteisiin edistyy. Työntekijällä tulee myös olla luottamusta itseensä, sillä se antaa energiaa ja vaikuttaa työssä viihtymiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46, 48, 59, 149.)

Sen lisäksi, että perehdyttämällä tavoitellaan työn kokonaiskuvan ja työn vaatiman vastuun ymmärtämistä, tavoitteena on myös luoda valmiuksia työssä menestymiseen. Perehdyttämisen avulla myös motivaatio työtä kohtaan kasvaa. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

3.4 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisestä on apua niin työntekijälle, esimiehelle kuin työpaikallekin. Työntekijän varmuus, mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat. Esimies taas hyötyy, koska perehdyttämisen avulla hänen aikaansa säästyy jatkossa ja työongelmien ennaltaehkäisy ja ratkaisu helpottuvat. Työpaikan hyötyjä ovat laadun paraneminen, tapaturmien väheneminen, poissaolojen ja vaihtuvuuden pieneheneminen sekä yrityskuvan paraneminen. (Lepistö 2004, 56 - 57.)

Yrityskuvan säilymisen ja paranemisen lisäksi organisaation toiminnan laatu pysyy hyvänä perehdyttämisen avulla (Viitala 2005, 252). Samoin yritys voi saada kilpailuetua laadukkaalla perehdyttämällä, koska sillä yritetään vähentää virheitä. Virheet taas voivat johtaa reklamaatioihin eli valituksiin ja mahdollisesti asiakkaiden menetyksiin. Toistuvat puutteet asiakaspalvelun laadussa vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen, ja tämä näkyy helposti henkilökunnan motivaatiossa tehdä työtä. Jatkuva turhautuminen voi puolestaan johtaa laadun pysyvään heikkenemiseen ja vaihtuvuuden lisääntymiseen yrityksessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20 - 21.) Viitala (2002, 261) toteaaakin, että hyvän perehdyttämisen avulla työntekijä sitoutuu helpommin organisaatioon ja työtehtäviinsä.

Laadukkaan perehdyttämisen avulla yritykseltä säästyy lisäksi kustannuksia. Perehdyttämällä voidaan välttää tapaturmia ja onnettomuuksia, poissaoloja, hävikkiä sekä virheistä johtuneita hyvityksiä asiakkaille. (Kangas 2003, 6.)

3.5 Perehdyttämisen kohderyhmät

Perehdyttämisen kohteina ovat kaikki ne työntekijät, jotka vaihtavat työpaikkaa, työtä tai yksikköä (Kjelin & Kuusisto 2003, 9). Kjelin ja Kuusisto (2003, 166) tarkentavat, että perehdyttämistä tarvitsevat uudet työntekijät, joita ovat niin nuoret, kokeneet kuin organisaatioon palanneet entiset työntekijät. Perehdyttämistä siis tarvitsevat myös kesä- ja vuokratyöntekijät sekä töihin esimerkiksi hoitopaalta palaavat työntekijät. Yhtä lailla myös harjoittelijat ja opinnäytetöiden tekijät ovat perehdyttämisen kohteina (Heinonen & Järvinen 1997, 142). Ravintola Serrassa perehdyttämisen kohteina ovat lisäksi konsernin toimipaikkoja ja yrityksen sisällä tehtäviä vaihtavat työntekijät.

Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun yritykseen tulee uusia työvälineitä tai laitteita (Kangas 2003, 5). Serrassa perehdytetään esimerkiksi uusien ruokalistojen vaihtuessa. On tärkeää perehdyttää niin vanhat kuin uudetkin työntekijät tuotteisiin ja palveluihin, joita he tarjoavat asiakkaille.

3.6 Perehdyttämisen vastuuhenkilö

Perehdyttämisen toteutukseen osallistuvat usein monet henkilöt, mutta esimies vastaa aina perehdyttämisen ja työnopastuksen toteuttamisesta. Esimiehen apuna perehdyttämisessä voi olla nimettyjä ja koulutettuja tukihenkilöitä, työtovereita ja muuta henkilöstöä. (Lepistö 2004, 58.) Kjelinin ja Kuusiston (2003, 186) mukaan ihannetapauksessa koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen.

Serra Restaurant & Terracessa yritysperehdyttämisen toteuttaa toimitusjohtaja, ja työyhteisöön sekä työhön perehdyttämisen hoitaa ravintolapäällikkö. Koko muu Serran henkilöstö auttaa perehdyttämisprosessissa silloin, kun ravintolapäällikkö ei ole paikalla ja aina tarvittaessa.

3.7 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttämisprosessi alkaa jo työhönottovaiheessa (Kangas 2003, 8). Ravintola Serrassa uudelle työntekijälle kerrotaan rekrytointivaiheessa koko konsernin toimintaan ja erityisesti Serran liikeideaan liittyviä asioita. Työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen uudelle työntekijälle esitellään työympäristöä.

Työntekijä saa mukaansa perehdyttämisoppaan, jonka avulla hän voi itsenäisesti perehtyä työpaikan toimintamalleihin ennen ensimmäistä työvuoroaan. Perehdyttämisoppaan avulla työntekijä voi valmistautua työhönsä ja näin päästä tehokkaammin alkuun (Viitala 2002, 260). Työntekijälle voidaan antaa myös muuta perehdyttämistä tehostavaa apumateriaalia, kuten toimintakertomuksia, henkilöstölehtiä, muistioita, turvallisuusohjeita ja tietoja yrityksen Internet-sivuista (Kangas 2003, 10).

Ravintola Serrassa ei ole vielä siirrytty erillisen perehdyttämisohjelman käyttöön. Perehdyttämisohjelma on tarkistuslista, jonka avulla on helppo seurata perehdyttämisen toteutumista (Perehdyttämisopas 2002, 7). Perehdyttämisohjelmasta selviävät ainakin perehdyttämisessä läpikäytävät asiat, aikataulu ja vastuuhenkilö (Kangas 2003, 7).

Ravintola Serran perehdyttämistapoihin kuuluu työntekijän esitteleminen ensimmäisenä työpäivänä muulle henkilökunnalle. Työntekijä perehdytetään myös toimintatapoihin, tiloihin ja työpaikan käytäntöihin (Viitala 2002, 261). Serrassa työnopastukseen kuuluvat esimerkiksi kassa- ja pankkikorttikoneen käytön opastus, sekä työvuoron kulun läpikäyminen uuden työntekijän ensimmäisessä tulevassa työvuorossa. Työnopastuksessa on tärkeää tutustua työn sisältöön, työvaiheisiin ja työn tekemisen periaatteisiin. Työnopastuksen tavoitteina on saada työntekijälle kokonaiskuva yrityksen toiminnasta sekä työtehtävien osien hallinnasta. (Viitala 2002, 262 - 263.) Tehtäväkohtainen työnopastus jatkuu niin kauan, että kaikki työvuorot ja -tehtävät ovat tuttuja (Lepistö 2004, 60).

Työntekijän kokemus on myös huomioitava perehdyttämisessä. Nuori tai alaa vaihtanut työntekijä perehdytetään perusteellisemmin kuin alalla jo pitkään työskennellyt, työpaikkaa vaihtava henkilö. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.) Hyvin koulutetun ja ammattitaitoisen työntekijän perehdyttämisessä keskitytään yritykseen ja sen toimintatapoihin, eikä niinkään ammatillisiin perusoppeihin. Kesä- ja muiden lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämisessä on keskityttävä vain tärkeimpiin asioihin, sillä heidän opastamiseen voidaan harvoin käyttää paljoa aikaa. (Kangas 2003, 5 - 7.)

Perehdyttämisprosessin viimeinen vaihe on perehdyttämisen arviointi, jossa selvitetään perehdyttämisen hyödyt ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet (Lepistö 2004, 60). Serrassa ei tätä perehdyttämisen vaihetta suoriteta varsinaisesti, mutta esimerkiksi kehittämisasioita tulee esille työn yhteydessä.

4 OSAAMISEN JOHTAMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on laaja johtamisen kokonaisuus, jossa yrityksen strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään ja hankitaan. Sen avulla yrityksen toiminta- ja kilpailukyky vahvistuvat. (Viitala 2005, 14.) Osaamisen johtaminen on myös tietojen ja taitojen huolenpitoa ja kehittämistä organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi (Viitala 2002, 175). Serrassa tämä tarkoittaa työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämistä ja lisäämistä yrityksen tulevaisuuden näkymät huomioon ottaen. Myös perehdyttäminen on oppimista ja osaamisen lisäämistä.

Osaamisen johtaminen voidaan jakaa kolmeen osaan: yksilöosaamisen johtamiseen, tietämyksen johtamiseen ja oppivaan organisaatioon (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2001, 37). Yksilön osaaminen koostuu koulutuksesta ja työkokemuksesta saaduista opeista, jotka yksilöosaamisen johtamisessa sovelletaan työhön. Soveltaminen vaatii yksilöltä työmotivaatiota ja aktiivisuutta. Jos yksilöllä ei ole oikeaa asennetta, voi yksilön asiantuntemus jäädä käyttämättä yhteisön hyödyksi. Vaikka vastuu oppimisesta on yksilöllä, tulee yrityksen antaa suunta osaamisen kehittymiselle, luoda mahdollisuudet käytännössä ja lisätä oppimismotivaatiota. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2001, 95, 104 - 105).

Tietämyksen johtamisen tarkoituksena on saada yrityksessä oleva hiljainen tieto näkyväksi ja uutta tuottavaksi tiedoksi (Viitala 2002, 178). Viitala (2002, 178) myös viittaa Nonakan näkemykseen, jonka mukaan hiljainen tieto on kokemusperäistä tietoa, jota on vaikea esittää sanoiksi. Se on myös mielikuvia, näkemyksiä, ammattitaitoa ja osaamista, jota ei ole tuotu muiden tietoon. Hiljainen tieto saadaan organisaation yhteiseksi tiedoksi toiminnan kautta tai ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Perehdyttämisessä hiljaista tietoa siirtyy, kun yrityksessä kauan työskennellyt työntekijä perehdyttää uuden työntekijän. Varsinkin työnopastuksessa uusi työntekijä oppii tietojen ja taitojen lisäksi toimintamalleja sekä arvoja.

Oppivassa organisaatiossa on käytössä toimintamalli, jossa yksilöitä ja tiimejä kannustetaan jatkuvaan oppimiseen ja työsuorituksen parantamiseen. Tarkoituksena on muuttaa yhteisöä jatkuvasti osaamista kehittäväksi. Organisaation oppimisessa jokainen yksilö on vastuussa omien tietojensa uudistamisesta. (Ruohotie 1996, 40, 110.) Yksilön rooli organisaation oppimisessa on suuri, sillä organisaation oppimiskyky riippuu sen jäsentensä kyvystä oppia. Sen vuoksi organisaation tulee mahdollistaa yksilöiden oppiminen. (Viitala 2002, 183.) Oppimisen mahdollistaminen voi tapahtua esimerkiksi järjestämällä työolosuhteet oppimista tukeviksi (Osaamisen johtaminen. Kehittämishankkeen loppuraportti 2001, 8). Serrassa työntekijöiden oppimisen mahdollistaminen varmistetaan muun muassa jatkuvan koulutuksen avulla.

Organisaation oppimista tapahtuu toimimalla lähellä asiakasta, reagoimalla nopeasti muutoksiin, oppimalla muilta, toimintaa jatkuvasti kyseenalaistamalla, virheitä sallimalla ja oppimalla niistä. Lisäksi oppivassa organisaatiossa on jatkuvassa käytössä oppimisprosessi, jossa uutta luotua tietotaitoa yhdistetään aiempaan osaamiseen. (Ruohotie 1996, 40.)

4.2 Perehdyttäminen osaamisen johtamisessa

Osaamisen johtaminen on osa oppimista tukevissa henkilöstöhallinnon toiminnoissa, kuten rekrytoinnissa ja henkilöstön kehittämisessä (Osaamisen johtaminen. Kehittämishankkeen loppuraportti 2001, 9). Perehdyttäminen on myös osa osaamisen johtamista, sillä perehdyttämisessä uusi työntekijä sitoutetaan uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on oppimista, jonka tavoitteena on osaaminen. Uusi työntekijä saa perehdyttämisessä perustan jatkuvalle osaamisen kehittymiselle (Perehdyttämisopas 2002, 5).

Työntekijän näkökulmasta oppimisessa ja osaamisessa on kyse uusien taitojen oppimisesta ja työmotivaation säilyttämisestä (Lepistö 2004, 56). Osaamisen johtamisessa työntekijöiden tulee ymmärtää työpaikan säännöt ja ohjeet sekä tehtävän merkitys suhteessa koko organisaation tulokseen (Osaamisen johtaminen.

Kehittämishankkeen loppuraportti 2001, 8). Myös perehdyttämisessä tämä on tärkeää. Viitala (2002, 263) toteaaakin, että työntekijän tulee perehdyttämisessä hahmottaa työnsä merkitys organisaation kannalta.

Viitala (2002, 184) käsittelee konstruktivistista oppimisenäkemystä, jossa painotetaan oppimisen vuorovaikutteisuutta. Hyvin hoidettu perehdyttäminen kehittää vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Eli sen lisäksi, että uusi tulokas oppii perehdyttäjältä, myös työyhteisö oppii uudelta työntekijältä. Työntekijä voi esimerkiksi kertoa, minkälaisia käytäntöjä on edellisissä työpaikoissa ollut.

5 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTUS

5.1 Toteutuksen vaiheet

Keskustelin syksyllä 2005 Ysituote Oy:n toimitusjohtajan kanssa mahdollisesta opinnäytetyön toimeksiannosta. Ehdotin hänelle perehdyttämisoppaan tekemistä ja hänen suostumuksensa myötä sovimme oppaan tekemisestä Serraan. Keskustelin toimitusjohtajan kanssa myös oppaan sisällöstä. Hänen ehdottamiensa aiheiden lisäksi otin teorian tiedosta, kuten työturvallisuuskeskuksen julkaisusta Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle (2000), lisää asioita oppaaseen. Hyväksytin aiheet toimitusjohtajalla ja kävimme yhdessä ravintolapäällikön kanssa läpi kaikki oppaan aiheet ja lisäsimme hänen tärkeinä pitämänsä aiheet.

Aloitin oppaan sisällön työstämisen kysymällä Ysituote Oy:n perustietoja toimitusjohtajalta. Puhelinnumerolistan tiedot sain Karelia Lines Oy:n toimistovirkailijalta. Kävin Serraan liittyvät asiat läpi entisen ravintolapäällikön kanssa keväällä 2006 ja myöhemmin keväällä nykyisen ravintolapäällikön kanssa. Selvitin palkanmaksuun liittyvät asiat palkanlaskijalta ja työterveyskäytännöt yhdessä toimistovirkailijan kanssa. Kirjoitin perehdyttämisopasta Karelia Lines Oy:n toimistossa, joten oppaan tietojen kysely onnistui kohta kohdalta. Suunnittelin perehdyttämisoppaan ulkoasun itsenäisesti ja toimeksiantajan yhteyshenkilö hyväksyi siihen liittyvät seikat.

5.2 Perehdyttämisoppaan rakenne

Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) toteavat, että perehdyttämismateriaali kannattaa pitää vähäisenä. Perehdyttämismateriaalissa oleva tieto on heidän mukaansa tarkoitettu yleensä koko henkilöstölle ja materiaalin on oltava helppo tutustua, käyttää ja päivittää. Serran perehdyttämisoppaassa kaikki tieto, lukuun ottamatta tehtäväkuvauksia ja vuorokohtaisia ohjeita, on tarkoitettu koko henkilökunnalle.

Ravintola Serraan tehdyssä oppaassa on myös pyritty helppokäyttöisyyteen ja päivittämisen helppous on ratkaistu antamalla yritykselle opas CD-RW-levylle tallennettuna, joten oppaan päivittämistä ei voi jättää tekemättä ainakaan tallentamisongelmien vuoksi. CD-RW-levylle voi tallentaa useita kertoja, joten päivitetyn oppaan uudelleen tallentamiseen ei tarvita aina uutta levyä. Päivitetty opas tulostetaan käyttöön ja vanhat versiot korvataan uusilla. Ravintolapäällikkö pyrkii päivittämään opasta ennen sesonkikauden alkua keväällä ja aina tarvittaessa.

Oppaan nimi Tervetuloa Serraan toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi yritykseen. Oppaan nimessä on käytetty yrityksestä puhekielen nimeä Serra, mutta Serran virallisen nimen logoineen näkee kansisivun kuvasta. Kansisivun alalaidassa on päivämäärä, josta näkee milloin työtä on viimeksi päivitetty. Tämä auttaa löytämään uusimman version varsinkin silloin, kun päivitettyjä oppaita on kertynyt useita.

Oppaan aiheet on valittu toimeksiantajan toiveet huomioiden. Ensimmäisenä oppaassa esitellään Ysituote Oy:n sekä Serra Restaurant & Terracen perustietoja. Perehdyttämisessä on hyvä tuoda perehdyttävälle tiedoksi yrityksen liikeidea, omistussuhteet, asiakkaat, organisaatio ja toimipisteet (Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdyttävälle 2000, 2). Uuden työntekijän on myös tärkeää olla selvillä konsernin muista toimipaikoista, jotta hän osaa vastata asiakkaiden niistä esittämiin kysymyksiin. Oppaassa ei ole muiden toimipaikkojen toimintaa kuitenkaan esitelty enempää, sillä oppaan sisällössä haluttiin keskittyä juuri Serran asioihin. Ensimmäiseen osioon on lisätty lisäksi konsernin työntekijöiden puhelinnumerot yksiköittäin sekä muita päivittäin käytettäviä numeroita.

Työturvallisuuskeskuksen Perehdyttäminen palvelualoilla -teoksessa (Kangas 2003, 10) mainitaan perehdyttämiseen käytettävään oppaaseen yhdeksi osioksi talon tavat ja pelisäännöt. Serrankin oppaaseen on lisätty tavat toimia -osio, jossa työntekijää opastetaan pukeutumisessa, esiintymisessä asiakkaiden edessä, puhelimen sekä muiden omien tavaroiden käytössä. Ravintola Serrassa koetaan haastavista asiakaspalvelutilanteista selviäminen tärkeäksi asiaksi yrityksen maineen kannalta. Sen vuoksi oppaaseen on lisätty lista, josta työntekijä näkee nopeasti ja vaivattomasti toimintaohjeet reklamaatioiden varalle. Muita uudelle työntekijälle tärkeitä kohtia ovat tiedottamis-, ruokailu- ja henkilökunnan kulkuneuvojen pysäköintikäytännöt.

Perehdyttämisoppaassa on tuotu esille tehtäväkuvauksia ja vuorokohtaisia ohjeita (Viitala 2002, 262). Lisäksi oppaassa on annettu toimintaohjeet koneiden tai laitteiden rikkoutumisen varalle. Myös varastojen sijainnit käyttötarkoituksineen sekä jätehuollon toiminta on esitelty. Nämä asiat kuuluvat työnopastukseen eli varsinaiseen työhön perehdyttämiseen, mutta ne on kerrottu perehdyttämisoppaassa. Tuomalla työnopastukseen liittyvät asiat esiin jo oppaassa työntekijän toimintavarmuus aloittaa uudessa työpaikassa lisääntyä.

Työsuhdetta koskevat asiat ovat tärkeä osa-alue perehdyttämisessä. Perehdyttämisoppaassa kerrotaan palkanmaksuun, poissaolosäännöksiin, sosiaalitulojen käyttöön, työterveyshuoltoon ja työsuhde-etuihin liittyviä asioita. (Viitala 2002, 262.) Nämä asiat uusi työntekijä haluaa tietää heti työsuhteen alussa. Kuten muitakin tietoja, myös työsuhteasioita, on nopeaa ja helppoa tarkistaa oppaasta myöhemmin.

Perehdyttämisoppaan lopussa on mainittu ravintola-alan erityisasetuksista, joita ovat muun muassa anniskeluun ja turvallisuuteen liittyvät lait. Ravintola Serrassa on erilliset ohjeistukset erityisasetuksista ja tämän takia niitä ei ole liitetty oppaaseen, vaan ainoastaan kerrottu ohjeistusten sijainti ravintolassa.

Perehdyttämismateriaali on toteutettu kirjalliseksi oppaaksi, sillä materiaalin vähyys ei sovellu perehdyttämiskansioksi ja kirjallista materiaalia on sähköistä

versiota helpompi lukea. Opasta säilytetään kansiossa ravintola Serrassa. Kansioon on helppo vaihtaa päivitetty versio, kun taas esimerkiksi kierresidottu opas pitäisi jokaisen päivityksen yhteydessä sitoa uudelleen. Perehdyttämisoppaan ulkoasussa on pyritty selkeyteen. Sen vuoksi paperikooksi on valittu A4 ja väriksi valkoinen. Valittu paperin koko ja väri helpottavat päivitetyn oppaan tulostamista. Valkoiselle pohjalle sopivat myös musta teksti ja viininpunaiset Serran logot, jotka on sijoitettu oppaan varsinaisen tekstiosan jokaisen sivun yläreunaan. Oppaassa ei ole, logojen ja organisaatiokaavion lisäksi, muita kuvia, sillä turhat kuvat heikentävät luettavuutta ja selkeyttä. Oppaan sivunumeroinnin avulla lukija löytää haluamansa kohdan helposti. Sivunumerot on lisätty sivujen oikeaan alareunaan.

6 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa perehdyttämisopas toimeksiantona Serra Restaurant & Terracelle. Oppaan tuli olla toimiva ja käytännöllinen, joilla tarkoitan helppolukuisuutta, selkeyttä ja ajantasaisuutta. Tavoitteena oli myös käsitellä perehdyttämisen teoriaa, kuten sen tavoitteita, hyötyjä ja perehdyttämiprosessia, sekä perehdyttämistä osaamisen johtamisessa. Halusin käsitellä opinnäytetyöni teoriassa perehdyttämistä, sillä olihan opinnäytetyöni produktina perehdyttämisen apuna oleva Tervetuloa Serraan -opas. Teoriaosuudessa selvitin lisäksi perehdyttämistä osaamisen johtamisessa, sillä perehdyttäminen on yksi henkilöstöjohtamisen keskeinen toiminto, jolla pyritään turvaamaan yrityksen tulevaisuutta.

Produktin idea on Serra Restaurant & Terracelle hyvinkin tarpeellinen, vaikka aihe ei ole kovin innovatiivinen eikä Matkailun laitoksellakaan uusi. Mielestäni olen saavuttanut tavoitteeni, vaikka toisaalta opasta voisi jatkuvasti parannella ja laajentaa, ja teoriaakin riittäisi vielä käsiteltäväksi. Oppaasta olisi voinut tehdä helppolukuisemman ja jättää liikaa tarinamaisuutta pois.

Uuden työntekijän on tarkoitus tutustua kunnolla oppaaseen heti työsuhteen alussa ja myöhemmin käyttää sitä tarvittaessa. Mielestäni oppaassa on tuotu nopeasti löydettäväksi tarkoitetut kohdat helposti luettaviksi. Tällaisia kohtia ovat

puhelinnumerolista, reklamaatiotilanteiden hoitaminen, pöytävarausten ottaminen, tilitysohje, tilauspäivät, vuorokohtaiset muistilistat ja työterveyshuollon yhteystiedot.

Toimeksiantosopimusta tehtäessä sovimme toimitusjohtajan kanssa perehdyttämisosopialle valmistumisajan, joka olisi ollut huhtikuu 2006. Sekä omat työni että ravintolapäällikön vaihtuminen Serrassa venyttivät kuitenkin oppaan valmistumista syksyyn 2006. Uuden ravintolapäällikön myötä Serran toimintaan tuli pieniä muutoksia, ja näin ollen opasta piti vielä kesän aikana muuttaa ja päivittää.

Tein ensin perehdyttämisosoppaan lähes valmiiksi, tutustuen samalla lähdemateriaaleihin. Viimeistelin ja päivitin opasta vielä raportin kirjoitusvaiheessa. Toteuttamisjärjestys johtui omasta aikataulustani. Mielestäni järjestys oli toimiva, vaikka varmasti olisi ollut vielä toimivampaa tehdä produktia ja raporttia samaan aikaan.

Mielestäni perehdyttämisosoppaasta tuli sopiva mittainen, eikä siinä ole turhaa tietoa. Opasta voisi laajentaa lisäämällä siihen annoskortit, joista tarjoilijat voisivat tarkistaa annoksissa käytetyt raaka-aineet ja sen perusteella myös erityisruokavaliot. Serran oppaan avulla olisi myös helpompi tehdä perehdyttämisosopas esimerkiksi toiselle toimeksiantajan toiminnassa olevalle laivalle, sillä perustiedot pysyvät oppaassa samoina. Näitä perustietoja ovat työterveydenhuoltoon, palkanmaksuun ja muihin yleisiin asioihin liittyvät seikat.

Perehdyttämismateriaalin olisi voinut toteuttaa kansion muotoon, tosin silloin se olisi vienyt enemmän tilaa ja oppaan kätevyys olisi ehkä kärsinyt. Kansiossa tulisi mielestäni olla myös enemmän materiaalia, jotta sen idea tulisi paremmin hyödynnetyksi. Perehdyttämismateriaali olisi myös voinut olla sähköisessä muodossa oleva opas. Tosin työntekijä ei voisi ottaa sitä kotiinsa tutustuttavaksi, ellei se olisi tallennettuna esimerkiksi CD-ROMille. Ravintola Serrassa ei ole tietokonetta, joten opas ei voisi toimia myöskään päivittäisen muistamisen apuna. Perehdyttämismateriaalin ollessa oppaan muodossa huono puoli on se, että oppaan päivittämisen jälkeen tulee tulostaa koko materiaali, vaikka päivittäminen koskisivatkin vain muutamia asioita. Kansiossa taas riittäisi ainoastaan päivitettyjen osioiden

tulostaminen. Toisaalta perehdyttämisoppaan käytön avulla vältetyt kustannukset kattavat varmasti päivitettyjen oppaiden tulostamisen.

Opinnäytetyön raporttiosuuden kirjoittaminen oli haastavaa, mutta onnistuin siinä mielestäni hyvin. Toki sekä oppaassa että raportissa riittäisi viimeisteltävää ja lisättävää loputtomiin. Opinnäytetyön raportissa pyrin johdonmukaisuuteen ja pohitivaan otteeseen. Käytetty lähdekirjallisuus on mielestäni laadullisesti onnistunutta, sillä teokset käsittelevät oman alan aiheita, lukuun ottamatta muutamaa kunta-alan julkaisua, ja ovat luotettaviin lähteisiin perustuvia. Lähteet ovat lisäksi ajantasaisia ja alkuperältään tunnettuja, sillä lähes kaikkien lähteiden tekijät ja kustantajat ovat selvillä. Olisin kaivanut enemmän osaamisen johtamiseen liittyvää teoriaperustaa, sillä vaikka tutustuinkin useaan osaamisen johtamista käsittelevään materiaaliin, niin ne eivät soveltuneet opinnäytetyön lähteiksi. Käytin lähteenä muun muassa valtiovarainministeriön kehittämishankkeen loppuraporttia. Lähde on mielestäni luotettava, sillä valtiovarainministeriö on asiantuntijaorganisaatio, jonka toiminta perustuu tietoon ja tutkimukseen.

Olen kehittynyt ammatillisesti paljon opinnäytetyöprosessin aikana. Ammatillista kasvua ovat lisänneet prosessityöskentely, aikataulujen noudattaminen ja yhteistyö opinnäytetyöhön liittyvien henkilöiden kanssa. Opinnäytetyö on lisäksi avartanut minulle perehdyttämistä ja osaamisen johtamista, kehittänyt tiedonhakupaitojani sekä teorian ja käytännön yhdistämistä.

Halusin alusta alkaen tehdä opinnäytetyön, josta joku voisi konkreettisesti hyötyä. Siksi toivonkin, että perehdyttämisopas annetaan Serrassa uudelle tulokkaalle tutustuttavaksi ja että sitä päivitetään säännöllisesti. Opinnäytetyöni tavoite toteutuu, jos oppaasta on todella apua työntekijän perehdyttämisessä.

LÄHTEET

Alkoholilaki 764/2002. Alkuperäinen säädös 1143/1994. Annettu Helsingissä 8.12.1994.

Asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006. Annettu Helsingissä 15.6.2006.

Asetus työsuojelun valvonnasta 954/1973. Annettu Helsingissä 21.12.1973.

Elinkeinoelämän keskusliiton työvoimatiedustelu: Vuokratyövoiman käyttö lisääntynyt olennaisesti [verkkodokumentti]. 2005. [viitattu 15.3.2006]
Saatavissa: http://www.hpl.fi/henkilostopalvelujen_liitto/ajankohtaista/index.php?we_objectID=1867

Elintarvikelaki 23/2006. Annettu Helsingissä 13.1.2006.

Ganzel, R. 1999. Perehdyttäminen kilpailukeinona. *Yritystalous* 1/99, 56 - 61.

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Otava, Keuruu.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Edita, Helsinki.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2001. Strategisen osaamisen johtaminen. 2. painos. Edita, Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum, Jyväskylä.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993. Annettu Helsingissä 19.11.1993.

- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Osaamisen johtaminen. Kehittämishankkeen loppuraportti. 2001. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 6/2001. Helsinki.
- Pelastuslaki 468/2003. Annettu Helsingissä 13.6.2003.
- Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. 2000. 2. painos. Työturvallisuuskeskus.
- Perehdyttämisopas [verkkodokumentti]. 2002. Henkilöstöpalveluiden julkaisuja 2/2002. [viitattu 14.2.2006] Saatavissa: <http://www1.vaasa.fi/henkilostopalvelut/julkaisut/pdf/perehdyttamisopas.pdf>
- Ruohotie, P. 1996. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Edita, Helsinki.
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Annettu Helsingissä 21.12.2001.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002.
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003.
- Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2. tarkistettu painos. Edita, Helsinki.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Otava, Keuruu.



Tervetuloa Serraan

9.11.2006

Tervetuloa Serraan!

Tämän perehdyttämisoppaan tarkoituksena on tutustuttaa uudet työntekijät Serran toimintaan. Oppaassa esitellään perustietoja ravintolasta ja sen tavoista toimia sekä työnopastukseen ja työsuhteeseen liittyviä asioita.

Oppaan tarkoitus on tukea uusia tarjoilijoita uusien asioiden mieleenpainamisessa. Tulokkaan on hyvä tutustua oppaaseen ennen työn alkua tai heti ensimmäisinä työpäivinä.

Perehdyttämisoppaasta on apua lisäksi vanhoille työntekijöille, sillä opas toimii muistinvirkistykseenä muun muassa tilitys- ja vuorokohtaisten ohjeiden vuoksi. Oppaan yleiset asiat ovat tarkoitettuja myös keittiötyöntekijöiden perehdyttämisen avuksi.

Perehdyttämisopas on tehty osana Lahden ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan opinnäytetyötä. Toivon, että oppaasta on hyötyä niin perehdytettävälle kuin myös perehdyttämisestä vastaavalle henkilölle.

Anna Sysiö
6.11.2006

SISÄLLYS

1 Perustiedot ravintolasta.....	1
1.1 Ysituote Oy	1
1.2 Serra Restaurant & Terrace	2
1.3 Puhelinnumerolista.....	3
1.4 Ravintola Serran liikeidea.....	5
2 Talon tavat.....	6
2.1 Tavat toimia	6
2.2 Tiedottaminen	7
2.3 Ruokailu	7
2.4 Henkilökuntaedut.....	8
2.5 Haastavat asiakaspalvelutilanteet ja palautteenanto	8
2.6 Työntekijöiden kulkuneuvojen P-paikat	9
3 Työnopastus	9
3.1 Tehtäväkuvaukset.....	9
3.2 Vuorokohtaiset ohjeet.....	15
3.3 Koneiden ja laitteiden huolto	18
3.4 Varastot	18
3.5 Jätehuolto.....	18
3.6 Cateringtoiminta	18
4 Työsuhdeasiat.....	19
4.1 Palkka-asiat	19
4.2 Työvuorolistat, tauot ja taukotilat.....	19
5 Työterveyshuolto.....	20
6 Ravintola-alan erityisasetukset	21
Liitteet.....	22
Liite 1 Pöytäkartta	
Liite 2 Tuntilista	



1 Perustiedot ravintolasta

1.1 Ysituote Oy

Ysituote Oy:n toiminta, v. 2006:

- Karelia Lines Oy
- Serra Restaurant & Terrace
- Serra Catering

Yrityksen historia:

- 1994: yrityksen rekisteröinti
- 1999: yrityksen toiminnan alku
- 2000 – 2005: Golf-ravintola Par
- 2001 – 2004: Kapteenin kahvikeidas
- 2004: Karelia Lines Oy:n osto. Tytäryhtiö Karelia Lines Oy:llä vuokralla risteilyalus m/s Camilla sekä kesäterassi s/s Suvi-Saimaa.
- 2004: Ysituote Oy kasvaa konserniksi
- 2005 – : Serra ja Serra Catering

Organisaatiokaavio:





1.2 Serra Restaurant & Terrace

Ravintola Serra sijaitsee Lappeenrannan satamassa. Vanha pu-natiilinen sotilasrakennus on rakennettu vuonna 1910. Rakennuksessa on aiemmin toiminut ravintola Majakka.

Ravintolassa on yhteensä 174 asiakaspaikkaa:

- Ravintolasalit 100 paikkaa
- Terassi 59 paikkaa
- Kabinetti 15 paikkaa

Ravintola on savuton lukuun ottamatta terassia.

Serra Restaurant & Terrace
Satamatie 4
53900 Lappeenranta
p. 05 541 1316
www.serra.fi

Ravintolan aukioloajat:

<u>1.5. – 31.8.</u>	<u>1.9. - 30.4.</u>
lounas ma - pe klo 11 - 14	lounas ma - pe klo 11 - 14
à la carte ma - pe klo 14 - 23 la klo 11 - 23 su klo 12 - 22	Muina aikoina tilauskäytössä.
Keittiö palvelee klo 22 asti.	Sulkemisajat voivat muuttua tilanteesta riippuen, mutta kuitenkin niin, että viimeistään klo <u>01.30</u> tulee valomerkki.
grilli ma - pe klo 14 alkaen la - su klo 12 alkaen	Cateringpalvelu toimii sopimuksen mukaan.
Terassilla valomerkki näytetään viimeistään klo 23.30.	



1.3 Puhelinnumerolista

<i>Toimisto</i>	05 453 0380	
Toimitusjohtaja	Saku Hyttinen	050 5775 771
Palkanlaskija	Helena Metsämuuronen	050 3240 481
Toimistovirkailija	Minna Räsänen	044 5611 801
<i>Serra</i>	05 541 1316	
Ravintolapäällikkö	Sirpa Pääkkö	040 5186 012
Keittiöpäällikkö	Marko Jaakkola	040 5388 723
Catering-vastaava	Annmari Seppä	050 5775 772
Tarjoilija	Mari Jaatinen	040 8170 561
Tarjoilija	Jenni Lundström	044 2924 519
Tarjoilija	Reetta Tamminen	050 3027 707
Kokki	Eeva Ylirahko	040 5751 991
<i>Tavarantoimittajat</i>		
Hartwall	tilaus / nouto	0800 158 662
Chips Food	asiakaspalvelu	09 773 881
Kespro noutotukku		010 5331 000 010 5331 020
Kotileipomo		05 4517 291
Perunapaikka Houni & Tauriainen		05 4184 322
Suomen alkoholitukku	Lauri Sahlbom	044 7251 012
Altia	Harri Åhman	0400 108 415
<i>Laitehuollot</i>		
Hartwall	laitehuolto	0400 750 602
Kahvikonehuolto	Jukka Virelä	040 5551 740
Kassakonehuolto	Asko Virsunen	050 3864 800
Saimaan huoltopalvelu		05 4512 742
Sähkövinberg	Timo Vinberg	0400 553 549
<i>Henkilöstövuokraus</i>		
Enjoy	Janne Laukkarinen	045 1309 566
<i>Muut tärkeät numerot</i>		
Hälytys- ja vartiokeskus		05 6824 700
Mediakolmio		020 7433 340 020 7433 341



Siivoustukku Titta		0400 550 501
LVIS-Projektit	Heikki Meuronen	0400 761 182
Kaupungin isännöitsijä	Mirjami Laakso	0400 656 774
Taksi Lappeenranta		05 106 400
<i>Pesulat</i>		
Lindström	Terhi Hasila	020 1116 748 040 5575 917
Etelä-Karjalan Pesula		05 6164 902
<i>Kuljetus</i>		
Kuljettaja	Riku Hyttinen	050 5775 773
Kuljettaja	Pavel Peder	050 5893 946
<i>M/s Camilla</i>		
Ravintolapäällikkö	Annmari Seppä	050 5775 772
Kapteeni	Jari Hämäläinen	040 5845 608
Konepäällikkö	Matti Lähdesmäki	040 5460 933
Kansimies	Raimo Ollonqvist	050 4905 486
Kansimies / siivous	Hannu Pitkänen	050 4024 493
Keittiöpäällikkö	Julien Boulanger	050 4327 232
<i>S/s Suvi-Saimaa</i>		
Ravintolapäällikkö	Sami Klemi	040 8218 840
Baarimestari	Otto Artturi Ikonen	050 3205 638
<i>"Hätänumerot"</i>		
Yleinen hätänumero		112
Poliisin hätänumero		10022
Hälytys- ja vartiokeskus		05 6824 700
Serran ravintolapäällikkö	Sirpa Pääkkö	040 5186 012
Toimitusjohtaja	Saku Hyttinen	050 5775 771
Cateringvastaava, m/s Camillan ravintolapäällikkö	Annmari Seppä	050 5775 772



1.4 Ravintola Serran liikeidea

Serran palvelut ja tuote

Ravintola Serra tarjoaa laadukasta à la carte -ruokaa sekä maistuvaa lounasta. Lisäksi Serran palveluihin kuuluvat catering-tarjoilut. Serrassa suositaan lähellä tuotettua ruokaa niin paljon kuin on mahdollista. Tämä tarkoittaa sesonkituotteita, kuten vihanneksia ja marjoja.

À la carte -lista vaihtuu noin kaksi kertaa vuodessa niin, että suosikkiannokset pysyvät listalla, osaa annoksista voidaan muuttaa hieman ja osa vaihtuu kokonaan. Lounaslista suunnitellaan kuukaudeksi kerrallaan, eikä se ole kiertävä. Kuluvan viikon lounaslistat ovat esillä Internet -sivuilla www.ruokapaikka.fi. Asiakkailla on myös mahdollisuus tilata päivittäinen lounaslista tekstiviestillä matkapuhelimeen veloituksetta.

Lounas tarjoillaan arkisin klo 11 - 14, ja se maksaa 9€. Lounas sisältää salaatin, keiton, leivän, kaksi lämmintä ruokavaihtoehtoa sekä kahvin. Kahvin kanssa on tarjolla pieniä jälkiruokia.

Serran asiakkaat

Serran lounasasiakkaina ovat yritysten työntekijät, urheilujoukkueet, yksityiset ihmiset ja kesäisin lisäksi lapsiperheet sekä turistit. Ulkomaalaisia asiakkaita ovat mm. venäläiset, saksalaiset, ruotsalaiset, virolaiset ja hollantilaiset.

Suurimpana lounasasiakasryhmänä ovat yritykset, kuten

- Laitex Oy
- Ulkomaalaisviraston Saimaan Alueyksikkö
- Huoneistokeskus
- Maalausliike Peuhkuri Oy
- Saimaan Pallo
- Lappeenrannan NMKY

Kesäisin asiakkaita käy päivässä noin 300 – 400.

Serran tapa tarjota palveluja

Lounas tarjoillaan noutopöydästä, josta asiakkaat itse ottavat haluamansa ruokavaihtoehdon. Myös jälkiruokakahvin asiakkaat ottavat itse. À la carte -annokset tarjoillaan pöytiintarjoiltuina.



Etukäteen tilatut tapahtumat ja tilaisuudet sovitaan asiakaskohdittaisesti.

Serran imago

Serran nimellä ei ole varsinaista merkitystä. Nimi tulee toimitusjohtajan ja mainostoimiston ideariihen tuotoksesta. Serra on tunnettu hyvästä, laadukkaasta ruoastaan. À la carte -ruoat valmistetaan ravintolassa alusta alkaen, valmistuotteita välttämättä. À la carte -lista on suunniteltu kokonaisvaltaisesti niin, että asiakas voi ruokailla kolme ruokalajia ilman että annokset olisivat liian suuria tai samanlaisia.

2 Talon tavat

2.1 Tavat toimia

Pukeutuminen

Työasu:

musta paita, mustat housut ja musta / viininpunainen esiliina.

Esiliinan ja kaksi työpaitaa kustantaa työpaikka, mutta työkengät ja housut työntekijä hankkii itse.

Pitkät hiukset tulee olla kiinni ja huomiota herättävä meikki on syytä jättää vapaa-ajalle. Omasta henkilökohtaisesta hygieniasta on luonnollisesti huolehdittava ja liiallista korujen sekä tuoksujen käyttöä on pyrittävä välttämään.

Käyttäytyminen

Asiakkaan näkyvillä käyttäytyään aina hillitysti ja asiakasta kunnioittaen. Ravintolan muista tiloista kuuluu puhe erittäin hyvin myös asiakastiloihin, joten ei ole soveliasta puhua sopimattomia asioita asiakkaista. Henkilökunta ei myöskään saa syödä tai juoda asiakkaiden näkyvillä.

Vapaa-ajallaan työntekijät eivät saa kulkea henkilökunnan tiloissa, varsinkaan jos työntekijä on itse asiakkaana.



Omat tavarat ja puhelimen käyttö

Henkilökunta voi pitää omat tavaransa pukuhuoneessa. Omaa puhelinta saa pitää esim. baaritiskin kaapissa, mutta sen tulee olla äänettömällä. Omat puhelut soitetaan tauon aikana omasta puhelimesta ja työpuhelin on ainoastaan työpuheluita varten.

2.2 Tiedottaminen

Ilmoitusluontoiset asiat

Ilmoitusluontoiset asiat työntekijät kuulevat suullisesti ravintolapäälliköltä ja muilta työntekijöiltä. Ilmoitustaululta voi tarkistaa tiedotteita ajankohtaisista asioista. Pöytävaraukset ja erilaiset tilaisuudet ovat merkitty ajanvarauskansioon.

Tavaran loppuminen

Serrassa on muistivihko puutetarvikkeita varten. Loppuneet tai lopussa olevat tavarat merkitään ylös joko puutevihkoon tai **suoraan tilauslomakkeeseen**. Puutteen ilmoittaminen onnistuu myös viestilappusen avulla. Hävikit merkitään oluen seurantalomakkeeseen. Ne on hyvä merkitä heti muistiin epäselvyyksien välttämiseksi.

Palaverit

Palavereja järjestetään tarvittaessa ja silloin kun siihen on aikaa. Useimmiten kuitenkin informaatio kulkee ja asiat selviävät pienessä työyhteisössä ilman palavereja. Varsinkin talvisin erillisten palaverien pitäminen koetaan turhaksi, sillä työntekijät näkevät toisiaan jatkuvasti työpaikalla.

2.3 Ruokailu

Henkilökunnan lounas maksaa 4,17 euroa.

Hintaan kuuluu:

aamuvuorossa lounas

iltavuorossa muu ruoka

kahvi, tee ja tiivistemehu

Virvoitusjuomista peritään lisämaksu 1 € / pullo.



Kesäaikaan henkilökunta ruokailee kabinetissa, ns. varastohuoneessa tai takasalissa sen ollessa tyhjä. Talvella koko henkilökunta ruokailee yhdessä lounaan jälkeen ravintolan takasalissa.

2.4 Henkilökuntaedut

Ysituote Oy:n työntekijät saavat seuraavat edut yrityksen sisällä:

- **Serra**

Ruoat vapaa-ajalla -50 %
Henkilökuntahintaisia juomatuotteita

- **M/s Camilla**

Risteilyliput 0 €
À la carte -ruoat -50 %
Henkilökuntahintaisia juomatuotteita

- **S/s Suvi-Saimaa**

Henkilökuntahintaisia juomatuotteita

muissa yrityksissä:

- **Etelä-Karjalan Liikuntakeskus**

kaikki palvelut -50 %

2.5 Haastavat asiakaspalvelutilanteet ja palautteenanto

Reklamaatioiden varalta muistetaan seuraavat asiat:

1. Pahoittele tapahtunutta.
2. Selvitä valituksen syy.
3. Asetu asiakkaan näkökulmaan.
4. Älä väittele asiakkaan kanssa.
5. Rauhoita asiakasta.
6. Älä syytä tilanteesta työtovereitasi.
7. Jos asia on vähäpätöinen, anna asiakkaan pitää mielipiteensä.
8. Asiakas on aina oikeassa, tai anna hänen ainakin luulla niin.
9. Hyvitä asiakkaalle tilanne. Hyvitys voi olla esim. kahvi tai vesi, mutta ei alkoholijuoma. Jokaisella työntekijällä on valtuus antaa kohtuullinen hyvitys, jonka määrästä voit keskustella esimiehesi kanssa.
10. Yritä saada asiakas tyytyväiseksi.
11. Käännä tarvittaessa ravintolapäällikön puoleen.



Asiakkailla annetaan aina mahdollisuus antaa suullista palautetta. Palautteen anto tapahtuu esimerkiksi lautasten korjaamisen yhteydessä, kun asiakkaalta kysytään ruoan maistuvuudesta. Kaikki saatu palaute kerrotaan mahdollisimman pian ravintolapäällikölle tai merkitään ylös tämän luettavaksi. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös Serran kotisivuilla www.serra.fi.

2.6 Työntekijöiden kulkuneuvojen P-paikat

Työntekijöiden kulkuneuvot voi jättää ravintolan taakse, jossa myös jättepisteet sijaitsevat. Autojen pysäköinnin tulee ottaa huomioon paloturvallisuus, mahdolliset kuormapäivät ja jäteastoiden tyhjennys. Autoa ei siis saa jättää kulkutielle.

3 Työnopastus

3.1 Tehtäväkuvaukset

Asiakkaiden vastaanottaminen ja palvelun kulku

Palvelun kulku pääpiirteittäin:

1. Asiakkaan toivottaminen tervetulleeksi ravintolaan tai muulla tavoin huomiointi. Asiakkaan ohjaus pöytään.
2. Ruokalistojen ojennus, juomien ja ruokien suosittelu.

Hyvällä suosittelulla saadaan monesti tehtyä lisämyyntiä.

Annoksiin on mahdollista vaihtaa ruoka-aineita, riippuen siitä, mitä keittiöllä on tarjota vaihdettavan raaka-aineen tilalle.

Viinien maistattamisessa asiakas saa vaihtaa myös hyvälaatuisen viinin, jos se ei hänelle maistu.

3. Tilauksen vienti välittömästi keittiöön.

Jos asiakas on tilannut samalla alku- ja pääruoan, ne molemmat kerrotaan kokeille, vaikka ensin valmistetaan vain alkuruoka. Asiakasta muistetaan informoida ajoissa, jos ruoan valmistuksessa kestää tavallista pidempi aika.

Mahdollisista muutoksista, kuten erityisruokavalioista, muistetaan mainita kokeille ja merkitä ylös tilaukseen. Myös pöydän numero, josta tilaus on



otettu, merkitään selvästi. Tällöin jokainen tarjoilija osaa viedä annokset oikeaan pöytään ilman epäselvyyksiä.

4. Juomien kaato ja alkuleipien pöytään vienti.

5. Annoksien pöytään vienti ja hyvän ruokahalun toivottaminen. Juomien riittävyyden kysyminen.

6. Ruokailun aikana tilanteen tarkastelu, esimerkiksi kysymällä "onko kaikki hyvin?" tai "maistuuko ruoka?".

Näin voidaan välttyä negatiivisesta palautteesta ja ehditään reagoida, jos annos ei miellytäkään asiakasta.

Myös ruokalautasten korjaamisen yhteydessä ruoan maistuvuudesta kysyminen.

7. Pääruoan juomatilauksen kysyminen. Keittiön informoiminen ajoissa pääruoan valmistuksesta ja esillelaitosta.

Varsinkin isoissa tilauksissa pöytäkartan teko auttaa annoksien ja juomien viemisessä asiakkaalle ja myös laskutuksessa. On ikävää, niin asiakkaalle kuin tarjoilijallekin, jos tarjoilija joutuu arpomaan syötyjä ruokia ja juomia laskutusvaiheessa.

Keittiö ilmoittaa valmiista annoksista soittokellon avulla. On silti hyvä käydä tarkistamassa tilanne keittiössä, sillä aina ei kellon ääntä kuule, ja ruoat saattavat jäähtyä.

Tarjoilu pääruoan aikana sujuu samalla tavalla kuin alkuruokienkin kanssa: kaadetaan ruokajuomat, ruokia pöytään viedessä toivotetaan hyvää ruokahalua, tarkistetaan juomien riittävyys, ruokailun puolessavälissä tarkistetaan, että asiakkailla on kaikki hyvin ja ruokalautasia korjattaessa kysytään vielä ruoan maistuvuudesta.

Koko ruokailun aikana asiakkaan pöytä pidetään siistinä eli korjataan **ylimääräiset** lasit, viinipullot, ruokailuvälineet ja lautaset pois.

Koko ruokailun aikana pidetään huolta lisäksi siitä, että asiakkailla on kaikki hyvin. Myös hiljaisena aikana ollaan asiakkaiden tavoitettavissa.

9. Jälkiruokien ja -juomien suosittelu.

10. Laskutus tapahtuu asiakkaan sitä pyytäessä.

Asiakas palvellaan loppuun asti, eikä tätä olla laskutuksen jälkeen tyrkyttämässä ulos ravintolasta. Kun asiakas lähtee, hänelle toivotetaan hyvää päivänjatkoa ja toivotetaan myös uudelleen tervetulleeksi ravintolaan.



Pöytävarausten ottaminen

Puhelimeen vastataan mahdollisimman pian, jottei asiakkaan tarvitse odottaa. Puhelimeen vastataan: **”Ravintola Serra, (nimesi) puhelimesta. Hyvää päivää / iltaa!”**. Muistiinpanovälineet ja varaukset on hyvä pitää esillä.

Pöytävarauksia kirjattaessa otetaan ylös seuraavat tiedot:

- asiakkaan nimi
- varauksen päivämäärä ja kellonaika
- asiakasmäärä
- tilaisuuden luonne
- laskutustapa
- puhelinnumero mahd. yhteydenottoa varten
- varauksen ottajan nimi ja päivämäärä

Isoille, yli 10 hengen, ryhmille pyritään myymään ruokia etukäteen, jotta palvelun jouhevuus säilyy. Jos asiakas tilaa ruoat valmiiksi, varmistetaan mahdolliset ruoka-aineallergiat sekä muut erikoisruokavaliot.

Yleensä asiakas kertoo jo pöytävarausta tehdessään tilaisuuden luonteen. Muista merkitä sekin pöytävarauskirjaan ja orderiin, jotta tilaisuutta hoitava tarjoilija osaa toimia tilaisuuden luonteen mukaisesti (muistotilaisuus, häpäivä ym.).

Jos asiakas toivoo tilaisuuteensa kynttilöitä, kukkia tai muuta rekvisiittaa, tätä muistutetaan rekvisiittojen maksullisuudesta. Tilauksen vastaanottaja merkitsee asian ylös varaukseen, jonka perusteella ravintolapäällikkö tilaa tuotteet. Tilaisuuden luonnetta voi kysellä esim. sillä, haluaako asiakas rauhallisemman paikan kuten kabinetin vai olla muiden asiakkaiden seassa.

Kassankäyttö

Kassankäyttö neuvotaan työpaikkaan tutustuessa tai ensimmäisenä työpäivänä. Kassan oma ohjekirja löytyy kansioista. Jos kassan käytössä on epäselvyyksiä tai ongelmia, asiat varmistetaan mieluummin työtoverilta kuin tehdään ominpäin.



Pankki- ja luottokorttikuitit → kassan vieressä olevaan lasiin
ja
lounassetelit ja -lipukkeet sekä lahjakortit → kassaan

Yritysten lounasasiakkaista osa maksaa hinnan kokonaan itse,
osa laskutetaan joko kokonaan tai erikseen.

Ysituote Oy:n henkilökunta
maksaa lipukkeilla, joista ei peritä rahaa. Lounaslipukkeissa tulee
olla kirjattuna ruokailijan nimi.

Lahjakortteihin
kirjataan ylös myyntipäivämäärä, 6 kuukauden voimassaoloaika
sekä summa numeroin ja kirjaimin.

Tilitys

1. Maksupäätteestä otetaan myyntiraportti painamalla seuraavia
painikkeita:

F, 2, 5, 1

2. Kassaan lyödään myyntisaamiset:

- Maksupäätteen myyntiraportista selviävät pankki- ja luotto-
korttimyynnit lyödään koneelle:

Näppäile siirrettävä summa → Paina **Pankkikortti**

Näppäile siirrettävä summa → Paina **Luottokortti**

Siirtokuitit liitetään tilityslomakkeeseen.

- Myös lounassetelit lyödään kassaan:

Lounasseteli → **TL** → lounassetelien rahasumma → **TL**

Siirtokuitti liitetään tilitykseen.

- Mahdolliset ulosmaksut lyödään koneelle:

MISC → valitse nuolinäppäimillä **06 ulosmaksu** → **TL** → siirret-
tävä summa → **TL** → **MISC**

Siirrettävät summat tulee aina pyöristää lähimpään 5 tai 10
sentiin. Jos ulosmaksukuitteja on useampia, lyödään ne jokai-
nen erikseen.

- Lounaslippuja ei siirretä kassakoneelle vaan ne liitetään tilitys-
lomakkeeseen. Myös lahjakortit liitetään tilitykseen.



- Laskutukseen menevät myynnit lyödään koneelle:

Myytävät tuotteet → **Lounasseteli** → valitse listalta **laskutus** → laskutettava summa → **TL** → **Asiakaslaskutus**

Koneesta tulostuneet kaksi kuittia liitetään mahdolliseen orderiin. Ellei tiedossa ole myyntihintoja tai laskutus on jotenkin epäselvä, kuittivihkoon merkitään tiedot ja jätetään ravintolapäällikölle. Tällöin ei lyödä mitään tietoja laskutukseen, vaan kaikki yhden asiakkaan ostot lyödään yhdellä kertaa seuraavana päivänä.

3. Avain käännetään X1/Z1 -asentoon ja otetaan seuraavat raportit:

- Avoimista pöydistä otetaan raportti.

Jos avoimia pöytiä vielä on, päätetään ne (avain REG - asennossa).

- Myös olut-/savukenollaus- ja olut-/savukeraportit -näppäimistä otetaan raportit. Niitä ei tarvitse liittää tilitykseen mukaan.

4. Kassakoneesta otetaan päiväraportti pitämällä avain edelleen asennossa **X1/Z1** ja painamalla **päiväraportti**.

5. Maksupäätteestä otetaan lähetysraportti painamalla F2 ja 4. Raportti liitetään tilitykseen.

6. Tilityslomakkeen yläkulmaan merkitään päiväys. Päiväraportissa näkyvät myynnit merkitään ryhmittäin niille varattuihin kohtiin. Jos jotain kohtaa ei ole, merkitään se erikseen summan kanssa. Ryhmittäisten myyntien alle merkitään kokonaismyynti.

7. Myyntisaamisten summat kirjataan lomakkeeseen:

1. lounaseteleiden yhteissumma
2. myyntisaamisriveille merkitään aina laskutettavien myyntisumma yhteensä
3. myyntisaamiset lasketaan yhteensä (kaikki laskutettavat sekä lounassetelit)

8. Merkitään kokonaismyynti ja vähennetään siitä

1. myyntisaamisten yhteissumma
2. pankki- ja luottokorttiosot
3. ulosmaksut
4. edustus (selitys: kuka ruokaillut)



9. Vähennyksen jälkeen myynnistä jää käteisen osuus, joka laitetaan tilityspussissa pankkiin. Käteisen määrä tarkistetaan täsmäväksi päiväraportissa näkyvän käteisen määrän kanssa. Laskeut summat tarkistetaan vielä oikeiksi.

10. Tilityskuittiin merkitään tilinumero *109130-311409* ja saajaksi *Ysituote Oy / Serra* sekä maksajaksi *Serra*. Oikeaan yläkulmaan, kohtaan "viesti", merkitään päiväys. Rahamäärät sekä niiden summa merkitään oikeisiin kohtiinsa. Määrät tarkistetaan. Tilityskuitti tulee allekirjoittaa.

11. Tilityskuitin päällimmäinen puoli laitetaan turvapussiin rahojen kanssa niin, että paperin tiedot näkyvät pussin läpi. Tilityskuitin alimmainen puoli, johon nidotaan tilityspussiin yläosasta irrotettava numerolippu, laitetaan tilityslomakkeen mukaan.

12. Turvapussi ja pohjakassa viedään niille varattuun paikkaan. Tilityslomake laitetaan sille varattuun kansioon.

Tilaukset

Jonkin tuotteen ollessa loppu tai loppumassa, kirjoitetaan se puutelistaan tai suoraan tilauslomakkeeseen. Ravintolapäällikkö toimittaa tilauslomakkeen toimistolle ja siitä eteenpäin maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin. Hartwallin juomatilauksissa käytetään vakiopohjaa, johon tarvittaessa tehdään muutoksia.

Tilauspäivät:

- Kespro** noutotukku 3 krt / vko
perjantaina faxattu tilaus tulee maanantaina
maanantaina faxattu keskiviikkona ja
keskiviikkona tilattu tulee perjantaina
- Suomen Kotileipomo** arkipäivinä
- Saimaan Hedelmä- ja Vihannestukku** tilataan päivittäin
(aamulla)
- Hartwall** 1 krt / vko, talvella erikseen (maanantain tilaus tulee keskiviikkona)
- Lindström** 1 krt / vko (liinat toimitetaan maanantaisin ja matot keskiviikkona 2 – 4 viikon välein)
- Viinit**
 - tukku** tukkupäivinä
 - Alkoholitukku** Kuopio (tilaus ennen klo 14, toimitus seuraavana päivänä)
 - Alko** ravintolapäällikkö tai kuski hakee tarvittaessa



3.2 Vuorokohtaiset ohjeet

Työvuoron alussa

Heti työvuoron alussa työntekijä ottaa selvyyden mahdollisista **asiakastilaisuuksista ja pöytävarauksista**. Pöytävaraukset varataan hyvissä ajoin laittamalla pöytään lapun "varattu".

Jokaisella tarjoilijalla on työvuoron aikana oma **tarjoiluasemansa**, joista sovitaan tarjoilijoiden kesken. Asema on pääasiallinen tarjoilupaikka, mutta työntekijät auttavat toisiaan tarpeen mukaan. Tarjoiluasemat voidaan jakaa esim. saleittain (ks. liite 1) tai kiireisimpinä aikoina useampiin osiin.

Terassilla työskennellessä on hyvä muistaa, että siinä on näkyvissä hyvin myös muille kuin paikalla oleville asiakkaille: tiellä kulkee paljon autoja, turistit kulkevat linnoitusta pitkin ja katu- junassa riittää uteliaita katseita. Terassilla ei siis nojailla tai istuta tarpeettomasti. Terassitarjoilijoiden tulee toivottaa asiakkaat tervetulleiksi ja olla iloisia ja ystävällisiä mainoksia ravintolalle.

Aamuvuoro

Aamuvuoron tehtäviin kuuluvat ravintolasalien ja saniteettitilojen siivous, lounaan valmistelu, lounastarjoilu sekä tilojen siistiminen à la carte -tarjoilua varten.

Lounaalla asiakkaat syövät pääasiassa takasalissa, jossa lounaspöytäkin sijaitsee. Kokit huolehtivat lounaspöydän ruokien riittävyydestä, mutta myös tarjoilijoiden kuuluu huomioida ruokien määrä.

Lounaan valmistelussa tulee muistaa:

- Etelä-Saimaa tulee Serran postilaatikkoon takaovelle. Iltapäivälehdet voi hakea Serraa vastapäätä olevasta Venevalkamasta. Lehdet maksetaan kassasta otetulla rahalla, ja kassaan palautetaan kuitti.
- vessat pestään, täytetään saippuat ja paperitelineet
- etusalin ja käytävän lattiat lakaistaan ja pestään, tarvittaessa siivotaan myös kabinetti

jatkuu



- terassituolit järjestellään, pöydät pyyhitään ja tuhkakupit laitetaan pöytiin
- vesikarahvit täytetään ja laitetaan takasalin pöytiin
- juomalasit laitetaan pöytiin
- aterimet ja servietit laitetaan buffetpöytään
- kahvia keitetään aluksi 4 pannua
- kahvipöytään viedään maito ja kerma tarjoilukannuissaan sekä sokerit, piparit ja teepussit
- "tänään lounaalla" -laput laitetaan esille baaritiskille ja lounaspöytään
- oluthanat avataan käyttäen koodia + - *Enter*
- pohjakassa laitetaan kassaan
- musiikki laitetaan päälle soittorasiasta
- ovet avataan klo 11

Lounaan aikana tulee muistaa:

- asiakaspalvelu
- pöytien puhdistus
- ruokailuastioiden keräys
- lasitiski
- vesikarahvien täyttö
- aterimien ja lautasten täyttö

Lounaan jälkeen tulee muistaa:

- keittiöhenkilökunnan auttaminen lounaan purkamisessa
- etusalin kaikkiin pöytiin à la carte -katteiden laittaminen
- lounaspöytien pyyhkiminen ja liinoittaminen tarvittaessa
- takasalin valmistelu seuraavan päivän lounasta varten (ei perjantaisin)
- talvisin takasalin ja käytävien lattioiden lakaisu ja pesu
- aterinruukkujen valmisteleminen terassille



Iltavuoro

Iltavuorossa tulee muistaa:

- asiakaspalvelu
- keittiöhenkilökunnan auttaminen tiskauksessa
- lasitiskistä huolehtiminen
- ruokapöytien ja muiden pintojen puhdistaminen
- etusalin pöytien kattaminen valmiiksi lauantaita ja sunnuntaita varten. Arkipäiviksi pöydät jätetään tyhjiksi lounasta varten.
- seuraavan päivän pöytävarausten valmisteleminen, pöytävarauslaput laitetaan siniseen pidikkeeseen nähtäväksi muille työntekijöille
- valomerkin näyttäminen puoli tuntia ennen sulkemisaikaa
- ulko-oven sekä sivu- ja takavaraston ovien lukitseminen
- musiikin sulkeminen soittorasiasta
- kassanlasku, tilitysten vieminen niille sovittuun paikkaan
- hälyttimien aktivoiminen

Myös seuraavat tehtävät tulee muistaa:

- pesulaan menevistä tavaroista huolehtiminen: Lindströmin liinat, servietit ja keittiöliinat laitetaan pyykkipussiin siivuovelle. Etelä-Karjalan pesulan tuotteet laitetaan jätesäkkiin varastoon, josta kuski toimittaa ne pesulaan keskiviikkoisin
- tukku tilauksen tekeminen (servietit, kahvit yms.). Ravintolapäällikkö tarkistaa tilauksen, mutta ne tuotteet merkitään, joita tiedetään tarvittavan.
- kangasserviettien taitteleminen
- paikkojen järjesteleminen
- hyllyjen täydentäminen ja tyhjien pullojen vieminen varastoon
- tehdyistä pöytävarauksista ilmoittaminen muille
- ravintolapäällikön informoiminen tarjouspyynnöistä



3.3 Koneiden ja laitteiden huolto

Jonkin laitteen rikkoutuessa tehdään ensin itse tilannekartoitus laitteen kunnosta, esim. tarkistamalla sulakkeet takavarastossa olevasta sähköpääkeskuksesta. Koneiden ja laitteiden käyttöohjeita on baaritiskillä olevissa kansioissa. Niistä tulee tarkistaa ohjeita laitteen rikkoutumisen varalle. Tarvittaessa apua saa Riku Hyttiseltä (p. 050 5775 773). Selvissä hajoamistapauksissa soietaan huoltomies paikalle.

3.4 Varastot

Isossa varastohuoneessa kabinetin vieressä säilytetään servietit, liinat ja muu yleistavara. Siellä ovat myös pakastearkut ja viini-kaappi. Varastokäytävällä pidetään laseja ja astioita on sekä takavarastossa että keittiötiloissa. Pukuhuoneiden ja saunan vieressä on juomavarasto. Takasalin perällä verhojen takana säilytetään lämpökuljetuksiin tarvittavat laatikot sekä kertakäyttöastiat.

Lisäksi erillisessä varastossa, jonne kuljetaan rakennuksen sivulta, ovat muut catering-tilauksiin tarvittavat tavarat. Sinne vieetään myös tyhjät pullot sekä oluttankit.

3.5 Jätehuolto

Jätteiden lajittelussa käytetään Lappeenrannan kaupungin jäte-neuvonnan antamia ohjeistuksia. Serrassa jätteet lajitellaan bio- ja sekajätteeseen. Myös pahville ja lasille on omat pisteensä. Jäteastiat tyhjennetään kesällä maanantaisin ja perjantaisin ja talvella kerran viikossa.

Tarkemmat lajitteluohjeet löytyvät jäteastioista. Lajittelussa tulee noudattaa huolellisuutta.

3.6 Cateringtoiminta

Astioita ja pakkeja lainattaessa ja vietäessä muualle, tulee merkitä kaikki muistiin ja huolehtia, että samat tarvikkeet tulevat myös takaisin.



4 Työsuhdeasiat

4.1 Palkka-asiat

Heti työsuhteen alussa työntekijän tulee toimittaa verokortti, (henkilötietolomake) ja tilinumero palkanlaskijalle:

Helena Metsämuuronen, p. 050 3240 481

Palkka määräytyy majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen mukaisesti. Palkka maksetaan kuukauden ajalta eli 1. päivästä viimeiseen päivään. Palkan maksupäivä määräytyy TES:n mukaisesti niin, että palkka maksetaan kuukauden 7. arkipäivänä (TES §27,5mom.). Käytännössä tämä tarkoittaa 7. – 10. päiviä.

Palkkaennakko on tarkoitettu vakituisille ja määräaikaisille työntekijöille tai niille, joilla on vähintään viikko töitä katteena ennakolle. Tarvittaessa sitä voi pyytää palkanlaskijalta.

Palkanmaksuun liittyvissä epäselvyyksissä otetaan yhteyttä esimieheen tai palkanlaskijaan. Palkanlaskija Helena Metsämuuronen on tavattavissa toimistollaan

Matkustajasatama 4

ma – pe n. klo 7 – 15

Varmimmin hänet tavoittaa puhelimitse numerosta 050 3240 481.

4.2 Työvuorolistat, tauot ja taukotilat

Palkka maksetaan tehtyjen tuntien, jotka on merkitty tuntilistaan (ks. liite 2, mallikappale), perusteella. Myös työvuorolistassa tunnit tulee olla oikein merkittyinä, joten työntekijän tulee merkitä mahdolliset muutokset listaan ajallaan.

Toiveet työvuoroista ja vapaista seuraavaan työvuorolistaan ilmoitetaan esimiehelle hyvissä ajoin, eli vähintään 1½ viikkoa ennen seuraavan kolmiviikkoisjakson alkua. Jos työntekijät vaihtavat työvuoroja keskenään, on siihen pyydettävä esimiehen hyväksyntä.

Työvuoroon tullaan ajoissa (esim. 10 min ennen työvuoron alkua), jotta työajan alkaessa ollaan valmiina aloittamaan työt. Työvuoron alussa tarkistetaan, onko vuoron aikana mitään



erityistä huomioitavaa, kuten pöytävarauksia. Tärkeät ilmoitukset ja orderit ovat pöytävarauskansiossa ja sinisessä pidikkeessä kyseisen päivän kohdalla.

Kesällä tauot pidetään tasapuolisesti vuoroteltuina työhöntulojärjestyksessä. Tauolle lähdöstä ilmoitetaan työtovereille ja informoidaan heitä myös avoimien pöytien tilanteesta. Talvella lounasaika tehdään yhtä mittaa töitä ja vasta lounaan jälkeen pidetään tauko.

Tupakalla henkilökunta voi käydä takapihalla rakennuksen kullalla, kuitenkin niin, etteivät asiakkaat siitä häiriinny.

5 Työterveyshuolto

Työterveyshuolto on tarkoitettu koko henkilökunnalle. Satunnaiset extraajat eivät kuitenkaan ole oikeutettuja työterveyshuoltoon muuten kuin työaikana sattuneiden tapaturmien takia.

Käyntiosoite:

Lappeenrannan terveyskeskus, työterveyshuolto
Armilankatu 44
53100 Lappeenranta

Aukioloajat:

ma - to klo 8 - 16
pe ja pyhien aattona klo 8 - 15

Päivystävän terveydenhoitajan vastaanotto **ilman ajanvarausta**

Lääkäreiden ajanvaraus aukioloaikoina numerosta **05 616 4455**.
Ei-kiireelliset ajanvaraukset tehdään mielellään klo 10 - 15 välillä.

Terveydenhoitaja	Paula Marttinen	puhelinaika ma - pe klo 12 - 12.30, p. 05 616 4066
Lääkäri	Arto Halonen	ajanvaraus numerosta 05 616 4455
Terveyskeskusavustaja	Marja-Leena Piira	
	Tarja Peltola	
Fysioterapeutti	Kristiina Kivimäki	puhelinaika ma-pe klo 12-12.30, p. 05 616 4050

Sairastumisesta tulee ilmoittaa esimiehelle välittömästi ja toimittaa lääkärintodistus työpaikalle niin pian kuin mahdollista. Perusteettomia poissaoloja ei hyväksytä. Sairasajalta maksetaan normaali palkka ilman lisiä.



6 Ravintola-alan erityisasetukset

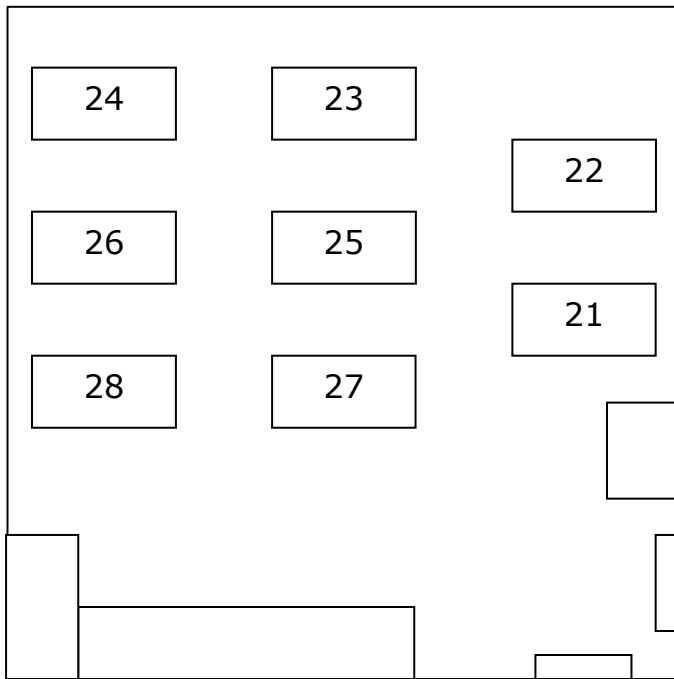
Ravintolan anniskelualueita ovat etu- ja takasalit, kabinetti ja terassi. Ravintolan sisätiloissa on anniskeluluvat klo 1.30 asti ja terassilla anniskelu on lopetettava viimeistään klo 24.

Anniskeluvalvontaviranomaisten vaatimat asiapaperit löytyvät kansioista, joka sijaitsee ison varaston hyllyllä. Kansiossa ovat myös hygieniaodistukset, koneiden ja laitteiden käyttöohjeet sekä omavalvonta- ja pelastussuunnitelmat. Pelastussuunnitelmasta selviävät toimintaohjeet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden varalle.

Anniskelulainsäädäntöön sekä omavalvonta- ja pelastussuunnitelmiin perehtyminen kuuluvat osana uuden työntekijän perehdyttämiseen.

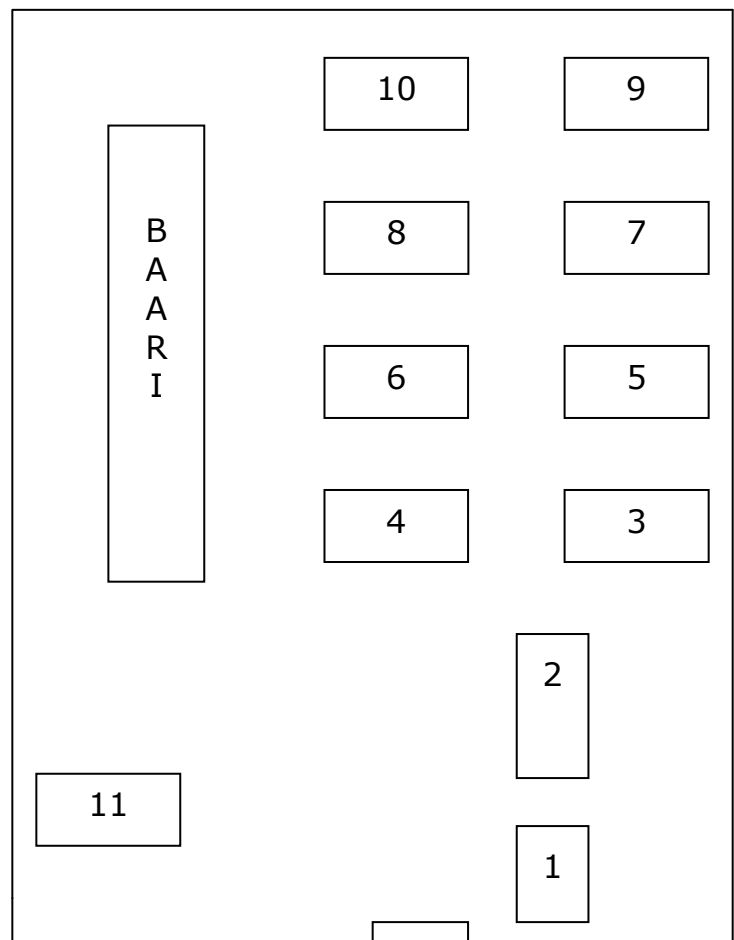
Anniskeluun liittyvään materiaaliin voi tutustua Sttv:n Internet-sivuilla: http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm

PÖYTÄKARTTA



Takasali

Etusali



TUNTILISTA, MALLIKAPPALE

LIITE 2

YSITUOTE OY / SERRA

NIMI _____

TOIMI _____

LISTA AJALTA

____ / ____ - ____ / ____ 2006

PÄIVÄ	TYÖAIKA	TUNNIT	PYHÄTUNNIT	ILTATYÖ	YÖTYÖ	SU/ILTA	SU/YÖ	LISÄTYÖ	RUOKA	HUOM!
1.	-									
2.	-									
3.	-									
4.	-									
5.	-									
6.	-									
7.	-									
8.	-									
9.	-									
10.	-									
11.	-									
12.	-									
13.	-									
14.	-									
15.	-									
16.	-									
17.	-									
18.	-									
19.	-									
20.	-									
21.	-									
22.	-									
23.	-									
24.	-									
25.	-									
26.	-									
27.	-									
28.	-									
29.	-									
30.	-									
31.	-									
YHTEENSÄ										
		200	230	301	302	303	304	120	424/435	

ARVIOINTI TERVETULOJA SERRAAN -OPPAASTA

Perehdyttämisopas tulee olemaan käytössä toimipisteessä ja oppaasta löytyy erittäin hyvin kaikki tarvittava informaatio, mikä taloon tulevan uuden työntekijän on hyvä tietää. Siinä on myös vanhalle työntekijälle hyötyä ja sen avulla toivottavasti pystymme yhtenäistämään toimitapoja sekä yhteisiä pelisääntöjä.

Visuaalinen ilme on selkeä. Luettavuuden kannalta opas etenee loogisesti ja on helposti luettava.

Anna Sysiön tekemä kansioversio on helposti päivitettävä. Perehdyttämisopaslevyke on meille hyödyllinen työväline jatkossakin, jota pystymme muokkaamaan eri sesonkeihin sopivaksi ja jatkokäyttö mahdollistuu.

Anna on ollut hyvin meihin yhteydessä ja käynyt läpi jokaisen kohdan, jotta opas on saatu paikkaansapitäväksi.

Sirpa Pääkkö
Ravintolapäällikkö

Serra Restaurant & Terrace
Satamatie 4, 53900 Lappeenranta
mob. +358 40 5186012
tel. +358 5 5411316
fax +358 5 4119096