

Emilia Pylkkänen

**RAVINTOLAN
KAUSITYÖNTEKIJÖIDEN
TEHTÄVÄKUVIEN MÄÄRITTELY SEKÄ
PEREHDYTYSSUUNNITELMA
Ravintola Kenkävero**

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (AMK)

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Emilia Pylkkänen
Työn nimi	Ravintolan kausityöntekijöiden tehtäväkuvien määrittely sekä perehdytysuunnitelma
Toimeksiantaja	Taito Itä-Suomi ry/Kenkävero
Vuosi	2022
Sivut	31 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja	Riitta Tuikkanen

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu Kenkäveron ravintolaan. Toimeksiantajayritys oli huomannut puutteita kausityöntekijöiden perehdytysprosessissa ja -materiaalissa ja tilannetta haluttiin kehittää seuraavaa sesonkia varten. Ravintola-alalla vallitsevan työvoimapulan vuoksi nuoret työntekijät ovat merkittävässä roolissa sesonkiluonteisessa työssä. Kenkäverossa työskentelevät kausityöntekijät ovatkin myös pääasiassa alalle kouluttamattomia ja alaikäisiä nuoria, jotka usein ovat ensimmäistä kertaa töissä ravintola-alalla.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi kirjallinen perehdytysmateriaali kausityöntekijöille, joka on saatavissa kirjallisena ja antaa tukea uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä apua päivittäisessä työssä. Tavoitteena oli, että perehdytysmateriaalin avulla lyhyenkin ajan työskentelevä kausityöntekijä saa tarpeelliset tiedot ja opastuksen suoritua työstä toimivasti ja turvallisesti.

Aineistoa ja teoriaa alettiin keräämään tutkimuskysymysten perusteella, joissa pohdittiin sopivaa esitystapaa kyseiselle työntekijäprofiilille ja siitä, miten työlaatua ja asiakastyytyväisyyttä kehitetään paremmaksi materiaalin avulla sekä millaisista tekijöistä koostuu toimiva ja tehokas perehdytys. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä keskityttiin perehdytyksen merkitykseen ja osaluokkiin, työelämän piirteisiin nyt ja tulevaisuudessa, tarjoilijan ammattiosaimiseen sekä asiakaspalvelun tärkeyteen.

Opinnäytetyöprosessin tuloksena syntyi perehdytysmateriaali Kenkäveron ravintolaan, joka sisältää kausityöntekijöiden toimenkuvat ja yleisimmät työtehtävät sekä yksityiskohtaisemmat työvaiheet. Perehdytysmateriaalin pituudeksi tuli 25 sivua, ja se sisältää kirjallista osuutta ja havainnollistavia kuvia.

Opinnäytetyölle määritellyt tavoitteet täyttyivät ja ratkaisut tutkimuskysymyksiin löytyivät kirjallisesta perehdytysmateriaalista. Koska työ toteutettiin ennen sesonkityön alkamista, ei materiaalin onnistumista käytännössä päästy arvioimaan. Tämä on kuitenkin tarkoitus tehdä ensimmäisen sesongin jälkeen, jotta materiaali saadaan toimivaksi kausityöntekijöille.

Asiasanat: perehdyttäminen, kausityö, ravintola-ala, tarjoilijat, henkilöstöhallinto

Degree	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Emilia Pylkkänen
Thesis title	Defining job descriptions and composing a familiarisation material for seasonal workers to a restaurant
Commissioned by	Taito Itä-Suomi ry/Kenkävero
Time	May 2022
Pages	31 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Riitta Tuikkanen

ABSTRACT

This functional thesis was executed in Kenkävero restaurant. The commissioner had noticed lack of material and guidance in familiarisation of seasonal workers and wanted to develop it for the next season. Due to a labour shortage in restaurant business young employees are a key factor in seasonal work. Seasonal workers in Kenkävero are mainly underage and often having their first touch working in the field.

The objective of this thesis was to form a new material for the familiarisation of seasonal workers. The material is supposed to support the familiarisation process in the beginning and during daily work. With the help of the new material, it is expected that new seasonal workers are given enough knowledge and instructions to work effectively and safely.

The material and theory for the thesis were collected based on the research questions. They dealt with the following topics: what is the right way to present the material, how to develop the quality of work and customer satisfaction and what kind of familiarisation is the most effective and functional. The theoretical frame of reference focused on the significance of familiarisation, the nature of working life now and in the future, the professional knowledge of the field and the significance of customer service.

The result of this thesis is a material for familiarisation in Kenkävero restaurant that includes instructions for seasonal workers in working front of the house. The total length of the material is 25 pages and it includes both text and pictures.

The objectives of this thesis were achieved. Because the thesis was completed before the next season, it is not possible to determine the success of the material in practice. However, the intention however is to evaluate the success after the first season and to modify the material to meet the demand of the seasonal workers.

Keywords: familiarisation, seasonal work, restaurant sector, waiters, personnel administration

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KOHDEYRITYS JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄ.....	6
2.1	Kenkäveron historia.....	6
2.2	Kenkäveron ravintola.....	7
2.3	Taito Itä-Suomi ry.....	8
2.4	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	9
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	10
2.6	Kehittämiskysymykset.....	10
3	PEREHDYTYS JA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	11
3.1	Perehdytys ja sen tavoite.....	11
3.2	Perehdytyksen suunnittelu.....	12
3.3	Työturvallisuuslaki.....	14
4	TYÖELÄMÄ JA SEN MUUTOKSET.....	14
4.1	Eri sukupolvet työelämässä.....	14
4.2	Nuorten odotukset ja valmiudet työelämään.....	15
4.3	Tulevaisuuden työelämä.....	16
5	AMMATILLINEN PERUSOSAAMINEN.....	18
5.1	Tarjoilijan ammatillinen osaaminen.....	18
5.2	Palvelun määrittely ja asiakaskokemuksen tärkeys.....	20
6	TULOKSET.....	23
6.1	Työn suunnittelu ja työvaiheet.....	23
6.2	Keskustelut ja haastattelut.....	24
6.3	Lopputulokset.....	25
6.4	Konkreettinen hyöty.....	27
7	POHDINTA.....	28
7.1	Työn lopputuloksen arviointi.....	28
7.2	Työn merkitys.....	28

LÄHTEET.....	30
--------------	----

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Perehdytyssuunnitelman sisällysluettelo

1 JOHDANTO

Nykypäivänä ravintola-alalla käytettävät sesonkityöntekijät sekä henkilöstövuokraustoiminta ovat lisääntyneet ja henkilöstö onkin alati vaihtuvaa (Lassander 2019). Tämä luo tarpeen nopealle ja tehokkaalle perehdytykselle, koska sesonkityöntekijä on yhtä tärkeässä osassa luomassa hyvää palvelua kuin yrityksen muutkin työntekijät, ja kunnollinen perehdytys antaa siihen tarvittavat edellytykset.

Sama on tilanne myös yhteistyöyritys Kenkäverossa. Työntekijät vaihtuvat sesonkien mukaan, ja usein uusi työntekijä saapuu keskelle kiirettä ilman aiempaa kokemusta tai ammatillista osaamista. Perehdytyksen tärkeys toimivassa sesonkityössä on äärimmäisen tärkeää, ja sen tulisi olla ajan tasalla. Tämän takia opinnäytetyössä tullaankin ottamaan kehitystyön alaiseksi yrityksen aiempi perehdytys ja luodaan siitä uusi ja ajankohtaisempi kokonaisuus, myös kokonaisuudessaan kirjallisena saatavaksi.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus koostetaan tieteellisen viitekehyksen, työntekijäkeskusteluiden ja -haastatteluiden sekä vanhan materiaalin avulla. Aihe on myös ajankohtainen, koska materiaali tulee itselleni työvälineeksi heti seuraavaan sesonkiin ja sen toimivuutta päästään testaamaan ja kehittämään välittömästi.

2 KOHDEYRITYS JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

2.1 Kenkäveron historia

Kenkäveronniemellä on ollut pitkä matka historiallisesti merkityksellisenä alueena. Kenkäveronniemen pappilan historia ulottuu yli 550 vuoden taakse. Ensimmäinen papin asumus, tiettävästi savupirtti, on rakennettu paikalle 1400-luvun puolivälin paikkeilla. Kenkäveronniemi oli 1800-luvulle saari, jonne pääsi pientä siltaa pitkin. Kenkäveron pappilalla on ollut muiden pappiloiden tapaan merkitys Suomen sivistyshistoriaa, jossa pappilat olivat aikansa henkisen ja aineellisen hyvinvoinnin suunnannäyttäjä ja moni ottikin mallia ja oppia arkeensa pappilan menosta. (Karjalainen 1991, 4–5.)

Kenkäveronniemellä nykypäivänä sijaitseva pappila valmistui vuonna 1869, ja se oli aikansa puuarkkitehtuurin suunnannäyttävä. Pappila oli ja on edelleen Suomen suurin puupappila, jossa rakennusala on noin viisisataa neliötä. Yleisesti muiden pappiloiden keskimääräinen rakennusala on ollut puolta pienempi. (Karjalainen 1991, 6–10.)

Kun Kenkäveron viimeinen kirkkoherra, Reino Niininen, muutti virka-asunoltaan keskustaan vuonna 1969, jäi Kenkävero tyhjilleen. Seuraavan kolmenkymmenen vuoden ajan Kenkävero toimi välillä teollisuuskäytössä, ränsistyi ja joutui ilkeiden kohteeksi. Laina Kujanpään toimintasuunnitelman pohjalta Mikkelin kaupunki, Savo-Karjalan Marttapiiriliitto ja Kotiteollisuusyhdistys aloittivat Kenkäveron uudelleenkehityksen ja pappilarakennuksen restauroinnin 1980-luvun lopulla, ja kesäkuussa vuonna 1990 päärakennus avattiin yleisölle. Kenkäverosta tuli nopeasti Mikkelin keskeinen matkailukohde ja käsi- ja taideteollisuusalan keskus. (Myyryläinen 2008, 56–67.)

Kenkäveron alue on vuosien varrella kehittänyt jatkuvasti toimintaansa alkuperäisten arvojensa mukaisesti, ja tänä päivänä Kenkäveron alueelta löytyykin matkailijalle monenlaista näkemistä ja kokemista vuoden ympäri. Kenkäveron päärakennus toimii kahvilaravintolana. Kenkäveron pihapiiristä löytyvät myös oma leipomo, Kenkäveron Taito Shop myymälä ja Pauliina Rundgrenin keramiikkapaja. Vanhoista aitoista löytyvät kylmät näyttelytilat, navetan alakerrasta kurssitila, rannasta kesäkahvilakäytössä oleva rantapaviljonki sekä joulupukin piilopirtti ja pajarakennukset. Kesällä puutarha puhkeaa kukkaansa satojen lajikkeiden voimin, ja kesäkauden Kenkäverossa viettävät lampaat ja kanat hurmaavat kävijät. (Kenkävero s.a.)

2.2 Kenkäveron ravintola

Kenkäveron ravintola ja kahvila toimivat Kenkäveron päärakennuksessa eli vanhassa pappilassa. Ravintola on auki päivittäin vuoden ympäri ja palvelee niin lounasasiakkaita kuin kahvittelijoitakin. Kenkäveron ravintolassa on puitteet noin 130 hengelle. Kesällä talon kummallakin puolella sijaitsevat terassit tuplaavat asiakaspaikat. Kenkäveron ravintola huokuu vanhaa aikaa ja

historiaa. Ravintolan sisustus on pyritty pitämään aikansa tyyllille uskollisena ja tarinaa pappilan historiasta kerrotaan mielellään. (Kenkävero s.a.)

Kenkäveron ravintolan toiminnassa näky isosti lähiruoka ja oma tuotanto. Ruoat lounaasta juhlapöytiin ovat koostettu lähialueen raaka-aineita hyödyntäen ja sesongin vaihtuvat raaka-aineet huomioiden. Kenkäveron puutarhasta löytyy monipuolisesti erilaisia kasveja, yrtejä ja kukkia, joita käytetään monipuolisesti osana ruoanlaittoa ja koristelua. Kenkäveron kaikki leivät, leivonnaiset ja kuivatutotteet valmistetaan omassa leipomossa, jossa tehdään myös yhteistyötä lähialueen tuottajien kanssa, ja tarjolle saadaankin tuoretta tarjottavaa niin kahvilaan kuin lounaalle. (Kenkävero s.a.)

Pappilaravintolassa järjestetään myös paljon erilaisia perhejuhlia ja yritystilaisuuksia. Ravintolan eri huoneita ja kammareita on mahdollisuus varata yksityiskäyttöön erilaisin lisäpalveluin. Kenkäverossa on suosittua viettää niin syntymäpäiväjuhlia, muistotilaisuuksia kuin yritysten ja yhdistyksien kokouksia ja illallisia. Erilaisia tilaisuuksia varten on tarjolla huolella mietityt, lähiruokateemaa tukevat juhlapöydät, leipurien kokoamat kahvipöydät ja á la carte -kokonaisuudet. (Kenkävero s.a.)

2.3 Taito Itä-Suomi ry

Taito Itä-Suomi ry on osa valtakunnallista käsi- ja taideteollisuusjärjestöä, ja sen toiminnan päätarkoituksena on edistää käsityötä elinkeinona, kulttuurina ja taitona. Tätä tavoitetta toteutetaan yhdistyksessä monin eri tavoin. Sen tärkeimpinä muotoina ovat esimerkiksi kotimaisten käsityötuotteiden myynti, erilaisten näyttelyiden järjestäminen ja erilainen kurssi- ja koulutustoiminta. Sen toimintaan ovat kaikki tervetulleita, niin yksityiset harrastajat kuin käsityöyrittäjät, ja yhdistykseen liittyminen tarjoaa mahdollisuuden osallistua erilaisiin tuotettuihin toimintoihin, tukien samalla suomalaisen käsityön edistämistyötä. (Taito Itä-Suomi s.a.)

Taito Itä-Suomi ry toimii Etelä- ja Pohjois-Savon alueella. Yhdistystoiminnan yksi muoto on käsityötuotteiden myynti, jota toteutetaan Taito Shop -kaupoissa ympäri toiminta-alueetta. Taito Shop -kauppoja löytyy Kuopiosta, Savonlinnasta, Pieksämäeltä, Varkaudesta ja Mikkelistä. Mikkelistä löytyy myös

toimisto ja hallinnolliset tilat, ja tilat sijaitsevat opinnäytetyönkin kohteessa, Kenkäverossa. (Taito Itä-Suomi ry s.a.)

2.4 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytteen toimeksiantaja ja toteutuspaikkana toimii siis Kenkäveron ravintola. Opinnäytteen aihe löytyi hyvinkin luonnollisesti, koska kyseiselle työlle oli selvästi ajankohtaista tarvetta.

Olen itse työskennellyt opinnäytettä tehdessäni muutaman kesän ja talven kausityöntekijänä sekä pienen hetken vakituisena työntekijänä Kenkäverossa, ja perehdytys on jäänyt taka-alalle työssäolon aikana. Tulin töihin ensimmäisenä koronapandemiakesänä 2020, jolloin yhteiskunta eli poikkeusoloissa ja työn saaminen oli keväällä epävarmaa. Kyseinen kesä ja seuraava kesä olivat kuitenkin kotimaan matkailun kannalta erittäin onnistuneet, ja töitä oli tarjolla paljon. Kiireeseen hypättiin jo ensimmäisestä työpäivästä alkaen, ja käytännön asioita opetettiin työn lomassa, kun ehdittiin. Ison osan toimintatavoista oppi työtä tekemällä ja virheiden kautta. Vaikka erikoinen maailmantilanne ymmärrettävästi laittoi systeemin sekaisin, olisi perehdytykseen kaivannut vielä lisäpanosta, jotta työ olisi alusta alkaen sujunut tehokkaammin ja helpommin.

Ravintola-ala kärsii työvoimapulasta, etenkin ammattitaitoisista työntekijöistä, ja koronaviruspandemian myötä tilanne on heikentynyt ennestään (Lith 2021). Tämä tilanne näkyy myös ravintola Kenkäverossa, jossa kausityöntekijöiden merkitys on tärkeässä asemassa. Sesonkityöhön tulevat ovat pääasiassa kaupungin nuoria, joilla ei ole usein koulutusta tai työkokemusta matkailu- ja ravintola-alalta. Työhön perehdyttämisen merkitys onkin hyvin suuri, jotta lyhyt ja vauhdikas sesonki saadaan hoidettua hyvin.

Kyseinen tilanne oli siis ollut jo pitkään tiedossa, mutta asialle ei ollut tehty erityisiä syistä sen isompia korjausliikkeitä. Perehdyttäminen nousi useammassa keskustelussa aiheeksi niin vakihenkilöstön kuin kausityöntekijöidenkin kanssa juttellessa ja asia alkoi kiinnostamaan enemmän. Koska olen nuori aikuinen ja minulla on sesonkityöstä omakohtainen kokemus, olen ymmärtänyt perehdytyksen merkityksen työn onnistumisen ja siinä viihtymisen kannalta.

Kun opinnäytetyö tuli omissa opinnoissani ajankohtaiseksi, koin sen olevan erinomainen tilaisuus luoda uusi pohja perehdytykselle, jonka avulla toimintaa saisi jatkossa kehitettyä paremmin Kenkäverossa. Asia esiteltiin toiminnanjohtaja Anne Ossille, ja hän piti myös asiaa tärkeänä ja opinnäytetyöprojektia hyvänä ideana, joten idea päätettiin laittaa toteutukseen.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on, että opinnäytetyöprosessin päätteeksi toimeksiantoyrityksellä, ravintola Kenkäverolla, on kirjallinen perehdytysmateriaali kausityöntekijöille, minkä avulla heidät perehdytetään työhön. Suunnitelma on valmistuessaan saatavana paperisena sekä sähköisessä muodossa, jossa sitä voidaan myös tilanteen mukaan päivittää vastaamaan paremmin mahdollisesti muuttunutta toimintaa.

Työ rajataan koskemaan kausityöntekijöiden kouluttamista. Lyhyen työssäolajakson vuoksi on tärkeää, että työhön perehdytys on tehokasta ja kokonaisuus toimiva. Myös vakituiset työntekijät käyvät materiaalin läpi, jotta toiminta on yhteneväistä ja toimintatavoista ollaan samaa mieltä. Koska materiaali rajataan koskemaan kausityöntekijöiden päivittäisiä työtehtäviä ravintolassa, materiaaliin ei sisällytetä esimerkiksi esimiestason tai vuorovastaavan päivittäisiä työtehtäviä, jotka ovat osa vakituisen henkilöstön toimenkuvaa.

Tavoitteena on, että kunnollisen perehdytysmateriaalin ja perehdytyksen kautta jokainen sesonkityöntekijä saa tarvittavat työkalut työstä suoriutumiseen turvallisesti ja toimivasti. Kun työ sujuu, näkyy se asiakkaille ammattimaisena toimintana ja työntekijä saa onnistumisen tunteita. Kun työntekijä osaa perustehtävät, on työntekijän helpompi keskittyä erityisesti asiakaspalveluun ja hyvän asiakaskokemuksen tuottamiseen.

2.6 Kehittämiskysymykset

Kehitystyötä varten muodostettiin muutama kysymys, joiden pohjalta konkreettista toteutusta lähdettiin miettimään. Kysymyksien kautta oli tarkoitus herättää pohdintaa, mitkä asiat ovat työssä ja työhön perehdyttämisessä tärkeimpiä ja mille tämän hetken haasteille lähdetään etsimään ratkaisuja opinnäytetyön avulla.

Miten kausityöntekijä koulutetaan työtehtäviin tehokkaasti ja toimivasti? Mitä kaikkea kirjalliseen suunnitelmaan pitää sisällyttää, jotta perehdytys on toimiva ja kattaa kaiken tarpeellisen? Minkälainen toteutustavan pitäisi olla, jotta kausityöntekijä kokee oppivansa sen avulla työtehtäviin?

Miten työnlaatu sekä asiakastyytyväisyys saadaan paremmaksi kehitetyn perehdytysmateriaalin ja -suunnitelman avulla? Miten kirjallinen koulutussuunnitelma on koostettu, jotta kunnollinen työhön perehdytys näkyy myös salin puolella asiakkaille? Työn tarkoituksenahan on asiakkaan palvelupolun laadun varmistaminen osaavalla henkilöstöllä.

Mitä suunnitelmassa pitää huomioida, kun kohteena ovat pääasiassa alalle kouluttautumattomat nuoret? Eli mitä kaikkea suunnitelman pitää sisältää, kun perusoletuksena on, että kokemusta alalta ei juurikaan ole. Perehdytysmateriaalissa huomiota pitää kiinnittää myös siihen, miten tieto on esitetty, jotta myös nuoret ymmärtävät kirjallisen suunnitelman. Tämän lisäksi olisi hyvä tarkastella nuoren sukupolven ominaisuuksia ja työelämäodotuksia, jotta tiedetään, mitä nuoret hakevat ja odottavat ensimmäisiin työpaikkoihin päästessään.

3 PEREHDYTYKSEN JA LAINSÄÄDÄNTÖ

3.1 Perehdytys ja sen tavoite

Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys on erilaisten käytänteiden kokonaisuus, jonka tavoitteena on saada työntekijä hallitsemaan työtehtävänsä ja sopeutumaan työyhteisöön. Työturvallisuuskeskuksen (2021) mukaan perehdytyksen tavoitteena on myös antaa työntekijälle valmiudet työskennellä oikealla ja kaikille turvallisella tavalla. Bolton (2016, 2) kuvailee perehdytyksen olevan sovellettua tietoa toisen osapuolen hyödyksi. Tämän lisäksi myös kaikki kulutushyödykkeet sisältävät tavalla tai toisella palvelua, jolloin asiakaskohtaukset rakentavat vuorovaikutusta yritysten ja asiakkaiden välillä.

Perehdytyksen tavoitteet yrityksissä ovat Eklundin (2018, 27–30) sanoin moniulotteisia. Työturvallisuuslaki (2002/738, §1) määrittelee, miten

työturvallisuudesta tulee työpaikoilla huolehtia ja mitä huomioida täytyy tehdä työn turvallisuuden varmistamiseksi ja mahdollisten riskien välttämiseksi tai pienentämiseksi. Tämän lisäksi perehdytykseen liittyy yleensä johdannollisia ja työhön sitouttavia sekä työn laatua nostavia ulottuvuuksia.

Perehdytys on yksi johtamisen keinoista, ja hyvin suunniteltu perehdytys auttaa yrityksen strategian toteuttamisessa ja kehittämisessä. Perehdytyksen tarkoituksena on työtehtävien hallitseminen, ja perehdytyksen aktiivinen kehittäminen auttaa organisaatiota toimimaan yhtenäisesti kohti toivottua tavoitetta. Perehdytyksellä haetaan myös usein työntekijän sitoutuneisuutta työhön ja työyhteisöön. Sitoutuminen tavoitteena voi sisällöltään vaihdella eri yritysten ja erilaisten työsuhteiden kohdalla, mutta ajatuksena on, että perehdyttämisen avulla työntekijä sitoutuu toimimaan työtehtävissä ja kehittämään työpanostaan sekä viihtymään työympäristössä, jolloin työn jälki pysyy hyvänä. (Eklund 2018.)

3.2 Perehdytyksen suunnittelu

Työturvallisuuskeskuksen (2021) määrittelemänä perehdyttämisen piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät, vuokratyöntekijät ja kausityöntekijät työn luonteesta tai kestosta riippumatta. Jokainen työntekijä on oikeutettu saamaan perehdytystä ja työhönopastusta turvallisen ja oikeaoppisen työsuorituksen hallitsemiseksi.

Kun perehdytystä suunnitellaan, on tärkeä huomioida perehdytyksen kohde-ryhmä, työsuhteen pituus sekä työtehtävä, johon perehdytetään. On myös huomioitava, että jokainen yritys on erilainen, minkä takia perehdytystä suunnitellessa tulee huomioida yritysten yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet.

Perehdyttämiseen ja sen suunnitteluun vaikuttavat merkittävästi perehdytettävän henkilön taustatiedot. Joki (2021) mainitsee, että henkilön aiempi ammatillinen osaaminen ja koulutus, työkokemus sekä ikä luovat isoja eroja perehdytettävien ihmisten välillä. Lähtökohtaisesti vanhempi ja työelämässä pidempään mukana ollut henkilö on päässyt kokemaan erilaisia työtehtäviä ja työelämän prosesseja, joten perehdytys usein sujuu nopeammin, koska henkilö

pystyy omantoimisemmin omaksumaan uuden työtehtävän osana tutumpia perusasioita.

Nuoret henkilöt, jotka ovat kohdeyritys Kenkäveron pääasiallisia kausityöntekijöitä, omaavat usein vähemmän ammattiosaamista ja kokemusta työelämästä, joten perehdytyksessä täytyy usein huomioida myös työtehtävälle tai alalle ominaiset perusasiat, joiden avulla tulevaa työtehtävää aletaan rakentaa ja siten perehdytykseen voi mennä enemmän aikaa ja resursseja. Kun erilaiset taustat otetaan perehdytyksen suunnittelussa huomioon, saadaan luotua mahdollisimman tehokkaita ja onnistuneita perehdytysjaksoja niin uudelle työntekijälle kuin työnantajalle. (Joki 2021, 86.)

Perehdytys prosessina mielletään usein perehdytysmateriaalin ja -suunnitelman kasaamisena sekä itse perehdytyksenä uudelle tekijälle. Tärkeä osa perehdytysprosessia on kuitenkin myös perehdyttämisen jälkeinen aika ja perehdytyksen tehokkuuden seuranta. Tätä voidaan toteuttaa sopimalla aika, jolloin perehdytettävän on mahdollista tuoda esille omia ajatuksiaan perehdytyksen toteutumisesta ja mahdollisesta lisätuen tarpeesta. Näin varmistetaan, että perehdytysohjelma tukee työtehtävän aloitusta ja siinä suoriutumista. Jos ohjelmassa havaitaan puutteita joko perehdyttäjän tai perehdytettävän puolelta, voidaan keskustelun pohjalta luoda muutoksia perehdytysohjelmaan, jotta se olisi mahdollisimman ideaali tarkoitukseensa. (Joki 2021, 95.)

Kerran hyvin tehty perehdytys suunnitelma ei myöskään takaa sitä, että se pysyy yhtä hyvänä jatkossakin. Alati muuttuva työelämä ja työtehtävät pakottavat päivittämään perehdytysohjelmaa aktiivisesti, jotta perehdyttäminen pysyy jatkossakin tehokkaana ja uudet sekä vanhat tekijät pystyvät suoriutumaan työtehtävistään turvallisesti ja tehokkaasti.

Hyvin suunnitellulla perehdytyksellä on iso merkitys työntekijöiden hyvinvointiin sekä työmotivaatioon ja siten työyhteisöön sitoutumiseen. Suunnitelmallinen perehdytys parantaa parhaillaan työn tuottavuutta ja tehokkuutta sekä antaa mahdollisuuden kehittää perehdytystä tasalaatuisesti alati muuttuvassa työelämässä. (Eklund 2018, 31.)

3.3 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaissa (§1) ilmoitetaan, että lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, jotta turvataan ja ylläpidetään työntekijöiden työkykyä. Lain on tarkoitus myös auttaa ennaltaehkäisemään ja torjumaan työtaturmia sekä työympäristöstä johtuvia fyysisiä tai henkisiä terveystahaittoja.

Työturvallisuuslaki (§1) ohjeistaa huomioimaan työn suunnittelussa työntekijän fyysiset ja henkiset edellytykset suorittaa työtä, jotta työstä ei aiheutu turvallisuudelle tai terveydelle haittaa. Työnantajalta edellytetään antamaan työntekijälle riittävät tiedot kyseisistä edellytyksistä ja huomioimaan työntekijät ammatillinen osaaminen työhön perehdytettäessä.

Työntekijä täytyy perehdyttää työhön, työolosuhteisiin sekä työmenetelmiin riittävästi siten, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään turvallisesti saamansa perehdytyksen ja ammattitaitonsa pohjalta. Työssä ilmenevien riskien välttämiseksi annetaan koulutusta. Työntekijälle annettua perehdytystä voidaan täydentää ja ajankohtaistaa tarvittaessa ja työntekijä tulee aina perehdyttää uudelleen ennen uuden työn alkaessa tai työtehtävien muuttuessa. (Työturvallisuuslaki §2.)

4 TYÖELÄMÄ JA SEN MUUTOKSET

4.1 Eri sukupolvet työelämässä

Nykypäivän työelämässä kohtaavat monet eri sukupolvet, joiden yksilölliset sukupolvikokemukset ovat kasvattaneet kustakin sukupolvesta erilaisen näkökulman ja lähestymistavan työelämään. Käydään yleisesti läpi eri aloilla työelämässä toimivat sukupolvet ja heidän asenteensa ja kokemuksensa työelämää kohtaan.

Suuret ikäluokat kasvoivat sotien jälkeen ja heidän nuoruudessaan vaikutti vahvasti sodan jälkeinen toivo ja roima elintason kohoaminen. Hyvinvointiyhteiskunnan muodostuessa yksilöllä oli enemmän resursseja itselleen käytössä ja siten ihmiset pystyivät toteuttamaan haluamiansa asioita ja elintapaa sen sijaan, mihin resurssit hädin tuskin riittivät. Työntekijöinä suurta ikäluokkaa kuvaillaan lojaaleiksi työnantajilleen, ja pitkä työura samassa yhteisössä oli

tavoiteltua ja yleistä. Koulutustasoltaan ja teknisiltä taidoiltaan usein nuoremilta sukupolvilta heikommaksi jäävät suuret ikäluokat ovat kuitenkin sosiaalisesti taidokkaita ja työmoraaliltaan vakuuttavia. (Mellanen & Mellanen 2020.)

X-sukupolvi käsittää vuosien 1960–1980 välillä syntyneet, jotka ovat edeltävää sukupolvea monikerroksellisempi. Lama-aika, globalisaation haasteet ja yhteiskunnan rakennemuutokset loivat sukupolvelle Mellanen ja Mellanen (2020) mukaan pessimististä maailmankuvaa ja luottamuspulaa tulevaisuuteen. Tämän myötä suurten ikäluokkien perinteiset arvo hiipuivat ja vastapainoksi alkoi kehittyä monipuolisemmat vaihtoehdot suorittaa ja edetä työuralla sekä sitoutuvampi, käytännönläheisempi ja yksilöitä huomioivampi tapa johtaa.

Suurten ikäluokkien sekä X-sukupolven eläköityessä Y-sukupolvi on alkanut määrällisesti hallitsemaan työmarkkinoita. Y-sukupolvea kuvaillaan usein diginatiiveiksi, koska digitaalinen kehitys ja digitaaliset verkostot ovat olleet oleellisesti mukana kasvussa ja kehityksessä. Y-sukupolvelle tyypillinen piirre työelämässä on halu toteuttaa itseään työn kautta ja siten työn tulisi lähtökohtaisesti olla merkityksellistä, mielekästä ja motivoivaa. Millenniaalit ovat siis kunnianhimoisia ja tavoitekeskeisiä työelämässä, mutta he ovat myös valmiita tekemään töitä haluamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi. (Mellanen & Mellanen 2020.)

4.2 Nuorten odotukset ja valmiudet työelämään

Z-sukupolvi, eli noin vuoden 1996 jälkeen syntyneet, alkavat siirtyä työelämään ja kysymykseksi nouseekin: minkälaisia piirteitä kyseisen sukupolven työelämäkokemukseen muodostuu? Z-sukupolvi jatkaa digitalisaation edelleen huimaa kasvukehitystä, ja sosiaalisen median tärkeys arjessa on suuri.

Singhin (2019 62–64) tekemässä tutkimuksessa työhyvinvointi ja työn mielekkyys nousevat esiin, kun nuorilta kysyttiin odotuksia työelämästä. Samaan aikaan he ovat myös valmiita ottamaan vastuuta ja altistumaan hektisyydelle. Tämänhetkisessä valossa Z-sukupolvi siis myötäilee edellistä Y-sukupolvea. Työelämässä vastuunkanto ja uran kehitysmahdollisuudet kiinnostavat ja mielekkään työn eteen ollaan valmiita uurastamaan.

Tapscottin (2010, 90) mukaan uusi sukupolvi on suorituskeskeinen ja on valmis joustamaan, jos mielekästä ja haastavaa työtä riittää. Työpaikan vaihtaminen voi kuitenkin myös tapahtua hyvinkin matalalla kynnyksellä, mikäli toisesta työpaikasta on mahdollista saada vielä enemmän itseään haastavia työtehtäviä sekä joustavuutta niin työhön kuin arkeen. Digitalisaation myötä koulussa itsenäinen työskentely ja etätöskentely ovat luoneet nuorille työmuodon, jossa ei olla riippuvaisia tietyistä paikasta ja ajasta, mikä luo oman odotuksensa myös tulevaisuuden työpaikalle ja työtehtäviin.

4.3 Tulevaisuuden työelämä

Koronapandemia on muuttanut monia yhteiskunnan rakenteita väliaikaisesti ja osin myös pysyvästi. Kallonen ja Kuhmonen (2021, 15) kertovat, että työtekoikkana ei tulevaisuudessa ole välttämättä enää se oma konttori, sillä työtä on mahdollista tehdä kotona, kahvilassa tai matkaillessa. Koska työ on ollut ja tulee olemaan itseohjautuvampaa, kun työtuloksia ei voida samalla tavalla seurata kuin vaikka toimisto-oloissa, laadukkaasta lopputuloksesta on tullut työhön käytettyä aikaa tärkeämpää.

Ihmiset ovat pandemian myötä myös enemmän tietoisia valinnoistaan sekä työympäristön vaikutuksesta omaan hyvinvointiin, ja tulevaisuuden työelämässä hyvinvoinnin saavuttamiseksi ollaan valmiita tekemään kompromisseja. Ravintola-alalla työntekijä on asiakaspalvelija ja palveluita tuotetaan pääasiallisesti olemalla läsnä tilanteessa asiakkaan kanssa. Tällöin korostuvat työympäristön ja -yhteisön viihtyisyys ja niiden vaikutus omaan hyvinvointiin.

Ravintola-alan tulevaisuudesta nousee esiin erityisesti digitalisaatio, ilmastonmuutoksen tuomat haasteet sekä personoidut asiakaskohtaukset. Tuomen (2020) mukaan digitalisaation tuomat operatiiviset muutokset, esimerkiksi työtehtävissä käytettävät robotit ja automatisaatio, tuovat työelämään ja työtapoihin ison muutoksen tulevaisuudessa. Myös palvelukokemuksen ja palvelupolun kehittäminen yhdessä digitaalisin keinoin auttavat yrityksiä selviämään tulevasta ja kohdentamaan palveluita paremmin koko ajan teknologistuvalle yhteiskunnalle.

Ilmastonmuutos vaikuttaa tulevaisuuden työelämään paljon. Eri aloilla pyritään aktiivisesti hiilineutraaliksi ja kehittämään sellaisia kestävästä kehityksen metodeja, jotka säilyttävät luonnon monimuotoisuutta samalla luoden kestäviä palveluita ja hyödykkeitä. Tulevaisuudessa kestävyys halutaan panostaa enemmän myös ruokatuotannon eri vaiheissa. Ravintolassa merkittävimpiä toimenpiteinä ja mahdollisuuksina tällä hetkellä ovat esimerkiksi raaka-aineiden hankinta vastuullisilta tuottajilta, ruokatarjonnan kasvispainotteisuuden lisääminen sekä ruokahävikin määrään huomion kiinnittäminen ja ratkaisujen etsiminen. (Miettinen 2019, 2–7.)

Kenkävero on ollut ympäristötietoinen ja huomioinut kestävyys toiminnassaan jo pitkään. 1990-luvulla jätteenkäsittelyä varten tehtiin suunnitelma ja Kenkävero kannusi myös kotona jätteiden kierrätykseen. Myös Kenkäveron yli 400 lajikkeen luomupuutarha lisäsi kävijöiden kasvitietoutta ja omavaraisuutta. Kotimaisten raaka-aineiden ympäristöystävällisyys käsi- ja taideteollisuuden tuotteiden valmistuksessa oli myös tärkeä arvo aikanaan. (Myyryläinen 2008, 66.) Nykyään Kenkävero jatkaa arvolinjaansa, esimerkiksi ylläpitämällä Green Key -ympäristösertifikaattia, joka on suunnattu matkailualan yrityksille. Sertifikaatin saanut yritys sitoutuu esimerkiksi ympäristötietouden kasvattamiseen yrityksessä, suosimaan toimintamuotoja, jotka pienentävät yrityksen ympäristörasitusta sekä tehostamaan energian- ja vedenkäyttöä. Sertifikaatti viestii asiakkaalle, että yritys edistää kestävästä matkailua ja on ympäristövastuullinen toimija. (Going Green Oy, 2022.)

Palvelukokemuksen räätälöinti ja asiakkaalle optimointi on tulevaisuudessa elintärkeää asiakasvirran ylläpitämiseksi. Palveluiden kuluttaminen kasvaa koko ajan ja asiakas hyödyntää kymmeniä eri palveluja päivän aikana. Myös ruokapalveluiden käyttö lisääntyy ja yrityksen täytyy kehittää palvelupolku saumattomaksi, jotta asiakkaan on helppo huomata ja kuluttaa palvelua kaikkien muiden mahdollisuuksien joukosta. Osana digitalisaatiota erilainen datankeruu ja sen analysointi ovat kasvava osa palveluiden kehittämistä ja optimoimista. (Tuomi 2020.)

5 AMMATILLINEN PERUSOSAAMINEN

Ravintola- ja cateringalan perustutkinnon suorittaneet osaavat e-Perusteiden virallisten suositusten mukaan toimia ruoanvalmistuksen tai asiakaspalvelun suunnittelu-, toteuttamis- ja myyntitehtävissä, hyödyntää ammattisanastoa ja kulttuurien tuntemusta sekä toimia myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti, kannattavasti ja vastuullisesti. Lisäksi tarjoilijapuoleen erikoistunut osaa ”esitellä, myydä ja tarjoilla ruokia ja juomia”. (e-Perusteet 2017.)

Kenkäveroon kesätöihin tulevat sesonkityöntekijät ovat henkilöprofiiltaan usein alaikäisiä tai täysi-ikäisyyden kynnyksellä olevia, ilman alan ammatillista koulutusta tai työkokemusta vailla olevia nuoria ihmisiä. Monelle nuorelle työ on usein ensikosketus tarjoilijan ammattiin ja ravintolatyöskentelyyn. Koska alan ammatillista osaamista ei juurikaan ole, on työpaikan työhön perehdytys ja alaan ja ammattiin perehdytys ensisijaisen tärkeää, jotta sesonkityöntekijät saavat hyvät valmiudet työskennellä yrityksessä.

Koska koko ammatillisen osaamisen teoriaa ei pysty eikä ole tarkoituskaan opettaa, on tärkeä etsiä ne teorian tärkeät pisteet, jotka ovat työn suoriutumisen kannalta olennaisia.

5.1 Tarjoilijan ammatillinen osaaminen

Tarjoilijan työ onnistuneesti ja turvallisesti vaatii perehtyneisyyttä kyseisen ammatin perusteisiin. Perehdytyksessä tulisi siis käydä myös joitain tarjoilijan ammattiosaamisen alkeita, jotta työtä voidaan tehdä myös vähemmällä kokemuksella turvallisesti.

Tarjoilijan työ on fyysisesti raskasta, sillä kädet kannattelevat painavia astioita ja työssä seisotaan lähtökohtaisesti koko vuoron ajan. Koska kädet ovat ison paineen alaisena astioita ja muita tavaroita kannellessa, on tärkeä osata kantella tavaroita ergonomisesti ja turvallisesti.

Sekä ruoan tarjoilu että likaisten astioiden kerääminen voidaan hoitaa pelkkien käsien avulla tai tarjotinta käyttäen. Oikeanlaiset käsittelytekniikat varmistavat kantamisen turvallisuuden sekä ammattimaisen työotteen. Lautasten käsittely pöytiintarjoilusta pois keräämiseen ovat iso osa tarjoilijan ammattitaitoa sekä

asiakkaan ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta. Kun tarjoilija osaa perusteet, se antaa tarjoilijasta ammattimaisen vaikutelman (Kaikkonen ym. 2016, 338.)

Lautasten kaksi eri kantotapaa, leveä sekä kapea kantotapa vasenta kättä käyttäen, ovat tarpeelliset harjoitella ja hallita työssä, jotta tarjoilu on sujuvaa. Leveässä kantotavassa peukalo asetetaan lautasen päälle ja etusormi tukee lautasta alapuolelta. Toinen lautanen laitetaan ensimmäisen lautasen alle etusormea vasten muiden sormien tukiessa alta. Kolmannen lautasen voi asettaa ranteen ja kyynärvarren väliin. (Kaikkonen ym. 2016, 338.)

Kapeassa kantotavassa, joka on kohdeyrityksessä useammin käytetty, ensimmäinen lautanen asetetaan peukalon ja pikkusormen väliin muiden sormien tukiessa lautasen alapuolelta. Toinen lautanen asetetaan ranteen päälle peukalon ja pikkusormen tukemana. Kolmannen lautasen voi asettaa kyynärvarren päälle. Kapeaa kantotapaa käytetään myös lautasia ja aterimia kerätessä, jossa ensimmäiseen lautaseen kerätään aterimet ristikkäin ja likaiset lautaset kootaan toisen lautasen päälle (Kaikkonen ym. 2016, 338.)

Kokemattoman kausityöntekijän on helppo lähteä harjoittelemaan tekniikoita kahden lautasen kanssa kolmannen ollessa toisessa kädessä. Lounasravintolassa tarjoilutapa on hyvä hallita, mutta esimerkiksi neljän lautasen kannattelu vaatii kokemusta ja harjoittelua, jota ei kiireisen sesongin aikana kerkeä tai edes kannata opetella. Tällöin on tärkeää, että tarjoilu on mitoitettu työntekijän oman taitotason mukaan, jotta tarjoilu hoituu turvallisesti ja mallikkaasti.

Tarjotin on tarjoilijan apuna niin puhtaita kuin likaisia astioita siirrellessä. Kohdeyrityksessä tarjoilijoiden käytössä olevat kitkapintatarjottimet pitävät tarjottimella kuljetettavat astiat vakaina ja paikoillaan, mikä helpottaa erilaisten astioiden kantamista. Tarjottimen oikeanlainen käsittely estää tarjottimen tärisyttämistä ja käden liikarastitusta. Tarjotinta pitelevän käden kyynärpäähän tulisi olla 90 asteen kulmassa ja ranteen suorana, olkapään rentona sekä käden tulisi pitää irti vartalosta (Kaikkonen ym. 2016, 339.)

Myös oikeaoppinen tarjottimen täyttäminen ja purkaminen helpottavat tarjottimen käyttöä apuvälineenä. Kun tekniikka on hallussa, painavammankin

tarjottimen käyttö näyttää luonteelta ja toinen käsi jää vapaaksi esimerkiksi astioiden siirtelyä varten. Kenkäverossa on käytössä perinteiset kitkatarjottimet, joiden kanssa on helppoa kuljettaa erilaisia astioita, ja ne soveltuvat niin tarjoiluun kuin astioiden poiskeräämiseen.

Kohdeyrityksessä käytettyjä pöytäkatteita on monenlaisia riippuen tilaisuuden luonteesta. Yleisimmät pöytäkatteet ovat lounaskate, kahvikatteet sekä juhla-
katteet. Katteessa on monta erilaista liikkuvaa osaa, jotka vaihtelevat katettavan tilaisuuden luonteen mukaan. Etenkin á la carte -ravintoloissa ja erilaisissa tilaisuuksissa kate kuuluu palveluun, ja se kertoo ruokailun luonteesta ja luo tunnelmaa.

Katteen merkitys vaihtelee tilanteen luonteen mukaan. Arkilounaan kate on usein hyvin yksinkertainen, kun taas juhlissa esimerkiksi monet ruokalajit ja juomavaihtoehdot lisäävät katteen osien määrää ja astiat tulee osaa sijoittaa oikein, jotta asiakkaat tietävät, miten toimia ruokailun aikana. Peruskatteessa keskellä olevan lautasen vasemmalla puolella on haarukka, vasemmalla veitsi ja yläpuolella lasi. (Ruokatieto 2021.)

Ruokalajien lisääntyessä aterimet muodostavat rivistön, jota lähdetään käyttämään ulkoreunasta kohti lautasen keskusta. Myös jälkiruoka huomioidaan katteessa lisäämällä lautasen yläreunaan jälkiruoka-aterimet. Juomalasien määrän ja muodon määrittelevät ruokailun aikana nautitut juomat. Myös leipälautanen ja -veitsi voidaan lisätä katteen vasemmalle puolelle. Lautasliina ja sen sijoittelu ja asettelu sekä erilaiset koristeet määräytyvät tilaisuuden luonteen mukaisesti.

5.2 Palvelun määrittely ja asiakaskokemuksen tärkeys

Palvelulle on monia eri määritelmiä. Valvio (2010, 45–55) kuvailee palvelua ainakin osittain aineettomaksi, joka koostuu erilaisista toimintasarjoista muodostaen palvelupolun. Palvelut myös kulutetaan samaan aikaan kuin ne tuotetaan ja asiakas osallistuukin myös palvelutapahtuman tuottamiseen.

Tuulaniemi (2011, 59) kiteyttää palvelun määritelmän sisältävän seuraavat neljä asiaa: palvelu ratkaisee jonkin asiakkaan ongelman, palvelu on prosessi,

palvelu koetaan, mutta ei omisteta ja merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelut ovat välttämättömiä ja ihmisten tarve erilaisilla palvelukokonaisuuksille kasvaa ja kehittyy jatkuvasti (Tuulaniemi 2011, 18.)

Kokonaisvaltainen asiakaskokemus määrittelee sen, minkälainen tunne asiakkaalle yrityksestä ja palvelusta jää ja palaako asiakas palveluihin uudestaan. Ahvenainen ym. (2017, 33) mukaan asiakaskokemus koostuu kolmesta kokonaisuudesta: digitaalisesta, fyysisestä ja tiedostamattomasta kohtaamisesta. Digitaalinen kokemus syntyy digitaalisessa ympäristössä asiakkaan itsenäisen tiedonhaun kautta, esimerkiksi nettisivuja tai sosiaalisen median kanavia katsellessa. Tiedostamaton tunnekokemus koostuu olettamuksista, mielikuvista, arvosteluista, mainonnasta ja kaikesta muusta, minkä perusteella asiakas tiedostamattaan koostaa yrityksestä ja palveluista tietyn kuvan.

Kenkäveron sesonkityöntekijöiden kannalta fyysinen kohtaaminen on se tärkein väylä, jota kautta päästään kohtaamaan asiakkaita ja luomaan toteutuneen palvelun kautta yrityksen brändiä. Sesonkityöntekijöille on siis tällä osa-alueella iso vastuu, koska työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen määrittelee pitkälti asiakkaan mielipiteen yrityksestä. Hyvä asiakaskohtaaminen jättää asiakkaalle positiivisen kuvan yrityksestä ja palvelusta ja saa parhaimmillaan asiakkaan palaamaan palvelun äärelle uudestaan. Pahimmillaan huono asiakaskokemus jättää niin huonon maun asiakkaan suuhun, että kokemus jaetaan esimerkiksi sosiaaliseen mediaan ja asiakas alkaa boikotoimaan yritystä.

Sesonkityöntekijän on tärkeä tiedostaa asiakaspalvelun iso merkitys työsuorituksessa. Onnistuneiden asiakaspalvelukokemusten tueksi on perehdytyksessä hyvä huomioida prosessia tukevat toiminnot ja antaa työntekijöille keinoja suoritua tilanteesta ammattimaisesti ja asiakas huomioiden.

Tuulaniemen (2011, 71) kirjoittamana asiakasymmärrys on yritysten ymmärrys siitä, miten heidän asiakkaansa elävät ja toimivat, minkälaiset motiivit, arvot, tarpeet ja odotukset heillä on ja miten se vaikuttaa ja näkyy asiakkaan ostopäätöksessä ja odotuksissa palvelua kohtaan. Koska palvelu ei ole aineellinen ja tyydytys ei tule materiasta, asiakkaalle palvelun tuoma arvo on syy palveluiden kuluttamiseen. Sesonkityöntekijän onkin tärkeää paneutua työpaikkansa toimintatapoihin ja arvomaailmaan sekä tutustua merkittäviin

asiakassegmentteihin, jotka kuluttavat yrityksen palveluita. Kun taustatieto on hallussa ja ymmärretään asiakkaan odotukset, on asiakkaiden kohtaaminen ja asiakaspalvelutilanteet tavoitteellisempia ja paremmin asiakkaalle kohdennettuja.

Yksi työkalu asiakaskohtaamisen eri askelten hahmottamiseen on Ahvenaisen ym. (2017, 62) kehittämä, kohteliaan kohtaamisen kasitaulu. Samaa kaavaa voi hyödyntää erilaisiin asiakaskohtaamisiin ja perusrunkoa seuraamalla on mahdollista ylläpitää palvelun minimistandardi. Ahvenaisen ym. (2017, 62) mukaan standardit ovat:

”1. Huomioi

Huomaa asiakas heti ja tervehdi esimerkiksi hymyllä, nyökkäyksellä tai sanallisella tervehdyksellä.

2. Kohtaa

Syvenny palvelutilanteeseen tervehtimällä ja näytä, että olet palvelemissa juuri kyseistä asiakasta yksilöllisesti.

3. Kysy

Kysy kohtaamisen yhteydessä, minkälaisen palvelun tai tuotteen tarpeessa asiakas on.

4. Kuuntele

Kuuntele vastaus ja ohjaa asiakas halutun palvelun pariin tai auta häntä kysymysten perusteella ohjautumaan sopivan palvelun pariin.

5. Ehdota

Jos asiakas on epävarma, voi hänelle ehdottaa erilaisia vaihtoehtoja. Vaikka asiakas olisikin varma palvelustaan tai tuotteestaan, voi hänelle hyvällä maulla ehdottaa palvelua tai tuotetta tukevia oheistoimintoja, joka näyttää asiakaspalvelijan olevan kiinnostunut juuri kyseisestä asiakaspalvelutilanteesta.

6. Varmista

Varmista, mihin lopputulokseen asiakas päätyy, eli haluaako hän esimerkiksi oheistoimintoja palvelutilanteeseen tai tuotteeseen.

7. Vahvista

Vahvistetaan asiakkaan haluama palvelu tai tilaus, jotta väärinkäsityksiä ei synny ja asiakkaalla on vielä mahdollisuus vahvistaa tai korjata haluamansa palvelun sisältö tai tuote.

8. Kiitä

Kiitä asiakasta ja jätä asiakkaalle siten hyvä tunne palvelutilanteesta. Kiitoksen ei tarvitse olla virallinen ja jäykkä, vaan sen voi muokata tilanteeseen ja omaan luonteeseen sopivaksi, jotta se tuntuisi luonnolliselta ja aidolta.”

6 TULOKSET

6.1 Työn suunnittelu ja työvaiheet

Kenkäverossa kausityöntekijöiden perehdytys on ollut pitkälti suullista ja konkreettisen työn kautta opittua. Kirjallista materiaalia löytyi myös, mikä otettiin mukaan uutta perehdytysmateriaalia kootessa. Aikaisempaa, löydettävissä olevaa kirjallista materiaalia olivat aloittavan ja lopettavan vuoron tehtävien listaus, muutama eri kassatoimintoon liittyvät kuvalliset ohjeet sekä erilaisten maksutoimintojen ja ateriatujen käyttäminen ravintolassa. Kirjallinen materiaali opinnäytetyön tuotokseen koostettiin aikaisemman materiaalin sekä haastattelujen perusteella.

Materiaalia alettiin koota yhteen toiminnanjohtaja Anne Ossin (2021) kanssa käydyn keskustelun perusteella, jonka aikana listattiin ravintolassa olevat päätoimenkuvat sekä tärkeimmät työtehtävät. Muissa keskusteluissa esiin nousseet asiat, vanha kirjallinen materiaali, työkokemus ja opinnäytetyön teoria-pohja loivat rakenteen uudelle kirjalliselle materiaalille ja sen sisältöluettelolle.

Perehdytysmateriaalin tavoitteena oli kouluttaa kausityöntekijä työtehtäviin tehokkaasti ja toimivasti. Tämä huomioitiin materiaalin yksinkertaisena ilmeenä. Nopeasti tarkasteltava teksti ja havainnekuvat auttavat materiaalin lukua myös kiireessä, ja materiaalin seurattavuutta on pyritty helpottamaan kirjaamalla ylös toimintojen kaikki vaiheet.

Tuulaniemen (2011, 71) mukaan asiakasymmärrys on tärkeä osa palvelun tuottamista. Materiaaliin tulisi siis kehittää myös osio asiakaspalvelulle, johon on koottu asiakaspalvelun perusteet. Tärkeää on myös ilmaista, minkälaisia asiakkaita Kenkäverossa käy ja minkälaiset arvot ja motiivit ohjailevat asiakkaita ostamaan palveluita sekä miten työntekijänä tähän voi positiivisesti vaikuttaa. Kun asiakaspalvelun perusteet ovat kunnossa, saadaan lyhyen työsuhteen ja kiireisen sesongin aikana luotua toivottuja asiakaskohtaamisia.

Materiaalia koostettaessa piti huomioida kohderyhmä eli sesongeissa työskentelevät, pääasiassa alalle kouluttautumattomat nuoret. Materiaalin kirjallinen ohjeisuus on pyritty kirjoittamaan mahdollisimman selvästi ja yksinkertaisesti sekä mahdolliset lyhenteet tai ammattisanat on selitetty. Tekstistä löytyy

myös ammattiosaamiseen liittyviä kohtia, joissa neuvotaan muutamia tarjoilemisen ja ravintolassa työskentelyn perusteita.

Materiaalia alettiin koota heti opinnäytetyöprosessin alettua, ja tasalaatuinen kehittämistyö saatiin valmiiksi yhdessä opinnäytetyöraportin kanssa. Tämän jälkeen materiaali lähetettiin vielä arviointiin kohdeyritys Kenkäveroon, jonka palautteen mukaan ja yhdessä itsearviointin kanssa työn onnistumista ja kehityskohteita voitiin arvioida.

6.2 Keskustelut ja haastattelut

Opinnäytetyötä aloittaessa oli tarkoitus, että järjestämme yhdessä vakituisen salihenkilökunnan kanssa kehityspäivän, jonka aikana materiaalia saadaan koottua monesta perspektiivistä, vanhasta mallista ja uusista ideoista. Henkilöstömuutosten myötä tästä ideasta jouduttiin kuitenkin luopumaan. Sen sijaan salihenkilöstön kanssa on käyty koko opinnäytetyöprosessin aikana paljon keskusteluita ja epävirallisia aivoriihiä, joista on tehty muistiinpanoja ja joissa on selvitetty perehdytyksen tilaa ja mahdollisia parannuskohteita.

Kehittämistehtävää varten koostettiin myös teemahaastattelu kausityöntekijöille, jotta nähtäisiin mitä nykyiset kausityöntekijät ovat mieltä perehdytyksen tilasta ja miten he haluaisivat perehdytyksen toteutettavan. Vallin (2018) kuvailemana teemahaastattelu on tapa kerätä laadullista aineistoa. Teemahaastattelussa aiheet ovat valmiiksi määriteltä, mutta haastattelun kulku ei ole tarkkaan määriteltä. Haastateltavalle annetaan tietyt painotukset aiheista, jotta haluttu tieto saadaan esille, mutta tämän lisäksi tietoa voi kerätä enemmänkin esimerkiksi haastateltavan aktiivisuuden tai haastattelun ilmapiirin takia, jolloin haastattelutilanteiden lopputulemat voivatkin olla samoilla kysymyksillä hyvin erilaisia.

Kehittämistehtävää varten luotiin teemahaastattelurunko, jonka avulla kartoitettiin kausityöntekijöiden kokemuksia aikaisemman perehdytyksen onnistumisesta ja mahdollisista toiveista ja odotuksista. Haastattelu toteutettiin prosessin helpottamiseksi sähköpostiviestein, jolloin kynnyks vastata on matalampi. Haastateltaville ilmoitettiin, että tulokset käsitellään anonyymina ja vastaukset ovat osaltaan auttamassa uuden perehdytysmateriaalin kokoamisessa.

Vastauksia haastatteluun tuli yksi, jota vastauskokonaisuutta lähdemme tutki-
maan.

Kausityöntekijöinä toimiville tarjoilijoille tehtiin haastattelurunko, joka lähetettiin haastateltaville sähköpostilla. Haastattelun vastauksissa ilmeni, että perehdytys nähdään työnkuvan läpikäymisenä yhdessä perehdytyksestä vastaavan kanssa, ja läpikäynti tapahtuu ennen konkreettisen työn aloittamista ja aloituksen aikana. Haastateltava kokee saaneensa riittävän perehdytyksen, joka toteutettiin konkreettisesti yhdessä työtehtäviä tekemällä. (Liite 1.)

”Kesän kova tahti tulee monelle varmasti yllätyksenä ja vaatii joka tapauksessa totuttelua, mutta se sujuisi ehkä paremmin, jos "perusteet" olisivat hallussa.” (Anonyymi 2022).

Kenkäverossa perehdytyksen haasteena nähtiin olevan kesäsesongin hektisyys ja yllättävät tilanteet. Perehdytykseen toivottiin käytettävän tarpeeksi myös kokeilu- ja havainnointiaikaa, jotta työhön pääsisi kunnolla kiinni ennen kiireen alkua. Esille nostettiin myös kausityöntekijöiden kokemattomuus ja se, kuinka perehdytyksessä tämä tulisi ottaa huomioon esimerkiksi asiakaspalvelutilanteisiin ohjeistamalla. Kausityöntekijän tulisi olla tietoinen yrityksen palvelutarjonnasta, ja tämän kokonaisuuden haltuun ottamiseksi kaivattiin keinoja. (Liite 1.)

Haastattelun vastaukset olivat pitkälti linjassa aiheen ympärillä esitettyihin ajatuksiin ja mielipiteisiin, mutta konkreettisesti vakiinnutti nämä ajatukset. Keskusteluiden ja haastattelun pohjalta materiaalia alettiin koota myös kohderyhmän mielipide huomioon ottaen. (Liite 1.)

6.3 Lopputulos

Opinnäytteen toiminnallisen kehittämistyön lopputuloksena on kirjallinen perehdytysmateriaali, joka sisältää toimenkuvat ja perehdytyksen Kenkäveron kausityöntekijöille. Perehdytysmateriaali on koottu tiedostolle, ja sen pituus on yhteensä 25 sivua. Materiaali sisältää tekstiä sekä havainnekuvia.

Aineiston salassapidon vuoksi opinnäytetyössä esitellään perehdytysmateriaalin sisällysluettelon otsikot ja niiden sisällöt lyhyesti avattuna (Liite 2).

Ensimmäisessä osassa on esitelty Kenkävero alueena. Kuvaan merkityillä numeroilla havainnollistetaan alueen eri rakennuksia ja elementtejä. Asiakkaat kyselevät paljon alueen kohteista, joten on tärkeää, että jokainen työntekijä osaa ohjeistaa alueella liikkumista tarpeen tullen. Materiaaliin on myös liitetty pohjapiirros pappilan ravintolasta. Eri nimisistä huoneista on käytössä lyhenteet, jotka avataan tekstissä, jolloin kaikki tietävät mistä, puhutaan ja kommunikointi on nopeaa kiireessäkin. (Liite 2.)

Toisessa osiossa avataan kausityöntekijöiden toimenkuvat eli työtehtävät tiettyjen vuoronimikkeiden takaa. Perekäytyssuunnitelmassa kerrotaan toimenkuvien tarkoitus sekä tehtävien toimintaohjeet. Koska sesonki on kiireinen ja työtehtävät voivat vaihtua päivittäin, on tärkeää, että toimenkuvat ovat selkeästi tiedossa. Tällöin jokainen pystyy asettumaan omalle vastuualueelleen ja toimimaan vastuualueen mukaisesti. (Liite 2.)

Koska Kenkäveroon hakeutuu kesätöihin pääasiassa alalle kouluttamattomia ja vähän työkokemusta omaavia nuoria, on tärkeää opettaa tarjoilun alkeet, jotta työssä pystyy toimimaan turvallisesti ja toimivasti. Perekäytyksessä onkin avattu lyhyesti tarjottimen käyttöä apuvälineenä sekä toimivia tapoja kantaa astioita. Osiossa muistutetaan myös työturvallisuudesta, johon voidaan perekäytyksen lisäksi vaikuttaa omilla valinnoilla. (Liite 2.)

Neljännestä osiosta löytyvät esimerkkikuvat Kenkäverossa käytetyistä, yleisimmistä kattausmalleista tilaisuuksissa. Kuva kattauksesta auttaa havainnoidaan haluttua lopputulosta, ja niitä voidaan käyttää apuna kätteita laitettaessa etenkin alussa, kun ne eivät ole vielä muistissa. Peruskattaukset on hyvä hallita, ja ensimmäisinä kertoina se tehdäänkin yhdessä, jotta ne jäävät hyvin mieleen. (Liite 2.)

Kausityöntekijöiden tärkein tehtävä on palvella Kenkäveron asiakkaita. Vaikka hyvä asiakaspalvelu saattaa tuntua itsestäänselvyydeltä, voi sen taakse kätkeytyä toimintoja, joita ei olekaan ajatellut. Perekäytyksessä keskitytäänkin asiakaskokemuksen rakentamisen peruselementteihin sekä siihen, miten kohdata ja käsitellä vaikea asiakaspalvelutilanne. Tässä on käytetty pohjana muun muassa Ahvenaisen ym. (2017, 62) kehittämää kohteliaan kohtaamisen kasitaulua. Näiden seikkojen läpikäynti antaa kausityöntekijälle itsevarmuutta

palvella ja suoriutua asiakaspalvelutilanteista, etenkin jos kokemusta ei vielä siltä saralta kauheasti löydy. (Liite 2.)

Perehdytysmateriaalin lopussa on osio käytännön asioista, jossa on vastauksia yleisimmin kysytyihin kysymyksiin. Osioista käy selväksi esimerkiksi oman kulkuneuvon säilytyspaikka sekä työhön tarvittavat työvaatteet. Materiaalin lopusta löytyy kaksi erilaista taulukkoa. Toiseen täytetään oma nimi ja päivämäärä, jolloin materiaali on käyty läpi. Jos materiaalia muutetaan, kirjoitetaan toiseen taulukkoon päivämäärä, nimi ja mihin kohtaan muutokset on tehty. (Liite 2.)

Perehdytysmateriaali tallennetaan ravintolan päätietokoneelle sekä jaetaan yrityksen yhteiselle palvelimelle. Materiaali myös tulostetaan, ja se liitetään osaksi infokansiota, josta löytyvät kaikki tarpeelliset ohjeet tulostettuna versiona. Palvelimella olevaa versiota on mahdollista aktiivisesti muokata. Paperista versiota voi tarkastella ja se on tukena ihan konkreettisesti työssä.

6.4 Konkreettinen hyöty

Opinnäytetyön toiminnallisen kehitystyön tuotos otetaan kohdeyrityksessä heti seuraavana sesonkina käyttöön, ja sitä hyödynnetään osana tulevan kesän kausityöntekijöiden perehdytystä.

Koska opinnäytetyöprosessi saatetaan valmiiksi keväällä ja materiaali saadaan käyttöön kesäksi, ei tässä yhteydessä saada kerättyä ja analysoitua opinnäytetyön tuomaa konkreettista hyötyä ja toimivuutta. Perehdytysmateriaalia ja sen toimivuutta kuitenkin halutaan aktiivisesti kehittää eteenpäin, ja tarkoituksena onkin kerätä kesän aikana ja jälkeen palautetta, jota mukaillen materiaali koitetaan saada mahdollisimman toimivaksi ja kausityöntekijöiden tarpeita mukailevaksi kokonaisuudeksi.

7 POHDINTA

7.1 Työn lopputuloksen arviointi

Toiminnallisen osuuden lopputuotoksena syntyi kirjallinen materiaali, joka sisältää Kenkäveron ravintolan kausityöntekijöiden toimenkuvat sekä työtehtävien opastamisen kirjallisten ohjeiden ja havainnekuvien avulla.

Koostettu perehdytysmateriaali on yksinkertainen, ja siitä ilmenee työnkuvien ja työtehtävien perusteet. Tulevaisuudessa kokeilun ja palautteiden jälkeen tulisi kiinnittää huomiota visuaalisuuteen ja siihen, toimisiko materiaalille jokin toinen esitystapa. Palaute on myös tärkeää, kun tarkastellaan, onko materiaali onnistunut kohdentumaan erityisesti nuorille ja kokemattomille kausityöntekijöille.

Opinnäytetyön toiminnallisessa kehitysprosessissa työntekijöiden vertaisarviointi ja -kehittäminen olisi voinut olla laajuudeltaan suurempi osa prosessia, mutta opinnäytetyön aikana tapahtuneet henkilöstömuutokset vaikuttivat toteutukseen. Kirjallinen lopputuotos on hyvä pohja perehdytykselle ja aktiivisella kehittämisellä se on toimiva osa perehdyttämistä myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön työelämäohjaaja Anne Ossin (2022) lausunnosta käy ilmi, että kehitetty perehdytysmateriaali on erinomainen työkalu perehdyttämiseen Kenkäverossa. Suunnitelma kuvaa keskeiset asiat ja sen runko on hyvä sekä hyödynnettävissä myös tulevaisuudessa. Ossin sanoin asiallisella perehdytys-suunnitelmalla Kenkävero vahvistaa vastuullista työnantajakuvaa.

7.2 Työn merkitys

Kenkäveron ravintolalla on ollut aikaisemminkin sekä kirjallista perehdytysmateriaalia että suullista tietotaitoa, mutta nyt tiedot ovat päivitetty ja ne löytyvät kirjallisena kaikkien saatavilla. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tuloksena kaikki tieto on koostettu yhteen tiedostoon, mikä tulee helpottamaan uusien kausityöntekijöiden perehdytystä. Materiaali antaa tuen niin suulliselle kuin työn lomassa tehtävälle konkreettiselle perehdytykselle. Se antaa myös mahdollisuuden palata epävarmoissa tilanteissa vahvistamaan omaa osaamistaan.

Opinnäytetyöllä oli itselleni suuri merkitys. Työn aihe kehittyi ja muodostui erinäisten Kenkäverossa käytyjen keskustelujen ja huomioiden seurauksena hyvinkin luonnollisesti ja tarve oli selkeä. Pidän itse perehdytystä tärkeänä, ja kiinnostuin tarjolla olevasta kehitystyöstä heti. Koin myös, että omat kokemukseni ja ikäni antoivat perspektiiviä ja ymmärrystä, kun kohderyhmänä olivat kokemattomat ja nuoret kausityöntekijät.

Opinnäytetyön toteutusta motivoi myös se, että materiaali tulee omaan käyttöön heti sen valmistuttua. Tämä varmistaa sen, että opinnäytetyö tulee olemaan konkreettisesti käytössä ja aktiivisen kehittämisen alla ainakin niin kauan, kun itse työskentelee asian parissa.

Opinnäytetyö on myös syventänyt ammatillista osaamistani niin teoreettisesti kuin käytännössä ja antanut uutta perspektiiviä työelämään nyt ja tulevaisuudessa. Haluan myös kiittää Kenkäveroa ja Anne Ossia mahdollisuudesta toteuttaa toiminnallinen opinnäytetyö itseä kiinnostavasta aiheesta.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 3. painos. Viro: Meedia Zone OÜ.

Anonyymi. 2022. Tarjoilija. sähköpostihaastattelu 19.4.2022. Taito Itä-Suomi ry.

Bolton, R. 2016. Service Excellence: Creating customer experiences that build relationships. Business Expert Press, LLC. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 13.4.2022].

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. Painos. Helsinki: Grano Oy.

E-perusteet. 2017. Ravintola- ja catering-alan perustutkinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/4221360/reformi/tiedot> [viitattu 10.3.2022].

Going Green Oy. 2022. Green Key – ympäristömerkki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://greenkey.fi/mika-green-key/> [viitattu 10.4.2022].

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7., uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kallonen, T. & Kuhmonen, A. 2021. Jatkuva oppiminen – työelämän tärkein taito. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 1.5.2022].

Karjalainen, P. 1991. Elämää Kenkäverossa – kevennetty historiikki. Mikkeli: Teroprint Ky.

Kenkävero. S.a. Tekemistä ja elämyksiä vuoden ympäri. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kenkavero.fi/lahiajan-tarpit> [viitattu 8.4.2022].

Kaikkonen, A., Mäkynen, T., Tiusanen, M. & Viinikka, E. 2016. Kokkiprokkis. 9., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lassander, H. 2019. Perehdyttäminen maksaa itsensä takaisin. Vitriini. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vitriini.fi/kumppanisisallot/perehdyttaminen-maksaa-itsensa-takaisin.html> [viitattu 1.5.2022].

Lith, P. 2021. Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Vitriini. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vitriini.fi/ilmio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html> [viitattu 9.4.2022].

Mellanen, A. & Mellanen, K. 2020. Hyvät, pahat ja millenniaalit. Jyväskylä: Atena 2020. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 25.4.2022].

Miettinen, A. 2019. Hiilineutraali ruokajärjestelmä? Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/17156670/Miettinen+->

[+Hiilineutraali+ruokaj%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf/e087d11e-846e-b2ec-6c99-d86f6eafa9ab/Miettinen+-+Hiilineutraali+ruokaj%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf](#) [viitattu 16.3.2022].

Myyryläinen, M. 2008. Taito Käsissämme – Taito Itä-Suomi ry:n 100-vuotishistoriikki. Mikkeli: Teroprint Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ossi, A. 2021. Toimitusjohtaja. Haastattelu 17.9.2021. Taito Itä-Suomi ry.

Ossi, A. 2022. Toimitusjohtaja. Opinnäytetyön työelämäohjaajan lausunto. 18.5.2022. Taito Itä-Suomi ry.

Ruokatieto. 2021. Kattaminen. Ruokatieto Yhdistys ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/hyva-tavaton-ruoka-ja-tapakulttuuri/ruokatavat/kattaminen> [viitattu 1.11.2021].

Singh, P. 2019. Z-sukupolven työelämäorientaatiot: Uuden sukupolven odotukset ja käsitykset työelämästä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Pro Gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21647/urn_nbn_fi_uef-20190759.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.1.2022].

Taito Itä-Suomi ry. S.a. Taito Itä-Suomi ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.taitoitasuomi.fi/taito_ita-suomi [viitattu 8.4.2022]

Tapscott, D. 2010. Syntynyt digiaikaan – sosiaalisen median kasvatit. Suom. T. Hautala. Porvoo: WS Bookwell.

Tuomi, A. 2020. Miltä ruokapalvelut näyttävät 20 vuoden päästä? Vitriini. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.2.2020. Saatavissa: <https://www.vitriini.fi/il-mio/milta-ruokapalvelut-nayttavat-20-vuoden-paasta.html> [viitattu 15.3.2022].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum 2011.

Työturvallisuuskeskus. 2021. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#e5e5c5ab [viitattu 11.11.2021].

Työturvallisuuslaki 23.8. 2002/738.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: [viitattu 10.5.2022].

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Haastattelukysymykset

- Mitä perehdytys tarkoittaa sinulle ja mitä se merkitsee sinulle uuteen työpaikkaan tai työtehtävään siirryttäessä?
- Minkälaisena koit perehdytyksen sesonkityötä varten? Voit pohtia esimerkiksi perehdytyksen riittävyttä, onnistuneisuutta, minkälainen tunne itsellä oli perehdytysprosessin aikana sekä jälkeen, onko jokin jäänyt mietityttämään tai oliko jokin mielestäsi onnistunutta.
- Minkälainen perehdytys olisi itsellesi mieluisa kyseisissä työtehtävissä?
- Mihin seikkoihin toivoisit kiinnitettävän enemmän huomiota, miksi ja miten ne voitaisiin huomioida paremmin?
- Tuleeko aiheesta mieleen jotain muuta, vapaa sana.

Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

SISÄLLYS

1 KARTAT JA SIJAINNIT

- 1.1 Kenkäveron alue
- 1.2 Pappilarakennus

2 TYÖTEHTÄVÄT

- 2.1 Aloittava vuoro
- 2.2 Lopettava vuoro
- 2.3 Kassa
- 2.4 Buffa
- 2.5 Annokset
- 2.6 Blokkaukset
- 2.7 Tiski

3 TARJOILIJAN OSAAMINEN

- 3.1 Huomioi turvallisuus työssä
- 3.2 Lautasen kantaminen ja kerääminen

4 YLEISET ESIMERKKIKATTEET

- 4.1 Brunssikate
- 4.2 Juhlakate
- 4.3 Keitto + kahvikate
- 4.4 Suolainen kahvikate
- 4.5 Makea kahvikate

5 ASIAKASPALVELU

- 5.1 Miten kohtaan asiakkaan
- 5.2 Hankalat asiakaspalvelutilanteet

6 KÄYTÄNNÖN ASIOITA

- 6.1 Jos olet kipeänä
- 6.2 Töihin saapuminen omalla kulkuneuvolla
- 6.3 Vaatteiden säilytys ja työvaatteet
- 6.4 Kirjalliset asiat

LIITTEET

Liite 1. Suunnitelman luku ja ymmärrys

Liite 2. Suunnitelman päivitys