



Perehdytyskansion laatiminen

Sataman Helmet OY

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja Ravintola-alan
koulutusohjelma
Ravintola-ala
SYKSY 2014
Henri Tervonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma

TERVONEN, HENRI: Sataman Helmet OY
Perehdytyskansio

Ravintola-alan opinnäytetyö, 30 sivua, 21 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytyskansio Sataman Helmet Oy:lle. Opinnäytetyö toteutettiin heidän toimeksiantonaan. Aiemmin ei yrityksessä perehdytyskansiota ole ollut. Työn tavoitteena onkin luoda pohja yrityksessä tapahtuvalle perehdyttämiselle, ja toimia perehdytyskansion pohjana, jota yrityksen sisällä jatkossa kehitetään vastaamaan muuttuvia tarpeita.

Työssä tulee ilmi perehdytyksen merkitys yrityksen toiminnassa ja yrityskuvan luomisessa. Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstön koulutusta, ja sen avulla saadaan uudet työntekijät nopeasti sisäistämään organisaation toiminta ja päämäärät, työn toimenkuvaan liittyvät toiminnot sekä yrityksen sisällä vallitsevat tavat asioiden hoitamiseksi. Lisäksi työstä selviää hyödyt joita yritys saavuttaa hyvällä perehdyttämisellä.

Tiedonhankitamenetelmänä tässä opinnäytetyössä on käytetty erityyppisiä haastatteluita ja keskusteluita, joita on käyty yrityksen eri asemilla toimivien henkilöiden kanssa. Haastatteluiden pohjalta on luotu muistiinpanot, joita hyödynnettiin tämän työn toteutuksessa. Tämä menetelmä oli luonnollinen valinta tähän työhön, koska näin saatiin yksityiskohtaista tietoa työntekijöiltä, jotka olivat perehdytyksen saaneet joitain kuukausia aikaisemmin. Näin kansion sisällön tarpeesta muodostui selkeä kuva.

Johtopäätöksenä voikin todeta, että perehdytyksen ollessa tarpeeksi laadukas ja selkeä, voidaan taata kaikille uusille työntekijöille sama vankka pohja toimia yrityksen palveluksessa. Perehdyttäminen on tärkeä osa työn aloittamista ja sen merkitys mielenkiinnon ylläpitämiseksi on suuri. Silloin kun mielenkiinto ja työhyvinvointi ovat korkealla tasolla, on helpompaa sitouttaa henkilöstöä toimimaan myös jatkossa yrityksen toiminnassa, ja jatkuvan perehdyttämisen tarve pienenee.

Laadittuun tietoperustaan nojaava perehdytyskansio soveltuu yrityksessä aloittavien työntekijöiden perehdytykseen suunnitellulla tavalla.

Asiasanat: Henkilöstöjohtaminen, Perehdyttäminen, Perehdytyskansio

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

TERVONEN, HENRI: ORIENTATION MANUAL
to Sataman Helmet OY

Bachelor's Thesis in restaurant 30 pages, 21 pages of management
appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The purpose of this functional thesis is to create an orientation manual for Sataman Helmet Oy. The enterprise ordered this bachelor's thesis to assist in their activities. Previously, an orientation manual did not exist. Sataman Helmet Oy hopes to use this work in the future to improve the orientation of new employees.

In this bachelor's thesis it becomes clear just how important the orientation process is to the enterprise. Orientation is essential to personnel training and quickens new employees understanding of their new activities and the organisation's goals and culture. In addition, the reader easily understands the benefits of a good employee orientation process.

The research basis of this bachelor's thesis were various interviews and discussions with Sataman Helmet Oy employees in varying positions. Detailed notes were taken and used to write this work. This form of research was the best way to get exact information from employees experience from their orientation and forms the basis of the new orientation manual.

The final product of this work is a new orientation manual that will provide solid and clear induction training to new employees. Good orientation improves employee work satisfaction and motivation and in the long run reduces the need for continuous orientation of new employees as existing workers choose to stay with the company.

The orientation manual will be created from the knowledge basis of this bachelor's thesis and fulfills the expectations of Sataman Helmet.

Key words: human resources management, orientation, orientation manual

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	2
2.1	HENKILÖSTÖJOHTAMISEN MÄÄRITELMÄ	3
2.2	HRM -HENKILÖSTÖ HALLINTO/JOHTAMINEN	4
2.3	HENKILÖSTÖJOHTAMISEN TAVOITTEET	4
3	PEREHDYTYS	5
3.1	PEREHDYTYSTÄ KOSKEVA LAINSÄÄNDÄNTÖ	7
	3.1.1 TYÖTURVALLISUUSLAKI	7
	3.1.2 TYÖSOPIMUSLAKI	8
	3.1.3 LAKI YHTEISTOIMINNASTA YRITYKSESSÄ	9
3.2	TYÖYHTEISÖÖN PEREHDYTYS	10
3.3	PEREHDYTYKSEN HYÖDYT	11
3.4	PEREHDYTYKSEN TAVOITTEET	13
3.5	PEREHDYTYKSEN TOTEUTTAJA	14
3.6	PEREHDYTYSSUUNNITELMAN LAATIMINEN	14
4	PEREHDYTYSKANSION KOONTI	
4.1	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	15
4.2	MENETELMÄ TYÖN VAIHEET	17
4.3	PEREHDYTYSKANSION ESITTELY	18
5	ANALYYSI	
5.1	KEHITTÄMISIDEOITA	20
5.2	JATKOTUTKIMUSAIHEET	21
5.3	TYÖN ARVIOINTI	22
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	23
	LÄHTEET	25
	LIITEET	27
	-PEREHDYTYSKANSIO	

1. JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä laaditaan perehdytyskansio Sataman Helmet Oy:lle. Sataman Helmet Oy omistaa Lahden matkustajasatamassa sijaitsevat ravintolalaitavat Kaunis Veeran ja sen vieressä sijaitsevan Ilonan.

Idean opinnäytetyöhöni sain kesällä 2013, kun työskentelin sesongin yhtiön palveluksessa. Valittavan monesta ravintola-alalla toimivasta paikasta puuttuu kunnollinen perehdytyskansio, Tämän huomasin myös kyseisessä yrityksessä, joten tarjouduin tuottamaan heille sellaisen. Kansio -osion toteutus koostuu omista ajatuksistani ja näkemyksistäni, joista koen olevan yritykselle hyötyä heidän rekrytoidessaan uutta työvoimaa. Kansion sisältöön vaikutti suurelta osin myös käymämme keskustelut yrityksen eri työntekijäryhmien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on saada yrityksen yhteisöllinen toiminta toimivammaksi ja täten myös tuottavammaksi. Tämä on mahdollista, jos työntekijät ovat paremmin perillä juuri omasta työkuvaan, unohtamatta muuta yrityksessä tapahtuvaa toimintaa.

Perehdytyksellä tarkoitetaan niitä kaikkia toimia, jonka avulla uuden työntekijän tai virasta toiseen siirtyvän sopeutumista uusiin tehtäviin ja työpaikkaan joudutetaan ja helpotetaan. Perehdytykseen kuuluu arvoja sekä strategiaa edistäviä että päivittäisiä toimia helpottavia teemoja. Perehdytyksessä yhdistyvät täten laajat kokonaisuudet että yksittäiset asiat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Mielestäni perehdytyskansion merkitys yritykselle on suuri. Sen merkitys korostuu juuri sesonki -ravintoloissa, joissa työntekijöiden vaihtuvuus on kausittaisella tasolla suurta. Ilman kansion käyttöä on työssä toimimisen aloittaminen hankalaa, ja usein työntoimenkuvan sisäistämiseen saattaa mennä sesongista jopa puolet. Suullinen perehdytys tukee kansiota, mutta helpoiten perusteet löytyvät kansiosta,

eikä työntekijän tarvitse olla epätietoinen työntoimenkuvaan kuuluvista asioista ja niiden toteutuksesta.

Henkilöstö on palveluyrityksen suuri voimavara ja eräänlainen käyntikortti, joka tuo ihmisille mielikuvia jälkeensä. Henkilöstö voi muotoutua yritykselle kilpailueduksi verrattuna muihin alan toimijoihin, näin yritys voi erottautua joukosta ja luoda suhteen johon sidosryhmät luottavat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

Nykyisin ravintola-alallakin käytetään enemmän vuokratyövoimaa, kuin viime vuosikymmenen kuluessa. Tämä puolestaan lisää perehdyttämisen tarvetta, jotta työntekijät voivat toimia työnantajan haluamalla tavalla. Valitettavan usein työnantajat unohtavat perusteellisen perehdytyksen antamista vuokratuilla henkilöille, ja odottavat näistä ns. ”valmiita paketteja”. Saman epäkohdan olen huomannut työskenneltyäni useissa sesonkiravintoloissa, joissa kausi on lyhyt ja hektinen.

Opinnäytetyöni tarkoitus ja tavoite on tuottaa toimiva, helposti luettava ja ymmärrettävä perehdytyskansio, joka tekee kausien aloittamisista helpompaa Sataman Helmet Oy:ssä.

2. HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Yrityksen kaikki toiminta on ihmisen varassa. On täysin heistä riippuvaa, miten, kuinka nopeasti ja millaisena organisaation tehtävä ja kilpailustrategia toteutuu ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien ja puitteiden mukaan. (Viitala 2007, 8.)

Yrityksen johtamisessa erityisen haastavan osan muodostaa henkilöstöjohtaminen. Siinä joudutaan etsimään tasapainoilemaan joustavuuden sekä vakauden välillä.

Turvattaessa liiketoiminnan joustavuutta on usein keskeisimmässä roolissa juuri henkilöstöjohtaminen. (Kauhanen 2006, 226.)

2.1 HENKILÖSTÖJOHTAMISEN MÄÄRITELMÄ

Riitta Viitalan (2004, 12) mukaan henkilöstöjohtaminen jaetaan kolmeen eri osaan. Nämä osat henkilöstöjohtamisessa ovat leadership eli johtajuus, human resource management (HRM) eli henkilöstö voimavarojen johtaminen ja industrial relations (IR) eli työelämän suhteiden hoito. Todellisuudessa nämä kolme sekoittuvat työelämässä keskenään.

Rooleja henkilöstöjohtamisessa on neljä, nämä ovat kaikki erilaisia. Ensimmäinen näistä on strateginen henkilöstöjohtaminen. Strategisessa henkilöstöjohtamisessa vastuhenkilöt tukevat yrityksen johtoa saavuttamaan tavoitteensa. Toinen näistä rooleista on yrityksen infrastruktuurin johtaminen. Henkilöstöjohtamisen kentän tavoitteena on luoda rooleja joiden avulla organisaatio kykenee kehittymään sekä muuttumaan. Rooleista kolmas on henkilöstön tukeminen ja ohjaus, tällä tarkoitetaan päivittäistä toimimista henkilöstön kanssa. Siihen sisältyy myös päivittäisten ongelmien ratkointa, sekä henkilöstön motivointi. Neljäs rooli on uudistuksen ja muutoksen johtaminen. Tähän rooliin kuuluu organisaatiokulttuurin muuttaminen sekä muutosten kehittäminen. Henkilöstöjohtajien kuuluu arvioida tarpeita muutokselle ja suunnitella niiden toteutus. (Viitala 2004, 16.)

Määritelmä henkilöstöjohtamiselle on siis erittäin laaja-alainen. Mitä suurempi organisaatio on kyseessä, sitä tarkemmin eriteltyjä rooleja ja tehtäviä voidaan henkilöstöosastoille määrittellä. Erittäin tärkeää on ymmärtää kuinka monitahoista henkilöstöjohtaminen on. Tämä työ toteutetaan kuitenkin pieneen organisaatioon, jonka ravintolatoimessa ei ole tarvetta erillisille henkilöstöosastolle. Tästä johtuen

henkilöstöjohtaminen on erilaista, vaikka henkilöstö onkin tärkeä osa tavoitteiden saavuttamista.

2.2 HRM HENKILÖSTÖHALLINTO/JOHTAMINEN

HRM (human resource management) tarkoittaa henkilöstöhallintoa ja voimavarojen johtamista tehtäväkokonaisuutena, jossa pidetään huolta siitä, että yrityksellä on riittävästi hyvinvoivaa ja osaavaa henkilöstöä. Henkilöstövoimavarojen johtamiseen kuuluu parhaan ja pätevimmän henkilöstön valitseminen organisaation käyttöön, rekrytointi, perehdytys, palkkaus, laissa määriteltyjen etujen takaaminen, irtisanomiset sekä ammattiliittojen ja yritysten välisien suhteiden hoito. Näiden lisäksi siihen kuuluu henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, työsuoritteiden arviointi ja niistä palkitseminen sekä työhyvinvointi. Henkilöstöstrategia ohjaa henkilöstöjohtamista. (HRM 2014)

Nykyisin HRM määritellään ihmisten johtamiseen ja ohjaukseen keskittyväksi organisaation toiminnaksi. Se vastaa organisaation kaikista perinteisistä henkilöstöhallinnon tehtävistä, kuten henkilöstöpalveluista, rekrytoinnista, motivoinnista, työhön sijoittamisesta, palkitsemisesta, henkilöstön kehittämisestä, ylennyksistä, sekä henkilöstöön liittyvistä tietojärjestelmistä. Tavoitteena henkilöstöjohtamisessa on parantaa organisaation tuottavuutta sillä hetkellä käytössä olevien osaamisen ja voimavarojen avulla. (Jukka Oresto 2013)

2.3 HENKILÖSTÖJOHTAMISEN TAVOITTEET

Kauhanen (2006, 16.) kirjoittaa henkilöstöjohtamisen syvimmän tavoitteen olevan selkeä. Jokaisen organisaation tulisi olla kykenevä hankkimaan palvelukseen henkilöitä, jotka täyttävät heidän tarpeensa taidollisesti ja tiedollisesti sekä pyrittävä

pitämään heidät organisaatiossa motivoimalla ja tarjoamalla mahdollisuudet hyviin työsuoritteisiin ja kehitykseen. Organisaation on myös tärkeää palkita hyvistä työsuoritteista sekä ylläpidettävä työntekijöiden motivaatiota sekä työkykyä, jotta he pysyvät organisaatiossa pidempään ja toimivat jatkossakin siten, että pystyvät hyviin suoritteisiin.

Kaikki organisaatiot eivät kuitenkaan ymmärrä näitä edellä mainittuja tavoitteita riittävän selkeästi, eivätkä täten pyri toteuttamaan niitä. Suurimpia syitä tähän ovat, että henkilöstöä ajatellaan kustannustekijänä, organisaatiossa ei osata henkilöstön voimavarojen oikeanlaista käyttöä tai asia ei ole ole keskeinen yrityksen tärkeysjärjestyksessä. Usein johto mainitsee työntekijät organisaation tärkeimpänä voimavarana, mutta valitettavan usein tämä unohtuu arkisissa tilanteissa. Organisaation toimintaa todellisuudessa toteutetaan ja pyöritetään kuitenkin henkilöstön turvin. Siksi henkilöstö on välttämätön, tai jopa keskeisin voimavara. (Kauhanen 2006, 16.)

3. PEREHDYTYS

Perehdytyksellä tarkoitetaan työntekijän tutustumista yritykseen työnantajana sekä työntoimenkuvaan. Sitä toteutetaan, koska se takaa yrityksen toiminnan laadun jatkumisen, samoin yhteiskuvan säilymisen. Se koskee kaikki uusia työntekijöitä, harjoittelijoita, sijaisia sekä yrityksen sisällä siirtyviä työntekijöitä. Toimenkuvaa vaihtavat henkilöt ovat tutustuneet organisaation toimintaan ja tapoihin jo aiemmin, mutta uusille työntekijöille on tähdellistä painottaa yritykseen ja organisaatioon paneutumisen tärkeyttä. (Strömmer 1999, 259.)

Valvisto (2005, 47,) toteaa perehdytyksen suurimmaksi tarkoitukseksi tavoitteeksi lyhentää aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muotoutuu tuottavaksi. Hyvä pe-

rehdytys antaa organisaatiolle hyvän mahdollisuuden sitouttaa työntekijä pitkäaikaisesti yritykseen. Kun perehdyttäminen on toteutettu hyvin ja laadukkaasti nopeuttaa ja lyhentää se aikaa joka kuluu siihen, että uuden työntekijän työpanos muovautuu yrityksen strategiaan, visioihin ja arvoihin tuottavalla ja niihin sopivalla tavalla.

Perehdytys on osa henkilöstön kehittämistä. Siihen kuuluu yrityksen toimintaperiaatteiden kertominen sekä työtehtävien opettaminen ja niiden toteuttamistapojen näyttäminen. Työntekijälle pyritään antamaan mahdollisimman realistinen kuva yrityksestä, sen toiminnasta sekä työntekijän toimenkuvasta. Vastuu perehdytyksestä on aina esimiehellä, usein siihen kuitenkin osallistuu henkilökunnasta varsinkin ne työntekijät jotka tulevat työssä toimimaan uuden työntekijän kanssa. Jos perehdytys on hyvin toteutettu, on uuden työntekijän helpompaa tottua yrityksen toimintatapoihin, normeihin ja työyhteisöön. Työnopastus saattaa kestää päivistä jopa useisiin kuukausiin, riippuen työtehtävistä. On sanottua, että työntekijän on mahdollista antaa täysi työpanos vasta noin vuoden kuluttua työsuhteen alkamisesta. (Kauhanen J. 1997, 123.)

Useissa organisaatioissa on perehdyttämisestä laadittu suunnitelma ja uuden henkilön tullessa palvelukseen hänelle määrätään henkilökohtainen perehdyttäjä. Suuremmissa yrityksissä on mahdollista järjestää perehdytysjaksoja, joilla pystyy samanaikaisesti antamaan työssä tarvittavan pohjan kerralla suuremmalle ryhmälle. Perehdytys muuhun kuin konkreettiseen työhön on usein varsinkin hankalaa pienemmissä yrityksissä, koska koetaan, ettei perehdytykselle ole järjestettävissä tarpeeksi aikaa. Näissä tilanteissa suurimmaksi ongelmaksi saattaa muodostua se, ettei uusi työntekijä saa yhtä nopeasti yhteenkuuluvuuden tunnetta yhtiön muiden työntekijöiden kanssa. (Strömmer 1999, 259.)

3.1 PEREHDYTYSTÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Henkilöstöjohtaminen on laajasti säädelty. Tästä johtuen myös perehdytystä suunniteltaessa on sitä laativien ja toteuttavien hyvä tuntee lainsäädäntö. (Strömmer 1999, 18.). Työturvallisuuslaki, työsopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta ovat esimerkkejä säädöksistä, jotka ovat huomioitava perehdytystä suunniteltaessa. Laeista löytyy useita viittauksia perehdytykseen sekä perehdytystä koskevia suoranaisia käskyjä. Työntekijöillä on lain mukaan oikeus tulla hyvin perehdytetyksi työhönsä. Tästä johtuen työnantajalla on velvollisuus järjestää hyvä ja toimiva perehdytys. Lakipykälien täyttäminen on minimivaatimus työtä tarjoavaa organisaatiota kohtaan. Lakien lisäksi monilla aloilla työntekijän oikeuksia lisäävät työehtosopimukset, nämä lisäävät työnantajan velvoitteita. Työehtosopimuksen noudattaminen on molempien osapuolien etu. Työntekijät voivat täten keskittyä varsinaiseen työhön, josta työnantaja luonnollisesti hyötyy. Työehtosopimuksista kiinnipitäminen nostaa myös yrityksen arvoa työntekijämarkkinoilla, positiivisen maineen muodossa. (Kupias ja Peltola 2009, 20-21.)

3.1.1 TYÖTURVALLISUUSLAKI

Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työolosuhteita ja työympäristöä jotta pystytään turvaamaan ja pitämään yllä työntekijöiden työkykyä. Lisäksi tavoitteena on ehkäistä mahdollisia työtapaturmia, ammattitauteja ja muita fyysisiä ja henkisiä haittoja jotka johtuvat työstä. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Huolehtiminen työturvallisuudesta on osa työhyvinvointia ja sen edistämistä. Näiden määritelmien perustana on työkyvyn käsite kokonaisuutena. Yksilö, työympäristö ja työyhteisö muodostavat kokonaisuutena työkyvyn. Vaikka työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu vastuultaan yrityksen johdolle, on työhenkilöstöllä mah-

dollisuus saada siihen apua työterveyshuollolta sekä erinäisiltä työhyvinvointia suunnittelevilta toimielimiltä. Näiltä voidaan myös saada tärkeää apua kehittämis-kohteiden ja puutteiden tunnistamiseen. Nämä ehdotukset auttavat johtoa ratkaisemaan mahdollisesti syntyneitä ongelma tilanteita. (Vesterinen 2009, 270-271.)

Työhyvinvointi tulisi nähdä mahdollisuutena, ei veloitteena. Kaikentyypinen yllirasitus vaikuttaa työhön ja sen laatuun negatiivisesti. Rasitus nostaa stressitasoa, joka puolestaan suuntaa energiaa pois työstä, käsittelemään erityyppisiä ahdistustiloja. Työstressi vaikuttaa jokaiseen työntekijään erityyppisesti, kaikkien toimintatasoa kuitenkin laskevasti. Eri töissä rasituksen alueet vaihtelevat suuresti, psyykkisen ja henkisen välillä. Samoin vaikuttaa yksilölliset ominaisuudet, työn taitamisen taso, fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet; miten stressi vaikuttaa ja kuinka pahoin stressi vaikuttaa. Pahimmassa tapauksessa liika rasitus kuormittaa yksilön äärimmilleen ja tämän jatkuessa tuloksena voi olla loppuun palaminen. Alikuormitukseen ei ole työntekijälle hyväksi. Jos työ ei tarjoa haasteita fyysisesti tai henkisesti, saattaa siitä seurata laantumista ja turhautumista. Kun kuormituksen taso on hyvä, silloin työn teko tuntuu merkitykselliselle, joka laskee alisuorittamisen todennäköisyyttä. Näiden ongelmien ratkaisevassa asemassa on työsuunnittelu, joka on erittäin tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. (Strömmer 1999, 292-293)

3.1.2 TYÖSOPIMUSLAKI

Työnantajan on huolehdittava suhteista alaisiin samoin kuin heidän keskinäisiä suhteita. Työnantajan tulee lisäksi huolehtia, että työntekijät voivat suoriutua töistään myös silloin kun organisaation toimintaa, työtä tai toimintaa kehitetään. Työnantajan on lisäksi pyrittävä edistämään työntekijöiden työuran kehitystä kykyjensä mukaan. (Työsopimuslaki 2001.)

Työsopimuslakia sovelletaan kaikissa työsuhteissa, joissa sen tunnusmerkit täyttyvät. Tämän lain lisäksi työsuhteiden ohjaamiseen on olemassa eri aloille omat työehtosopimukset. Ravintola-alalla tämä on palvelualojen ammattiliiton työehtosopimus (PAM:n TES) joka on ravintola alojen ammattiliitto. Asetukset ja lait ohjaavat yrittäjien toimintaa heikentäen tai parantaen sen menestymismahdollisuuksia. Työvoimakustannukset ovat iso osa yritysten budjettia, joten onkin tärkeää että on selkeät säännöt ja että niitä noudattavat molemmat osapuolet. Tämä on etu niin työntekijöille, kuin yrityksellekin. (Bergström & Leppänen 2007, 83)

3.1.3 LAKI YHTEISTOIMINNASTA YRITYKSESSÄ

Tämän lain tavoite on edistää yrityksen ja henkilöstön välisiä vuorovaikutteista riippuvaisia yhteistyömenettelyjä. Ne perustuvat riittäviin tietoihin, joita yrityksen tilasta sekä suunnitelmista on henkilöstölle annettu. Tällä tavoitellaan yhteisymmärrystä, jolla voidaan kehittää yrityksen toimintamalleja sekä mahdollisuutta työntekijöille vaikuttaa päätöksiin, jotka koskevat suorittavaa työtä, asemaansa tai työoloja. Lisäksi on tarkoituksena tiivistää eri instanssien yhteistoimintaa työntekijöiden asemien parantamiseksi ja työllistymisen tukemiseksi muutosten aikana. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007.)

Laki velvoittaa työntekijän ja työnantajan neuvottelemaan eri asioista, mutta sen suurin tarkoitus on edistää yhtiön sisäistä kanssakäymistä ja viestintää. Molempiin suuntiin toimiva avoin viestintä, keskustelu ja tiedottaminen vaikuttaa työilmapiiriin, työntekijöihin ja koko työyhteisöön positiivisesti. Työehtosopimuksissa mainitaan usein myös perehdytyksestä. Se voi vaikuttaa lisäpalkkiona perehdyttäjän palkkaan, tai sen voidaan katsoa vaikuttavan työtoimenkuvan muuttumiseen, joka puolestaan vaikuttaa suoranaisesti palkkauksen koko määrään. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Lainsäädäntöä tutkiessa tulee ilmi, kuinka tärkeää perehdytys onkaan. Yritysten sisällä johdon ja esimiesten on valvottava lain säätämien kohtien toteutumisesta. Työsuojeluviranomaiset valvovat, että lainsäädäntöä noudatetaan yrityksissä. Luottamusmiehet vastaavat näistä yhdessä työsuojeluvaltuutettujen kanssa kun asiaa katsotaan työntekijäpuolelta. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

3.2 PEREHDYTYS TYÖYHTEISÖÖN

Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä tuetaan yksilöä onnistumaan työssään tämän sisäistettyä työtehtävänsä, lisäksi voidaan olettaa, että hän on saanut käsityksen yrityksen toimintamalleista ja -tavoista. Laadukas perehdytys motivoi työsuhteen aloittavaa henkilöä toimimaan yrityksen palveluksessa. Tämä puolestaan vaikuttaa suoranaisesti työn laatuun, työilmapiiriin, yhteistyöhön ja täten sitouttaa työntekijän työyhteisöön ja työympäristöön tiiviimmin. (Oresto J. 2013.)

Hyvällä ja toimivalla perehdytyksellä saadaan luotua vakaata pohjaa yrityksen työkuulttuuriin, joka vaikuttaa suuresti työntekijöiden jaksamiseen ja motivaatioon. Perehdytyksen tarkoitus on antaa uudelle työntekijälle tarvittavat tiedot ja taidot työtoimenkuvastaan sekä yrityksen liikeideasta, jota työntekijä voi käyttää eräänlaisena ohjenuorana, varsinkin työsuhteen alkutaipaleella. Perehdytyksen tarkoituksena on saada uusi työntekijä sisäistämään nopeasti uudet työtehtävät, joka parantaa hänen kykyään toimia itsenäisesti ja tehokkaasti työtehtävässään. Tämän lisäksi hyötynä on, että tapaturmariskit pienevät sekä yritys säästää henkilöstökustannuksissa, koska voivat ohjata ennalta palveluksessaan olevia työntekijöitä muihin tehtäviin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2-5.)

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan, joka vaikuttaa rekrytoinnista ja harjoittelujaksoista asti henkilökuntaan ja heidän mielipiteisiinsä yrityksestä

työnantajana. Hyvällä perehdyttämisellä on kauaskantoiset vaikutukset. Se saattaa olla suuri valtti työntekijämarkkinoilla, jotta yritys saa palvelukseen parhaan mahdollisen henkilökunnan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

Yhteisön työkuultuurilla ja työskentelytavoilla on suuri merkitys sitoutumishalukkuudelle ja työssä jatkamiselle. Taloudellisesti siinä on kyse suurista summista. Hyvällä perehdyttämisellä ja oikeilla toimilla voivat yritykset säästää suuria summia sekä välttää menettämästä mainettaan, joka on mahdollista jos toimintatavat ovat vääriä tai työolot ovat heikot ja puutteelliset. (Manninen 2009, 358-359.)

3.3 PEREHDYTTÄMISEN HYÖDYT

Perehdyttäminen vaikuttaa paljon työntekijän toimintaan työsuhteen jatkuessa. Hyvällä perehdytyksellä halutaan luoda uudelle työntekijälle positiivinen asenne tekemäänsä työtä kohtaan. Yritys haluaa näin myös saada perehdytettävän sitoutumaan alusta asti työyhteisöön ja sen tavoitteisiin sekä päämääriin. Uuteen työpaikkaan siirtyessä positiivinen mielikuva ja ensivaikutelma auttaa viihtymään osana organisaatiota. Jos työyhteisö ottaa tulokkaan nuivasti vastaan ja häntä kohdellaan vähempi arvoisena, hän ei viihdy, eikä koe itseään tervetulleeksi. Tästä syystä hän tuskin jatkaa kauaa yrityksen palveluksessa. (Kangas 2000, 5-6.)

Lepistö (2004, 56,) mainitsee, että perehdytyksellä saavutettavia hyötyjä voidaan tarkastella useista eri kulmista, joskin näiden jakaminen on turhaa eri osapuolille – saavutettu hyöty on kuitenkin yhteistä. Tarkoituksena onkin korostaa kuinka monipuolisia hyötyjä perehdytyksestä saadaan. Työntekijän hyödyt keskittyvät työtoimenkuvan, työyhteisön ja sen toimintatapojen sisäistämiseen. Tämä helpottaa työntekijän sopeutumista osaksi organisaatiota sekä tuo henkilökohtaiset työkyvyt paremmin esille.

Yritys ja esimies hyötyvät perehdytyksestä, koska näin työntekijä ja hänen kykynsä opitaan tuntemaan tehokkaammin ja nopeammin. Näin työpaikalle muodostuu mahdollisuudet hyvälle työyhteisölle ja sen hengelle. Hyvän perehdytyksen ansiosta työnantajalta säästyy aikaa, kun uusi työntekijä muotoutuu nopeammin osaksi toimivaa työyhteisöä. Lisäksi yritys hyötyy tuloksen ja laadun parannuttua, hävikin ja hukan määrä on pienempää sekä onnettomuudet ja tapaturmat vähenevät. (Lepistö 2004, 57.)

Kjelin & Kuusisto (2003, 20,) mainitsevat että perehdyttämisen laadukkuudella voi saavuttaa kilpailuetua. Kysymys on helpoimmillaan siitä, että perehdyttämällä tavoitellaan vähentämään virheitä. Jos perehdytys on tasoltaan puutteellista ja se johtaa virheisiin, aiheuttaa se reklamaatioita, jotka puolestaan tuovat välittömiä kustannuksia. Näitä kustannuksia epätoivotumpi seuraus on asiakkaiden menetys ja vahingoittunut yrityksen maine. Asiakkaiden menettäminen heikentää kassavirtaa ja saattaa vaikeuttaa uusien asiakkuussuhteiden luontia. Tästä johtuen ei löydy yhtäkään taloudellista tai loogista perustelua sille, miksi uusi työntekijä jätettäisiin perehdyttämättä.

Perehdytyksessä on tärkeää, että koko työyhteisö otetaan mukaan prosessiin. Yhteisölle tulee tiedottaa tulokkaasta jo etukäteen ja näin valmistella heitä vastaanottamaan uuden työntekijän osaksi organisaatiota. Yhteisölle on myös hyvä kertoa, miksi juuri kyseinen työntekijä on valittu yrityksen palvelukseen ja mitkä ovat hänen taustansa työelämässä. Tämä helpottaa tulokkaan liittymistä jo olemassaolevaan työyhteisöön. Epätietoisuus ei ole osa onnistunutta perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

3.4 PEREHDYTYKSEN TAVOITTEET

Perehdytyksen päätavoitteena on oppiminen. Tällä haetaan vastauksia kysymyksiin kuten esimerkiksi; Mitä taitoja, tietoja, valmiuksia ja asenteita uuden työntekijäntekijän tulisi oppia? Kuinka lyhyessä ajassa? Kuinka hyvin? Oppimisprosessin suunnittelussa tulee ottaa myös huomioon yksilölliset erot ja miten oppimistavoitteet kyseiselle yksilölle asetetaan. Perehdyttäminen voi siis olla yksilöllistä tai tietylle ryhmälle suunniteltu. Perehdytyksen laajuus vaihtelee tulevan työnkuvan ja tarpeiden mukaan. Kun oppimistavoitteet on asetettu, voidaan alkaa suunnittelemaan perehdytyksen sisältöä. Esimerkiksi; mitä perehdytys pitää sisällään, aikataulu, oppimiselle aikatavoite, tarvitaanko jotain välineistöä perehdytyksen toteutukseen ja kuka perehdytystä hoitaa. (TTK, Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2008.)

Perehdytyksen tavoitteena tulee olla laadukkaan palvelun tai tuotteen tuottaminen. Tähän tavoitteeseen on mahdollista päästä kun perehdytys mielletään monivaiheisena oppimistapahtumana, joka ei pelkästään rajoitu työtehtävien opettamiseen ja opastamiseen, vaan siinä kannustetaan omatoimisiin ratkaisuihin ja annetaan mahdollisuus omaksua sisäinen yrittäjähenkisyys. (Lepistö 2004, 2.)

Perehdytyksessä liiketoimintaan keskeisintä on uuden työntekijän perehdytys asiakkaaseen ja logiikkaan, jolla asiakas toimii. Tämä riippumatta siitä onko uusi työntekijä tulossa mihin tahansa yrityksen tehtävään. Tulokkaalle osoitettu työtehtävä määrittelee sen, kuinka syvälle asiakkaaseen on tärkeää paneutua. On kuitenkin ymmärrettävä keskeisimpien asiakkuuksien ja organisaation välisen suhteen kulmakivet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 203.)

3.5 PEREHDYTYKSEN TOTEUTTAJA

Perehdytyksen toteutuksesta ja organisoinnista on aina vastuussa tulokkaan esimies. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.) Apunaan esimiehellä voi olla erikseen koulutetut perehdyttäjät. On myös tärkeää käyttää muuta henkilöstöä perehdytykseen, koska tulokkaan on hyvä oppia tuntemaan eri toimien toiminta ja tarkoitus organisaatiossa jo työuransa alkuvaiheessa. Perehdytyksen toteuttajat on valittava äärimmäisen huolellisesti ja tarkasti, he vaikuttavat suoranaisesti siihen, minkälainen työntekijä uudesta tulokkaasta muotoutuu. (Strömmer 1999, 260.)

Perehdytyksen toteuttajaksi on hyvä valita henkilö, joka aidosti pitää työstään. Tämän henkilön keskeisin ominaisuus on kuitenkin omata kiinnostus toisen työntekijän kouluttamiseen ja perehdyttämiseen yhtiön palvelukseen. Perehdytyksen toteuttajan on hyvä tuntea työ hyvin, ja tietää myös muiden yrityksessä toimien työntekijöiden työtoimenkuvista sekä organisaatiosta. Tehtävään ei tarvitse valita yhtiön parhaita työntekijää, se saattaa usein jopa hankaloittaa perehdytyksen toteutusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

3.6 PEREHDYTYSSUUNNITELMAN LAATIMINEN

Perehdytyksen alkaessa on tärkeää käydä sen sisältö läpi uuden työntekijän kanssa ja personoida sen sisältö vastaamaan hänen tarpeitaan vastaavaksi. Perehdytykseen sisältyvistä tiedoista osa saattaa olla tulokkaalle jo tuttuja, mutta työntekijältä saattaa myös puuttua oleellisiakin tietoja ja taitoja, joten on hyvä käydä lävitse koko perehdytysprosessi. Perehdytyssuunnitelma on hyvä luoda jo aivan työsuhteen ensimetreillä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

Suunnitelmasta tulee tulla selville mitä on valmistettava ennen uuden työntekijän saapumista ja mitkä ovat tärkeimmät asiat jotka pitää kertoa jo ennen varsinaisen perehdytyksen aloittamista. Suunnitelmasta on hyvä myös selvittää missä järjestyksessä ja aikataulussa perehdyttäminen suoritetaan. (Lepistö 2004, 61.)

Yrityksessä on kerättävä tietoa perehdyttämisen toteutuksesta ja toimivuudesta. Seurannan tulee olla helppoa, selkeää ja luotettavaa. Seurannalla kerätään tietoja perehdytyksestä jotta sitä pystytään kehittämään myös jatkossa tarpeita vastaavaksi. Tietojen keruuseen on usein riittävää laatia erillinen lomake, jonka tulee olla sisällöltään melko yksinkertainen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

4. PEREHDYTYSKANSION KOONTI

4.1 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Satama Helmet Oy. Yritys toimii Lahden matkustajasatamassa, kauniin Vesijärven rannalla. Yrityksen muodostavat kaksi vierekkäin olevaa ravintolalaitos, Kaunis Veera ja s/s Ilona. Yhtiön ravintolalaitokset eivät risteile, vaan palvelevat asiakkaita satamaan kiinnitettyinä. (Hakonen 2014.)

Kaunis Veera on rakennettu proomutyypisestä aluksesta ja siinä on kaikkiaan neljä kerrosta. Alimmaisessa kerroksessa toimii yrityksen keittiö ja siellä sijaitsevat myös ravintolan varasto- ja saniteettitilat. Katutasolla oleva kansi palvelee asiakkaita viihtyisänä sisätilana ja kerroksesta löytyy ravintolan pääbaatitiski. Kansilta 3 ja 4 löytyvät katutasoa ylempänä olevat aurinkokannet, joilta aukeaa upea näkymä satamasta Vesijärven suuntaan. (Hakonen 2014.)

S/s Ilona on entinen kauppaliikenteen höyryalus, josta nykyisin on purettu höyrykone pois ja tätä nykyä laiva on kokonaan asiakaskäytössä. Ilonasta löytyy viihtyisä saunatila, kabinetti kokouksia varten, baari sekä ylimmältä kannelta suojainen aurinkokansi. Ilona on pääasiassa tilauskäytössä. (Hakonen 2014.)

Ravintolatoiminta yrityksessä on alkanut vuonna 2003. Nykyinen osakeyhtiö Sataman Helmet on perustettu vuonna 2013, jolloin se siirtyi nykyiseen omistukseen Mustonen&Hakala Oy:lle. Mustonen&Hakala Oy on monialayritys, jonka liiketoiminnan ydin toimii erilaisissa tapahtuman järjestelyissä ja niiden kokonaisuuksien tuottamisessa. Tapahtumista tunnetuin on SummerUp. (Hakonen 2014.)

Liikeideana Sataman Helmet Oy:llä on toimia satamaterassiravintolana, A-oikeuksin ja à la carte listan kera. Yritys palvelee niin turisteja, kuin paikallista väestöäkin ja sen tavoitteena on pyrkiä olemaan Lahden kaupungin paras ja monipuolisin terassiravintola. Asiakaspaikkoja yrityksessä 574, joista KaunisVeeran sisätiloissa 102 ja Ilonassa 80 asiakaspaikkaa. Loput paikoista sijaitsevat terassialueilla. Sataman Helmet on Suomen suurin yksityinen satamaravintola. (Hakonen 2014.)

Kehityssuunnitelmana yrityksessä on kehittää toimintaa ja sen jatkuvuutta ympäri- vuotiseksi. Tällä hetkellä ravintola palvelee sesonkiluontoisesti välillä huhtikuu – syyskuu. Talvisin ravintola on auki vain tilauksesta. Toisena ideana ravintolatoimenjohtaja Hakonen (2014) mainitsi mahdollisuuksien mukaan kehitettävän ja kasvatettavan catering- palvelun kehittelyn, joka toimii jo yrityksen alla jo tälläkin hetkellä pienimuotoisena. (Hakonen 2014.)

4.2 MENETELMÄ TYÖN VAIHEET

Tässä opinnäytetyössä käytin laadullisia, eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä: havainnointia, työsuhteen aikana tapahtuneita haastatteluita sekä yhteisöllisistä menetelmistä aivoriiheksi kutsuttavia keskusteluita kollegoiden kanssa. Aineistonkeruu tapahtui pääasiallisesti erityyppisiä ja epävirallisia haastattelutilanteita käyttäen. Näistä kirjasin itselleni muistiinpanoja, joiden tukemana muodostin kuvan tarvittavasta sisällöstä itse kansioon.

Laadullisen tutkimuksen aineiston keräämiseen käytetään menetelmiä, jotka johdattavat lukijan lähemmäs tutkittavaa kohdetta. Laadullisen tutkimuksen pyrkimys on tavoittaa tutkittavien näkökulma ja näkemys tutkimuksen kohteena olevasta asiasta/ilmiöstä. Haastattelu ja havainnointi voivat olla aineiston keruun menetelminä, mutta myös muut arkipäiväisissä tilanteissa syntyneet materiaalit voivat olla analysoinnin kohteena. Aineistoa käsiteltäessä pyritään kokonaisvaltaisuuteen. (Kiviniemi 2001, 68.)

Kvalitatiivinen tutkimus on prosessimaista. Aineistonkeruu tapahtuu inhimillisesti, välineen ollessa tutkija itse, tästä johtuen voidaankin katsoa että aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät prosessin edetessä. (Kiviniemi 2001, 68.)

Havainnointi on eräs kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. Havainnot ovat tärkeä osa sitä, kuinka hahmotamme ympäristöämme, reagoimme siihen ja miten ymmärrämme koetun ja nähdyn. Myös aiemmin tekemät havainnot tukevat ja vaikuttavat myös uusiin havaintoihin. Huomiota kiinnitetään poikkeaviin havaintoihin ja ne kaipaavat vastauksia. Muistiinpanot on tärkeä osa havainnointia. Niitä voi kutsua eri nimillä, esimerkiksi taustatiedoiksi tai päiväkirjamer-

kinnöiksi, ne kytketään suoraan varsinaiseen informaatioon. Tarvitaan kahdentyyppisiä muistiinpanoja:

1. Muistiinpanot on luotu varsinaisesta vuorovaikutustilanteesta, jossa välittömästi siihen liittyvä informaatio kirjataan itse
2. Vuorovaikutukseen vaikuttavat olosuhdetekijät, eli kontekstitiedot

(Grönfors 2001, 135.)

4.3 PEREHDYTYSKANSION ESITTELY

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda perehdytyskansio Sataman Helmet Oy:lle. Työlle asetettu tavoite saavutettiin. Työn tuotoksena tehtyä perehdytyskansiota ja sen sisältöä ei vielä ole mahdollista arvioida, koska sitä ei ole käytetty. Palaute työstä saadaan vasta ensi vuonna, ensimmäisen kansion käytössä olleen sesongin jälkeen. Onkin tärkeää että yritys huolehtii kansion jatkokehityksestä vuosien kuluessa.

Opinnäytetyön teon aloitin tietopohjan kokoamisella. Tietopohjaan valitsin mielestäni tärkeimmät yritystä koskevat asiat, sekä perehdytyskansiota tukevia seikkoja. Perehdytyskansion osa työstä oli hankalampi osuus. On paikoin haastavaa muistella asioita joita itse on toteuttanut noin vuosi sitten työelämässä. Kansion tekoa kuitenkin helpottivat muistiinpanot, joita olin tehnyt jo työsuhteessa ollessani, täten oli helppoa palata asioissa taaksepäin ja luoda kansio, josta olisi myös itse hyötynyt työsuhteen alkaessa. Olen kertonut Perehdytyskansio Sataman Helmet Oy -työssäni asioista jotka koen tärkeiksi yrityksen kannalta, ja jotka ovat hyödyllisiä kertoa uudelle työntekijälle heti työsuhteen alkaessa. Työ rajoittuu sa-

lin puolelle. Rajasin keittiöosion työstä pois, koska keittiöstä ei itselläni juurikaan ole kokemusta, ja täten en nähnyt yhtiölle tarpeelliseksi paneutua siihen. Työstä on jätetty liiallinen tieto ja pikkutarkat seikat pois. Tämä sen vuoksi, että työn sain pidettyä tiiviinä, helppo lukuisena ja mahdollisimman kevyenä lukea. Tämä johtuu siitä, että suuriosa yrityksen työntekijöistä on alaikäisiä ja heiltä puuttuu kokemus sekä työvuosien tuoma silmä ravintola-alan töistä. Omat aikaisemmat havainnot tukevat tuota päätöstäni. Mielestäni ei ole tarpeellista antaa uudelle työntekijälle liian tuhtia lukupakettia, joka ei kuitenkaan jää mieleen alkujännityksen ottaessa suuremman vallan. Lisäksi on turhaa yrittää syöttää kaikkea työntekijän tarvitsemää tietoa kerralla, työsuhteen edetessä oppiminen jatkuu.

Tässä työssä perehdytettävällä henkilöllä tarkoitetaan uutta työntekijää, joka saapuu ensimmäiseen harjoitteluvuoroon, jonka jälkeen hän yhteistyössä työnantajan edustajan kanssa keskustele mahdollisesta työsuhteen jatkamisesta. Tästä johtuen laadin perehdytyskansion tietoperustaan pohjautuen: perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla uusi työntekijä saadaan osaksi organisaatiota sekä työyhteisöä ja oppimaan/sisäistämään uuden työtehtävänsä. Tämän työn perehdytyskansio on tarkoitettu kaikille uusille organisaatiossa salin puolella työskenteleville henkilöille.

Työpaikkaan perehdyttäminen ilmenee kansiossa salityön esittelyn avulla, näin uusi työntekijä saa käsityksen työnsisällöstä ja toimenkuvasta. Kansio pitää sisällään perehdyttämisen salin ja baaripuolen aamu-, päivä- ja iltatöihin. Kansion luettuaan uuden työntekijän on helpompaa aloittaa varsinainen suorittava työ. Varsinainen perehdyttäminen työhön alkaa kansioon tutustumisella, jonka jälkeen työntekijä siirtyy varsinaiseen toimeensa saliin ja pääsee suorittamaan työtä heti konkreettisesti, kollegansa ohjaamana/avustamana. Kansion tarkoitus ei siis ole kertoa ja opettaa työstä kaikkea, vaan lopullinen perehdytys tapahtuu täysin työn kautta oppimalla ja siihen perehtymällä.

Työssäni on tuotu perehdytysuunnitelma esiin yhtenä asiana liittyen itse perehdytykseen. On tärkeää luoda yritykseen toimiva perehdytys suunnitelma, jonka työkaluna voi käyttää työssä toteutettua perehdytyskansiota. On tärkeää luoda suunnitelma ennen uuden työntekijän saapumista ensimmäiseen harjoitteluvuoroonsa. Perehdyttäminen alkaa antamalla kansio uuden työntekijän luettavaksi, jonka jälkeen suullisesti kerrotaan työstä sekä esitellään taloa ja sen laitteistoa. Perehdytys pitää suunnitella siten, että työntekijälle on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tarkennuksia asioihin, jotka eivät välttämättä ole mukana perehdytyksessä tai ovat muuten jääneet epäselviksi.

Työhöni on koottu useiden eri kirjoittajien näkemyksiä liittyen henkilöstöjohtamiseen ja perehdyttämiseen. Tähän syynä on, että perehdytyksiä on olemassa niin montaa erilaista kuin on sen toteuttajakin. Pidän kuitenkin tärkeänä, että kaikissa perehdytyksissä olisi samat tärkeät asiat, joita tässä työssä on tuotu ilmi. Tehdesäni tätä perehdytyskansiota olen käyttänyt omaa ammatillista osaamistani ja täten muodostanut kansion, jonka koen toimivan hyvänä pohjana toimeksiannon tekneelle yritykselle. Omien näkemysteni lisäksi olen perehtynyt asiaan paljon, ja käyttänyt tukenani työssäoloaikana keräämääni tietoa perehdytyksen tarpeellisuudesta ja sen sisällöstä.

5. ANALYYSI

5.1 KEHITTÄMISIDEOITA

Mielestäni suurin kehitystarve yrityksen perehdyttämässä on, että perehdytyksen tukena käytetään jatkossa perehdytyskansiota. Kansiota uusi työntekijä pystyy työsuhteen alkaessa lukemalla sisäistämään työntoimenkuvan sisältämät perus-

asiat. Tämä auttaa molempia osapuolia toimimaan uuden työsuhteen alkaessa ja työntekijän on helpompaa hahmottaa yritys ja työ kokonaisuutena.

Kansio on luotu pohjaksi ja apuvälineeksi perehdytykselle. Tämän vuoksi kansion muokkaus ja päivittäminen on lähes pakollista, jotta siitä saadaan personoitua yrityksen uudistuviin tarpeisiin vastaava kokonaisuus. Tuotoksena tehty kansio on tarkoitettu pohjustukseksi yrityksen käyttöön, koska aiemmin kansiota ei ole ollut. Tästä johtuen kansion jatkokehittely on lähes pakollista, jos yritys haluaa sitä myös jatkossa käyttää.

5.2 JATKOTUTKIMUSAIHEET

Jatkotutkimuksena voidaan tutkia kansion toimivuutta ja sitä miten uusi työntekijä on sisäistänyt yrityksen työtavat ja organisaation toimintamallin. Samalla voi tarkastella perehdytyksen toimivuutta yleisesti sekä onko siitä ollut hyötyä työnantajalle ja/tai työntekijälle? Mitä hyvää ja mitä huonoa se piti sisällään, ja miten sitä voi kehittää jatkokäyttöä varten? Kuten aiemmin mainitsin, työssä toteutettu kansio toimii pohjana jatkokehittelylle.

Kansiota voisi tarkastella ensin jo olemassa olevan henkilökunnan kanssa. Onko sisältö kokonaisuudessaan sellainen, jota yritys haluaa perehdytyksessään käyttää vai onko siinä joitain muutoksen tarvitsevia asioita/puutteita? Tämän jälkeen kansiota voisi käyttää koemielessä vaikkapa yhden sesongin, pitäen samalla kirjaa uuden henkilöstön aikataulusta jonka perehdytys vaatii. Onko kansion käyttö lyhentänyt perehdytyksen vaatimaa aikaa? Jos ei, mitä tarvitsee muuttaa?

Koejakson päättyessä olisi hyödyllistä kerätä perehdytyksen saaneilta työntekijöiltä kirjallista palautetta perehdyttämisestä, sen sisällöstä, laajuudesta, laadukkuu-

desta, toteutustavasta, riittävydestä jne. mitä perehdyttäjä vain haluaa palautteella tarkastella. On kuitenkin tärkeää pitää palaute lyhyenä ja ytimekkäänä, jotta sen suorittajilla pysyy mielenkiinto yllä ja täten saadaan todenmukaista ja arvokasta tietoa yrityksen perehdyttämisen tasosta.

5.3 TYÖN ARVIOINTI

Työ oli mielenkiintoinen toteuttaa, ja siinä sai hyödyntää omaa ammattitaitoa ja oppeja joita vuodet alalla ovat minulle antaneet. Haasteellisinta oli opinnäytetyön rajaus, ja tietopohjan kasaaminen. Aiheena perehdyttäminen on niin laaja käsite, että toisinaan oli hankalaa päättää mitä asioita on tärkeää sisällyttää työhön ja miten asioita jäsentelee suuremmaksi kokonaisuudeksi.

Perehdytyskansion tuottaminen oli paljon helpompaa kuin tietopohjan kasaaminen. Täähän vaikuttaakin työhistoriani muissa yrityksissä kuin myös toimeksiantajan palveluksessa. Työsuhteeseen teki kansion luonnista luontevampaa, koska silloin osaa miettiä mitkä seikat ovat perehdytyksessä tärkeitä, niin työnantajan kuin työntekijänkin näkökulmasta.

Aikataulutuksen opinnäytetyöni kanssa ei toiminut alkuunkaan. Tarkoitukseni oli alunperin tehdä tuotos jo 2013 keväällä, jolloin suoritin viimeiset opinnot. Opiskeluvuosien ja opintotukien jälkeisten aikojen jälkeen työnteko vei vain siinä vaiheessa voiton. Näin jälkikäteen työn tehneenä ihmetys onkin suuri, miksi sitä tuli työnnettyä vain eteenpäin? Helpoin olisi ollut tehdä se suoraan opintojen päätyttyä, kun asiat ovat vielä aivan tuoreessa muistissa. Nyt asia on ollut hieman toisin, ja onkin ollut erittäin tarpeellista ja tärkeää palata kouluvuosina tekemiini muistiinpanoihin ja kurssien sisältöihin.

Kokonaisuutena olen työhön tyytyväinen, ja siitä tuli juurikin sellainen kuin ajattelin, helppolukuinen ja hauska. Toivottavasti se on myös tarpeen täyttävä ja toimiva.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössäni toteutettu perehdytyskansio onnistui tavoitteeseen nähden mielestäni hyvin. Yrityksen tarve oli nimenomaan saada kansio, jota käytetään varsinkin alaikäisten työntekijöiden perehdytykseen. Tästä syystä kansio on laadittu siten, että kaikki iästä riippumatta jaksavat sen lukea, ilman että ajatus herpaantuu. Kansioon ei haluttu yksityiskohtaista selvitystä koko työstä, vaan yrityksessä luotetaan edelleen esimerkin voimaan. Työn tuloksena laadittu perehdytyskansio tulee jatkossa tukemaan tätä esimerkillä työelämään johdattamista.

Tietoperustan asiat, perehdyttäminen ja henkilöstöjohtaminen valikoituivat työhön, koska haluttiin yrityksen kiinnittävän jatkossa enemmän huomiota perehdytykseen, sen toteutukseen ja sisältöön. Tämä siitä syystä, että perehdyttäminen ei ole turhaa, eikä voimavaroja kuluttavaa, vaan tarpeellista ja tuottavaa kuten tietoperustassa aiemmin toin esille.

Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja nykyisin käytetään paljon työvoimaa jotka tulevat erityyppisistä vuokrafirmoista. (Hakonen A. 2014) Näistä syistä johtuen perehdyttämisen ja sen laadun merkitys kasvaa entisestään. Hyvällä perehdyttämisellä luodaan henkilökunnalle miellyttävä työympäristö ja taataan täten työssä viihtyvyys, joka puolestaan luo pohjaa työsuhteiden jatkumoille. Perehdytyksellä on myös suuri merkitys yrityksen kasvoille, jotka näyttäytyvät työntekijöille/työhön hakeville. Hyvällä perehdytyksellä yritys saa luotua imagoa työn alan työntekijöiden keskuudessa. Perehdytyksen ollessa laadukasta ja tehokasta,

saadaan uusi työntekijä ajettua nopeammin sisään uuteen työnkuvaan ja tehtyä hänestä voimavara yrityksen toimintaan. Perehdytyksen merkitystä ei voi korostaa koskaan liikaa. Tätä työtä tehdessäni mieleeni on tullut useita paikkoja joissa siihen ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota, ja näin jälkikäteen mietittynä se on kyllä heijastanut toimintaan osassa paikoista jopa erittäin vahvasti, nimenomaan negatiivisesti. Näissä paikoissa perehdytyksen puutteen vuoksi työssä toimita ei ole ollut tehokasta työntekijä vaihtuvuuden vuoksi. Tämä on taas suuri taloudellinen haitta yritykselle juuri sillä hetkellä, kuin myös jatkumossa. Perehdyttämällä tullaan työntekijöiden tiedot ja taidot joita heidän tehtävänsä vaatii. Se vaikuttaa myös työhyvinvointiin, jaksamiseen ja työyhteisön yhdessä toimimiseen. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää laatia toimiva perehdytys suunnitelma, toteuttaa se laadukkaasti ja kehittää sitä vuosittain vastaamaan muuttuvia vaateita.

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET:

Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy

Grönfors, Martti 2001. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Ensimmäinen painos. Oy Edita Ab.

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

Kauhanen, J. 1997. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Juva: WSOY.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

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

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. Painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Manninen, O. 2009. Työelämäosaamisen käsikirja. 2.painos, Domus Print Oy.

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Työturvallisuuskeskus, Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus, Nykypaino Oy, 2008

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vesterinen, P. 2009. Työhyvinvoinnin edistäminen. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita

INTERNET LÄHTEET:

- HRM / <https://www.jedu.fi/documents/10157/f7ec071f-c8bf-4fd4-97c9-1f72e42c38ca>

- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

-Työsopimuslaki 26.1.2001/55.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P1>

- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334#L2P7>

MUUT LÄHTEET:

LAMK opetus / Jukka Oresto 2013

Toimeksiantajan esittelyä varten haastateltu; Sataman Helmet Oy:n Ravintolatoimenjohtaja Aki Hakosta. (3.12.2014)

LIITTEET:

PEREHDYTYSKANSIO

LIITE 1

PEREHDYTYSKANSIO



Kansion sisällysluettelo:

- 1. Yleistä tietoa kansiosta**
- 2. Yritys esittely**
- 3. Aukioloajat**
- 4. Ikäraajat**
- 5. Tilat**
- 6. Työvaatteet ja siisteys**
- 7. Palkanmaksu**
- 8. Siivous**
- 9. Yleistä käytännöistä**

10. Henkilöstö

10.1 Aputarjoilijat

10.2 Tarjoilijat

10.2.1 Aamuvuoro

10.2.2 Päivävuoro

10.2.3 Iltavuoro

Seuraava osio koskee vain vuorovastaavia!:

10.2.4 Täsmäys / Tilitys

Kassan/maksupäätteiden käytöstä on olemassa tarkemmat ohjeet pääbaaritiskin takana olevassa kaapissa!! samasta kaapista löytyy myös kaikkien muiden koneiden manuaalit!

1. Yleistä kansioista

Tämä Perehdytyskansio on toteutettu auttamaan uuden henkilöstön aloittamista yrityksen palveluksessa.

Kohderyhmänä on sali-henkilökunta, eli aputarjoilijat ja tarjoilijat, pääpainon ollessa aputarjoilijoissa, jotka eivät välttämättä ole aiemmin toimineet ravintola-alan toimissa.

KAIKKI uudet työntekijät kuitenkin käyvät läpi kansioista löytyvät asiat ennen varsinaisen perehdytyksen alkua, tämä tapahtuu työssä toimiessa, siihen osoitetun perehdyttäjän avulla.

On tärkeää lukea kansio läpi ajatuksella ja sisäistää siinä olevat asiat. Kansio pitää sisällään keskeisimmät asiat, jotka uuden työntekijäntekijän tulee tietää jo alusta, kun hän on tulossa yrityksen palvelukseen

2. Yrityksestä:

Satama Helmet Oy toimii lahden matkustajasatamassa, kauniin vesijärven rannalla. Yrityksen muodostavat kaksi vierekkäin olevaa ravintola laivaa, Kaunis Veera ja s/s Ilona. Yhtiön ravintolalaivat eivät seilaa, vaan palvelevat asiakkaita satamaan kiinnitettyinä.

Kaunis Veera on rakennettu proomutyypisistä aluksesta ja siinä on kaikkiaan 4 kerrosta. Alimmaisessa kerroksessa toimii yrityksen keittiö sekä siellä sijaitsevat ravintolan varasto- ja saniteettitilat. Katutasolla oleva kansi palvelee asiakkaita viihtyisänä sisätilana, sekä kerroksesta löytyy ravintolan päätiski. Kansilta 3 ja 4 löytyvät katutasoa olevat aurinkokannet, joilta aukeaa upea näkymä satamasta vesijärven suuntaan.

S/s Ilona on entinen kauppaliikenteen höyryalus, josta nykyisin on purettu höyrykattila pois ja tätä nykyä sekin on asiakaskäytössä. Ilonasta löytyy viihtyisä saunatila, kabinetti esimerkiksi kokouksia varten, baari sekä ylimmältä kannelta suojainen aurinkokansi. Ilona on pääasiassa tilauskäytössä.

Ravintolatoiminta yrityksessä alkanut vuonna 2003. Nykyinen osakeyhtiö sataman helmet on perustettu vuonna 2013, jolloin se siirtyi myös nykyiseen omistukseen Mustonen&Hakala Oy:lle. Mustonen&Hakala on monialayritys, jonka liiketoiminnan ydin toimii erilaisissa tapahtuman järjestelyissä ja niiden kokonaisuuksien tuottamisessa. Tapahtumista tunnetuimpana SummerUp.

Liike-ideana Sataman Helmet Oy:llä on toimia satama/terassi ravintolana, a-oikeuksin ja ala carte listan kera. Yritys palvelee niin turisteja, kuin paikallista väestöäkin ja sen tavoitteena on pyrkiä olemaan lahden kaupungin paras ja monipuolisin terassiravintola. Asiakaspaikkoja yrityksessä 574, joista Kaunisveeran sisätiloissa 102 ja Ilonassa 80. Loput paikoista on terassilla. Sataman Helmet on suomen suurin yksityinen satamaravintola.

Tiivistelmää varten haastateltu; Sataman Helmet Oy:n Ravintolatoimenjohtaja Aki Hakosta. (3.12.2014)

3. Ravintolan aukioloajat:

sesonki aikaan ravintola palvelee:

MA-TO:

PE-LA:

SU:

Varsinaisen sesongin ulkopuolella voidaan toimia tyypistetyllä aukioloajalla, josta informoidaan tarpeen vaatiessa.

4. Ikäraajat:

Ravintola ei ole k18 - paikka, kuin erikseen sovituissa tilaisuuksissa. Tästä johtuen henkilökunnan tulee olla erittäin valppaana niin tiskillä, kuin terrassialueilla kulkiessa, jotta alaikäiset eivät nauti alkoholia. Jos näette alaikäisen (kaverin?) ostavan tai juovan alkoholia, välitäthän tiedon vuorovastaavalle, joka puuttuu asiaan.

Jokainen työntekijöistä on velvollinen ilmoittamaan näkemästään rikkeestä!!! (riippumatta siitä vaikka kyseessä olisi kuinka hyvä ystävä!) Näin toimimalla pystymme takaamaan liiketoiminnan jatkuvuuden ja kaikkien työntekijöiden töiden jatkumisen.

5. Tilat:

-Baaritiskejä yrityksessä on 3kpl, päätiski sijaitsee Veeran pääkannella, toinen on Veeran aurinkokannella ja kolmas toimii Ilonan keulasalongissa.

-Veeran pääkannella (katutasossa) sisällä on 102 asiakaspaikkaa varattuna ruokailijoille. Nämä ovat asiakkaiden vapaassa käytössä, pois lukien pöytävaraukset. Ilonasta löytyy 80 asiakaspaikkaa, käytettäväksi varatuissa tilaisuuksissa. Jos varauksia ei ole, on mahdollista käyttää ilonan kansiterassia myös yleisenä tilana. Tästä kuitenkin ohjeistetaan tarpeen vaatiessa.

-Wc-tilat löytyvät Veeran alimmasta kerroksesta, heti rappujen jälkeiseltä käytävältä. Lisää wc tiloja on

aurinkokannella (kansi 2, baarin takaa,) sekä ilonan sisääntuloa vastapäätä.

-Henkilökunnan sosiaalityöt ja wc löytyvät alimmasta kerroksesta. Pidäthän huolen että ne pysyvät siisteinä, yleisen viihtyvyyden kannalta! Henkilökunta ei käytä asiakkaiden wc tiloja.

-Tiskinurkka sijaitsee alimmassa kerroksessa, rappujen jälkeen mennessä keittiöön. KOKO HENKILÖKUNTA on vastuussa tiskinurkan siisteydestä! Kiireaikoina jokaisesta vuorosta (päivä/ilta) löytyy kuitenkin tiskari.

-Alimmasta kerroksesta, tiskipistettä vastapäätä löytyy myös välikö, josta löytyvät kaikki siisvovälineet.

-Varastot löytyvät myös kannen alta. Alkoholivarasto on saniteettitilojen perällä. Muut tavarat löytyvät varastoituna ruumaan, jonka löydät jatkamalla käytävää wc-tiloilta eteenpäin. Ruumaan mentäessä oikealle jää postmix limsat, sekä muut alkoholittomat virvokkeet. Ruumat takaosasta löytyy olut/lonkero/siideri tynnyrit ja tonnitankit. (Jos sinun tarvitsee näitä vaihtaa, se opastetaan sinulle henkilökohtaisesti). Tutustu varastoihin ja niiden järjestykseen jo ennen työhön ryhtymistäsi.

6. Työvaatteet ja siisteys:

työnantaja tarjoaa jokaiselle salissa työskentelevälle työpaidat. Housujen tulee olla SIISTIT, ehjät ja mustat. Kenkien on hyvä olla myös tummat, mutta myös muutkin käyvät, (kunhan eivät ole esim. 5 vuotta vanhat superstarit, jotka ovat jo muuttuneet keltaisiksi tms..myöskään räikeitä ja silmiin pistäviä värejä emme hyväksy!) Työkengiksi suosittelimme hankkimaan ihan OIKEAT TYÖKENGÄT, koska koko työpäivän ajan olemme seisten ja liikumme päivän aikana uskomattoman suuria kilometrimääriä. On myös hyvä huomata ettei kengät ole missään tilanteessa liukkaat. Kannot ja terssi saattavat olla paikoin sateella liukkaita. Jokainen vastaa itse työvaatteiden pesusta. Pidä siis huoli että sinulla on joka päivä puhtaat, rypyttömät ja siistit vaatteet!

Lienee turha mainita asiasta, mutta olet asiakaspalvelu työssä, huolehdi omasta siisteydestäsi ja pidä ulkoisen habituksen siistinä, freesinä ja hyvännäköisenä.

Pitkät tukat tulee olla ehdottomasti kiinni, joko poninhännällä tai jonkinlaisella nutturalla tms...

7. Palkanmaksu / Verokortti:

palkka maksetaan yrityksessä 3viikon välein. Palkassa maksetaan myös lomakorvaus. Mikäli maksupäivä viikonloppuna, maksetaan palkka edeltävänä perjantaina.

Jokainen työntekijä on velvollinen toimittamaan verokortin työsuhteen alussa!!!

8. Siivous:

Sesonki aikaan siivoamisesta vastaa ulkoinenyritys. He siivoavat joka yö, lattiat ja saniteettitilat. Muu siivous kuuluu henkilökunnalle. Myös saniteettitilojen välisiivoukset kuuluvat henkilökunnalle. Vastaava määrää/ohjaa näiden suorittamisen tarpeen vaatiessa.

Henkilökunta pitää päivän aikana huolta yleisestä siisteydestä, niin sisällä kuin ulkonakin!

9. Yleistä:

sesonki ravintolassa sen ollessa riippuvainen säästä, on myös hiljaisempia hetkiä. Näinä hetkinä täytä varastoja, siisti paikkoja esim. varastoja jne. Tärkeintä kuitenkin on, että et ole asiakkaiden näköpiirissä "tappamassa" aikaa. Varsinkaan baaritiskeille tai niiden läheisyyteen ei sinne kuulumattomilla ole mitään asiaa, jos ei tee jotain tehtävää joka edellyttää toimimaan toisin!!

10. Henkilöstö (sali):

Salin puolelta löytyy vuoropäällikkö, joka on vastuussa yksikön toiminnasta ja sen laadusta. Jos hän ei ole vuorossa, tehtävää hoitaa vuorovastaava, joka on yksi tarjoilijoista.

Aputarjoilijoiden (blokkareiden) Keskuudesta on jokaiseen vuoroon nimetty aputarjoilijoiden päällikkö, joka ohjastaa ja opastaa tarvittaessa muita samaan työtä tekeviä.

Työ vuorossa on kerrallaan vähintään 1kpl vastaavia tarjoilijoita (kevät/syksy) todellisuudessa kesäaikaan

vuorossa on vähintään 2 kpl tarjoilijoita ja 1kpl aputarjoilijoita. Todelliseen sesonki aikaan määrät ovat huomattavasti suuremmat, eikä ihme jos vuorosta löytyy vaikkapa; 7 tarjoilijaa, 8 aputarjoilijaa ja 2 tiskaria tai tarvittaessa jopa enemmän. On siis tärkeää tulla kaikkien työkavereiden kanssa toimeen, näin saamme tehtyä työilmapiiristä miellyttävän ja viihtyisän!

Seuraavat tehtäväkuvaukset on tehty ohjenuoraksi. Eivät siis ole tarkalleen noudatettavia, vaan antavat käsityksen vuoroista!!!

(oma ajattelu sallittu, ja jos ei jotain tiedä kysy!)



10.1 Aputarjoilijat / Blokkarit

-Huolehtivat ensimmäisenä aamulla että terassilla sekä muilla ulkoalueilla on kaikki ok. Pöydät ja tuolit järjestyksessä, pöydät siistejä ja yleinen siisteys on sillä tasolla, että päivän toiminnot voivat alkaa.

-Toimittavat ruuat keittiöstä asiakkaiden pöytiin. Keittiö kutsuu puhelimella ja omaa harkintaa käyttäessä jokainen osaa/oppii arvioimaan kauan annosten valmistukseen kuluu. Ruuat pyritään toimittamaan mahdollisimman ripeästi pöytiin, jotta voimme taata ruuan hyvän ja tasaisen laadun.

Kiire aikoina aputarjoilijoiden on hyvä pitää yhteistä listaa yllä, josta selviää numeroiden sijainti. Lista löytyy blokkipisteen seinästä! Eli pidäthän silmäsi auki ja keskustele kollegoidesi kanssa. Näin saamme tehtyä työstänne helpompaa.

-Terassilla ja kansilla liikuttaessa aputarjoilijat vastaavat niiden siistinä pitämisestä ja **BLOKKAAVAT** tyhjät astiat!!

VIE MENNESSÄSI, TUO TULLESSASI!!

- Blokki piste löytyy alakertaan johtavien rappujen yläpäästä.
- Aputarjoilijat huolehtivat blokkipisteen siisteydestä ja astia huollosta, sekä **niiden paikalleen palauttamisesta!**
- Iltasin aputarjoilijat huolehtivat pihan siistimisestä, pöytien pyyhkimisestä ja tuhkakuppien keruusta.
- Kun pihalla kaikki on hoidettu, aputarjoilijat siirtyvät sisälle kysymään vastaavalta, onko vielä joitain askareita. Jos ei, vastaava antaa heille luvan lähteä kotiin.
- Pidä silmäsi aina auki ulkotiloissa, mahdollisten järjestyshäiriöiden varalta, jos tällaista tapahtuu, ilmoita välittömästi vastaavalle tarjoilijalle!
- Tarkkaile ulkotiloissa myös omien tuotteiden nauttimista. Kyseessä on ravintola, eikä omien alkoholien/ruokien nauttiminen ole sallittua!
- Jos et tiedä jotain asiaa, tai olet siitä epävarma:
KYSY!!!!**

10.2 Tarjoilijat

10.2.1 Aamuvuoro:

Aamut alkavat ravintolan toimintakuntoon saattamisella.

1. Valaistuksen päälle kytkentä pääkannelle ja tarvittaessa ulkokansille.
2. Kahvin keitto
3. postin haku (laatikko makasiinin päädystä)
4. Baaritiskin valmistelu päivän koitoksiin. (mm. rahojen tuonti, maksupäätteiden tarkistus, jotta ovat varmasti nollaantuneet. Sama tarkastus kassapäätteille. Hedelmien leikkuu, mahdolliset täyttämiset, jos iltavuoro ei ole ehtinyt. huolehtia että baaritiski ja sen tausta on tiptop kunnossa, jottei asiakas saa huonoa ensivaikutelmaa tullessaan sisälle.)

5. Tarkastaa salin siisteys ja PÖYTÄRIVIEN SUORUUS!
(Ei ole edustavaa jos pöydät ovat miten sattuu.)
Samalla tarkastetaan että jokaisen pöydän aterioväline purkit ovat täysiä. Eli veitset, haarukat ja servetit. Jos puutteita, ole hyvä ja täytä ne. Päivän mittaan salin työtä helpottaa jos valmistelet jo ennalta vaihto purkkeja pöytiin.
6. Valmistele lounaspöytä asiakkaita varten. Keittiö huolehtii ruokien esille panosta, mutta tarjoilijat vastaavat että pöydässä on ottimet, servetit ja muut tarvittavat oheis asiat/esineet. Sama kaava jatkuu lounaan aikana, keittiö täyttää pöytää, tarjoilijat huolehtivat sen siisteydestä ja ilmoittavat keittiölle mahdollisista puutteista.
7. Tee päivän ruokalista tiskille ja lounaspöytään. Voit käyttää louvuuttasi ja piirtäjän lahjojasi, kunhan lista on selkeä, helppolukuinen ja siitä löytyvät merkinnät L,V,VL,GL joista tiedot saat keittiöstä.
8. Avaa ravintola TARKALLEEN ILMOITETTUUN AIKAAN!!!! ei ennen, ei jälkeen sen

Näiden jälkeen huolehdi myynnistä ja salin siisteydestä!

10.2.2 Päivävuoro:

päivävuorossa olevat tarjoilijat huolehtivat lounaspöydästä, sen siisteydestä ja pois purkamisesta yhdessä keittiöhenkilöstön kanssa. Lisäksi tämän vuoron tarjoilijat huolehtivat salintarjoilusta, baaritiskin toiminnoista, mahdollisista täyttämisisistä (joissa apua voi pyytää aputarjoilijoilta) sekä heidän tehtäviinsä kuuluu huolehtia iltaan varten mahdolliset pöytävaraukset, niiden valmistelu ja sijoittelu.

Yleisesti voidaan todeta että tämän vuoron suurin vastuu on palvella suurinta asiakas virtaa.

Pidä sali aina siistinä!!!



10.2.3 Iltavuoro:

iltavuorossa olevien tarjoilijoiden tehtävänä on pyörittää baarin toimintaa. He ovat vastuussa tavaran riittämisestä tiskeillä ja itse myynnin tapahtumasta. Lisäksi vastuulla on pöytiin tarjoilu sisätiloissa (pois lukien ruokien tuonti), laskutus pöytiin, pöytien siistiminen asiakkaiden poistuttua, sekä niiden valmistelu seuraavia asiakkaita varten. On erittäin tärkeää että sali on aina parhaassa mahdollisessa kunnossa, eivätkä esim. likaiset lasit, servetit yms jää asiakkaiden jälkeen pöytiin lojumaan! Näin taataan muiden asiakkaiden viihtyvyys.

Sulkemisajan jälkeen, tai mahdollisuuksien mukaan iltavuoro vastaa KAIKISTA SALIN TÄYDENNYKSISTÄ!

Huomioithan, että jos haet alkoholeja alavarastosta, merkkää ne varaston seinässä olevaan listaan, näin varaston tilanne pysyy ajantasalla.

Sulkemisen jälkeen tarjoilijat vastaavat salin siistimisestä ja kuntoon laittamisesta seuraavaa päivää varten.

Sulkemisen jälkeen vastaava tarjoilija hoitaa täsmäyksen ja tilityksen. Jos käytössä on ollut useampi tiski, sovitaan päiväkohtaisesti siitä, kuka tekee muiden tiskien tilityksen,

vai tuleeko kokotalon liikevaihto samaan raporttiin. (toki eriteltyinä).

10.2.4 Tilitys ja täsmäys;

-Aloita tilitys täsmäyksen teolla. Laske kaikki miedot alkoholit vetokaapeista ja taka-kaapeista. Muista ottaa huomioon myös varastosta tuonnit.

-Tämän jälkeen ota kassasta x-raportti ja tarkista täsmääkö päivän aikana varastosta/kaapeista poistuneet määrät myytyjen määrän kanssa. Tämä tehdään kaikkien mietoje alkoholien kohdalla. Tupakat kuuluvat myös täsmäykseen! Muista ottaa huomioon hukkavihkon tuotteet.

-Jos määrissä kuitenkin heittoa, pyri selvittämään miksi! Poista heitot kassasta lyömällä siihen joko lisää tuotteita tai poistamalla myytyjä.

-Täsmäyksen ollessa ok. Ota pointin maksupäätteistä raportit ulos. Ota kasasta uusi x-raportti ja tarkasta että pankkikorttien myynti summat täsmäävät kassakoneessa ja maksupäätteissä. Jos ei, niin siirrä esim. käteisestä luottokortteihin, jos luottokorteissa liian pieni summa.

-Muista tilittää myös lounassetelit! Eli laske lounaseteleiden arvo yhteen, ja siirrä kassakoneella tuo summa käteisestä maksutapamuutoksella lounaseteleihin.

-Kun kaikki luvut täsmäävät, ota kassasta uusi x-rapotti. (z-raporttia ei tarvitse ottaa, koneet nollaantuvat yöllä automaattiajolla.

-Laske tarvittava määrä käteistä erilleen kassasta.

-Laske kassan pohja ja merkkää se pohja vihkoon. Jos heitto on suuri, mistä johtuu? Oletko tehnyt virheen esim. maksutavan siirtoja tehdessä? Ole hyvä ja tarkasta kaikki luvut...

-kun kaikki varat täsmäävät, sulje päivän käteis liikevaihto sinettipussiin pankkisiirtolomakkeen kera.

-Merkkää kassakirjaan kaikkien maksutapojen loppusummat.

-Nido tyhjään A-4 paperiin kassaraportti, rahaturvapussin sinetti, pankkisiirtolomakkeen kopio, maksupäätteiden raportit ja **laita arkki tilityskansioon!**

viimeisenä pointtina:

Jos et tiedä, tai olet jostain asiasta

epävarma: Kysy, Kysy ja Kysy rohkeasti!

(koskaan ei ole tyhmiä kysymyksiä)

perehdytyskansion toteuttanut: HMT 2014