

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

5.5.2010

[Click here to enter text.](#)

Johanna Valonen

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

– Kohteena Birka Paradisen ravintolaosasto



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

5.5.2010 | 50+

Tarja Suominen

Johanna Valonen

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

-kohteena Birka Paradisen ravintolaosasto

Tässä opinnäytetyössä tutustuttiin perehdytykseen käsitteenä. Tutkimusteemaa lähestyttiin valmiiden perehdyttämismallien- ja teorioiden sekä oppimisteorioiden kautta tutkimusotteen ollessa laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla henkilöitä, jotka ovat vastuussa perehdyttämisestä Birka Paradisella. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalysillä.

Työ tehtiin Birka Linen Paradise- risteilijän ravintolaosaston tilauksesta ja sen tarkoituksena oli kuvata, miten perehdytys tällä hetkellä toteutetaan Birka Linen Paradise risteilijällä. Tehtävänä oli suunnitella uusi perehdyttämismalli, joka soveltuu Birka Paradisen ravintolaosaston käyttöön. Suunnittelussa otettiin huomioon risteilijän asettamat vaatimukset ja erityistarpeet ja prosessi suunniteltiin joustavaksi käytettäväksi erilaisissa tilanteissa. Tavoitteena oli helpottaa sekä uusien, että vanhojen työntekijöiden perehdytystä työhön.

Perehdytyksellä tarkoitetaan keinoja, joilla uusi tulokas tutustutetaan itse yritykseen sekä työhön jota hän tulee tekemään, siis kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista kyselyllä tai haastatteluilla selvittää ja seurata perehdytyksen kehittymistä ja vaikuttavuutta Birka Paradisen ravintolaosastolla. Haastatteluilla olisi mahdollista myös tutkia, kuinka perehdytys on saatu toimimaan tilanteissa joissa ajankäyttö on asettanut prosessille poikkeavia vaatimuksia, sekä miten perehdytys toimii eri satamien asettamien aikarajoitusten puitteissa. Tulevaisuudessa voisi tutkia myös sitä, miten perehdytyksen pohjan laajentaminen useammille vastuuhenkilöille on vaikuttanut työmotivaatioon ja työyhteisön hyvinvointiin.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, henkilöstökoulutus, mentorointi, työnopetus, työpaikkakoulutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Hospitality Management

5.5.2010 | 50+

Tarja Suominen

Johanna Valonen

EMPLOYEE INDUCTION

-case: the restaurant department of Birka Paradise

The present bachelor's thesis discusses induction as a concept. The theme of the research was approached through actual induction models and –theories. The research method was qualitative. The material was collected by interviewing people who are responsible for induction at Birka Line's cruiser Paradise. The research material was analyzed by using content analysis.

One aim of the research was to describe how induction is carried out on Birka Paradise at the moment. The task was commissioned by the restaurant department of the cruiser. The aim was also to create a new induction process for the use of the restaurant department of Birka Paradise. The many requirements and special needs of the cruiser were taken into consideration and therefore the process was designed to be adaptive to changing circumstances and different situations. The objective was to facilitate the induction process of new and current employees.

Employee induction refers to the means with which a new employee is acquainted with the company and the workplaces practises, people and the expectations regarding the work.

In the future, it would be interesting to follow the development and effectiveness of the induction process, with inquiries and interviews. With interviews it would also be possible to study how the induction process has been utilized in areas where time usage has set differing demands on processes, the different time limits appointed by harbours being one of them. In the future, it would be interesting to study how expanding the induction process to multiple persons in charge has affected motivation at the workplace and the wellbeing of the work community.

KEYWORDS:

Induction, staff training, mentoring, on-the-job training

Sisältö

1 JOHDANTO	6
2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	8
2.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet	8
2.2 Perehdytysprosessin eteneminen	12
2.2.1Perehdytyksen suunnittelu	16
2.2.2Ajankäyttö perehdytyksessä	20
2.2.3Perehdytyksen malleja	21
2.2.4Työnopastus	24
2.2.5Perehdyttäjän rooli	26
2.3 Erilaisia oppistapoja ja niiden merkitys perehdyttämisessä	28
2.4 Perehdyttämisen haasteita	29
3 BIRKA CRUISES	31
3.1 Birka Cruisesin liiketoimintasuunnitelma ja arvot	31
3.2 Liikeidea tukeva henkilöstösuunnittelu	32
3.3 Liikeidean perehdytykselle asettamat vaatimukset	33
4 BIRKA PARADISE	36
4.1 Birka Paradise kannelta 2 kannelle 11	36
4.2 Turvallisuus Birka Paradisella	38
4.3 Birka Paradisen henkilökunta	40
4.4 Birka Paradisen ravintolaosasto	40
5 TUTKIMUSMENETELMÄ	43
5.1 Haastattelututkimus ja sen toteuttaminen	43
5.2 Haastattelun tulokset ja niiden analysointi	44
5.3 Uusi perehdytysprosessi	47
6 POHDINTA	53
LÄHTEET	56

KUVIOT

[Kuvio 1. Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät \(Kupias, Peltola 2009, 87\)](#)

[Kuva 2. Uusi työntekijä tulee taloon](#)

[Kuva 3. Osaamisalueet \(Kupias, Peltola 2009, 90\)](#)

[Kuva 4. Kolbin sykli \(Hakanen, Puro 1995, 15\)](#)

[Kuva 5. Birka Paradise kannelta 2 kannelle 11](#)

[Kuva 6. Uusi perehdytysprosessi](#)

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelukaavake.

Liite 2. Introduktion vid nyanställning på M/S Birka Paradise.

Liite 3. Introduktion till matsalarna.

Liite 4. Veckostädning i Grand Buffe.

Liite 5. Veckostädning i Four Seasons.

Liite 6. Dagliga uppgifter i Grand Buffe.

Liite 7. Dagliga uppgifter i Four Seasons.

Liite 8. Serveringsinstruktioner.

Liite 9. Därför serverar vi fartygets eget vatten.

Liite 10. Förfaringsätt vid specialdieter.

Liite 11. Arbetsinstruktioner för hovmästarna.

Liite 12. Arbetsfördelning för ekb.

Liite 13. Arbetsfördelning för disken.

Liite 14. Att larma vid sjukdomsfall.

Liite 15. Uuden työntekijän perehdytysprosessi.

1 Johdanto

Henkilöstön perehdytyksen tavoitteena on luoda tai ylläpitää uuden tai jo talossa olleen työntekijän myönteistä asennetta työhön ja työyhteisöön, helpottaa uusien asioiden oppimista ja niihin asennoitumista, poistaa epävarmuutta ja lyhentää oppimisaikaa. Perehdyttämällä luodaan hyvä pohja toimivalle yhteistyölle työntekijöitten ja esimiesten välillä. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä vaikutetaan työyhteisön ja perehdytettävän itsensä lisäksi, myös koko yritykseen ja työnjohtoon, samoin kuin asiakkaisiin ja muihin yrityksen sidosryhmiin.

Perehdytyksen avulla perehdytettävälle välitetään yleiskuva yrityksestä. Hän oppii tuntemaan sen liikeidean ja toiminta-ajatuksen sekä työpaikan toimintatavat ja -periaatteet. Perehdytyksessä tutustutaan toimintaympäristöön, työpaikan ihmisiin, asiakkaisiin, kollegoihin ja esimiehiin. Perehdytykseen kuuluu myös itse perustehtävään opastaminen, jonka tarkoituksena on, että työntekijä konkreettisen työnkuvansa lisäksi oppii tuntemaan omaan työhönsä kohdistuvat odotukset, vastuualueensa koko työyhteisössä, sekä työntekoon liittyvät turvallisuusohjeet. Perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä saa tietää mistä tarvittaessa saa lisätietoja työtä tai yritystä koskevista kysymyksistä. (Kangas, Hämäläinen 2007, 2.)

Hyvin hoidettu perehdytys luo hyvää henkeä, turvallisuuden tuntua ja työrauhaa koko yhteisöön sekä vaikuttaa todennäköisesti positiivisesti myös yhteisön työmotivaatioon. Kun yhteisö tietää uusien tulokkaiden olevan hyvin opastettuja ja ohjattuja työtehtäviin on uusien tulokkaiden vastaanotto positiivinen. Työntekijä tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön. Hän uskaltaa kysyä, keskustella ja tarttua asioihin. Myös kokonaisuuden hahmottaminen ja oman työpanoksen arvostaminen vaikuttaa työmotivaatioon myönteisesti.

Birka Cruisesin liikeideana on järjestää risteilyjä, joita myydään luomalla mielikuvia elämyksistä, viihteestä, ajasta rentoutumiselle ja yhdessäololle perheiden ja ystävien kesken. Risteilytoiminnan tavoitteena eli missiona suunnitelmassa on ilon levittäminen. Birka Paradise haluaa tarjota asiakkaalleen aikaa, ”akkujen pikalatausta” ja hetken pakoa arjesta. (Affärsplan, Birka Line 2007).

Muutoksen ja ajan seuraaminen, sekä vaatimusten muuttumisen huomioiminen on asiakaspalvelun tulevaisuutta. Hyvin suoritettulla perehdytyksellä halutaan varmistaa, että jokainen työntekijä tietää, miten tulee toimia Birka Paradisella. Hän osaa vastata asiakkaiden odotuksiin ja tuntee omat vastualueensa työyhteisössä.

2 Henkilöstön perehdyttäminen

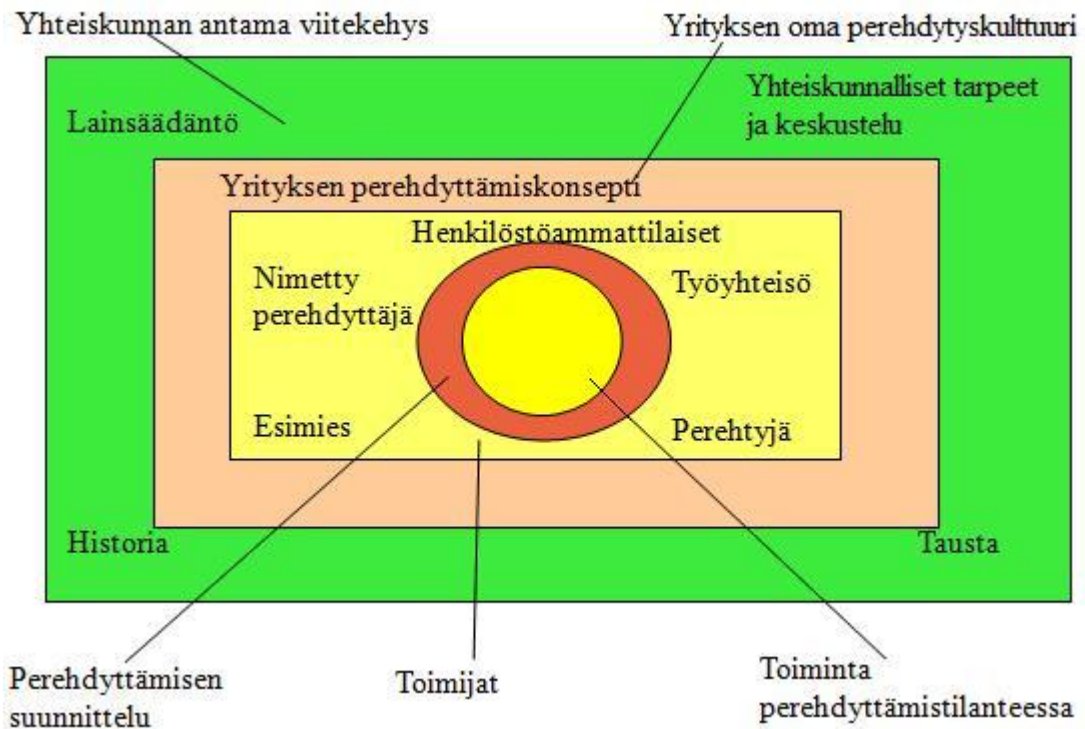
2.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Työturvallisuuslaki edellyttää työnantajalta riittävää perehdytystä työpaikan olosuhteisiin, työvälineisiin, tuotantomenetelmiin sekä turvallisuuteen ja terveyteen liittyen. Perehdytystä on annettava aloitus-, muutos-, ja käyttöönottilanteissa.

Työturvallisuuslain erittelyn mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytystä edellytetään ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle edellytetään annettavan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Opetusta ja ohjausta pitää antaa myös säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Lisäksi laki edellyttää työnantajan täydentävän ohjausta aina tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. [viitattu 6.1.2009].)

Laki on vaatimuksissaan yksiselitteinen, mutta perehdytyksen taso kentällä ei ole laisinkaan yhtä selkeä. Yleisesti ollaan kuitenkin siirtymässä pois pelkästä olan takaa seuraamisesta suunnitelmallisempaan perehdytykseen. Useissa organisaatioissa perehdytyksen merkitys tiedostetaan, sitä suunnitellaan ja tehdään ohjelmia sen toteuttamiseksi. Perehdytyksen merkitys on alettu näkemään myös käänteisesti ja huomattu, että myös tulokkaalla voi olla myös

annettavaa: kykyjä ja osaamista mitä organisaatio kaipaa. Perehdytys voi siis olla paitsi yksilön tukemista uuden työtehtävän aloittamisessa, myös yrityksen ja työyhteisön kehittämistä (Kupias, Peltola 2009, 29.) Perehdytykseen vaikuttavat useat eri tahot ja tekijät joiden merkitys tulee huomioida kun suunnitellaan perehdytystä erilaisille organisaatioille, erilaisissa tilanteissa ja erilaisten ryhmien tarpeisiin. Itse toimijoiden: perehdyttäjän, perehdyttäjän, esimiehen ja työyhteisön lisäksi perehdytykseen vaikuttaa yrityksessä vallitseva perehdytyskulttuuri sekä yhteiskunnan perehdytykselle laatima viitekehys.



Kuva 1. Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät (Kupias, Peltola 2009, 87).

Perehdytyksellä tarkoitetaan keinoja, joilla uusi tulokas tutustutetaan itse yritykseen sekä työhön jota hän tulee tekemään, siis kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Voidaan puhua ”Taloon tutustuttamisesta”, eli yritysperehdyttämisestä ja ”Työhön tutustuttamisesta”,

työhön perehdyttämisestä eli työnohastuksesta (Kangas, Hämäläinen 2003, 4). Kupias ja Peltola (2009, 19) jakavat perehdyttämisen kokonaisuuden kahteen osa-alueeseen: alku- ja yleisperehdyttämiseen ja työhönopastukseen. Perehdytystä tarvitsee myös talossa ollut työntekijä, joko muutostilanteissa, kun työ vaatii uusia valmiuksia, tai kun työntekijä syystä tai toisesta on ollut poissa työstään pitemmän ajan.

Perehdytyksen avulla perehdytettävälle välitetään yleiskuva yrityksestä; hän oppii tuntemaan sen liikeidean ja toiminta-ajatuksen sekä työpaikan toimintatavat ja -periaatteet. Perehdytyksessä tutustutaan tiloihin, joissa työntekijä tulee liikkumaan sekä työpaikan ihmisiin, asiakkaisiin, kollegoihin ja esimiehiin. Perehdytykseen kuuluu myös itse työhön opastaminen, jonka tarkoituksena on, että työntekijä konkreettisen työkuvansa lisäksi oppii tuntemaan omaan työhönsä kohdistuvat odotukset, vastuualueensa koko työyhteisössä, sekä työntekoon liittyvät turvallisuusohjeet. Perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä saa tietää mistä tarvittaessa saa lisätietoja työtä tai yritystä koskevissa kysymyksissä. (Kangas, Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdytyksen pyrkimyksenä on luoda tai ylläpitää uuden tai jo talossa olleen työntekijän myönteinen asenne työhön ja työyhteisöön, helpottaa uusien asioiden oppimista ja niihin asennoitumista, poistaa epävarmuutta ja lyhentää oppimisaikaa. Perehdyttämällä luodaan hyvä pohja toimivalle yhteistyölle työntekijöitten ja esimiesten välillä. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä vaikutetaan sekä työyhteisöön, että perehdytettävään itseensä, myös koko yritykseen ja työnjohtoon, samoin kuin asiakkaisiin ja muihin yrityksen sidosryhmiin.

Hyvin suunniteltu perehdytys on selkeä viesti siitä, että tulokas on tervetullut uuteen työpaikkaan. Jo perehdytyksen onnistuminen voi vaikuttaa siihen, miten uusi tulokas sitoutuu työpaikkaansa ja jääkö hän uuden työnantajansa

palvelukseen. Perehdyttäminen auttaa työntekijää huomaamaan oma osuutensa yrityksen toiminnassa ja työvaiheiden syy-seuraussuhteissa ja hahmottamaan kokonaisuutta. Perehdytyksen avulla autetaan työntekijää omaksumaan mahdollisimman tarkoituksenmukaiset työ- ja toimintatavat ja luodaan näin vankka perusta onnistuneelle työn suorittamiselle ja yhteistyölle työtovereiden ja esimiesten kanssa. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii vastuualueensa ja työn suorittamisen, sitä nopeammin hän pystyy toimimaan itsenäisesti.

Myönteinen ensivaikutelma rohkaisee ja kannustaa aloittelijaa. Riittävä opastaminen ja ystävällinen vastaanotto työsuhteen alussa vaikuttaa todennäköisesti vahvistavasti myös työmotivaatioon. Negatiivinen alkuasetelma ja riittämätön opastus voivat tehdä uudesta tulokkaasta epävarman ja se taas todennäköisesti heikentää työmotivaatiota ja hidastaa sitoutumista ja työntekijän kehittymistä itsenäiseksi työntekijäksi. (Kangas, Hämäläinen 2007, 4-5.) Hyvin hoidettu perehdytys luo hyvää henkeä, turvallisuuden tuntua ja työrauhaa koko yhteisöön ja vaikuttaa näin positiivisesti myös yhteisön työmotivaatioon. Kun yhteisö tietää uusien tulokkaiden olevan hyvin opastettuja ja ohjattuja työtehtäviin on uusien tulokkaiden vastaanotto positiivinen. Tulokas tuntee olevansa tervetullut ja uskaltaa kysyä, keskustella ja tarttua asioihin. Myös kokonaisuuden hahmottaminen ja oman työpanoksen arvostaminen vaikuttaa työmotivaatioon myönteisesti.

Uusien tulokkaiden tutustuttamisen lisäksi yhtä tärkeänä perehdytyksen tavoiteena on ylläpitää ja kehittää koko henkilökunnan osaamista. Tilanne, jossa perehdytystä kaivataan voi olla esimerkiksi liikeidean muuttuminen tai omistajien vaihtuminen. Koneiden tai laitteiden vaihtuminen, työjärjestelmien muuttuminen tai kilpailutilanteen muuttuminen voi aiheuttaa tilanteita joissa osa tai koko henkilökunta tarvitsee uudelleenperehdytystä. Työtilanne voi olla aivan uusi myös sellaiselle työntekijälle joka on ollut pitkään poissa työstään.

Poissaoloaikana työn vaatimukset tai koko toimenkuva ovat voineet muuttua, ja työntekijä siis tarvitsee uudelleenperehdytystä. (Kangas, Hämäläinen 2007, 20.)

Yrityksen tulokseen hyvin onnistunut perehdytys vaikuttaa tuloksen laatua kohottavasti. Sekaannukset, virheet ja tapaturmat voivat olla yritykselle hyvinkin kalliita, kun taas asiat tehdään etukäteen sovitusti, ylimääräisiä kustannuksia karsiintuu. Tietämätön tai osaamaton tulokas voi pahimmillaan aiheuttaa jopa asiakassuhteen katkeamisen. (Kangas, Hämäläinen 2007, 5.) Tyytyväinen asiakas taas levittää tutkimusten mukaan tietoa onnistuneesta ja laadukkaasta tuotteesta tai saamastaan hyvästä palvelusta noin kolmelle ihmiselle, mutta tyytymätön asiakas kertoo kokemuksistaan vähintään kymmenelle (Liukkonen 1997, 56). Yrityksessä jokaisen täytyy osata mainostaa yrityksen palveluja. Siksi asiakassuhteiden luonti, ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii panostusta erityisesti henkilökunnan perehdytykseen.

Onnistuneella perehdytysprosessilla vahvistetaan yrityskuvaa joka leviää asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiden, vuokratyövoiman ja työharjoittelijoiden välityksellä. Yritys, josta on hyvä kuva työmarkkinoilla, vetää puoleensa osaavia ja hyviä työntekijöitä.

2.2 Perehdytysprosessin eteneminen

Lepistön mukaan perehdyttäminen voidaan jakaa seuraaviin osa-alueisiin:

- Tiedottaminen ennen työn aloittamista
- Työpaikalla vastaanottaminen ja yrityskuvaan tutustuminen
- Työsuhdeperehdyttäminen
- Työhön opastaminen. (Lepistö, 1988, 6; Lepistö 2000, 67.)

Kupias ja Peltola aloittavat määrittelyn ajasta ennen rekrytointia, kun suunnitellaan mitä haetaan ja millä tavalla. Seuraavat vaiheet ovat rekrytointi, vaihe ennen töihin tuloa, vastaanotto työpaikalla, ensimmäinen päivä, viikko ja kuukausi, koeaika ja työsuhteen päätyminen.

Ennen rekrytointia pohditaan, mitkä ovat tehtävän vaatimukset, ja tarvittava osaaminen. Rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa on asiakaspalvelun asettamat vaatimukset, sekä yrityksen arvot ja tavoitteet pidettävä tärkeimpinä kriteereinä. Rekrytoimista helpottavat selkeät toimenkuvat ja tarkasti pohditut osaamisalueet, sekä tarveanalyysit. Tehtävä saattaa olla valmiina, jolloin rajat ja haettava osaaminen ovat selkeät, esimerkkinä kassanhoitaja, tai sitten voidaan hakea osaamista täydentämään yrityksen osaamista, jolloin ei ole tarkoituksenmukaista tehdä tarkkaa rajausta, vaan katsoa mitä tulijalla on tarjottavanaan, tällainen esimerkki voi olla taiteellinen johtaja. (Kupias, Peltola 2009, 102-110.)

Uuteen työtehtävään perehdyttämisessä on tärkeää, että asioista voidaan jo etukäteen keskustella puhelimitse, niin että tulokkaalla olisi mahdollisuus selvittää epäselviä asioita ja päästä kontaktiin henkilön kanssa joka häntä on vastassa (Kupias, Peltola 2009, 103). Tiedottaminen työhönottovaiheessa pitää sisällään työtehtävien läpikäyntiä, työsuhdeasioiden eli työajan, palkan, lisien, lomien, ylitöiden ja koeajan selvittämisen työntekijälle, yrityksen toiminnan esittelyn ja kirjallisen aineiston antamisen. Yrityksen edustaja myös keskustelee tulokkaan kanssa mm. salassapitovelvollisuudesta ja muista työsuhteeseen liittyvistä erityispiirteistä. Ennen aloittamista tiedotetaan myös mistä työntekijä saa asioista lisätietoa.

Vastaanotto on ainutkertainen tilaisuus luoda ensivaikutelma ja hyvä alku kantaa pitkälle. Vastaanotettaessa työntekijä työpaikalle nimetään hänelle

perehdyttäjää, mikäli sitä ei tehty jo ennen työn aloittamista. Ensimmäisen päivän aikana laaditaan asiakirjat: eli työsopimus ja henkilötietolomake, kuitataan mahdolliset kulkuluvat ja käyttöoikeudet sekä avaimet. Tässä vaiheessa esitellään henkilöstö, työterveyshuollon toiminta ja työsuojelutoiminta ja selvitetetään työtehtävät ja vastuualueet. (Kangas, Hämäläinen 2007, 9.)

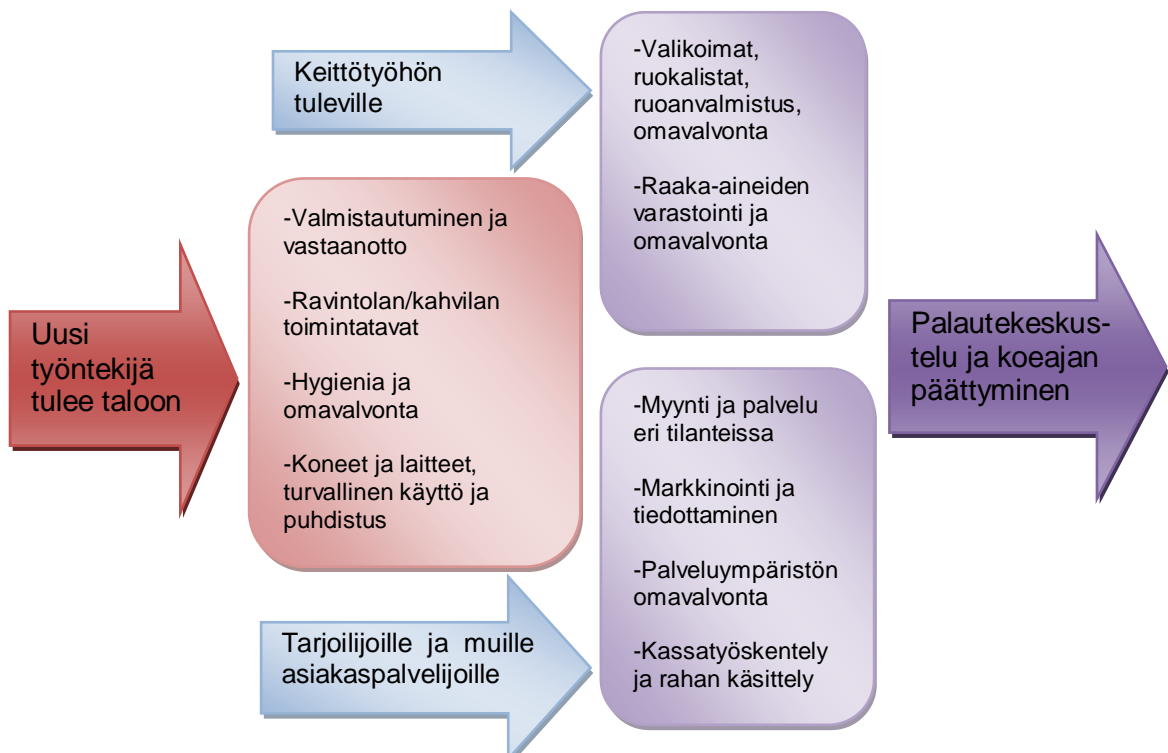
Työtehtävän mukaisesti ensimmäisen päivän ja viikon sisältö voi olla erilainen. Tarkoituksena on kuitenkin se, että tulokas pääsee alkuun työssään. Konkreettisisessa suoritustyössä tehtäväkohtaisessa työhön opastuksessa käydään työntekijän kanssa läpi työtehtävät yksityiskohtaisesti, esitellään käytettävät koneet, laitteet, työvälineet ja niiden saatavuus, sekä niiden oikeanlainen käyttö. Läpi käydään myös käytännöt vika- ja häiriötilanteissa, sekä työsuojeluasiat, esimerkiksi henkilökohtaiset suojaimet, turvalaitteet ja ensiapu hätätilanteissa. (Lepistö, 1988, 11.) Turvallisen aloittamisen tukemiseksi on tärkeää neuvoa mistä ja keneltä on jatkossa saatavissa lisää tietoa ja apua tarvittaessa.

Jatkossa seurataan ja tarkastellaan uuden työntekijän toimintaa, neuvotaan tarpeen vaatiessa ja vastataan uusiin kysymyksiin. Palautetta voidaan antaa puolin ja toisin; kun työntekijä tuntee tullessa kuulluksi yhteisössä kasvaa kyky ajatella kehittävästi ja luovasti ja maaperä on hedelmällinen uusien innovaatioiden kehittymiselle (Hagemann 1991, 10). Myös esimiehen on tärkeää muistaa uusi tulokas ja pidettävä yhteyttä kehittymisen seuraamiseksi (Lepistö 2000, 69). Oppimisen seuraaminen ja tulosten arviointi on yhtä tärkeä osa perehdytystä kuin itse käytännön perehdyttäminen. Seurannan avulla varmistetaan suunnitelman onnistuminen ja havaitaan mahdolliset muutos- ja kehittämistarpeet. Seurannan ja arvioinnin apuna ovat perehdytyksen tarkistuslistat ja siitä käydyt keskustelut ja tehdyt kyselyt. (Kangas, Hämäläinen 2007, 17.) Riippuen perehdytys suunnitelmasta siirtyy vastuu perehdytyksestä vähitellen perehtyjälle itselleen. 1-2 kuukauden päästä voidaan pitää

palautekeskustelu, jossa voidaan miettiä perehdytyksen ja perehtymisen onnistumista ja mahdollisia puutteita.

Kupiaksen ja Peltosen (2009, 110) perehdytysprosessi päättyy työsuhteen päättyessä. Riippumatta siitä, onko työsuhteen päättyminen suunniteltu vai ei, voidaan aina pyrkiä saamaan lähtijältä palautetta ja näkemystä yrityksestä ja sen toimintatavoista. Lähtökeskustelussa voidaan keskustella myös perehdyttämisen onnistumisesta. Etenkin pitkäaikaisella työntekijällä on paljon kokemusta, jota kannattaa hyödyntää yrityksessä.

Riippuen työntekijän vastuualueista voi perehdytysprosessi näyttää esimerkiksi tällaiselta. Esimerkki on mukaeltu yhdistelmä erilaisten ravintola- ja palvelualan yritysten perehdytysuunnitelmista.



Kuva 2. Uusi työntekijä tulee taloon

2.2.1 Perehdytyksen suunnittelu

Johdonmukaisen ja tehokkaan perehdyttämisen ja siinä onnistumisen edellytyksenä on suunnitelmallisuus. Tavoitteiden saavuttaminen ja seuraaminen edellyttää niiden asettamista. Mitä tietoja, taitoja ja asenteita on tarkoitus oppia, missä ajassa ja millä tasolla?

Yritykset ja organisaatiot asettavat tavoitteensa eri tavoin, riippuen siitä mihin pyritään. Useat eri organisaatiot esittelevät tavoitteensa ja suunnitelmansa säännöskokoelmissaan ja kotisivuillaan. Esimerkiksi Kiteen kaupungin perehdytysuunnitelmassa tavoitteet asetetaan näin:

- Perehdytyksellä halutaan luoda myönteinen asennoituminen työhön, Kiteen kaupunkiin ja henkilöstöön.
- Työntekijän alkuepävarmuuden poistaminen ja tätä kautta hänen itsenäisen ja aktiivisen työhön suhtautumisen edistäminen.
- Opettaa työntekijä käyttämään hyväksi kaupungin organisaatiota.
- Luoda riittävät tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien hoitamiseen.
- Vähentää henkilöstön vaihtuvuutta.
- Työsuojelun edistäminen.
- Uuden henkilön yhteistyövalmiuden luominen tarpeellisten henkilökontaktien myötä.

(Kiteen kaupunki. Perehdyttämisohjeet ja – suunnitelma. [viitattu 14.4.2009].)

Rauman kaupunki painottaa suunnitelmassaan perehdytyksen vaikutusta poistamassa epävarmuutta ja siten luomassa viihtyvyyttä ja lisäämässä työmotivaatiota, sen vaikutusta myönteiseen asennoitumiseen työhön ja työnantajaan sekä yhteistyöhengen luomisessa suhteessa työtovereihin. Suunnitelmassa mainitaan myös tulokkaan sopeuttaminen uuteen ympäristöön, hänen oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa selvittäminen sekä tulokkaan opastaminen kaupungin organisaation ja sen suomien mahdollisuuksien

käyttämiseen. Perehdytyksen halutaan vähentävän tietämättömyydestä ja taitamattomuudesta johtuvia työtapaturmia ja kehittävän uutta tulokasta työtehtävissään. (Rauman kaupungin kunnallinen säädöskokoelma.)

Suunnitelmissa korostetaan varsinaisen työn oppimisen lisäksi hyvinvointia ja sitoutumista. Suurten organisaatioiden perehdytysuunnitelmat ovat ohjeita, joiden mukaan pienemmät yksiköt suunnittelevat omat yksityiskohtaiset suunnitelmansa. Perehdytysohjeet voivat sisältää myös hyvin yksityiskohtaista tietoa työntekijän ulkoisesta olemuksesta, vaatetuksesta ja koristelusta. Eräs kahvilaketju perehdyttää esimiehensä niin, että ketjujohtaja lähettää oikean kätensä uuden esimiehen henkilökohtaiseksi avuksi opettamaan asiat juuri ketjun haluamalla tavalla, esimies taas on vastuussa oman pisteensä työntekijöiden perehdytyksestä. Hotelliketju Scandic on sisällyttänyt ohjelmansa motivoivaksi palkinnoksi henkilöstöedut joista työntekijä pääsee nauttimaan vasta perehdytyksen läpikäytyään. Hotell Scandicilla on käytössä myös ”asiakkaan silmin” -askel perehdytysohjelmassa. Siinä työntekijä majoittuu asiakkaana toiseen yrityksen pisteeseen ja arvioi sen toimintaa asiakkaan kannalta ja antaa sitten palautetta hotellin johtajalle. (Talouselämä 2004 [viitattu 16.4.2009].) Idea on mainio minkä tahansa palveluyrityksen käyttöön ja antaa tärkeää tietoa asiakkaan huomaamista virheistä tai epäkohdista ja hyvistä puolista toiminnassa. Se opettaa myös työntekijää miettimään asioita asiakkaan näkökulmasta.

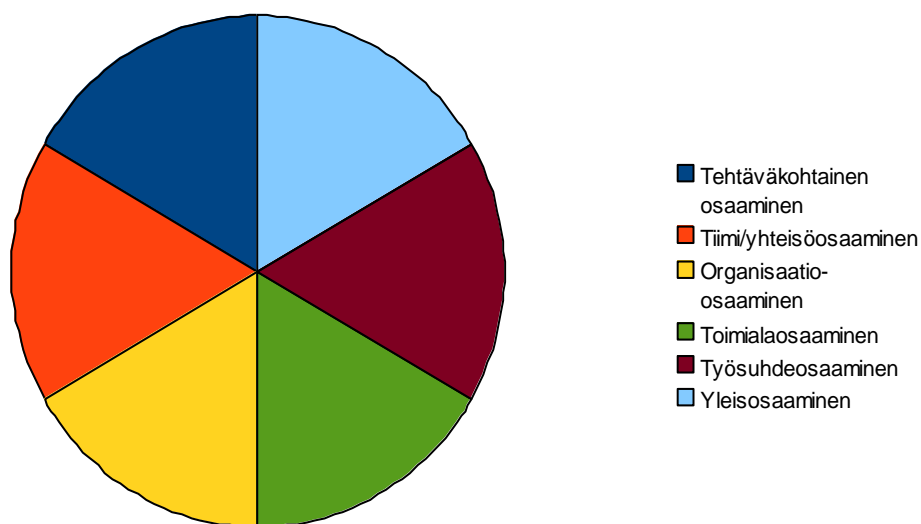
Perehdyttämisen suunnittelun perusteena on yrityksen henkilöstöpolitiikka jossa määritellään pelisäännöt ja yleiset periaatteet; millaisia ihmisiä henkilökunnan jäseniksi halutaan ja haetaan. Henkilökunnan tausta määrää sen, millaista perehdytystä kaivataan. Palkataanko koulutettuja vai haetaanko itse koulutettavia? Haetaanko omaa henkilökuntaa vai käytetäänkö vuokratyövoimaa ja osa-aikaisia työntekijöitä. Joissakin tehtävissä selviää ehkä vaihtelevalla kielitaidolla, millaiseksi siinä tapauksessa suunnitellaan

perehdytys. Jokainen ryhmä kaipaa perehdytystä, mikä on suunniteltu juuri sen tarpeita vastaavaksi ja parhaimmillaan perehdytyksessä on kyse sekä tulokkaiden osaamisen kehittämisestä että aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä. Tavoitteet voidaan määrittellä yleisesti ja yrityksen liikesuunnitelman mukaiseksi, mutta toteutus tulee suunnitella eri ryhmien mukaan. (Kangas, Hämäläinen 2007, 6.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 87-88) mukaan perehdyttämisen suunnittelussa voidaan toisistaan erottaa perehdyttämisen systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. Systemaattista suunnittelua tehdään kun suunnitellaan koko yritystä käsittävää perehdytystä. Silloin voidaan suunnitella esimerkiksi Tervetuloa taloon-oppaita, joissa tulokkaalle asemasta huolimatta selvitetään perustietoa yrityksestä, sen arvoista ja toimi-ideasta. Yksilöllistä suunnittelua taas tarvitaan, kun kehitetään suunnitelmasta sopivaa erilaisille osastoille, laivamaailmassa esimerkiksi tarjoilijoille ja kansimiehille. Joka tapauksessa keskitetyistä materiaaleista on suurta apua perehdytyksen kanssa työtä tekeville. Valmista materiaalia ja suunnitelmia voi käyttää sellaisenaan tai osana muokatessa itselle sopivaa materiaalia.

Jotta perehdytyksessä onnistuttaisiin tulee suunnittelijan myös tietää, mitä osaamista työn suorittaminen vaatii. Kun arvioidaan mihin tulokas tulee perehdyttää työsuhteen alussa, voi ja kannattaa käyttää apuna työnkuvauksia, osaamiskuvauksia ja karttoja. Samoja osaamiskartoituksia voi käyttää myös arvioidessa tulokkaan osaamistasoa ja suunniteltaessa yksilöllistä perehdytystä. (Kupias, Peltola 2009, 89.) Mitä tarkemmin yrityksen työnkuvaukset ja tehtäväkohtaiset vaatimukset on määritelty, sitä helpompi niiden pohjalta on arvioida tulokkaan osaamistasoa ja perehdytystarvetta.

Kupias ja Peltola (2009, 90) jakavat vaatimusten osaamisalueet viideksi eri alueeksi: tehtäväkohtainen osaaminen, tiimi- tai työyhteisökohtainen osaaminen, organisaatio-osaaminen, toimialakohtainen osaaminen, työsuhdeosaaminen ja yleisosaaminen (Kuva 2). Jaon avulla voidaan perehdytystä suunniteltaessa hahmottaa perehdyttämisalueita.



Kuva 3. Osaamisalueet (Kupias, Peltola 2009, 90).

Tehtäväkohtainen osaaminen on osaamista jota tarvitaan juuri tulokkaan tehtävässä. Osaaminen voi olla esimerkiksi tarjoilijan osaamista, joka perusteiltaan on samanlaista organisaatiosta riippumatta. Toisesta yrityksestä siirtyvällä voi jo olla tehtäväkohtaista osaamista, kun taas saman organisaation sisällä siirtyvältä osaaminen voi puuttua.

Tiimi- tai työyhteisökohtaiseen osaamisalueeseen kuuluvat juuri kyseisen tiimin pelisäännöt, omat työprosessi- ja muut pelisäännöt. Esimerkiksi miten yrityksen arvojen halutaan heijastuvan asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. Tällaista hiljaista tietoa ei voi edellyttää uudelta tulijalta ja siksi perehdyttäjän on huolehdittava siitä, että myös hiljaisista säännöistä ja ohjeista mainitaan perehdytyksen yhteydessä.

Organisaatio-osaaminen sisältää osaamisen joka koskee juuri tätä organisaatiota: organisaation toimintapolitiikan, arvot, strategiat, organisaatio- ja asiakassuhteet. Siirryttäessä eri toimenkuvaan organisaation sisällä voi työntekijällä olla valmiiksi osaamista tällä osa-alueella.

Toimialakohtainen osaamisalueeseen kuuluu osaaminen joka on työnkuvasta riippumatonta, mutta jota toimiala leimaa, esimerkiksi koulumaailma, kulttuuriala, vähittäiskauppa.

Työsuhdeosaaminen liittyy omaan työsuhteeseen ja sen ehtoihin, siihen liittyviin velvollisuuksiin ja etuihin.

Yleisosaamiseksi voidaan laskea kielitaito, tietotekninen perusosaaminen, työkuulttuurin ymmärtäminen, työskentelytapojen, työsuojelu- ja luottamusmiestoiminnan tunteminen, vuorovaikutustapojen ymmärtäminen.

2.2.2 Ajankäyttö perehdytyksessä

Ajankäyttöä suunniteltaessa on oltava selvillä, mitkä valmiudet perehdytettävä tarvitsee heti, millä hän pääsee työssään alkuun ja mitä asioita voi kypsytellä pidemmällä aikajaksolla. Mitä voi tehdä ennen työhön tuloa, vastaanottaessa työntekijä, ensimmäisenä työpäivänä, ensimmäisenä työviikkoja ja kuukautena? Yrityksestä ja työn kuvasta riippuen perehdytys tulee järjestää niin, että se on mahdollisimman tarkoituksenmukaista ja tukee tulijaa työn aloittamisessa (Kupias, Peltola 2009, 105.) Liiallinen tietomäärä ensimmäisen päivän aikana voi mennä hukkaan ja liian hidas tempo taas laskea tulokkaan motivaatiotasoa. Vastuu ajankäytöstä on esimiehellä, joka päättää minkä verran aikaa perehdytystilanteeseen käytetään ja suunnittelee sen etukäteen.

Oikeisiin töihin on hyvä päästä käsiksi mahdollisimman pian, sitä kautta uusi työntekijä ymmärtää oppimansa konkreettisemmin ja pystyy pohtimaan saamaansa teoretietoa oman työnkuvansa kautta. Voidaan pyrkiä kokoamaan tulijalle paketti, jolla hän pääsee työssään onnistuneeseen alkuun, ja välttää pahimmat virheet (Kupias, Peltola 2009, 105). Esimerkiksi ravintolan kiireaputarjoilija: Jotta hän pystyy aloittamaan työnsä, hän tarvitsee ohjeet työvaatetuksesta, kassasysteemin käytöstä, opastuksen mistä löytyy viinikassa ja keittiö ja selvityksen yleisistä turvallisuus- ja toimintasäännöistä kyseisellä työpaikalla. Tällaisessa tilanteessa pitää perehdyttäjän miettiä mitkä asiat ovat ensiarvoisen tärkeitä aloittajalle ja mitkä voidaan käsitellä rauhallisena hetkenä jälkeensä.

Perehdytyksen ajankäyttö täytyy suunnitella erilaiseksi riippuen myös siitä, millainen työhistoria tulokkaalla on. Jos kyse on ammattitaitoisesta ja tutusta työntekijästä riittää kun käydään läpi asiat jotka ovat muuttuneet. Jos uusi työntekijä on nuori jolle ei ole vielä kertynyt työkokemusta ja joka on työpaikalla uusi, tarvitaan perehdytykseen paljon enemmän aikaa ja on keskityttävä erilaisiin asioihin kuin kokeneemman työntekijän kanssa. (Kangas, Hämäläinen 2007, 11.) Ajankäytön kannalta on hyvä miettiä myös varasuunnitelma; miten toimitaan jos aikaa perehdytykseen onkin vähemmän?

2.2.3 Perehdytyksen malleja

Ranki (1999, 111) käsittelee erilaisia perehdyttämisen malleja oppimisen suuntaamis- ja nopeuttamismalleina. Oppimispolut on rakennettu henkilökohtaisten tarpeiden mukaan ja tavoitteeksi on asetettu moniosaaminen tai jokin erityisosaaminen. Silloin oppijana voi olla uusi tulokas, tai vanha työntekijä, joka perehtyy uuteen työnkuvaan. Työtehtävien laajentaminen taas tarkoittaa valmiin työkokonaisuuden tai vastualueen laajentamista, oppijana vanha työntekijä, joka saa lisävastuuta omassa työnkuvassaan tai aivan uuden

vastualueen hoidettavaksi, esimerkkinä työntekijä joka ryhtyy perehdyttäjäksi. Henkilöstökoulutuksella voidaan kehittää koko työyhteisöä parempaan sisäiseen yhteistyöhön, kokonaisuuksien hahmottamiseen ja ongelmanratkaisuun.

Kupias ja Peltola (2009, 36) hakevat viidelle perehdytysmallilleen pohjaa työyhteisön ja organisaatioiden muutoksesta. Kehitys lähtee käsityömäisestä eli sopeuttavasta yhteen tulokkaaseen keskittyvästä perehdyttämisestä kohti massatuotantomaista perehdyttämistä yritysten tarpeen kasvaessa nopeasti, ja seuraavassa vaiheessa kytketään mukaan koko tiimi tai työyhteisö. Seuraava askel on dialogimaista eli vuorokeskustelumaista perehdyttämistä jossa myös tulokas nähdään antavana osapuolena. Mallin sopivuus riippuu organisaatiosta ja perehdytystarpeista.

Vierihoitoperehdyttämisellä tarkoitetaan käsityömäistä yhteen henkilöön keskittyvää perehdytystä, jossa tulokas seuraa kokeneempaa työntekijää kunnes on valmis tekemään työtä itsenäisesti. Perehdyttämistapa on hyvä silloin, kun perehdyttäjä on motivoitunut ja paneutuu tulokkaan tarpeisiin ja auttamiseen, toisaalta tapa on erittäin huono jos perehdyttäjä ei välitä tulokkaasta tai tehtävästään, tai välittää eteenpäin huonoja työtapoja tai negatiivista suhtautumista. Tavan etuina ovat yksilöllisyys ja selkeä vastuhenkilö, heikkoutena taas se, että laatu lepää liian paljon yhden henkilön osaamisen ja innostuksen varassa. Parhaimmillaan tapaa voi käyttää osittain kaikissa malleissa, muun perehdytyksen tukena tai jatkeena.

Malliperehdyttäminen toimii hyvin kun perehdytetään isompia ryhmiä kerrallaan, esimerkiksi kesätyöntekijät. Perehdyttämismalli on keskitetty, koko organisaation yhteinen malli, johon voi kuulua ”tervetuloa taloon”- materiaalia, yhteisiä vaatimuksia ja oppaita tulokkaille. Malli sopii työsuhteeseen ja

organisaatioon perehdyttämiseen. Malliperehdyttämisen hyvä puoli on se, että se on tasalaatuista ja että perehdyttäjillä on käytettävänä valmiita toimintamalleja. Lisäksi se kaipaa kuitenkin henkilökohtaista työhönopastusta vierihoidoperehdyttämisen tapaan, sekä työyhteisöön perehdyttämistä.

Laatuperehdyttämisellä tarkoitetaan paluuta liian keskitetystä ja jäykistyneestä mallista takaisin työyksiköihin ja tiimeihin, jotka voivat joustavammin kehittää perehdytyksen laatua. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, joka vastaa ajankäytöstä. Tiimiin voidaan kuitenkin valita nimetty perehdyttäjä jonka vastuulle konkreettinen perehdyttäminen siirtyy. Parhaimmillaan koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Vaarana on kuitenkin se, että jos tiimin merkitystä korostetaan liiaksi, ei vastuu ole kenenkään. Mallissa käytetään parhaita osia vierihoidoperehdytyksestä, eli vahvaa ohjaajuutta sekä koko organisaation malliperehdytyksen valmiita apuvälineitä ja materiaaleja.

Räätälöity perehdyttäminen edellyttää uuden tulokkaan kykyjen ja tarpeiden huomioon ottamista, eikä siksi sovi suurten ryhmien perehdyttämismalliksi. Vahvuutena on se, että myös perehtyjä antaa prosessissa vahvuutensa organisaation käyttöön. Räätälöity perehdyttäminen sopiikin paremmin kun työnkuva ei ole valmis paketti vaan tulija voi antaa sille leimansa omilla erityistaidoillaan. Perehdyttämismalli on siirtymä sopeuttavista malleista kohti dialogista perehdyttämistä.

Myös **dialoginen perehdyttäminen** soveltuu tilanteeseen, jossa työnkuva ei ole valmis, vaan määräytyy tulijan mukaan. Silloin ei myöskään perehdytys voi olla valmis paketti, vaan se suunnitellaan yhdessä tulijan kanssa. Pysyvää tietoa, jota tulija silloin tarvitsee voivat olla esimerkiksi yrityksen arvot, muuten vastuu perehdytyksen sisällöstä ja toteutuksesta riippuu tulijasta itsestään.

Mentorointi on myös tapa perehdyttää uusi työntekijä. Mentoroinnissa toimii tulokkaan tai uuden oppijan valmentajana vanhempi tai kokenempi työntekijä, joka jakaa omaa kertynyttä kokemustaan, rooli- ja toimintamalleja ja toimii ammatillisen kehityksen tukijana. Mentoroinnin perustana on kahden ihmisen, mentorin ja mentoroitavan, suhde. Se perustuu luottamukseen ja kunnioittamiseen ja auttaa mentoroitavaa käyttämään hyväkseen kykyjään ja lahjojaan. Mentorointia voi verrata vierihoitoperehdytysuhteeseen, mentorointi on kuitenkin syvemmälle menevää, ja aina vapaaehtoista toimintaa. Mentoroiija voi tarjoutua jakamaan kokemustaan ja osaamistaan, tai mentoroitava hakea itselleen sopiva henkilöä ja pyytää tätä mentoroijakseen. (Alfred 2000, 16.)

2.2.4 Työnopastus

Työnopastus on tärkeä osa perehdytystä. Sen tavoitteena on opettaa tulokkaalle työtehtävässään tarvitsemansa tiedot, taidot ja asenteet, tavoitteena taitava ja turvallinen työsuoritus. Siinä työntekijä opastetaan konkreettiseen työnkuvaansa, esimerkiksi ohjataan käyttämään laitteita ja koneita. Työnopastusta tarvitaan kun työmenetelmät muuttuvat, kun otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita tai aineita, työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita rikotaan, työpaikalla sattuu tapaturma tai havaitaan ammattitauti, annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita tai tilanne poikkeaa tavanomaisesta työtilanteesta. (Perehdyttämisen opas kunta-alan esimiehille 1990, 17.)

Työnopastukseen on kehitetty erilaisia menetelmiä joissa työnopastus on jaettu askeliin oppimisen etenemistä seuraten. Pirneksen malli on neljän askeleen opastusohjelma:

- **Valmistautuminen – motivointi uuden oppimiseen**
Selvitetään opastettavan kanssa tämän tiedot ja taidot tulevasta työstä sekä motivoidaan oppimiseen.
- **Työn opettaminen, kokonaiskuva työstä**
Selvitetään oppijalle ydinkohtiin keskittyen mitä tehdään, miksi ja miten.

- **Työn sisäistäminen, kokeileminen**

Oppija saa aikaa mallin sisäistämiseen ja saa itse kokeilla työn suorittamista. Opastaja seuraa suoritusta.

- **Tarkistaminen**

Neljäs vaihe on harjoitteluvaihe jota opastaja seuraa ja antaa palautetta sekä tarvittaessa toistaa opettamansa. (Perehdyttämisen opas kunta-alan esimiehille 1990, 18.)

Niin sanottu viiden askeleen menetelmä (Kangas, Hämäläinen 2007, 15), on yksi tunnetuimmista menetelmistä:

- **Opetustilanteen aloittaminen**

Ensimmäisessä vaiheessa selvitetään oppimistavoitteet, sekä arvioidaan lähtötaso, motivoidaan ja vahvistetaan oppijan myönteistä asennoitumista.

- **Opetus**

Toisessa vaiheessa annetaan oppijalle kokonaiskuva tehtävästä ja keskeisistä ohjeista. Opetus jaetaan sopiviin jaksoihin ja oppijalle annetaan aikaa sisäistää työ vaihe kerrallaan. Selvitetään oppijalle motiivit, miksi asiat tehdään opetettavilla tavoilla ja kuunnellaan oppijaa, jotta havaitaan pysyykö oppija mukana.

- **Mielikuvaharjoittelu**

Mielikuvaharjoittelussa oppijan kanssa käydään läpi työsuoritukset teoreettisella tasolla, eli kehitetään oppijalle työstä sisäinen malli.

- **Taidon kokeilu ja harjoittelu**

Neljännän vaiheen tarkoituksena on harjoittaa taitoja. Oppija saa tehdä työsuorituksen itse, opastaja seuraa ja arvioi. Arviointia käytetään oppimistilanteena ja harjoittelua jatketaan tarpeen mukaan.

- **Opitun varmistaminen**

Palataan asetettuihin tavoitteisiin ja tarkistetaan onko ne saavutettu. (Kangas, Hämäläinen 2007, 16.)

Työnopastuksessa on tärkeää, että opastaja tunnistaa osaamisen tason; mitä uusi tekijä osaa ja missä hän tarvitsee apua. Pitää myös löytää tärkeimmät asiat alkuun pääsemiseksi ja peilata sitä kokeneiden työntekijöiden osaamiseen sopivien tavoitteiden löytämiseksi. Kun osaaminen työpaikalla on dokumentoitu, on helppo asettaa tavoitteita; mitä osaamista työpaikalta löytyy, mikä on aloittelijalle ja ammattilaiselle sopiva vaatimustaso. Tärkeä osaamisen alue on myös tiedon jakaminen; miten valitaan kouluttajat ja kuka osaa kouluttaa. Asiaa voi ajatella myös hiljaisen osaamisen siirtymisen kannalta; kuka tarvitsee seuraajaa työlleen. (Valpola, Åman 2008, 7.) Työnopastuksessa voidaan hyväksikäyttää myös nuorten osaamista. Juuri valmistuneilla ei ehkä ole iän ja työkokemuksen tuomaa osaamista, mutta he voivat tuoda työyhteisölleen tuoretta tietoa ja tartuttaa oppimisintoa. Joskus myös vastaoppinut on paras opettaja.

2.2.5 Perehdyttäjän rooli

Perehdytys suunnitelman toimivuus nähdään lopullisesti vasta yksittäisissä perehdyttämistilanteissa. Taitava perehdyttäjä voi pelastaa tilanteen, vaikka perehdytys olisi heikosti johdettu ja suunniteltu organisaation taholta, kun taas yksittäisessä tilanteessa taitamaton perehdyttäjä voi vesittää hyvän perehdytys suunnitelman. (Kupias, Peltola 2009 140.) Hyvä ammattitaito on perehdyttäjän ja työnopastajan perusedellytys. Vähintään yhtä tärkeitä ominaisuuksia ovat kuitenkin perehdyttäjän hyvä motivaatio ja myönteinen asenne, sekä taito saada erilaiset oppijat oppimaan. (Kangas, Hämäläinen 2007,6.) Taito luoda positiivinen oppimisilmapiiri, käsittää perehdytettävien oppimistarpeet ja asettaa perehdytykselle tavoitteet sekä nähdä kokonaiskuva tukevat perehdyttäjää oppimisen edistäjänä. (Kupias, Peltola 2009, 126.)

Riippuen perehdytyksen kohteista ja tavoitteista voi perehdyttäjänä käyttää myös ryhmää, joka oppii työskentelemällä yhdessä. Erityisesti kun käytetään perehdyttämistä mahdollisuutena hyödyntää uuden työntekijän osaamista, voi ryhmätyöskentely olla hedelmällinen ja tehokas työmuoto. Ryhmän sujuvaa toimintaa voi jo sinänsä pitää yhtenä tavoitteena. Yksilön sijoittamisella ryhmään tavoitellaan uusien toivottujen työkäyttämisen muotojen oppimista, samalla parannetaan myös viestintä- ja yhteistyökykyjä. Samalla kun oppija saa ryhmältä uusia toimintatapoja hän myös välittää omaa osaamistaan ryhmälle. (Ritala, Tarvainen 1991, 63.)

Pruuki (2008, 64-80) jakaa kirjassaan opetusmenetelmiä sosiaalimuodon, vuorovaikutuksen luonteen, tiedon välittämistavan, sisältöjen, oppimisprosessin ja tavoitteiden perusteella. Suuropetusryhmässä oppijat työskentelevät yhtenä suurena ryhmänä jolloin tietoa jaetaan esityksenä kaikille oppijoille yhtä aikaa. Perehdytettävänä tällöin voi olla suurempi ryhmä, joka aloittaa työn samaan aikaan, esimerkiksi kesätyöntekijät tai suurempi ryhmä vuokratyöntekijöitä. Pienryhmätyöskentelyä ja parityöskentelyä taas voi käyttää jo tuttujen tai osittain tuttujen asioiden kehittelyyn ja sulatteluun. Perehdyttäjä voi ohjata prosessia kysymyksillä ja tehtävillä. Yksilötyön etuna on se, että perehdytys voi edetä perehdytettävän omassa tahdissa.

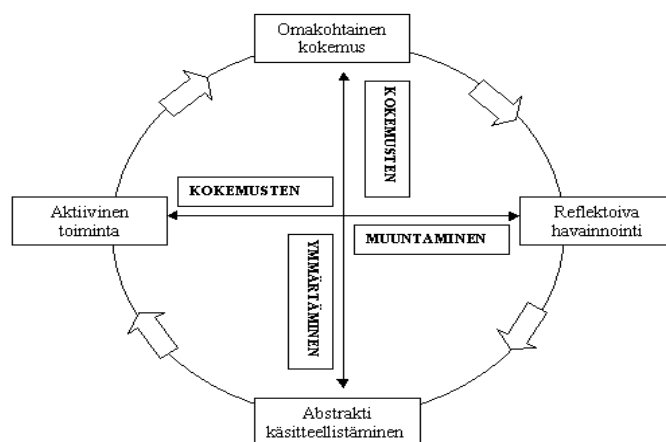
Organisaatiosta riippuen perehdyttäjä voi olla siihen nimetty perehdyttäjä, työhönopestaja tai työpaikkakouluttaja. Se voi tapahtua ryhmässä tai yksilötyönä, tai käyttäen useita työmuotoja. Vastuu voi olla esimiehellä, tai jaettu useille työyhteisön jäsenille. Perehdytys voi olla myös kaikille kuuluva työyhteisössä kiertävä vastuu. (Kangas, Hämäläinen 2003, 6.) Riippumatta vastuun jaosta, tärkeitä on se, että perehdytykseen on olemassa selkeät ohjeet ja saatavilla riittävästi opastusta. Esimies on kuitenkin se, joka viime kädessä päättää perehdyttämiseen käytettävästä ajasta ja voimavaroista ja huolehtii

siitä, että kiireellisissäkin tilanteissa tulokas saa riittävän tuen työn aloittamiseen. (Kupias, Peltola 2009,131.) Esimies vaikuttaa taidoillaan ja vastuunjakamisellaan myös työmotivaatioon. (Artikkelit Ts-talous 25.9.2007; HBL Volt-bilaga 6.10.2007.)

Sen lisäksi, että perehdyttäjällä on tiedossa, pitää valmiiksi suunniteltuna olla myös järjestelmä sen varalta jos esimies tai nimetty perehdyttäjällä on estynyt, tai jos perehdytykselle suunniteltu aikataulu jostain syystä muuttuu.

2.3 Erilaisia oppistapoja ja niiden merkitys perehdyttämisessä

Perehdyttäjällä voi aloittaa perehdytysprosessin kysymällä perehtyjältä tapoja millä hänelle olisi luontevinta lähteä liikkeelle uuden oppimisessa. Perehtyjälle voi olla sopivinta saada ensin tutustua materiaaliin jossa kerrotaan työnkuvasta, tai kuunnella perehdyttäjän kertovan työstään tai ehkä ensin seurata työskentelyä. Luontevin tapa riippuu oppijan oppimistyylistä ja tavasta nähdä asiat. Puhtaat oppimistyyli ovat visuaalinen, eli näköaistiin pohjautuva, auditiivinen, eli kuuloaistiin pohjautuva ja kinesteettinen, eli liike- ja lihasaistiin pohjautuva. Harva, jos yksikään ihminen on puhtaasti jonkun oppimistavan edustaja, vaan kaikki edustavat omaa sekoitustaan erilaisista tavoista.



Kuva 4 Kolbin sykli (Hakanen, Puro 1995, 15).

Kolbin sykliä mukaellen oppimiskokemuksen voi jakaa neljään vaiheeseen joista ensimmäinen on konkreettinen ja omakohtainen kokemus jostakin asiasta, toinen kokemuksen erittely ja pohtiminen. Kolmannessa vaiheessa oppija ymmärtää kokemuksensa, käsitteellistää ja yleistää sen ja tuottaa toiminta periaatteen, vaihetta voi kutsua myös ahaa-elämykseksi. Neljännessä vaiheessa oppija on aktiivinen kokeilija. (Hakanen, Puro 1995,15; Kupias, Peltola 2009, 122.)

Hakanen ja Puro (1995,16) jakavat erilaiset oppijat neljään mallijoukkoon: käytännölliseen pohtijaan, teoreetikoon, soveltajaan ja toimijaan. Kupias ja Peltola (2009, 124) taas puhuvat konkreettisesta kokijasta, pohdiskelevasta havainnoijasta, abstraktista käsitteellistäjästä ja osallistuvasta kokeilijasta. Oppijana kokeilija tai toimija haluaa päästä käsiksi konkreettisiin työtehtäviin ja oppivat mieluiten konkreettisen tekemisen kautta. Hän on usein käytännöllinen ja nopea, yrityksen ja erehdyksen kautta oppija. Käsitteellistäjä ja soveltaja haluaa tutustua malleihin, suunnitelmiin ja teorioihin. Tällainen oppija on järkiperäinen ja asiakeskeinen. Havainnoitsija ja teoreetikko ovat ajattelihoita, johdonmukaisia ja arvioitsevia. Tällainen oppija kaipaa paljon tietoa ja aikaa miettiä asioita eri näkökulmista. Käytännölliset oppijat: kokija ja pohtija havainnoivat mieluiten ihmisten työtä ja oppivat mukana toiminnassa. Tällaiselle oppijalle tunnetilat oppimistilanteissa vaikuttavat tuloksiin. Oppijasta riippuen perehdytyksen aloittaminen voidaan miettiä oppijalle luontevaksi parhaisiin tuloksiin pääsemiseksi. Jos oppijoita on paljon perehdytys suunnitelmaa ei voi ehkä muokata, oppimistyylien huomioiminen kannattaa kuitenkin huomioida prosessin edetessä. (Spring news 4/2008.)

2.4 Perehdyttämisen haasteita

Perehdytyksen suunnittelua hankaloittaa se, että yksittäinen malli ei sovi kaikille, eikä joka tilanteeseen. Haasteen onnistumiselle asettaa myös se, että

tilanteet muuttuvat niin nopeasti, että perehdytyksen päivittäminen ei pysy ajan tasalla. Useat tutkimukset nostavat ongelmakohdiksi samankaltaisia asioita, perehdytyksen ajanpuute mainitaan usein, kuten myös perehdytyksen suunnittelemattomuus. Jos perehdyttämisen suunnitteluun tai toteuttamiseen ei löydy riittävästi aikaa, ei sen tärkeyttä ole ymmärretty ja ilman vakavaa pohdiskelua tuloksissa jäädään helposti puolitiehen (Perehdyttämisen opas kunta-alan esimiehille 1990, 8). Alkutilanteen riittävä tarkkailu, osaamiskartoitusten tekeminen ja tavoitteiden asettaminen ovat myös heikkoja kohtia. Ongelmaksi koetaan myös selkeä perehdyttäjän puuttuminen ja vastuun puuttuminen. Perehdytyksen onnistumiseen voi vaikuttaa myös perehdyttäjän ja perehdytettävän kulttuuritausta ja kielitaito. (Kangas, Hämäläinen 2007, 13.)

Perehdytyksen motivointi työyhteisölle, perehdyttäjälle ja perehdytettävälle on myös tärkeää. Mitä nopeammin uusi työntekijä sopeutuu uuteen työpaikkaan tai jo talossa ollut uuteen tilanteeseen tai työtapaan, sitä sujuvammin työnteko onnistuu. Viitala määrittelee työntekijän sitoutumisen kolmena piirteenä. Sitoutunut työntekijä on valmis tekemään enemmän kuin omat työnsä työyhteisössä. Hän hyväksyy organisaation tavoitteet ja arvot ja ahkeroin saavuttaakseen ne ja haluaa pitää työpaikkansa organisaatiossa. (Viitala 2004, 162.) Onnistunut perehdyttäminen onkin koko työyksikön yhteinen prosessi joka edellyttää kaikkien osallistumista.

Haasteellisia ovat myös erilaiset työsuhteet; osa työntekijöistä tekee työtä vuokrafirman kautta, osa muutamia tunteja viikossa. Tätä asiaa on käsitelty lopputyössään Marika Vapaala. Hän tulee työssään siihen tulokseen, ettei varsinkaan vuokratyövoiman perehdyttäminen ole riittävä. Suurimmat ongelmat lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämisessä ovat ajanpuute, suunnittelemattomuus ja varsinaisen perehdyttäjän puute, perehdytyksen jäädessä usein pelkästään työnopastuksen tasolle. (Vapaala 2006, 1.)

3 Birka Cruises

3.1 Birka Cruisesin liiketoimintasuunnitelma ja arvot

”Tänk om världen var lite mera som Birka Paradise.”

Birka Cruisesin liikeideana on järjestää risteilyjä, joita myydään luomalla mielikuvia elämyksistä, viihteestä, ajasta rentoutumiselle ja yhdessäololle perheiden ja ystävien kesken. Risteilytoiminnan tavoitteena eli missiona suunnitelmassa on ilon levittäminen. Birka Paradise haluaa tarjota asiakkaalleen aikaa, ”akkujen pikalatausta” ja hetken pakoa arjesta. (Affärsplan 2007.)

Toiminnan mahdollisuuksina korostetaan erilaisuutta, sitä että kilpailijat vaikuttavat rahtimarkkinoilla Birka Paradisen ollessa Itämeren ainoa todellinen risteilijä ilman autokantta ja keskittyen ainoastaan risteilyvieraiden hyvinvointiin. Tuote perustuu asiakkaiden, henkilökunnan ja itse aluksen vuorovaikutukseen, ja jotta tavoite saavutettaisiin, täytyy tämän vuorovaikutuksen olla toimiva.

Yrityksen arvomaailma

<i>Henkilökohtaisuus</i>	<i>-osoita arvostusta ja tarjoa itseäsi</i>
<i>Ammattimaisuus</i>	<i>-asiakas on tyytyväinen ja yritys ansaitsee enemmän</i>
<i>Huomaavaisuus</i>	<i>-olemme uteliaita ja kuuntelemme</i>
<i>Ilon levittäminen</i>	<i>-käytämme hyväksi jokaisen mahdollisuuden ilon levittämiseen (Affärsplan, Birka Line 2007)</i>

Yrityksen arvot ovat kaikki sekä liiketoiminnallisella, että henkilökohtaisella tasolla toteutettavia. Asiakkaan silmissä niiden toteutuminen näkyy selvimmin jokapäiväisessä kanssakäymisessä työntekijöiden kanssa. Arvojen maanläheisyys korostaa tarvetta panostaa jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen vahvuuteen ja osaamiseen. Jokainen työntekijä, laivassa ja myyntiosastolla, joka tekee työtään suoraan asiakkaan kanssa toimii yrityksen kasvoina asiakkaalle. Asiakkaan tulee saada huomaavaista, henkilökohtaista palvelua kyvykkäiltä ja asiantuntevilta asiakaspalvelijoilta, jotka ovat valmiita laittamaan itsensä likoon asiakkaan hyvinvoinnin saavuttamiseksi, jotta yrityksen arvot toteutuisivat asiakaskosketuspinnassa.

Liiketoiminnallisella tasolla taas yrityksen johdon tehtävänä on luoda henkilöstölle hyvät edellytykset yhteisten päämäärien toteuttamiseen. Tärkeitä edellytyksiä ovat tiedotus, jotta arvot tunnettaisiin, sekä panostaminen siihen, että työntekijöillä on aikaa ja kykyjä täyttää arvojen asettamat vaatimukset. Ajan löytymiseen voidaan vaikuttaa miettimällä tehokkaita työtapoja ja henkilöstömäärää. Erikoisosaamista ja kykyjä voidaan löytää tutkimalla henkilöstön osaamista ja päivittämällä sitä.

3.2 Liikeideaa tukeva henkilöstösuunnittelu

Uudessa liiketoimintasuunnitelmassa ja yrityksen arvoissa korostetaan henkilökohtaista palvelua ja laadun tasaisuutta. Jotta tavoite saavutetaan, on tärkeää, että jokainen työntekijä tietää mikä yrityksen tavoite on ja mitkä ovat yhteiset toimintamallit sen saavuttamiseksi. Tavoitteeseen pääseminen vaatii hyvää perehdyttämistä, selkeitä toimenkuvia ja selkeitä työohjeita.

Koska asiakaspalvelun halutaan olevan henkilökohtaista ja joustavaa, eivät työohjeet ja toimenkuvatkaan voi olla staattisia, vaan niiden

tarkoituksenmukaisuutta on tärkeää seurata ja miettiä. Muutoksen ja ajan seuraaminen, sekä vaatimusten muuttumisen huomioiminen on asiakaspalvelun tulevaisuutta. Myös se, että työnjohto seuraa, miten ohjeita noudatetaan on tärkeää. Palkitsemisella ja mahdollisilla sanktioilla voidaan myös tukea yhteiseen tavoitteeseen pyrkimistä ja korostaa sitä, että annettuja työohjeita ja niiden noudattamista pidetään tärkeänä. Vaikka työntekijöiden viihtyminen on tuloksen kannalta tärkeää, yritys on kuitenkin olemassa asiakasta varten ja tulosta tehdäkseen, eikä työntekijöitä palvelemissa. Toteutumista seuraamalla voidaan myös havaita puutteet itse ohjeistuksessa tai ohjeiden annossa.

Rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa on asiakaspalvelun asettamat vaatimukset, sekä yrityksen arvot ja tavoitteet pidettävä tärkeimpinä kriteereinä. Rekrytoimista helpottavat selkeät toimenkuvat ja tarkasti pohditut osaamisalueet, sekä tarveanalyysit (Zackrisson 2006, 17, 22). Myös rekrytoinnin näkökulmasta muutosten seuraaminen ja tunteminen on tärkeää; palvelujen muuttuessa vaaditaan henkilökunnalta erilaisia ominaisuuksia. Uusia taitoja ja uutta osaamista tarvittaessa on hyvä tuntea jo olemassa olevan työyhteisön osaamistaso ja halukkuus uuden oppimiseen. Mahdollisuudet etenemiseen ja oppimiseen omassa työssä lisäävät yleensä työmotivaatiota, kuten myös työympäristö jossa mahdollisuudet vaikuttamiseen ovat kaikilla samanlaiset. Muita positiivisia näkökulmia ovat motivaation lisäksi se, että perehdytys helpottuu henkilön jo tuntiessa yhtiön arvot ja tavoitteet, ja yhtiö tietää mitä saa palkatessaan tutun henkilön.

3.3 Liikeidean perehdytykselle asettamat vaatimukset

Jotta arvoja ja asenteita pystyttäisiin ylläpitämään, on ensiarvoisen tärkeää, että ne siirretään jokaiselle uudelle tulijalle. Liikeideoista, arvoista ja asenteista on koottu henkilökunnalle taskuversio, ”Att jobba i paradiset”, eli ”Työnteko toisenlaisessa maailmassa”. Esite kertoo tulokkaalle lyhyesti ja ytimekkäästi

mitä Paradise haluaa asiakkaalleen tarjota, se kertoo asiakasryhmistä ja siitä mitä työntekijältä odotetaan ja vaaditaan tavoitteiden saavuttamiseksi.

Yhteenvetona:

- Tuotteemme 22 tunnin tauko arjesta.
- Kilpailijoitamme ovat kaikki, jotka tarjoavat asiakkaille taukoa arkeen ja rentoutusta, eivät vain muut varustamot.
- Odotusten ylittäminen ja ilon levittäminen on työtämme.
- Me emme tuomitse kaikkia asiakkaitamme muutaman huonon esimerkin mukaan.
- Me kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, sekä maissa, että merellä.

Tavoitteinamme:

- Asiakkaat arvostavat meitä enemmän, koska me välitämme enemmän.
- Työnteko on mukavampaa kun käytämme omia positiivisia voimavarojamme.
- Tulos paranee, koska iloiset, yllättyneet ja tyytyväiset asiakkaat kuluttavat enemmän.

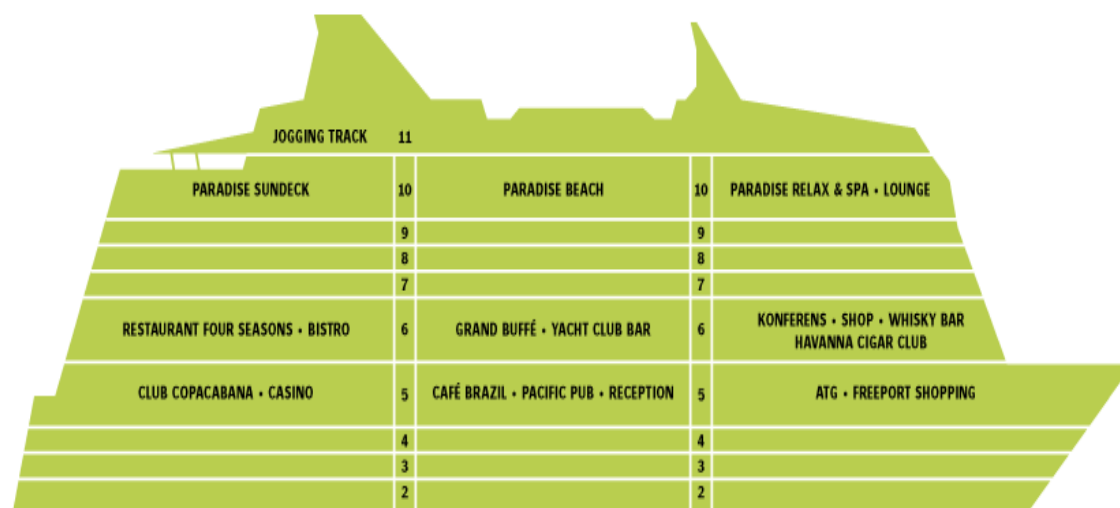
Samoin työnkuva ja rutiinit tulee läpikäydä jokaisen uuden työntekijän kanssa. Perehdyttämisen pyrkimyksinä on luoda myönteinen asennoituminen työyhteisöön sekä valmistaa hyvään yhteistyöhön uuden työntekijän, kollegoiden ja esimiesten välillä (Lepistö 1988, 6). Hyvin suoritetulla perehdytyksellä voidaan varmistaa se, että jokainen työntekijä tietää, mitä merkitsee se, että työskentelee Birka Paradisella, mitä odotuksia on asiakkaalla ja mitkä ovat henkilökohtaiset vastualueet työyhteisössä.

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös käänteisesti; kun työyhteisö tietää, että perehdytys suoritetaan hyvin ja asiantuntevasti, voi se luottaa, että uudella

tulokkaalla on tietty perustuntemus ja tietämys työstä. Hyvin perehdytetty uusi työntekijä sopeutuu nopeammin työyhteisöön ja hänellä on mahdollisuus tuoda esille luontaiset taipumuksensa ja kykynsä (Lepistö 1988, 11). Kun tulokas huomaa, että hänen tietojaan, taitojaan ja työpanostaan pidetään työyhteisön kannalta tärkeinä, mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat.

4 Birka Paradise

4.1 Birka Paradise kannelta 2 kannelle 11



Birka Paradise on rakennettu 2004 Rauman telakalla ja otettu käyttöön marraskuussa 2004. Paradisen maksimikapasiteetti on 1800 matkustajaa, jolloin kaikki hyttipaikat ovat käytössä. Paradise ajaa ympäri vuoden vuorokauden kestäviä risteilyjä Tukholmasta Maarianhaminaan. Kesäisin lisätuotteena ovat perjantaista maanantaihin kestävät viikonloppuristeilyt vaihtelevilla kohteilla, viimeisinä kohteina ovat olleet Visby, Tallinna ja Riiga. Risteilijän leveys on 28 metriä ja pituus 177 metriä, mikä tekee siitä keskikokoisen Itämeren liikenteessä. Erikoiseksi sen tekee se, että Birka Paradise ei kuljeta autoja eikä rahtia, vaan ainoastaan risteilymatkustajia. Itämeren liikenteessä ainutlaatuista ovat myös keinotekoiset auringot, jotka luovat Karibian tunnelmaa myös pohjoiseen keskitalveen, sekä yhdennentoista kannen juoksurata.

Birka Paradisella on 734 hyttiä ja 1800 sänkyäpaikkaa. Kaikki hytit ovat korkealuokkaisia ja alimman standardin mukaan varusteltuja vähintään ilmastoinnilla, puhelimella, televisiolla, sekä hiustenkuivaajalla. Kaikissa

hyteissä on suihku, WC, sekä kaksi sänkyä lattiatasossa. Kaikki hytit ovat savuttomia. Kaikki hytit ovat sijoitettu vesilinjan yläpuolella ja ne jaetaan kahdeksaan eri kategoriaan:

Paradise Tourist hytit sijaitsevat toisella kannella. Hytin varustelutaso on standardi. Hyttejä on sekä ikkunallisia, **Paradise Sea View**, että ilman ikkunaa, **Paradise Class**.

Paradise Quality hytit ovat kansilla 7, 8 ja 9. Kaikissa tämän luokan hytit ovat ikkunallisia ja niissä on standardivarustelun lisäksi jääkaappi ja kassakaappi.

Paradise de Luxe hytit sijaitsevat kahdeksannella kannella. Hyteissä on kaksoissänky, sohva, jääkaappi sekä kassakaappi. Hyttiluokan hintaan sisältyy meriaamiainen ja minibaari kuohuviineineen.

Paradise Suite- sviitissä on makuuhuone kaksoissängyllä, lisäksi olohuone oleskeluryhmineen, kylpyhuone poreammeella, sekä erillinen kylpyhuone vieraille. Hyttiluokkaan sisältyy meriaamiainen ja minibaari.

Paradise Suite Etage on kahteen kerrokseen rakennettu sviitti joka on sijoitettu laivan keulaan josta on upeat merinäkyvät. Sviitissä on olohuone kannella seitsemän ja makuuhuone kannella kahdeksan, kylpyhuoneessa poreamme ja vieraille erillinen kylpyhuone. Sviitin hintaan sisältyy meriaamiainen, valinnainen spa-hoito kahdelle, minibaari ja shamppanja sekä huonepalvelu.

Kymmenennellä kannella on keinotekoisien aurinkojen lisäksi uima-allas, poreamme ja baari. Kannen yllä olevan lasikaton voi kesällä avata, ja näin kansi muuttuu kesäoina ulkoilmadiskoksi. Kannella on myös Birka Paradisen kylpyläosasto, joka on uusittu 2008. Kylpylässä on aqua-spa, sisä- ja ulkoporeammeet, kylmä- ja lämminvesialtaat, sekä höyry- ja tavallinen sauna. Kylpyläosasto tarjoaa lisäksi useita erilaisia vartalo- ja kasvohoitoja.

Kuudes kansi on risteilijän ravintolakansi, jolla sijaitsee a`la carte ravintola **Four Seasons**, drop in osasto **Bistro** sekä buffe´ravintola **Grand Buffe´**. Kannella on myös viini- ja aperitiivibaari **Yacht Club Bar** ja **Havana Cigarr Club**, sekä pianobaari. Myös konferenssiosasto sijaitsee kuudennella kannella.

Kannella viisi on risteilijän vastaanottotiski, ostoskeskus **Freeport shopping**, yökerho **Club Copacabana**, casino, **Pub Pasific**, **Cafe Brasil** sekä ATG-peliosasto. Risteilijän sairashytti sijaitsee kolmannella kannella.

4.2 Turvallisuus Birka Paradisella

Birka Paradisen ovat katsastaneet ja hyväksyneet sekä Suomen että Ruotsin merenkulkuviranomaiset ja risteilijä on ISM-sertifioitu. Kansainvälinen ISM-koodi sisältää sääntöjä, jotka kattavat sekä varustamon, että sen alusten turvallisen toiminnan. Siihen sisältyy myös ympäristönsuojelu ja työturvallisuus. ISM-sertifikaatti uudistetaan vuosittaisella tarkastuksella. Turvallisuutta risteilijällä tarkkailevat säännöllisesti merenkulkuviranomaiset, ja henkilökunta suorittaa turvallisuusharjoituksia viikottain.

Risteilijän ympäristöpolitiikka on laatusertifioitu ISO 141001:n mukaan, mikä tarkoittaa sitä, että Birka Paradise on yksi maailman ympäristöturvallisimmista risteilijöistä. ISO 14001 on maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli, joka

auttaa organisaatioita sekä parantamaan ympäristönsuojelunsa tasoa että osoittamaan ympäristöasioidensa hyvää hoitoa.

Ympäristöjärjestelmää noudattava organisaatio sitoutuu:

- sitoutuu ympäristönsuojelun tasonsa jatkuvaan parantamiseen
- tunnistamaan tuotteidensa, toimintojensa ja palveluidensa ympäristövaikutukset
- selvittämään lakisääteiset velvoitteensa ja huolehtimaan niiden täyttämisestä
- asettamaan ympäristötavoitteet ja seuraamaan niiden toteutumista
- varaamaan resurssit tavoitteiden toteuttamiseen
- ylläpitämään henkilöstön osaamista
- ohjaamaan prosesseja ja toimintoja
- varautumaan ympäristöriskeihin ja onnettomuustilanteisiin
- tarkkailemaan ja seuraamaan ympäristövaikutuksia
- ennaltaehkäisemään ympäristövahinkoja ja estämään niiden toistumisen
- ylläpitämään hyviä ympäristökäytäntöjä
- arvioimaan toimintansa tuloksia ja parantamaan toimintaansa.

(ISO 141001 ympäristöjärjestelmä [viitattu 13.5.2009]).

Ympäristöajattelu vaikuttaa koko yrityksen toimintaan ja koko verkoston tulee omata samat tavoitteet ja vaatimukset. Käytännössä tämä näkyy alihankkijoiden ja tuottajien valinnassa ja esimerkiksi siinä, että Birka Cruises tarjoaa matkustajilleen mahdollisuuden matkustaa lähtösatamaan yleisillä kulkuneuvoilla, eli järjestetyillä bussikuljetuksilla matkustajien kotipaikkakunnilta. Laivalla konkreettisesti työnteossa tämä näkyy tarkkoina lajittelu- ja kierrätysohjeina ja aine- ja materiaalivalinnoissa. Alus käyttää vähärikkistä polttoainetta ja on yksi ensimmäisiä risteilyaluksia maailmassa joka on varustettu katalysaattoreilla jotka vähentävät typpioksidipäästöjä 96 %.

4.3 Birka Paradisen henkilökunta

Laivatyö on matkатыötä, eli työssä ollaan tavallista työpäivää pidempi ajanjakso kerrallaan, samoin vapaa-aikaa on pidempi jakso. Menetelmän mahdollistamiseksi työyhteisö on jaettu kahteen työvuoroon eli vahtiin. Vahdeilla tarkoitetaan laivatyössä tavallista jakoa kahteen työyhteisöön, jotka ovat työvastuussa vuorotellen. Matkustajalaivoilla työpäivät, eli työvuorot ovat yleensä 1/1, eli työvuorossa ollaan yhtä pitkä aika kuin vapaavuorossa. Tavallisia työvuorojen pituuksia matkustajalaivoilla ovat viikko, kahdeksan tai kymmenen päivää.

Laivan ollessa täynnä on myös henkilökunnan määrä suurimmillaan. Maksimimiehitys Birka Paradisella on noin 180 ja se kohdistuu useinmiten viikonloppuihin. Arkipäivinä matkustajamäärät ovat vähän alhaisempia ja siksi silloin myös selvittää pienemmällä henkilökunnalla. Loma-ajat, suuret varaukset, Ruotsin palkkaviikonloput ja suositut esiintyjät luovat myös vaihtelua matkustajamääriin.

Henkilökunnan ylin on kapteeni jonka alaisuudessa toimii kolme eri osastopäällikköä: konepäällikkö, yliperämies ja intendentti. Konepäällikkön alaisuudessa työskentelevät konemiehet ja sähkömiehet, yliperämiehen alaisuudessa perämiehet ja kansimiehet puosut ja matruusit. Intendentuuriosasto on suurin ja käsittää hotellipuolen, eli siivoushenkilökunnan ja vastaanottohenkilökunnan, sekä ravintolaosaston keittiö- baari- ja salipuolen, tax freeen ja viihdeosaston.

4.4 Birka Paradisen ravintolaosasto

Ravintolaosastoon kuuluvat kolme ravintolaa: Grand Buffe, Four Seasons ja le Bistro. Grand buffe tarjoilee päivällisaikana perinteisen ”Smörgåsbord” eli

voileipäpöydän. Matkustajat voivat valita kahdesta kattausajasta: 18.00 ja 20.30. Meriaamiainen tarjoillaan Grand Buffetissa 7.30-10.00 ja paluumatkalla lounasaikana tarjolla on kevyempi lounasbuffe kello 12.00 ja 14.00. À la carte salissa on illalla kaksi kattausta: 18.00 ja 21.00. Ravintolalla on avoin ruokalista ja valittavana myös useita valmiiksi komponoituja menuita sekä juomapaketteja. Lounasaikaan ravintola on auki 12-14.30. Bistron ruokalistalla on yksinkertaisempia à la carte annoksia ja kevyempiä vaihtoehtoja. Ravintola on auki illalla 18-22.00 ja lounasaikaan 12-14.30. Bistron ei tarvitse tehdä pöytävarausta vaan se toimii drop in – ravintolana.

Birka Paradisen ravintolan työvahdin maksimivahvuus koostuu ravintolapäälliköstä, kahdesta hovimestarista, viinikassasta, 28 tarjoilijasta, kolmesta talousapulaisesta ja kuudesta tiskaajasta, ja vastavuoro on luonnollisesti peilikuva. Buffetin puolella työskentelee hovimestari, kahdeksan tarjoilijaa, talousapulaiset ja kolme tiskaajaa, ja ala carten puolella hovimestari, 20 tarjoilijaa ja 3 tiskaajaa. Tarjoilijoiden työjärjestys on kiertävä, kaikki tekevät työtä kummassakin salissa vuoroviikoin. Syynä kierto on yhteistyön toimivuuden edistäminen kaikkien välillä, ja eri ravintolasalien vaatimien taitojen ylläpitäminen.

Ravintolapäällikön vastuualueeseen kuuluvat kummatkin ravintolat, työntekijöiden työvuorolistojen tekeminen, ruokailausten tekeminen keittiöön, pöytävarausten käsittelyminen, budjetin suunnittelu ja toteutus, sekä suunnittelutyö yhdessä keittiömestarin kanssa. Hovimestarin vastuulla on konkreettisen työn ohjaaminen ravintolasalissa, päivittäisten työnkuvien jakaminen, tarjoilijoiden käsivarastojen täyttäminen tilausten mukaan ja mahdollisten ongelmatilanteiden selvittäminen. Jokaisella tarjoilijalla on vastuu omasta asemasta joka à la carte ravintolassa on maksimissaan 24 asiakasta, bistrossa 30 ja buffetin puolella 45 asiakasta. Lisäksi tarjoilijoilla on kassavastuu ja vastuualue yhteisissä töissä jotka mahdollistavat itse tarjoilun. Tällaisia töitä

ovat esimerkiksi tarjoiluasemien täyttäminen ruokailuvälineillä, viinilaseilla ja muilla tarjoilussa käytettävillä työvälineillä, koneiden huolto ja täyttäminen ja liinavaraston täyttäminen sekä erilaiset siivoustehtävät. Talousapulaiset huolehtivat buffe-pöydän täytöstä ja siivouksesta, tiskihenkilökunta taas tiskistä ja tiskin alueen siivouksesta.

5 Tutkimusmenetelmä

5.1 Haastattelututkimus ja sen toteuttaminen

Tämän hetkistä perehdytysprosessia tutkittiin teemahaastatteluilla. Haastateltaviksi valittiin henkilöt jotka tällä hetkellä toteuttavat perehdytystä Birka Paradisella. Haastattelun teemoiksi valittiin perehdytyksen teoriapohjia jotta löydettäisiin nykyisen prosessin kehityskohteet ja puutteet, sekä voitaisiin kehittää prosessia eteenpäin. (liite 1)

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 195.) Haastatteluteemoja tulisi olla muutamia, ei useita kymmeniä. Normaalisti haastattelijalla on haastattelutilanteessa mukanaan vain nämä teemat. Hänellä tulee kuitenkin olla valmiiksi mietittynä kysymyksiä, joilla tarvittaessa pääsee eteenpäin. Tarkoituksena on luoda keskustelua, ei kysymys-vastaus vuorottelua. Teemat kannattaa kirjata itselleen sopivaan muotoon: ranskalaisten viivojen luetteloksi, käsitekartaksi tai PowerPoint tiedostoksi. (Eskola 2007, 39.)

Haastattelut purettiin sisällönanalyysilla. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on diskurssianalyysin tapaan tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja jotka voivat olla esimerkiksi kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita.

5.2 Haastattelun tulokset ja niiden analysointi

Haastetta ravintolaosaston työn onnistumiselle asettavat nopea tempo, suuret asiakasmäärät, asiakkaiden vaativuustaso sekä henkilökunnan suuri vaihtuvuus. Vuoden aikana ravintolaosaston läpi voi käydä satoja uusia työntekijöitä, jotka saattavat työskennellä osastolla vain muutamia päiviä. Esimerkiksi vuonna 2008 ravintolaosastolla työskennelleiden työntekijöiden lukumäärä oli 349 lyhimpien työsuhteiden kestäessä vain muutaman päivän. Jokaisen työntekijän kohdalla perehdytys alkaa ennen työhön tuloa tehtävillä valmisteluilla, niin että materiaali on valmiina ja että tulevasta työntekijästä on olemassa perustavaa laatua olevat tiedot. Rekrytointia yrityksessä tehdään sekä Suomen, että Ruotsin puolella kotisivujen avulla. Korkeampiin asemiin haetaan henkilöitä sisäisellä haulla sekä rekrytoimalla ulkopuolelta.

Birka Paradisen tavoitteena on olla luksusversio tavallisten ”suomenlaivojen” rinnalla ja tämä palvelun taso tulee saavuttaa yleisten tilojen ja muiden osastojen rinnalla myös ravintolaosastolla. Jotta uusi työntekijä osattaisiin sijoittaa hänelle oikeaan aloituspaikkaan, ja jotta perehdytys osattaisiin suunnitella mahdollisimman tehokkaaksi, etukäteen saatavaa tietoa työntekijän osaamistasosta kaivataan lisää. Haasteen tason saavuttamiselle asettaa myös lyhyt aika alkuperehdytyksen suorittamiselle. Kun työntekijä nousee laivaan Maarianhaminasta perehdytykselle on aikaa aamupäivä, jos työntekijä taas tulee Tukholmasta aikaa satamaan saapumisen ja työn aloittamisen välillä on 1 h 45 minuuttia.

Ravintolaosastolle tulevan uuden työntekijän perehdytys alkaa henkilökuntapurserin luota joka kirjoittaa työntekijän kanssa työ sopimuksen, näyttää työntekijälle hytin sekä messin eli henkilökuntaruokalan, ja hakee tulokkaan kanssa työvaatteet vaatevarastosta. Henkilökuntapurseri antaa tulokkaalle esitteet ”Att jobba i paradiset” (opas Birka Paradise) ja ”Introduktion vid nyanställning” (liite 2), joista tulokkaalle selviää ensimmäisten päivien rutiinit

omalla osastolla, "Välkommen ombord" (opas Birka Paradise) joka selvittää perusasiat laivatyössä sekä "Säkerheten ombord" (opas Birka Paradise) joka on esite turvallisuusohjeista. Työajan alkaessa ravintolapäällikkö käy tulokkaan kanssa läpi osastoperehdytyksen (liite 3) ja sen jälkeen hovimestari selvittää uudelle työntekijälle konkreettisen työnkuvan. Tukholmasta tulleella työntekijällä ei ikävä kyllä ole mahdollisuutta saada perehdyttäjäksi ravintolapäällikköä vielä illalla, vaan tämän hetkisen suunnitelman mukaan osastopäällikön perehdytys suoritetaan vasta seuraavana päivänä. Ajankäytön kannalta ravintolaosastolla kaivataan tehokkaampaa alkuperehdytystä, etenkin kun työntekijä tulee Ruotsista.

Haastattelujen mukaan henkilökuntapurseri toivoo yleisperehdytykseen tukea ravintolaosastolta niin, että siihen voitaisiin lisätä koko laivan esittely, jotta tulokas saisi paremman kokonaiskuvan siitä mitä risteilijä matkustajalle tarjoaa, sekä pystyisi paremmin vastaamaan matkustajien kysymyksiin. Ravintolapäällikkö taas toivoisi suunnitelmaan muutosta niin, että myös Ruotsin puolelta tuleva työntekijä voisi saada jo ennen työn aloittamista paremman perehdytyksen. Myös jo olemassa olevan materiaalin läpikäyminen, päivittäminen ja korjaaminen sekä uudelleen organisointi olisi tarpeen.

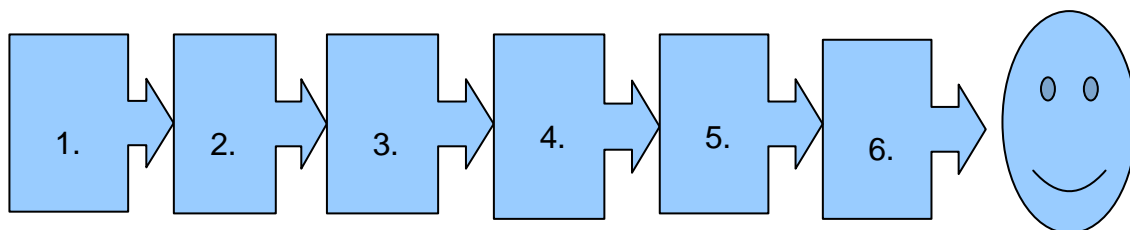
Myös tukihenkilön osoittamista voisi haastattelujen perusteella miettiä tarkemmin. Tällä hetkellä on hovimestari automaattisesti uuden työntekijän tukihenkilö. Suunnitelmaa voisi kehittää niin, että joitakin tarjoilijoita valmennettaisiin ottamaan vastaan uusia työntekijöitä ja näin jakaa perehdytysvastuuta laajemmalle ja useammalle henkilölle. Konkreettisen työnopastamisen voisi osoittaa tarjoilijoille/ talousapulaisille/ tiskaajille jotka tekevät nimenomaista työtä ja osaavat parhaiten opettaa sen suorittamisen. Henkilökohtainen tukihenkilö voisi myös tutustuttaa uuden tulokkaan koko laivaan. Henkilökuntapurserin vastuualue perehdytyksessä olisi organisaatio- toimiala-, ja työsuhdeperehdytys. Ravintolapäällikön osuus perehdytyksestä

voisi keskittyä yleisiin tavoitteisiin, asenteisiin ja arvoihin ja hovimestarin osuus osaston yleiseen toimintaan ja perehdytyksen seurantaan. Kollegoilla olisi vastuu tehtäväkohtaisesta, sekä tiimi- ja yhteisöperehdytyksestä sekä hiljaisen tiedon siirtämisestä. Malliperehdyttämisestä voitaisiin näin siirtyä osittain vierihoito- ja laatuperehdyttämiseen, sekä siirtää perehdytysvastuuta laajemmalle perustalle.

Tällä hetkellä perehdytys loppuu siihen kun uusi työntekijä on oppinut toimimaan työyhteisön täysipainoisena jäsenenä. Ravintolaosastolla kehitystä kaivattiin prosessin jatkuvaan seuraamiseen ja palautteen keräämiseen ja käsittelemiseen esimerkiksi Kupiaksen ja Peltolan mallin mukaan yhden viikon sekä yhden kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta. Myös palautteen antaminen ja saaminen työsuhteen loppuessa olisi toimiva lisäys tämänhetkiseen prosessiin.

Perehdytystä työn yhteydessä ja muutostilanteissa antaa tällä hetkellä osastopäällikkö. Myös tällaisissa tilanteissa tulevaisuudessa voitaisiin käyttää enemmän henkilökunnan sisäistä osaamista, esimerkiksi sommelier-koulutuksen saaneet henkilöt voisivat pitää viinikoulutuksia, samoin muuta erityisosaamista voisi jakaa sisäisesti koulutustilanteiden avulla.

5.3 Uusi perehdytysprosessi



1. Ennen työn aloittamista

Henkilökuntapurserin vastuut

Henkilökuntapurseri tarkistaa ja valmistelee yleisperehdytykseen tarvittavan materiaalin. Ensimmäinen kontakti uuden työntekijän kanssa on tavallisesti puhelinkeskustelu. Tällöin henkilökuntapurseri tiedottaa uudelle työntekijälle ajoista ja paikoista sekä mukaantarvittavista työvälineistä ja todistuksista, sekä antaa uudelle työntekijälle alustavan kuvan tulevasta työstä ja siihen liittyvistä odotuksista sekä työpaikasta. Tavoitteena saada tulokas tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi sekä saada alustava kuva tulokkaan osaamistasosta.

Ravintolapäällikön vastuut

Ravintolapäällikkö tarkistaa ja valmistelee ravintolaosaston perehdytykseen tarvittavan materiaalin, tiedottaa osastolle tulokkaasta sekä valitsee tarjoilijakollegoista sopivan tukihenkilön. Ravintolapäällikkö sijoittaa tulokkaan kykyjen mukaan sopivalle osastolle ja tekee tälle työvuorolistan. Hän sijoittaa perehdytystilanteet työvuorolistaan sekä tulokkaalle, että perehdyttäjäksi valitulle tarjoilijakollegalle. Ravintolapäällikkö tilaa tulokkaalle nimikyltin ja datavastaavalta henkilökohtaisen kassa-avaimen.

2.Valmistautuminen ja vastaanotto

Henkilökuntapurserin vastuut

Materiaali:

- Introduktion vid nyanställning på M/S Birka Paradise (liite 2)
- Välkommen ombord (opas Birka Paradise)
- Säkerheten ombord (opas Birka Paradise)
- Att jobba i paradiset (opas Birka Paradise)
- Fartygsinformation för Birka Paradise (opas Birka Paradise)

Ensimmäiseksi laivalle tullessaan intendentuuriosastolle työskentelemään tuleva tapaa henkilökuntapurserin, joka kirjoittaa tulokkaan kanssa työsopimuksen ja tekee kulkukortin jolla uusi työntekijä pääsee henkilökunnan tiloihin ja omaan hyttiinsä. Henkilökuntapurseri selvittää tulokkaalle työnkuvan, sekä vastaanottaa merimieslääkärintodistuksen. Henkilökuntapurseri ohjaa tulokkaan hakemaan työvaatteet vaatevarastosta, näyttää tien messiin eli henkilöstöravintolaan sekä hyttiin, missä tulokas tulee työpässinsä asumaan. Henkilökuntapurseri ohjaa tulokkaan ravintolaosastolle ja selvittää mihin aikaan tulokas aloittaa työt omalla osastollaan.

Henkilökuntapurseri tiedottaa uudelle työntekijälle turvallisuusnumeron joiden mukaan laivan henkilökunta on jaettu toimimaan eri tehtävissä mahdollisissa hätätilanteissa, sekä milloin tulokkaan tulee ottaa osaa yliperämiehen turvallisuusinformaatiotilaisuuteen ja ensimmäiseen turvallisuusharjoitukseen.

Ravintolapäällikön vastuut

Materiaali: Introduktion till matsalarna (liite 3)

Ravintolapäällikkö vastaanottaa uuden työntekijän ja käy läpi perehdytysmateriaalin. Ravintolapäällikkö keskittyy perehdytyksessä yleisiin

asioihin, Birkan linen arvoihin, ravintolaosaston asiakkaisiin ja vaatimustasoon, ravintolaosaston erilaisiin palveluihin ja aukioloaikoihin. Tilanteessa keskustellaan siitä, mitä tulokkalta vaaditaan ja odotetaan, mitä kielletään ja mitä etuja Birka Line tarjoaa. Ravintolapäällikkö tiedottaa myös vaaditusta työasusta ja siitä huolehtimisesta, sekä myös itsestään huolehtimisesta. Tulokas saa tietää milloin ja missä tarjoillaan henkilökunnan ruoka, sekä miten ja missä voi viettää vapaa-aikaa.

Ravintolapäällikkö esittelee tulokkaalle ravintolaosaston eri tilat ja niiden toiminnan, keittiön eri tilat, tiskin ja viinikassan ja työtoverit; hovimestarin, viinikassan ja tarjoilijakollegat.

3. Perehtyminen ravintolaosaston toimintatapoihin, myynti ja palvelu

Hovimestarin vastuut

Materiaali:

- Veckostädning i Buffe/ Four Seasons (liitteet 4, 5)
- Dagliga uppgifter i Buffe/ Four Seasons (liitteet 6, 7)

Hovimestari käy uuden työntekijän kanssa läpi viikko- ja päiväkohtaiset tehtävät jotka vaihtuvat viikottain kiertävästi tarjoilijan varastonumeron mukaan. Hovimestari luovuttaa uudelle työntekijälle käsivaraston ja selvittää sen mukanaan tuoman vastuun sekä käytännöt sen täyttämässä. Hovimestari käy pääpiirteittäin läpi työpäivän kulun ja eri työvaiheet, sekä tilityksen. Hovimestari esittelee tulokkaan tarjoilijalle, joka vastaa perehdytyksen jatkosta ravintolaosastolla.

Perehdyttäjäksi valittu tarjoilijakollegan vastuut

Materiaali:

- Serveringsinstruktioner (liite8)
- Menybeskrivning (opas Birka Paradise)
- Därför serverar vi fartygets eget vatten (liite 9)
- Förfaringsätt vid specialdieter (liite 10)

Tarjoilija käy uuden työntekijän kanssa läpi tavan tehdä työtä Birka Paradisella, selvittää rutiinit käytännönläheisesti, sekä selvittää tulokkaalle yhteistyörutiinit ja syyt tavalle tehdä työtä. Uusi työntekijä käy kollegan kanssa läpi ruokalistan ja erikoisruokavaliot ja erityistilanteiden vaatimat rutiinit. Kollega tekee töitä uuden tulokkaan rinnalla ensimmäisen työviikon ja on tarvittaessa vastaamassa kysymyksiin ja auttamassa ongelmatilanteissa. Kollega on myös valmis ottamaan vastaan uusia ideoita ja palautetta. Uusi tulokas ja perehdyttäjä suorittavat palautekeskustelun ensimmäisen työviikon jälkeen.

Uuden hovimestarin perehdyttävät ravintolapäällikkö ja kokenut hovimestari, materiaali: Arbetsinstruktioner för hovmästarna. (liite 11)

Uuden talousapulaisen perehdyttää kokenut "nisse", eli talousapulainen, materiaali: Arbetsinstruktioner för ekb. (liite 12)

Uuden tiskaajan perehdyttää kokenut tiskaaja, materiaali: Arbetsinstruktioner för disken. (liite 13)

4.Turvallisuus

Yliperämiehen vastuut

Materiaali:

- Säkerheten ombord (opas Birka Paradise)
- Att larma vid sjukdomsfall (liite 14)

Jokainen uusi työntekijä osallistuu yliperämiehen pitämään turvallisuuskoulutukseen, jossa uudelle työntekijälle selvitetään laivan turvallisuusrutiinit ja turvallisuusharjoittelukäytännöt. Koulutuksessa esitellään vesi- ja paloturvalliset ovet ja osastot, sekä vaihtoehtoiset kulkuväylät onnettomuuksien sattuessa, sekä informoidaan henkilökohtaisista vastuualueista.

Perehdyttäjäksi valitun tarjoilijakollegan vastuut

Materiaali: Fartygsinformation för Birka Paradise (opas Birka Paradise)

Tämä perehdytyksen osio palvelee turvallisuuden lisäksi myös yleisperehdytystä, sekä parantaa palvelun tasoa. Kun uusi työntekijä tuntee työpaikkansa myös oman osastonsa ulkopuolella hän osaa myös auttaa ja neuvoa paremmin matkustajia. Kollega esittelee laivan eri osastot tarkemmin ja käy samalla uudelleen läpi vaihtoehtoiset poistumistiet. Kollega esittelee myös eri osastojen henkilökuntaa, osastojen toimintatavat ja asiakkaille tarjotut palvelut.

5.Kassatyöskentely

Perehdyttäjäksi valitun tarjoilijakollegan vastuut

Materiaali: Guide försäljningsredovisningar (opas Birka Paradise)

Perehdytyksen suorittaa kokenut tarjoilijakollega. Perehdytyksessä selvitetään tulokkaalle kassasysteemi ja tavat, miten yhteisesti keittiön kanssa on sovittu,

että tilausten kirjaaminen koneelle hoidetaan. Selvitetään myös miten toimitaan erikoistilanteissa, kun kysymys on esimerkiksi asiakkaan erikoisruokavalioista tai erikoistoivomuksista. Uudelle työntekijälle selvitetään kassavastuun merkitys ja tilityskäytännöt.

6. Palautekeskustelu

Ravintolapäällikön vastuut

Materiaali: Perehdytysprosessi (liite 15)

Keskustelutilanne jossa tarkistetaan perehdytysprosessin toteutuminen kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta seuraamalla prosessin kulkua. Uusi tulokas saa kommentoida ja kertoa odotuksistaan sekä kehitys-toiveistaan sekä työn, että perehdytyksen suhteen, sekä saa itse palautetta perehdytysajasta. Palautteen avulla perehdytysprosessia ja perehdytysmateriaalia kehitetään ravintolapäällikön, henkilökuntapurserin ja perehdytyksestä vastaavan tarjoilijan yhteistyönä.

6 Pohdinta

Työn tehtävänä oli suunnitella perehdyttämisprosessi joka soveltuu Birka Paradisen ravintolaosastolla käytettäväksi erilaisissa tilanteissa. Prosessia suunnitellessani otin huomioon risteilijän asettamat vaatimukset ja erityistarpeet. Tavoitteena oli helpottaa sekä uusien, että vanhojen työntekijöiden perehdytystä työhön. Tehtävänä oli myös selkeyttää ja päivittää perehdytykseen liittyvä materiaaliidakko, poistaa turha aineisto ja tehdä tarvittaessa lisää materiaalia.

Työn tuloksena olen kirjannut ylös uuden prosessin, joka alkaa perehdytyksen alkuvalmisteluista ja ensikontaktista uuden työntekijän kanssa. Uudessa prosessissa perehdytysvastuu on jaettu useammalle henkilölle. Prosessiin on lisätty myös tilaisuuksia sekä työnantajalle että työntekijälle antaa palautetta ja kehittää prosessia. Ilman oppimisen seuraamista ja tulosten arvioimista perehdytys jää puolitiehen. Seurannan avulla varmistetaan suunnitelman onnistuminen ja havaitaan mahdolliset muutos- ja kehittämistarpeet. Perehdytysmateriaali on nyt kerätty yhteen ja päivitetty sekä työohjeiden, että muun informaation osalta.

Aloitin työn tutustumalla perehdytykseen käsitteenä sekä tutustumalla erilaisiin perehdyttämismalleihin ja teorioihin sekä oppimisteorioihin. Tutkimusaineiston risteilijällä keräsin haastatteleamalla henkilöitä, jotka tällä hetkellä ovat vastuussa perehdyttämisestä Birka Paradisella. Haastattelututkimus oli hyvä menetelmä hankkia tietoja tämänhetkisestä järjestelmästä ja saada kuva kehittämistarpeista ja puutteista.

Käytännössä perehdytystilanteen toteutuksessa on risteilijällä samanlaisia ongelmia, mitkä tulevat esiin monissa perehdytystä koskevissa kirjoituksissa ja

tutkimuksissa: vaikka sen suorittamiselle olisi tehty suunnitelmia ja aikatauluja, käytännön tilanne kuitenkin on liian usein se, että aikaa ei varata riittävästi, jotta perehdytykseen voitaisiin panostaa riittävästi. Jos perehdyttämisen suunnitteluun tai toteuttamiseen ei löydy riittävästi aikaa, ei sen tärkeyttä ole ymmärretty. Tähän ongelmaan auttaa ainoastaan se, että perehdytys nähdään todellisena ja tärkeänä osana työtä. Riittävä henkilökunnan määrä vaikuttaa paitsi siihen, että asiakkaat saavat laadukasta palvelua, myös perehdytyksen suorittamiseen. Myös yllättävien tilanteiden etukäteen suunnittelu todettiin heikoksi kohdaksi risteilijän perehdytys suunnitelmissa, tähän ongelmaan voidaan vaikuttaa kouluttamalla perehdyttäjäiksi useampia henkilöitä. Yllättävien tilanteiden ennakoimista helpotetaan riittäväällä henkilökunnan määrällä. Liiketoimintasuunnitelmassa ja yrityksen arvoissa korostetaan henkilökohtaista palvelua ja laadun tasaisuutta. Jotta tavoite saavutetaan, on tärkeää, että jokainen työntekijä tietää mikä yrityksen tavoite on ja mitkä ovat yhteiset toimintamallit siihen pyrkimiseen. Tavoitteeseen pääseminen vaatii hyvää perehdyttämistä, selkeitä toimenkuvia ja selkeitä työohjeita.

Myös tulokkaan taustan tutkimiseen ei ennen ole keskitytty tarpeeksi. Mitä enemmän tulijasta tiedetään, sitä helpompi hänelle on löytää taitoja vastaava sijoituspaikka ja suunnitella perehdytys. Perehdytyksen suunnittelua henkilökohtaisesti sopivaksi helpottaisivat myös tarkemmin kirjatut työnkuvat ja selkeät toimenkuvat sekä tarkasti pohditut ja kirjatut osaamisalueet. Mitä tarkemmin yrityksen työnkuvaukset ja tehtäväkohtaiset vaatimukset on määritelty, sitä helpompi niiden pohjalta on arvioida tulokkaan osaamistasoa ja perehdytystarvetta.

Palautteen systemaattiseen keräämiseen ja sen hyväksikäyttöön perehdytyksen ja osaston toiminnan kehittämisessä kannattaa myös tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Sekä vanhoilla työntekijöillä, että uusilla tulokkailla on paljon hyviä ideoita työn ja toiminnan kehittämiseen joita kannattaa kerätä ja

kehittää aktiivisesti. Pitkäaikaisella työntekijällä on paljon kokemusta, jota kannattaa hyödyntää yrityksessä, uudella tulokkaalla on taas kyky ajatella ja kehittää ideoita ilman vanhojen rutiinien painolastia.

Työsuhteen päättymistilanteessa, riippumatta siitä, onko se suunniteltu vai ei, voidaan aina pyrkiä saamaan lähtijältä palautetta ja näkemystä yrityksestä ja sen toimintatavoista. Lähtökeskustelussa voidaan keskustella myös perehdyttämisen onnistumisesta.

Perehdytyksestä parhaimmillaan; kun se on hyvin suunniteltua, avointa ja kaavoihin kangistumatonta toimintaa vakaalla pohjalla ja hyvillä edellytyksillä, voidaan saada työyhteisön ja yrityksen toimintaan suurta hyötyä. Tämä työ toivottavasti kehittää työhönperehdytystä sekä uusien että vanhojen työntekijöiden kohdalla sekä näin vaikuttaa positiivisesti sekä työnteon sujumiseen että työssä viihtymiseen Birka Paradise- risteilijällä.

LÄHTEET

Att jobba i paradiset; En bok för dig som jobbar på Birka Cruises.

Alfred Geof 2000. Mentorointi. Lai-Net Oy.

Birka Lines affärsplan 2007.

Birka Lines årsberättelse 2004, 2005, 2006.

Birka Paradise oppaat:

Fartygsinformation för Birka Paradise.

Guide redovisningsförsäljning, Birka Paradise.

Menybeskrivning -08, Birka Paradise.

Säkerheten ombord, Birka Paradise.

Välkommen ombord; Information till nyanställda ombord på Birka Paradise.

Eskola J. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Viinämäki L.& Saari E. (toim.). Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.

Hagemann Gisela 1991. Motivoinnin taito. Gummerus kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Hakanen Jari; Puro Ulla 1995. Tutor-toiminnan opas. Hakaniemen pikapaino.

Hirsjärvi; Remes & Saajavaara 2007. Tutki ja Kirjoita. 13 uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Kangas Pirkko; Hämäläinen Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kangas Pirkko; Hämäläinen Juha 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kupias Päivi; Peltola Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lepistö Irma 1988. Perehdyttäminen – Työhönopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lepistö Irma 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Liukkonen Paula 1997. Laaja-alainen toiminnanseuranta. Oy Edita Ab: Helsinki.

Perehdyttämisen opas kunta-alan esimiehille, Uusi työ – uudet haasteet 1990.

Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä. Auranen: Forssa.

Pruuki Lassi 2008. Ilo opettaa. Edita Prima Oy: Helsinki.

Ranki Anneli 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Ritala Reijo; Tarvainen Helena 1991. Henkilöstön kehittäminen, Osaavat ihmiset – menestyvä organisaatio. Tammer-Paino Oy: Tampere.

Valpola Anneli, Åman lina 2008. Ammattitaito kuntoon – Uusia keinoja työnopastukseen. Tammer -Paino Oy: Tampere.

Vapaala Marika 2006. Vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen, Opinnäytetyö. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalous.

Viitala, Riitta 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Zackrisson Linus 2006. Head hunting- guide till kvalificerad rekrytering. Thomson fakta: Bull Graphics.

Kiteen kaupunki. Perehdyttämishjeet ja – suunnitelma. [Viitattu 14.4.2009.] Saatavissa: http://www.keva.fi/Table_pict/cid3/Info_txt/id4105/Kitee_perehdyttamishjeet_tyokirja.pdf

Rauman kaupungin kunnallinen säädöskokoelma. [Viitattu 14.4.2009]. Saatavissa: <http://www.rauma.fi/hallinto/saaduskokoelma/sisallysluettelo.htm>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. [Viitattu 6.1.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi> > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > 2002 > 23.8.2002/738

Hotelli Scandic / perehdyttäminen. [Viitattu 16.4.2009] Hotelli opettaa talon tavat. Saatavissa: http://www.talouselama.fi/docview.do?f_id=569976

ISO 141001 ympäristöjärjestelmä. [Viitattu 13.5.2009] Saatavissa: <http://www.sfs.fi/iso14000/ymparistojarjestelma/>

Lehtiartikkelit

Pomo uusien haasteiden edessä, teksti Katariina Norontaus, TS talousliite, 25.9.2007.

Porträttet av Mikaela Röman, text Barbro Teir, HBL volt-bilaga, 6.10.2007.

Työyhteisön hankalat tyypit ja minä, teksti Anu Karjalainen, Spring news / Spring house oy:n uutislehti, nro 4/2008.

TEEMAHAASTATTELU

PEREHDYTYKSEN BIRKA PARADISELLA

Haastateltavia	Ravintolapäällikkö Katarina Ivars Henkilökuntapurseri Rose-Marie Sandström
Teema-alueet	Käytössäoleva perehdytysprosessi vrt Lepistön teoria <ul style="list-style-type: none"> ● Ennen töihin tuloa ● Vastaanotto ● Yrityskuvaan tutustuminen ● Työnopastus <p style="text-align: right;">vrt Kupias/ Peltola</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rekrytointi ● Ennen töihin tuloa ● Vastaanotto ● 1.päivä/ 1.viikko/ 1.kuukausi ● Koeaika ● Työsuhteen päättymisen
Materiaali	Mitä on olemassa, mitä kaivataan lisää.
Heikkoudet/ Vahvuudet	Osaamisalueet vrt Kupias/ Peltola <ul style="list-style-type: none"> ● Tehtäväkohtainen osaaminen ● Tiimi/ yhteisökohtainen osaaminen ● Organisaatiokohtainen osaaminen ● Toimialakohtainen osaaminen ● Työsuhdekohtainen osaaminen ● Yleisosaaminen <p>Erilaiset perehdyttämismallit</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vierihoido ● Malli ● Laatu ● Räättälöity ● Dialogi ● Mentorointi <p>Perehdyttämisen ajankäyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Erityistapausten, -tilanteiden suunnittelu <p>Perehdyttäjän rooli</p>
Kehitystoiveita	Prosessin suhteen Muuta

Introduktion vid nyanställning på M/S Birka Paradise

Namn _____

Hos personalpursern på Personalkontoret däck 6.

1. Skriva arbetsavtal och lämna personuppgifter samt eventuella hörigheter.
2. Du får ditt fartygs ID kort, med vilket du ska registrera dig in/ut varje gång du passerar landgången. Du skall senast infinna dig ombord kl. 9.30 i Mariehamn och 18.45 (finsk tid) i Stockholm.
3. Anvisad hytt däck ___ dörr ___ för/ midskepp / akter.
4. Din avdelningsförförman är _____
5. Foldern "Välkommen ombord/Sakerheten ombord" och tidpunkt för första säkerhetsinformationen sker på anvisad tid av överstyrman på fartygskontoret däck 9.
6. När första arbetspasset börjar.
7. Arbetskläder.

Första dagen på avdelningen

1. Introduktion av de viktigaste arbetsuppgifter och rutinen fås av avdelningsförförmannen.
2. Presentation av stödperson som kommer att vara din närmaste kollega.
3. Informationen om arbetstider och arbetsregistrering.
4. På fartyget används för personalens arbetstider finsk tid och våra gäster svensk tid.
5. Visning av mässen på däck 3 och mattider:
Frukost 07.30- 08.00, lunch 10.30- 12.00, middag 16.00- 18.00. Däremellan finns alltid någonting att äta och dricka.

Första veckan på avdelningen bör du ta del av följande information:

1. Din avdelningsförförman ska vara till hands för att du får del av bl.a. följande information:
2. Våra passagerare är gäster ombord och ska behandlas därefter, vi arbetar på ett kryssningsfartyg.
3. Företagspolicy: Vi säljer upplevelser, nöje och avkoppling genom "Gästen i centrun".
4. Säkerhets & miljöpolicy är att bedriva passagerar- och lastfartygstrafik på ett säkert och miljövänligt sätt så att inte människor, natur, miljö, last eller fartyg utsätts för skador.
5. Läs foldern "Sakerheten ombord" och lär dig hitta ombord på fartyget.
6. Säkerhetsövningarna som är obligatoriska sker varje vecka. Övningskema finns uppsatta utanför mässarna.
7. Fartygets alkoholpolicy är förskrivet till max 0,2 i tjänst och 0,8 under fritid.

Lämna den här delen tillbaks till personalpursern efter introduktionen.

Avdelning: _____

Informationen om marknadsföring:

- Presentation av Club Birka, clubkort, rabatter
- Kryssningsprogram

Delgivit följande:

- Arbetsbeskrivning
- Beteendemål
- Hygien i arbete
- Klädpolicy
- Ansökningsblankett till Arbetslöshetskassan

Anställningen påbörjad ___ / ___ 20___ Introduktionen genomförd ___ / ___ 20___

Arbetstagarens namnteckning _____

Namnförtydligande _____

Avdelningsförmans namnteckning _____ (Lämnas till personalpursern)

VÄLKOMMEN TILL OSS!

Välkommen att arbeta med oss i matsalarna ombord på Birka Paradise. Vi har gjort ett litet introduktionspaket för att vi skall kunna uppnå Birka Lines visioner och mål samt för att underlätta ditt arbete och ge svar på frågor och funderingar. Vi har alla olika bakgrund och erfarenheter. För att uppnå Birka Lines mål så har vi dragit upp vissa riktlinjer som vi förväntar oss att du följer!

Kom ihåg att det inte finns några dumma frågor. Vi svarar gärna om vi kan.

Vi hoppas att ni skall trivas ombord med oss på Birka Paradise!

Restaurangcheferna Peter Bergman och Katarina Ivars

DEM ÄR DIN NÄRMASTE FÖRMAN?

Servitörernas och ekonomiebiträdenas (nissor och disk) närmaste förman är hovmästaren.

Restaurangchefen bär huvudansvaret för restaurangerna och dess personal.

Om du har problem med något så var inte rädd att komma och tala med oss.

VILKA ÄR DINA KUNDER ?

Dina externa kunder är gästerna och de skall alltid vara nummer 1. Det är viktigt att varje gäst känner att han/ hon är speciell och får ett personligt bemötande.

Dina interna kunder är de som du arbetar tillsammans med på båten. Det är viktigt att samarbetet löper bakom kulisserna för att servicen skall bli så professionell som möjligt och för att vi alla skall trivas på arbetsplatsen.

VAD SKALL DU TA MED DIG TILL BÅTEN?

Du kommer att få ett eget låsbart skåp i din hytt där du kan förvara dina personliga ägodelar. Därför kan det underlätta om du skaffar dej en extra uppsättning av toalettartiklar osv. för båten, så slipper du släpa dem fram och tillbaka.

För säkerhetsövningar är det också bra att ha med bekväma och tåliga ytterkläder.

Arbetskor: skaffa gärna flera par arbetskor, både skorna och fötterna mår bättre av det. Gå gärna in skorna innan du tar dem på jobb.

Fritidskläder kan du behöva för gymet och när du går till personalens spa-avdelning.

Om du tänker röra dig i passagerarutrymmena t.ex. barerna så kanske du vill sätta på dig lite mera

representativa kläder.

PRODUKTKÄNNEDOM

För att vara Östersjöns bästa servicepersonal så är det viktigt att alla besitter en god produktkännedom. Det inger professionalitet, underlättar ditt arbete och sparar tid, därtill förstärker det din yrkesstolthet och vi kan vara stolta över vår arbetsplats.

Vi har gjort en menybeskrivning som kort beskriver alla rätter på menyn. Det är din skyldighet att lära dig den. Köket kommer även att göra upp alla rätter så att du får se hur de ser ut.

Det är även viktigt att du bekantar dig med vinlista och och övriga dryckeslistor. I mån om tid kommer vi även att pröva de viner som finns på vinlistan.

BESKRIVNING AV RESTAURANGERNA OCH ÖPPETHÅLLNINGSTIDERNÄ (alltid svensk tid):

Grand Buffé (350 platser)

Är indelad i tre olika miljöer:

Skandinavien	218 platser
Rivieran	60 platser
Karibien	72 platser

Buffen kommer att vara ett traditionellt smörgåsbord med inslag av de övriga miljöerna. Buffén består av ett bord med fyra linjer. Drycker ingår (vin, öl, läsk, vatten och kaffe) och de hämtar kunderna själva från dryckesstationer. Snapsar och avec säljer servitörerna.

Personal:

1 hovmästare
6 servitörer (8 servitörer)
3 nissor

Gemensam vinkassa med a la carten.

Buffén har egen disk / 2 ekonomibiträden (3 vid peak perioder)

Öppethållningstider (alltid svenska tider) :

Frukost:	7.30 – 10.00
Lunch:	12.00-15.00
Middag:	Dukning 1 18.00
	Dukning 2 20.30- ca 22.30
	Sista inläpp 21.00

À la carte restaurang Four Seasons (450 platser)

Är indelad i 4 miljöer:

Le Bistro 107 platser (drop in, där menyn byts ofta)

Lenardo´s 81 platser – restaurang i italiensk stil

Compagniet 176 platser - restaurang i kolonialstil

Oriental 82 platser – restaurang i asiatisk stil

Personal:

1 hovmästare

19 servitörer

Gemensam vinkassa med Grand Buffét.

Four Seasons har egen disk / 2 ekonomibiträden (3 vid peakperioder) .

Öppethållningstider (alltid svenska tider) :

Frukost: 7.30 – 10.00 Vid behov används restaurangen för frukost.

Lunch: 12.00-15.00

Middag: Dukning 1 18.00
Dukning 2 21.00-23.30
Sista inläpp 21.30

Insläpp till le Bistro 18.00-22.00

Samtliga restaurangmiljöer är rökfria!

JOBBROTATION

På Birka Paradise kommer vi att använda oss av jobbrotaion. Detta för att du skall behärska alla arbetsuppgifter/miljöer och för att du skall få variation i arbetet. Det underlättar även för oss ifall att någon blir sjuk eller om vi med kort varsel behöver extra personal på någon avdelning.

SPRÅK

I matsalen talar vi alltid högsvenska. Detta för att kunderna och kollegerna skall förstå vad vi säger. I telefon svarar man med sitt eget namn, samt avdelning.

SAMARBETE

I restaurangen finns det inget som heter mitt eller ditt arbete. Vi jobbar alla mot samma mål och därför är det viktigt att du hjälper till där det behövs eller hjälper en kollega.

Kom ihåg att alla arbetsuppgifter är lika viktiga. Om en länk felar så får vi alla problem. Vissa människor kommer man bättre överens med än andra. Oavsett måste man respektera andra. Alla

skall trivas och känna del av arbetsgemenskapen. **Mobbning och utfrysning av kolleger tolereras inte!**

ORDNING OCH REDA

För arbetstrivsel, säkerheten och pga. små utrymmen är det viktigt att vi är välorganiserade och städar efter oss så inte andra behöver göra det.

För att restaurangen skall hållas snygg och fräsch finns ett schema upp för veckostädning. Hovmästaren delar ut uppgifterna.

Om något ombord är trasigt så bör du meddela det till närmaste avdelningsföreståndare snarast möjligt.

KLÄDPOLICY

Serveringspersonal

Manlig personal:

- Mörka byxor
- Vit skjorta
- Slips
- Väst som ska vara knäppt (ej vid frukost)
- Mörka strumpor
- Svarta skor. Täckta tå och häl – inga sandaler
- Förkläde

Kvinnlig personal:

- Mörk kjol
- Vit blus
- Väst som ska vara knäppt (ej vid frukost)
- Mörka strumpor, ej knästrumpor
- Mörka skor, täckta tår och häl- inga sandaler
- Förkläde

Ekonomiebiträden/diskpersonal.

- EKB-skjorta
- Mörka byxor
- Förkläde
- Mörka strumpor
- Snygga mörka sandaler

För samtliga anställda gäller:

- Namnbricka för all personal med kundkontakt.
- Smycken skall vara diskreta, piercingsmycken i ansiktet är ej tillåtna.

- Inga uppkavlade skjortärmar.
- Samtlig personal bör eftersträva ett vårdat och diskret utseende.
- Var och en har att tillse att samtliga klädesplagg är i gott skick.
- Under specialteman gäller andra kläddirektiv.

Uniformer och skjortor får du via företaget, men skor och strumpor måste du själv skaffa. Slitna persedlar bytes mot nya efter behov via husmor.

Efter arbetsveckan lämnar man smutsiga arbetskläder med tvättdäck till rummet för smutskläder midships på service däck. Där avhämtar du även dina rena arbetskläder då du kommer på jobb. Om dina kläder saknas eller det har blivit fel på dem i tvätten kontakta omedelbart husmor på 3290.

Du får även **en** egen vinöppnare, men tappar du bort den, skaffar du själv en ny.

ARBETSTIDER OCH ARBETSSCHEMAN (alltid finska tider)

Arbetstiderna är fördelade på frukost, lunch och middag.

Arbetsschemat görs upp för en vecka i taget. Totalt 73,5 h per vecka, fördelat på 8-12 h / dag. När du kommer ombord finns alltid ditt schema för veckan uppsatt på anslagstavlan. Det du jobbar utöver schemalagd arbetstid är övertid. En timme per dag kan flyttas/ändras utgående från gästsituationen och behovet ombord.

Arbetstiden för dagen är slut då hovmästaren säger att du kan gå!

Du kan inte vara frånvarande från arbetet då du är ombord utan sjukintyg av sjuksystem!

Utöver veckoschemat sätts ett dagsschema upp varje kväll. Det är schemat du skall följa. I slutet av varje arbetsdag fyller du i dina faktiska arbetstimmar på schemat. Restaurangchefen kör in dina timmar i datorn och utgående från det får du lön.

SÄKERHET

Bekanta dig med placering och användningen av brandsläckningsredskap och förstahjälputrustning. Fyll i formulär angående brandsläckningsredskap på din avdelning.

Förebygg olyckor genom att torka upp mat och dryck, bestick och glas som fallit på golvet. Lägg upp skylt om golvet är vått.

Lyft alltid med benen för att skona din rygg!

Om olyckan är framme t.ex. brand:

Varna – andra personer i närheten så att de inte heller utsätts för fara..

Rädda – avlägsna människor från området och utöva dina förstahjälpkunskaper.

Larma – ring bryggan på nr: 9900 eller receptionen på 5200. (**lär dig numren utantill**)

Släcka - begränsa elden , var säker på att du använder dig av rätt typ av brandsläckare.

Säkerhetsövningar:

Livbåts-, brand- och utrymningsövningar hålls varje vecka och **de är obligatoriska**. Varje arbetstagare har ett **alarmnummer** och därmed en bestämd uppgift i säkerhetssystemet vilken denna uppgift är kan man se på anslagstavlan utanför mässen. **OBS!! Ditt alarmnummer kan bytas flera gånger under ett arbetspass, kontrollera varje dag om någon förändring skett. Det är på ditt ansvar att du deltar i säkerhetsövningarna. Frånvaro från övningar kan leda till disciplinära åtgärder.**

KASSOR OCH REDOVISNING

All försäljning måste bongas och gästen skall alltid erhålla ett kvitto. Vid felbongning kontakta hovmästaren som skriver under kvittot. Externa kontroller förekommer. Du ansvarar själv för dina pengar, vouchers/kuponger och ditt handlager.

Redovisningen lämnas till vinkassan varje dag före ankomst till Stockholm. Se till så att du får in redovisningen så snabbt som möjligt, borden kan du duka upp efteråt.

MILJÖ

Eftersom Birka Paradise är miljöcertifierad är det viktigt att vi följer alla instruktioner. Det betyder att allt skräp sorteras enligt miljöprogrammet och att vi hushållar och återanvänder sådant som går att återanvända.

MAT/SÖMN/FRITID

Mat

Det är viktigt att du kommer ihåg att äta och framförallt dricka ordentligt!

Mat serveras i personalmässen på däck 3 dygnet runt.

Sömn

Kom ihåg att du är företagets ansikte utåt. Därför skall du vara pigg och fräsch då du kommer på jobb, gäller även frukost!

Fritid

Personalens spa-avdelning i fören på däck 2: massage, bastu, jacuzzi, tv-rum/bibliotek.

Mässen + Internet café på däck 3.

Publika utrymmen: Då du vistas bland passagerarna tänk på att ge gästerna företräde och uppträd representativt för företaget. Servitörer och EKB bär privata kläder i publika utrymmen medan de som bär uniform alltid har uniform i publika utrymmen.

Om du vistas i hytten och hyttgångar skall du tänka på att visa dina grannar hänsyn . Håll hytten i ordning eftersom det förekommer hyttgranskningar. Kom ihåg att sätta upp städknappen utanför

hyttdörren efter arbetsveckan så att hyttstäderskan vet när hon kan städa hytten. Kom ihåg att plocka bort disk, sopor och sängkläder från hytten efter arbetspassets slut.

VAD GÖR MAN OM MAN BLIR SJUK PÅ LEDIGA VECKAN?

Ifall du insjuknar under lediga veckan bör du genast kontakta fartygets personalpurser så att eventuell vikarie kan vidtalas i god tid.

VAD FÅR DU HANDLA OMBORD - SLABB ?

Personalen får handla varor i taxfree butiken för förmånliga priser två gånger per vecka (tisdagar och torsdagar 9.30 – 10.30)

Du får köpa:

1,5 l starksprit
3 flaskor bordsvin
2 lådor öl
4 limpor cigaretter

Du får även handla kosmetika och godis.

ANDRA FÖRMÅNER

Personalen får 8st matbiljetter per år värda á 268,- Sek (kryssningsmeny + 1 öl). Du är välkommen att komma och äta i restaurangen men kom ihåg att boka bord hos hovmästaren senast samma dag som du önskar äta (före vi anländer till Stockholm). Respektera din arbetskamrater så att du inte är den sista som lämnar restaurangen. Samma sak gäller då du rör dig i de övriga restaurangerna ombord.

DINA ÅSIKTER ÄR VIKTIGA !

Dina åsikter är viktiga för oss. Framför gärna dina synpunkter och konkreta förslag till förbättringar.

I början finns det många saker som kommer att vara kaotiska. Vi kommer att åtgärda allt som bara är möjligt. Vissa saker kommer vi inte att kunna göra något åt pga av olika hinder. Dessa är det onödigt att odsla energi på, istället måste vi försöka komma på ett system som underlättar vårt arbete.

Under varje arbetsvecka eller vid behov kommer vi att ha ett möte, här tar vi upp aktuella frågor och diskuterar möjliga problem. Var inte rädd att framföra din åsikt.

Veckostädning i Grand Buffé

Kabinett pentry:

- 1531:** Städar och bunkrar kabinettpentryt.
- 1532:** Tvättar juice och läskautomaterna samt kaffemaskinerna.
- 1537 & 1538:** Tvättar golvbrunnen under vinkranarna samt spolar slangarna.

Disk pentry:

- 1533:** Städar samt fyller i linneförrådet. Tvättar barnstolarna.
- 1534 & 1536:** Städar torrförrådet, torkar hyllorna samt golvet. Bunkrar torrvaror samt glas.
- 1535:** Städar och bunkrar entrepentryt.

ONSDAGSSTÄDNING I FOUR SEASONS

- 1501 / D Torka av och fylla på kaffemaskinerna.
Spola och torka av juiceapparaterna.
Avfrosta, tvätta och fyll på mjölkmaskinerna.
- 1502 Diska kaffekannorna, torka skåpen, bänkarna samt bryggaren.
- 1503 Red upp glashyllorna samt torka av hyllorna.
- 1504 / 1516 Kaptespentryt: Torka av hyllor och bänkar, bunkra kassarullar, småblock, pennor, städa samt ställ pentryt i ordning.
- 1505 / 1511 Torka av alla hjälpborden, hyllor och skåp i Compagniet.
- 1506 / 1507 Diska samtliga sockerskålar.
- 1508 / 1509 Städa samt ordna linneförrådet.
- 1510 / 1512 Torka av salladsvagnen och kolla att korgarna är ok.
Bunkra salladsskålar.
- 1515 Torka av köksluckan och bunkra med bestick och tallrikar.
- A Diska brickorna, torka barnstolarna.
- B Entrepentryt: torka av hyllor och bänkar, ordna samt bunkra pentryt.
- C Torka hyllorna för vinkylarna, torka kylarna.

Dagliga/kvälls uppgifter i Grand Buffé

Kabinett pentry:

- 1531:** Pentry ansvarig: håller pentryt rent, snyggt och bunkrat. Sopar golvet varje kväll och svabbar vid behov.
- 1532:** Servettansvarig: hämtar upp servetter + meddelar ansvarig hovmästare om dom börjar ta slut.
Kollar kvällstid att alla juice-, mjölk- och kaffemaskiner är påfylld
- 1537 & 1538:** Bunkrar och håller ordning i frukostskåpen vid buffén.
Hämtar kvällstid ”bertor” från husmorslagret samt brickvagnar. Ansvarar för att alla säckar med smutsiga dukar förs ner till däck 3 efter både luncherna samt kvällarna.

Disk pentry:

- 1533:** Ansvarar för att linneförrådet är påfyllt och i ordning + meddelar ansvarig hovmästare om dom börjar ta slut.
Tar kvällstid fram brödrosten, skärbräde och kniv, grötbyttan, grötskylten och ställer fram djupa tallrikar och skedar.
- 1534:** Ansvarar för att torrförrådet kontinuerligt bunkras och är städat samt i ordning. Ser dessutom till att städsåpet är i ordning. Har till sin hjälp 1536.
Tar kvällstid fram äggkoppar, skedar, m.m.
- 1535:** Pentryansvarig ansvarar för att pentryt är rent och snyggt. Kollar att alla bänkar och avställnings ytor är avplockade samt avtorkade efter lunchpasset och kvällspasset. Hämtar upp tvättsäckar.
Ser till att vinmunstyckerna är påsatta på alla vinkranar.
- 1536:** Hjälper till att bunkra torrförrådet.
Ansvarar för att frukosttillbehören sätts fram på kvällen samt att de är ordentligt påfyllda (musli, cornflakes, torkade frukter, russin m.m).

Respektive servitör som har **DS : dryckesstation** på sitt ansvar

- ser till att de är i ordning, avtorkade, vinerna påfyllda, och ”laddade” inför kommande dukning (även skåpen vid och under vinerna)
- lämnar dryckesstationen i ordning , dvs bunkrad och städad, till nästa dukning.

Samtliga servitörer kollar att sin egen station före dukningen är **OK**. (fyller på kryddor, vattnar blommor etc)

DAGLIGA UPPGIFTER i FOUR SEASONS

ENTRE PENTRY:

- 1501:** **DRYCKESSTATIONERNA.**
Fyll på kaffe, mjölk och juice. Bunkra kaffekannor och gräddsäckor till skåpen
Fyller på kaffe, espresso, cappucino koppar + latte glas vid espressobryggaren
- 1502:** **TÖMMA GLASKLAROR, BURKAR OCH KROSS + FÖR BORT**
- 1503** **ÖLKORGAR.**
Bunkrar kaffekoppar, fat, skedar vid bistropentryt.

KAPTENSPENTRY:

- 1504:** **PENTRYANSVARIG.**Bunkrar källvatten och för bort tomflaskor.
- 1519** För bort ölkorgar, duksäckar mm + ser till att pentryt är städat.
- 1505:** **TÖMMA GLASKLAROR, BURKAR OCH KROSS + FÖR BORT**
- 1511** **ÖLKORGAR.**
- 1506:** **SOCKERSKÅLARNA.**
- 1507** Påfyllning. Städar och håller ordning vid espressobryggaren + bunkrar latteglas kaffe, cappuchino, espressokoppar, fat och skedar.
- 1508:** **DUKAR OCH SERVETTER.**
- 1509** Bunkrar upp till linneförråd, pentryn och Orientals hjälpbord.
- 1510:** **SALLAD, SALLADSSKÅLAR, DRESSING OCH BRÖD.**
- 1512** Plockar fram och bort sallad och dressing. Plastar in och för till buffén ev överblivet bröd.
- 1515:** **KÖKSLUCKAN +KAFFEBRÖD.**
Bunkrar, undertallrikar, bestick och spetspapper. Håller luckan städat.
- 1516:** **BUNKRAR GLAS BESTICK OCH PORSLIN.**
BUNKRAR UPP PENTRYT.
Vattenglas, koppar + fat, teskedar, sockerskålar, salt och peppar.

LEONARDO:

- A:** **PENTRYANSVARIG :**Bunkrar källvatten tar bort tom flaskor
För bort ölkorgar, duksäckar mm + ser till att pentryt är städat.
- B:** **TÖMMA GLASKLAROR, BURKAR OCH KROSS + FÖR BORT**
ÖLKORGAR.
- C:** **BUNKRA MJÖLK, KAFFE, JUICE, KAFFE KANNOR, OCH**
GRÄDDSNÄCKOR
- D:** **DRYCKESSTATIONERNA.**
Fyll på kaffe, mjölk och juice. Bunkra kaffekannor och gräddsäckor till skåpen
Fyller på kaffe.
- ALLA:** **KOLLAR SIN EGEN STATION** (kryddor, blommor och hjälpbord).
TAR MED SIG NER SOPOR, DUKSÄCKAR, BRÖDLÅDOR.
HÅLLER ORDNING I DISKEN.

Serveringsinstruktioner



1. Före dukningen börjar, kolla bokningarna, kolla med hovmästaren lediga platser, ta bort onödiga kuverten och stolar.
2. Duka färdigt fram smör, eventuella glas till dryckespaketer och specialbestick vid behov t.ex. till grandmenyn, soppan, hummern osv.
3. Öppna och förbered färdigt beställda drycker.
4. Kolla att hjälpbordet är bunkrat, så att du har allt som du behöver i närheten dvs. snapsglas, vittvinsglas, bröd osv.
5. **Kolla att du har utfört dina dagliga uppgifter** så att ingenting tar slut mitt i dukningen, dvs. köksluckan, mjölk, juice, kaffe, kryddor t.ex. ketchup och senap.
6. Ta emot gästen, önska de välkomna, kolla placering, kolla och ta emot voucher, ge menyer, erbjud fördrink.
7. Om du inte kan betjäna gästen med det samma nicka eller säg ” ett ögonblick så kommer jag” så att gästen vet att du sett honom/henne.
8. Kolla hur grupper tänker betala, var för sig, eller allt på samma nota.
9. Ta beställning, använd din yrkeskunskap, ge gärna rekommendationer. Förverkliga gärna gästens specialönskemål i mån om möjlighet. **Kolla alltid med köket före du lovar gästen något.**
10. Fråga om gästen vill ha vatten till vinet och i så fall källvatten eller mineralvatten. Ta beställning fråga om tillredningsgrad av biff, lamm och vilt. Kolla allergier och specialkost.

Om vissa äter förrätter och andra inte - vill de ha varmrätten samtidigt? Vill de som inte äter förrätt ha sallad som vi bjuder på istället? Vill de ha barnens mat med det samma?
11. Bonga maten!

Koncentrera på att kunna main-sidan.
Använd köks-info för att meddela köket om special önskemål.
Fråga köket före du går och lovar något till gästerna, och kolla även med köket om allergier.
När du bongar skall du tänka på att bonga förrätter först sen varmrätter och till sist desserter.
Tänk även på att bong t.ex. alla kötträtter tillsammans och sen fisk så att det är lättare för köket att läsa bongerna. Försök även få bongerna så tydliga som möjligt

att t.ex. skall du ha 4 kött och två av dem skall vara välstekta så finns det knapp inne på köksinfo och då trycker du endera 2 välstekta (använd blåa tangenter) eller 2 gånger på knappen välstekta. Skall alla i bordet ha välstekta så räcker det INTE med att du trycker en gång på välstekt för köket kan uppfatta det som om bara en rätt skall vara välstekt.

Så TÄNK på att försöka bonga så tydligt och klart som möjligt.

När du bongar ”fram” maten så i huvudregel så skall du försöka att själv bära ut maten men självklart så hjälper vi alla till så gott vi kan. Du själv är huvudansvarig för dina bord, så kolla alltid att alla har fått mat och rätt mat när någon annan har varit ut med maten.

Tänk på att inte bonga fram maten från kallskänken allt för snabbt om du inte hinner med att bära ut det för att viss mat även på kalla sidan är varma.

12. Dukning, bestick enligt maträtter, glas enligt viner eller andra drycker, skålar osv....
Duka fram extra bestick eller byt av bestick då gästen sitter vi bordet med hjälp av en assiett.

13. Presentation av vinflaska.

Visa flaskans etikett och nämn vad vinet heter.

Låt gästen provsmaka vinet, den som har beställt vinet smakar av eller frågar vem som vill.

Fyll på glaset till andra först, sen värdens, börja med damer och äldre i mån om möjlighet.

Orsaken till presentationen är att vinet är det som beställdes. Gästen provsmakar för att kolla, att vinet är felfritt.

Använd vinkylare till vita och underlägg till röda viner.

Stora – röda = röda backar

Små – vita = blåa backar

14. Servering av mousserande eller Champagne. Duka fram champagneglas och en kylare med is och servett. Öppna champagnen försiktigt och håll åt gäster, en gäst åt gången. Champagne behöver man inte provsmaka. Mousserande gäller samma sak.

15. Servera från höger, bjud från vänster.

Bjud bröd till förrätten.

Hur man lägger ner tallriken?

Vem serveras i vilken ordning?

16. Om det dröjer med maten, berätta åt gästen att maten ”kommer snart” ”är på väg” att de är ganska mycket i köket just nu, så att gästen vet att de inte har blivit bortglömda.

17. **Kolla upp med gästen då de påbörjat varmrätten att allt är ok!!**

Väldigt viktigt för om de är något fel så kan man byta ut maten, eller göra något åt saken direkt istället för att ha missnöjda gäster som lämnar restaurangen.

18. Hur dukar man ut.

När förrätten är avklarad och man börjar duka bort så ser man även till att brödassietter och smör ”pluppen” också dukas bort. Har de bröd kvar på assietten kan man fråga om dem vill ha kvar brödet eller om man kan ta bort det. Försök också ta bort tomma glas som inte används och flaskor, samt onödiga bestick.

ABSOLUT senast när du dukar bort varmrätterna SKALL smöret och brödassietterna vara bort plockade.

Plocka alltid bort tallrikarna innan du går ut med notan.

ALDRIG GÅ TOMHÄNT...

Kom ihåg att rätta glas i rätta backar i disken.

Cocktail glasen läggs under vagnen i den blåa backen.

Cognac och kaffedrinksglasen läggs under vagnen i den bruna backen

Beställer gästen vin på glas, ser man till att ta bort dem glas som inte används.

19. Erbjud dessert, dessertvin, kaffe och avec.

20. Hur man serverar kaffe och te.

Duka kaffeassietter och koppar till alla, gräddsäcka plus socker.

Kaffe tar du i kanna från kaffeautomaterna.

Häll kaffet åt gästerna först och sen kan man låta kannan stå kvar på bordet ifall gästen vill ha mera.

Te- stort glas, löste´ i sil, assiett under plus underlägg.

Te i sammanhang med stora grupper går det bra att använda samma koppar som till kaffe och ha färdigt tepåsar i en kanna med varmt vatten.

21. Dukning

När man dukar upp ett bord är det väldigt viktigt att det blir rakt och fint.

Tummregeln är att man skall stå bakom stolen så att du får kuvertet rakt framför dig och kuverterna mittemot varandra.

Likadant är det när man dukar runda bord.

Lättast är det att börja med att ställa stolarna rätt, sen assietten, glasen och till sist besticken. Använd alltid stolen som linje, avsluta dukningen med servett, då markerar man att dukningen är klar.

22. **KOM IHÅG ATT BRA SAMARBETE ÄR ALLRA VIKTIGAST**,
och underlättar jobbet för alla, både på insidan och på utsidan. Tänk på att du gör jobbet så smidigt som möjligt för kockarna, diskarna och nissorna.
- Bär ut all mat som väntar färdigt i köksluckan, och hjälp till servitörerna som jobbar bredvid dig, då får också du hjälp när du själv behöver!
Du är färdig först när hela miljön är färdig. Kolla också om det behövs hjälp någon annanstans i salen.
23. Under kvällen kom ihåg att kolla dina uppgifter, samt sist på kvällen innan du går, städa och fixa arbetsplatsen så att de är trevligt att börja jobba i morgon igen.
24. Ta med alla duksäckar, plastflaskor och dylikt och för ner till servicedäck när arbetspasset dvs. frukost, lunch och middag, är färdigjobbat.

Därför serverar vi fartygets eget vatten

Ifall kunden undrar varför:

- Vi vill bidra till en bättre miljö
- Färre transporter
- Bättre vattenkvalitet
- Godare smaker

Så här går det till:

För att förhöja smaken på det kommunala vattnet ytterligare, filtreras vattnet och eventuella bismaker samt föroreningar försvinner effektivt.

- Vattnet renas här hos oss genom en naturlig filtreringsprocess och tappas sedan på återanvändningsbara flaskor.
- Det bidrar till att minska mängden koldioxid som släpps ut i atmosfären genom onödiga transporter.
- Vattnet blir rent, fräscht, kylt till rätt temperatur och alla partiklar som inte bör finnas i dricksvattnet tas bort. Resultatet är ett välsmakande vatten.
- Höjd kvalitet på vattnet lyfter bättre fram smakerna av mat och andra drycker, till exempel till vinet.

Förfaringssätt vid specialdieter

All personal tar specialdieter på största allvar. Detta gäller boknings-, matsals-, och kökspersonal. Kökspersonalen tar noggrant reda på vad rätter och livsmedel innehåller om det kommer en förfrågan. Det är bättre att säga att man inte vet med säkerhet vad ett livsmedel eller en rätt innehåller än att ge ut något om man inte är 100% säker.

Ombord

1. Alla allergier skrivs ut på bordskartorna både i Four Season´s och i Grand Buffet så att serveringspersonalen och hovmästare är medvetna om allergin.
2. Köket informeras alltid om alla specialdieter på förhand. De får också veta vem servitören är som har den speciella dieten på sin station.
3. Servitören är uppmärksamma på att de får den rätta portionen med sig ut från köket och att maten går till den rätta gästen.
4. När det gäller stora gupper så är det den servitör som är ansvarig för gruppen och bongar den som kollar upp vem inom gruppen som skall ha specialdieten och ansvarar för att den berörda gästen får rätt matportion.
5. I Grand Buffén erbjuds gästen en färdig matportion istället ifall att de har svåra allergier. Det förklaras för gästen att det kan finnas spår av nötter i de flesta desserter. Det förklaras även att vi inte kan garantera att andra gäster inte har rört maten med bestick som varit i andra maträtter.
6. I köket upprätthålls en pärm med innehållsförteckning på alla färdiga livsmedel ss. Bröd, desserter, köttbullar, korv osv.
7. Kallskänken meddelar alltid matsalen ifall att fabrikatet på en rätt byts ut så att skyltarna på buffén kan bytas ut vid behov.

Bokningen

8. Gällande bokningarna som kommer så **skrivs det noggrant** på inote vilken allergi det gäller.
9. Om gästen skickar en förteckning över vad de kan äta skickas denna både till restaurangchefen och kökschefen.
10. Om gästen har många livsmedel de är allergiska mot uppmanas bokningen att fråga gästen **vad de kan äta och vad de önskar**. Detta gör det lättare för personalen ombord. (Trots det vill vi även veta vad de inte kan äta!)
11. Bokningen uppmanar gästen att ge sig till känna på plats i restaurangen.
12. I buffén finns det rikligt med laktos- och glutenfria rätter. Rätterna på buffén är även märkta med skyltar. Färdiga matportioner erbjuds endast till svåra allergier.

Arbetsinstruktioner för hovmästare

Förman: Restaurangchef

Uppgift: Leda försäljningen och arbete i restaurangerna/angiven restaurang i syfte att optimera försäljnings- och resultatmål

Närmare uppgifter

- Fungerar som direkt förman för servitörerna och ekonomibiträden i berörd restaurang/ disk enligt överenskommen/vedertagen arbetsfördelning.
- Informerar servitörerna om uppnått resultat från föregående period samt om målen för kommande period.
- Planerar tillsammans med restaurangchefen och genomför åtgärder för att uppnå försäljningsmålen.
- Ger service åt konferenskunder i samarbete med konferensvärderna.
- Arbetar för att upprätthålla goda interna förutsättningar för en effektiv och kundinriktad verksamhet.
- Ansvarar för ordning och trivsel i restaurangen samt att personalens klädpolicy följs.
- Arbetar aktivt för ett gott samarbete med kök och kallskänk.
- Distribuerar matsedlar och vinlistor.
- Planerar den dagliga arbetstiden för servitörer.
- Ansvarar för en fungerande och ändamålsenlig försäljningskontroll.
- Har rätt att kompensera kunder som reklamerat en produkt eller service i restaurangen enligt direktiv av restaurangchefen.
- Korrigera, följa upp och attestera eventuella felinslag av servitören.
- Introducerar ny personal till de praktiska arbetsuppgifterna och användning av kassa.
- Utför eventuella övriga uppgifter på uppdrag av restaurangchef och intendent.

Befogenheter/ skyldigheter

Befogenheter:

Hovmästaren kan kompensera gästerna: detta kan ske genom att bjuda dem på kaffe eller dessert och vid värre fall på dryckerna eller hela måltiden. Hovmästaren kan även kompensera gästerna genom att bjuda dem på frukost eller lunch följande dag. Möjligheten att kompensera får dock inte missbrukas och om hovmästaren känner sig osäker kan den diskutera saken med restaurangchefen.

Hovmästaren har rätt att korrigera felbongningar och ta bort notor enligt givna order. Det rekommenderas att endast en och samma hovmästare gör korrigeringsarna i var restaurang eftersom det då är lättare att följa upp om det alltid är en viss person som gör fel.

Kemtvätt: Ordnas av kunden själv, samt betalas av Birka Cruises.

Skyldigheter:

Hovmästaren skall som förman föregå med gott exempel och kräva det av sig själv som han/hon kräver av sina underordnade. Det betyder att följa arbetstider, vara snygg och prydlig, behandla andra med respekt.

Att se till att alla kommer i tid till arbetsplatsen och ge ”straffuppgifter” inom rimliga gränser till den som kommer för sent t.ex. städa soprummet.

Om hovmästaren misstänker att en servitör är alkoholpåverkad är det hans/hennes skyldighet att kontakta personalpursern och ta med sig arbetstagaren för att göra alkoholtest. Om restaurangchefen är på plats rapporterar hovmästaren till restaurangchefen.

Efter att gästerna har gått får personalen sätta sig ner i restaurangen. Personalen skall komma genom huvudingången till restaurangen då restaurangen är öppen och de bär civila kläder.

Att beodra servitörer/ EKB att utföra sådana uppgifter som bör göras.

Hovmästaren är den sista som lämnar arbetsplatsen om inte annat kommit överens om med restaurangchefen. Han/hon ansvarar även för att stänga alla dörrar och låsa de dörrar som måste låsas.

Se till att inte gäster eller personal röker i restaurangerna. Orsaken till att personal inte får röka i restaurangerna är att det är rökfria restauranger.

I vinkassan skall det inte vistas människor som inte hör hemma där – vinkassan är heller ingen bar och där skall inte drickas alkohol.

Att se till att arbetsschemat följs och att ingen onödig övertid uppstår

Konferenskunder: Hovmästaren tar reda på om grupper skall äta kött/eller fisk följande dag och meddelar köket och servitörer med en separat blankett. Man kan även ta konferensen till hjälp ifall att gruppen är inbokad där kvällen innan.

Redovisning: Hovmästaren redovisar buffékassan dagligen före Stockholm enligt ”Guiden till försäljningsredovisningar”. Hovmästaren hjälper servitörer med sina redovisningar samt korrigerar vid behov.

Handlager: Hovmästaren kollar handlager vid servitörens överlämning, korrigerar eventuella fel samt bunkrar vid servitörens beställning

Instruktioner för ekb

- Nissorna avlägsnar sig inte från arbetsplatsen samtidigt. Det finns alltid en nissa på plats i salen.
- Nissorna ser till att alla namnskyltar till rätterna finns på plats.
- Linjerna får ej tas in förrän hovmästaren get lov.
 - Kalla rätterna får tas in tidigast 1,15 min efter att dukningen börjat (12.00, 14.00, 18.00, 21,00)
 - Varma maten får tas in tidigast 1,30 min efter dukningen början.
 - Desserten får tas in tidigast 2 timmar efter dukningens början.
- Det skall alltid finnas bröd vid samtliga linjer.
- Nissaorna samarbetar med kalla och varma köket angående maten som kommer in ifall den kan sparas eller återanvändas.
- Nissorna ansvarar för att bunkra upp fil, yoghurt och fruktjuicer och vin. Det skall finnas välbunkrat då andra vakten kommer på jobb.

Städning

- Vattenbadet tvättas ur dagligen
- Golvet i buffén tvättas varje kväll.
- Värmelamporna tvättas 1 gång i veckan.
- Glashyllorna dammas 1 gång i veckan.
- Tallriksställningarna tvättas 1 gång i veckan.
- Gummimattorna utanför diskdörren tvättas 1 gång i veckan.

Instruktioner för disken

Buffet disken

- Tvätta diskmaskinen dagligen med maskindiskmedel.
- Skura golvet med tvättmedel i och framför disken och golvet i pentryt fram till toaletterna.
- Städa soprummet
- Väggar och tak i disken och pentryt skall tvättas före man åker på ledigt.
- Köksgången framtill köksmästarens kontor
- Golvsilarna i gången tas 1 gång i veckan – på måndag
- Tömmer glas och porslinsbyttor från disken (hela porslinsbyttor får inte slängas genom sopnedkastet utan måste för ner på trean och läggas i skippen)
- Disken och golvet måste alltid städas upp mellan måltiderna och dukningarna eftersom vi ibland har gäster som går genom köket och gästerna ser direkt in i köket.
- Golvrännorna tvättas varannan dag och ordentligt före man åker på ledigt.
- Alla sopor töms bort före man åker på ledigt.
- All disk tvättas bort före man åker på ledigt.

Four Seasons disken

- Tvätta diskmaskinen dagligen m. maskindiskmedel och alla andra ytor i disken.
- Golvet i och framför disken och golvet framför vinkassan, bredvidköksmästarbåset, utanför hissarna (akta hisschakten), trokar med mopp utanför toaletterna och inne i Bistropentryt.
- Klinkergolvet utanför svändörrarna till salen (inte med slang eftersom trägolvet sväller).
- Väggar och tak i disken och pentryt
- Farmför hissarna (golv, vägg, rännor) – var försiktig att det inte rinner ner vatten i hisschaktet. Spola inte vatten på elskåpet.

- Tar ner och balar den sista kartongen.
- Tömmer glas och porslinsbyttor från disken (hela porslinsbyttor får inte slängas genom sopnedkastet utan måste för ner på trean och läggas i skippen)
- Disken och golvet måste alltid städas upp mellan måltiderna och dukningarna eftersom vi ibland har gäster som går genom köket och gästerna ser direkt in i köket.
- Golvrännorna tvättas varannan dag och ordentligt före man åker på ledigt.
- All disk tvättas före man åker på ledigt och disken städas och ordnas ordentligt.

Att larma vid sjukdomsfall

1. Ring reception **5200** (de kontaktar vakterna)
2. Sjukvårdare **3400**

Om du skall söka sjukvårdaren på sökare:

Slå

* **9 3400** invänta signal tills det låter piip-piip-piip

Lägg på luren

Vänta vid telefon tills hon ringer tillbaka

Om du inte får tag på någon ring bryggan

9900

Tala om vad problemet är och var i restaurangen ni befinner er. Lägg på först när du blir tillsagd, samt agera enligt sjukvårdarens råd!

Uuden työntekijän perehdytysprosessi

Ennen töihin tuloa

1. Vastuu: **Henkilökuntapurseri**

Henkilökuntapurseri tarkistaa ja valmistelee yleisperehdytykseen tarvittavan materiaalin.

Ensimmäinen kontakti uuden työntekijän kanssa on tavallisesti puhelinkeskustelu. Tällöin henkilökuntapurseri tiedottaa uudelle työntekijälle ajoista ja paikoista sekä mukaantarvittavista työvälineistä ja todistuksista, sekä antaa uudelle työntekijälle alustavan kuvan tulevasta työstä ja siihen liittyvistä odotuksista sekä työpaikasta. Tavoitteena saada tulokas tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Tavoitteena on myös saada alustava kuva tulokkaan osaamistasosta.

2. Vastuu: **Ravintolapäällikkö**

Ravintolapäällikkö tiedottaa osastolle tulokkaasta ja valitsee tarjoilijakollegoista sopivan tukihenkilön. Sijoittaa tulokkaan kykyjen mukaan sopivalle osastolle ja tekee tälle työvuorolistan sekä sijoittaa perehdytystilanteet työvuorolistaan sekä tulokkaalle, että perehdyttäjäksi valitulle tarjoilijakollegalle. Ravintolapäällikkö tarkistaa ja valmistelee ravintolaosaston perehdytykseen tarvittavan materiaalin. Ravintolapäällikkö tilaa tulokkaalle nimikyltin ja datavastaavalta henkilökohtaisen kassa-avaimen.

Valmistautuminen ja vastaanotto

1. Vastuu: **Henkilökuntapurseri**

Materiaali: Introduktion vid nyanställning på M/S Birka Paradise
Välkommen ombord
Säkerheten ombord
Att jobba i paradiset
Fartygsinformation för Birka Paradise

Ensimmäiseksi laivalle tullessaan intendentuuriosastolle työskentelemään tuleva tapaa henkilökuntapurserin, joka kirjoittaa tulokkaan kanssa työsopimuksen ja tekee kulkukortin jolla uusi työntekijä pääsee henkilökunnan tiloihin ja omaan hyttiinsä. Henkilökuntapurseri selvittää tulokkaalle työnkuvan, sekä vastaanottaa merimieslääkärintodistuksen. Henkilökuntapurseri ohjaa tulokkaan hakemaan työvaatteet vaatevarastosta, näyttää tien messiin eli henkilöstöravintolaan sekä hyttiin, missä tulokas tulee työpässinsä asumaan. Henkilökuntapurseri ohjaa tulokkaan ravintolaosastolle ja selvittää mihin aikaan tulokas aloittaa työt osastolla.

Henkilökuntapurseri tiedottaa uudelle työntekijälle turvallisuusnumeron joiden mukaan laivan henkilökunta on jaettu eri tehtäviin hätätilanteissa, milloin tulokkaan tulee ottaa osaa yliperämiehen turvallisuusinformaatiotilaisuuteen sekä ensimmäiseen turvallisuusharjoitukseen.

2. Vastuu: **Ravintolapäällikkö**

Materiaali: Introduktion till matsalarna

Ravintolapäällikkö vastaanottaa uuden työntekijän ja käy läpi perehdytysmateriaalin. Ravintolapäällikkö keskittyy perehdytyksessä yleisiin asioihin, Birkan linen arvoihin, ravintolaosaston asiakkaisiin ja vaatimustasoon, ravintolaosaston erilaisiin palveluihin ja aukioloaikoihin, siihen mitä tulokkalta vaaditaan odotetaan, mitä kielletään ja mitä etuja Birka Line tarjoaa. Ravintolapäällikkö tiedottaa myös vaaditusta työasusta ja siitä huolehtimisesta sekä myös itsestään huolehtimisesta, ruoasta ja vapaa-ajan viettämisestä ja erilaisista mahdollisuuksista.

Ravintolapäällikkö esittelee tulokkaalle ravintolaosaston eri tilat ja niiden toiminnan, keittiön eri tilat, tiskin ja viinikassan ja työtoverit; hovimestarin, viinikassan ja tarjoilijakollegat.

Perehtyminen ravintolaosaston toimintatapoihin, myynti ja palvelu

1. Vastuu: **Hovimestari**

Materiaali: Veckostädning i Buffe/ Four Seasons
Dagliga uppgifter i Buffe/ Four Seasons

Hovimestari käy uuden työntekijän kanssa läpi viikko- ja päiväkohtaiset tehtävät jotka vaihtuvat viikottain kiertävästi tarjoilijan varastonumeron mukaan. Hovimestari luovuttaa uudelle työntekijälle käsivaraston ja selvittää sen mukanaan tuoman vastuun sekä käytännöt

sen täyttämässä. Hovimestari käy pääpiirteittäin läpi työpäivän kulun ja eri työvaiheet, sekä tilityksen. Hovimestari esittelee tulokkaan tarjoilijalle, joka vastaa perehdytyksen jatkosta ravintolaosastolla.

2. Vastuu: **Perehdyttäjäksi valittu tarjoilijakollega**

Materiaali: Serveringsinstruktioner
Menybeskrivning
Därför serverar vi fartygets eget vatten
Förfaringsätt vid specialdieter

Tarjoilija käy uuden työntekijän kanssa läpi tavan tehdä työtä Birka Paradisella, selvittää rutiinit käytännönläheisesti, sekä selittää tulokkaalle yhteistyörutiinit ja syyt tavalle tehdä työtä. Uusi työntekijä käy kollegan kanssa läpi ruokalistan ja erikoisruokavaliot ja erityistilanteiden vaatimat rutiinit. Kollega tekee töitä uuden tulokkaan rinnalla ensimmäisen työviikon ja on tarvittaessa käsillä vastaamassa kysymyksiin ja auttamassa ongelmatilanteissa. Kollega on myös valmis ottamaan vastaan uusia ideoita ja palautetta.

Uuden hovimestarin perehdyttää ravintolapäällikkö, materiaali: Instruktionen för hovmästarna

Uuden talousapulaisen perehdyttää kokenut ”nisse”, eli talousapulainen, materiaali: Instruktionen för nissorna

Uuden tiskaajan perehdyttää kokenut tiskaaja, materiaali: Instruktionen för disken

Turvallisuus

1. Vastuu: **Yliperämies**

Materiaali: Säkerheten ombord

Jokainen uusi työntekijä osallistuu yliperämiehen pitämään turvallisuuskoulutukseen jossa uudelle työntekijälle selvitetään laivan turvallisuusrutiinit ja turvallisuusharjoittelukäytännöt. Koulutuksessa esitellään vesi- ja paloturvalliset ovet ja osastot, sekä vaihtoehdot kulkuväylät onnettomuuksien sattuessa, sekä informoidaan henkilökohtaisista vastuualueista.

2. Vastuu: **Perehdyttäjäksi valittu tarjoilijakollega**

Materiaali: Fartygsinformation för Birka Paradise

Tämä perehdytyksen osio palvelee turvallisuuden lisäksi myös yleisperehdytystä, sekä parantaa palvelun tasoa. Kun uusi työntekijä tuntee työpaikkansa myös oman osastonsa ulkopuolella hän osaa myös auttaa ja neuvoa paremmin matkustajia. Kollega esittelee laivan eri osastot tarkemmin ja käy samalla uudelleen läpi vaihtoehtoiset poistumistiet. Kollega esittelee myös eri osastojen henkilökuntaa, niiden toimintatavat ja osastolla asiakkaille tarjotut palvelut.

Kassatyöskentely

Vastuu: **Perehdyttäjäksi valittu tarjoilijakollega**

Materiaali. Guide försäljningsredovisningar

Perehdytyksen suorittaa kokenut tarjoilijakollega. Perehdytyksessä selvitetään tulokkaalle kassasysteemi ja tavat miten yhteisesti keittiön kanssa on sovittu, että tilausten kirjaaminen koneelle hoidetaan. Selvitetään myös miten toimitaan erikoistilanteissa, kun kysymys on esimerkiksi asiakkaan erikoisruokavalioista tai erikoistoivomuksista. Uudelle tulokkaalle selvitetään kassavastuun merkitys ja tilityskäytännöt.

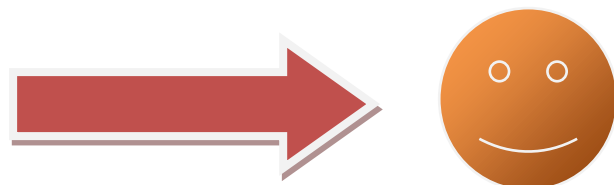
Palautekeskustelu

Vastuu: **Ravintolapäällikkö**

Materiaali. Perehdytysprosessi

Keskustelutilanne jossa tarkistetaan perehdytysprosessin toteutuminen seuraamalla prosessin kulkua. Uusi tulokas saa kommentoida ja kertoa odotuksistaan sekä kehitystoiveistaan sekä työn, että perehdytyksen suhteen, sekä saa itse palautetta perehdytysajasta.

Palautteen avulla perehdytysprosessia ja perehdytysmateriaalia kehitetään ravintolapäällikön, henkilökuntapurserin ja vastaavan tarjoilijan yhteistyönä.



Osaava Birkalainen!