



# PEREHDYTTÄMINEN

Case: Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma  
ravintola-ala  
Opinnäytetyö  
Kevät 2013  
Emmi Kivineva

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

KIVINEVA, EMMI:

Perehdyttäminen

Case: Perehdytyskansio Tivoli &

Armas

Lahteen

Ravintola-alan opinnäytetyö, 28 sivua, 14 liitesivua

Kevät 2013

TIIVISTELMÄ

---

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään perehdytyskansio Lahden keskustassa sijaitsevaan Night People Groupin (NPG) ravintolakokonaisuuteen Tivoliin ja Armakseen. Perehdytyskansio on tehty NPG:n toimeksiantona. Työn tavoitteena on, että perehdytyskansiota voidaan käyttää jatkossa ravintoloiden uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työn tavoitteena on myös selvittää perehdyttämisen keskeinen merkitys.

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Se on työntekijän tehtäväkohtaista koulutusta ja valmennusta, tavoitteenaan vahvistaa työntekijän valmiuksia suoriutua uusista tai muuttuvista tehtävistä. Perehdyttämistoiminnan tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen yritystä ja sen päämääriä kohtaan.

Opinnäytetyössä on käytetty aineiston hankintamenetelmänä haastattelua. Työssä haastateltiin yksikön ravintolapäällikköä ja vuoropäälliköitä. Haastattelu koettiin tarkoituksenmukaisimmaksi tavaksi kerätä aineistoa, koska se antaa syvällistä tietoa yksiköstä ja sen perehdytyksen nykytilasta.

Työn johtopäätöksenä voidaan todeta, että kun kaikki perehdytettävät ovat saaneet perehdytyksessä kaikki samat tiedot, pystytään toimimaan yhtäläisten sääntöjen mukaan. Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on muita aloja huomattavasti suurempi, jolloin laadukkaalla ja onnistuneella perehdyttämisellä työntekijä sitoutetaan kyseiseen organisaatioon.

Tietoperustan avulla laadittu perehdytyskansio soveltuu uusien työntekijöiden perehdyttämiseen suunnitellulla tavalla.

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytyskansio, perehdytys suunnitelma, työnopastus

KIVINEVA, EMMI:

Orientation

Case: Orientation manual to Tivoli  
& Armas Lahti

Bachelor's Thesis in Restaurant Management  
appendices

28 pages, 14 pages of

Spring 2013

ABSTRACT

---

In this functional thesis an orientation manual is made for Night People Group's (NPG) restaurant ensemble Tivoli and Armas located in the centre of Lahti. This assignment was given by NPG. The aim of this thesis was that orientation manual could be used in the future when training new employees. The aim was also to find out the significance of orientation.

Orientation is part of human resources development. Orientation is training and coaching for a specific task that aims to amplify employees own resources when handling new or changing tasks. The aim of orientation is to create positive image of the company and its goals for the employee.

In this thesis the material is gathered by interviews. In this research restaurant ensemble's restaurant manager and two shift managers were interviewed. An interview was considered the best method for this research due to the demand for precise information on this particular restaurant ensemble and its current state of orientation of employees.

In conclusion, when all employees have been given the same orientation the employees of the organisation can work within the same instructions. The turnover of employees in the restaurant field is higher than in other fields. This is why a succesful and thorough orientation makes the employee commit to the organisation.

The orientation manual is based on the knowledge base gathered in this research. The orientation manual can be used to orientate new employees as planned.

Key words: Orientating, orientation manual, orientation program, guidance to the task

## SISÄLLYS

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto                                     | 1  |
| 1.1 | Opinnäytetyön aiheen valinta                 | 1  |
| 1.2 | Toimeksiantaja                               | 2  |
| 1.3 | Opinnäytetyön rajaus & tavoite               | 3  |
| 2   | Haastattelun tulokset                        | 6  |
| 3   | Perehdyttäminen                              | 8  |
| 3.1 | Perehdyttäminen käsitteenä                   | 8  |
| 3.2 | Työtehtävään perehdyttäminen                 | 10 |
| 3.3 | Perehdyttämissuunnitelma                     | 13 |
| 3.4 | Työnopastus                                  | 15 |
| 4   | Työn kulku ja Perehdytyskansion koonti       | 18 |
| 5   | Yhteenveto                                   | 22 |
| 5.1 | Johtopäätökset ja pohdinta                   | 22 |
| 5.2 | Kehittämisehdotuksia                         | 24 |
| 5.3 | Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi | 24 |
|     | Lähteet                                      | 27 |
|     | LIITTEET                                     | 28 |

# 1 JOHDANTO

Perehdytyksen tarkoituksena on tuoda tuleva työpaikka uudelle työntekijälle tutuksi. Perehdytyksessä tuodaan esille kaikki ne asiat, joiden avulla työnantaja parhaiten kokee työntekijän pääsevän alkuun uudessa työssään. Hyvällä perehdyttämällä on tärkeä merkitys tuloksen saavuttamisessa, sillä mitä paremmin työntekijä perehdytetään, sitä nopeammin hänestä saadaan tulosta tekevä työntekijä, jonka työpanos on tärkeässä roolissa organisaatiolle.

Perehdyttäminen on hyvin toimivan työyhteisön kulmakivi. Hyvin tehdyllä perehdyttämällä työntekijä tuntee olevansa osa organisaatiota ja näin hänet saadaan myös sitoutettua organisaatioon.

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena on perehdytyskansion laatiminen nykyiseen työpaikkaani Lahdessa sijaitsevaan yökerho Tivoliin ja ravintola Armakseen. Lähestyn aihetta kertomalla teoriaosuudessa perehdyttamisestä yleisesti ja perehdytyskansiossa paikkakohtaisesti.

## 1.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Opinnäytetyöni aiheen valinta oli mielestäni hyvin helppo. Valitsin aiheekseni tehdä perehdytyskansion tämän hetkiselletyöpaikalleni Armas & Tivoli Lahteen, sillä olen itse ollut siellä töissä nyt kaksi vuotta, aloittaen harjoittelijana ja jatkanut siitä työsuhteessa. Jo harjoittelussani huomasin talosta puuttuvan kunnollisen perehdytys suunnitelman ja tämän vuoksi päätin itse tarttua toimeen ja tehdä sinne kunnollisen sellaisen, jota voidaan käyttää hyväksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä tulevaisuudessa.

Valitsin aiheekseni perehdytyskansion, sillä koin sen olevan tärkeä perusta uusille työntekijöille. Perehdytyskansion suunnattu Tivoliin ja Armakseen tuleville uusille työntekijöille, jotka tulevat henkilöstövuokrafirma Onni Henkilöstöpalveluiden kautta. Olen koonnut perehdytyskansioon kaiken sen informaation, joka on koettu tarpeelliseksi uusien työntekijöitä perehdytettäessä. Uudet työntekijät käyvät ensin tekemässä yhden tai kaksi koevuoroa, jonka jälkeen päätetään, tulevatko he jatkossa työskentelemään Tivolissa tai Armaksessa. Mikäli työntekijä päätetään palkata, perehdytetään hänet tässä

vaiheessa kunnolla työpaikan asioihin, jolloin hänelle annetaan perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen. Käytyään läpi perehdytyskansion työntekijällä on näin hyvä tietoperusta siitä, kuinka työpaikalla tulee toimia ja hän tietää, missä mikäkin sijaitsee.

Oma työkokemukseni ja tieto- taitoni olivat tärkeässä roolissa tässä työssä. Suurin osa kansion tekstistä on täysin oman työkokemukseni kautta hankittua tietoa, sillä olen ehtinyt työurani aikana kokea jo monenmoista kyseisissä ravintoloissa ja ehtinyt olla mukana uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisessä.

## 1.2 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Night People Group. Night People Groupin omistajina on operatiivisen johdon lisäksi joukko yksityisiä sijoittajia. Päärahoittajat ja omistajat ovat sitoutuneet yhtiön kehittämiseen pitkällä aikavälillä. Night People Group on yhtiö, jolla on 36 yökerhoa ja ravintolaa, ja se työllistää suoraan tai alihankkijoidensa kautta 1000 ravintola-, musiikki- ja turvallisuusalan ammattilaista. Night People Groupin mottona on tarjota asiakkailleen parhaita mahdollisia elämyksiä turvallisessa ja tasokkaassa ympäristössä kilpailukykyiseen hintaan. Yhtiön johdon pyrkimyksenä on rekrytoida, sitouttaa ja motivoida parhaat paikalliset osaajat toteuttamaan yhtiön strategiaa niissä kaupungeissa jossa konserni toimii. Jokaisen toimipisteen kohdalla otetaan huomioon paikallisuus. (Night People Group 2013) Night People Groupin ravintoloihin ja yökerhoihin kuuluvat muun muassa Armas Lahti ja Tivoli Lahti, joka on suunnattu nuorille aikuisille. Tivoli Lahti on korkeatasoinen yökerho, joka on tullut esiintymispaikkana tutuksi monille Suomen kärkikaartin hiphop-musiikin ja suomipopin kärkinimille. Ravintola tarjoaa asiakkailleen viihtyisän miljöö ja ilmapiirin kahdessa kerroksessa onnistuneeseen illanviettoon ja korkeatasoiseen palvelukokemukseen. Ravintolan palveluelämyksiä tuottavat suomalaiset huipputiskijukat ja musiikilla on tärkeä osa yökerhon kokonaisuudessa. Musiikkitarjonnan korkealuokkaisuuden takaa huippuluokan äänentoisto ja valolaitteet. (Nyyssönen 2013)

Armas Lahden kohderyhmä on aikuisempi ikäryhmä 24-vuotiaista ylöspäin. Organisaation puolesta kohderyhmän toteutumista ei ole tutkittu. Armaksen kohderyhmä toteutuu pääsääntöisesti, sillä ravintolan suositusikäraja on viikonloppuisin sekä kiireisinä iltoina, esimerkiksi juhlapyhien aattona, 24 vuotta. Ravintolan suomihenkistä ilmapiiriä kohennettiin lokakuussa 2012, jolloin sisustusta muutettiin entistä viihtyisämmäksi ja Armas muuttui kaksikerroksiseksi. Huipputaso DJ:t viihdyttävät Armaan asiakkaita viikonloppuisin ja asiakkailta myös mahdollisuus kokeilla laulutaitoaan karaokessa osaavan karaokejuontajan avustuksella. (Nyyssönen 2013)

Night People Groupille tärkeitä asioita ovat vastuullisuus, henkilöstön arvostus, uudistuminen, johdonmukaisuus ja tuloksellisuus. Vastuullisuuden tärkeimpiä seikkoja on luoda turvallinen ympäristö sekä asiakkaille että työntekijöille, harjoittaa rehellistä ja avointa liiketoimintaa kannattavasti ja noudattaa yhteiskunnan ja yhtiön sääntöjä. Henkilöstön arvostuksen tärkeimpiin asioihin kuuluu lupauksen pitäminen ja että luvataan vain se mikä voidaan pitää, kolme K:ta: kuuntelu, koulutus ja kannustus ja tiedon jakaminen avoimesti. Uudistumisen tärkeimmät kohdat ovat asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, palveluiden ja tuotteiden jatkuva kehittäminen ja kaikkensa yritettyään on hyväksyttävä myös epäonnistumiset. Johdonmukaisuutta noudatetaan toimimalla yhdessä luotujen suunnitelmien mukaisesti. Tuloksellisuuden pääkohdat ovat toimia tavoitteellisesti, luoda vakaa taloudellinen toimintaympäristö yhtiölle ja sidosryhmille, tehdä kannattavia yhdessä sovittuja hankintoja ja sopimuksia, ajatella taloudellisesti ja toimia kustannustehokkaasti sekä investoida kohteisiin, joista saa sijoitukselle parhaan tuoton. (Night People Group 2013.)

Perehdytys koetaan kyseisessä organisaatiossa tärkeäksi, sillä tällä hetkellä yhtenäistä perehdytysuunnitelmaa ei ole. (Harju 2013) Organisaation tarvetta perehdytyksen parannuksesta käsitellään luvussa 4, Haastattelun tulokset.

### 1.3 Opinnäytetyön rajaus & tavoite

Työni tavoite on laatia Tivoli & Armas Lahdelle perehdytyskansio, jota he voivat käyttää uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tässä opinnäytetyössäni keskityn perehdyttämisen merkitykseen ja siihen kuinka se hoidetaan. Pääpaino on

työssäni siis perehdyttämällä ja Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen - liitteellä. Työssäni kerron myös perehdytysuunnitelmasta ja työn ohjauksesta, sillä ne ovat lähellä perehdyttämistä, mutta niihin keskityn vain pääpiirteittäin. Liitteenä olevassa Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen- liitteessä olen kertonut kaiken uudelle työntekijälle tärkeän tiedon hänen tulevasta työpaikastaan. Näin ollen uuden työntekijän on helppo aloittaa työnteko perehdytyskansion läpi käytyään.

Perehdytyskansio on tarkoitettu uudelle työntekijälle, joka koevuoron jälkeen palkataan organisaatioon. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän työn aloittamista ja antaa hänelle tällä tavoin tietoa talon tavoista. Kansio tehdään perustuen omiin kokemuksiini työntekijänä, yksikön johdon haastattelua hyväksi käyttäen ja aiheeseen liittyvää teoriakirjallisuutta hyödyntäen.

Työni tavoite on helpottaa tulevien uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja täten myös vähentää taakkaa perehdyttäjiltä. Samalla taataan perehdyttämisen laadun pysyvän tasaisena, kun kaikki työntekijät saavat yhtäläisen perehdytyksen.

Olen kertonut tiloista äärimmäisen tarkasti, jotta uusi työntekijä saisi tästä mahdollisimman hyvän pohjan tulevaisuudelleen talon työntekijänä.

Perehdytyskansiossa olen kertonut mm. baaritiskikohtaisesta tilittämisestä tarkasti, sillä tarpeen tullen perehdytyskansiota muistin virkistämiseksi voivat käyttää talossa jo kauemminkin töissä olleet työntekijät. Olen jättänyt kansiota pois kaiken sen, mitä uuden työntekijän ei heti tarvitse tietää, kuten kuinka vaihdetaan siideri- ja lonkerotankit. Työntekijän ei tarvitse osata näitä asioita heti töitä aloittaessaan, tämä tietotaito tulee työntekijälle ajan myötä. Valmiin perehdytyskansion toimivuutta ei käsitellä tässä työssä.

Työnantajan näkökulmasta katsottuna perehdyttämisen tulee olla kaikenkattavaa yksikkökohtaista tietoa työpaikasta ja työnteosta kyseisessä toimipisteessä. Perusasiat, kuten toimiminen tiskin takana, sen ulkopuolella ja illan alkaessa ja päättyessä tulee tulla selväksi, jotta työntekijä voi suorittaa kyseiset tehtävät itsenäisesti. Uuden työntekijän toiveena on työtä aloittaessa yleiset toimintaohjeet, joiden avulla hän saa työntekonsa yksikössä hyvin ja tehokkaasti käyntiin. Kun perustiedot ovat työntekijällä hallussa, pystyy hän keskittymään



muihin asioihin syvemmin ja näin kehittämään työntekotaitojaan ajan kuluessa. Uuden työntekijän kanta perehdyttämiseen on siis hyvin pitkälti sama kuin työnantajan, toiveena molemmilla on nopea pääsy sisään työtapoihin ja työn laadun saaminen vaaditulle tasolle. (Görman, Harju, Hirvonen 2013)

Tällä hetkellä Tivolissa ja Armaksessa ei ole käytössä minkäänlaista perehdytysuunnitelmaa, eikä ole olemassa myöskään konkreettista perehdytyskansiota. Perehdyttäminen on täysin esimiesten ja muiden työntekijöiden suullisen kertoman varassa. Tällöin perehdytys ei ole täysin tasalaatuista, sillä taso ja sisältö voi vaihdella hyvinkin paljon perehdyttäjistä riippuen. (Harju 2013)

Perehdyttämisen taso on pitkälti riippuvainen siitä, minä iltana uusi työntekijä tulee paikalle. Esim. jos hän tulee keskiviikkoiltana, jolloin on yleensä rauhallisempaa kuin viikonloppuisin, niin silloin on hyvin aikaa selittää kaikkia asioita. Monesti uudet työntekijät saattavat tulla suoraan johonkin kiireisempään iltaan, jolloin ei ole aikaa opastaa oikein muulla tavalla kuin kertoa missä on hänen työpisteensä ja missä hän sen illan työskentelee. (Hirvonen 2013)

Perehdytyksestä ei voida pitää tarkkaa kirjaa kun suunnitelmaa ei ole, joten perehdytys on aina erilaista. Monet tämänhetkisistä uusista työntekijöistä ovat tulleet harjoittelun kautta, jolloin perehdytys tapahtuu jo silloin. Tällöin harjoittelussa olevat saavat parhaimman perehdytyksen, sillä he ovat täällä erilaisina iltoina ja näkevät siten kaiken mahdollisen, useissa eri osastoissa, sillä Tivolissa ja Armaksessa on kuitenkin hyvin paljon eroja. (Görman 2013)

Kaikkia työhön liittyviä asioita ei heti kerralla tarvitse uudelle työntekijälle kertoa, sillä ei voida olettaa, että uusi työntekijä muistaisi kerrasta kaikki asiat. Ihan ensimmäiset asia, joista uudelle työntekijälle kerrotaan, ovat turvallisuusseikat, työturvallisuudesta, kuinka pyydetään järjestyksenvalvoja paikalle, mistä löytyvät siihen tarvittavat radiopuhelimet, ja tämän kaltaiset asiat. Riippuen tuleeko ensimmäisenä iltana tiskille vai saliin, niin se sen illan perusasioiden läpikäyminen on ensisijainen asia. Baarinaisuus, tilitys ja täsmäys kerrotaan sitten kun on sen aika. Useimmiten uusi työntekijä kuitenkin tulee vain yhdeksi illaksi hätäapuun, jolloin tärkeintä on kertoa hänelle kaikista tärkeimmät asiat. Tämän illan jälkeen vasta keskustellaan palkataanko työntekijä jatkoksi töihin vai ei. (Harju 2013)

Tilitysohjeet tulee laittaa kansioon tarkasti ja selkeästi. Jos ekstratyöntekijä tulee tuuraamaan esim. sairastapausta, jolloin hänen on tilitettävä illan päätteeksi, niin

hän voi käyttää kansiota apunaan tätä tehdessään. Tilityksen tekeminen laitetaan kohta kohdalta ja äärimmäisen selkeästi. (Görman 2013)

Myös baarin avaus ja täsmäytysasiat tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja selkeästi. Perehdytyskansio voi toimia tällöin tarpeen tullen apuna myös niille työntekijöille, jotka ovat olleet töissä jo jonkin aikaa, mutta eivät ole tehneet aikaisemmin esimerkiksi tilitystä. Illan päätteeksi tehtävistä töistä tehdään myös selvitys, mitä kuuluu tehdä illan päätteeksi. Ajankohtaisista/voimassa olevista eduista löytyy tietoa tiskeillä sijaitsevasta infokansiosta. (Hirvonen 2013)

Koko taloa koskeva pelastussuunnitelma löytyy tällä hetkellä viranomaiskansioista Armaan Etubaarista. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan pelastussuunnitelman läpi, pelastusasioita käydään läpi aina välillä henkilökunnan kanssa. (Hirvonen 2013)

Ensimmäisenä iltana neuvotaan uudelle työntekijälle vain oman työpisteen laitteet ja kuinka niitä käytetään ja vasta myöhempinä iltoina keskitytään muihin talossa sijaitseviin laitteisiin. Yhden päivän töissä oleville työntekijöille kerrotaan missä oluen suurtankit, lonkero- ja siideritankit, jääpalakoneet ja postmixit sijaitsevat, mutta ei vielä näytetä varastoa konkreettisesti eikä neuvota miten laitteet toimivat ja miten ne vaihdetaan. (Harju 2013)

Uudelle työntekijälle tulee kertoa talon rakenteista, tiskien määrät ja niiden rakenteet, tupakointitilat yms. wc-tilat, ikärajat, perusasiaa yhtiöstä, sillä uusi työntekijä ei välttämättä tiedä firmasta juurikaan mitään entuudestaan. Arvot, visio, missio on myös kerrottava hänelle. (Görman 2013)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

#### 3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Se on työntekijän tehtäväkohtaista koulutusta ja valmennusta, tavoitteena vahvistaa työntekijän valmiuksia suoriutua uusista tai muuttuvista tehtävistä. Perehdyttämistoiminnan tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen yritystä ja sen päämääriä kohtaan. Työntekijä sitoutuu yritykseen työntekijänä, vain jos hän tuntee yrityksen omakseen. Työntekijälle tulee selvittää toimintaa ohjaavat arvot ja mitä ne jokapäiväisessä toiminnassa tarkoittavat. (Eräsalo 2011, 61)

Kupias ja Peltola ovat Eräsalon kanssa samaa mieltä siitä mitä perehdyttäminen on. Tässä on vielä heidän (Kupias ja Peltola 2009, 86) sanoin mitä perehdyttäminen on:

*”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.”*

Perehdyttäminen pitää sisällään ainakin sekä tulokkaan osaamisen kehittämisen että käytännön toimet, jotka helpottavat tulokkaan alkuun pääsemistä työssään. Perehdyttäminen voi pitää sisällään myös tulokkaan osaamisen hyödyntämisen sekä työyhteisön ja toimintatapojen kehittämisen perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 86)

Perehdyttämistä voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: uuden työntekijän ja koko organisaation oppimisen kannalta. Suunnitelmallinen uuden työntekijän perehdyttäminen tuntuu nykyään unohtuneen monissa yrityksissä. Yrityksissä on niin sanottu perehdyttämiskansio, joka annetaan uudelle työntekijälle luettavaksi, ja samalla hän aloittaa työt. (Eräsalo 2011, 60)

Perehdyttäminen käsitteenä tuntuu yksiselitteiseltä. Sen tarkempi sisältö on kuitenkin muuttunut ajan kuluessa ja toisaalta se eri organisaatioissa merkitsee ja tulee jatkossakin merkitsemään eri asioita. Tähän vaikuttaa erityisesti tapa, jolla organisaatio kytkee perehdyttämisen strategiaan ja muuhun toimintaansa.

(Kupias, Peltola 2009, 17)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Perehdyttämistä tarvitaan, oli henkilö sitten uutena yritykseen tullut tai työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa. On kuitenkin selvää, että mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Perehdyttämisohjelman laatiminen kuuluu henkilöstöasiantuntijan tehtäviin. (Österberg 2005, 90)

Perehdyttäminen on tärkeää monestakin syystä. Sen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin kuin ilman perusteellista perehdyttämistä ja kaiken lisäksi vielä oikein. Virheet vähenevät ja virheiden korjaamiseen käytetty aika säästetään. Usein virheiden korjaamiseen kuluu useammankin työntekijän työaika, joten asialla on merkitystä. Koko työyhteisöä hyödyttää se, ettei uusiin työtehtäviin tullut henkilö keskeytä moneen kertaan toisten työtä. (Österberg 2005, 90)

Myönteinen asenne yritystä kohtaan on tärkeää, mutta tärkeää on myös myönteinen suhtautuminen työhön ja työovereihin. Hyvä perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selventää toimintaan kohdistuvia odotuksia. Yksi perehdyttämisen perustavoite on riittävien valmiuksien saavuttaminen oman työkokonaisuutensa menestyksekkääseen hallintaan. Työn sisältö on määritelty ennen rekrytointia ja silloin jo on luotu perusta sille, mitä työssä tarvitaan. Mitä nopeammin työntekijä oppii työnsä, sitä nopeammin hän saavuttaa täyden toimintavalmiuden ja saa aikaan haluttuja tuloksia. (Eräsalo 2011, 61)

Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi uusien tehtäviensä alkutaipaleella, kun tietää saavansa perinpohjaisen opastuksen. Turvallisuusriskit vähenevät, kun

perehdyttävälle kerrotaan työpaikan vaaralliset kohteet. Aloittelijaltahan puuttuvat turvallisen työskentelyn perustiedot ja -taidot. Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdyttävän mielialaan ja sitouttaa hänet nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. (Österberg 2005, 90)

Tässä työssä perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimia joiden avulla uusi työntekijä saa tarkan käsityksen siitä millaiseen työpaikkaan hän on tullut töihin. Perehdytyskansioista ilmenee organisaation perustiedot, joissa ilmenee organisaation visio, missio ja arvot, joita noudatetaan jokaisessa yksikössä, niin myös Lahden Tivolissa ja Armaksessa. Perehdyttämisen päätarkoituksena on auttaa työntekijää sisäistämään talon tavat, ja näin ollen helpottaa työn aloittamista. Perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa uutta työntekijää työntekoon opastamalla perusasiat Tivolin & Armaksen toimista. Työsuhteen edetessä näitä asioita syventämällä hänen perehdytyksensä täydentyy. Tilat on kuvailtu perehdytyskansiossa niin, että uusi työntekijä osaa havainnollistaa kokonaiskuvan ravintolasta ja sen tiloista.

### 3.2 Työtehtävään perehdyttäminen

Työtehtäviin perehdyttämisessä korostetaan usein työn teknistä hallintaa. Jos on rekrytoitu työntekijä, joka on koulutukseltaan soveltuva ja omaa hieman jo työkokemustakin, voidaan tämä puoli perehdytyksestä jättää vähemmälle ja perehtyä enemmän palvelun laatuun ja laadun osatekijöihin yrityksessä. Jotta uuden työntekijän osaaminen saataisiin mahdollisimman nopeasti koko yrityksen osaamiseksi, tulee työntekijää aktivoida ja rohkaista tuomaan taitonsa, tietonsa ja osaamisensa esille. (Eräsalo 2011, 62)

Perehdyttäminen tulee aina aloittaa henkilön vastaanottamisella ja keskustelulla, jossa tavoitteena on keskinäinen tutustuminen ja perehdyttämisohjelman esittely. Keskustelussa on hyvä tuoda esiin perehdyttämisen aikataulu ja vaihe, jossa tulokkaalta odotetaan itsenäisiä tuloksia. Tulokkaalle esitellään hänen toimenkuvansa ja kerrotaan, mikä hänen roolinsa on yrityksen tavoitteiden ja

strategian toteuttamisessa. Voidaan esimerkiksi kertoa perehdyttämisen etenevän niin, että ensin tulokas seuraa asiakaspalvelutilannetta taustalta, seuraavassa vaiheessa hän osallistuu tapahtumaan, mutta edelleen perehdyttäjä hoitaa käytännön työn, sitten roolit vaihtuvat ja perehdytettävä tekee asiakaspalvelutilanteen vaatimat tehtävät ja perehdyttäjä seuraa vierestä. Vasta tämän jakson jälkeen tulokas on valmis kohtaamaan asiakastilanteen itsenäisesti. Tällainen menettely luo turvallisuuden tuntua tulokkaalle ja hän voi rauhassa keskittyä kuuntelemaan, oppimaan ja kyselemään tietäen, että hänelle on varattu siihen riittävästi aikaa. (Österberg 2005, 91)

Eräsalo (2011) on listannut kirjassaan perehdyttämisen sisällön ja tavoitteet, joka kertoo lyhyesti perusasiat perehdyttämisestä.

Perehdyttäminen sisältää kaikki ne toimenpiteet, joilla

- ✦ uusi työntekijä otetaan sisään yritykseen ja ohjataan tulevaan työhönsä
- ✦ työntekijä opastetaan osittain tai kokonaan muuttuviin työtehtäviinsä
- ✦ pitkään poissa, esim. perhevapailta, ollutta työntekijää autetaan uudelleen sisään työhönsä
- ✦ työntekijä opastetaan uusien laitteiden ja välineiden hallintaan
- ✦ uuden työntekijän mukanaan tuoma osaaminen saadaan yhteisiksi osaamiseksi. (Eräsalo 2011, 61)

Perehdyttämisen laajuus riippuu tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Lyhyisiin sijaisuuksiin, harjoittelijaksi tai kesätyöntekijäksi tulevien perehdyttämiseen on käytettävissä vain vähän aikaa, joten perehdyttämisen tulee pitää sisällään työn kannalta kaikkein oleellisin tieto. Myös pitkiltä perhevapailta, ulkomailta työskentelyjakson tai pitkän opiskelujakson jälkeen palaavalle täytyy järjestää perehdytys. Jo yhdessä vuodessa työtehtävissä, käytettävässä tekniikassa

ja työympäristössä on saattanut tapahtua monia muutoksia, joista poissaolija ei ole selvillä. Tällöin perehdyttämisen laajuus on arvioitava tapauskohtaisesti. Perusteellinen perehdyttäminen saattaa siis hyvinkin olla tarpeen. (Österberg 2005, 91)

Olavi Manninen on kirjassaan samalla kannalla Österbergin kanssa perehdyttämisestä ja siitä kenelle se pitäisi suunnata.

*Perinteisesti työnantaja on huolehtinut uuden työntekijän perehdyttämisestä. Nykyään huomiota kiinnitetään myös vanhojen työntekijöiden perehdyttämiseen joko tehtävien muuttuessa tai työntekijöiden pitkältä vapaalta tai sairauslomalta töihin takaisin palatessa. (Manninen 2009, 90)*

Perehdyttäminen vaiheittaisena toimintana on käyttökelpoinen menetelmä opettaa työelämäosaamista työpaikalla. Tästä syystä perehdyttäminen on työnhakijoiden valintaa ja uusien työntekijöiden työhön ottoa merkittävästi laajempaa opetuksellista toimintaa. Oikein toteutettuna työhön perehdyttäminen on onnistumisen mahdollistamista. Siksi perehdyttäminen on käsitettävä laajana toiminnallisena kokonaisuutena, jossa työntekijä tutustutetaan työpaikan ja työtehtävien lisäksi koko työtoimintaan ja työpaikan omiin pelisääntöihin. Siihen kuuluvat oikeat ja ajan tasalla olevat tiedot yrityksestä ja organisaatiosta. (Manninen 2009, 90)

Yleensä perehdyttäminen jakautuu neljään osaan: työpaikkaan perehdyttämiseen, työhön perehdyttämiseen, työyhteisöön perehdyttämiseen ja työssä kehittymisen oppimisen perehdyttämiseen. Työpaikkaan perehdyttämisen tavoitteena on perehdyttää työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin. Työtehtävään perehdyttämisen tarkoituksena on luoda edellytykset siihen, että henkilö suorittaa oikein ja turvallisesti työn- ja toimenkuvaansa kuuluvat tehtävät. Työyhteisöön perehdyttämisen aikana henkilö oppii työyhteisön toiminnan ja sen, miten hänen oma työnsä liittyy yrityksen ja työorganisaation toiminnalliseen kokonaisuuteen. (Manninen 2009, 92, 93.)



### 3.3 Perehdyttämissuunnitelma

Perehdyttämisessä on aina kaksi lähtökohtaa:

- ♣ käytettävissä olevat resurssit ja yrityksen tarve
- ♣ yksilön perehdyttämistarve: mitä työntekijän tulee uuden yrityksen ja työn näkökulmasta osata, hallita ja tietää ja mitä työntekijä jo valmiiksi osaa. (Eräsalo 2011, 64)

Tulokkaan esimiehen on yhdessä perehdyttämiseen osallistuvien kanssa ratkaistava,

- ♣ mitä asioita esitetään
- ♣ missä järjestyksessä ja missä vaiheessa asiat otetaan esille
- ♣ kuka huolehtii mistäkin.

Perehdyttämisasiat ovat yleensä varsin rutiininluonteisia. Ongelmana on vain niiden kaikkien muistaminen, kun uutta työntekijää perehdytetään. Senpä vuoksi tulokkaan lähimmän esimiehen on laadittava perehdyttämissuunnitelma kullekin erikseen.

Suunnitelmasta tulee käydä ilmi,

- ♣ mitä asioita on valmisteltava ennen tulokkaan saapumista
- ♣ mitä asioita on esiteltävä tulokkaalle saapumispäivänä
- ♣ mitä asioita on käytävä läpi alkuaikoina
- ♣ miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan.

Perehdyttäminen on toisin sanoen yksi varsin tärkeä koulutusmuoto, joka on suunniteltava normaalin koulutuksen tavoin. (Lepistö 2000, 68-69)

Yrityksissä tulisi olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa määritellään perehdyttämisen yleiset periaatteet, tämä on perehdyttämisen toteuttamista varten. Yleissuunnitelma on runko, johon sisältyvät kaikki ne asiat, jotka kaikkien yrityksen palveluksessa olevien on tiedettävä. Tavoitteena on, että kukaan ei ole täysin tietämätön ja perehdytyksen laajuus riippuu ihan työsuhteen laadusta. Kun yleissuunnitelma on tehty, on sen pohjalta tulokkaalle tehtävä yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Tarkan perehdyttämistarpeen saa selville vasta kun tiedetään, ketä perehdytetään, millaiseen työhön ja työsuhteeseen. (Eräsalo 2011, 64)

Perehdyttämisen tavoitteet tulee määritellä perehdyttämissuunnitelmassa, eli on tehtävä selväksi mitä työntekijän on osattava perehdyttämävaiheen päätyttyä. Ilman tavoitteita perehdyttämisestä ei saada irti parasta hyötyä. Perehdyttäminen jaetaan vaiheisiin ja eri vaiheille mietitään sisällöt. On päätettävä kenen vastuulla mikäkin vaihe ja asia on, vaikkakin perehdytyksen päävastuu on esimiehellä. Jokaisen yrityksen perehdyttämistarve on erilainen ja siksi valmista perehdyttämishjelmaa ei voi suoraan hyödyntää, vaan se on muokattava yrityksen omiin tarpeisiin sopivaksi. (Eräsalo 2011, 65)

Perehdytys voidaan jaotella usealla eri tavalla:

- ♣ Perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa. Tietoa annetaan koko rekrytoinnin ajan aina vain enemmän, mitä pidemmälle rekrytointi etenee.
- ♣ Työsuhteen solmimisen aikaan yleissuunnitelmaan kirjataan asiat, jotka kuuluvat tähän vaiheeseen
- ♣ Työtä aloittaessa esimies ottaa työntekijän vastaan ja esittelee hänet työntekijöille ja käydään yhdessä perehdyttämishjelma läpi
- ♣ Yleisperehdytys aloitetaan kun on saatu työntekijä taloon

♣ Työnopastus aloitetaan, eli selvitetään työtehtävät ja aletaan harjoitella niitä

♣ Perehdyttämistä seurataan joka vaiheessa ja palautetta annetaan oppimisesta ja onnistumisesta. (Eräsalo 2011, 65)

Perehdyttämissuunnitelma koskee yleensä uusia työntekijöitä, mutta sitä voidaan soveltaa myös pitkän poissaolon jälkeen palaaviin työntekijöihin.

Perehdyttämissuunnitelmasta on ilmevä, kuka vastaa sen ja materiaalien päivytyksestä. Päivittäminen kannattaa tehdä aina ennen uutta perehdyttämistä tapahtumaa. Perehdyttämismateriaalina kannattaa hyödyntää paljon jo olemassa olevaa materiaalia, kuten työ- ja käyttöohjeita, yritysesitteitä ja ruoka- ja viinilistoja. (Eräsalo 2011, 66)

### 3.4 Työnopastus

Työnopastuksen tavoitteet määritellään periaatteessa samalla tavalla kuin kurssinkin tavoitteet. Työnopastuksessa on kyse tavallisesti rajatumasta kohteesta, ja siksi sekä tavoitteet että opetustapahtuma on suunniteltava vielä yksityiskohtaisemmin. (Lepistö 2000, 70)

Myös työnopastuksen tavoitteet määritellään vastaavilla kolmella tasolla:

1. organisaatioyksikön tasolla
2. yksilöllisten suoritusvaatimusten tasolla
3. yksilöllisten valmiuksien tasolla. (Lepistö 2000, 70)

Työnopastus on työtehtävien selvittämistä yksityiskohtaisesti ja niiden riittävää harjoittelua. Opastajan on herätettävä opastettavan kiinnostus ja näin ollen luoda oppimiselle myönteinen ilmapiiri. Ennen opastusta tulee selvittää, mitä tulija jo osaa ja keskittyä siihen, mikä on uutta. Tulokkaalle opetetaan varsinainen työ jota hän on tullut tekemään. Opastajan on aina tarkistettava tulokkaan oikeasti osaavan työn, jonka hän sanoo osaavansa. Uusi työntekijä saattaa hieman

liioitella osaamistaan, pyrkimällä antamaan itsestään mahdollisimman hyvän kuvan. (Eräsalo 2011, 67)

Työnopastuksessa on otettava huomioon myös työn suorittajan asenteet. Monissa tapauksissa taidollinen tai tiedollinen valmius tehtävän suorittamiseen ei vielä riitä takaamaan vaadittua tulosta. Niinpä työopastuksessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että tehtävä tai tietty suoritustapa motivoidaan ja annetaan riittävästi tietoa siitä, mitkä ovat suorituksen laatukriteerit, miten suoritus vaikuttaa työtovereiden toimintaan ja mitä taloudellisia seuraamuksia suorituksesta ehkä on. Lisäksi asennoitumisen kannalta on tärkeää, että vaatimustaso on oikein asetettu, että työtä johdetaan ja palautetta annetaan oikein. (Lepistö 2000, 71)

Työnopastuksessa opetetaan aineiden, laitteiden koneiden ja työvälineiden oikeat käyttötavat, työtä koskevat turvallisuusmääräykset, oikeat toimintatavat ja työmenetelmät, työergonomiaa ja tarvittaessa suojavaatetuksen, henkilökohtaisten suojainten ja suojalaitteiden turvalliset ja oikeat käyttötavat sekä myös niiden huolto ja säilytys. (Eräsalo 2011, 67)

Työnopastus on tarpeen aina silloin kun työ uutta tekijälleen, kun työtehtävät tai -menetelmät vaihtuvat tai kun yrityksessä otetaan käyttöön uusia laitteita, koneita tai aineita. Mikäli laiminlyöntejä turvallisuusmääräysten noudattamisessa havaitaan tai havaitaan poikkeamia sovituihin toimintatavoista tai laatukriteereistä, on silloin opastus tarpeen. Pieni kertaus on aina hyvästä, mikäli työntekijä palaa pitemmän poissaolon jälkeen töihin. (Eräsalo 2011, 68)

Työnopastuksen tehtävänä on vaarojen vähentäminen ja poistaminen, siksi työnopastusta voidaan kutsua myös ennaltaehkäiseväksi työsuojeluksi. Ergonomisten työtapojen, -asentojen ja -menetelmien opastaminen ja omaksuminen vähentävät tapaturmien vaaraa ja vähentävät rasitusvammoja, siksi on tärkeää huolehtia näiden asioiden toteutumisesta. Työnopastuksen tavoitteena

on, että työntekijät oppivat työn edellyttämät tiedot ja taidot, että työnteko automatisoituu. (Eräsalo 2011, 68)

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain:

1. Opastettavalle selitetään työ, mitä hän on tullut tekemään ja asetetaan tavoitteet ja välitavoitteet.
2. Opastaja näyttää mitä tehdään ja miten ja selostaa mitä tekee ja perustelee miksi tekee sen.
3. Opastettava saa harjoitella, ja opastettava neuvoo tarpeen vaatiessa ja kertaa ohjeita.
4. Arvioidaan ja annetaan kannustavaa palautetta.
5. Opastettava pääsee itse suorittamaan, arvioidaan suoritus ja annetaan palautetta. Päätetään opastustilanne. (Eräsalo 2011, 68)

Perehdytyskansion läpikäytyään ja työt aloitettuaan, työntekijä on saanut tarjolla olevan perehdytyksen. Työnopastus on työtehtävien selvittämistä yksityiskohtaisesti ja niiden riittävää harjoittelua. (Eräsalo 2011, 67)

Työnopastusta käytetään perehdytyskansiossa hyväksi opastamalla uudelle työntekijälle mm. baaritiskin avaamista, kassakoneen käyttöä ja tilityksen tekemistä ja radiopuhelimen käyttöä. Työnopastus on jatkuvaa työskentelyä henkilökunnan kanssa ohjeistuksen muuttuessa ja päivittyessä. Tässä tapauksessa työopastus ymmärretään niin, että syvennetään Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen-kansiosta opittuja asioita.

## 4 TYÖN KULKU JA PEREHDYTYSKANSION KOONTI

Aloitin toiminnallisen opinnäytetyöni tekemällä lähtökohta-analyysinä haastattelun Lahden Tivolin ja Armaksen ravintolapäällikölle ja kahdelle vuoropäällikölle helmikuussa 2013. Valitsin tietojenkeruumenetelmäksi haastattelun, sillä koin sen parhaaksi tavaksi saada tietoa todellisesta ongelmasta, eli perehdyttämisen puutteellisuudesta ja perehdytyskansion puuttumisesta. Haastattelussa otin selvää tämänhetkisestä perehdytyskäytännöstä ja selvitin, millainen on käytössä oleva perehdytyskansio. Haastattelussa selvisi perehdyttämiskäytäntöjen olevan jokaisella perehdytyskerralla erilaiset ja mitään kunnollista käytössä olevaa perehdytyskansiota ei ole. Haastattelussa sain selville useita asioita, joita päälliköt toivoivat perehdytyskansiosta löytyvän. Nauhoitin koko tämän haastattelun, jonka jälkeen litteroin sen, jotta saan käytettyä sitä pohjana perehdytyskansiota tehdessä.

Varsinaisen työn tekemisen aloitin perehdytyskansiosta. Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen oli työn alla helmi-huhtikuun ajan, jolloin käytin haastateltavilta saamiani ehdotuksia perehdytyskansion pohjana. Perehdytyskansion tekemisen koin aika-ajoin haastavaksi, sillä välillä oli vaikea alkaa muistella mitkä kaikki asiat ovat tärkeitä työsuhteen alussa. Olen Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen -työssäni kertonut asioista mahdollisimman tarkasti, jotta uusi työntekijä saisi kaiken mahdollisen informaation työpaikastaan, jotta hän tuntisi työskentelynsä mahdollisimman helpoksi paikalla. Olen kertonut tiloista hyvin paljon, sillä kyseessä on suuri talo ja kaksi ravintolaa neljässä kerroksessa, joten on tärkeää, että uusi työntekijä osaa liikkua talossa ja tarpeen tullen neuvoa myös asiakkaita. Jätin työstäni tarkoituksella joitain asioita pois, kuten 1000 litran oluttankkien vaihtamisen tai niiden tarkan sijainnin tai 30 litran siideri- ja lonkerotankkien vaihto-ohjeet. Näiden tankkien vaihtaminen kuuluu joko vastaaville tai talossa kauemmin työskennelleille työntekijöille, joten mielestäni on turha sekoittaa uutta työntekijää asioilla joihin hän voi tutustua myöhemmin työelämässään.

Tässä työssä perehdyttämisellä ymmärretään jo koevuoron tehneen ihmisen perehdyttämistä ennen oikean työsuhteen alkua. Perehdytyskansion laadin tähän tietoperustaan pohjautuen: Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja

sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Perehdyttämisen laajuus riippuu tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Tämän asian pidin mielessäni kansiota tehdessä, sillä perehdytyskansio on tarkoitettu työntekijöille, jotka tulevat taloon töihin pidemmäksi aikaa kuin vain esimerkiksi muutamaksi viikoksi.

Työpaikkaan perehdyttäminen ilmenee kansiossa organisaation esittelyn avulla, jolloin uusi työntekijä saa tietoa siitä millaiseen organisaatioon hän on tullut töihin ja yksikkökohtaisesti työpaikkaan perehtyminen tapahtuu Tivolin ja Armaksen liikeidean ja tilojen esittelyn kautta. Kun uusi työntekijä saa näiden tietojen kautta perehdytyksen työpaikkaan voi hän aloittaa työhön perehtymisen.

Työhön perehtyminen tapahtuu perehdytyskansion baarin avauksesta, tilityksestä ja lopputöistä kertovassa osiossa, jossa uusi työntekijä saa kuvaa mitä kaikkea työvuoroon kuuluu. Tarkempi perehdytys työhön tapahtuu, kun perehdytyskansio on käyty läpi ja uusi työntekijä siirtyy tiskin taakse työskentelemään, jolloin hänen työhön perehdytyksensä jatkuu hänen kanssaan samalla tiskillä työskentelevän kollegan avustuksella.

Työyhteisöön perehdyttäminen on organisaation arvojen sisäistämistä ja kollegoihin tutustumista. Työssä kehittymisen oppimisen perehdyttämiseen voidaan myös rinnastaa koko organisaation arvot.

Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen, toimii uuden työntekijän avaimena työpaikan saloihin. Kansion läpi käytyään työntekijän on helpompi aloittaa työt. Työntekijä saa kansion luettuaan itsevarmuutta tehdä työtään, sillä perustiedot työpaikasta ovat uudella työntekijällä tällöin tiedossa.

Olen ottanut työssäni esiin perehdytysuunnitelman yhtenä aiheena, sillä se liittyy perehdyttämiseen ja myöskin Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen. Perehdytysuunnitelma on perehdyttämisen perusta. Jokaista perehdytettävää varten laaditaan oma perehdytysuunnitelma. Perehdytyskansio on perehdytysuunnitelman toteuttamisen työkalu. Tässä työssä perehdytysuunnitelmalla tarkoitetaan sitä, kuinka koko perehdytys toteutetaan. Perehdytysuunnitelma on otettu tässä työssä esiin siksi, koska se on toimenpide joka on tehtävä ennen varsinaista perehdytyskansion antamista uudelle työntekijälle. Suunnitelma pitää laatia niin, että uudelle työntekijälle annetaan

perehdytyskansion tutkimisen jälkeen mahdollisuus käydä läpi epäselväksi jääneitä asioita esimiesten kanssa.

Perehdytysuunnitelmassa on tärkeää pitää huolta siitä, että kansio pidetään ajan tasalla. Kun kansion tiedot tulevaisuudessa vanhentuvat on pidettävä huolta siitä, kuka kansiota päivittää. Kansion päivittäminen jää Tivolin ja Armaksen henkilökunnan perehdyttämisestä vastaavalle henkilölle. Kuten Eräsalo (2011, 66) kirjassaan toteaa: ”Perehdyttämissuunnitelmasta on ilmentävä, kuka vastaa sen ja materiaalien päivityksestä.”

Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen -osion oltua lähes valmis, aloin keskittymään tietoperustaan ja itse opinnäytetyöhön. Raportin kanssa työskentelin huhti-toukokuun ajan. Tuona aikana hain tietoa ja lähteitä sekä paneuduin työn kirjoittamiseen. Työ valmistui toukokuussa 2013.

Olen koonnut työhöni monien eri kirjoittajien näkemyksiä perehdyttämisestä. Suurin syy siihen on se, että perehdyttämistä on olemassa niin montaa eri laatua kuin on perehdyttäjiä. Tärkeimpänä seikkana pidän itse kuitenkin sitä, että vaikka ihmiset perehdytettäisiin eri tavalla, tulisi kaikille kuitenkin selvittää samat tärkeät asiat. Olen tämän kahden vuoden aikana, jonka olen Armaksessa ja Tivolissa ollut töissä, huomannut perehdyttämisen tason vaihtelevan paljon. Itse menin työpaikalle ensin harjoittelijana, jolloin perehdyttäminen on tarkempaa kuin heti kunnolla töihin tuleville, sillä harjoittelijan kanssa on aina joku läsnä niin tiskin takana työskennellessä kuin muulloinkin.

Tehdessäni perehdytyskansiota olen käyttänyt siinä omaa tietotaitoani ja kokemusta työpaikaltani. Asiantuntevina lähteinä Perehdytyskansio Tivoli & Armas Lahteen olen käyttänyt yksikön johdon näkemyksiä, jotka kokosin haastattelusta. Olen koonnut näkemyksiä myös ravintolatoimenjohtajalta, joka edustaa koko organisaatiota.

Haastattelin yksikön ylintä johtoa. Haastattelukysymykset laadin pohjautuen tietoperustaan. Haastattelukysymyksillä halusin selvittää nykyistä perehdyttämisen tilaa ja kehitysehdotuksia perehdytyskansion sisällöstä. Haastattelukysymykset liitteenä (Liite 1)



Laitteisiin liittyvät ohjeet olen koonnut niiden käyttöohjeista, tiloista olen kertonut pohjapiirustuksen avulla. Pohjapiirustusta en tähän työhöni voinut liittää, sillä organisaatio luokittelee sen salaiseksi. Järjestyksenvalvonta-asioita käsittelevät tiedot olen kerännyt haastatteleamalla ravintolassa työskenteleviä järjestyksenvalvojia. Itse työhön liittyvät toimintaohjeet, kuten baaritiskin avaaminen, toiminta illan aikana ja baaritiskin tilittäminen, olen laatinut omien kokemuksieni ja ammattitaitoni kautta. Perehdytyskansioon työasuun, siisteyteen ja yleiseen olemukseen liittyvät ohjeet on koottu organisaation yleisistä ohjeistuksista. Työturvallisuusasiat on laadittu myös organisaation yleisten ohjeiden perusteella, jotka taasen ovat laadittu lakiin pohjautuen. Työterveyteen ja työtapaturmiin liittyvät asiat olen perehdytyskansioon koonnut Onni Henkilöstöpalveluiden antamien tietojen mukaan.

## 5 YHTEENVETO

### 5.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on muita aloja huomattavasti suurempi, jolloin perehdyttämisen merkitys kasvaa. Laadukkaalla ja onnistuneella perehdyttämällä työntekijä sitoutetaan kyseiseen organisaatioon, jolloin pyritään vähentämään työntekijöiden suurta vaihtuvuutta. Mitä paremmin perehdytys hoidetaan, sitä nopeammin uusi työntekijä kokee olevansa osa organisaatiota ja hänestä tulee yksikön voimavara ja näin ollen mahdolliset virheet vähenevät. Tällainen toiminta on tuloksellista ja tehokasta liiketoimintaa.

Valitsin aiheekseni perehdytyskansion tekemisen työpaikalleni, sillä halusin tehdä opinnäytetyön, josta on hyötyä työpaikalleni nyt ja tulevaisuudessa. Perehdytyskansio on laadittu tietoperustaan pohjautuen, asiantuntijoiden haastattelujen ja omien näkemysten ja ammattitaidon perusteella. Perehdytyskansio vastaa yksikön tarkoitusta, eli perehdytyskansiota voidaan käyttää uuden työntekijän perehdyttämiseen. Olen onnistunut kansion laatimisessa, sillä sitä voidaan käyttää perehdytyskansion pohjana myös muissa organisaation yksiköissä. Kansioon on tehtävä yksikkökohtaisia muutoksia, ennen kuin sitä voidaan käyttää muiden yksiköiden perehdytyskansiona. Kansion tekemisen koin tietoperustaa helpommaksi, sillä sain hyödyntää omia tietojani ja ammattitaitoani tätä työtä tehdessäni. Olen kasvanut ammatillisesti tätä työtä tehdessäni, sillä olen oppinut katsomaan työssäni tapahtuvia asioita usealta eri kannalta. Työn edetessä olen oppinut tarkastelemaan työpaikkaani sekä työntekijän että esimiehen roolista.

Perehdyttämisen onnistuttua taataan, että kaikki hallitseva yksikkökohtaiset perustiedot ja -toimintatavat. Kun kaikki perehdytettävät ovat saaneet perehdytyksessä kaikki samat tiedot, pystytään toimimaan yhtäläisten sääntöjen mukaan, jonka avulla saadaan vähennettyä tehotonta työskentelyä ja esimerkiksi hävikkiä. Hyvin perehdytetty työntekijä oppii nopeasti omatoimiseksi.

Työympäristössä omatoiminen työntekijä on hyvän työtyytyväisyyden edellytys.

Esimerkiksi jos joudut toistuvasti opastamaan toista työntekijää, oma työsi keskeytyy ja toiminta on tehotonta ja tulos heikkenee.

## 5.2 Kehittämisehdotuksia

Tulevaisuudessa kansion käyttöä voi kehittää ja tässä onkin jo muutamia kehittämisehdotuksia.

Kansiota voitaisiin koekäyttää tietyn pituisen ajanjakson, esimerkiksi vuoden ajan. Tänä aikana kaikki uudet työntekijät perehdytettäisiin tämän kansion avulla ja tästä prosessista pidettäisiin tarkkaa kirjaa koko sen ajan. Uusi työntekijä perehdytetään laatimalla tarkka perehdytysuunnitelma. Suunnitelmasta tulee selvitä tarkka aikataulu perehdytykselle ja sen seurannalle. Työntekijän kansa pidetään kehityskeskusteluita aika-ajoin, jossa kysytään perehdyttämiseen liittyviä asioita. Ensimmäiset kysymykset uudelle työntekijälle voisivat olla esimerkiksi tällaisia: Miten koet perehdytyksen edenneen? Ja muille työntekijöille ja esimiehille voisi asettaa seuraavanlaisen kysymyksen: Miten olet kokenut uuden työntekijän perehdytyksen onnistuneen?

Perehdytysuunnitelman lopussa, eli sitten kun uusi työntekijä on käynyt läpi oman henkilökohtaisen perehdytysprosessinsa, hänet haastatellaan perusteellisesti. Tällöin kysymykset uudelle työntekijälle voivat olla esimerkiksi tämän tapaisia: Tunnetko olevasi osa yksikköä/organisaatiota? Koetko olevasti sitoutunut yksikköön? Mitkä ovat tavoitteesi ja päämääräsi työssä ja yksikössä/organisaatiossa? Mikä on suhtautumisesi alaan? Pyritkö etenemään yksikössäsi/alallasi? Onko tämä sitä työtä, jota näkisit itsesi tekevän 3 tai 5 vuoden päästä? Entä 10 vuoden?

Toisena kehitysideana kansiolle voisi sanoa sen muokkaamisen koko organisaation käyttöön sopivaksi. Useimmat yksiköt toimivat täysin samoilla ohjeilla kuin Tivoli ja Armas Lahti, näin ollen jo olemassa olevaa kansiota voitaisiin laajentaa ja tarkentaa kaikille yksiköille sopivaksi.

## 5.3 Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytyskansio toimeksiantajalle. Asetettu tavoite saavutettiin. Valmista tuotosta ei voida vielä arvioida, sillä sitä ei ole koekäytetty. Valmiin tuotoksen koekäyttö ja sen toimivuuden arviointi ei ollut opinnäytetyön tarkoitus.

Toimeksiantajalta saamani palautteen mukaan työ vastaa yksikön tarpeita. Toimeksiantajalta tuli ehdotuksia siitä, kuinka työtä voitaisiin laajentaa koko organisaation kattavaksi. Esimerkiksi: NPG esittely on hieman liian suppea - lisäksi enemmän infoa siitä koska ja miten firma on perustettu, ketkä johtaa eli organisaatorakennetta voisi avata hieman enemmän. Muiden yksiköiden ja brändien esittely on vajavainen - ei anna täydellistä kuvaa siitä että millainen organisaatio NPG kokonaisuudessaan on. (Jantunen 2013)

Ehdotukset ovat hyviä laajempaan, koko organisaation kattavaan perehdytyskansioon. Tämän työn tarkoituksena oli tehdä yksikkökohtainen perehdytyskansio. Tässä onnistuttiin, sillä haastattelussa ilmenneet perehdytyskansion sisältöehdotukset otettiin huomioon kansiota laatiessa.

Lähdemateriaalien etsintä oli haastavaa, koska perehdyttämistä sisältävää painettua tietoa löytyy paljon, mutta ne ovat sisällöltään hyvin paljon samankaltaisia. Tämän vuoksi lähdeluettelo on tiivis.

Haastattelukysymysten luominen oli hieman haastavaa. Tarkoituksena oli saada aikaan kysymykset, joiden avulla saadaan selville mahdollisimman paljon tietoa siitä millainen perehdytyskansion tulee sisällöltään olla. Kysymysten laatiminen onnistui lopulta kuitenkin hyvin ja niiden avulla saatiin hyvin ja kattavasti tietoa perehdytyskansion toivotusta sisällöstä.

Perehdytyskansion tekeminen oli tietoperustan tekemistä helpompaa, sillä kansiota tehdessä pystyin hyödyntämään paljon omaa ammatillista osaamistani ja tietouttani toimeksiantajasta.

Aikatauluni ei pitänyt prosessin aikana suunnitelmien mukaan.

Opinnäytetyösuunnitelmassa olin aikatauluttanut aloituksen heti vuoden 2013 alkuun. Työt sain käytiin haastattelun merkeissä vasta helmikuulla 2013.

Aikataulu venyi, sillä haastattelun litterointiin, perehdytyskansion kokoamiseen ja tietoperustan laatimiseen meni arvioitua enemmän aikaa. Aikataulullisiin

ongelmiin vaikutti myös jäljellä olevien kurssien loppuun suorittaminen aina huhtikuulle asti – opinnäytetyön kimppuun pääsin toden teolla vasta huhtikuun loppupuolella. Myös työn ja koulun yhteensovittaminen on ollut aikataulullisesti haastavaa.

## LÄHTEET

### Painetut lähteet

Eräsalo, Ulla 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa 2011. Hansaprint Direct Oy.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere 2009. Juvenes Print.

Lepistö, Irma. Työturvallisuuskeskus. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki 2000. Kirjapaino Oy Merkur.

Manninen, Olavi 2009. Työelämäosaamisen edistäminen Pirkanmaalla- verkostojen oppikirja. Tampere 2009. Domus Print Oy.

Österberg, Maritta 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki 2005. Edita Prima Oy

### Internet-lähteet

Night People Group. 2013. Yritys/esittely. [Viitattu 20.3.2013] Saatavissa: <http://www.nightpeoplegroup.fi/yritys/esittely>

Nyyssönen, T. 2013. Re: Liikeideoista [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Kivineva, E. Lähetetty 21.3.2013.

Jantunen, M. 2013. Re: Perehdytysopas, siihen kommentteja [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Kivineva, E. Lähetetty 21.5.2013.

### Suulliset lähteet

Görman, V. Vuoropäällikkö. Tivoli & Armas Lahti. Haastattelu 7.2.2013.

Harju, H. Vuoropäällikkö. Tivoli & Armas Lahti. Haastattelu 7.2.2013.

Hirvonen, T. Ravintolapäällikkö. Tivoli & Armas Lahti. Haastattelu 7.2.2013.

## LIITTEET

### Liite 1

#### Haastattelukysymykset

1. Mikä on tämänhetkinen perehdytysuunnitelma?

- Kuinka sitä toteutetaan?
- Pidetäänkö perehdyttämisestä kirjaa/onko siitä minkäänlaista seurantaa?

2. Mistä mielestänne on ehdottoman tärkeää kertoa uudelle työntekijälle?

esim.

- tiskillä toimimisesta illan aikana
- baarin avauksesta
- misauksista
- täsmäytyksistä
- loppuhommista
- eduista, alennuksista, hyvityksistä, hukista
- tauotuksesta

3. Mitä uuden työntekijän tulee tietää tilitys/vaihtoraha-asioista?

4. Turvallisuudesta: Mistä löytyy kokonainen pelastussuunnitelma?

- Kuinka usein pelastussuunnitelmaa käydään läpi?
- Kuinka toimitaan hätätilanteessa?
- Kenen vastuulla on mikäkin asia hätätilanteen sattuessa?
- Oma rooli hätätilanteessa?

5. Kuinka paljon uuden työntekijän on hyvä tietää/tiedettävä kaikista talossa sijaitsevista laitteista?



LIITE 2

# Perehdytyskansio



&amp;



# Lahteen

## NIGHT PEOPLE GROUP

Night People Group omistajina on operatiivisen johdon lisäksi joukko yksityisiä sijoittajia. Päärahoittajat ja omistajat ovat sitoutuneet yhtiön kehittämiseen pitkällä aikavälillä. Night People Group on yhtiö, jolla on 36 yökerhoa ja ravintolaa, ja se työllistää suoraan tai alihankkijoidensa kautta 1000 ravintola-, musiikki- ja turvallisuusalan ammattilaista. Night People Groupin (myöhemmin NPG) mottona on tarjota asiakkailleen parhaita mahdollisia elämyksiä turvallisessa ja tasokkaassa ympäristössä kilpailukykyiseen hintaan. Yhtiön johdon pyrkimyksenä on rekrytoida, sitouttaa ja motivoida parhaat paikalliset osaajat toteuttamaan yhtiön strategiaa niissä kaupungeissa, jossa konserni toimii. Jokaisen toimipisteen kohdalla otetaan huomioon paikallisuus.

NPG:lle tärkeitä asioita ovat vastuullisuus, henkilöstön arvostus, uudistuminen, johdonmukaisuus ja tuloksellisuus. Vastuullisuuden tärkeimpiä seikkoja on: luoda turvallinen ympäristö sekä asiakkaille että työntekijöille, harjoittaa rehellistä ja avointa liiketoimintaa kannattavasti ja noudattaa yhteiskunnan ja yhtiön sääntöjä. Henkilöstön arvostuksen tärkeimpiin asioihin kuuluu: lupauksen pitäminen ja että luvataan vain se mikä voidaan pitää, kolme K:ta: kuuntelu, koulutus ja kannustus ja tiedon jakaminen avoimesti. Uudistumisen tärkeimmät kohdat ovat: asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, palveluiden ja tuotteiden jatkuva kehittäminen ja kaikkensa yritettyään on hyväksyttävä myös epäonnistumiset. Johdonmukaisuutta noudatetaan toimimalla yhdessä luotujen suunnitelmien mukaisesti. Tuloksellisuuden pääkohdat ovat: toimia tavoitteellisesti, luoda vakaa taloudellinen toimintaympäristö yhtiölle ja sidosryhmille, tehdä kannattavia yhdessä sovittuja hankintoja ja sopimuksia, ajatella taloudellisesti ja toimia kustannustehokkaasti sekä investoida kohteisiin, joista saa sijoitukselle parhaan tuoton.

## LIIKEIDEA TIVOLI & ARMAS

Tivoli Lahti on korkeatasoinen yökerho, joka on tullut esiintymispaikkana tutuksi monille Suomen kärkikaartin hiphop-musiikin ja suomipopin kärkinimille. Ravintola tarjoaa asiakkailleen viihtyisän miljöön ja ilmapiirin kahdessa kerroksessa onnistuneeseen illanviettoon ja korkeatasoiseen palvelukokemukseen. Ravintolan palveluelämyksiä tuottavat suomalaiset huipputiskijukat ja musiikilla on tärkeä osa yökerhon kokonaisuudessa. Musiikkitarjonnan korkealuokkaisuuden takaa huippuluokan äänentoisto ja valolaitteet. Tivolia uudistettiin syksyllä 2010, jolloin sisustusta ja visuaalista ilmettä kohennettiin niin että tasokkuus ja tyylikkyys ovat edelleen valttimme Lahden Yöelämässä myös nuorten aikuisten keskuudessa. Tivolia uudistettiin hieman myös syksyllä 2012, jolloin alin kerros poistettiin käytöstä ja discokerroksen kalustusta muutettiin myös hieman. Tällöin muutettiin myös sisäänkäyntiä. Ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta on avaintekijä ravintolan palveluelämyksien tuottamiseen.

Armas Lahden kohderyhmä on aikuisempi ikäryhmä 24-vuotiaista ylöspäin. Ravintolan suomihenkistä ilmapiiriä kohennettiin lokakuussa 2012, jolloin sisustusta muutettiin entistä viihtyisämmäksi ja Armas muuttui kaksikerroksiseksi. Huipputason DJ:t viihdyttävät Armaan asiakkaita viikonloppuisin ja asiakkailta myös mahdollisuus kokeilla laulutaitoaan karaokessa osaavan karaokejuontajan avustuksella. Armaassa on myös vuosien varrella vierailut suomen kärkikaartin esiintyviä taiteilijoita sekä orkestereita hyvän viihteen takaamiseksi asiakkaille.

Tivoli / Armas konseptin päätuote on elämysten tuottaminen asiakkaille. Osana yökerhojen tuottamaa palvelukokemusta ovat anniskelutuotteet joiden valmistus, anniskelu ja tarjoilu tapahtuvat toimivin ja ajanmukaisin välinein, valvotussa ympäristössä jatkuvasti koulutettavan anniskeluhenkilökunnan toimesta. Ravintolan tuotevalikoimaa kehitetään jatkuvasti seuraten alan kehitystä. Tästä hyvänä esimerkkinä Tivolin yläkerrokseen keväällä 2011 toteutettu Mojito-Bar, jonka pääasiallisena tuotteina ovat trendikkäät ja laadukkaista raaka-aineista valmistetut cocktailit.

## AUKIOLOAJAT JA IKÄRAJAT

Tivoli on avoinna keskiviikkoisin klo 22-04, perjantaisin ja lauantaisin klo 22-04. Ikäraja on kaikkina päivinä 18 vuotta. Keskiviikkoisin on avoinna yleensä vain Disco-kerros, ellei ole mitään erityistä ohjelmaa. Perjantaisin ja lauantaisin on avoinna sekä Disco että yläkerta.

Armaan Etubaari on avoinna keskiviikkoisin ja torstaisin klo 22-04, perjantaisin ja lauantaisin Etubaari on avoinna klo 21-04 ja Bile-Armis klo 22-04 ja sunnuntaisin Etubaari klo 21-03. Armaksen ikäraja on viikonloppuisin 24 vuotta ja muina aukioloaikoina 18 vuotta.

## TILAT

Tivoli ja Armis sijaitsevat Vapaudenkatu 13:ssa yhdessä Finnino Kuvapalatsin, Cafe Picnicin ja Fressin kanssa. Tivoli ja Armis jakautuvat yhteensä neljään eri kerrokseen.

### ARMAS, ETUBAARI, 170 ASIAKASPAIKKAA

Armis jakautuu kahteen eri osioon. Katutasossa sijaitseva Etubaari ja toisessa kerroksessa sijaitseva Bile-Armis. Etubaari on aina avoinna aina Armaksen ollessa auki. Etubaarissa on sisään tultaessa vasemmalla puolen narikka ja oikealle puolelle jää RAY:n pelipöytä. Etubaarin tiski on L-muotoinen ja siinä on kolme työpistettä. Etubaarissa on mahdollisuus laulaa karaokea sille varatulla pienellä korokkeella ja sieltä löytyy myös tanssilattia. Etubaarin tiloista löytyy wc-tilat ja tupakointitila 7 hengelle. Koko Etubaari on sisustettu kukkatapetein, kukkasohvilla ja hieman latomaisella teemalla.

### BILE-ARMAS, 200 ASIAKASPAIKKAA

Bile-Armis on syksyllä 2012 remontoitu Armaan käyttöön. Sieltä löytyy pitkä suora tiski, jolla on kolme työpistettä. Bile-Armaassa on myös wc-tilat ja tupakointitila 7 hengelle. Tässä kerroksessa on sen auki ollessa aina DJ ja Etubaaria suurempi tanssilattia. Bile-Armaasta löytyy tilaa myös live-esiintyjälle,

sillä sisustus on suunniteltu sen mukaan, että kalusteita siirtämällä saadaan esiintymislava käyttöön.

#### TIVOLI, DISCO, 300 ASIAKASPAIKKAA

Tivoliin sisään tultaessa on noustava rappuset, joiden yläpäässä sijaitsee lipunmyynti. Lipunmyynnin kanssa samassa kerroksessa on narikka. Lipunmyynnistä noustaen rappuset ylös, jolloin päästään Tivolin Disco-kerrokseen. Disco-kerroksessa on kaksi samanlaista tiskiä. Molemmat tiskit ovat suorakulmion muotoisia ja molemmilta tiskeiltä löytyy työpisteet kolmelle työntekijälle. Discosta löytyy Dj-koppi, tanssilattia ja WC-tilat ja myös inva-wc. Tanssilattian kupeessa seinustalla löytyy 4 loossia, joissa asiakkaat voivat istua sohvilla. Molempien tiskien ympärillä on sohvia ja muutamia baarijakkaroita. Tämä kerros on avoinna aina Tivolin ollessa auki.

#### TIVOLI, YLÄKERROS, 300 ASIAKASPAIKKAA

Tivolin yläkerroksesta löytyy kaksi baaritiskiä, jotka molemmat ovat suorakulmion muotoisia ja niistä molemmista löytyy työpiste kahdelle työntekijälle. Toinen tiskeistä on Mojito-tiski, jolla tarjoillaan useita erilaisia mojitoja ja sen lisäksi myös samoja juomia, mitä muilta tiskeiltäkin saa. Koska Mojito on erikoistiski, niin siellä on hieman suppeampi viinavalikoima muihin Tivolin tiskeihin verrattuna. Yläkerroksesta löytyy toimisto, jossa vuoropäälliköt ja ravintolapäällikkö hoitavat toimistotöitään. Tivolin ainoa tupakointitila on yläkerroksessa ja se on suunniteltu maksimissaan 11 henkilölle. Yläkerroksessa ei ole tanssilattiaa, mutta siellä on lattiassa suuret aukot, joista on suora näköyhteys Disco-kerrokseen ja siellä soi sama musiikki kuin discossa. Yläkerroksesta löytyy kuusi erillistä loossia, jonka sohville mahtuu isompikin seurue nauttimaan illasta. Molempien tiskien päädyissä kerroksesta löytyy seinänvierustalta sohvia. Tämä kerros on yleensä avoinna vain viikonloppuisin ja mutta myös keskiviikkoisin isompien bileiden aikaan.

#### RAY:N PELIPÖYTÄ

Raha-automaattiyhdistyksen pelipöytä sijaitsee yläkerroksessa Mojito-tiskin vieressä. Pelipöytä on avoinna viikonloppuisin klo 23 eteenpäin. Pelipöydältä

saatuja pelimerkkejä voi vaihtaa tiskeillä rahaksi, joista ne illan lopulla toimitetaan Mojito Bariin, jonka työntekijät hoitavat pelipöydän tilityksen.

#### SIIVOUSTILAT

Siivoojien käytössä olevia varastoja löytyy talosta kaksi. Pienempi sijaitsee Bile-Armaan vessakäytävällä, ja sieltä löytyy kaikki siivoukseen tarvittavat välineet ja aineet. Isompi siivousvarasto sijaitsee Tivolin puolella Disco-kerroksen vessakäytävällä. Tästä varastosta löytyy hieman laajempi valikoima siivousvälineitä kuin pienestä varastosta ja tässä varastossa säilytetään myös vessoihin meneviä wc- ja käsipapereita.

#### VARASTOT

Armaan ja Tivolin olut-tankit (4\*1000L) sijaitsevat Finnkinon aulan puolella olevassa niille varatussa varastossa. 30 litran siideri- ja lonkerotankit sijaitsevat Bile-Armaan vieressä olevassa tankkivarastossa. Tankkivarastosta löytyy myös kaksi suurta jääpalakonetta, yksi pienempi ja jäämurskakone. Postmix-juomat ovat myös tässä varastossa ja niiden vaihto tapahtuu myös täällä. Varastossa säilytetään myös muutamia panimotuotteita, kuten pullo-olutta ja lonkeroa ja myös joitain miksereitä löytyy tästä varastosta. Tivolin ja Armaan viinavarasto on tankkivarastoa vastapäätä. Viinavarastosta löytyvät kaikki talossa käytettävät viinat ja mikserit. Bile-Armaan tupakkakopista on pääsy varastoon, jossa säilytetään mausteita, pillejä, käsipapereita ylimääräisiä laseja ja muita baaritarvikkeita sekä työkaluja.

#### HENKILÖKUNTA JA PALKANMAKSU

##### RAVINTOLAHENKILÖKUNTA

Ravintolahenkilökunta on kahdesta eri yrityksestä. Kuukausipalkkalaiset toimivat Suomen Onnelat Oy:n palkkalistoilla ja talosta löytyy myös muutamia tuntipalkkalaisia, jotka työskentelevät myös Suomen Onnelat Oy:n alaisuudessa. Suurin osa Tivolissa ja Armaksessa työskentelevistä baarityöntekijöistä on Onni henkilöstöpalvelut oy-nimisen yrityksen kautta töissä. Ravintoloissa työskentelee

iltakohtaisesti useita eri baarityöntekijöitä. Tivolin puolella tiskeillä toimii yleensä aina kaksi työntekijää ja salissa molemmissa kerroksissa yksi työntekijä. Kiireisimpinä iltoina Discon tiskeillä on kolme työntekijää ja silloin Discon salissa on kaksi työntekijää. Armaksessa Etubaarissa työskentelee illasta riippuen yhdestä kolmeen työntekijää ja salissa yksi, mutta kiireisimpinä iltoina tiskillä saattaa työskennellä jopa neljä työntekijää. Bile-Armaksessa on tiskillä töissä yleensä kolme työntekijää ja salissa on yksi työntekijä, kiireiltoina tiskillä voi olla neljäkin ihmistä töissä. Kaikki tiskillä työskentelevät työntekijät huolehtivat tarpeen tullen myös salin siisteydestä ja auttavat blokkareita aina kun ehtivät. Lipunmyynnissä on yleensä yksi työntekijä, kiireisinä iltoina saattaa olla kaksi työntekijää.

#### PALKKANMAKSU

Kaikille Onni henkilöstöpalvelut oy:n palkkalistoilla oleville työntekijöille maksetaan palkka kaksi kertaa kuukaudessa. Onni henkilöstöpalvelun kautta tulleiden työntekijöiden palkkakaudet ovat kuukauden 1 - 15. päivä ja toinen palkkakausi on 16 - kuukauden viimeinen päivä. Palkat maksetaan yleensä kuukauden 11. ja 27. päivä, mikäli nämä päivät ovat viikonloppuna, tapahtuu palkanmaksu silloin aikaisemmin.

#### JÄRJESTYKSENVALVOJAT

Tivolissa sekä Armaksessa järjestyksenvalvonnan hoitaa Hiscovery Service (HCS Finland Oy). Järjestyksenvalvojia on töissä eri määrä iltaa kohti. Keskiviikkoisin, torstaisin ja sunnuntaisin järjestyksenvalvojia on töissä yhdestä kahteen kumpaakin ravintolaa kohden. Tivolissa on kaikkina aukioloaikoina narikassa työntekijä, joka hoitaa vaatesäilytyksen. Armaksen narikassa on vain viikonloppuisin erikseen narikkatyöntekijät, muina aukioloaikoina järjestyksenvalvojat hoitavat vaatesäilytyksen. Viikonloppuisin molemmissa ravintoloissa on töissä kaksi järjestyksenvalvojaa ovella ja salissa yhdestä kahteen järjestyksenvalvojaa, illasta riippuen, joskus useampiakin.

## KONEET JA LAITTEET SEKÄ NIIDEN KÄYTTÖ

Kaikilla tiskeillä on pesukone, 1-3 kassakoneita, blenderi, 1-3 Point-maksupäätettä, radiopuhelin ja useimmilta tiskeiltä löytyy myös kahvin- ja vedenkeitin. Laitteet ja koneet vaihtelevat tiskeittäin. Talosta löytyy myös faksi, kopiokone ja tulostin, jotka kaikki sijaitsevat 4. kerroksessa olevassa toimistossa. Toimistosta löytyy myös tietokone, Catherine-taustajärjestelmää pyörittävä tietokone ja näyttöpäätte videovalvontaa varten.

Tiskeillä sijaitsevien kassakoneiden käyttö on tehty helpoksi ja nopeaksi. Kassoista löytyy useita pikanäppäimiä tuotteille, jotka ovat useimmiten myytyjä. Kassakone toimii yksinkertaisuudessaan siten, että painat jotakin näppäintä, esim. karhupullo ja corona, tämän jälkeen painat TL-näppäintä, jolloin kassakone näyttää ostojen yhteissumman ja tulostaa samalla kuitin. Mikäli painat virhepainalluksen, voit korjata sen korjaus-näppäimellä. Jos olet jo päättänyt laskun, ota silloin kuitti talteen niin tiskin vastaava voi korjata kuitin kassaan. Kassakoneesta löytyy myös talosta löytyvien viinujen PLU-koodit, josta voit tarvittaessa niitä katsoa, jotta osaat lyödä oikeat tuotteet oikein kassaan. Turhia painalluksia kassakoneeseen tulee välttää, sillä ne kaikki kirjautuvat taustajärjestelmään ja siten saattaa tulla turhia hukkia tai muita heittoja varastoarvoissa.

## BAARIN AVAUS, TILITYS JA LOPPUTYÖT

### BAARITISKIN AVAAMINEN

Avausvuoroon tuleva työntekijä hoitaa baaritiskin avauksen. Baaritiskin avaukseen kuuluu kaappien täyttäminen pullotavaroilla, tiskikohtaisten viinavarantojen täydentäminen, hedelmien leikkaaminen, jäiden ja jäämurskan hakeminen, kahvin keittäminen, mikserivarastojen täydentäminen ja pohjakassan laskeminen. Pohjakassan laskettuaan avaaja merkitsee kassan loppusumman toimistossa olevaan vihkoon, jonka avulla seurataan tiskikohtaista rahaliikennettä. Kaikilla tiskeillä täytetään täsmäyskansiota, johon merkitään aina täsmättävien tuotteiden alkulukemat, kuinka paljon niitä tuodaan tiskille illan alussa ja loppulukemat. Näiden tietojen avulla iltakohtainen tilittäminen on helppoa ja samalla pidetään hieman kirjaa koko talon varastoista.



## BAARITISKIN TILITYS

Illan päätteeksi kaikkien tiskien vastaavat tilittävät oman tiskinsä. Iltakohtaiseen tilitykseen ei Tivolin puolella sisälly rahojen laskemista tai niiden tilityspussiin laittamista. Kaikki tilitykseen liittyvät asiat tehdään baaritiskin Master-koneella.

## POINTTIEN KREDAAMINEN

Iltakohtainen tilittäminen on hyvä aloittaa maksupäätteiden kredaamisella. Maksupäätteistä otetaan ensimmäisenä lähetyseräraportit, joiden mukaan ne lyödään koneelle. Lähetyseräraportti otetaan Pointista seuraavasti: painetaan Lila1-näppäintä → enter → F1 Lähetyseräraportti. Kun raportti on tulostunut, voidaan se repäistä irti ja syöttää numerot koneelle. Kassasta valitaan Maksutapa-painike, ja sieltä esim. luottokortti ja siihen lyödään summa, joka lähetyseräraportista löytyy esim. Debit 260,86 ja lyödään summa kassaan ilman pilkkuja ja päätetään Enter-painikkeeseen, jolloin kassa tulostaa kuitin. Jatketaan kredaamista, kunnes kaikki Lähetyseräraportissa mainitut maksutavat on käyty läpi. Tämän jälkeen valitaan Pointista Lila1-näppäin → enter → F2 Lähetä tapahtumat. Kun tämä kuitti on tulostunut kokonaisuudessaan ja kuitin lopussa lukee LÄHETYS OK TAPAHTUMAT HYVÄKSYTTY NOLLATTU, on tapahtuma onnistunut. Tähän kuittiin nidotaan kassasta tulleet kredauskuitit ja varmistetaan että kaikki on tallessa ja laitetaan ne samaan järjestykseen kuin mitä ne ovat lähetyseräraportissa. Tämä tehdään, että kredattaessa kassakone saa tiedon kuinka paljon ostoksia on tehty milläkin kortilla ja näin ollen osaa vähentää nämä ostot kokonaisostoista, jolloin saadaan lopullinen tieto siitä kuinka paljon käteistä on kassassa.

## TÄSMÄYTYS

Kun kaikki Pointit on kredattu jatketaan tilityksen tekemistä, laskemalla kaapeista kaikki täsmättävät tuotteet ja otetaan lukemat hanoista ja merkitään ne täsmäyskansioon. Tämän jälkeen käännetään kassakoneen avain asentoon X1/Z1 ja tulostetaan olut/savukeraportti. Tästä raportista löytyy illan aikana myydyt täsmättävät tuotteet. Tästä kuitista katsotaan että kaikki tuotteet täsmäävät. Mikäli raportissa on esim. myyty yksi hanaolut vähemmän kuin mitä hanalukemat näyttävät on se bongattava kassaan. Samoin tehdään jos raportissa on yksi tuote

enemmän myytyjä kuin mitä lukemat näyttävät. Kun pitää bongata lisää tuotteita, laitetaan avain normaaliin myynti asentoon, eli REG ja lyödään tuote kassaan. Yleensä kun lyödään lisää tuotteita, lyödään ne kassaan halvimmalla hinnalla, esim. -50% jos on ollut After Dark -päivä tai muuten kanta-asiakaskorttilaisille tarkoitettulla alemmalla hinnalla. Tämä tehdään siksi, että kassaero olisi mahdollisimman pieni, eli jos tuotetta ei oikeasti olekaan mennyt niin silloin kassa ei ole niin paljoa miinuksella. Mikäli jokin tuote pitää poistaa kassasta; laitetaan avain MGR -asentoon ja painetaan KORJAUS -painiketta, jonka jälkeen tuote lyödään normaaliin hintaan kassaan. Kun korjaukset on tehty, tulostetaan uusi olut/savukeraportti. Tämän jälkeen varmistetaan, että tuotteet täsmäävät ja sen jälkeen kaikki nämä raportit, korjauskuitit ja Pointtien lähetyseräraportit nidotaan täsmäyskansioon kyseisen illan kohdalle.

Tämän jälkeen laitetaan avain taas X1/Z1 – asentoon ja painetaan Baaritilitys-painikkeesta viimeisin tilitykseen tarvittava raportti. Raportti tulee kahdessa osassa, joista jälkimmäisestä, lyhyestä kuitista katsotaan, että kaikki luvut ovat nollilla, jonka jälkeen sitä kuittia ei enää tarvita. Pidempi kuitti, jossa on lopullinen myynti ja käteisen määrä kassassa nidotaan päällimmäiseksi kuittipinoon, josta pitää löytyä myös kaikkien Pointtien Lähetyraportit ja mahdolliset illan aikana tehdyt avainkorjauskuitit. Kun nämä kaikki kuitit on nidottu, otetaan kaikista kassoista kontrollinauhat pois ja varmistetaan, että kontrollinauhaa jää koneeseen riittävästi, jotta yöajo menee läpi. Kontrollinauhat ja kaikkien Pointtien slipit laitetaan muovipussiin, johon on kirjoitettu päivämäärä ja tiskin nimi, toimitetaan rahojen ja tilitysraportin kanssa toimistoon, jossa illan vastaavat hoitavat tilityksen loppuun.

#### LOPPUTYÖT

Tiskikohtaiset lopputyöt hoidetaan illan päätteeksi tiskillä työskennelleiden ihmisten kesken. Joka iltasiin lopputöihin kuuluu työpisteiden siivous, eli pullojen ja rakkien pyyhkiminen. Avattujen mikserien laittaminen kylmään, kahvien ja ylimääräisten jäiden sekä jäämurskien poiskaataminen, tasojen pyyhkiminen ja tiskien tiskaaminen. Lauantai-illan päätteeksi kaikki altaat pestään kaikkien muiden lopputöiden lisäksi. Salin blokkauksen hoitaa yleensä blokkari,

mikäli häntä ei ole, tämä hoidetaan yhdessä. Salin pöydät ja tasot pyyhitään ja katsotaan, että kaikki paikat ovat muutenkin kunnossa. Kun nämä asiat on hoidettu, kerätään tiskeiltä kaikki pulloroskikset, roskikset, tölkit ja pahvit kasaan ja nämä viedään illan päätteeksi porukalla -1 kerroksessa sijaitsevaan pullohuoneeseen ja roskat ja pahvit omiin roskiksiinsa.

## EDUT

Sekä Tivolissa että Armaksen puolella on käytössä NPG:n yhteinen kanta-asiakasjärjestelmä. Asiakkaille on myynnissä vuoden voimassa olevia kanta-asiakaskortteja, jotka käyvät kaikissa organisaation ravintoloissa. Korteilla asiakkaiden on mahdollista saada sisäänpääsyetuja ja juomaetuja. Asiakkaille on tarjolla parin kuukauden välein vaihtuvia juomatarjouksia Member- ja Premium Member-korteilla sekä Tivolissa kanta-asiakaskortilla on olemassa oma Hinnasto, jossa tietyt tuotteet ovat edullisempia kanta-asiakaskorteilla. Kanta-asiakasrekisterissä oleville asiakkaille lähetetään viikoittain tietoa kuluvan viikon tapahtumista.

Kanta-asiakaseduista ja yhteistyökumppaneille kuuluvista eduista saat lisätietoa tiskeiltä löytyvästä info-kansiosta.

## TURVALLISUUS

Jokaisella tiskillä on oma radiopuhelin, jota käytetään tarvittaessa.

Radiopuhelimella voi ilmoittaa päälliköille, mikäli jokin on loppu omalta tiskiltä, esimerkiksi vaihtorahat alkavat käydä vähiin tai sitten radiolla voi kutsua järjestyksenvalvojan paikalle, mikäli näet tarpeelliseksi kutsua häntä paikalle. Yleensä järjestyksenvalvoja kiertää salissa ja tarkkailee illan kulkua ja näin ollen voi puuttua ajoissa, jos näkee liian humalaisen asiakkaan tai jonkinasteista nahistelua salissa.

Radiopuhelinta käytettäessä asetetaan radion mikrofoni lähelle suuta, jotta ääni kuuluu hyvin ja painetaan radion sivussa sijaitsevaa tangenttia. Kun tangentti on painettu pohjaan odotetaan noin 1-2 sekuntia ennen kuin radioon puhutaan mitään. Radiopuhelimeen tulee puhua rauhallisella, selkeällä ja kuuluvalla äänellä. Kun olet saanut asiiasi ilmoitettua, odotat hetken ennen kuin päästät tangentin ylös. Sen jälkeen kuuntelet radiota, kunnes saat kuittauksen siitä, että

asiaksi on ymmärretty ja kuultu. Radiota on kuunneltava oman puhumisen jälkeen hetki sen takia, että kaikki eivät aina välttämättä kuule mitä olet radioon puhunut kovan metelin tai muiden häiriöiden vuoksi.

Talon pelastussuunnitelma löytyy Armaksen Etubaarin toimistokaapista viranomaiskansioista. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan pelastussuunnitelman läpi. Pelastussuunnitelmaa käydään läpi yleensä henkilökunnan kanssa aika-ajoin, etteivät tärkeät asiat pääse unohtumaan keneltäkään työntekijältä.

## YLEINEN OLEMUS, TYÖVAATTEET, SIISTEYS

### YLEINEN OLEMUS JA TYÖVAATTEET.

Talossamme ei ole mitään tiettyä pukukoodia työntekijöille. Työpaidat tulevat firman kautta ja ovat yleensä jonkin alkoholimerkin mainospaitoja. Työhousut ovat työntekijän oma hankinta ja niiden tulee olla tummat. Kesäisin saa olla tummat shortsit, mutta niiden tulee olla pituudeltaan polveen saakka. Kengät saavat olla juuri sellaiset kuin työntekijä itse haluaa ja missä hän pystyy parhaiten työskentelemään, ainoat kriteerit ovat, että kenkien tulee olla umpinaiset ja jaloissa tulee olla sukat aina työvuoron aikana. Työntekijöiden yleinen olemus tulee olla siisti. Työvaatteita koskevat ohjeet ovat yksikkökohtaisia ja mahdollisista muutoksista sekä poikkeuksista ilmoitetaan aina työntekijälle.

### SIISTEYS

Yleinen siisteys on jokaisen työntekijän vastuulla. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia, että seinillä olevat julisteet ovat hyvin kiinnitettyjä, omat tiskit ovat järjestyksessä ja siistejä ja että ravintolan yleisilme on muutenkin siisti; avatessa ei ole ylimääräisiä tavaroita asiakkaiden nähtävillä, omat jäljet siivotaan aina ja että sali on järjestyksessä ja paikat ovat yleisestikin kunnossa. Illan aikana tulee huolehtia myös salin yleisestä siisteydestä, vessoista, että kaikissa vessakopeissa on paperia ja ettei vessan lattioilla ole käsipapereita tai muita roskia.

## TYÖTERVEYS JA TYÖTAPATURMAT

### TYÖTERVEYS

Työterveyspalvelut kuuluvat niille Onni Henkilöstöpalvelut Oy:n työntekijöille, jotka työskentelevät vähintään 60 tuntia kolmessa viikossa ja ovat työskennelleet säännöllisesti vähintään neljän kuukauden ajan. Työterveyspalveluja hoitaa Mehiläinen Oy tai sen yhteistyökumppani. Palvelut kattavat akuutin yleislääkäritasoisien sairaanhoidon ja työterveyshoitajan palvelut. Palvelut ovat käytössä ma - pe klo 7-19 välisenä aikana.

### TYÖTAPATURMAT

Työtapaturman sattuessa ravintola- tai vuoropäällikkö lähettää selvityksen tapahtuneesta henkilöstöpalveluyhtiöiden toimistoon. Selvityksessä on oltava mukana alkuperäinen lääkärintodistus, työntekijän tiedot, tapaturman sattumispäivä ja -aika, meneillään olleen työvuoron kokonaisuika, tapaturman sattumipaikka sekä lyhyt kuvaus tapaturmasta. Henkilöstöpalveluyhtiö lähettää vakuutustodistuksen terveys- tai lääkärikeskukselle, sekä lähettää tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle. Työntekijälle maksetaan palkka siitä työvuorosta jolloin tapaturma sattui ja vakuutusyhtiö maksaa mahdollisen päivärahan siitä eteenpäin.