



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Henkilökunnan käsikirja

Lahden Järvimatkailu Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Tapahtumamatkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Sami Kulmanen

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	2
2.1	Henkilöstöjohtamisen perusteet	2
2.2	Henkilöstöstrategia	3
2.3	Henkilöstösuunnittelu	4
2.4	Henkilöstötarve ja tehollisuus	5
3	PEREHDYTTÄMINEN	6
3.1	Perehdyttämisen merkitys ja sisältö	6
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet	7
3.3	Perehdyttämisen prosessi	9
3.4	Hyvä perehdyttäjä	10
3.5	Perehdyttämisen vaatimukset	10
4	LAHDEN JÄRVIMATKAILU OY	12
4.1	Laivat	12
4.2	Yrityksen henkilökunta ja työtehtävät	13
4.3	Työhistoriansi Lahden Järvimatkailun palveluksessa	13
4.4	Henkilöstöhallinnon nykytila Lahden Järvimatkailulla	14
4.5	Perehdyttämisen nykytila Lahden Järvimatkailulla	15
5	KÄSIKIRJAN TOTEUTUS	16
5.1	Toiminnallisen opinnäytetyö	16
5.2	Raportointi ja tutkimusmenetelmien käyttö	17
5.3	Henkilökunnan käsikirja	17
5.4	Lähtökohdat	18
5.5	Käsikirjan tavoitteet ja rajaukset	19
5.6	Käsikirjan merkitys uudelle työntekijälle	20
5.7	Kokoaminen	20
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	21
6.1	Analyysi	21
6.2	Mahdolliset jatkotutkimukset	22
6.3	Ammatillinen kasvu työn aikana	22
6.4	Johtopäätökset	23
7	LÄHTEET	25

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KULMANEN, SAMI:

Henkilökunnan käsikirja
Lahden Järvimatkailu Oy

Tapahtuma- ja kokousmatkailun opinnäytetyö, 30 sivua, 41 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Opinnäytteen aiheena on laivahenkilökunnan käsikirja ravintola-alalla toimivalle toimeksiantajalle, Lahden Järvimatkailu Oy:lle. Lahden Järvimatkailu tekee eripituisia sisävesiristeilyjä Lahden Vesijärvellä ja Päijänteellä, tarjoten risteilyillä ruokaa, juomaa ja viihdettä.

Käsikirjan tarkoituksena on tukea perehdyttämisprosessia ja valmentaa uutta työntekijää monipuolisiin kansimiehen tai purserin työtehtäviin. Käsikirjan sisältö voidaan jakaa toimintaa tukevaan sisältöön, kuten risteilyihin valmistautumiseen ja juoma- ja tunkutilausten tekemiseen, sekä risteilyn aikana tapahtuvien tehtävien suorittamiseen kuten asiakaspalveluun ja erilaisten laitteiden käyttöön. Lisäksi käsikirjassa on ohjeet käytännön tehtäviin, kuten päivittäiseen tilitykseen ja äänentoiston käyttöön laivoilla.

Käsikirja on koottu teoriapohjasta, toimeksiantajan aikaisemmasta materiaalista, ravintolapäällikön, henkilöstöpäällikön ja kapteenien haastatteluista sekä omasta kokemuksesta purserin työssä.

Tietoperustassa käydään läpi henkilöstöjohtamiseen liittyvät käsitteet, kuten henkilöstöstrategia, henkilöstösuunnittelu ja tehollisuus. Lisäksi käsitellään perehdyttämiseen liittyvät termit, kuten perehdyttämisprosessi, perehdyttämisen vaatimukset ja perehdyttämisen tavoitteet. Opinnäytetyö sisältää teoriaosuuden lisäksi toimeksiantajan esittelyn sekä pohdinnan työn etenemisestä johtopäätöksineen ja jatkotutkimusehdotuksineen.

Asiasanat: ravintola, sisävesiristeily, käsikirja, perehdyttäminen.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

KULMANEN, SAMI:

The manual for crew
Lahden Järvimatkailu Oy

Bachelor's Thesis in Event Tourism, 30 pages, 41 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

The subject of this bachelor's thesis is a manual for crew for the client, Lahden Järvimatkailu Oy, which operates in the restaurant business. Lahden Järvimatkailu operates cruises of various lengths and routes on Lake Vesijärvi and Päijänne, including food drinks and entertainment.

The manual for crew is supposed to help in the initiation process for new personnel and train them for the diverse jobs of deckhand and purser. The manual covers required tasks before the cruise, such as ordering required supplies and setting the buffet table, as well as tasks during the cruises, such as customer service and the use of various machines. The manual also teaches employees practical things such as accounting after cruises and how to use the ship's audio equipment.

The manual is assembled from theoretical research material, the client's previous manual, interviews of the client's foremen and captains, and from my personal experience while working as a purser in Lahden Järvimatkailu Oy.

The theoretical basis of this thesis relies on literature on personnel management concepts, such as personnel strategies and planning and efficiency. Terms related to the demands of initiation and goals of the initiation of new employees are also explored. Also included in this thesis are a summary of the process and possible topics for further research.

Key words: restaurant, inland water cruise, manual, initiation

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on päivittää ja täydentää Lahden Järvimatkailu Oy:n perehdyttämisprosessia. Työn tuotos on laivahenkilökunnan käsikirja. Käsikirjan sisältö oli puutteellinen ja sekalainen, tiedossa ei ollut kuka tai ketkä olivat aikaiseman version tehneet. Se toimi aikaisemmin enemmänkin päivittäistä toimintaa tukevana käsikirjana eikä suoraan perehdyttänyt uutta työntekijää työhönsä. Henkilöstöpäällikkö Sirkku Hämäläinen toivoi tähän parannusta lisäämällä käytännön ohjeita ensimmäisille työpäiville. Käsikirjan lisäksi opinnäytetyössä tutustutaan henkilöstöjohtamiseen laivahenkilökunnan näkökulmasta ja erityisesti uusien työntekijöiden perehdyttämiseen käsikirjan ja työnohjauksen avulla.

Opinnäytetyön tietoperustassa käydään läpi henkilöstöjohtamisen teoria pienessä ravintola-alan yrityksessä ja keskitytään erityisesti perehdyttämiseen. Käsikirja on tehty ohjeeksi laivahenkilökunnan työhön, ja teoria keskittyy sen työhön liittyviin teemoihin. Esimerkiksi henkilöstöpäällikön työhön liittyvät teemat, kuten rekrytointi ja palkkahallinto, jäävät pois teoriasta. Teoriaa verrataan käytännön työhön toimeksiantajalla keskityen erityisesti purserien tehtäviin, sillä he tekevät osittain ravintolapäällikön töitä.

Esittelen yrityksen kolme erilaista ravintolalaivaa, niiden reitit ja erilaisten risteilyjen eroavaisuudet. Lisäksi käyn läpi yrityksen henkilökunnan sekä näiden tehtävät ja vastualueet. Esittelyn yhteydessä kerron kuinka teoriassa esitetyt käsitteet toimivat käytännön työssä toimeksiantajalla. Käyn läpi myös käsikirjan sisällön pääpiirteittäin ja perustelen valintojani käsikirjan sisällön suhteen. Kerron myös omasta työstäni Lahden Järvimatkailulla ja käsikirjan valmistusprosessista, sekä avaan laivahenkilökunnan erityispiirteitä verrattuna perinteisiin ravintola-alan työtehtäviin.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Tässä kappaleessa käydään läpi henkilöstöjohtamiseen liittyvät termit ja käsitteet: henkilöstöjohtaminen, henkilöstöhallinto, henkilöstöstrategia, henkilöstösuunnittelu, henkilöstötarve ja tehollisuus. Kappaleen tavoitteena on luoda selkeä käsitys miten nämä osat luovat yhdessä toimivan henkilöstöhallinnon, joka maksimoi työntekijöistä saadun hyödyn yritykselle.

2.1 Henkilöstöjohtamisen perusteet

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan esimiehen tehtäviä yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi tehokkaasti ja tuloksellisesti. Esimies ohjaa yrityksen henkisiä ja aineellisia voimavaroja saavuttaakseen niin päivittäiset kuin pidemmän tähtäimen tavoitteet. Jotta tässä onnistuttaisiin, on esimiehen tärkeää tuntea alaisten tai ryhmänsä kyvyt. Vaikka ryhmässä jokainen jäsen toimisikin itsenäisesti työtehtävissään, vastaa esimies kokonaisuudesta. (Eräsalo 2011, 13.)

Walkerin mielestä henkilöstöjohtaminen on erittäin tärkeä osa ravintolan toimintaa. Ravintolan perustehtävä on ravintolasta riippumatta sama: tarjota ruokaa ja juomaa asiakkaille. Eron ravintoloiden välille nostavat toki myös ruoka ja hinta, mutta palvelu on Walkerin mukaan ehkä vielä tärkeämmässä osassa. Motivoitunut ja työnsä osaava henkilöstö onkin yksi ravintolan tärkeimmistä voimavaroista kilpailijoista erottauduttaessa. Kun työntekijät ovat tyytyväisiä, pysyy henkilöstön vaihtuvuus pienenä, mikä heijastuu hyvänä palveluna. (Walker 2011, 290.)

Viitala muistuttaa henkilöstöjohtamisen olevan tärkeä osa yrityksen tuotetta. Hyvää ja laadukasta tuotetta tai palvelua tarjoava yritys tuottaa helposti asiakkaalle pettymyksen, jos työntekijä kohtelee asiakasta huonosti. Yrityksen henkilöstöjohtamiseen pettynyt työntekijä on usein epämotivoitunut ja saattaa

tähyillä uutta työpaikkaa jatkuvasti, eikä näin keskity työhönsä toivotulla tavalla. (Viitala 2009, 8.)

Yksi haaste henkilöstöjohtamisessa on vieraan työvoiman ohjaaminen. Erityisesti ravintola-alalla on yleistä että työvuorossa voi olla monta yrityksen ulkopuolista työntekijää, eli vuokratyövoimaa. Monipuolisen ja vaihtuvan työvoiman ohjaaminen tehokkaasti on haastavaa. (Eräsalo 2011, 13-14.)

Henkilöstöjohtamiseen osallistuu esimiehen lisäksi henkilöstöhallinto. Henkilöstöhallinnon tehtävä on tietää mitä on tehtävä ja valita tehtäviin soveltuvat työntekijät. Perustehtävän ja asiakaspalvelun suorittamisesta vastaa esimies. Henkilöstöhallinnon tehtäviin kuuluvat esimerkiksi työaikaseuranta, palkanhallinta ja työturvallisuus. (Eräsalo 2011, 14.)

2.2 Henkilöstöstrategia

Henkilöstöstrategia on osa liiketoimintastrategiaa. Henkilöstöstrategian avulla selvitetään millaisen ja kuinka suuren henkilöstön yritys tarvitsee.

Henkilöstöstrategia tehdään yleensä muutaman vuoden ajaksi, ja riittävän henkilöstön säilyttäminen myös tulevaisuudessa on yksi strategian tärkeimpiä osia. Viitala nostaa seuraavat aiheet henkilöstöstrategian tärkeimmiksi alueiksi: henkilöstön osaamisen kehittäminen, henkilöstön rekrytointi, henkilöstölle asetettujen tavoitteiden määrittely ja arviointi, palkitseminen sekä motivaatiosta ja yritykseen sitoutumisesta huolehtiminen. (Viitala 2009, 61-62)

Voimavaralähtöisessä ajattelumallissa tärkeää on sisäisten voimavarojen eli henkilöstön osaamisen tunnistaminen, ja näiden vahvuuksien huomioiminen ja hyödyntäminen liiketoimintastrategiassa. Tämän ajattelumallin avulla kilpailijoiden on vaikea kopioida tuotetta tai palvelua, sillä henkilöstö on suuri ja tärkeä osa itse tuotetta. Kokenut ja motivoitunut henkilöstö mahdollistaa tämän ajattelutavan, ja henkilöstövoimavarojen johtaminen toimivalla strategialla voikin olla yrityksen suurin voimavara. (Viitala 2009, 65-66.) Omasta mielestäni

voimavaralähtöinen ajattelu toimii todella hyvin, erityisesti pienemmissä palvelualan yrityksissä.

2.3 Henkilöstösuunnittelu

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on varmistaa laadullisesti hyvä palvelu riittävän ja oikeanlaisen työvoiman avulla. Henkilöstösuunnitteluun osallistuvat sekä johto että operatiivinen esimies. Johto valvoo henkilöstöresursseja ja luo näille strategiat. Esimies taas vastaa työnjaosta ja henkilöstön riittävästä osaamisesta. (Eräsalo 2011, 18.)

Henkilöstösuunnitteluun kuuluu monia eri osa-alueita, joiden avulla varmistetaan toimiva ja tehokas henkilöstö yrityksessä. Ensimmäinen osa-alue on henkilöstön määrän ja sen osaamistarpeen määrittely. Henkilöstön pitää pystyä suorittamaan vaaditut työtehtävät, mihin tarvitaan oikea määrä riittävän osaavia työntekijöitä. Henkilöstösuunnitteluun kuuluu myös suunnitelma vara- ja sijaishenkilökunnasta, poissaolojen tai yllättävien tilanteiden selvittämiseksi. Myös henkilöstön kokonaiskustannukset lasketaan osana henkilöstösuunnittelua. (Eräsalo 2011, 20.)

Viitala kertoo henkilöstösuunnittelun tarkoittavan yksinkertaisesti tulevaisuuden muutoksia ja suunnitelmia henkilöstöä koskien. Henkilöstösuunnittelu on osa jokaisen yrityksen toimintaa, vaikkei siihen erityisesti panostettaisikaan. Usein henkilöstösuunnittelun haasteena on varautuminen yllättäviin tilanteisiin, kuten poissaoloihin. Hyvällä henkilöstösuunnittelulla näihin haasteisiin voidaan reagoida nopeasti, jolloin palvelun laatu ja työntekijöiden kuormitus pysyvät toivotulla tasolla. (Viitala 2009, 50.)

Yksi henkilöstösuunnittelun haasteista on henkilökunnan vaihtuvuuden minimointi. Uuden työntekijän rekrytointi ja perehdyttäminen on iso kustannus, niin taloudellisesti kuin laadullisestikin. Bevanin tekemän tutkimuksen mukaan palkka ei useinkaan ole suurin syy vaihtuvuuteen vaan tyypillisempiä syitä ovat mm: työn eroavaisuus työntekijän odotuksista, huono perehdytys, tehtävien suppeus, itsenäisyyden ja vastuun puute sekä henkilöstön arvostamisen puute.

Bevan tarjoaa yhtenä keinona vaihtuvuusongelmaan lähtöhaastattelua, jossa kartoitetaan syyt työntekijän irtisanoutumiseen. (Bevan 2000.)

2.4 Henkilöstötarve ja teholuku

Teholuku on yksi henkilöstösuunnittelun välineistä. Tämä luku saadaan jakamalla päivän kokonaismyynti tehtyjen työtuntien määrällä. Saatua lukua verrataan aikaisemmin asetettuun tavoitteeseen, ja henkilökunnan määrää säädetään tarvittaessa sen mukaan. Asetettu tavoite vaihtelee yrityksestä riippuen, ja siihen vaikuttavat yrityksen liikeidea sekä käytännön toiminta asiakaspalvelussa. Myös käytettävät tilat ja laitteet vaikuttavat toivotun teholumun arviointiin. (Eräsalo 2011, 22.)

Teholumun avulla selvitetään oikean työntekijämäärän tarve päivittäin. Tehokkaiden työtuntien lisäksi teholuku auttaa työntekijöiden kuormituksen hallinnassa. Asiakas aistii helposti työntekijöiden mielialaa, ja liian kuormitetut työntekijät eivät palvele tehokkaasti. Sopiva määrä henkilökuntaa parantaa asiakaspalvelun tasoa, asiakkaalle jää enemmän aikaa ja tämä auttaa myös lisämyynnin saamisessa. Myös yllättävien tilanteiden hoitaminen työssä helpottuu, kun työntekijät eivät ole ylikuormittuneita. (Eräsalo 2011, 22-23.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä kappaleessa käydään läpi perehdyttämisen merkitys, perehdyttämisprosessin sisältö ja sen tavoitteet niin yrityksen kuin työntekijän näkökulmasta. Osiossa tutustutaan myös hyvään perehdyttäjään ja opimme mitkä asiat hänen tulee ottaa huomioon perehdyttämisprosessin aikana. Lisäksi käydään läpi lait, jotka vaikuttavat perehdyttämisen sisältöön ja vaatimuksiin.

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja sisältö

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työntekijän tukemista ja ohjaamista työsuhteen alussa tai työtehtävien muuttuessa. Päävastuu perehdyttämisestä on aina lähimmällä esimiehellä, mutta erityisesti pienissä yrityksissä resurssipulan takia tehtävä voidaan delegoida osittain muille työntekijöille. (Viitala 2004, 259-260.)

Lampi, Laurila ja Pekkala taas kertovat perehdyttämisen tarkoittavan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, toiminta-ajatuksen, tuotteet ja liikeidean. Myös asiakkaiden ja työtoverien tuntemista ennen työn alkua korostetaan. Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle kokonaiskuva yrityksestä ja sen toimintaperusteista, sekä selkeyttää uuden työntekijän oman työn tavoitteet. (Lampi, Laurila, Pekkala 2009, 148.)

Perehdyttämisellä vaikutetaan uuden työntekijän toimintaan sekä hänen osaamisensa kehittymiseen. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti yrityksen tulokseen sekä uuden työntekijän työmotivaatioon. Myös virheiden kautta oppiminen vähentyy. (Eräsalo 2011, 60-61.)

Yrityksen tulee selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve, eli kuinka paljon uuden työntekijän pitäisi tietää yrityksestä ja työtehtävistään suorittaakseen

tehtävänsä kiitettävästi. Myös ulkopuolisen työvoiman, esimerkiksi vuokratyöntekijöiden, perehdyttäminen on tärkeää, koska asiakkaalle vuokratyöntekijä edustaa yritystä yhtä paljon kuin vakituinen työntekijä. (Eräsalo 2011, 60-61.)

Kuten Eräsalo myös Lampi, Laurila ja Pekkala muistuttavat, perehdytettävä henkilö ei aina ole uusi työntekijä. Perehdytystä kaipaavat niin vuokratyöntekijät, kesälomatuuraajat, työharjoittelijat kuin yrityksen sisällä työtehtäviä vaihtavat työntekijät. Kaikille näille työntekijäryhmille on helpompaa aloittaa uudessa työssä, jos oman työn tehtävät ja sen rooli koko yrityksen toiminnassa käydään läpi heti työhön tullessa. (Lampi, Laurila, Pekkala 2009, 149.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda työntekijälle positiivinen asenne uutta tai vaihtunutta työtään kohtaan. Työntekijän tulee tuntea yrityksen arvot, jotta hän voi soveltaa niitä päivittäisessä toiminnassaan. Yhtä tärkeää kuin yrityksen tunteminen, on omien työtehtävien ja työkavereiden tunteminen. Hyvä perehdyttäminen helpottaa muihin työntekijöihin tutustumista ja selkeyttää uuden työntekijän työtehtäviä yrityksessä. (Eräsalo 2011, 61.)

Ennen perehdyttämistä on yrityksen määriteltävä perehdyttämisen tavoitteet, eli mitä työntekijän on osattava perehdyttämisen jälkeen. Perehdytys voidaan jakaa osa-alueisiin, mikä helpottaa sen suunnittelua ja määriteltyjen tavoitteiden täyttymistä. (Eräsalo 2011, 65.)

Perehdyttämisen käytännön tavoite on omien työtehtävien tunteminen ja riittävien valmiuksien saaminen niiden tekemiseen. Mitä nopeammin työntekijä uuden työnsä oppii, sitä nopeammin niin yritys kuin työntekijäkin saavat haluttuja ja positiivisia tuloksia. Yksittäisten työtehtävien lisäksi tulisi korostaa kokonaisuuden hallintaa. Vaikka työntekijä toimisikin tehtävissään yksin, liittyä oma työ muihin työntekijöihin ja yrityksen kokonaistavoitteisiin. (Eräsalo 2011, 61-62.)

Walker jakaa perehdyttämisen tavoitteet kahdeksaan osaan. Hän myös mainitsee ravintola-alan ongelman: usein työsuhde päättyy jopa alle kahdessa viikossa huonon perehdytyksen takia. Hyvällä perehdytyksellä työntekijä tuntee olevansa osa ravintolaa, mikä motivoi jatkamaan työsuhdetta. (Walker 2011, 349.)

Walkerin perehdyttämismallin ensimmäinen tavoite on saada uudelle työntekijälle kuva yrityksen historiasta, toivotusta palvelun laadusta sekä tavoitteista. Toinen tavoite on saada työntekijät tuntemaan olonsa tervetulleeksi uuteen työyhteisöön. Kolmas tavoite on kertoa työntekijälle, miksi juuri hänet on valittu tehtävään ja tuoda näin työntekijälle esille hänen valintaansa vaikuttaneet vahvuudet. Perehdyttämisen neljäs tavoite on työntekijän tehtävien läpikäyminen sekä opastaminen, kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa. Viides tavoite on näyttää työntekijälle käytännössä, mitä tältä odotetaan työtehtävissään laadullisesti. Kuudennella askelmalla työntekijän pitäisi pystyä kertomaan työnsä kaikki tehtävät, jolloin esimies tietää työntekijän ymmärtäneen työnsä kokonaisuuden. Seitsemäs tavoite perehdyttämiselle on, että työntekijä osaa kertoa yrityksen mahdollisista erikoispalveluista tai tuotteista. Kahdeksas ja viimeinen tavoite perehdyttämisessä täyttyy jos työntekijä osaa näyttää perehdyttäjälle, missä säilytetään työtehtävissä tarvittavia välineitä ja aineita. (Walker 2011, 349-350.)

Perehdyttämisen tulisi olla henkilökohtaista. Yleensä yritys selvittää tulevan työntekijän osaamisen, kokemuksen ja koulutuksen jo rekrytointivaiheessa, ja suunnittelee perehdyttämisen näiden tietojen mukaan. Jos työntekijällä on uuden työnsä tekninen osaaminen hallussa joko koulutuksen tai vastaavan työkokemuksen kautta, voidaan perehdyttämisessä keskittyä enemmän palvelun laatuun. Kokenut työntekijä voi olla myös vahvuus yritykselle, uusi ja raikas näkökulma työtapoihin voi herättää kysymyksiä ja pohdintoja paremmista työtavoista. Onkin tärkeää, että uutta työntekijää rohkaistaan perehdyttämisen yhteydessä tuomaan omat tietonsa ja osaamisensa esille. (Eräsalo 2011, 62.)

Walker mainitsee myös ongelmaratkaisun osana perehdyttämistä. Hänen mielestään on hyvä käydä uuden työntekijän kanssa valmiiksi läpi ennen työn aloittamista miten toimitaan ongelmatilanteissa, jota ovat esimerkiksi varkaus,

käytettävän laitteen hajoaminen, wc:n tukkeutumien, rahaton asiakas tai väkivaltainen tilanne. Vaikka jokaista mahdollista ongelmaa ei voisikaan käydä etukäteen läpi, auttaa näistä ongelmista keskustelu työntekijän kanssa etukäteen valmistumista. (Walker 2011, 354.)

3.3 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisprosessi kannattaa jakaa useaan osaan: jos kaikki tarvittava tieto työtehtävistä ja yrityksestä annetaan yhtenä pakettina on se helposti liian suuri pala purtavaksi. Hyvä perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa: työpaikkailmoituksessa voi olla tietoa yrityksestä ja sen arvoista, jolloin työnhakijalla on jo ennen hakua käsitys yrityksestä ja tulevista tehtävistään. (Eräsalo 2011, 65.)

Ennen työtehtävien aloittamista on hyvä tehdä yleisperehdytys, jossa kerrotaan uudelle työntekijälle hänen työtehtävistään ja niiden turvallisesta suorittamisesta sekä esitellään työntekijälle yrityksen muu henkilökunta, erityisesti jos työntekijä kuuluu tiettyyn osastoon tai ryhmään. Myös koko organisaation ja työympäristön tunteminen on tärkeä osa perehdyttämistä ennen työtehtävien aloittamista. Viimeinen perehdyttämisen osa ennen työtehtävien aloittamista on työnopastus, eli käytännön työtehtävien harjoittelu. Työnopastuksen sisältö ja laajuus riippuvat työntekijän osaamisesta ja kokemuksesta. (Eräsalo 2011, 62-65.)

Lampi, Laurila ja Pekkala korostavat työnopastuksen roolia perehdyttämisessä. Työnopastusta yrityksessä tarvitaan myös vanhoille työntekijöille, esimerkiksi työtehtävien tai laitteiden vaihtuessa. Myös poikkeukselliset työtehtävät, kuten suuret tapahtumat, vaativat usein työnopastusta esimiehen toimesta. Työnopastusta tarvitaan myös niissä tilanteissa, joissa työturvallisuudessa huomataan puutteita.

Työnopastus tapahtuu käytännössä itse työpaikalla, ja se sisältää usein käytettävien laitteiden käytön ja huollon opettelua. Tämä on tärkeä osa perehdyttämistä, sillä käytettävät laitteet voivat erota työntekijän aikaisemmin

käyttämistä, ja tehokkaan työnopastuksen avulla työntekijä käyttää laitteita tehokkaasti ja turvallisesti. Ravintolatyössä ergonomiset työtavat ja hygieenisuus ovat tärkeä osa työnopastusta. (Lampi, Laurila, Pekkala 2009, 153)

3.4 Hyvä perehdyttäjä

Hyvän perehdyttäjän tärkein ominaisuus on työkokonaisuuden hallinta. Perehdyttäjän ei tarvitse olla yrityksessä pisimpään työskennellyt tai kokenein työntekijä. Jos oma tulokasaika on vielä muistissa, voi se helpottaa perehdyttäjän suhtautumista uuden työntekijän kohtaamiin haasteisiin. Perehdyttäjää ei pidä määrätä, ja epämotivoitunut perehdyttäjä antaa helposti negatiivisen kuvan yrityksestä sekä muista työntekijöistä. Työstään pitävä ja positiivinen työntekijä sopii hyvin perehdyttäjäksi. Tärkeää on myös, että perehdyttäjä on itse työhön saapuessaan saanut hyvän perehdytyksen ja opastuksen työhönsä, jolloin perehdyttäjä tietää, mitä prosessi vaatii onnistuakseen. (Eräsalo 2011, 66-67.)

Lammen, Laurilan ja Pekkalan mielestä on tärkeää, että perehdyttäjä näkee asiat uuden työntekijän kannalta. Uutta työntekijää pitää rohkaista olemaan aktiivinen perehdytysprosessin kaikissa vaiheissa, ja ottamaan itse selvää epäselvistä asioista tai kysymällä perehdyttäjältä. Hyvä perehdyttäjä havaitsee myös uuden työntekijän kehityksen ja antaa tämän tehdä työtä itsenäisesti tämän huomattuaan. (Lampi, Laurila, Pekkala 2009, 154)

3.5 Perehdyttämisen vaatimukset

Sen lisäksi, että perehdyttäminen auttaa niin uutta työntekijää kuin yritystä, on se myös lakisääteistä ja tärkeä osa työsuojelua.

Työturvallisuuslaki edellyttää työntekijän perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen. Uuden työntekijän täytyy saada riittävästi perehdytystä työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, välineisiin ja laitteisiin sekä työskentelymenetelmiin ennen uuden työn tai vaihtuvien työtehtävien aloittamista.

Työntekijän kanssa pitää myös käydä läpi työn mahdolliset haitat ja vaarat sekä oikeat työtavat niiden välttämiseksi. Lisäksi työntekijän pitää saada perehdytys käytettävien laitteiden puhdistus- ja huoltotehtäviin sekä mahdollisten häiriö- ja poikkeustilanteiden selvittämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)

Laki nuorista työntekijöistä velvoittaa työnantajan huolehtimaan nuoren työntekijän (alle 18-vuotiaan) tarpeellisesta perehdyttämisestä työhönsä. Nuoren ja mahdollisesti kokemattoman työntekijän täytyy saada tarvittava opastus työhönsä, jotta hän ei aiheuta työssä vaaraa itselleen tai muille työntekijöille. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 10§.)

Työterveyshuoltolain mukaan työterveyshuoltoon kuuluu riittävien tietojen antaminen työntekijöille työn vaaroista ja mahdollisista terveyshaitoista sekä ohjeistaminen niiden välittämiseksi. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 15§.)

4 LAHDEN JÄRVIMATKAILU OY

Lahden Järvimatkailu Oy toimii Lahden matkustajasatamassa ja tarjoaa asiakkailleen monipuolista ravintolapalveluita. Päätuotteina ovat kolme ravintolalaivaa sekä 200-asiakaspäikkäinen terassi. Risteilyjä on monia erilaisia: 50 min kestävä päivärasteily, 3h kestävä illallisristeily sekä 4,5h kestävä kanavarasteily. Lisäksi tilausristeilyiden kestot ja reitit sovitaan asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti. Liput laivoihin myydään joko suoraan myyntisihteerin toimesta tai terassin lipunmyyntipisteestä. Laivoilla on risteilyistä riippuen tarjolla erilaisia ruokia, jotka valmistetaan joko M/S Vellamossa tai S/S Laitialassa. Terassilla on grillipiste mistä asiakkaat voivat ostaa grilliherkkuja. (Hämäläinen 2014)

4.1 Laivat

Kolmesta laivasta pienin on M/S Aino. Siinä on 90 asiakaspäikkaa, ruoan voi kattaa vain yhteen kerrokseen ja baareja on kaksi. Aino tekee päivä-, ja kanavarasteilyitä jos Vellamolla on tilausristeily. Tämän lisäksi Aino tekee paljon tilausristeilyitä. Poiketen muista laivoista Aino ei vaadi kuin yhden kansimiehen tai purserin risteilyjen ajaksi, minkä takia sitä usein suositellaan pienille asiakasmäärille. (Hämäläinen 2014)

S/S Laitiala on yli 100 vuotta vanha höyrylaiva jossa on 130 asiakaspäikkaa. Laitialan päätuote on kolmen tunnin illallisristeily, tämän lisäksi laiva tekee jonkin verran tilausristeilyitä. Laitialassa ruoan voi kattaa kahteen kerrokseen ja myös baari palvelee kahdessa eri kerroksessa tarpeen vaatiessa. Laitialan tavoitteena on palvella hienona illallislaiavana valkoisine pöytäliinoineen ja pöytiin tarjoiluineen. Illallisristeilyitä markkinoidaan rauhallisina ja hienostuneina. Kuten Vellamo, Laitialassa täytyy risteilyn aikana olla kaksi kansimiestä tai purseria. (Hämäläinen 2014)

Laivoista suurin on M/S Vellamo. Vellamo on siipiratasalus jossa on 190 asiakaspaikkaa. Vellamossa on mahdollisuus kattaa ruoka kolmeen kerrokseen, kaksi baaria sekä tanssilattia äänentoistoinen ja valoinen. Vellamo tekee pääasiassa päivä-, ja kanavaristeilyitä. Näiden lisäksi Vellamo on hyvien tilojensa ansiosta suosittu tilausristeilylaiva. Vellamossa on yksi yrityksen keittiöstä, jossa tehdään ruoka pääasiallisesti laivan omaan käyttöön. Risteilyjen aikana laivassa on oltava vähintään kaksi kansimiestä tai purseria. Vellamon rooli yrityksessä on päiväristeilyjen lisäksi toimia ns. ”bilelaivana”, hyvän äänentoiston ja tanssimahdollisuuksien takia. (Hämäläinen 2014)

4.2 Yrityksen henkilökunta ja työtehtävät

Lahden Järvimatkailun henkilöstöön kuuluvat henkilöstöpäällikkö Sirku Hämäläinen, terassin ravintolapäällikkö Jukka Riikonen, myyntisihteeri, laivojen kapteenit, S/S Laitalan konepäällikkö, purserit, kansimiehet, kokit ja tarjoilijat. Lisäksi ulkopuolista työvoimaa käytetään suurien tapahtumien tai tilausten yhteydessä.

Henkilöstöpäällikkö vastaa yhdessä purserien kanssa siitä, että laivoilla on tarpeeksi työvoimaa risteilyjen aikana. Henkilöstöpäällikölle kuuluvat myös henkilöstöhallinnon tehtävät. Myyntisihteeri vastaa myynnistä yksityisasiakkaille ja yrityksille. Varausten perusteella myyntisihteeri tekee ajolistan, josta muut työntekijät näkevät tulevat risteilyt, asiakasmäärät sekä erikoistoiveet. Lisäksi jokaisesta yksityisristeilystä toimitetaan kyseisen laivan purserille sekä tilauksen mahdollisen ruokatarjoilun valmistavalle kokille tarkka risteilyohjelma, nimeltään orderi. Laivojen kapteenit ja konepäällikkö seuraavat vain ajolistaa ja ottavat aluksen purseriin yhteyttä erikoistilanteissa, esim. reittien suhteen. (Hämäläinen 2014)

4.3 Työhistoriani Lahden Järvimatkailun palveluksessa

Olen itse työskennellyt Lahden Järvimatkailulla kolme kautta. Olen toiminut kaikkien kolmen laivojen purserina, viimeisimpänä ja tulevana kautena toimin M/S Vellamon purserina. Aloitin ensimmäisenä kautena S/S Laitialan kansimiehenä, mutta käytännössä tein purserin tehtäviä jo ensimmäisenä kautena. Töiden aloitus oli ensimmäisenä kautena hankalaa, kaikki perehdytys tapahtui käytännössä, sillä tulin kesken kautta töihin.

Viime kautena tein käytännön köysikoulutuksen yhdessä kapteeni Juha Sipilän kanssa uusille työntekijöille ja tulevana kautena vastaan perehdyttämisestä ja työnopastuksesta yhdessä henkilöstö- ja ravintolapäällikön kanssa.

Opiskelujen aikana opittua olen päässyt hyvin soveltamaan käytännön töihin Lahden Järvimatkailulla työtehtävien monipuolisuuden ansiosta. Erityisesti risteilyjen järjestely ja itse risteilyyn valmistuminen on ollut helppoa, opiskellessa opitun järjestelmällisyyden ja teoriaosaamisen avulla.

4.4 Henkilöstöhallinnon nykytila Lahden Järvimatkailulla

Lahden Järvimatkailun laivahenkilökunnan henkilöstösuunnittelusta vastaa henkilöstöpäällikkö. Hänen tehtäviinsä kuuluvat mm. viikottaiset työvuorolistat ja henkilökunnan tehokuiden tarkkailu. Tarvittaessa henkilöstöpäällikkö keskustelee purserin kanssa päiväkohtaisista työntekijöiden määristä.

Henkilökunnan tarve vaihtelee paljon risteilykohtaisesti ja purserilla on usein selkeämpi kuva henkilökunnan tarpeesta. Henkilökunnan oikea määrä vaikuttaa niin tuottavuuteen kuin asiakastytyväisyyteen. (Hämäläinen 2014)

Henkilöstöpäällikkö tekee paljon yhteistyötä toimipisteen esimiehen, eli purserin kanssa. Purseri ilmoittaa työntekijöiden työajat henkilöstöpäällikölle päivittäin. Risteilymatkailussa säällä on suuri vaikutus tuotteeseen, huono sää karkoittaa asiakkaat useasti. Tällaisissa tilanteissa henkilöstöpäällikkö neuvottelee työvuoroista purserin kanssa, sopien mahdollisesti korvaavia työtehtäviä päivän ajaksi, kuten laivojen siisteyden ylläpitoa. (Hämäläinen 2014)

4.5 Perehdyttämisen nykytila Lahden Järvimatkailulla

Lahden Järvimatkailulla perehdyttämisestä vastaavat henkilöstöpäällikkö ja ravintolapäällikkö. Henkilöstöpäällikkö kertoo uudelle työntekijälle yrityksestä ja sen arvoista. Itse käytännön perehdytys tapahtuu yleensä kokeneemman työntekijän avustuksella. Perehdytyksessä iso osa on henkilökunnan käsikirjalla, joka antaa hyvät valmiudet työtehtävien suorittamiseen. Käsikirja käydään läpi ennen kauden alkua, lisäksi tutustutaan uuden työntekijän työpisteeseen kokeneemman työntekijän kanssa ja opetellaan monelle uudet työtehtävät, kuten laivojen köysien käyttö. Kolmas perehdyttäjä Lahden Järvimatkailulla on uuden työntekijän työpisteen eli laivan kapteeni, joka on vastuussa perehdyttämisen turvallisuusosioista. (Hämäläinen 2014)

Lahden Järvimatkailulla perehdyttäminen on erittäin tärkeässä roolissa. Moni uusi työntekijä omaa kokemusta ravintolatyöstä, mutta työympäristö on monelle uusi. Myös työtehtäviä on enemmän kuin vastaavissa esim. ketjuravintoloissa, sillä laivojen siivous ja ylläpito kuuluvat laivahenkilökunnan työtehtäviin. (Hämäläinen 2014)

Perehdyttäminen Lahden Järvimatkailussa on jaettu osa-alueisiin, joista suurin osa käydään läpi ennen kauden alkua. Koko henkilökunta tapaa vähintään kaksi kertaa ennen jokaisen kauden alkua, tämän lisäksi juuri ennen työtehtävien alkua pidetään työnopastuspäivä, johon osallistuvat uusien työntekijöiden lisäksi myös jatkavat työntekijät. Työnopastus on tarpeellinen myös vanhoille työntekijöille, työn kausiluonteen takia vanhoilla työntekijöillä on usean kuukauden tauko kausien välillä. Työnopastuksessa käydään läpi yrityksen kolmen laivan tilat ja laitteet sekä turvallisuuskoulutus. (Hämäläinen 2014)

5 KÄSIKIRJAN TOTEUTUS

Tässä kappaleessa käydään läpi toiminnallisen opinnäytetyön sisältö ja toteutustapa, sekä syyt, minkä takia valitsin käsikirjan toimivimmaksi perehdyttämisvälineeksi.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Vilka ja Airaksinen kertovat toiminnallisen opinnäytetyön mahdollisten tavoitteiden olevan mm: käytännön tehävien ohjeistamista, toiminnan järjestämistä, opastamista tai toiminnan tehokkuuden lisäämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohje, perehdyttämisopas tai jonkin tapahtuman tai tuotteen järjestäminen tai ideointi. Kohderyhmän mukaan vaihtelee myös toteutustapa, aina kansioista näyttelyyn tai kotisivuihin. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus, eli tuotos ja sen raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeää on kohderyhmän rajaaminen, sillä tuotos, oli se sitten käsikirja tai tapahtuma, tehdään aina tietyn kohderyhmän käyttöön. On myös tärkeää selvittää, mikä on ongelma, jota opinnäytetyössä lähdetään ratkaisemaan. Kohderyhmä selkeytyy pohdittaessa, ketä ongelma koskee. Selkeän kohderyhmän rajauksen avulla tuotoksen sisältö pysyy tiiviinä, ja teoriaosuudessa keskitytään oikeisiin termeihin. (Vilka & Airaksinen 2003, 38-40.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos ei riitä opinnäytetyöksi, vaan opiskelijan täytyy tietoperustan avulla osoittaa osaavansa yhdistää teoriittisen tietonsa ja osaamisensa käytännön työhön ja työelämään. Teoriaan tutustuminen auttaa opiskelijaa katsomaan kriittisesti käytännön ratkaisujaan ja kehittämään tämän avulla ammattitaitoaan ja työtapojaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoriapohjaa käytetään tuotoksessa olevien sisältöjen ja valintojen perusteluun ja tarkasteluun. (Vilka & Airaksinen 2003, 42.)

5.2 Raportointi ja tutkimusmenetelmien käyttö

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, jonka raportoinnissa on käsiteltävä tämän tuotoksen tekemiseen käytettyjä keinoja ja työvaiheita. Tuotoksen raportoinnissa on hyvä kertoa toimeksiantajan ohjeet ja tavoitteet, ja miten ne vaikuttivat työssä tehtyihin valintoihin ja lähestymistapoihin. Yksi raportoinnin osista on käytettävien lähteiden arvointi ja kritisointi, mikä on erityisen tärkeää, jos käytetään paljon vanhoja- tai internetlähteitä. Tuotoksen tekemiseen käytetyn tiedon, kuten yrityksen tai tuotteen tietojen hankintaprosessi on kuvattava raportoinnissa. (Vilka & Airaksinen 2003, 51-55)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei välttämättä käytetä tutkimuksellisia menetelmiä. Menetelmiä voidaan käyttää silloin, jos tuotos halutaan toteuttaa kohderyhmälle, jota ei vielä tunneta tai sen tarpeista ei olla varmoja. Toiminnallisessa opinnäytetyössä materiaalin kerääminen esimerkiksi opasta tai uutta tuotetta varten on osa työn toteutusta. Jos toiminnallisessa opinnäytetyössä kerätään tietoa määrällisillä tai laadullisilla menetelmillä, tehdään se usein yksinkertaisimmilla ja varmemmilla keinoilla kuin tieteellisessä tutkimuksessa. Myös aineiston analyysi ei ole välttämättä yhtä tarkka kuin tieteellisessä tutkimuksessa. Tiedonkerääminen voi kuitenkin olla hyvä lisä työhön, jossa kerätyt tiedot, esimerkiksi asiakkaiden määrä tai materiaalien hinta voivat olla valintoja selkeyttäviä tai perustelevia tekijöitä. (Vilka & Airaksinen 2003, 56-58)

5.3 Henkilökunnan käsikirja

Opinnäytetyön tavoitteena on henkilökunnan käsikirjan päivittäminen Lahden Järvimatkailu Oy:lle. Käsikirja on tarkoitettu laivahenkilökunnalle, eli kansimiehille ja pursereille, joiden työpisteinä toimivat yrityksen kolme ravintolalaivaa. Tämän kappaleen sisältö on otsikoitu Vilkan toiminnallisen opinnäytetyön raportointimallin mukaan.

Käsikirjan tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä työtehtäviinsä sekä opastaa risteilyjen suunnittelussa, järjestelyssä ja toteutuksessa. Tavoitteena on luoda työntekijälle selkeä mielikuva työstään. Laivahenkilökunnan työn monipuolisuus

voi aluksi yllättää uuden työntekijän ja kattavalla käsikirjalla ja työohjauksella pyritään välttämään ikävät yllätykset.

Käsikirjasta on jätetty pois käytännön asioista, kuten turvallisuuteen liittyviä aiheita. Turvallisuusasiat, kuten laivan köysien käyttö ja kapteenin kanssa kommunikointi erikoistilanteissa, on helpompaa ja tehokkaampaa käydä läpi käytännössä.

Käsikirjassa esitellään yrityksen kolme laivaa ja niiden historia lyhyesti. Myös palvelun laatuun liittyviä seikkoja, kuten sopiva musiikki erilaisilla risteilyillä, käydään läpi käsikirjassa. Uudet työntekijät saavat ohjeet itsensä, laivan ja menun esittelyyn risteilyn alussa. Lisäksi käsikirjasta löytyy ohjeet risteilyjen jälkeisiin ja toimintaa tukeviin käytäntöihin kuten tilitykseen ja laivojen siivoukseen ja ylläpitoon.

Käytännön osiosta löytyvät ohjeet kaikkien kolmen laivan äänentoiston käyttöön, erilaisten risteilyjen työtehtävät sekä tarvittavien tukku- ja juomatilausten tilausohjeet. Myös tilitystä voi harjoitella käsikirjan avulla ennen työn alkua mukana löytyvän tilitysharjoituksen avulla.

Käsikirjan lisäksi ennen kautta järjestetään perehdyttämisestä vastuussa olevan henkilön ja laivojen kapteenien kanssa työnopastuspäivä, jossa tutustutaan kaikkiin kolmeen laivaan käyden läpi tärkeät tilat ja laitteet. Samalla käydään läpi laivojen turvallisuutta koskevat ohjeet, kuten köysien turvallinen käyttö sekä tulipalo- ja mies-yli-laidan-tilanteet.

5.4 Lähtökohdat

Alkaessani täydentää ja päivittää käsikirjaa olivat sen tiedot vanhentuneet ja puutteelliset. Ensimmäisessä tapamiisessa toimeksiantajaa edustavan henkilöstöpäällikkö Sirkku Hämäläisen kanssa ei hän osannut kertoa kuka tai ketkä olivat käsikirjan kirjoittaneet. Hänen toiveensa käsikirjan sisällöstä liittyivät suurimmaksi osaksi käytännön ohjeisiin, kuten laitteiden käyttöön ja toimintoihin risteilyjen aikana. Myös purserin tehtäviin, kuten juoma- ja tukkutilausten, tekemiseen toivottiin ohjeistusta.

Oma toiveeni käsikirjan sisältöön työntekijän näkökulmasta oli turvalisuuteen liittyvien asioiden tärkeyden korostaminen. Muistelin myös ensimmäisiä risteilyjäni kolme kautta aikaisemmin ja päätin lisätä ohjeet asiakkaiden kanssa toimimiseen risteilyn aikana, kuten itsensä ja ruuan esittely risteilyn alussa.

Käsikirjassa oli tietoa yrityksen terassin toiminnasta, minkä katsottiin olevan tarpeetonta laivahenkilökunnan käsikirjassa. Tilityksestä oli käsikirjassa sekavat ohjeet, joten niitä päätettiin selkeyttää lisäämällä käytännön harjoitus, jonka pystyy tekemään ennen ensimmäistä työpäivää. Käsikirjaa ei myöskään oltu päivitetty aktiivisesti, osa risteilyn käytännönjärjestelyistä oli muutettu hyvien kokemusten perusteilla, mutta käsikirjassa mainittiin vanhat toimintatavat.

5.5 Käsikirjan tavoitteet ja rajaukset

Käsikirjan tavoitteena on auttaa ja valmentaa työntekijää suoriutumaan Lahden Järvimatkailu Oy:n ravintolalaivojen laivahenkilökunnan työtehtävistä. Alan kausiluonteisuuden takia käsikirja ei ole tarkoitettu pelkästään uusille työntekijöille, vaikka se heille onkin suunnattu, vaan tarkoituksena on myös luoda selkeä kokonaiskuva tehtävistä. Kokonaiskuva auttaa myös vanhempia työntekijöitä, joilla on luultavasti kauden alussa yli puolen vuoden tauko laivahenkilökunnan tehtävistä.

Olen soveltanut käsikirjaan Walkerin(2011) kahdeksan tavoitteen mallia, joista käytännössä toteutettavat osat käydään läpi käytännön harjoittelussa eli työnopastuksessa.

Ensimmäisessä haastattelussa henkilöstöpäällikkö Sirkku Hämäläisen kanssa päätettiin käsikirja rajata koskemaan vain laivahenkilökunnan tehtäviä Lahden Järvimatkailu Oy:n kolmella laivalla: M/S Aino, S/S Laitiala ja M/S Vellamo. Käsikirjassa käydään läpi purserien ja kansimiesten tehtävät. Vaikka laivahenkilökuntaan kuuluu myös kapteeni ja kokki, ei heidän perehdyttämistään käydä läpi käsikirjassa.

5.6 Käsikirjan merkitys uudelle työntekijälle

Laivahenkilökunnan tehtävät eroavat monilta osin perinteisistä ravintola-alan tehtävistä. Risteilyihin valmistautuminen on erittäin tärkeässä osassa laivahenkilökunnan tehtäviä, sillä risteilyn alettua ei unohtuneita tavaroita voi enää hakea. Laivahenkilökunta toimii risteilyillä usein isännän tai viihdyttäjän roolissa kertoen illan ohjelmasta ja reitistä asiakkaille risteilyn alussa tai soittaen tanssimusiikkia risteilyn aikana. Myös laivojen siisteys ja ylläpito on laivahenkilökunnan vastuulla. Näille kaikille tehtäville löytyy apua käsikirjasta ja sitä tukevasta materiaalista, kuten siivoussuunnitelmasta. Käsikirjan avulla uusiin tehtäviin tutustuminen helpottuu, antaen työntekijälle mahdollisuuden luoda selkeä kuva risteilyistä jo ennen työtehtävien aloittamista.

5.7 Kokoaminen

Kokoamisprosessi alkoi henkilöstöpäällikön haastattelulla, jossa käytiin läpi sen hetkinen käsikirja ja toiveet muutoksista ja lisäyksistä. Haastattelun päätteeksi sovittiin käsikirjan kohderyhmäksi vain laivahenkilökunnan kansimiehet ja purserit. Seuraavaksi tutustuin perehdyttämisen teoriaan ja valitsin mielestäni tarpeelliset sisällöt käsikirjaan toimeksiantajan toiveiden ja omien kokemusteni mukaan.

Materiaalia käsikirjaan hankin haastatteleamalla henkilöstöpäällikön lisäksi Lahden Järvimatkailu Oy:n terassin ravintolapäällikkö Jukka Riikosta, jolla on pitkä kokemus yrityksestä ja kansimiesten tehtävistä. Kapteeni Markku Niemisen ja kapteeni Juha Sipilän haastattelujen yhteydessä totesimme että perehdytyksen turvallisuusosa olisi parempi käydä läpi koko henkilökunnan kanssa käytännössä. Näin toivoimme turvallisuusosaamisen jäävän paremmin henkilökunnassa mieliin ja käytännön harjoitteiden lisäävän varmuutta toimia vaaratilanteissa.

Käytännön osion ohjeet perustuvat omaan kokemukseeni purserin työssä, ja totesin mm. risteilyjen aikana toimimisen ja äänentoiston käytön ohjeistuksen olevan erittäin tärkeä osa perehdytystä. Päätös perustuu omaan kokemukseeni, sillä

ensimmäisen kauteni puutteellinen perehdytys johti virheisiin työaikana ja opastamista tarve huomattiin kunnolla vasta töiden jo alettua.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa analysoin käsikirjan ja teoriaosuuden yhteyttä, sekä arvioin onnistumista toimeksiantajan tavoitteiden saavuttamisessa. Pohdin myös jatkotutkimuksen aiheita ja arvioin omaa oppimistani työn aikana. Lopuksi käyn läpi työn johtopäätökset.

6.1 Analyysi

Käsikirja on mielestäni toimeksiantajan tilanteessa hyvä osa perehdytystä. Laivahenkilökunnan työn monipuolisuuden takia käsikirja ei itsessään ole riittävä, vaan se tarvitsee tuekseen käytännön perehdyttämistä eli työnopastusta. Henkilökunnan käsikirjan (liite 1.) pituudeksi tuli lopulta noin 30 sivua, ja itse teksti kuvineen on ohjeistavaa, ei niinkään pohtivaa kuten teoriosuudessa. Mielestäni käsikirja antaa tarvittavan määrän ohjeita ensimmäisistä työpäivistä selviämiseen ja luo selkeän kuvan kokonaisuudesta, johon laivahenkilökunnan työntekijä kuuluu. Lisäksi suunnittelin käsikirjan palvelemaan myös koko kauden ajan, sisältäen harvemmin tarvittuja ohjeita, kuten vaihtorahan ja tukkutuotteiden tilausohjeita. Käsikirjaa tullaan säilyttämään laivakansiossa, jollainen löytyy jokaisesta yrityksen laivasta. Näin tuotos on työntekijän saatavilla aina työpaikalla, eikä erilaista, pienempikokoista tai kätevämpää käsikirjaa tarvitse suunnitella.

Toimeksiantajan tavoitteet ennen työtä olivat käytännön asioiden selkeyttäminen uusille työntekijöille ennen ensimmäisiä työpäiviä. Mielestäni käsikirja täyttää nämä tavoitteet hyvin. Käsikirja myös selkeyttää Lahden Järvimatkailun henkilöstöhallintoa, luoden tasaisen ja kattavan perusosaamisen tason uusille työntekijöille. Käsikirjan lisäksi perehdytykseen Lahden Järvimatkailulla kuuluu käytännön perehdytys eli työnohjaus juuri ennen kauden alkua. Työnohjaukseen kuuluu laivojen turvallisuusasiat kuten köysien käyttö ja laivan pelastusvälineiden käytön harjoittelu. Lisäksi osana Walkerin perehdytysteoriaa koostin

henkilöstöpäällikölle kahdeksan kohdan muistilistan (liite 2.), jonka avulla varmistetaan perehdytyksen onnistuminen.

6.2 Mahdolliset jatkotutkimukset

Työn mahdollisia jatkotutkimusaiheista ensimmäisenä tulee mieleen perehdytyksen onnistumisen seuranta. Työntekijöiden ja perehdyttäjien haastatteluilla voitaisiin saada tietoa perehdyttämisprosessista molemmilta osapuolilta, sen hyödyistä sekä koetuista haasteista. Mielestäni varsinkin uusien työntekijöiden haastatteluja olisi hyvä tehdä useampi kauden aikana, jotta saataisiin kattava kuva perehdyttämisen onnistumisesta, työtehtävien monimuotoisuuden selkenemisen aikana. Perehdyttämiseen käytetyn ajan seurannan ja siitä koetun hyödyn arvioimisen avulla voitaisiin pohtia riittävän perehdyttämisen määrää.

Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla sovellettu lähtöhaastattelu. Työn kausiluonteisuuden takia lähes koko henkilökunta on Lahden Järvimatkailun palveluksessa määräaikaisena työntekijänä. Haastatteluja voitaisiin tehdä työntekijöille, jotka päättävät olla palaamatta seuraavana kautena. Haastattelujen avulla voitaisiin selvittää syyt, miksi työntekijä ei aio jatkaa tulevana kautena ja näiden syiden mahdollinen yhteys perehdysprosessiin tai henkilöstöjohtamiseen.

6.3 Ammatillinen kasvu työn aikana

Erityisesti perehdyttämisen teoriaan tutustuminen sai minut ajattelemaan tulevaa opinnäytetyötä eri näkökulmasta, kuin mitä olin pohtinut työtä aloittaessani. Teorian avulla sain selkeämmän kuvan perehdyttämisen osa-alueista ja ymmärsin käsikirjan roolin osana kokonaisprosessia. Koen käsikirjasta ja sitä tukevan teorian ymmärtämisestä saatavan hyödyn olevan moninkertainen työn tekemiseen käytettyyn aikaan verrattuna.

Teoriaosuudesta parhaiten jäi mieleeni Walkerin kahdeksan kohdan perehdyttämisen teoria, jonka luettuani ihmettelin ääneen miksei näin

yksinkertaista perehdyttämistä tehdä jokaisessa palvelualan yrityksessä. Itsekin ulkopuolisena työntekijänä töitä tehneenä en usein tiennyt Walkerin teorian kaikkia kohtia yrityksestä, vaikka olisin työskennellyt yrityksessä ulkopuolisena työntekijänä pitkäänkin.

Itse käsikirjan sisältö oli minulle hyvin tuttu työkokemukseni ansiosta, mutta vasta teoriaan tutustuttuani ymmärsin kohderyhmän eroavan itsestäni, ja tavoittelinkin käsikirjaan mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää sisältöä. Työn avulla olen oppinut myös uusia näkökulmia Lahden Järvimatkailusta työpaikkana. Laivahenkilökunnan työn erot perinteisiin ravintola-alan töihin verrattuna lisäävät perehdyttämisen tarvetta. Jos perehdytys tehdään hyvin ja perusteellisesti, on tuloksena osaava ja kilpailuvalttinakin toimiva kyvykäs henkilökunta.

Näen oman asemani perehdyttäjänä ja purserina tärkeänä niin itselleni kuin myös työkavereilleni, sillä koen ammattitaitoni ja kokemukseni jakamisen olevan tärkeä ja yllättävän miellyttävä osa työtäni. Toki en voi antaa käsikirjaa luettavaksi jokaiselle ulkopuoliselle työntekijälle joka saapuu tekemään kiireisen työvuoron laivalle, mutta tämän työn avulla tärkeimpiin asioihin keskittyminen perehdytyksen aikana on selkeämpää kuin aikaisemmin.

Työn tekeminen oli minulle miellyttävää, ja koen siitä saadun hyödyn auttavan niin toimeksiantajaa kuin itseänikin vielä monena kautena.

6.4 Johtopäätökset

Henkilöstöjohtaminen on erittäin tärkeä osa ravintola-alan yrityksen toimintaa, sillä ravintolan osaava henkilöstö on vahva kilpailuvaltti, jonka avulla erottaudutaan samaa perustuotetta tarjoavasta kilpailijasta. Henkilöstöstrategian ja perehdyttämissuunnitelman avulla varmistetaan yrityksen henkilökunnan riittävä taso, ja näin turvataan laadukas palvelu yrityksen asiakkaille. Henkilöstön koon ja taitotason selvittämiseen tehokkuus on hyvä väline, mutta tavoittelukua pitää korjata tarvittaessa, esimerkiksi uusien työtehtävien lisäämisen takia.

Perehdyttämisen prosessin ja sen sisällön suunnittelun tärkeys kasvavat, mitä monipuolisemmat yrityksen työtehtävät ovat tai mitä suurempi kilpailuvaltti osaava henkilöstö yritykselle on. Perehdyttämisessä tärkeintä on tavoitteiden asettaminen, ilman selkeitä tavoitteita perehdytysprosessi on sekava, ja se keskittyy helposti vääriin asioihin. Perehdyttäminen tulee nähdä työntekijää tukevana tapahtumana, sillä onnistunut perehdytys lisää työntekijän motivaatiota ja uskollisuutta yritykselle, mikä taas vaikuttaa suoraan palvelun laatuun yrityksessä. Perehdyttäminen on hyvä jakaa pidemmälle aikavälille, sillä liian suuren tietomäärän omaksuminen kerralla jättää helposti uuden työntekijän hämmentyneeseen ja epävarmaan tilaan töiden alkaessa. Myös erilaisten perehdyttämismenetelmien käyttö prosessissa on hyvä suunnitella etukäteen. Perehdyttämissuunnitelmaan voidaan erotella valmiiksi käytännössä, eli työohjauksessa opetettavat asiat. Nämä pohjustetaan aikaisemmin teoriassa, esimerkiksi käsikirjan tai ohjeen avulla.

7 LÄHTEET

Bevan, S. 2000. Managing Staff Retention. Institute for Employment Studies.
[viitattu 24.03.2014]. Saatavissa:

<http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/mp7.pdf>

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla.
Toinen painos. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Hämäläinen, S. 2014. Henkilöstöpäällikkö. Lahden Järvimatkailu Oy. Haastattelu.
21.01.2014.

Laki nuorista työntekijöistä. 19.11.1993/998. [viitattu 24.03.2014]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2009. Ruokapalvelut työnä. Neljäs
painos. Helsinki: WSOY.

Nieminen, M. 2014. Kapteeni. Lahden Järvimatkailu Oy. Haastattelu. 27.01.2014.

Riikonen, J. 2014. Ravintolapäällikkö. Lahden Järvimatkailu Oy. Haastattelu.
23.01.2014.

Sipilä, J. 2014. Kapteeni. Lahden Järvimatkailu Oy. Haastattelu. 27.01.2014.

Työterveyshuoltolaki. 21.12.2001/1383. [viitattu 24.03.2014]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työturvallisuuslaki. 23.08.2002/738. [viitattu 24.03.2014]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Viitala, R. 2009. Henkilöstö-johtaminen Strateginen kilpailutekijä. Toinen painos.
Helsinki: Edita.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Walker, J. 2011. The Restaurant from concept to operation. Kuudes painos. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

8 LIITTEET

1: Henkilökunnan käsikirja

2: Muistilista onnistuneeseen perehdytykseen

HENKILÖKUNNAN KÄSIKIRJA

Lahden Järvimatkailu Oy



SISÄLLYSLUETTELO

HENKILÖKUNNAN KÄSIKIRJA	27
1 LAIVAT	30
1.1 M/S Vellamo	30
1.2 S/S Laitiala	30
1.3 M/S Aino	30
2 TOIMIPAIKAN PERUSTIEDOT JA TOIMINNAN KUVAUS	31
2.1 Yhteystiedot	31
2.2 Toiminnan kuvaus	31
3 YLEISÖRISTEILYLIPUT & LIPUNMYyntI	32
3.1 Lahjakortit	32
3.2 Vapaalippu = lahjakortti, johon on kirjoitettu syy vapaamatkaan	32
3.3 Aikataulut ja esitteet	33
4 AJOLISTA	33
5 TILAUS = ORDERI	33
6 PÖYTÄVARAUKSET	34
7 MENUT RISTEILYILLÄ	35
7.1 Päiväristeilyt	35
7.2 Kanava- ja illallisristeilyt	35
7.3 Tilausristeilyt	36
8 JUOMAT	36
9 MYYNTITAPAHTUMA	36
9.1 Maksutavat	37
9.2 Maksupäätteen käyttö	37
9.3 Laskutus	38
10 MYYNTIRAPORTTI / TILITYS	39
10.1 Rahojen tilitys	39
10.2 Rahojen vaihto toisessa myyntipisteessä	40
10.3 Vaihtorahan tilaaminen pankista	40
11 LÖYTÖTAVARAT	40

12	MUSIIKKI LAIVOILLA	41
13	YLEINEN SIISTEYS	41
14	PUHELIMET	41
15	TURVALLISUUS LAIVOILLA	42
16	TYÖPISTEEN OMA KANSIO	42
16.1	Ohje- / omavalvontakansio	42
16.2	Ajolista- / orderikansio	42
17	HENKILÖSTÖHALLINTO	43
17.1	Henkilökuntaluettelo	43
17.2	Työehtosopimukset	43
17.3	Työsopimus, perustietoilmoitus ja verokortti	44
17.4	Työvuorolista	44
17.5	Tunti-ilmoitukset	44
17.6	Palkkajaksot ja palkanmaksupäivät	44
17.7	Työasut	44
17.8	Työterveydenhuolto	45
17.8.1	Sairastuminen	45
17.9	Tapaturma työajalla	45
17.10	Tyel-vakuutus	46
18	KÄYTÄNNÖN OHJEITA	46
19	PÄIVÄRISTEILYJEN TOIMINTAOHJEET	47
20	KANAVA-, ILTA- JA TILAUSRISTEILYJEN OHJEET	49
21	LAIVAN, ITSESI JA MENUN ESITTELY	50
22	TUKKU- JA JUOMATILAUKSET	51
22.1	Tukkuilaukset	51
22.2	Hartwallin juomatilaukset	51
23	TILITYSHARJOITUS	52
24	LAIVOJEN ÄÄNENTOISTO	55
24.1	Aino	55
24.2	Laitiala	55
24.3	Vellamo	55
25	LIITELUETTELO	57
26	LIITTEET 1-9	58

9 LAIVAT

9.1 M/S Vellamo

190 matkustapaikkaisen M/S Vellamon risteilyohjelmaan kuuluvat päiväristeilyt, tilausristeilyt ja kanavaristeilyt. Päiväristeilyt ovat 50 minuutin pituisia erityisesti perheiden suosimia risteilyjä, joissa on tarjolla runsas kahvipöytä ja jäätelöä, minkä lisäksi kapteeni kertoo aluksen reitin varrella nähtävistä kohteista.

Kanavaristeilyillä käydään Vääksyn kanavalla ja laivalla on tarjolla buffet-pöytä. Lisäksi paluumatkalla ruokailun jälkeen ohjelmassa on laivatanssit.

Kanavaristeilyn kesto on 4,5 tuntia. Tilausristeilyiden reitti, ohjelma ja ruoka sovitaan asiakaskohtaisesti. Vellamo on rakennettu vuonna 1990 Virroilla. Alus risteili aikaisemmin Tampereen Pyhäjärvellä nimellä Finlandia Queen.

9.2 S/S Laitiala

130 asiakaspaikkainen höyrylaiva S/S Laitiala tekee pääasiassa illallisristeilyitä ja jonkin verran tilausristeilyjä. Illallisristeilyn kesto on kolme tuntia ja risteily myydään pakettina buffet-pöydän kanssa. Laitiala on valmistunut vuonna 1903. 70-luvulla Laitiala risteili Saimaan kolmiona tunnetulla reitillä (Savonlinna-Mikkeli-Kuopio). Satamien välillä liikuttiin öisin ja päivisin laiva oli satamassa. Laitiala on toiminut ravintolalaivana koko historiansa ajan. Laitiala on Suomen vanhin ammattiliikenteessä oleva höyrylaiva.

9.3 M/S Aino

90 asiakaspaikkainen M/S Aino tekee pääasiassa tilausristeilyjä sekä jonkin verran päiväristeilyjä. Myös Ainon tilausristeilyillä on tarjolla buffet-pöytä ja tilausten muu ohjelma ja reitti sovitaan asiakaskohtaisesti. Aino on vanha höyryhinaaja, se hinasi tukkeja vesiteitä pitkin. Moottorin vaihdon yhteydessä lisättiin Ainoon toinen kerros ja laiva siirtyi viihdekäyttöön.

10 TOIMIPAIKAN PERUSTIEDOT JA TOIMINNAN KUVAUS

2.1 Yhteystiedot

Lahden Järvimatkailu Oy	Y-tunnus 0836931-2
Vesijärven satama, 15140 LAHTI	puh. 03 752 2225
	asiakaspalvelu@lahdenjarvimatkailu.fi

Jukka Riikonen	Ravintolavastaava
puh. 040 505 3840	

Sirkku Hämäläinen	Henkilöstöpäällikkö
puh. 044 219 3292	sirkku.hamalainen@lahdenjarvimatkailu.fi

2.2 Toiminnan kuvaus

Tuottaa asiakkaille elämyksiä ainutlaatuisessa ravintolaympäristössä hyvän palvelun, herkullisen ruoan ja juoman avulla. Kesä järvellä on asiakkaalle rauhallista, turvallista ja mukavaa. Asiakas viihtyy laivalla iloisen ja positiivisen henkilökunnan kanssa.

11 YLEISÖRISTEILYLIPUT & LIPUNMYYYNTI

Liput ostetaan Terassiravintolan Sataman lipunmyyntipisteestä. Jokaisella matkustajalla tulee olla lippu laivaan noustaessa. Lipunmyynnistä annetaan myös kaksoiskappale, johon vedetään myynnin yhteydessä ruksi päälle. Tämä kappale ei käy pääsylippuna, vaan jää asiakkaalle. Joskus asiakas tarvitsee vaikkapa kirjanpitoonsa risteilylipun ja ruksilla vedetty lippu on juuri sitä varten. Sateella Terassiravintola Sataman lipunmyyntipiste voi olla kiinni, silloin liput myydään laivalta.

Purseri ottaa asiakkaat vastaan ja kerää liput. Liput toimitetaan toimistolle tilityslomakkeen yhteydessä. Matkustajien määrä ilmoitetaan toimistolle päivittäin tilityslomakkeessa olevassa sarakkeessa, määrien tulee täsmätä tilitettävien lipputulojen kanssa.

11.1 Lahjakortit

Lahjakortteja (liite 1) myydään toimistolta koko risteilykauden. Lahjakortissa on maininta mihin se oikeuttaa. Lahjakortissa pitää olla myyntisihteerin tai henkilöstöpäällikkö Sirkku Hämäläisen allekirjoitus, päivämäärä ja Lahden Järvimatkailun leima. Puutteellisin tiedoin varustettua lahjakorttia ei saa vastaanottaa.

11.2 Vapaalippu = lahjakortti, johon on kirjoitettu syy vapaamatkaan

Vapaalippuja annetaan vain, jos esim. asiakas tuntee saaneensa huonoa palvelua eikä sopua paikalla synny. Vapaalippuja voi antaa vain Jukka Riikonen, toimiston henkilökunta, laivan purseri sekä omistajat. Ilmoita lipun saajan yhteystiedot toimistolle tilityksen mukana, vapaalippu lähetetään toimistosta asiakkaalle. Jokaisessa vapaalipussa on oltava antajan allekirjoitus, päivämäärä ja miksi annettu sekä Lahden Järvimatkailun leima.

Vapaalipulla matkustajan on ilmoitauduttava Terassiravintola Sataman lipunmyyntiin varmentaaakseen paikan risteilyllä, mielellään paikka varataan etukäteen. Vapaalippu pitää aina vaihtaa risteilylippuun Terassiravintola Sataman

lipunmyyntipisteessä, jos terassi on auki. Asiakasta informoidaan siitä myös vapaalippussa. Puutteellisin tiedoin varustettua vapaalippua ei saa ottaa vastaan.

11.3 Aikataulut ja esitteet

Jokaisessa laivassa pitää olla kuluvan vuoden yleisö- ja juhannusristeilyaikatauluja sekä laivaesitteitä ja hinnastoja esillä.

Lisää voi noutaa toimistolta. Risteilyaikataulut kannattaa opetella ulkoa, jotta niistä osataan kertoa asiakkaille. Risteilyaikataulut ovat myös esillä kotisivuilla Ajankohtaista-osiossa.

12 AJOLISTA

Ajolistasta (liite 2) selviää kaikkien laivojen reaaliaikataulut, tilaus- ja yleisöristeilyt, henkilömäärät, pöytävaraukset ja ruokailut. Ajolista toimitetaan laivoille ja Terassiravintola Sataman myyntipisteeseen päivittäin. Ajolista lähetetään myös päivittäin sähköpostilla henkilökunnalle maanantaista - perjantaihin.

Hävitä aina vanha ajolista uuden listan saatuaasi, jotta pysyt ajantasalla.

X ajolistassa = tilauksesta löytyy orderi

Normaali teksti = tilaus on vasta tarjousasteella

Lihavoitu teksti = asiakas on vahvistanut tilauksen

X punaisella = orderi on jo toimitettu henkilökunnalle

13 TILAUS = ORDERI

Orderi (liite 3) kertoo kaikki tarvittavat tiedot asiakkaan tilaisuudesta, kuten aikataulut, henkilömäärät, alkudrinkit, ruoat, ruoka-allergiat, ruokajuomat, jälkiruokajuomat, tilatut esiintyjät, muu juomapolitiikka, koristelu ja maksutapa. Orderit toimitetaan laivoille ja Terassiravintola Sataman myyntipisteeseen päivittäin. Orderin voi saada myös sähköpostiinsa ilmoittamalla siitä myyntisihteerille. Jos ilmenee jotain epäselvyyksiä, otetaan yhteys myyntisihteerin toimiston ollessa auki. Toimiston ollessa suljettuna ongelmatilanteissa neuvoo Jukka Riikonen.

Orderiin tulee tutustua hyvissä ajoin ennen risteilyä, jotta erikoistoiveisiin ehditään reagoida ajoissa. Onnistunut palvelutilanne, on se sitten kokous, illallinen tai syntymäpäivät, on paljolti kiinni etukäteen hyvissä ajoin suunnitellusta risteilystä. Tilauksen tiedot saattavat muuttua useasti ennen risteilyä. Uutta ja vanhaa orderia vertailemalla saadaan selville muutokset. Vanha orderi hävitetään tämän jälkeen virheiden välttämiseksi. Kun tilausristeily on ohi, orderi palautetaan tilityksen mukana toimistolle.

Pidä orderi siistinä, se lähetetään laskun mukana asiakkaalle.

14 PÖYTÄVARAUKSET

Pöytävarauksia varataan aina ensin ruokailijoille. Jos pöytiä on vapaana risteilyn alkaessa, voi niitä varata ryhmille ja asiakkaille. Pöytävaraukset tekee pääasiallisesti toimisto. Toimiston ollessa suljettu, Terassiravintola Sataman myyntipiste ottaa vastaan varauksia. Varaukset on ilmoitettava aina toimistoon päällekkäisyyksien välttämiseksi. Parhaat pöydät jaetaan ajolistan risteilyn varauksen mukaisessa järjestyksessä. Jos laivalla on paljon varauksia, asiakkaita on informoitava, ettei ole mahdollisuutta parhaisiin paikkoihin.

15 MENUT RISTEILYILLÄ

15.1 Päiväristeilyt

Päiväristeilyillä on kahvilatyypinen tarjoilu, eli pasteijoita, pullia, kakkupaloja, jäätelöä ja makeisia. Tarjolla ei siis ole lämmintä ruokaa (pikkumenu tai buffet-pöytä) ilman erillistä tilausta. Buffetpöydän menu 2 (19,80 €) myydään ryhmille etukäteen tilattuna mieluiten vähintään 25 hengelle. Jos ryhmä haluaa buffet 2 päiväristeilylle, myydään sitä myös muille asiakkaille mahdollisuuksien mukaan. Samalle risteilylle ei käytännön syistä voi ottaa erilaisia ruokatilauksia.

Pikkumenulistan (liite 4) tuotteista suurin osa maksaa 15 €, salaatilla 18 €/hlö. Juomat, leivät ym. maksavat erikseen ja ne on tilattava etukäteen, tällöin hinta löytyy orderista.

Omien eväiden tuonti laivoille on kielletty.

15.2 Kanava- ja illallisristeilyt

Kaikkien laivojen pitkillä risteilyillä on yleensä tarjolla buffet-pöytä.

Kanavaristeilyillä buffet on suppeampi hintaan 19,80€ /hlö, illallisristeilyillä on tarjolla monipuolisempi buffet hintaan 28,00 €/hlö. Ruokalistat on hyvä pitää esillä buffetpöydän luona helposti nähtävissä suomeksi, englanniksi ja venäjäksi. Listoihin merkitään yleisimmät allergiat ja erikoisruokavaliot (laktoositon, gluteeniton ym.). Yleensä asiakas ilmoittaa erikoisruokavaliosta etukäteen, mikä mainitaan orderissa.

Henkilökunnan tulee tuntea ruokalistat, jolloin he osaavat vastata niitä koskeviin kysymyksiin. Ongelmatilanteissa kannattaa lukea tuoteselosteet tai tarvittaessa soittaa kokille. Päiväristeilyillä myynnissä olevat karkit otetaan pois illallis- ja kanavaristeilyjen ajaksi.

15.3 Tilausristeilyt

Tilausristeilyille myydään yhdistelmämenusta etukäteen tilattuna eri vaihtoehtoja. Pikkumenulistan (etukäteen tilatut) ruoat sopivat etenkin M/S Ainon tilaisuuksiin.

16 JUOMAT

Jokaisella laivalla tulee olla kuluvan vuoden juomahinnasto ja alkudrinkkilista sekä ainesosat ja taito niiden tekemiseen. Jokainen purseri voi halutessaan tehdä oman drinkkilistan laivalleen. Juomat pidetään aina lukituissa kaapeissa.

Etukäteen tilatuista ja valmistetuista alkudrinkeistä laskutetaan tilauksessa ilmoitettu määrä, vaikka asiakkaiden lukumäärä olisi pienempi. Laskutuksessa käytettävä +/- 10 %-periaate ei siis päde tässä. Seisovan pöydän ruokajuomina ovat vesi, maito ja kotikalja, näistä vesi katetaan pöytiin valmiiksi ja muut ovat tarjolla baarissa.

17 MYYNTITAPAHTUMA

Jokainen myyntitapahtuma bongataan heti kassaan myyntihetkellä ja annetaan asiakkaalle kuitti. Henkilökunnan tulee tarjota asiakkaalle kuitti joka kerta kysymättä erikseen (kuitinantovelvoite).

Jos rahastuksen aikana tapahtuu virhe, esim. tuote lyödään väärin kassaan tai asiakas muuttaa mieltään, korjataan virhe välittömästi. Jos virhe huomataan ennen maksutapahtuman päättämistä, korjataan se pikakorjauksella, joka poistaa viimeisimmän tuotteen. Jos virhe havaitaan vasta myyntitapahtuman päättämisen jälkeen, tehdään jälkikorjaus, johon pyydetään asiakkaan allekirjoitus.

Jälkikorjauskuitti liitetään päivän päätteeksi tilitykseen. Jälkikorjauksen ohje löytyy jokaisesta kassasta, usein kassalippaan alta.

17.1 Maksutavat

Maksutavat ovat käteinen, pankkikortti, Visa, Visa Electron ja Mastercard. Yksityisille asiakkaille ei saa myydä laskulle. Maksutapoina käyvät myös Lounasseteli ja Lounaskortti (Lounaskortti toimii kuten Visa Electron) vain ruoan maksamiseen. Luottokunnan ohjeet löytyvät työpisteesi omasta kansioista.

17.2 Maksupäätteen käyttö

Asiakkaan maksukortti laitetaan maksupäätteeseen, johon näppäillään maksettava summa. Jos kortilla on useampi maksutapa, kysytään asiakkaalta pankki (Debit) vai luotto (Credit). Tämän jälkeen asiakas näppäilee pin-koodin. Ensimmäinen tulostuva kuitti on kauppiaan, eli se jää myyjälle, toinen kuitti annetaan asiakkaalle yhdessä maksukortin kanssa.

Päivän päätteeksi otetaan lähetysraportti. Raportin tulostumista odotetaan kunnes siinä näkyy teksti: LÄHETYS OK TAPAHTUMAT HYVÄKSYTTY NOLLATTU (MAKSUPÄÄTEPALAUTE). Tämän tekstin tultua näkyviin raportin saa katkaista. Näin varmistetaan maksujen onnistunut lähetys. Raportti ja kauppiaan kuitit toimitetaan toimistoon päivittäin osana tilitystä.

Kuinka otat lähetysraportin maksupäätteestä:

Vanhasta maksupäätteestä: Merkittyä nappulaa ja lähetä tapahtumat.



Uudesta maksupäätteestä: Näytöstä raportit ja Lähetä tapahtumat.



17.3 Laskutus

Orderissa mainitaan, että ”Vahvistetusta henkilömäärästä hyväksymme +/-10 %:n heiton ruokailua laskutettaessa”. Laskutusta varten on siis saatava selville ryhmän todellinen henkilömäärä ja ruokailijoiden määrä, jos se eroaa koko ryhmän henkilömäärästä. Risteilyn asiakasmäärä merkitään myös tilitykseen ja kapteenin ylläpitämään matkustajamäärän seurantaan.

Jos henkilömäärä ei täsmää tilauksessa annetun luvun kanssa, kannattaa vielä tarkistaa ajolista, jossa yleensä on uusinta tietoa. Jos siis viimeksi ilmoitettu ruokailijoiden määrä on 92 ja ruokailijoita onkin 86, on kuuden ruokailijan heitto vielä 10 % sisällä ja laskutus tehdään 86 mukaan. Jos ruokailijoita on kuitenkin esim. 72, laskutetaan $92-9=83$ mukaan. Jos taas ruokailijoita tulee enemmän, laskutetaan myös ns. ylimääräiset (esimerkki liitteessä 5).

Orderissa mainittua risteilyhintaa, poikkeuksena suoraan laivalta myydyt risteilyliput, ei bongata kassaan. Risteilyhintaa laskutetaan asiakkaalta laskutuksen yhteydessä. Jos orderissa on maininta tilatusta esiintyjästä ja sille hinta, menetellään samoin.

Jos tilausristeilyn tilaaja haluaa laivalla maksaa kaiken voi risteilyhinnan lyödä risteilylippuihin. Jos teet näin, ilmoita Sirkulle tilityksen yhteydessä ja toimita toimistoon orderi, johon olet merkinnyt saadun maksun.

Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että vain tuotteet kassan kautta, kaikki muut laskutetaan. Asiakkaalta (ryhmänjohtaja tai isäntä) on hyvä pyytää kuittaus kuittiin(laskuun) ennen risteilyn päättymistä. Kuitatessaan laskun asiakas voi myös tarkistaa esim. laskutusosoitteen ja ruokailijoiden määrän. Jos orderin tiedot eivät ole asiakkaan mielestä oikein voidaan ottaa vastaan käyntikortin ja uudet laskutustiedot. Yksityishenkilön tilaisuus voidaan myydä laskulle takuumaksua vastaan; laivan vuokra + ruokailu etukäteen.

18 MYYNTIRAPORTTI / TILITYS

Tarkemmat tilitysohjeet käytännön osion tilitysharjoituksen yhteydessä.

18.1 Rahojen tilitys

Rahoja tilitettäessä on oltava huolellinen. Pohjakassa lasketaan aina ensin pois tilitettävistä rahoista, se ei saa vaihdella. Pohjakassan pitää aina olla sen suuruinen kun se on laivalle annettu. Loput rahat lasketaan ja tilitetään pois, vaikka sattuisikin olemaan ylimääräistä. Tilitettäessä on hyvä jättää kolikoita kassaan niin paljon kun mahdollista. Näin vältetään turhilta rahanvaihdoilta pankista.

Tilityksessä käytetään osittain valmiiksi täytettyjä Nordean päiväkasatilitys-lomakkeita, joiys saa toimistolta. Lomakkeeseen täytetään seuraavat tiedot: Toimipiste = laivan nimi, Maksajan nimi = oma nimesi ja allekirjoitus, Turvapussin numero = lukee turvapussissa, sekä rahaerittely ja yläkulmaan päivämäärä. Päiväkasatilitys-lomakkeeseen merkatun rahasumman pitää olla yhtenevä tilitettävien rahojen kanssa. Eroavuuksista pankki ottaa tilitysvirhemaksun/tilitys 10 euroa. Rahat laitetaan turvapussiin pankin ohjeen mukaisesti. Nordean päiväkasatilityksen ohje löytyy laivakansiosta (liite 6).

Turvapussi laitetaan tilityskansioon päällimmäiseksi. Tilityskansio viedään joka päivä Terassiravintola Sataman myyntipisteeseen. Terassin myyntipisteessä on kuittauslomake, johon pitää aina kuitata tilitettävän päivän rahatilitys, kun rahat luovutetaan eteenpäin. Vastaavasti rahojen vastaanottaja kuittaa saamansa rahat.

Näin vastuu rahoista siirtyy eteenpäin. Tällä toiminnolla pystytään valvomaan rahojen siirtymistä pankkiin.

Jos terassi on jo suljettu, säilytetään tilityskansio ja turvapussi omassa työpisteessä, sille osoitetussa paikassa. Tilityskansion hakee seuraavana päivänä Sirkku tai Jukka. Rahat viedään joka päivä pankin yösäilöön. Tästä huolehtii Jukka Riikonen.

18.2 Rahojen vaihto toisessa myyntipisteessä

Jokainen huolehtii omat mahdolliset rahanvaihdot ajoissa, eikä luoteta toisen myyntipisteen vaihtomahdollisuuteen. **Muista myyntipisteistä ei koskaan saa käydä vaihtamassa rahaa ilman kyseisen myyntipisteen vastuuhenkilön lupaa.** Hän on saattanut arvioida pärjäävänsä tiettyyn päivään saakka ilman rahanvaihtoa. Näin hän saattaa joutua ikävään tilanteeseen, jos joku on käynyt vaihtamassa ko. myyntipisteen rahoista. Häätapauksessa otetaan yhteys myyntipisteen vastuuhenkilöön ja pyydetään lupa vaihtoon. Vaihdetut rahat lasketaan tarkasti ja vaihdosta jätetään lapulla ilmoitus pohjakassaan.

18.3 Vaihtorahan tilaaminen pankista

Nordean kanssa on tehty sopimus vaihtorahalokeron käytöstä.

Vaihtorahalokero sijaitsee Nordean toimistossa, Hansakuja (Hansan 1. kerros), Kauppakeskus Triossa. Vaihtorahatilauslomake täytetään ja toimitetaan Sirkulle, joka hoitaa tilaamisen. Tarkemmat ohjeet ja avaimet vaihtorahan noutamiseen saa Sirkulta. Vaihtorahaohje ja tilauslomake löytyy laivakansiosta (liite 7).

19 LÖYTÖTAVARAT

Löytötavarat toimitetaan heti niiden löydyttyä kyseisen myyntipisteen vastuuhenkilölle. Hän ilmoittaa löytötavarasta tilityksen yhteydessä ja jättää löytötavaran laivalle näkyville, jotta toimiston väki voi sen aamulla noutaa.

20 MUSIIKKI LAIVOILLA

Risteilyillä soitetaan hillittyä taustamusiikkia, mielellään merihenkistä, suomalaista, tarvittaessa tanssimusiikkia. Kanavaristeilyillä laitetaan paluumatkalla ruokailun jälkeen ”tanssit pystyyn”. Musiikki valitaan aina asiakkaiden mukaan, jotta asiakkaat viihtyvät ja voivat rentoutua ja jäädä kiva fiilis risteilystä. Risteilyillä ei kuunnella radiokanavia, eikä henkilökunnan mielimusiikkia.

21 YLEINEN SIISTEYS

Laivakansiosta löytyy omavalvonnan siivoussuunnitelma (lomake 8), jota tulee noudattaa. Ravintolatiloja ei pidetä varastoina vaan käytetään laivojen varastotiloja. Laivojen kansien pesu tapahtuu laiturissa olevien vesipisteiden kautta laivojen omia paloletkuja käyttäen. Pesu tapahtuu laivahenkilökunnan toimesta. Sataman jätepiiste sijaitsee keltaisen makasiinin takana, laivoilla ja terassilla on omat avaimet jätepiisteeseen.

Laivoilla on käytössä omat pöytäliinat, joita pesetetään. Pesulalaskussa voi säästää, jos liinoja käännetään tai käytetään buffetpöydissä piilossa isojen vatien alla. Maalaisjärkeä käyttäen, ei koskaan kuitenkaan likaisia liinoja esillä. Puhtaat liinat säilytetään siistissä pinoissa laivoilla. Likaiset liinat laitetaan oranssiseen jätessäkkiin ja säkki jätetään laivan sisääntuloaulaan oman laivan nimilapulla varustettuna. Näin saadaan oman laivan liinat takaisin. Liinat toimitetaan aina maanantaisin pesulaan ja noudetaan pääsääntöisesti keskiviikkona pesulasta.

22 PUHELIMET

Laivan puhelinta säilytetään laivalla, eikä sitä saa viedä mukanaan. Ruoka- ja juomatilaukset tehdään laivoilla. Kaikki Järvimatkailun puhelimet ovat työpuhelimia, joita käytetään vain työasioiden hoitoon. Omien puhelimien käyttö on sallittu tarvittaessa.

23 TURVALLISUUS LAIVOILLA

Kaikki kansimiehet ja purserit käyvät läpi turvallisuuskoulutuksen ennen kauden alkua. Koulutuksessa tutustutaan kaikkien laivojen turvallisuusvarusteisiin kuten sammuttimiin ja pelastusrenkaisiin, sekä opetellaan toimimaan niiden kanssa. Toiminta tulipalotilanteessa opetellaan, samoin sairaskohtauksissa ja mies-yli-laidan tilanteessa. Yleisesti hätätilanteessa ilmoitetaan mahdollisimman nopeasti asiasta kapteenille, minkä jälkeen toimitaan annettujen ohjeiden mukaan. Kapteeni ohjaa aina pelastustöitä. Kaikilla laivoilla on palomiehen asu, ja tulipalotilanteessa sovitaan kapteenin kanssa, kuka asun pukee päälleen ja aloittaa alkusammutuksen.

24 TYÖPISTEEN OMA KANSIO

24.1 Ohje- / omavalvontakansio

Jokaisessa laivassa on työpisteen oma kansio (laivakansio), jossa säilytetään lomakkeet, hinnastot, tiedotteet jne. Kansiota säilytetään sille määrättyssä paikassa, josta se on helposti tarvittaessa saatavilla.

24.2 Ajolista- / orderikansio

Tähän kansioon laitetaan aina uusin ajolista ja entinen hävitetään. Orderit tulee myös säilyttää kansiossa järjestettynä tilaisuuden päivämäärän mukaan, näin ne löytyvät aina omasta paikastaan kun niitä hakee.

25 HENKILÖSTÖHALLINTO

Lahden Järvimatkailun koko henkilökunta on samaa yhtenäistä ”perhettä”, jonka tehtävänä on tuottaa asiakkaille elämyksiä. Olipa työpisteesi terassi, laivat, Kartano tai toimisto, ole valmis auttamaan, kun toisessa pisteessä apua tarvitaan.

Henkilökunta-alennus -50 %, ei koske alkoholia eikä savukkeita. Alennus on henkilökohtainen, se ei siis koske perhettä, sukua eikä tuttaviam. Alennus lasketaan normaalista myyntihinnasta. Ostohinnalla ei saa ostaa mitään tuotteita. Ostaessasi jotakin itsellesi, bongaa maksun kassaan työkaverisi. Kahvi/tee ja kesähelteellä virvoitusjuoma kuuluvat henkilökuntaetuihin. Risteilylle pääsee ilmaiseksi, jos laivalla on tilaa. Laivahenkilökunnalle kuuluu yksi lämmin ateria/päivä. Siitä veloitetaan verotusarvo palkan yhteydessä. Tupakointia tulee välttää. Ei ole mitenkään asiakasystävällistä palvella asiakasta ”tupakan tuoksuksena”.

Tupakointi tapahtuu asiakkaiden näkymättömissä ja muistaen, ettei Vesijärvi ole tuhkakuppi.

Tupakoitsijat huolehtivat itse tupakointipaikan siisteyden.

25.1 Henkilökuntaluettelo

Löytyy työpisteesi omasta kansioista päällimmäisenä.

25.2 Työehtosopimukset

Laivalla noudatamme Kotimaan matkustaja-alusliikenteen työehtosopimusta. Terassilla ja toimistolla vastaavasti Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta. Toimistolla on Merityölainsäädäntö- ja Työelämänlait-kirjat sekä Kotimaan matkustaja-alusliikenteen työehtosopimus ja Ravintolatyöntekijöiden työehtosopimus.

25.3 Työsopimus, perustietoilmoitus ja verokortti

Työsopimus tehdään kirjallisena. Perustietoilmoitus täytetään ensimmäisenä työpäivänä ja toimitetaan verokortin kanssa palkanlaskentaan toimistolle.

25.4 Työvuorolista

Sirkku tekee laivoille työvuorolistan kolmeksi viikoksi kerrallaan ja toimittaa sen henkilökunnalle heidän sähköpostiin ja ko. laivalle.

25.5 Tunti-ilmoitukset

Tunti-ilmoituslomakkeen (liite 8) toimitetaan tilityksen yhteydessä toimistolle välittömästi palkkajakson päätyttyä.

25.6 Palkkajaksot ja palkanmaksupäivät

Löytyy työpisteesi omasta kansioista (liite 9).

25.7 Työasut

Työasuna laivoilla on mustat housut, musta essu, valkea paita ja poletit.

Työnantaja kustantaa paidat (3/hlö), poletit ja essut. Työasut pidetään siisteinä ja silitettyinä. Miehillä paidan kanssa käytetään asuun sopivaa solmiota.

Kengät mustat. Sandaaleita ei laivoilla käytetä työturvallisuuden takia. Halutessasi voit myös käydä ostamassa hanskat köysiä varten, toimita kuitti purserille ja saat rahaa ostoksen verran.

25.8 Työterveydenhuolto

Ainoastaan lakisääteinen työterveyshuolto on järjestetty.

Lakisääteiseen työterveyshuoltoon sisältyvät

- työpaikan terveysvaarojen selvittäminen työpaikkaselvityksen avulla
- työpaikan terveysriskeihin perustuvat terveystarkastukset
- toimenpide-ehdotusten tekeminen työolojen parantamisesta sekä työkyvyn edistämisestä
- neuvonta ja ohjaus sekä tietojen antaminen koskien työolojen kehittämistä ja työntekijöiden terveyttä
- työkykyä ylläpitävä toimintaan osallistuminen
- työpaikan ensiapuvalmiuden ohjaus
- työkyvyn heiketessä työntekijän terveyden seuranta, työssä selviytymisen edistäminen, kuntoutusneuvonta sekä kuntoutukseen ohjaaminen.

Lakisääteinen työterveyshuolto ei sisällä työntekijöiden sairaanhoitoa.

Terveystalo Lahti Työterveys, Hämeenkatu 15, 15110 Lahti. Ajanvaraus 030 6000

Työterveyshoitaja Sanna Talja

Laivahenkilökunnalle lääkärin tarkastukset ovat pakolliset kahden vuoden välein.

25.8.1 Sairastuminen

Sairastuessasi käyt oman lääkärisi vastaanotolla. Työntekijä on velvollinen viipymättä henkilökohtaisesti ilmoittamaan sairastumisestaan Jukalle.

Työkyvyttömyydestä on vaadittaessa esitettävä lääkärintodistus Sirkulle. Enintään kolme kalenteripäivää kestävänsä sairaustapauksen osalta selvitys voidaan esittää terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan antamalla todistuksella.

25.9 Tapaturma työajalla

Lakisääteinen tapaturmavakuutus on hoidettu If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n kanssa. Tapaturman sattuessa hakeudu pikaisesti ensiapuun tai lääkäriin (ei

työterveyshoitajalle). Kerro lääkärille mistä yrityksestä olet ja että Lahden Järvimatkailu Oy:llä on tapaturmavakuutus If Vahinkovakuutusyhtiössä. Ilmoita pikaisesti Sirkulle mitä, milloin ja miten tapaturma on sattunut. Sirkku ilmoittaa tapaturman tiedot vakuutusyhtiölle.

25.10 Tyel-vakuutus

Työeläkevakuutus on hoidettu Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman kanssa.

26 KÄYTÄNNÖN OHJEITA

Käytännön ohjeiden osiossa on paljon hyödyllistä tietoa, joka auttaa valmistautumaan ja hoitamaan ensimmäiset risteilyt. Alussa mainitaan yleisempiä ohjeita ja osion lopussa on jokaisen laivan omat ohjeet.

Ennen risteilyä

1. Kytke laivan hälytykset pois päältä, laita laivaan valot päälle ja avaa tarvittavat ovet.
2. Laita vedet päälle (Wc ja makea).
3. Lajittele uudet orderit ja ajolistat, muista heittää vanhat pois.
4. Hae pakastimesta kahvipöydän makeat ja suolaiset ja laita uuniin (paisto-ohjeet pakkauksessa).
5. Laita kahvit ja teevesi valumaan.
6. Katso ajolistasta onko varauksia, kata pöydät tarvittaessa.
7. Tarkista laivan siisteys ulkoa: tuhkipset, hämähäkin verkot, lokkien jätökset ja mahd. sadevedet.
8. Tarkista laivan siisteys sisältä, myös Wc:t (paperia ja saippuaa)
9. Kata kahvipöytä (esimerkkikuva seuraavalla sivulla), älä unohda maitoa ja kermaa.
10. Vaihda työvaatteet ja laita pohjakassa kassakoneeseen.
11. Laita musiikit päälle
12. Jos laivalla on lasten leluja/lehtiä, ota ne esiin ennen asiakkaiden saapumista.

Risteilyn aikana

1. Kun jono tiskillä helpottaa, laske lipuista asiakasmäärä, merkkää tilitykseen ja ilmoita kapteenille.
2. Täytä kylmäkaappia ja paista lisää pullaa tarvittaessa.
3. Keitä risteilyn loppupuolella tuoretta kahvia seuraavaa päiväristeilyä varten, vaihda risteilyjen tauolla.
4. Jos huomaat laivassa puutteita risteilyn aikana, jätä lappu purserille.
5. Ota x-raportti kaikista kassoista joka risteilyn jälkeen, merkkää se samantien tilitykseen, näin helpotat lopputilityksen tekemistä.
6. Jos viimeisen päiväristeilyn jälkeen on kanavaristeily, voit valmistella sitä: liinoita ja kata pöydät ja hoida buffettia kuntoon.

Lopputyöt

1. Varmista että kaikki asiakkaat ovat poistuneet laivasta.
2. Siisti pöydät, likaiset liinat pesuun ja puhtaat siisteihin pinoihin ja paikalleen varastoon (voit jättää liinat myös pöytiin, riippuen mitä seuraavan kerran laivassa tapahtuu).
3. Tarkista ulkokannen siisteys.
4. Pese tiskit, imuroi ja pese keittiön ja baarin lattiat sekä wc:t.
5. Vie roskat ovelle ja vie ne sataman roskapisteeseen samalla kun poistut laivasta.
6. Täytä kylmäkaapit seuraavaa risteilyä varten.
7. Jos seuraavana päivänä on päiväristeilyjä, ota jääkaappiin kakkua sulamaan.
8. Tee lopputilitys ja vie se paikoilleen pohjakassan kanssa.
9. Sulje kaikki ovet tarkasti, sulje Wc:n vedet, sulje valot ja laita hälytykset päälle ennen poistumista.

Tähän kuva kahvipöydästä ja buffetpöydästä

Ennen risteilyä

1. Kytke laivan hälytykset pois päältä, laita laivaan valot päälle ja avaa tarvittavat ovet.
2. Laita vedet päälle (Wc ja makea).
3. Lajittele uudet orderit ja ajolistat, muista heittää vanhat pois.
4. Tarkista kaikki orderit, huomioi erikoistoiveet kuten alkudrinkit.
5. Liinoita kaikki pöydät ja kata varausten mukaan (muista laittaa varauskyltit pöytiin, jos useampi ryhmä).
6. Tarkista laivan yleinen siisteys, muista tuhkitset, hämähäkin seitit ja lokkien jätökset.
7. Vaihda työvaatteet päälle ja laita pohjakassa kassakoneeseen.
8. Laita buffetpöydän lämpöhauteet päälle hyvissä ajoin.
9. Kata buffetpöytä (kuva edellisellä sivulla) ja laita vesikannut pöytiin, joissa istuu ruokailijoita.
10. Valmista mahdolliset alkudrinkit juuri ennen asiakkaiden saapumista.

Risteilyn aikana

1. Ota asiakkaat vastaan ja varmista että kaikki ovat paikalla ennen lähtöä.
2. Lähdön jälkeen esittelen itsesi, kollega ja kapteeni, ruoka ja illan ohjelma (ohjeet sivulla x).
3. Ota kelmut pois buffet-pöydästä ja kehoita asiakkaita ottamaan ruokaa. Jos laivassa on paljon ruokailijoita kerro ruokailujärjestys, näin vältät pitkät jonot.
4. Myy baarissa, pöytiin tarjoilu tilanteen mukaan ja blokkaa tyhjät lautaset tiskaamista unohtamatta.
5. Jos laiva on menossa kanavalle, tarkkaile laivan kulkemista, jotta osaat varautua kanavaan.
6. Keitä tarvittava määrä kahvia ruokailun aikana.
7. Kun kaikki ovat syöneet pääruoan, kerää buffetpöytä pois ja tuo jälkiruoka kahveineen tilalle.
8. Ilmoita asiakkaille jälkiruoasta ja kahvista, muista mainostaa kahville aaveja baarista.
9. Harkitse, voiko jotain ruokaa säästää seuraavalle risteilylle, muut biojätteeseen ja pakit tiskiin.
10. Jos kyseessä on Vellamon kanavaristeily, soita tanssimusiikkia paluumatkalla. Kuuluta tanssiin kutsu.
11. Siivoa pöytiä aina kun ehdit risteilyn aikana, helpotat loppusiivousta illalla.
12. Muista vaihtaa tiskikoneen vesi tarvittaessa.
13. Kuuluta satamaan saapuminen ja kiitä asiakkaita.

Lopputyöt

1. Varmista että kaikki asiakkaat ovat poistuneet laivasta.
2. Siisti pöydät, likaiset liinat pesuun ja puhtaat siisteihin pinoihin ja paikalleen varastoon (voit jättää liinat myös pöytiin, riippuen mitä seuraavan kerran laivassa tapahtuu).
3. Tarkista ulkokannen siisteys.
4. Pese tiskit, imuroi ja pese keittiön ja baarin lattiat sekä wc:t.
5. Vie roskat ovelle ja vie ne sataman roskapisteeseen samalla kun poistut laivasta.
6. Täytä kylmäkaapit seuraavaa risteilyä varten.
7. Katso millainen risteily on seuraavaksi laivalla, laita valmiiksi mahdollisuuksien mukaan (alkudrinkkilasit, pöydät yms.).
8. Tee lopputilitys ja vie se paikoilleen pohjakassan kanssa.
9. Sulje kaikki ovet tarkasti, sulje Wc:n vedet, sulje valot ja laita hälytykset päälle ennen poistumista.

29 LAIVAN, ITSESI JA MENUN ESITTELY

Tilaus-, ilta- ja kanavaristeilyjen alussa aluksen purseri esittelee laivan, reitin, itsensä sekä menun asiakkaille. Tee esittelystä itsesi näköinen ja harjoittele se hyvin etukäteen, jotta osaat esittelyn sujuvasti ensimmäisellä risteilyllä. Esimerkki esittelystä:

Arvoisat risteilymatkustajat, tervetuloa M/S Vellamon kanavaristeilylle. Minun nimeni on ... ja toimin aluksen purserina, Kapteenina toimii ... ja kanssani teitä palvelee myös kansimies ... Risteilemme tänään neljä ja puoli tuntia aurinkoisella Vesijärvellä. Reittimme kulkee Enonsaaren ja Komonselän kautta Vääksyn kanavalle. Vääksyn kanavalla laskeudumme Päijänteen puolelle ja kierrämme pienen lenkin, jonka jälkeen palaamme samaa reittiä takaisin Lahden matkustajasatamaan kello xx.xx.

Risteilyn aikana tarjolla on laivan herkullinen buffetpöytä, josta löytyy mm: Vihersalaattia, katkarapu-juustosalaattia, sillejä, (kylmäsavu- ja graavilohta) sekä leipää leikkeleineen. Pääruokana tänään paistettua lohta smetanakastikkeessa ja tilliperunoita, toisena vaihtoehtona porsaan ulkofilettä punaviinikastikkeessa, sekä valkosipulijuustoperunoita. Kun kaikki halukkaat ovat syöneet pääruokaa tuodaan tarjolle kahvit, teet sekä jälkiruokana hedelmäsalaattia vaniljakastikkeella. (Jos paljon ruokailijoita voit mainita ruokailujärjestyksen pitkien jonojen välttämiseksi.) Ruokajuomana on tarjolla vettä, ja jos jotain muuta ruokajuomaa kaipaa, laivan baari palvelee koko risteilyn ajan.

Laivan wc-tilat löytyvät ... ja tupakointi on sallittu laivan ulkokansilla. Omasta- ja koko miehistön puolesta oikein mukavaa risteilyä kaikille.

Kannattaa opetella esittely myös englanniksi, riittää kunhan osaat kertoa risteilyn keston, pääruuat menusta sekä aikataulun ja mahdollisen ohjelman risteilyllä.

30 TUKKU- JA JUOMATILAUKSET

30.1 Tukku-tilaukset

Purserit sopivat tukku-tilauksista vastaavan kokin kanssa päivän, jolloin tilaukset tehdään. Toimita lapulla haluamasi tilaus sovittuun viikonpäivään mennessä, merkkää myös minkä laivan tilaus on kyseessä. Tukusta tilataan mm. seuraavat tavarat:

- Maidot ja kermat
- Kahvit ja teet
- Suodatinpussit
- Sokerit ja makeutusaineet
- Servetit
- Pillit (drinkkitikut juomatilausten yhteydessä)
- Geelitulet

Varmista että laivalla on tarpeeksi kaikkia yllämainittuja, tarvitset niitä kaikilla risteilyillä. Jos jokin oleellinen puuttuu ,eikä muilla laivoilla tai terassilla ole lainata tuotetta voit myös itse käydä tukussa (Alhonkatu 4). **Purseri asioi tukussa vain hätätilanteessa.** Jos haet itse tukusta ilmoita oston yhteydessä Lahden Järvimatkailu ja laivan nimi, näin tuotteet merkitään oikean laivan tilille.

30.2 Hartwallin juomatilaukset

Laivakohtaiset juomatilaukset tekee jokainen purseri itse. Kauden alussa kannattaa sopia yhteinen toimituspäivä, näin helpotetaan Hartwallin toimituksia. Lahden Järvimatkailulla on sopimus Hartwallin kanssa, jossa luvataan 48 tunnin toimitus. Tilaukset tehdään joko soittamalla Hartwallin myyntipalveluun tai juomanetti-palvelussa. Puhelimitse tehtyjen tilausten etuna on, että saat jo tilausta tehdessä varmistuksen tuotteiden saatavuudesta.

Tilausta suunnitellessasi tarkista juomavarastot laivastasi tarkasti ja myös tulevat orderit, näin varmistat että tilaukseen tulee kaikki tarvittava. Jokaisessa laivassa on Hartwallin tuotehinnasto, mistä ilmoitetaan tuotteen neljänumeroinen koodi

tilausta tehdessä. Jos orderissa on erikoistoive juomasta, jota Hartwallin valikoimasta ei löydy, voidaan juoma tilata myös Alkosta, näissä tapauksissa ota yhteyttä Jukka Riikoseen.

31 TILITYSHARJOITUS

Jokaisen työpäivän päätteeksi purseri tai kansimies tekee tilityksen päivän myynnistä. Jokaisen risteilyn jälkeen otetaan myyntiraportti kaikista kassoista, jotta tilitykseen voidaan merkitä risteilykohtainen myynti. Kassakonetta ei nollata kuin vasta päivän päätteeksi, joten jos risteilyitä on useampia, pitää edellisten risteilyjen myynti vähentää aina seuraavasta myyntiraportista. Päivän lopuksi otetaan kassoista viimeinen myyntiraportti, sekä lähetysraportit maksupäätteistä.

Tilitystä varten tarvittavat seuraavat tiedot:

- Myyntiraportit jokaisen risteilyn jälkeen
- Risteilyjen asiakasmäärät sekä mahdolliset orderit
- Maksupäätteiden lähetysraportit
- Kaikkien työntekijöiden tunnit, myös kokin
- Mahdolliset orderit ja laskutukset
- Yleisöristeilyjen liput

Tilityslomake täytetään edellä mainituilla tiedoilla, ja lasketaan pankkiin lähetettävä rahamäärä. Tilitettävät rahat sekä täytetty lomake jätetään laivaan sille osoitettuun paikkaan tai viedään toimistoon jos toimiston väki on vielä paikalla.

Sivulla 28 on tyhjä tilityslomake, johon voit harjoitella tilitystä ennen ensimmäistä työpäivää. Täytä lomake annetuilla tiedoilla ja tuo lomake seuraavalla perehdytyskerralla mukana.

Lomakkeeseen merkitään ensin myynti tuoteryhmittäin (1.), sen jälkeen eritellään myynti/risteily sekä merkitään risteilyjen ajat ja henkilömäärät (2.). Tämän jälkeen yhteismyynnistä vähennetään oikeanpuoleiset luvut eli pankkikortit ym. sekä laskutukset ja käteisostot (3.). Loput rahat merkitään rahaa pankkiin-sarakkeeseen ja lasketaan vielä että kaikki luvut täsmäävät (molemmat yhteensä sarakkeet täsmäävät (4.)). Lopuksi merkitään työntekijöiden työajat ja lasketaan tehot eli 1-10 myynti jaetaan kokonaistyötunneilla (5.).

Olet Vellamon purseri ja teet tilityksen. Sinulla oli tänään kaksi risteilyä, ensimmäinen oli 30 hengen tilausristeily kello 14-17. Risteilyn myynti oli 890,00 € ja se laskutettiin kokonaan asiakkaalta. Toinen risteily oli yleisöristeily kello 18.30-23.00, jossa oli 35 asiakasta. Toisen risteilyn jälkeen otetussa kassaraportissa on seuraavat luvut:

- Keskiolut 400,00
- Alko 570,00
- Kahvi 45,00
- Virvokkeet 38,00
- Ruoka 900,00
- Savukkeet 21,00

Maksupäätöraportissa on seuraavat luvut:

- P-kortit 5 kpl yht. 120,00
- Visa/Mc 2 kpl yht. 27,00
- Debit 22 kpl yht. 190,00

Laskutukseen merkitään ensimmäisen risteilyn myynti eli 890,00. Käteisostoja tai lounaseteleitä ei ole. Sinä ja työparisi Mikko olitte töissä kello 12-24 ja kokki Guy ilmoitti työajakseen 11-17.

Täytä siis seuraavan sivun raportti annetuilla tiedoilla ja tuo täytetty lomake seuraavalla perehdytyskerralla mukana.

m/s VELLAMO

1.

MYYNTIRAPORTTI / TILITYS			PVM PÄIVÄ	AUKI KLO	TILITTÄJÄ
	1. TUOTERYHMÄ	PÄIVÄN MYyntI	KP - TILI	TILITYS	
					€
1.	A-OLUT		71 - 3400	P-KORTIT 1010	
2.	KESKIOLUT		72 - 3410	P-KORTIT 1010	
3.	ALKO		71 - 3400		
4.	KAHVI		73 - 3430	VISA / MC 1150	
5.	VIRVOKKEET		74 - 3440	VISA / MC 1150	
6.	RUOKA		73 - 3420	DEBIT 1150	
7.	SAVUKKEET		75 - 3460	DEBIT 1150	
8.	JÄÄTELÖ		70 - 3470	ELECTRON 1150	
9.	KAHVILEIPÄ		73 - 3420	LOUNASSETELIT 1130	
10.	MUU MYyntI		70 - 3745	LASKUTUS 3499	
1-10 MYyntI YHT.		€		KÄTEISOSTOT	
	LIPUT		70 - 3630	RAHAA PANKKIIN	
4. YHTEENSÄ		€		YHTEENSÄ	€

3.

4.

2.

MYyntIERITTELY	MYyntI /RISTEILY €	AIKA 00.00-00.00	TILAUS(X)	YLEISÖ(X)	HENKILÖLUKU
RISTEILY 1.					
RISTEILY 2.					
RISTEILY 3.					
RISTEILY 4.					
RISTEILYLIPUT 3630					

KÄTEISOSTOT	€	OSTOPAIKKA	
KÄTEISOSTOT	€	OSTOPAIKKA	
OSTOT YHT.	€		

5.

TYÖNTEKIJÄ	TYÖAIKA	TYÖTUNNIT
	TYÖTUNNIT YHT.	
	MYyntI 1 - 10 /	
	TEHTY TYÖTUNTI	€

SÄÄ	AURINKOINEN	PILVINEN	TUULINEN	SATEINEN
-----	-------------	----------	----------	----------

MUU HUOM!

32 LAIVOJEN ÄÄNENTOISTO

32.1 Aino

Ainossa musiikkia voi soittaa kapteenin hytissä olevalla autoradiolla. Mikrofonia voi käyttää joko kapteenin hytissä tai baarissa. Baaritiskin etupuolella on liitin, mihin mikrofonin voi kiinnittää. Äänenvoimakkuuksia säädetään kapteenin hytistä.

32.2 Laitiala

Laitialassa musiikkia voi soittaa kapteenin hytissä olevalla cd-soittimella. Mikrofonia voi käyttää kannella kaksi, buffetpöydän lämpöhauteiden takana on mikrofonin liitin. Mikrofonin äänenvoimakkuutta voi säätää liittimeen viereisestä säätimestä. Säädin toimii yläkerran musiikin voimakkuuden säätimenä, alakerrassa samanlainen säädin löytyy sinisestä salongista oviaukon vierestä laivan perästä katsottuna vasemmalla ylhäällä.

32.3 Vellamo

Vellamon äänentoisto on monimutkaisempi. Kapteenilla on oma mikrofoni, jota säädetään erikseen keskusradiosta (kuva 1.) Pääkannen mikrofonien voimakkuutta säädetään mikseristä (kuva 2, säädin d).

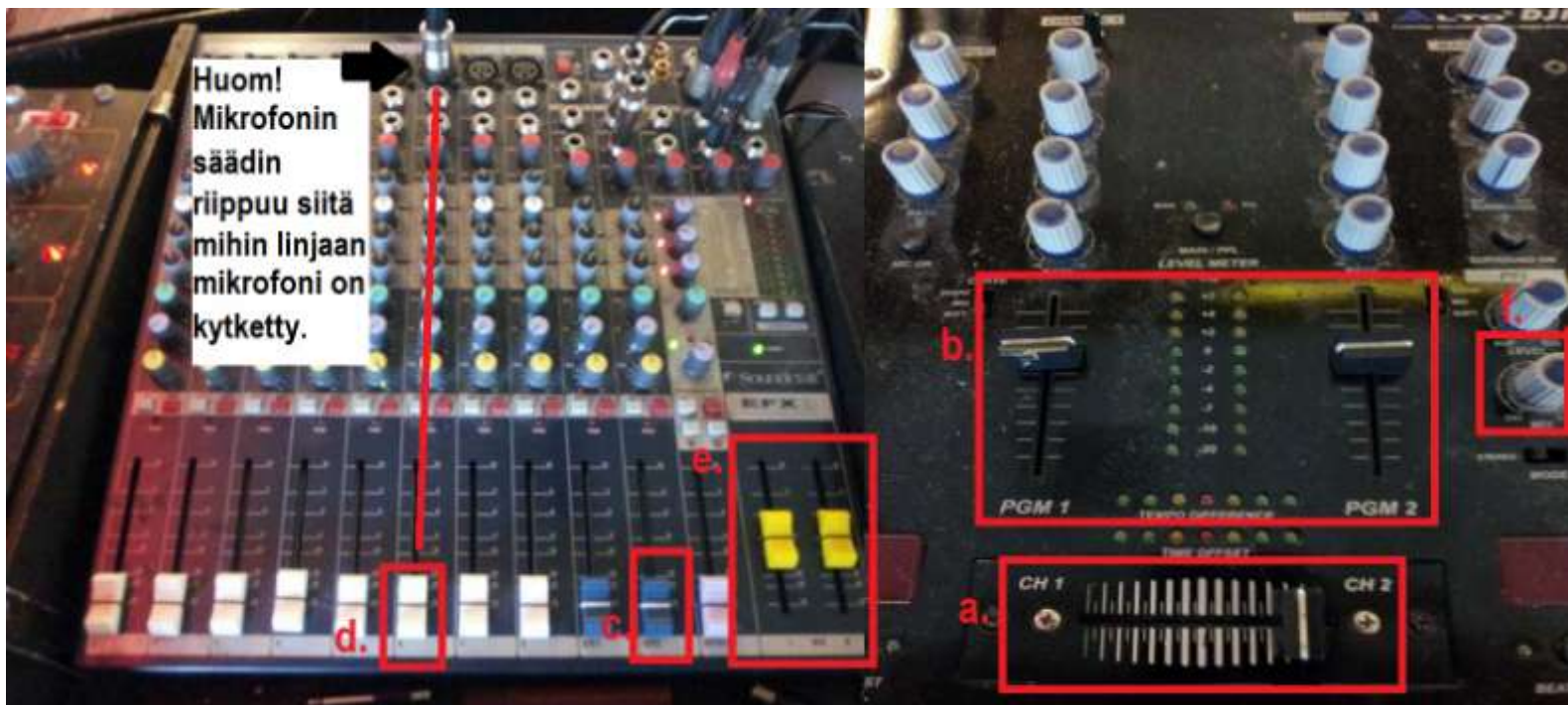
Musiikin soitto-ohjeet:

1. Laita virrat päälle jatkojohtoihin, keskusradioon ja miksereihin.
2. Valitse soitettava cd-levy ja laita se mikserin alapuolella olevaan asemaan joko 1 tai 2.
3. Valitse mikseristä kumpaa levyä soitat (säädin a) ja säädä valitun levyn voimakkuutta säätimellä b. Varmista että mikseripöydän keltaiset säätimet (e.) ovat molemmat puolivälissä.
4. Laivan kaiuttimien voimakkuutta säädetään keskusradiosta, tanssilattian suurempien kaiuttimien voimakkuutta säädetään säätimellä c.
5. Valitse soitettava kappale mikseristä. Musiikin soidessa voit kuunnella toista levyä kuulokkeilla valitsemalla kuunneltavan kanavan säätimellä f.
6. Mikrofonin voimakkuutta säädetään kuvaan merkityllä säätimellä d.

Kuva 1. Keskusradio



Kuva 2. Mikseri



33 LIITELUETTELO

- Liite 1. Lahjakortti
- Liite 2. Ajolista
- Liite 3. Varausvahvistus eli orderi
- Liite 4. Pikkumenulista
- Liite 5. Laskutusesimerkki
- Liite 6. Nordean päiväkkassatilitysohje
- Liite 7. Vaihtorahan tilausohje
- Liite 8. Tunti-ilmoituslomake
- Liite 9. Palkanmaksupäivät

LAHJAKORTTI

NRO 2 / 2013



LIITE 1

Tämä lahjakortti oikeuttaa neljän henkilön Kanavaristeilyyn m/s Ainolla tai m/s Vellamolla tai s/s Laitialalla purjehduskaudella 2013.

Tämä kortti vaihdetaan risteilylippuun Sataman Terassiravintolassa ennen risteilyä.

Varauksen voi suorittaa nro: 03 -752 2225 tai 03 -752 2607
www.lahdenjarvimatkailu.fi

Lahden
Järvimatkailu Oy

22.3.2013 *S. Hämäläinen*

Lahden Järvimatkailu Oy
 Vesijärven satama
 15140 Lahti
 p: 03 -752 2225 tai 040 -560 2860
 asiakaspalvelu@lahdenjarvimatkailu.fi
www.lahdenjarvimatkailu.fi

VARAUSVAHVISTUS

27.6.2012

LASKUTUSOSOITE

Asiakkaan nimi
 Asiakkaan yhteystiedot

Asiakkaan laskutusosoite

Kiitos yhteydenotostanne. Vahvistamme ryhmällemme seuraavasti:

TILAUKSENNE: Pe 17.8.2012

Laiva: m/s Vellamo

Aika: 18.30 – 19.00 maissa
 19.00 – 22.30 risteilyä Versijärvellä

Henkilömäärä: 73, vahvistettu 13.8

Reitti: Risteilyä Vesijärvellä minimi risteilyaika 3 tuntia
 Kanavaristeily 4,5 tuntia

Risteilyhint: 3,5 x 480 €

Ateriat: Kanavamenu 2 á 30,00 €
 Jälkiruokana kauden makea marjapiirakka ja jäätelö

Erikoisruokavaliot: 1 x laktoositon ja gluteeniton

Vahvistetusta henkilömäärästä hyväksymme +/- 10 % heiton ruokailua laskutettaessa.

Juomat: Juomalista 2012 ovat liitteenä.
 MPY tarjoaa yhden lasin viiniä, puna tai valko. Lisäksi tarjotaan tervetulomalja kuohuviini ja lopuksi konjakki tai likööri.
 Muut juomat risteilijät maksavat itse.

Ohjelma: Duo on tilattu 8.3 hinta 490 €

Muuta: **Lasinen kulho arvonta-astiakasi meiltä**

Maksutapa: Yhteislasku tilaajalle

Varausehdot: Yhtiöllä on oikeus laskuttaa peruutusturvamaksu 480 €, mikäli asiakas peruuttaa tilatun risteilyn 14 vuorokautta ennen sovittua risteilypäivää. Tämän jälkeen tapahtuvista peruutuksista veloitamme täyden risteilyveloituksen.

Kuljetusehdot: Varustamo ei vastaa mahdollisista myöhästymisistä, peruutuksista, keskeytyneistä risteilyistä eikä menetetyistä jatkoyhteyksistä. Pidämme oikeuden laivan vaihtoon tarvittaessa.

Liite 4 pikkumenulista tähän

Lahden Lahdenmatkailu Oy
 Vesijärven satama
 15140 Lehti
 p: 03-752 2225 tai 040-560 2860
 asiakaspalvelu@lahdenjarvimatkailu.fi
 www.lahdenjarvimatkailu.fi

VARAUSVARVISTUS

13.08.2012

Asiakkaan nimi
 Asiakkaan yhteystiedot

Asiakkaan laskutusosoite

Kiitos yhteydenotostanne. Vahvistamme ryhmällemme seuraavasti:

TILAUKSENNE: Pe 17.08 2012

Laiva: m/s Vellamo

Aika: 18.30-19.00 maissa
19.00 - 22.30 risteilyä VesijärvelläHenkilömäärä: 73, vahvistettu 13.8 **65 tulli**Reitti: Risteilyä Vesijärvellä minimi risteilyaika 3 tuntia
Kanavaristeily 4,5 tuntiaRisteilyhintaa: 3,5 x 480€ **EI LÖÖÄ KASSAAN**Ateriat: Kanavamenu 2 á 30,00€
Jälkiruokana kauden makea marjapiirakka ja jäätelö
Vahvistetusta henkilömäärästä hyväksymme +/- 10 % heiton ruokailua laskutettaessa. **= 66**

Ivaliot: 1x laktoositon ja gluteeniton

Laivalla on A-oikeudet. Juomalistat ovat liitteenä.
 Tervetuliaismaljuna tarjotaan Carta Nevada -kuohuviiniä.
 Ruokajuomat: J.P. Chenet (punaviini) ja J.P. Colombard Chardonnay
 (valkkari) sekä kivennäisvesi.

Duo on tilattu 08.03 hinta 490€ **EI LÖÖÄ KASSAAN**
 Naurujoogaa ennen lähtöä ☺

Yhteislasku tilaajalle.
 Terveystalo tarjoaa ruoan ja ruokajuomat sekä alkudrinkit. Muu menee jokaisen omaan piikkiin.

Järjestäjä saapuu paikalle jo klo 18.00!

Yhtiöllä on oikeus laskuttaa peruutusturvamaksu 480 €, mikäli asiakas peruuttaa tilatun risteilyn 14 vuorokautta ennen sovittua risteilypäivää. Tämän jälkeen tapahtuvista peruutuksista veloitamme täyden risteilyveloituksen.

L.A. DEN
JÄRVIMATKAILU OY
 Y-0836931-2

17/08/2012 23:07 0001
 C JO#3924 MYYJÄ1

6x 30.00
 RUOKA €1980.00

12x 32.00
 ALKU DRINKKI €384.00
 22x 32.00
 PUNAVIINI PLO €704.00
 24x 32.00
 VALKOVIINI PLO €768.00
 VALKOVIINI PLO €32.00
 VÄLISUMMA €3868.00
 ALV 23%ST €1888.00
 ALV 23% €353.05
 NETTO 23% €1534.95
 ALV 13%ST €1980.00
 ALV 13% €227.80
 NETTO 13% €1752.20

LASKUTUS
 €3868.00

1. Setelilitys

Lajittele setelit suurimmasta pienimpään (500, 200, 100, 50, 20, 10 ja 5) ja niputa ne samansuuntaisesti etusivu ylöspäin. Sido nippu kumilenkillä.

Tilityslomake: setelilitys LKR132

2. Kolikkotilitys

Tee kolikoista oma tilitys. Kolikot on edullisinta palauttaa suuremmissa erissä. Kolikkokassien (9,3 kg ja 15 kg) kuljetuksesta voi sopia arvokuljettajien kanssa tai ne on vietävä konttoriin, joka tarjoaa kassapalveluja.

Tilityslomake: kolikkotilitys LKR152

3. Sekatilyys

Lajittele setelit suurimmasta pienimpään ja niputa samansuuntaisesti etusivu ylöspäin. Sekatilyyksessä saa olla enintään 50 kolikkoa.

Tilityslomake: Sekatilyys LKR382

4. Tilityslomakkeen täyttö

Täytä tilityslomakkeeseen **tilinumero, maksun saaja, viite tai viesti**, jolla tilityksen voi tunnistaa tiliotteella, **rahaerittely, turvapussin numero** (löytyy viivakoodin vierestä) ja **tilityksen loppusumma**. Muista allekirjoitus. Suosittelemme esipainettujen tilityslomakkeiden käyttöä.

5. Turvapussi

Laita vain yksi tilitys yhteen turvapussiin.

Varmista, että tilityslomake on kokonaan luettavissa turvapussin läpinäkyvältä puolelta. **Säilytä tilityslomakkeen jäljennöskappaleen kanssa turvapussista/kolikkokassista irrottamasi numeroliuska. Pussin numero toimii tunnistetietoja selvittelytilanteissa.**

Pudota säilöön yksi turvapussi kerrallaan. Varmista, että turvapussi on todella pudonnut säilöön avaamalla säilö uudestaan.

6.

Jos tilitys poikkeaa edellä mainituista ohjeista laskenta viivästyy.

Perimme Palveluhinnaston mukaisen tilitysvirhemaksun, jos

- Tilinumero puuttuu tai se on virheellinen
- Tilityslomake puuttuu
- Turvapussissa on useita tilityksiä
- Sekatilyyksessä on yli 50 kolikkoa

Turvapussit / kolikkokassit

Turvapussi seteli- ja sekatilyyksille	KRY08P
Kolikkokassi 9,3 kg	KRY02K
Kolikkokassi 15 kg	KRY13P

Tähän liitteeksi (liite 7) vaihtorahojen tilausohje ja tyhjä vaihtorahatilaus lappu

Tähän liitteeksi (liite 8) vuoden 2014 tunti-ilmoituslomake

Tähän liite 9 eli kauden 2014 palkanmaksupäivät

Muistilista onnistuneeseen perehdytykseen Lahden Järvimatkailulla

Alla olevalla yksinkertaisella kahdeksan tavoitteen listan avulla varmistetaan onnistunut perehdytys laivahenkilökunnan uusille työntekijöille. Lista perustuu John R. Walkerin perehdyttämisteoriaan, missä henkilöstöä pidetään kilpailuetuna ja voimavarana.

- 1. Työntekijä tuntee yrityksen historian, sen arvot ja tavoitteet.** Tämän avulla työntekijä ymmärtää uutta työpaikkaansa paremmin ja tietää yritystoimintaa ohjaavat arvot ja tavoitteet.
- 2. Työntekijä tuntee olevansa osa yritystä.** Yksi hyvän perehdyttämisen tavoitteista on motivoitunut ja yritykselle uskollinen työntekijä. Uudeksi ja ulkopuoliseksi itsensä tunteva työntekijä ei ole tehokas ja saattaa olla töykeä asiakkaille tai työkavereilleen.
- 3. Työntekijä tietää miksi juuri hänet valittiin tähän tehtävään.** Tämä lisää työntekijän oman arvon tunnetta, ja luo selkeän kuvan hänestä itsestään esimiehen silmissä. Työntekijän tunnistetut vahvuudet tai erikoisosaamiset lisäävät motivaatiota ja antavat itsevarmuutta.
- 4. Työntekijä tuntee työtehtävänsä, sekä tietää keneen puoleen kääntyä ongelmatilanteessa.** Näin vältetään vastuun välttelyltä sekä selkeytetään monipuolisten työtehtävien vastuut. Myös epäselvyydet harvemmin tehtävistä töistä kuten huolto- ja ylläpitotöistä vähenevät.
- 5. Työntekijälle on kerrottu ja näytetty käytännössä työtehtävät.** Tämä tavoite koskee erityisesti turvallisuuteen liittyviin työtehtäviin, kuten köysien käyttöön. Myös erilaisten laitteiden kuten äänentoiston ja tiskauksen välineiden käyttö on hyvä näyttää käytännössä.
- 6. Työntekijä osaa kertoa hänelle kuuluvat työtehtävät risteilyn aikana.** Tämän askeleen avulla työntekijälle tulee selkeä kuva risteilyn kulusta, ja esimies näkee työntekijän ymmärtävän oman työnsä.
- 7. Työntekijä osaa kertoa erilaisista risteilyistä.** Näin varmistetaan työntekijän kyky vastata asiakkaiden kysymyksiin esimerkiksi risteilyjen aikatauluista tai ohjelman eroista.
- 8. Työntekijä tuntee työpisteensä.** Viimeisen askeleen saavuttanut työntekijä tuntee työpisteensä ja osaa kertoa mistä löytää työssään tarvittavat laitteet ja aineet työpisteessään.