



# Perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit uusille työntekijöille: Case Ravintola 10. Kerros

Kati Jyrkinen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

**Perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit uusille työntekijöille:  
Case Ravintola 10. Kerros**

Kati Jyrkinen  
Palveluelämysten tuottaminen ja  
kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2022

Kati Jyrkinen

**Perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit uusille työntekijöille: Case Ravintola 10. Kerros**

Vuosi

2022

Sivumäärä

30

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena, oli kehittää Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsingin Ravintola 10. Kerroksen perehdytyskäytäntöjä ja luoda toimintamalli uusien työntekijöiden perehdytykseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit selkeyttämään 10. Kerroksen perehdytysprosessia.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui Baileyn ja Maddenin holistiseen malliin työn merkityksellisyydestä, jonka avulla pyrittiin osoittamaan, miten tärkeää yritysten tänä päivänä on luoda työpaikkoja, jossa työntekijät kokevat, että heidän tekemänsä työ on arvokasta ja sillä on jokin merkitys. Lisäksi opinnäytetyön aihetta avattiin määrittelemällä aiheeseen liittyviä käsitteitä. Opinnäytetyön tutkimus suoritettiin tapaustutkimuksena (case study) ja tutkimusmenetelmät olivat laadultaan kvalitatiivisia.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi seitsemän tehtäväkorttia ja perehdytysmanuaali 10. Kerroksen perehdytyksen tukimateriaaliksi. Jatkotoimenpiteenä esitettiin, että uusille työntekijöille määrättäisiin kummi, joka huolehtisi perehdytyksestä tehtäväkorttien ja manuaalin avulla. Uusien 10. Kerroksen työntekijöiden ja henkilökunnan tukena on nyt ammattikohtaiset tehtäväkortit ja toimintamalli selkeyttämään perehdytysprosessia ja perehdytyksen onnistumista.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysmanuaali, tehtäväkortti

Kati Jyrkinen

Orientation Manual and Task Cards for New Employees: Case Restaurant 10th Floor

Year

2022

Pages

30

---

The purpose of this functional thesis was to develop the practices of Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsinki Restaurant 10th Floor concerning their orientation of new employees. The objective of this thesis was to create an operating model for work orientation and to design an orientation manual and task cards to clarify the orientation process for new employees.

The theoretical framework of this thesis was based on Bailey and Madden's model of holistic meaningfulness, which included the idea of experiencing meaningfulness from work. The objective was to highlight, how important it is for companies nowadays to create and offer workplaces and jobs where people feel that their work is being valued and they get the feeling of completing meaningful work. Furthermore, the topic of the thesis was explained by defining concepts. The research of this thesis was made as a case study and the research methods consisted of qualitative methods.

The output of the thesis; were seven task cards and an orientation manual produced as support material for the orientation of new 10<sup>th</sup> Floor employees. As further development was suggested; that new employees should have supervisors who would guide and orientate work related tasks based on the crafted task cards and the orientation manual. The 10th floor staffs; and new employees have now professional task cards and an operating model to clarify the orientation process and succeed in the orientation of new employees.

Keywords: orientation, orientation manual, task card

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Kohdeyrityksen esittely .....	2
2.1	Original Sokos Hotel (OSH) Vaakuna, Helsinki .....	2
2.2	Ravintola 10. Kerros .....	3
2.2.1	Tuotteet ja palvelut .....	3
2.2.2	Asiakaskunta ja henkilöstö .....	4
3	Teoreettinen viitekehys .....	5
3.1	Käsitteet .....	5
3.1.1	Perehdyttäminen .....	5
3.1.2	Perehdytettävä .....	6
3.1.3	Perehdyttäjä tai työnopastaja .....	7
3.1.4	Perehdytysmanuaali .....	7
3.1.5	Tehtäväkortti .....	7
3.2	Keskeinen teoreettinen selitys: Merkityksellisyyden kokeminen .....	8
3.2.1	Baileyn ja Maddenin Holistinen malli työn merkityksellisyydestä .....	9
4	Kehittämisen prosessin kuvaus .....	13
4.1	Opinnäytetyön menetelmät .....	13
4.1.1	Haastattelu .....	13
4.1.2	Havainnointi .....	14
4.2	Toimeksiannon toteutus .....	16
4.2.1	Haastattelu ja havainnointi .....	17
4.2.2	Tutkimuksen tulokset .....	17
4.2.3	Toimeksiannon arviointi .....	18
5	Johtopäätökset .....	19
	Lähteet .....	21
	Kuvio .....	23
	Liitteet .....	23

## 1 Johdanto

”Haluaisitko sinä tehdä työtä, joka tuntuu merkitykselliseltä? Aika moni haluaa.” kysellään Aaltosen, Ahosen ja Sahimaan teoksessa: Johda merkitystä (Aaltonen & Ahonen & Sahimaa 2020, 9). Yritykset, jotka panostavat merkityksellisen ja tekemisen arvoisen työn luomiseen, ovat Aaltosen & ym. mukaan tänä päivänä etulyöntiasemassa. (Aaltonen & Ahonen & Sahimaa 2020, 11).

Puute osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta palvelualoilla on yhä suurempi ongelma, ja muun muassa Riikka Hakala on paneutunut aiheeseen artikkelissaan Taloussanomissa. Hakala kertoo kuinka rekrytointiongelmat ovat pääkaupunkiseudulla lisääntyneet ja tulevaisuuden näkymät hotelli- ja ravintola-alalla, jossa kysyntä ammattitaitoisesta henkilökunnasta ylittää tarjonnan, ovat haastavat. (Hakala 2000.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena, on kehittää toimeksiantajayksikkö Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsingin Ravintola 10. Kerroksen perehdytyskäytäntöjä ja luoda toimintamalli uusien työntekijöiden perehdytykseen. Opinnäytetyö on laadultaan työelämälähtöinen ja toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tutkimus suoritetaan tapaustutkimuksena ja kvalitatiivisin menetelmin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit Ravintola 10. Kerrokseen. Ravintola on uudistettu vuonna 2020, ja sen myötä funkkisklassikkona tunnettu Ravintola Loiste, sai uuden nimensä lisäksi modernimmat puitteet. (Sokos Hotels 2022a.) Uudistuksen myötä, 10. Kerroksessa vaihtui osittain myös henkilökunta ja uusien työntekijöiden rekrytoinnin yhteydessä, syntyi tarve perehdytysmateriaalille ja tehtäväkortteille.

Opinnäytetyön toteuttaja on työsuhteessa toimeksiantajaan, eli Ravintola 10. Kerrokseen ja opinnäytetyön aihe on saanut alkunsa ravintolan kehittämistarpeista. Opinnäytetyön aihe liittyy matkailu- ravitsemis- ja tapahtuma-alaan siten, että opinnäytetyössä käsitellään uusien työntekijöiden perehdyttämistä ravintola-alan yritykseen, toimipaikkaan ja sen työtehtäviin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu Baileyn ja Maddenin (2020) holistiseen malliin työn merkityksellisyydestä, jonka avulla pyritään osoittamaan, miten tärkeää yritysten tänä päivänä on panostaa työhön, joka koetaan merkityksellisenä ja mielekkäänä. (Aaltonen & Ahonen & Sahimaa 2020, 93.) Erityisen tärkeäksi se muodostuu, kun ravintola-alan toimijat käyvät kovaa kilpailua ammattitaitoisesta henkilökunnasta.

## 2 Kohdeyrityksen esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajayritys on Sokotel Oy ja tutkimuksen kohteena toimii Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsingin Ravintola 10. Kerros. Sokotel Oy on SOK Liiketoiminta Oy:n matkailu- ja ravitsemisliiketoiminnan tytäryhtiö ja sen liiketoiminta perustuu hotellitoimialaan (Sokotel Oy 2022). Yhtiö on perustettu vuonna 1978, yhtiömuotona on osakeyhtiö ja toimitusjohtajana toimii Jari Tapani Annala. Yhtiön liikevaihto oli tilikautena 12/2021 102 530 000 EUR ja liiketulos oli -37 345 000 EUR. Sokotel Oy:n henkilöstömäärä oli vuonna 2021 734 työntekijää. (Kauppalehti 2022.) Sokotel Oy:llä on Suomessa 14 Sokos Hotellia ja Virossa yksi Sokos Hotelli sekä lisäksi seitsemän Radisson Blue Hotellia. Hotellit sijaitsevat pääkaupunkiseudulla, Tampereella, Oulussa ja Vaasassa. (Sokotel Oy 2020.)

Sokotel Oy kuuluu S-Ryhmään ja osuustoiminnan periaatteet ovat vahvasti läsnä liiketoiminnassa. S-ryhmän osuustoiminnan periaatteet muodostuvat asiakasomistajista, toiminnan jatkuvasta kehittämisestä, työntekijöiden hyvinvoinnista ja yhteiskunnallisen vastuun kantamisesta. (Sokotel Oy 2020.) Toimintaa tukee konsernin yhteiset arvot: ”Olemme asiakasta varten, toimimme vastuullisesti ja luotettavasti, uudistumme jatkuvasti ja toimimme tuloksellisesti” (Sokotel Oy 2020). Sokotel Oy:n toiminnan ns. punaisena lankana toimii myös heidän asiakaslupauksensa: ”We Make Hospitality Happen!” (Sokotel Oy 2022).

Sokotel Oy markkinoi itseään hotellioperaattorina, jossa kaikki kuuluvat samaan perheeseen ja yhdessä tekemällä halutaan ylittää hotellivieraiden odotukset. Sokotelin työntekijänä on mahdollista työskennellä eri hotelleissa ja siten tutustua eri hotellibrändeihin. Yritys tarjoaa lisäksi kattavat henkilöstöedut ja kaikki tekeminen perustuu ihmiseen, kasvuun ja kehittymiseen sekä hyvään johtamiseen. (Sokotel Oy 2022.)

### 2.1 Original Sokos Hotel (OSH) Vaakuna, Helsinki

OSH Vaakuna, Helsinki sijaitsee Rautatieaseman vieressä ja tämä funkkistyylinen hotelli on valmistunut Helsingin Olympialaisiin vuonna 1952. (Sokos Hotels 2022b). Rakennus on Museoviraston suojelukohde ja rakennuksen arkkitehtuurista ja sisustuksesta vastaa arkkitehti Erkki Huttunen, ja valaistuksen on suunnitellut Paavo Tynell. Tämä sydämellisesti suomalainen hotelli on kokenut aikojen saatossa monet uudistukset ja remontit, mutta rakennuksen arvo kas ja uniikki historia on onnistuttu säilyttämään tähän päivään asti. (Sokos Hotels 2022c & Sokos Hotels 2022e.)

Vaakunassa on 340 huonetta, saunallinen Vaakuna Suite ja Suite omalla parvekkeella sekä 46 parvekkeellista huonetta. Huoneista on näkyvyys kaikkiin ilman suuntiin sekä sisäpihalle, ja hotellista on suora sisäänkäynti Sokoksen tavarataloon. Hotellin ylimmässä kerroksessa sijait-

see Ravintola 10. Kerros, jossa on baari, ravintola, tilausravintola, tilausauna, terassi sekä kahdeksan kokoustilaa. (Sokos Hotels 2022c.)

## 2.2 Ravintola 10. Kerros

Ravintola 10. Kerroksen juuret ulottuvat aina vuoteen 1947, jolloin tämä näköalaravintola Helsingin ytimessä avasi ensi kerran ovensa. (Raflaamo 2022.) Ravintola on kokenut paljon uudistuksia aikojen saatossa, muun muassa 90-luvulla ravintola tunnettiin pääkaupunkiseudun parhaimpana yökerhona, ja moni on juhlinut 10th Floorissa pikkutunneille asti. 2000-luvulla maineikas yökerho sai astua sivuun ja ravintolan uudistuksen myötä, syntyi ravintola Loiste. (City 2022.) Nykyiset modernit puitteensa, joista huokuu arvokas historia ja uniikki tunnelma, ravintola on saanut vuonna 2020. Tällöin Loisteenä tunnettu ravintola sai uuden, valoisamman ilmeen lisäksi nimen, Ravintola 10. Kerros. (Sokos Hotels 2022a.)

### 2.2.1 Tuotteet ja palvelut

Ravintola 10. Kerros mainostaa itseään ”ystävällisenä helsinkiläisenä” (Sokos Hotels 2022d), joka tarjoaa loisteliaat puitteet niin kahvin tai drinkkien nauttimiseen kuin myös ruokailemiseen, saunomiseen, kokoustamiseen tai tilaisuuksien järjestämiseen. Ravintolassa on liki 300 asiakaspaikkaa, tilausravintola mukaan lukien. Ruokalistasuunnittelussa halutaan korostaa raaka-aineita ja suuntaa antavat Vaakunan pitkä historia sekä suomalaisuus, helsinkiläisyys ja vastuullisuus. (Sokos Hotels 2022d.)

Ravintola tarjoaa maittavan aamiaisen niin hotellin, kuin myös ”walk-in” asiakkaille arkiaamuisin 6.30-10 ja viikonloppuisin 7.00-11.30. Lounasta tarjotaan arkisin 11.00-14.00 ja tarjolla on päivän keitto ja salaatti buffetpöydästä, päivittäin vaihtuva arkilounas tai 10. Kerroksen businesslounas. Lounaan jälkeen nautitaan à la carte listan tarjonnasta ja keittiö on auki maanantaista lauantaihin kello 22.00 asti. (Raflaamo 2022.)

Kokoustiloja ravintolassa on kuusi (Tynell 20 hlöä, Vaakuna 12 hlöä, Armi 12 hlöä, Helsinki 12 hlöä, Olympia 12 hlöä, Huttunen 6 hlöä), ja lisäksi vuokrattavissa on terassillinen tilausauna ja tilausravintola. 10. Kerros tarjoaa kokousasiakkaille monipuoliset puolen päivän ja kokopäivän kokouspaketit kokouslounaineen sekä suolaisine ja makeine tarjottavineen. Suuremmat kokoustilat soveltuvat kokouksien järjestämisen lisäksi, muun muassa häiden, muistotilaisuuksien, syntymäpäivien, valmistujais- tai rapujuhlien järjestämiseen. Tilausravintola muokkaa asiakkaan toiveiden mukaan esimerkiksi kokoustilaksi, cocktailtilaisuudeksi tai häättilaisuudeksi. Tilausravintolaan mahtuu tilaisuuden mukaan 90-120 henkilöä. (Sokos Hotels kokous- ja juhlapalvelut 2022.)

### 2.2.2 Asiakaskunta ja henkilöstö

Ravintolan pääasiallinen kohderyhmä ovat 40+-vuotiaat, perheelliset, kaupunkilaiset, turistit, kokous- ja liikematkustajat sekä hotellin asiakkaat. (10. Kerros Omavalvontasuunnitelma 2022.) Vaakunan pitkän historian vuoksi, ravintola on myös vanhemman väen suosiossa, ja he vierailevat usein lounaan merkeissä 10. Kerroksessa. Asiakaskunta vaihtelee sesonkien, vuodenaikojen ja vuorokauden aikojen mukaan. Kevät- ja syysvuodenaikoina, ravintola ja kokous-tilat täyttyvät kokous- ja liikematkustajista, kun taas kesä- ja lomakausina asiakkaina on enemmän perheellisiä, kotimaanmatkajia ja turisteja. Päivisin 10. Kerros täyttyy lounasasiakkaista ja iltaisin nautitaan päivällistä pitemmän kaavan mukaan tai poiketaan cocktailille kattojen ylle.

10. Kerroksen henkilökunta koostuu vakituisesta henkilökunnasta, jotka työskentelevät 90 h-112,5 h/3 viikkoa ja ekstratyöntekijöistä. Ravintolapäällikön ja keittiömestarin lisäksi, ravintolan henkilökunta muodostuu palvelupäälliköistä, kokeista, tarjoilijoista, kokousemännistä, tilaustarjoiluvastaavasta, baarityöntekijöistä, aamiaistarjoilijoista, saliaivusta ja astiahuoltajista. Sokotelilla suositaan eri toimipisteiden välistä ristiin työskentelyä, mikä tarkoittaa, että henkilökuntaa kannustetaan kokeilemaan työskentelyä myös muissa ketjun yksiköissä, kuin 10. Kerroksessa. Ristiin työskentely eri yksiköiden välillä auttaa myös järjestämään henkilökuntaa paikkaamaan sairauspoissaoloja ja henkilöstövajetta.

### 3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöaihetta kuvataan määrittelemällä aiheeseen liittyviä käsitteitä ja kirjallisuudesta haetaan teoreettinen viitekehys tutkimuksen tueksi. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys mukaillee Baileyn ja Maddenin Holistista mallia merkityksellisyydestä (Aaltonen & Ahonen & Sahimaa 2020, 93). Myös aiemmat Meriluodon ja Mäkäläisen tutkimukset opinnäytetyön aiheesta tukevat tutkimuksen tekemistä. (Meriluoto 2018; Mäkäläinen 2015).

#### 3.1 Käsitteet

Seuraavissa alaluvuissa syvennytään opinnäytetyön aiheeseen määriteltävien käsitteiden kautta. Määriteltävät käsitteet ovat: perehdyttäminen, perehdyttävä, perehdyttäjä, perehdytysmanuaali, tehtäväkortti.

##### 3.1.1 Perehdyttäminen

Työturvallisuuskeskuksen digijulkaisun mukaan, perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, jotka sisältyvät työnantajan tehtäviin, kun uusi työntekijä aloittaa työsuhteensa. Perehdytyksessä uusi työntekijä ohjeistetaan työpaikan tavoille ja hän saa ensikosketuksen työkaveriin, lisäksi työntekijän kanssa käydään läpi työhön liittyvät odotukset. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Perehdytykseen kuuluu työnopastus, johon sisältyy kaikki varsinaiseen työn tekemiseen liittyvät asiat. Työn tekemiseen liittyviä asioita ovat muun muassa: työtehtävien kokonaisuus ja sen eri osa-alueet ja vaiheet sekä siihen vaadittava osaaminen ja tietotaito. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Työntekijän perehdytyksessä seuraavat asiat tulee käydä läpi työntekijän kanssa:

- työpaikka
- lähimmät työkaverit sekä työympäristö
- työtehtävät ja työvaiheet sekä työn tekemisen periaatteet
- työsuorituksen arviointiperusteet ja mittarit
- työhön liittyvät koneet ja laitteet sekä niiden käyttäminen
- työpaikan toimintaohjeet liittyen turvallisuuteen, siisteyteen ja häiriötilanteisiin,
- työhön liittyvä neuvonta, opastus ja tietolähteet
- työpaikan oppimis- ja kehittymismahdollisuudet
- opastus työpaikalla liikkumiseen
- työpaikan käytänteet päihteisiin ja tupakointiin
- ohjeistukset suojainten käyttöön
- käytänteet luvanvaraiseen työhön
- käytänteet liittyen siisteyteen, järjestykseen sekä jätteen käsittelyyn
- ohjeistukset mahdollisiin erityisolosuhteisiin
- käytänteet turvallisuuden seuraamiseen, ohjeistukset hätätilanteessa toimimiseen
- työpaikan yhteyshenkilöt
- työpaikan henkilöstötilat (Mannermaa 2018, 86-87.)

Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää perehdyttämisprosessia tai neljän askeleen työnopastusmallia. Perehdyttämisprosessi jakautuu: 1) ennakkotoimenpiteisiin, 2) rekrytoinnin yhteydessä läpikäytäviin perusasioihin, 3) uuden työntekijän vastaanottamiseen ja perehdytyksen käynnistämiseen, 4) työtehtävien opastamiseen, 5) työntekijän tukemiseen ja ohjeistamiseen työtekemisen ohessa ja 6) perehdyttämisen arvioimiseen ja kehittämiskohteisiin. Perehdyttämisprosessissa kannattaa panostaa jatkuvaan kehittämiseen, ja se onnistuu parhaiten henkilöstön kanssa käytävien kehityskeskusteluiden tai lähtöhaastatteluiden yhteydessä. (Liski & Horn & Villanen 2007, 11.)

Työnopastusmallissa, joka on havainnollistettu kuviossa 1, työtehtäviin opastaminen jaetaan neljän askeleen ohjelmaksi, joka sisältää seuraavat vaiheet: valmista, opeta, kokeile taitoa, tarkasta. (Liski & ym. 2007, 11.)



Kuvio 1: Työnopastusmalli

(mukaillen Liski & ym. 2007, 11.)

Työnopastusmallin *Valmista*-vaiheessa, perehdytettävä ohjataan työtehtävän pariin, *Opeta*-vaiheessa näytetään ja selitetään, miten työ kuuluu tehdä ja *Kokeile*-vaiheessa, perehdytettävä suorittaa itse työn, jonka jälkeen *Tarkasta*-vaiheessa on palautekeskustelun aika. (Liski & ym. 2007, 11.)

### 3.1.2 Perehdytettävä

Perehdytettävällä henkilöllä on esimiehen lisäksi, myös itsellään vastuu perehdytyksen onnistumisesta ja omalla aktiivisuudella voidaan vaikuttaa perehdytyksen onnistumiseen. Jos uusi tilanne koetaan liian pelottavana tai jännittävänä, voi sillä olla negatiivinen vaikutus uusien asioiden oppimiseen ja työtehtävien omaksumiseen. On tärkeää voida myös keskustella ja jakaa työtehtäviin liittyviä asioita, ajatuksien vaihtaminen edistää uuden oppimista. Voidakseen onnistua työtehtävissään, perehdytettävän henkilön täytyy olla tietoinen häneen asetetuista odotuksista. (Liski & ym. 2007, 13.)

### 3.1.3 Perehdyttäjä tai työnopastaja

Perehdytettävän henkilön lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä, mutta perehdyttäjänä itse työtehtäviin voi toimia uuden työntekijän työkaverit tutorin tai kummin roolissa. Perehdyttäjän tehtäviin kuuluu ohjeistaa työtehtävät ymmärrettävällä tavalla, ohjata ja tukea perehdytettävää tekemään työtehtävät tuottavasti ja laadukkaasti, opastaa oikeisiin ja turvallisiin työmenetelmiin, ohjata itsenäiseen tiedonhankintaan ja kykyyn ratkaista ongelmia sekä palautteen antamiseen kehittäväällä tavalla. Työnopastajana voi toimia ammattitaitoinen, perehdyttämiseen ja opastamiseen motivoitunut henkilö, joka tiedostaa ihmisten erilaisuuden ja kyvyn oppia eri tavoilla. Ammatilliset oppilaitokset kouluttavat työpaikkaohjaajia, mikä antaa sekä hyvän pohjan opiskelijoiden ohjaamiseen kuin myös työpaikkojen perehdytyskäytäntöjen kehittämiseen. (Liski & ym. 2007, 12-13.)

### 3.1.4 Perehdytysmanuaali

Perehdytysmanuaalilla tarkoitetaan tukimateriaalia ja opastusohjetta tai esitettä, jota käytetään uuden työntekijän perehdyttämisessä. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013). Manuaali sisältää lyhyehkön yritysesittelyn, työpaikan yhteystiedot, toimintatavat, työtehtävät, vastualueet, odotukset sekä turvallisuuteen liittyvät asiat. (Sokotel 2022). Perehdytysmanuaalin mallin voi räätälöidä työpaikan tarpeen mukaan, ja se voi olla yksityiskohtainen käsikirja, perehdyttämisen tarkistuslista (TTK 2022) (Liite 1) tai ns. ”Tervetuloa taloon”-esite (Liski & ym. 2007, 19). Työnopastuksen tukena voidaan käyttää myös erilaisia graafisia kuvauksia tehtävistä tai työ- ja tehtäväanalyyssejä. Lisäksi voidaan käyttää perehdytysvideoita tai muita teknisiä apuvälineitä. (Liski & ym. 2007, 20; TTK 2022.)

### 3.1.5 Tehtäväkortti

Tehtäväkortti on Sokotel-organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu työntekijän työtehtäviin liittyvä työnkuva. Tehtäväkortilla luetellaan työtehtäviin liittyvät työtehtävät, vastualueet ja odotukset. Ammattikohtaiset tehtäväkortit toimivat uuden työntekijän perehdytyksessä työnopastuksen tukena. Tehtäväkortteja on seitsemän ja sisältävät seuraavat työtehtävät: Palvelupäällikkö aamuvuoro, Palvelupäällikkö iltavuoro, Tarjoilija aamuvuoro, Tarjoilija iltavuoro, Saliapulainen ja Foodrunner, Aamiaisen tarjoilijavuoro, Baarityöntekijä. (Sokotel 2022.)

### 3.2 Keskeinen teoreettinen selitys: Merkityksellisyyden kokeminen

Ihmisen perustarpeisiin kuuluu etsiä mielekkyyttä ja merkitystä elämäänsä. Kun elämä koetaan merkityksellisenä ja elämänarvoisena, se saa ihmisen liikkeelle ja kiinni toimintaan. Siitä syystä on täysin luonnollista, että ihminen haluaa myös tehdä merkityksellistä työtä, joka koetaan arvokkaana ja jolla on tarkoitus. (Aaltonen & Ahonen & Sahimaa 2020, 24-25.)

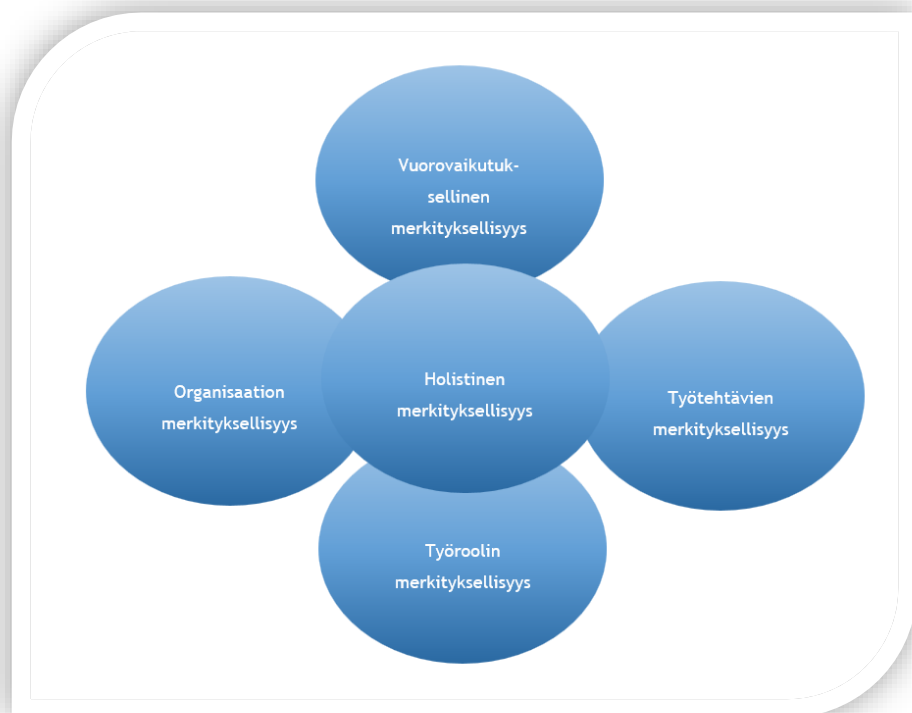
David Graeber, London School of Economicsin professorin mukaan, huonoksi mielletty työ ei tänä päivänä varsinaisesti tarkoita suorittavaa työtä, vaan työtä, jolla ei ole merkitystä. Työ, joka koetaan arvottomana ja merkityksettömänä, alkaa ennen pitkää nakertamaan ja ”syömään ihmistä” sekä vähentää elämisen mielekkyyden kokemusta. Siitä syystä työelämää kehitettäessä, tulisi huomioida, miten suuri vaikutus merkityksellisenä ja mielekkäänä koetulla työllä on ihmisten hyvinvointiin ja elämänlaatuun. (Aaltonen ym. 2020, 24-25.) Theodore Roosevelt tiivistää työn merkityksellisyyden kokemisen tärkeyden, osuvasti sanoilla: ”Ylivoimaisesti paras palkinto, jonka elämä voi tarjota, on mahdollisuus työskennellä ahkerasti työssä, joka on työskentelemisen arvoista” (Aaltonen ym. 2020, 55).

Yritysten panostaessa merkityksellisen työelämän luomiseen, he vahvistavat työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista yritykseen, mikä edelleen ruokkii luovuuden ja aikaansaamisen tunnetta. Kun ihminen kokee tekevänsä merkityksellistä työtä, hän toteuttaa itseään ja tuntee olevansa tarpeellinen sekä arvostettu. Silloin, merkityksellinen työ saattaa parhaimmillaan muuttaa ihmisen koko elämän merkityksellisemmäksi. (Aaltonen ym. 2020, 14-17.)

Aaltosen ym. (2020, 55-56) mukaan, tulevaisuuden menestystekijät löytyvät organisaatioista, jotka ovat panostaneet työn merkityksellisyyteen ja siksi kaikkien, jotka työskentelevät joh-toasemissa tai esihenkilöinä, tulisi tiedostaa merkityksellisyyden tärkeys. Ihminen haluaa tehdä työtä, joka koetaan tärkeänä, mielekkäänä ja on tekemisen arvoista. Kun ihminen kokee tekevänsä merkityksellistä työtä, hän on Aaltosen ym. (2020, 56) sanoin: ”tehokkaampi, sitou-tuneempi, hyvinvoivempi, luovempi, terveempi ja onnellisempi”.

### 3.2.1 Baileyn ja Maddenin Holistinen malli työn merkityksellisyydestä

Useissa malleissa, jotka käsittelevät työn merkityksellisyyttä, kuvataan yksilön toimenpiteitä merkityksellisyyden luomisessa, mutta Baileyn ja Maddenin Holistinen malli, joka on havainnollistettu kuviossa 2, tarkastelee merkityksellisyyttä yksilötasoa laajemmin. (Aaltonen ym. 2020, 93.)



Kuvio 2: Holistinen malli työn merkityksellisyydestä

(mukaillen Aaltonen ym. 2020, 94.)

Tämä Holistinen malli (Holistic meaningfulness), ottaa huomioon myös työyhteisön ja työpaikan ja niiden keinot positiivisen merkityksellisyyden luomisessa. Tässä Baileyn ja Maddenin mallissa, työn merkityksellisyyden kokemus muodostuu yhdistelmästä, joka syntyy työtehtävien-, työroolien-, organisaation- ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkityksellisyydestä. (Aaltonen ym. 2020, 93.)

Kuviossa 2 **Organisaation merkityksellisyys**, sisältää organisaation tarkoituksen, tavoitteet, mission ja vision sekä tiedon siitä, mitä organisaatio haluaa edustaa ja edistää. Organisaatio, jolla on selkeät tavoitteet, arvot ja päämäärät, ja joka lisäksi on onnistunut sanoittamaan

tavoitteensa houkuttelevasti ja aidosti, luo kokemuksen merkityksellisestä työstä. Tällaisia organisaatioita voidaan kutsua myös merkitysyhteisöiksi. (Aaltonen ym. 2020, 94.)

Tavoitteiden ja arvojen sanoittamisesta on havainnollistava esimerkki liitteessä 2, jossa on kuvakollaasin muodossa Sokotel-organisaation tarkoitus ja tavoitteet (Sokotel 2022.) Myös aiemmin mainitut Sokotel-konsernin yhteiset arvot: ”Olemme asiakasta varten, toimimme vastuullisesti ja luotettavasti, uudistumme jatkuvasti ja toimimme tuloksellisesti”, ovat esimerkkejä organisaation sanoittamista arvoista (Sokotel Oy 2020). Kun tavoitteita ja arvoja sanoitetaan, tulee niiden olla mahdollisimman aitoja ja todellisia, ettei merkityksellisyyden luominen käänny tekijäänsä vastaan ja viesti mielletään epäaitona, oman kilven kiillotteluna. Kokemus työn mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä syntyy työtehtävien ja työroolien kautta, mutta myös siitä, että ymmärretään, miten jokaisen työntekijän oma työpanos liittyy organisaation tavoitteisiin ja millä tavalla jokainen voi omalla toiminnallaan edistää tavoitteiden saavuttamista. (Aaltonen ym. 2020, 94.)

Kuvion 2 **Työroolin merkityksellisyys**, sisältää ajatuksen, että jokainen voi myös itse omalla asenteellaan muovata työtään merkityksellisemmäksi, esimerkiksi laajentamalla oman työroolinsa merkitystä niin työyhteisössä kuin myös asiakaspalvelussa. Tarjoilija voisi esimerkiksi laajentaa asiakaspalvelijan työrooliaan tarjoilijan perustehtävistä, ja tarjota asiakkailleen kokonaisvaltaisen ravintolaelämyksen. Tai taksikuski voisi rikastuttaa omaa työtään ja työkokemustaan kuljettajan roolissa, keskustelemalla ja olemalla vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. (Aaltonen ym. 2020, 94.)

Aaltosen ym. (2020, 95) mukaan on tärkeää ymmärtää, että merkityksellisyyden kokeminen ei synny pelkästään positiivisten työkokemusten kautta, koska tällöin saattaa muodostua ns. positiivisuusharha. Myönteisten työkokemusten lisäksi, merkityksellisyyttä lisää haasteiden ja ongelmien ratkominen ja niistä ylitsepääseminen. Jopa ikäviltä tuntuvien asioiden kohtaaminen ja niistä selviytyminen luo merkityksellisyyttä. Esimerkkinä haastavissa ja ikävissä työtehtävissä työskentelevistä, Aaltonen ym. (2020, 95) kertoo terveydenhuoltoalojen toimijoista, jotka kohtaavat työnsä kautta paljon sairautta ja kuolemaa, mutta jotka raskaasta työstä huolimatta, kokevat tekevänsä merkityksellistä työtä. (Aaltonen ym. 2020, 95.)

Kuviossa 2 **Työtehtävien merkityksellisyys**, pitää sisällään niin miellyttävät kuin myös ei niin miellyttävät työtehtävät. Kaikessa työssä on työtehtäviä, jotka koetaan joko ns. oikeana työnä tai Aaltosen ym. (2020, 96) sanoin: ”ylimääräisenä sälänä”. Tällä ”ylimääräisellä sälällä” tarkoitetaan kaikkea sitä työtä, joka ei liity varsinaiseen työn tekemiseen, vaan on usein byrokraattisia tehtäviä, kuten esimerkiksi raportointia, laskuttamista, palavereiden pitämistä ja hallinnollisia töitä. Nämä ei niin miellyttäväksi koetut työt, usein kuitenkin tukevat ja mahdollistavat niiden varsinaisten oikeiden työtehtävien tekemistä. Toisaalta joillekin ihmisille, nä-

mä edellä mainitut byrokraattiset työtehtävät, saattavat olla juuri sitä oikeaa työtä. (Aaltonen ym. 2020, 96.)

Aaltonen ym. (2020, 96) kertoo esimerkin toimistotyöntekijästä, joka oli hyvin turhautunut työhönsä. Hänen työtehtäviinsä kuului lomakkeiden täyttäminen ja lähettäminen, eikä hänelle ollut kerrottu, mikä tarkoitus tai vaikutus hänen suorittamallaan työllään oli muulle työyhteisölle. Jotta toimistotyöntekijä voisi turhautumisen sijaan kokea tekemästään työstään merkityksellisyyttä, hänen esihenkilönsä tulee kertoa mikä vaikutus juuri hänen työllään on suuremmassa kokonaisuudessa. (Aaltonen ym. 2020, 96.)

Nykyteknologia on mahdollistanut automatisaation ja tekoälyn kehityksen myötä joidenkin yksinkertaisten työtehtävien poistumisen, mutta turhilta tuntuvista työtehtävistä ei Aaltonen ym. (2020,96) mukaan, kuitenkaan koskaan tulla pääsemään. Siitä syystä, yritysten on tärkeää kertoa työntekijöilleen, mikä vaikutus ja merkitys heidän ajoittain turhilta tuntuvien työtehtävien tekemisellä on organisaatiotasolla. Lisäksi uuteen teknologiaan tulisi panostaa ja työntekijöiden osaamisen ja ammattitaidon pitäisi kohdata työtehtävien sisällön kanssa. (Aaltonen ym. 2020, 96.)

Kuvion 2 ***Vuorovaikutuksellinen merkityksellisyys***, luodaan työyhteisössä positiivisten ihmisen ja asiakassuhteiden kautta. Jos työyhteisön ilmapiiri ja vuorovaikutus on huono, kokemus merkityksellisyydestä jää vaillinaiseksi, joka vuorostaan syö motivaatiota. Merkityksellisyyden kokemus työyhteisössä kasvaa, kun työntekijät kokevat yhteisöllisyyttä, yhteistä kanssakäymistä työkavereiden kesken ja me-henkeä. Merkityksellisyyttä lisää myös, kun työntekijöille sanoitetaan asiakkaille tuotettu hyöty heidän tekemästään työstä. (Aaltonen ym. 2020, 97.)

Jo pienillä asioilla voidaan vaikuttaa työssä koettuun merkityksellisyyteen, ja parhaimmassa tilanteessa, organisaatiossa hyödynnetään kaikkia Kuviossa 2 olevaa neljää merkityksellisyyden komponenttia. Tavoitetilassa työyhteisössä aikaansaadaan kokonaisvaltainen ja mahdollisimman tehokas työn merkityksellisyys. (Aaltonen ym. 2020, 97.)

Kuviossa 3 on havainnollistettu työn merkityksellisyyden optimaalinen tilanne, joka syntyy yhdistelmästä, kun yksilön tarpeet ja merkityksellisyyden kokeminen kohtaa organisaation tarkoituksen ja vastuullisuuden. (Aaltonen & ym. 2020, 98.)



Kuvio 3: Optimaalinen tilanne

(mukaillen Aaltonen ym. 2020, 98.)

Kun edellä mainitut kuvion kolme komponenttia ovat olemassa, luodaan työyhteisö, jossa työntekijät ovat sitoutuneita ja motivoituneita sekä haluavat tehdä parhaansa työnsä eteen. (Aaltonen & ym. 2020, 98.)

## 4 Kehittämisprosessin kuvaus

Luvussa tarkastellaan kehittämisprosessia ja siinä käytettyjä menetelmiä: haastattelua ja havainnointia. Hankkeen toteutus käydään läpi sekä syvennytään tutkimustuloksiin. Lopuksi vielä arvioidaan kehittämistyön hanketta.

### 4.1 Opinnäytetyön menetelmät

Opinnäytetyön tutkimus suoritetaan tapaustutkimuksena (case study) ja tavoitteena on luoda kehittämisidea tai ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan (Tutkimuksellisuus 2020). Case study soveltuu parhaiten tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiaksi, sillä kohteena on yhteisö ja yhteisön toiminnan yhteys olemassa olevaan ympäristöön. Tapaustutkimus auttaa ymmärtämään ilmiöitä syvällisesti ja perinpohjaisesti huomioiden olosuhteet ja taustat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyössä käytettävät tutkimusmenetelmät ovat laadultaan kvalitatiivisia ja tiedonkeruumenetelminä käytetään haastattelua ja havainnointia.

#### 4.1.1 Haastattelu

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisin tiedonkeruumenetelmä on haastattelu. Haastattelua pidetään ainutlaatuisena menetelmänä, koska siinä tutkija voi olla suoraan kanssakäymisissä tutkittavan henkilön kanssa. Haastattelun avulla, haastateltava henkilö voi suoraan esittää vastauksensa ja mielipiteensä tutkijan kysymyksiin. Tämä menetelmä opinnäytetyön valinnaksi, luo joustavuutta aineiston keräämiseen, mitä pidetään suurena etuna tiedonkeruussa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 204-205.)

Haastattelua voidaan kuvailla yhdensuuntaisena keskusteluna, jossa haastattelijalla on keskustelun vetovastuu. Haastattelu on tavoitteellista ja systemaattista tiedonkeruuta, jonka avulla tavoitellaan luotettavaa ja pätevää tietoa. Hirsjärvi & ym. (2009, 207-208) käyttävät edellä mainittujen kuvailujen takia sanaa: ”tutkimushaastattelu”. Tutkimushaastattelu voidaan jaotella joko täysin strukturoituun tai strukturoitumattomaan haastatteluun. Täysin strukturoidussa haastattelussa, ennalta suunnitellut kysymykset esitetään haastateltavalle tietyssä järjestyksessä. Strukturoimattomassa haastattelussa, keskustelua käydään vapaasti määrätyn aiheen ympärillä, ilman ennalta laadittuja kysymyksiä. (Hirsjärvi & ym. 2009, 207-208.)

Tutkimushaastattelut voidaan strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelujaon lisäksi ryhmitellä seuraavanlaisesti: 1) lomakehaastattelu, 2) teemahaastattelu ja 3) avoin haastattelu. (Hirsjärvi & ym. 2009, 208.) Lomake- tai strukturoidussa haastattelussa, haastattelu suoritetaan lomakkeen avulla, jossa on ennalta määrätty kysymykset ja väitteet tietyssä järjestyksessä. Kun lomake ja kysymykset on ennalta laaditut ja suunnitellut, tutkijan on helppo käydä haastattelu. (Hirsjärvi & ym. 2009, 208.) Tämän opinnäytetyön haastattelumuodoksi

valittiin lomakehaastattelu, koska tavoitteena oli saada suoria vastauksia ja mielipiteitä pe-rehdytysmanuaalista ja tehtäväkorteista.

#### 4.1.2 Havainnointi

Havainnointi tai englanniksi *observation*, on tutkittavan kohteen tieteellistä tarkkailua ja sen avulla on mahdollista selvittää, miten tutkittava henkilö oikeasti toimii käytännössä. Havainnointi kertoo tutkijalle, toimiiko tutkittava käytännössä siten, kuin hän sanoo toimivansa. Havainnointia pidetään tieteiden perusmenetelmänä, mutta myös yhtenä työläimpänä menetelmänä ja sen takia, tiedonkeruussa käytetään herkemmin kyselyä tai haastattelua. Havainnointi mahdollistaa välittömän ja suoran tiedon hankinnan, kun tutkittavana on yksilön, ryhmän tai organisaation toiminta tai käyttäytyminen. Havainnointi soveltuu vuorovaikutustilan-teiden tarkkailuun, ja sen avulla voidaan saada selville myös sellaisia asioita tai tietoa, jotka eivät ehkä muuten tulisi ilmi esimerkiksi haastattelun avulla. (Hirsjärvi & ym. 2009, 202-213.)

Havainnointia menetelmänä on kritisoitu muun muassa siitä, että tutkija voi liialta sitoutumi-seltaan tilanteeseen, olla kykenemätön säilyttämään objektiivisuutensa tutkittavaan kohtee-seen tai henkilöön nähden. Tutkija saattaa myös omalla toiminnallaan vaikuttaa tai puuttua havainnoitavaan hetkeen, jolloin tulokset vääristyvät. Myös havainnoitavien henkilöiden toi-minta ja käytös saattaa muuttua, kun tutkija on läsnä, jolloin tilanteen autenttisuus katoaa. (Hirsjärvi & ym. 2009, 213.)

Havainnointi voidaan jakaa kahteen menetelmään tai Hirsjärven & ym. (2009, 2015) sanoin, jatkumoon: 1) systemaattinen havainnointi ja 2) osallistuva havainnointi. Systemaattista ha-vainnointia käytetään usein kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja osallistuva havainnointi mielle-tään kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. Tutkimuksissa näitä havainnoinnin lajeja ja niiden välimuotoja saatetaan kuitenkin käyttää edellä mainitusta jaottelusta poiketen. (Hirs-järvi & ym. 2009, 215.)

Osallistuvassa havainnoinnissa, havainnointi on vapaata ja tutkija osallistuu yhteisön toimi-taan ja hänellä saattaa olla oma rooli yhteisössä. Tutkija samaistuu yhteisöön, sen kulttuuriin ja tapoihin, omaksuen yhteisön kielen ja jakaen elämäkokemustaan. Osallistuvan havain-noinnin asteet vaihtelevat: 1) täydellinen osallistuminen ja 2) osallistuja havainnoijana. (Hirs-järvi & ym. 2009, 216-217.)

##### 1) *täydellinen osallistuminen*

Havainnointi on täydellistä osallistumista yhteisön toimintaan, mikä saattaa aiheuttaa tutkimuksessa ristiriitaa. Tämä havainnoinnin aste vaatii täydellisen ja aidon samaistumi-

sen yhteisön toimintaan, mutta tutkimus vaatii havainnoijalta objektiivista ja tieteellistä tarkkailua. (Hirsjärvi & ym. 2009, 216-217.)

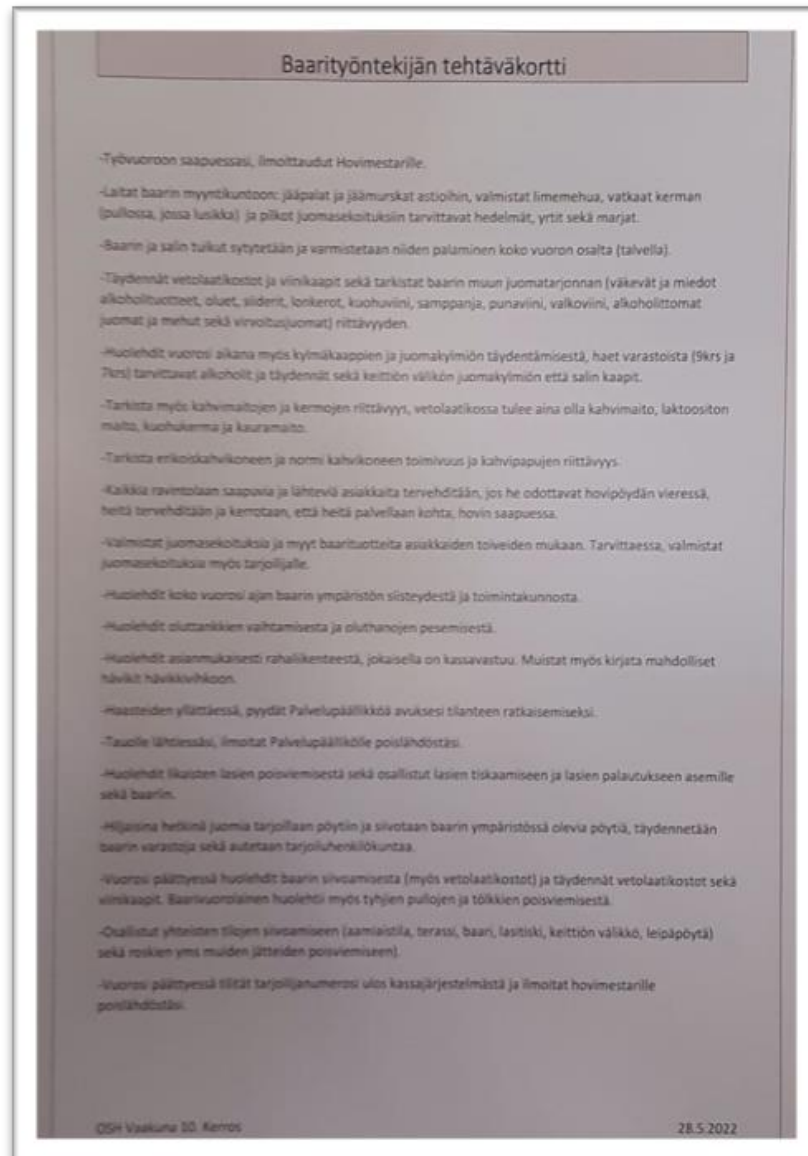
## 2) *osallistuja havainnoijana*

Kun havainnoija osallistuu yhteisön toimintaan, tutkittaville henkilöille on jo tutkimuksen alussa kerrottu tutkijan roolista havaintojen tarkkailijana. Tutkija on mukana toiminnassa, ja hän esittää kysymyksiä tutkimuksen alla oleville henkilöille. Havainnoinnin aste voi olla rajattua tai henkilön koko elämäntilanteen ymmärtämistä. (Hirsjärvi & ym. 2009, 217.)

Tämän opinnäytetyön havainnoinnin menetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia, ja havainnoinnin aste on ollut täydellistä osallistumista. Valitut menetelmät olivat tähän työhön optimaaliset, koska opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus ja myös siitä syystä, että ilman täydellistä osallistumista työpaikan ja työyhteisön toimintaan, olisi mahdotonta ymmärtää ja kehittää työpaikan tai työyhteisön tapoja.

## 4.2 Toimeksiannon toteutus

Perehdytysmanuaali on tarkoitettu Ravintola 10. Kerroksen perehdyttäjien ja työpaikkaohjaajien tueksi ja ohjenuoraksi, jotta kaikki oleelliset työhön ja työpaikkaan liittyvät asiat tulevat läpikäytyksi uusien työntekijöiden kanssa. Tehtäväkortit, joista baarityöntekijän kortti on havainnollistettuna kuviossa 4, toimivat niin uusien työntekijöiden kuin myös oman henkilökunnan tukena. Tehtäväkorteista käy ilmi työpisteiden tehtävät ja vastualueet.



Kuvio 4: Baarityöntekijän tehtäväkortti

Perehdytysmanuaali (Liite 3) ja tehtäväkortit (Liite 4), laadittiin päivittäisen työn ohella, ja niiden suunnittelemisen tukena käytettiin Sokotelin olemassa olevaa perehdytysaineistoa sekä työnkuvia.

Ravintola 10. Kerroksen kesätyöntekijät ja muu rekrytoitava henkilöstö aloittivat työsuhteensa kesäkuun 2022 alussa ja silloin heille pidettiin perehdytystilaisuus. Perehdytystilaisuudessa uusille työntekijöille esitettiin perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit sekä käytiin läpi muut yleiset perehdyttämiseen liittyvät asiat. Perehdytyksen jälkeen, uusia työntekijöitä havainnointiin ja ohjailtiin sekä tuettiin työtehtäviin ja työntekoon. Reilun kuukauden kuluttua perehdytyksestä työntekijät haastateltiin perehdytyksen onnistumisesta. Havainnoinnin ja haastatteluiden tulokset dokumentoitiin ja niistä koottiin kehitysehdotuksia jatkotoimenpiteitä varten.

#### 4.2.1 Haastattelu ja havainnointi

Haastattelut uusien työntekijöiden kanssa käytiin lomakehaastattelun (Liite 5) muodossa, jolloin tutkittavat vastasivat ennakkoon laadittuihin kysymyksiin. Havainnointia suoritettiin työpaikalla oman työskentelyn ohessa ja tutkittavia havainnointiin heidän työsuhteensa alusta noin kuukauden ajalta. Tutkimukseen osallistui viisi työntekijää ja heidän ravintola-alan osaamisensa vaihteli huomattavasti. Yhdellä viidestä oli ravintola-alan osaamista, hän oli työskennellyt tarjoilijana aikaisemmin, mutta neljä muuta olivat noviiseja alalla. Tutkimukseen osallistujien vähyys (viisi henkilöä), johtuu siitä, että osa kesäksi palkatusta henkilökunnasta oli haastattelun ajankohtana jo kerennyt lopettaa työsuhteensa 10. Kerroksessa.

#### 4.2.2 Tutkimuksen tulokset

Haastateltavien vastaukset ensimmäiseen kysymykseen (1. Oliko tehtäväkorteista ja perehdytysmanuaalista sinulle hyötyä? Koitko ne tarpeellisiksi?) olivat hyvin yhteneväiset, ja muun muassa seuraavanlaisia vastauksia annettiin: ”-perusasiat, -kätevä tukimateriaali, -on tarpeellinen, -on hyvä, -korteista sai hyvän perusrungon, jonka avulla oli helppo rakentaa oman tyylistä asiakaspalvelua”.

Toiseen kysymykseen (2. Onko perehdytysmanuaali mielestäsi riittävän informatiivinen?) vastattiin: ”-oli ok yhteystiedot, -tiedot rakennuksesta ja palvelupolun runko”.

Kolmanteen kysymykseen (3. Pitäisikö manuaaliin lisätä jotain tietoa?) vastattiin: ”-tietoa miten ilmoitetaan sairauspoissaolo, -ei tule mitään mieleen”.

Neljänteen kysymykseen (4. Miten onnistuimme perehdytyksessä sinun mielestäsi?) vastattiin: ”-räpiköiden, -kukaan ei tiennyt henkilön tulosta, -ihan hyvin, -askel askeleelta ja omaan tahtiin, -alkeista lähdettiin, -pääsi suoraan tekemään ja perusasiat kerrottiin hyvin, -sukellettiin suoraan syvään päätyyn heti”.

Viidenteen kysymykseen (5. Olisiko sinulla kehitysideoita/parannusehdotuksia liittyen 10. Kerroksen perehdytyskäytäntöihin?) vastattiin: ”-valittu perehdyttäjä, -yhteiset pöydät ja asema, -työskennellä ´vierihoidossa´, -valmistautua paremmin uusiin työntekijöihin, -viinikoulutus, -XX-henkilö valmisteli hyvin, -yksi henkilö perehdyttämässä”.

Havainnoinnin tuloksena voitaneen kertoa, että kaikki uudet työntekijät ovat päässeet hyvin osaksi työtä ja työyhteisöä. Osa heistä vielä harjoittelee ja tarvitsee opastusta sekä ohjausta, mutta siihen on myös vaikuttanut heidän ammatillisen osaamisensa lähtötaso. Osalla uusista työntekijöistä ei ollut ravintola-alan työkokemusta laisinkaan ja he aloittivat täysin, jos voi sanoa untuvikkoina alalla ja heidät on pitänyt opettaa alusta lähtien esimerkiksi aamiaistarjoilijan tai tarjoilijan työhön.

#### 4.2.3 Toimeksiannon arviointi

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että tehtäväkortteja ja perehdytysmanuaalia pidetään yleisesti tärkeänä ja hyvänä tukimateriaalina, kun uusi työntekijä perehdytetään työhön ja työpaikkaan. Kysyttäessä perehdytyksen onnistumisesta, esiin nousi tiedon puuttuminen henkilön saapumisesta: ”kukaan ei tiennyt tulostani”. Myös annetuissa kehitysideoissa ja parannusehdotuksissa ilmeni edellä mainitun kaltaisia kommentteja: ”valmistautua paremmin uusiin työntekijöihin, valittu perehdyttäjä, yksi henkilö perehdyttämässä”.

10. Kerroksessa viestitään hyvin aktiivisesti yrityksen sisäisessä someyhteisössä, mutta siitä huolimatta, koettiin että heidän tuloonsa ei ollut riittävästi valmistauduttu. Syynä tähän, ettei ollut valmistauduttu uusien työntekijöiden saapumiseen riittäväällä tavalla, on luultavasti se, ettei aikaisemmin ollut olemassa selkeitä perehdytyskäytäntöjä.

Kun opinnäytetyötä lähdettiin tekemään, ravintolassa ei ollut perehdytyksen tukimateriaalia aktiivisessa käytössä. Mitään tukimateriaalia, esimerkiksi tehtäväkortteja ei ollut saatavilla uusille työntekijöille ja perehdytys oli pitkälti Ravintolapäällikön ja Hovimestarin vastuulla. Salipuolen perehdytys jäi usein kiireen vuoksi rikkonaiseksi ja vaillinaiseksi, ja perehdytettävä jäi hieman ”oman onnensa nojaan”.

Tämän toimeksiannon myötä, 10. Kerroksessa on saatavilla seitsemän tehtäväkorttia (Liite 4) ja perehdytysmanuaali (Liite 3) ja kun perehdytyksestä on ryhdytty puhumaan, niin tietoisuus sen tärkeydestä on myös lisääntynyt. Arvioisin toteutuksen onnistuneen hyvin ja uskon, että 10. Kerros tulee hyötymään tehtäväkorteista ja manuaalista uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

## 5 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytyskäytäntöjä ja käytännön toteutuksena tuotettiin perehdytysmanuaali ja tehtäväkortit. Opinnäytetyön toimeksiantajayksikkö on OSH Vaakuna, Helsingin Ravintola 10. Kerros, ja opinnäytetyön aihe sai alkunsa ravintolan kehittämistarpeista.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostui aiheeseen liittyvien käsitteiden määritelmillä sekä kirjallisuudesta haettiin teoreettinen viitekehys tutkimuksen tueksi. Tutkimalla Bailey'n ja Maddenin Holistista mallia merkityksellisyydestä, pyrittiin todistamaan, miten tärkeää yritysten olisi panostaa työyhteisössä merkityksellisyyden luomiseen. Ajatus siitä, että kaikki lähtee merkityksellisyyden kokemuksesta, ja siitä ymmärryksestä, mikä merkitys juuri minun tekeväni työllä on suuremmassa mittakaavassa. Miksi se on tärkeää ja mikä yksittäisen työntekijän rooli on tässä työyhteisössä.

Perehdytysmanuaalin avulla, uusi työntekijä saa ensikosketuksen työpaikkaansa, sen työtapoihin, kulttuuriin, historiaan, työkavereihin, työtehtäviin sekä yritykseen ja arvoihin. Jälkimmäiset ovat osana Holistisen mallin yhdistelmää: organisaation ja työtehtävien merkityksellisyys. Tehtäväkorttien avulla, työntekijöille avautuu työtehtävien merkityksellisyys; mitä minulta odotetaan ja mitä kaikkea juuri minun työni pitää sisällään.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimus oli laadultaan kvalitatiivinen tutkimus ja menetelminä käytettiin haastattelua ja havainnointia. Tutkimuksen tuloksista analysoitiin kehitysehdotuksia mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Kehitysehdotuksena esitetään, että jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastaavan toimesta kummi, jonka vastuulla olisi uuden työntekijän perehdyttäminen. Ennalta nimetty kummi huolehtisi perehdytysmateriaalin esittämisestä ja työnkuvan läpikäymisestä, käyttäen tehtäväkortteja tukimateriaalina. Uusi työntekijä työskentelisi ns. vierihoidossa kummin kanssa pari ensimmäistä työvuoroaan, jonka jälkeen hänelle voitaisiin nimetä oma alue. Uudesta perehdytysmallista tulisi tiedottaa myös henkilökunnalle, siten uusi toimintamalli olisi kaikilla tiedossa. Asioista tiedottaminen ja julkittaminen myös lisäisi painoarvoa riittävän perehdytyksen antamiselle, mikä on edellytys ja velvoite, kun uusi työntekijä saapuu työyhteisöön.

Tutkimusta tehdessäni, jäin pohtimaan, toimisiko nykyisen sukupolven työntekijöille jonkinlainen Sokotel Oyn:n sisäinen puhelimeen asennettava perehdytyssovellus paremmin, kuin perinteinen paperinen perehdytysmanuaali? Sovellus kulkisi aina mukana ja olisi näin ollen paremmin saatavilla, lisäksi ns. 'perehdytysappi' olisi omiaan ja istuisi tämän ajan henkeen.

Ravintola-alalla on ajautettu tilanteeseen, jossa ammattitaitoisia ravintola-alan työntekijöitä ei ole helposti saatavilla, ja normaalin työhön perehdyttämisen sijaan, työntekijöille joudu-

taan opettamaan ravintola-alan perustehtäviä. Tuntuu, että alan arvostus on hiipumaan päin ja kuka tahansa, myös ilman ammatillista koulutusta voi tulla alalle työskentelemään.

Toisaalta opettamalla uutta ammattia, olemme myös etuoikeutettuja, sillä työntekijöillä ei ole ennako-olettamuksia ravintola-alaa kohtaan tai ennalta pinttyneitä tapoja. Siten meillä on mahdollisuus olla mukana muovaamassa, ohjaamassa ja kasvattamassa uusia tähtiä, jotka ovat omaksuneet juuri meidän yrityksen tyylin ja toimintamallit. Esittelemällä näille uusille työntekijöille 10. Kerroksen tavoitteita ja visiota sekä työtehtäviä, lisäämme merkityksellisyyden kokemusta ja motivaatiota, mutta ennen kaikkea tarjoamme työtä, joka tuntuu merkitykselliseltä.

## Lähteet

### Painetut

Aaltonen, T & Ahonen, P & Sahimaa, J. 2020. Johda merkitystä. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Painos. Helsinki: Tammi.

Liski, M. & Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys-opas. Lahden ammattikorkeakoulu. Lahti: Esa Print.

Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja. Turvallisuus ja työhyvinvointi työkyvyn edistäjänä. Helsinki: Alma Talent.

TTK 2022. Perehdyttämisen tarkistuslista.

### Sähköiset

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 9.3.2022.

[https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua).

City 2022. Ysäriin legendaarinen 10th Floor -yökerho palaa kaupunkiin, mutta vain yhden illan ajaksi. Viitattu 9.6.2022. <https://www.city.fi/opas/ysarin+legendaarinen+10th+floor-yokerho+palaa+kaupunkiin+mutta+vain+yhden+illan+ajaksi/10323>.

Hakala, R. 2000. Ammattiosaajien puute pahenee palvelualueilla. Rekrytointiongelmat lisääntyvät erityisesti pääkaupungissa. Taloussanomat. Viitattu 18.4.2022.

<https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001323283.html>.

Kauppalehti 2022. Alma Talent. Sokotel Oy. Viitattu 3.11.2022.

<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/0212329-0>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.3.2022.

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html).

Raflaamo 2022. Näköalaravintola Helsingin parhaalla paikalla. Viitattu 9.6.2022.

<https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/helsinki/10-kerros>

Sokos Hotels 2022a. Ravintola 10. Kerros tarjoaa maiseman, jonka jokainen haluaa nähdä.

Funkkisklassikko helsinkiläishotelli Vaakunan katolla päivitettiin uuteen loistoon. Viitattu

28.2.2022. [https://www.sttinfo.fi/tiedote/ravintola-10-kerros-tarjoaa-maiseman-jonka-](https://www.sttinfo.fi/tiedote/ravintola-10-kerros-tarjoaa-maiseman-jonka-jokainen-haluaa-nahda-funkkisklassikko-helsinkilaishotelli-vaakunan-katolla-paivitettiin-uuteen-loistoon?publisherId=68574024&releaseId=69888617)

[jokainen-haluaa-nahda-funkkisklassikko-helsinkilaishotelli-vaakunan-katolla-paivitettiin-](https://www.sttinfo.fi/tiedote/ravintola-10-kerros-tarjoaa-maiseman-jonka-jokainen-haluaa-nahda-funkkisklassikko-helsinkilaishotelli-vaakunan-katolla-paivitettiin-uuteen-loistoon?publisherId=68574024&releaseId=69888617)

[uuteen-loistoon?publisherId=68574024&releaseId=69888617](https://www.sttinfo.fi/tiedote/ravintola-10-kerros-tarjoaa-maiseman-jonka-jokainen-haluaa-nahda-funkkisklassikko-helsinkilaishotelli-vaakunan-katolla-paivitettiin-uuteen-loistoon?publisherId=68574024&releaseId=69888617)

Sokos Hotels 2022b. Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsinki. Funkkisklassikko Helsingin sydä-

messä. Viitattu 7.4.2022. <https://www.sokoshotels.fi/fi/helsinki/sokos-hotel-vaakuna>

Sokos Hotels 2022c. Helsinkiläisen funkkishotelli Vaakunan huoneuudistus on valmis. Viitattu

7.4.2022. [https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/helsinkilaisen-funkkishotelli-](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/helsinkilaisen-funkkishotelli-vaakunan/015024671_419607)

[vaakunan/015024671\\_419607](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/helsinkilaisen-funkkishotelli-vaakunan/015024671_419607)

Sokos Hotels 2022d. 10. Kerros on näköalaravintola Helsingin parhaalla paikalla. Viitattu

9.6.2022. [https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/10-kerros-on-](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/10-kerros-on-nakoalaravintola/015499513_419563)

[nakoalaravintola/015499513\\_419563](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/10-kerros-on-nakoalaravintola/015499513_419563)

Sokos Hotels 2022e. Sokos Hotels historia. Viitattu 9.6.2022.

<https://www.sokoshotels.fi/fi/helsinki/sokos-hotel-vaakuna/historia>

Sokos Hotels kokous- ja juhlapalvelut 2022. Sokos Hotels kokous- ja juhlapalvelut. Viitattu

16.8.2022. <https://www.sokoshotels.fi/fi/helsinki/sokos-hotel-vaakuna/kokous-ja-juhlat>

Sokotel Oy 2022. Sokotel oy Tietoa meistä. Viitattu 7.4.2022. [https://sokotel.fi/tietoa-](https://sokotel.fi/tietoa-meista/)

[meista/](https://sokotel.fi/tietoa-meista/)

#### Julkaisemattomat

Meriluoto, E. 2018. Uusien kahvilamyymyjien perehdyttämisen kehittäminen Yritys X:ssä. Opin-  
näytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Theseus.

Mäkäläinen, M. 2015. Perehdyttäminen ja tehtäväkortit Case: Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja. Opinnäytetyö. Laurea-Ammattikorkeakoulu. Theseus.

10. Kerros Omavalvontasuunnitelma 2022.

Sokotel 2022. Sokotel Perehdytys.

Tutkimuksellisuus 2020. Laurea-ammattikorkeakoulu.

## Kuvio

Kuvio 1: Työnopastusmalli.....	6
Kuvio 2: Holistinen malli työn merkityksellisyydestä.....	9
Kuvio 3: Optimaalinen tilanne .....	12
Kuvio 4: Baarityöntekijän tehtäväkortti .....	16

## Liitteet

Liite 1: Pehdyttämisen tarkistuslista .....	24
Liite 2: Sokotelin arvot .....	25
Liite 3: Pehdytysmanuaali 1/2 .....	26
Liite 3: Pehdytysmanuaali 2/2 .....	27
Liite 4: Tehtäväkortit 1/2 .....	28
Liite 4: Tehtäväkortit 2/2 .....	29
Liite 5: Lomakehaastattelu.....	30

Liite 1: Perehdyttämisen tarkistuslista

**Perehdyttämisen tarkistuslista**  
**perehdyttäjälle ja perehdytettävälle**

Yrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, faksi, sähköposti, verkkosivot

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Yrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Perehdyttävä

\_\_\_\_\_

Perehdytettävä

\_\_\_\_\_

Perehdyttämisaika alkoi \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ päättyi \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**ttk**

**Perehdyttämisen tarkistuslista**  
**perehdyttäjälle ja perehdytettävälle**

Mielikäs nosti ko. päiväkirjasta ruokien, kun vastataan tälle on apusteille ja kun sen saavutetaan on tarkistettu. Muut ko. työpöytä jatketaan lauantai-illaksi.

apusteille tarkistettu

**Yritys, sen toiminta ja asiakkaat**

- yrityksen toimintatapa, liike ja palvelus
- yrityksen omistussuhde
- asiakkaita ja heidän osakkeita
- liiketoimintaa yrityksestä (esitteet, internet, intranet jne.)

**Yrityksen organisaatio ja henkilöstö**

- organisaatio ja toimintatapa
- johto, esimiehet, henkilöstö
- ei yksiköt, keskeiset henkilöt eri yksiköissä
- työntekijöiden ja heidän sijaintinsa
- yhteistyö ja yhteistyöorganisaatio sekä henkilöt, luottamuskustannukset

apusteille tarkistettu

**Toimintatavat yrityksessä**

- yrityksen arvot ja ne ovat yrityksessä (tarkista osallistajilla)
- mitä henkilökohtaisia arvoja on?
- ylläpidon etuus, käyttö, työaika, pukeutuminen, jalkineet
- asiakaspalvelu ja myyntityö
- puhelin ja tietokoneiden käyttö (työaika, luottamuskustannukset)
- vaatimattomuus yrityksen osat ja osakkaiden osat, sulautuminen
- käynnin ja työt

**Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot**

- työsopimuksen muoto (sistitehtävät, voimassa oleva, määräajainen)
- koeehto ja sen merkitys
- hygieniat: kät, ammattilapsi, työsuhteen ehtojen ja vastaava
- työajat ja vuorot, vuorot, vuorot, yllätykset, kaat
- lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaolot asipininen/luottamuskustannukset

apusteille tarkistettu

**Palkka-asiat**

- palkan määräytyminen
- palkka ja palkanmaksu
- lisät, sairausajan palkka
- loma-ajan palkka, lomarahat ja korvaukset
- verokortti
- luontaisodot

**Työsuhteen päätyminen**

- irtisanomisaika
- vuosisomakorvaus
- loppupalkan maksaminen
- työtodistus

**Työterveystyö**

- työterveystyöpalvelut, työsuhteen ehtojen

apusteille tarkistettu

**Työpaikan tilat, työskentelyympäristö**

- työpaikan sijainti, kulkuvälineet, välineet
- asiantuntijien, työntekijöiden, heidän tehtävänsä
- asiakkaita, muut sisäsihteerit
- yksikön toimintatavat
- oma työpaikka, kulkuvälineet, hoitopaikantilat, sosiaalilomat
- pyöräily, työpaikan liikennesääntö
- sistitehtävät, järjestys, hygienia
- ympäristöasiat, jätteenhoito
- muut yksiköt ja niiden sijainti

**Turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus**

- omaisuuden suojaus, valvonta- ja/tai hälytysjärjestelmä
- toiminta ulkona ja väkivaltaolosuhteissa
- pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa
- ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairaustilanteissa

apusteille tarkistettu

**Oma tehtävä**

- omat tehtävät ja vastualueet, työsuhteet
- omien työn suunnittelun, tavoitteiden ja laatu
- omien työn merkitys kokonaisuutena, sisäinen yhteistyö
- konseptit, laitteet, työvälineet - käyttöohjeet - hoitotilanteet, huolto
- apuvälineiden käyttö
- henkilökäsitteet suojaimet - käyttö, hoito, huolto
- työsuhteet ja -liikkeit, kulkuvälineet ja työvälineiden saatavuus
- elämyksen, työn vastustaminen
- omien tehtävien kehittäminen ja riskienkiittäminen
- epäkohdat ja viat ilmoittaminen
- työskentely-asiakkaita tai toisen työnantajan kanssa
- mitä ja/tai kanta on liitetty tehtävään ja tukea työskentelyyn

apusteille tarkistettu

**Koulutus ja sisäinen tiedottaminen**

- perehdyttämisaikasta ja sen käyttö
- palauttekeskustelut perehdyttäjien ja/tai esimiehen kanssa (omalla perehdyttämisen arvioinnilla)
- koulutusmahdollisuudet
- ilmoituslaitteet, palaverit, tiedotteet, intranet
- työsuhteet, laite, asiakkaat, ohjeet
- ammattikirjallisuus ja laitteet

**Muut asiat (täydennä tarpeen mukaan)**

- harrastus- ja viikitysmahdollisuudet
- työ- ja toimintakäynnin ylläpito
- vakuutus- ja eläkeasiat
- muut henkilöstöpalvelut ja edut

**ORIGINAL BY SOKOS HOTELS**

**SOKOTEL**

**Rento kodikas**  
**HELPPÖ.**  
**tuttu aito ALKUPERÄINEN**  
**PAIKALLINEN SUOMALAINEN**  
**SYDÄMELLINEN**

- Minulta ♥ Sinulle
- Originellisti originaali
- Vastuu on minun
- Kehitän ja kehityn

Radisson BLU SOKOS HOTELS

Liite 3: Perekhytysmanuaali 1/2

**SOKOTEL PEREHDYTYS – MINIMALLI**

Tervetuloa meille toihin, toivottavasti viihty!

Sinun työllisi ja asenteellasi on merkittävä vaikutus paitsi esikälkelemme **tyytyväisyyteen**, myös työtoveriden ja koko tiimin **työviihtyvyyteen**.

Meidän jokaisen tulisi toimia työyhteisössämme rakentavalla tavalla, esimestä ja työtovereita **tukien**. Muistathan, että työpaikan peisäntöjen ja toimintojemme noudattaminen kuuluu jokaisen työntekijän perusteellisuuteen.

[We Make Hospitality Happen!](#)

**10. Kerroksen tarina**

"Elettiin maaliskuuta 1947, kun ravintolani avautui ensimmäisen kerran. Kaupungin parhaalla paikalla, sanottiin jo silloin. Siltä osin ei mikään ole muuttunut ja tällaista historiaa ei ole kenellekään muulla. Muuttuvan maailman keskellä, olen ylpeä arvokkaasta menneisyydestäni. Olen nykyään rennomp, valoisampi ja vehreämpi, silti funkkisajan sydän sykkiä minussa yhä vahvana" (Sokos Hotels 2022.)

Ravintola 10. Kerros on vuonna 2020 modernisti uudistettu ravintola hotelli Vaakunan katolla, jossa se palvelee monipuolisesti helsinkiläisiä, hotellivieraita, kokousasiakkaita ja vierailijoita. Harkiten koostettu menu korostaa aitoja makuja ja suunnitellun periaatteen ovat olleet suomalaisuus, helsinkiläisyys ja vastuullisuus. (Sokos Hotels 2022.)

Tervetuloa näköalapaikalle Helsingin ytimeen!

**Redissa SOKOS HOTELS**

**ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA**

**Funkkisklassikko Helsingin sydämessä**

**Ravintola-arkkitehtuurin maamerkki**

- Yhtäältä se on suomalainen hotelli, jonka arkipäivä elettiin vuonna 1952 Helsingin Olympiavuoden ajan
- Vaakunan rakennuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi arkkitehti ILMARIN Huttunen ja arkkitehtiryhmästä olivat Pentti Tsanderin lisäksi Pentti Tsanderin ja Ilmarin Huttunen
- Tärkeä kausi ja muistettava paikka on se, kun Ilmarin Huttunen

**Parhailla paikoilla Helsingin ytimeessä**

- Vaakunasta lähtien kaikki Helsingin nähtävyydet ovat kätevästi käsiteltävissä, mukavasti, ohjelmallisesti ja ohjelmattomasti
- Aikaa kuluu mukavasti ja yksilöllisesti hotellissa, jossa hotelli on suunniteltu Helsingin sydämeen
- Oletus, laatu ja viihtyisyys

**Parhaat palvelut viihtymiseen**

- Aikaa viihtymiseen
- Lämpöä, vettä ja viihtyisää
- Käsitellyä tunteita ja taitoa
- Laadukasta ruokaa, viihtymistä ja taitoa

**ORIGINAL SOKOS VAAKUNA -SYDÄMELLESI SUOMALAINEN HOTELLI**

Huoneet	Määrä/Lisäedot
Standard 2 h	168
Standard 2x1 h	72
Itäva	6
Superior	87
Lemmikkihuoneet	807
Sauna	9

**Huoneista lisäedot:**

- Huoneista mihin, suihku/amme, room-cart, safe, tv, ulkopuolista ja -ruokaa, kiipeilyportit, osa huoneista parvekkeilla
- Huoneista näkymät Mannerheimintielle, Postikadulle, Asematiehen ja Kivikadulle sekä läheisyyteen
- Hotellihuoneet sijaitsevat kerroksissa 5-9 (2-4 tavaratila)

**Ravintolat:**

- 10. Kerros Casa Largo
- 300 asiakaspaikkaa (Hok Elanto) espanjalainen ravintola
- Kokoukset: Hotellin katutasossa
- Tynehi (20 hlö)
- Vaakuna (12 hlö)
- Armi (12 hlö)
- Helsinki (12 hlö)
- Olympia (12 hlö)
- Huttunen (6 hlö)
- Tilaussauna
- Tilausravintola 120-200 hlö

Hotelli on rakennettu vuonna 1952, jonka jälkeen se on laajennettu ja korjattu ensimmäisen kerran vuonna 1969, ja siltä lähtien remontointitöitä on tehty noin kymmenen vuoden välein. Yhden kerroksen terassilla on järjestetty maailmanlaajuisesti huomioita saaneet parvekeillat ennen Sepporen lahjoittamista vuonna 1972. Rakennus on Museoviraston suojelukohte.

**Redissa SOKOS HOTELS**

**ORIGINAL BY SOKOS HOTELS**

**Rento kodikas HELPPO tuttu aito ALKUPERÄINEN SUOMALAINEN SYDÄMELLINEN**

- Minulta ♥ Sinulle
- Origineellisesti
- Vastuu on minun
- Kehitän ja kehityn

**Redissa SOKOS HOTELS**

**Työntekijäkokemus**

- > Työnkuva, työuuden kuvaus, työaika, työajan merkittäminen, tauot
- > Vuoron vastuuhenkilö
- > Pukuhuone, tunkotila, asiakas- ja henkilökuntat
- > Jätehuolto, varastot, säilytystilat
- > Savuton Sokotel
- > Oman puhelimen käyttö
- > Sairastuminen ja ilmoitus
- > Viestintä – mieltä kallekkaalta löydät infoa

**Redissa SOKOS HOTELS**

**Turvallisuus**

- > Liikkuminen hotellissa, henkilökunnan reitit, avaimet, kulkulupa
- > Varauskäynnit, ensisammutusvälineet
- > Ensiapukaappi
- > Turvallisuusohjeet (ns. vaaran kohdat, toimintamallit hätätilanteissa), hätäpuhelinnumerot
- > Ergonomia omassa työssä (nostot, apuvälineet, siirtymiset, muut huomioitavat asiat)
- > Suojavälineet omassa työssä
- > Asiakas- ja henkilökunnan turvallisuus (tiedon luovuttaminen ulkopuoliselle, tietoturvamateriaalin tuhoaminen, vaittovelvollisuus)
- > Henkilöturvallisuus (haastavat asiakaskohtaukset, hätäkutsuvälineet)
- > Kassaohjeistus ja rahankäsittely

**SAFETY FIRST!**

**Redissa SOKOS HOTELS**

## Liite 3: Perehdytysmanuaali 2/2

SOKOTEL

**Asiakaskokemus**

- Työessun siisteys ja puhtaus – 10.Kerrosen peitit ja essu, mustat housut/farkut/hame
- Ulkoinen olemus (hygienia, hiukset, kynnet, lavistykset, tuoksu)
- Kengät, nämkäytti
- Palvelukulttuurimme

**Myyntiäinen palvelukulttuuri**

- Myyntiäinen palvelukulttuuri (suositteleva myynti) SSP –tuotteet
- Myyntituotteet, kampanjat
- Asiakasomistajuus, S-card



Redisson SOKOS HOTELS

10 28.11.2022

SOKOTEL

### 10.Kerros Palvelupolku

1. Asiakkaan viestittäminen ja kutsuttaminen
2. Pöytäsiivous, hovi vie samalla ruokaködit
3. Tervehtäminen pöydässä
4. Aikaajonnan suorittelu ja tarjoilu
5. Menukita kartoittaminen ja alku-pöytäruokien suorittelu
6. Tähtäimen ottaminen (ruoka + juoma) ja kassaan bongauttaminen
7. Ruokajärjestyksen ja leipäkorin tarjoilu, tarjottelun ruokavaliot, maustetaan vettä mehua vettä
8. Huoneen tarjoilu; alkuruokia, pääruokia (pyyriti ensin keittöistä)
9. Pöydän aikaa kartoittetaan asiakkaan tyytyväisyys
10. Tiedustellaan lopettamisen tavalla, suostellaan
11. Jälkiruokien (lappu) tarjoilu (tarjottelun valitsee, kassaan lipakortit, maustetaan ja tyhjiä ködit)
12. Jälkiruokajärjestyksen tarjoilu, kahvi ja aave
13. Jälkiruoka astiat korataan pois pöydästä
14. Ota asiakkaan suostelulla kassu vierailun ajan
15. Asiakkaan viihteydessä, myydään lisää juomavälineitä
16. Lasku vedetään pyydätkössä ja maustetaan kassa S-taruakortilla
17. Tarjottelun välleko uuteen asiakkaalle vieraista (oikea pyyhi ja oikeat kuitit bongattu)
18. Välleko viedään asiakkaalle katottavaksi
19. Maksutusjärjestelmä hoidetaan asiakkaan toimivalla maksutavalla
20. Hyvästie asiakas
21. Siitä ja kassu pöytä siuntaualla



Redisson SOKOS HOTELS

11 28.11.2022

SOKOTEL


**Maksuvälineet:**

- S-Card käy yli 500 S-ryhmän toimipaikassa.

Sokos Hotelleissa Suomessa ja Tallinnassa  
Redisson Blu Hotelleissa Suomessa  
Näiden hotellien ravintoloissa  
Valtakunnallisissa keuhuravintoloissa ja lukuisissa  
yksittäisissä ravintoloissa  
ABC-ikennemyyntilöiden ravintoloissa  
(ainoastaan aleriaedulla maksaminen)

- Lahjakortit:
- S-Ryhmän lahjakortti
- Sokotelin sisäiset lahjakortit

- Lounaseteli-, lounaskortti: Edenred, Smartium
- Huonelasku
- Laskutus (tarvitaan respasta PM-numero)




Redisson SOKOS HOTELS

12 28.11.2022

**Tuloksellisuus**

- Oman ensimmäisen vuoron tavoitteet:

➢ Perehdytys on läpäikäyt  
päivämäärä: \_\_\_\_\_  
perehdyttäjän  
kuittaus: \_\_\_\_\_  
työntekijän  
kuittaus: \_\_\_\_\_



Redisson SOKOS HOTELS

13 28.11.2022

## Liite 4: Tehtäväkortit 1/2

Tarjoilijan tehtäväkortti aamuvuoro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Työvuoro alkaa yleensä kello 10.00 tai 11.00.</li> <li>-Työvuoroon saapuessa ilmoittaudut Palvelupäällikölle/Hovimestarille.</li> <li>-Alat kattaa ravintolasalia lounaaksi plaseerauksen mukaisesti.</li> <li>-Salin pöytien tulee aina olla pyyhittyinä pesuaineella, ennen uusien katteiden laittamista.</li> <li>-Lounaan ruokalistojen jakaminen pöytiin.</li> <li>-Salin tulkut syytetään ja varmistetaan palaminen koko vuoron osalta (talvella).</li> <li>-Palvelupäällikön annettua asemajoja, katsot asemasi apupöydät kuntoon (haarukat, veitset, lusikat, lautasliinat, lasit) ja varmistat niiden riittävyyden koko vuoron aikana.</li> <li>-Palvelet ja huolehdit asiakkaista palvelupolkua noudattaen sekä varmistat asiakastytytyisyyden.</li> <li>-Haasteiden yllätyksessä, pyydät Palvelupäälliköä avuksi tilanteen ratkaisemiseksi.</li> <li>-Tauolle lähtiessäsi, ilmoitat Palvelupäällikölle poislähdöstäsi.</li> <li>-Palvelet tilanteesi mukaan myös baarin saapuvia asiakkaita.</li> <li>-Kaikki osallistuvat ruokien viemiseen, ilmoitat la-puhelimella, kun tuot muiden tarjoilijoiden tilaamia ruokia.</li> <li>-Huolehdi likaisten lasien ja lautasten poistamisesta sekä osallistut lasien tiskaamiseen sekä puhtaiden aterimien ja lasien palautukseen asemille sekä baariin.</li> <li>-Kaikkia ravintolaan saapuvia ja lähteviä asiakkaita tervehditään, jos he odottavat hovipöydän viressä, heitä tervehditään ja kerrotaan, että heitä palvellaan kohta, hovin saapuessa.</li> <li>-Huolehdi asemasi siisteydestä (myös apupöydät) koko vuorosi ajalta ja jätät asemasi siistiin, asianmukaiseen tilaan aamiaisvuoroa varten.</li> <li>-Jos asemallasi on hiljaista, autat työkaveria, taittelet lautasliinoja, osallistut lasitiskiinkin jne.</li> <li>-Huolehdi asianmukaisesti rahaliikenteestä, jokaisella on kassavastuu. Muistat myös kirjata mahdolliset häviöt hävikkirätköön.</li> <li>-Vuorosi päättyessä, kerrot seuraavalle työntekijälle asemasi ja pöytäsi tilanteen.</li> <li>-Vuorosi päättyessä tilität tarjoilijanimerosi ulos kassajärjestelmästä ja ilmoitat hovimestarille poislähdöstäsi.</li> </ul>	<p>OSH Vaakuna 10. Kerros</p> <p>28.7.2022</p>

Tarjoilijan tehtäväkortti iltavuoro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Työvuoro alkaa yleensä kello 14-17.00 välisenä aikana.</li> <li>-Työvuoroon saapuessa ilmoittaudut Hovimestarille, joka kertoo sinulle asemasi ja tehtäväsi.</li> <li>-Katsot asemasi pöydät sekä apupöydät kuntoon, ja käytät aamuvuoron kanssa läpi pöydissä olevien asiakkaiden tilanteen.</li> <li>-Salin pöytien tulee aina olla pyyhittyinä pesuaineella, ennen uusien katteiden laittamista.</li> <li>-Salin tulkut syytetään ja varmistetaan niiden palaminen koko vuoron osalta. (syys-talviaikaan)</li> <li>-Palvelet ja huolehdi asiakkaista palvelupolkua noudattaen sekä varmistat asiakastytytyisyyden.</li> <li>-Huolehdi asemasi siisteydestä (myös apupöydät) koko vuorosi ajalta ja jätät asemasi siistiin, asianmukaiseen tilaan aamiaisvuoroa varten.</li> <li>-Huolehdi asianmukaisesti rahaliikenteestä, jokaisella on kassavastuu. Muistat myös kirjata mahdolliset häviöt hävikkirätköön.</li> <li>-Haasteiden yllätyksessä, pyydät Palvelupäälliköä avuksi tilanteen ratkaisemiseksi.</li> <li>-Tauolle lähtiessäsi, ilmoitat Palvelupäällikölle poislähdöstäsi.</li> <li>-Palvelet tilanteesi mukaan myös baarin saapuvia asiakkaita.</li> <li>-Kaikkia ravintolaan saapuvia ja lähteviä asiakkaita tervehditään, jos he odottavat hovipöydän viressä, heitä tervehditään ja kerrotaan, että heitä palvellaan kohta, hovin saapuessa.</li> <li>-Jos asemallasi on hiljaista, autat työkaveria, taittelet lautasliinoja, osallistut lasitiskiinkin jne.</li> <li>-Kaikki osallistuvat ruokien viemiseen, ilmoitat la-puhelimella, kun tuot muiden tarjoilijoiden tilaamia ruokia.</li> <li>-Huolehdi likaisten lasien ja lautasten poistamisesta sekä osallistut lasien tiskaamiseen sekä puhtaiden aterimien ja lasien palautukseen asemille sekä baariin.</li> <li>-Vuorosi päättyessä asemasi pöytien tulee olla pyyhittyinä, tuolien on oltava paikoillaan, tuikkujen on oltava vaihdettuina (talvella) ja apupöytien on oltava siistittyinä, sisältäen tarvittavan määrän lasseja, haarnikoita, veitsiä ja lautasliinoja. Huolehdi myös ruokalistojen palautuksesta apupöydillä sijaitsevin laatikoihin.</li> <li>-Osallistut yhteisten tilojen siivoamiseen (aamiaistila, terassi, baari, lasitiski, keittiön välikko, leipäpöydät 2 kpl) sekä roskien ja pullojen poistamiseen.</li> <li>-Vuorosi päättyessä tilität tarjoilijanimerosi ulos kassajärjestelmästä ja ilmoitat hovimestarille poislähdöstäsi.</li> </ul>	<p>OSH Vaakuna 10. Kerros</p> <p>28.7.2022</p>

Saliapulaisen ja Foodrunnerin Tehtäväkortti	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Työvuoroon saapuessasi ilmoittaudut Hovimestarille.</li> <li>-Huolehdi salin, baarialueen ja terassin likaisten lasien, astioiden ja ruokailuvälineiden tiskiinkin viemisestä sekä lasien että ruokailuvälineiden pesemisestä.</li> <li>-Huolehdi päätöksistä saapuvien ruokailuvälineiden lajittelusta ja pesemisestä lasitiskissä, jonka jälkeen ruokailuvälineet kyllötetään ja palautetaan asemien apupöydille sekä aamiaishuoneeseen.</li> <li>-Palautat puhtaat lasit ja astiat baariin ja apupöydille.</li> <li>-Baari- ja terassipöytien pyyhkiminen lasien keräämisen yhteydessä.</li> <li>-Tuo tullessa ja vie mennessä -asenteella työt sujuvat helpommin!</li> <li>-Taittelet tarvittaessa lautasliinoja ja täydennät apupöytä vuoron aikana.</li> <li>-Toimit tarjoilijoiden ja baarimestarierien apukäsinä ja autat tarvittaessa.</li> <li>-Kaikkia ravintolaan saapuvia ja lähteviä asiakkaita tervehditään, jos he odottavat hovipöydän viressä, heitä tervehditään ja kerrotaan, että heitä palvellaan kohta, hovin saapuessa.</li> <li>-Haasteiden yllätyksessä, pyydät Palvelupäälliköä avuksi tilanteen ratkaisemiseksi.</li> <li>-Tauolle lähtiessäsi, ilmoitat Palvelupäällikölle poislähdöstäsi.</li> <li>-Osallistut yhteisten tilojen siivoamiseen (aamiaistila, terassi, baari, lasitiski, keittiön välikko, leipäpöydät 2 kpl) sekä roskien ja pullojen poistamiseen.</li> </ul>	<p>OSH Vaakuna 10. Kerros</p> <p>28.7.2022</p>
<p style="text-align: center;"><b>Foodrunner/Foodis</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ruuhka-aikoina on tarvetta foodrunnerille, jonka tehtäviin kuuluu, valmiiden ruoka-annosten pöytiin vieminen.</li> <li>-Tarkkuutta on syytä noudattaa, että oikeat tilaukset menevät oikeisiin pöytiin, tarkista pöytäkartasta pöydän sijainti tai kysy tarjoilijalta, jos olet epävarma.</li> <li>-Annoksia viessä, muistetaan toivottaa asiakkaalle: "Hyvää ruokahalua".</li> <li>-Kun foodrunneria ei enää tarvita, hän jatkaa salipulaisen tehtävissä.</li> </ul>	<p>OSH Vaakuna 10. Kerros</p> <p>28.7.2022</p>

Baariyöntekijän tehtäväkortti	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Työvuoroon saapuessasi, ilmoittaudut Hovimestarille.</li> <li>-Laitat baarin myyntikuntoon: jääpalat ja jäämurskat astioihin, valmistat limemehua, vatkaat kerman (pulloissa, jossa lusikka) ja pilkot juomasekoituksiin tarvittavat hedelmät, yrtit sekä marjat.</li> <li>-Baarin ja salin tulkut syytetään ja varmistetaan niiden palaminen koko vuoron osalta (talvella).</li> <li>-Täydennät vetolaatikoita ja viiniikaapit sekä tarkistat baarin muun juomatarjonnan (väkevät ja miedot alkoholijuomat, oluet, siiderit, lonkerot, kuohuviini, samppanja, punaviini, valkoviini, alkoholittomat juomat ja mehut sekä virvoitusjuomat) riittävyyden.</li> <li>-Huolehdi vuorosi aikana myös kylmäkaappien ja juomakylmön täydentämisestä, haet varastoista (9krs ja 1krs) tarvittavat alkoholit ja täydennät sekä keittiön välikön juomakylmön että salin kaapit.</li> <li>-Tarkista myös kahvimaitojen ja kermojen riittävyys, vetolaatikossa tulee aina olla kahvimaito, laktoositon maito, kuohukerma ja kauramaito.</li> <li>-Tarkista erikoiskahvikoneen ja normi kahvikoneen toimivuus ja kahvipapujen riittävyys.</li> <li>-Kaikkia ravintolaan saapuvia ja lähteviä asiakkaita tervehditään, jos he odottavat hovipöydän viressä, heitä tervehditään ja kerrotaan, että heitä palvellaan kohta, hovin saapuessa.</li> <li>-Valmistat juomasekoituksia ja myyt baarituotteita asiakkaiden toiveiden mukaan. Tarvittaessa, valmistat juomasekoituksia myös tarjoilijalle.</li> <li>-Huolehdi koko vuorosi ajan baarin ympäristön siisteydestä ja toimintakunnosta.</li> <li>-Huolehdi oluttankkien vaihtamisesta ja oluthanojen pesemisestä.</li> <li>-Huolehdi asianmukaisesti rahaliikenteestä, jokaisella on kassavastuu. Muistat myös kirjata mahdolliset häviöt hävikkirätköön.</li> <li>-Haasteiden yllätyksessä, pyydät Palvelupäälliköä avuksi tilanteen ratkaisemiseksi.</li> <li>-Tauolle lähtiessäsi, ilmoitat Palvelupäällikölle poislähdöstäsi.</li> <li>-Huolehdi likaisten lasien poistamisesta sekä osallistut lasien tiskaamiseen ja lasien palautukseen asemille sekä baariin.</li> <li>-Hiljaisina hetkinä juomia tarjoillaan pöytiin ja silvotaan baarin ympäristössä olevia pöytiä, täydennetään baarin varastoja sekä autetaan tarjoilijohenkilökuntaa.</li> <li>-Vuorosi päättyessä huolehdi baarin siivoamisesta (myös vetolaatikoita) ja täydennät vetolaatikoita sekä viiniikaapit. Baarivuosittainen huolehti myös tyhjen pullojen ja tötkien poistamisesta.</li> <li>-Osallistut yhteisten tilojen siivoamiseen (aamiaistila, terassi, baari, lasitiski, keittiön välikko, leipäpöytä) sekä roskien yms muiden jätteiden poistamiseen.</li> <li>-Vuorosi päättyessä tilität tarjoilijanimerosi ulos kassajärjestelmästä ja ilmoitat hovimestarille poislähdöstäsi.</li> </ul>	<p>OSH Vaakuna 10. Kerros</p> <p>28.5.2022</p>

## Liite 4: Tehtäväkortit 2/2

### Palvelupäällikön tehtäväkortti, Aamuvuoro

- Vuoron vastuuhenkilö ja työnjohtovelvollisuus.
- Vuoroon saapuessa, noutaa 10. kerroksen sekä kokouksen pohjakassan respan kassakaapista, ja ottaa samalla mukaan puhelimet, mikäli aamiaisivuoro ei ole niitä jo ottanut
- Tekee "talokierroksen", tarkistaen kokoustilat, kokouskäytävän ja aulan siisteyden sekä puutteiden ilmaantuaa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.
- Tekee päivän plaseerauksen miehityssuunnitelman mukaisesti ja tarkistaa työvuoron henkilökuntamitoituksen työvuorolistasta, tarkistaa myös henkilökunnan saatavuuden Staffpointista, Ezytystä ja Baronilla.
- Tulostaa lounaan ruokalistat ja tarkistaa keittiön kanssa erityisruokavaliomerkinnot.
- Laskee pohjakassan ja raportoi käteiskassan Massiin ja pohjakassa vihkoon.
- Ohjaa salin henkilökunnan lounasvuoroon ja ohjeistaa extratyöntekijät (pukeutuminen, nimikytyt, tarjilijanumero, 10. kerroksen palvelupolku ja muut käytänteet).
- Muokkaa salin pöytämuodot plaseerauksen mukaisesti ja kattaa pöytiä yhdessä salihenkilökunnan kanssa.
- Ohjeistaa kahvipisteiden, baarin ja terassin kuntoon laittamisesta.
- Avaa Hessun ja tarkistaa uudet pöytävaraukset, ja lisää varaukset plaseeraukseen. Päivittää Hessua koko työvuoron ajan.
- Huolehtii varauksien PM-numeroiden saamisesta Respalta.
- Tarkistaa lounaspöydän kunnan ennen ravintolan avaamista.
- Ohjeistaa salin henkilökuntaa lounaan ruokalistasta, asiakkaiden erityisveisteistä, kokousruokailloista sekä huolehtii asiakkaiden orderien tiedottamisesta tarjilijalle.
- Vastaanottaa asiakkaat ja saattaa heidät pöytiin, kokoustiloihin (ilmoittaa kokousemmänälle asiakkaan saapumisesta). Huolehtii kokousasiakkaille kokoustilojen avaimien saamisesta.
- Vie pöytiin ohjauksessa asiakkaille ruokalistat.
- Kertoo aina tarjilijalle uusien asiakkaiden saapumisesta, varmistetaan palveluprosessin eteneminen.
- Vastaa pp-puhelimeen ja on tavoitettavissa.
- Huolehtii kaikista vuoron aikana tulevista juoksevista asioista.
- Huolehtii VIP-tuotteiden bongauksesta ja organisoii tuotteiden huonepalvelun.
- Tekee asiakas- ja tilanäyttöjä tarvittaessa.
- Huolehtii huollon (Metos, Teho jne.) tilaamisesta ja tiedottaa asioista yhteisessä Workplace-ryhmässä.
- Osallistuu orderipalaveriin.
- Jos rauhallista, osallistuu baarityöskentelyyn ja tarjilijan tehtäviin.
- Tarkistaa seuraavan työvuoron miehityssuunnitelmaa ja tilaa, järjestää ja suunnittelee henkilökuntamitoitusta.
- Tarkistaa seuraavan päivän varaustilannetta ja tilauksia.
- Antaa valomerkin, pilkun, ravintolan anniskelun päättymiseksi.
- Organisoii ravintolan sulkemiseen liittyvät tehtävät.
- Tilittää ja laskee pohjakassan, erottaa saadut tipit, merkitsee työvuorolistaan toteutuneet työtunnit ja laskee sekä keittiön että salin työtunnit: Tipit voi jakaa, mikäli on aikaa.
- Sulkee hissit ja kiertää terassin sekä aulan, lukitsee ovet.
- Tarkistaa lastiskin: lasit paikallaan ja ruokailuvälineet kiillotettuina ja paikallaan. Tiskipisteiden siisteys.
- Tarkistaa kahvipisteet: koneen pesut ja kunto, yleinen siisteys.
- Tarkistaa baarin kunnan: siisteys ja yleinen ilme.
- Tarkistaa, että pulat ja roskat on viety.
- Aamiaishuoneen kuntoon laittaminen, nostetaan sovitulla tavalla, katso kuvat. Tarkistaa myös, että lämpöhauteen kytkin ja buffetpöydän lämpölamput ja buffetpöytä ovat kiinni.
- Salin kunto: tuolit ja pöydät paikallaan ja pyyhittyinä sekä verhot ylhäällä.
- Tiskujen vaihto (takvela).
- Takan kiertö: ravintola, tilausravintola, vessat, kokouskäytävä, kokoustilat ja terassi.
- Sammuttaa valot ja radioista äänet pois.
- Vie rahat, huonelaskut ja puhelimet lataukseen respaan.

OSH Vaakuna 10. Kerros 4.10.2022

### Palvelupäällikön tehtäväkortti, Iltavuoro

- Vuoron vastuuhenkilö ja työnjohtovelvollisuus.
- Vuoroon saapuessa, tarkistaa työvuoron kulan ja henkilökunnan mitoituksen aamuvuoron palvelupäällikön kanssa.
- Ohjeistaa salin henkilökuntaa vuoron kuluista, asiakkaiden erityisveisteistä, kokousruokailloista sekä huolehtii pöytävarauksien orderien tiedottamisesta tarjilijalle.
- Vastaanottaa asiakkaat ja saattaa heidät pöytiin, kokoustiloihin (ilmoittaa kokousemmänälle asiakkaan saapumisesta). Huolehtii kokousasiakkaille kokoustilojen avaimien saamisesta.
- Vie pöytiin ohjauksessa asiakkaille ruokalistat.
- Kertoo aina tarjilijalle uusien asiakkaiden saapumisesta, varmistetaan palveluprosessin eteneminen.
- Vastaa pp-puhelimeen ja on tavoitettavissa.
- Huolehtii kaikista vuoron aikana tulevista juoksevista asioista.
- Tekee asiakas- ja tilanäyttöjä tarvittaessa.
- Huolehtii huollon (Metos, Teho jne.) tilaamisesta ja tiedottaa asioista ja yhteisessä Workplace-ryhmässä.
- Osallistuu orderipalaveriin.
- Jos rauhallista, osallistuu baarityöskentelyyn ja tarjilijan tehtäviin.
- Tarkistaa seuraavan työvuoron miehityssuunnitelmaa ja tilaa, järjestää ja suunnittelee henkilökuntamitoitusta.
- Tarkistaa seuraavan päivän varaustilannetta ja tilauksia.
- Antaa valomerkin, pilkun, ravintolan anniskelun päättymiseksi.
- Organisoii ravintolan sulkemiseen liittyvät tehtävät.
- Tilittää ja laskee pohjakassan, erottaa saadut tipit, merkitsee työvuorolistaan toteutuneet työtunnit ja laskee sekä keittiön että salin työtunnit: Tipit voi jakaa, mikäli on aikaa.
- Sulkee hissit ja kiertää terassin sekä aulan, lukitsee ovet.
- Tarkistaa lastiskin: lasit paikallaan ja ruokailuvälineet kiillotettuina ja paikallaan. Tiskipisteiden siisteys.
- Tarkistaa kahvipisteet: koneen pesut ja kunto, yleinen siisteys.
- Tarkistaa baarin kunnan: siisteys ja yleinen ilme.
- Tarkistaa, että pulat ja roskat on viety.
- Aamiaishuoneen kuntoon laittaminen, nostetaan sovitulla tavalla, katso kuvat. Tarkistaa myös, että lämpöhauteen kytkin ja buffetpöydän lämpölamput ja buffetpöytä ovat kiinni.
- Salin kunto: tuolit ja pöydät paikallaan ja pyyhittyinä sekä verhot ylhäällä.
- Tiskujen vaihto (takvela).
- Takan kiertö: ravintola, tilausravintola, vessat, kokouskäytävä, kokoustilat ja terassi.
- Sammuttaa valot ja radioista äänet pois.
- Vie rahat, huonelaskut ja puhelimet lataukseen respaan.

OSH Vaakuna 10. Kerros 4.10.2022

### Aamiastarjoilijan tehtäväkortti

- Työvuorosi alkaa yleensä 6.30-9.00 välisenä aikana.
- Työvuoroon saapuessasi ilmoittaudut Aamiaisen palvelupäällikölle.
- Palvelupäällikkö kertoo asemasi ja muut suoritettavat tehtävät. (Mehukone, kahvipisteet, aamiaisen nostaminen, huoneamiaisten vieminen jne.)
- Jos työskentelet asemalla 1, hovipöydän läheisyydessä, tehtäviisi kuuluu tervehtiä iloisesti ja kuuluvalla äänellä (Hyvää huomenta ☺) kaikkia aamiaiselle saapuvia asiakkaita ja tarvittaessa ohjata heitä aamiaispöytäan.
- Yleisesti myös kaikki muut tervehtivät asiakkaita hymyillen ja neuvotaan aamiaispisteellä.
- Huolehdi salin ja baarialueen lasien, kahvikuppien ja ruokailuvälineiden tiskiini tai astiakärryyn viemisestä sekä lasien että ruokailuvälineiden pesemisestä (tarvittaessa tiskataan-jos astiahuoltajat eivät ole töissä, mutta yleensä aamiaisella on astiahuoltaja).
- Pöydät pyyhkiään jokaisen asiakkaan jälkeen, pidä puhdistusliinoja helposti saatavilla.
- Asiakasmäärin ollessa suuret, astioita saa kerätä "plokata" pöydistä riipeään tahtiin, jotta varmistamme uusille asiakkaille puhtaan pöydän.
- Myös baariin saapuvia asiakkaita palvellaan, jolle on baari- tai kassaitoinen, pyydä palvelupäällikköä avuksesi.
- Huolehdi päätiskistä saapuvien ruokailuvälineiden lajittelusta ja pesemisestä lasitiskissä, jonka jälkeen ruokailuvälineet kiillotetaan ja palautetaan asemien apupöydille sekä aamiaishuoneeseen.
- Puhtaat kahvikupit ja lasit palautetaan kahvi- sekä mehupisteisiin.
- "Tuo tullessa ja vie mennessä"-asenteella työt sujuvat helpommin!
- Haasteiden yllätyessä, pyydä Palvelupäällikköä avuksesi tilanteen ratkaisemiseksi.
- Tauolle lähtiessäsi, ilmoita Palvelupäällikölle poisahdostasi.
- Osallistut yhteisten tilojen siivoamiseen (aamiaistila, kahvi- mehupisteet, lastiskin) sekä roskien ja pahvien poisviemiseen.

OSH Vaakuna 10 Kerros 18.8.2022

## Liite 5: Lomakehaastattelu

1. Oliko tehtäväkorteista ja perehdytysmanuaalista sinulle hyötyä? Koitko ne tarpeellisiksi?
2. Onko perehdytysmanuaali mielestäsi riittävän informatiivinen?
3. Pitäisikö manuaaliin lisätä jotain tietoa?
4. Miten onnistuimme perehdytyksessä sinun mielestäsi?
5. Olisiko sinulla kehitysideoita/parannusehdotuksia liittyen 10. Kerroksen perehdytyskäytäntöihin?