

Jaana Pynttari

## **Perehdyttämisen merkitys aamiaishävikin syntyyn**

Case: Original Sokos Hotel Lakeus, aamiainen

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Jaana Pynttari

Työn nimi: Perehdyttäminen ja sen merkitys ruoan menekkiin, Case: Original Sokos Hotel Lakeus, aamiainen

Ohjaaja: Paula Juurakko

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 33

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle kattava aamiaisen perehdytyskansio.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan oman työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean, toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Hyvin hoidettu perehdytys on yritykselle taloudellisesti kannattavaa, koska silloin raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi ja syntyvän hävikin määrä on vähäisempi.

Perehdytyskansion laadinta aloitettiin keräämällä kaikki olemassa oleva materiaali. Materiaali käytiin läpi ja tarvittaessa tehtiin päivityksiä vanhentuneisiin tai muuttuneisiin asioihin ja lisättiin puuttuvaa tietoa. Aamiaisen työvaiheet ja esillelaitto kuvattiin. Ruoan menekkiä seurattiin viikon verran sekä kevään työmatkustuskaudella että kesän lomakaudella. Seurannan aikana kaikki esille viety ruoka punnittiin, aamiaisen loputtua tehtiin uusi punnitus sekä käyttöön meneville tuotteille että hävikkiin meneville tuotteille.

Tuloksena syntyi aamiaisen perehdytyskansio, joka sisältää yritysesittelyn, yleiset ohjeet, tarkan ohjeistuksen Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisen toteutuksesta sekä ruoan menekinarviointilomakkeet. Aamiaisen esillelaitto ja päivän tehtävät on kuvattu sanoin ja tarkennettu kuvin. Ruoan menekin seurannasta saatujen tulosten pohjalta laadittiin sekä työmatkustus- että lomakaudelle ruoan menekin arviointilomakkeet. Lomakkeet auttavat hahmottamaan, paljonko ruokaa menee kyseisenä päivänä ja paljonko tulee esivalmistella seuraavaa päivää varten. Lomakkeissa on ilmoitettu väkimäärät 50–300 hengelle, aina 50 hengen korotuksella. Lomakkeissa on myös ilmoitettu tarjoiluastian koko ja kappalemäärä aina kyseistä tuotetta varten.

Avainsanat: perehdyttäminen, hotellit, aamiaiset, ruokahävikki

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Jaana Pynttäre

Title of thesis: Work Orientation and its Relevance to Food Consumption, Case: Original Sokos Hotel Lakeus, Breakfast

Supervisor(s): Paula Juurakko

Year: 2017

Number of pages: 33

Number of appendices: 1

---

The purpose of the thesis was to make an orientation folder for the breakfast of the Original Sokos Hotel Lakeus in Seinäjoki.

Work orientation means all the things that help the employees to learn about their workplace, business idea, operational principles and procedures. When the orientation is done correctly, it is profitable for the company, because then food supplies and other supplies are being used sensibly and the amount of waste decreases.

The orientation folder was started by collecting together all existing material. The existing material was thoroughly scrutinized and updates were made where necessary, also missing information was added. The breakfast stages and table settings were photographed. The consumption of the food was observed for a week both during the spring business season and the summer holiday season. During the follow-up all the food was weighed before and after breakfast to find out the amount of food that was going to be used again and the amount of waste.

The orientation folder for breakfast includes the presentation of the corporation, general guidelines, precise instructions for the execution of the breakfast at the Original Sokos Hotel Lakeus and the report forms for consumption. The table setting for breakfast and the tasks of the day are both verbal and illustrated. The report forms for the business and holiday season were compiled based on the results of the follow-up. The forms help to understand the used amount of food per day and the demand of food to be prepared for the next day. The forms are for 50—300 plus 50 people. The forms also tell the size of the serving dishes and the number of the food products.

Keywords: work orientation, hotels, breakfasts, food waste

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN.....	7
2.1 Työturvallisuuslaki edellyttää perehdyttämistä.....	7
2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja siitä saatava hyöty.....	8
2.3 Perehdytysprosessin kuvaus.....	9
2.4 Hyvä oppimisprosessi.....	10
2.5 Erilaiset perehdytystilanteet.....	12
2.6 Perehdyttäjä oppimisen edistäjänä.....	13
2.7 Perehdytyksen ja työnopastuksen yhteys.....	15
2.8 Perehdytyksen merkitys asiakaspalveluun.....	16
2.9 Perehdytyksen merkitys kannattavuuteen.....	17
3 PEREHDYTYKSEN MERKITYS RUOAN MENEKIN ENNAKOINTIIN JA HÄVIKIN SYNTYYN.....	18
3.1 Ruokahävikki.....	18
3.2 Menekin ennakointi.....	19
3.3 Hävikin hallinta.....	19
3.4 Perehdytyksen merkitys hävikkiin.....	20
4 PEREHDYTY SOPPAAN LAATIMINEN SOKOS HOTEL LAKEUDEN AAMIAISELLE.....	22
4.1 Tavoitteet ja rajaukset.....	22
4.2 Toimeksiantajan esittely.....	23
4.3 Lähtötilanteen kuvaus.....	24
4.4 Käytetyt menetelmät.....	25
4.5 Tulokset.....	25
4.6 Johtopäätökset.....	26
5 POHDINTA.....	28
LÄHTEET.....	31

LIITTEET.....33

## 1 JOHDANTO

Perehdyttämisellä tähdätään siihen, että uusi työyhteisön jäsen omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Pyrkimyksenä on opastaa organisaation käytännöt ja toiminta, jotta pystytään takaamaan toiminnan tasainen laatu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.) Perehdyttämisen suunnittelu on syytä tehdä huolella, jotta itse perehdyttäminen helpottuu. Näin ollen perehdytys on suunnitelmallista ja se tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. (Kangas & Hämäläinen 2003, 7.)

Tärkeää hävikin hallinnassa on ravintolatyöntekijöiden hyvä ammattitaito ja esi- miestyö, kokonaisvaltainen ravintolan johtamisjärjestelmä sekä sujuva kommunikaatio. Ravintolat haluavat pitää asiakkaansa tyytyväisinä, eivätkä halua, että ruoka loppuu kesken. Tästä syntyy usein tarjoiluhävikkiä, jota voidaan vähentää hyvällä suunnittelulla, reseptiikan ja annoskokolaskennan hallinnalla sekä ruuan valmistamisen ja esillelaiton jaksottamisella. Keittiössä jätettä syntyy väärästä tuotekierrosta, ruuanvalmistuksen virheistä sekä epäsozivista raaka-aineiden hankintaeristä. Keittiöjätettä vähennetään huolellisuudella, tarkkuudella sekä kiinnittämällä huomiota käytössä oleviin raaka-aineisiin. Lautastähteitä syntyy, mikäli ruoka ei vastaakaan ruokailijan odotuksia tai lautaselle on otettu liikaa ruokaa. Lautastähteitä voidaan vähentää ohjeistamalla ruokailijoita sekä panostamalla ruuan laatuun. (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT 2011.)

## 2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan oman työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean, toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Hän oppii tuntemaan esimiehet, työkaverit ja asiakkaat ja tietämään omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja tavoitteet. Hän ymmärtää oman vastuunsa työyhteisön toiminnassa, sekä oppii työtehtävänsä ja siihen liittyvät turvallisuusohjeet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdyttämällä tähdätään siihen, että uusi työyhteisön jäsen omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Pyrkimyksenä on opastaa organisaation käytännöt ja toiminta, jotta pystytään takaamaan toiminnan tasainen laatu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.)

Perehdytys ja myönteinen ensivaikutelma luo mielikuvaa organisaatiosta ja luo uudelle työntekijälle mielikuvan siitä, kuinka tervetullut hän on työyhteisöön. Myönteinen ensivaikutelma luo perustaa yhteistyölle, tulokas uskaltaa myös helpommin keskustella, kysellä ja tarttua työhön, kun hän tuntee olonsa tervetulleeksi. Hyviin tapoihin kuuluu tervehtiä uutta työkaveria kättelemällä ja esittelemällä itsensä. Ensikertaa töihin tulevan työvuoron alkamisaika on hyvä ajoittaa niin, että hänelle ehditään hyvin ja perusteellisesti näyttämään paikkoja ja kertomaan hänen työtehtävästään. Huonoksi koettu ensivaikutelma luo negatiivista ajattelua, jonka korjaaminen positiiviseksi ajatteluksi saattaa olla hankalaa ja työlästä. Ei ole hyvä aloittaa ensimmäistä työpäivää, jos kukaan ei tervehdi eikä ehdi näyttämään paikkoja tai kertomaan työtehtävästä, tällaisessa tilanteessa tulee olo, että on vain tiellä eikä työ tunnu enää mielekkäältä. (Kangas & Hämäläinen 2003, 9.)

### 2.1 Työturvallisuuslaki edellyttää perehdyttämistä

Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää, työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantaja on velvollinen edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuuslaki (L 23.8.2002/738) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen. Se edellyttää, että työntekijä saa riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työpaikan olosuhteet ja työntekijän ominaisuudet. (Eräsalo 2008, 62.)

### **Työturvallisuuslain 14. pykälässä havaitaan seuraavaa:**

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (L 23.8.2002/738.)

## **2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja siitä saatava hyöty**

Perehdyttämisen päätavoitteena on oppia uuden talon tavat ja työtehtävät. Perehdyttämällä tähdätään siihen, että uudesta työntekijästä tulee itsenäinen toimija omassa työssään. Perehdyttäjän tulee tähdätä siihen, että perehdytysjakson kuluessa hän tekee itsensä tarpeettomaksi. Vaikka aluksi perehtyjä on hyvin riippuvainen perehdyttäjistä, pikkuhiljaa vastuu perehtymisestä siirtyy kuitenkin perehtyjälle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 139.)



Hyvin perehdytetty henkilö sitoutuu työyhteisöön paremmin kuin huonosti perehdytetty. Epävarmuus ja jännitys vähenevät, kun tietää, mitä työtehtäviin kuuluu. Työ on alusta alkaen sujuvampaa, kun opitaan heti oikeat työtavat, näin vältetään virheitä ja saman asian moneen kertaan tekemiseltä. Uuden työntekijän osaaminen ja kyvyt tulevat myös paremmin esille. Oppijan mielenkiinto ja vastuuntunto kasvavat työtä kohtaan. Ammattitaidon kehittyminen ja työssä oppiminen nopeutuu ja helpottuu, sekä odotetut laatutavoitteet saavutetaan nopeammin. (Lepistö 2004, 56–57.)

Esimies hyötyy itsekin hyvin hoidetusta perehdyttämisestä. Hyvällä perehdytyksellä muodostuu perusta hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle. Uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin. Työongelmien ratkaisu helpottuu ja vastaisuudessa säästyy esimiehen aikaa. (Lepistö 2004, 56–57.)

### **2.3 Perehdytysprosessin kuvaus**

Perehdyttämiseen tarvitaan aikaa, suunnitelma ja pelisäännöt. Perehdyttäjälle pitää ottaa aikaa hänen omista töistään, että hän voi kunnolla paneutua uuden tulokkaan perehdyttämiseen. (Eräsalo 2008, 67.) Hyvät työkalut, ovat edellytys perehdyttämisen onnistumiselle (Perehdytä paremmin, [viitattu 29.9.2016]).

Perehdyttämisen suunnittelu on syytä tehdä huolella, jotta itse perehdyttäminen helpottuu. Hyvin suunniteltu perehdytysprosessi tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. (Kangas & Hämäläinen 2003, 7.)

Ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää on huolehdittava, että on päätetty, keiden opastuksella perehdytetään, mitä perehdytetään ja missä vaiheessa perehdytetään. Vaikka esimies olisi delegoinut perehdytyksen muiden hoidettavaksi, hänen kannattaa olla silti vastaanottamassa uutta työntekijää. Näin hän luo hyvää pohjaa esimies-alaisuutele. Tärkeintä uuden työntekijän vastaanottovaiheessa on, että hän kokee itsensä tervetulleeksi. (Surakka & Laine 2011, 155–156.)

Ensimmäisenä päivänä työntekijälle esitellään lähimmät työkaverit, pukutilat, työtilat ja oma työpiste sekä annetaan työvaatteet ja kulkuluvat. Käydään läpi työhön

liittyviä asioita, mutta ei kuitenkaan hukuteta uutta työntekijää tietotulvaan. (Surakka & Laine 2011, 155–156.)

Perehdytysprosessi räätälöidään uuden työntekijän osaamisen mukaiseksi ja se tehdään aktivoivalla ja valmentavalla tyyllillä. Uutta työntekijää opastetaan, häntä ei jätetä yksin, hänelle kerrotaan asiakkaista, tuotteista ja turvallisuudesta. (Perehdyttä paremmin, [viitattu 29.9.2016].)

Perehdyttämisen tulee olla laadukasta ja tehokasta, jotta uusi työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti suoriutumaan työtehtävästään ilman toisten jatkuvaa apua. Esimiehillä on päävastuu perehdyttämisestä, koska he vastaavat työryhmän osalta töiden sujuvuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Perehdytysvastuuta on syytä myös jakaa, käytännössä jokainen työntekijä osallistuu ainakin työnopastukseen. Perehdytyksen osavastuu kuuluu jokaiselle, myös perehdytettävän tulee olla aktiivinen oppija ja kerätä tietoa työkavereiltaan. (Kangas & Hämäläinen 2003, 3.)

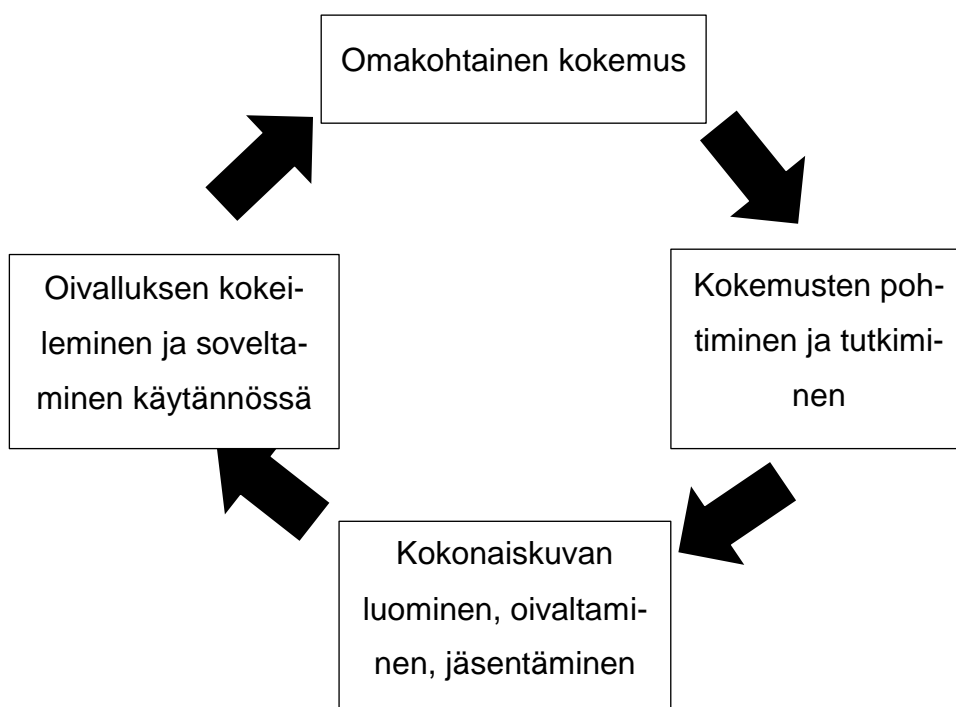
## 2.4 Hyvä oppimisprosessi

Jokainen oppii eri tyyllillä, uuden oppimisessa kaikki aistit ovat tärkeitä oppimisen kannalta. Useimmalla meistä on hallitsevana jokin eri aisteihin perustuva oppimistyyli, jonka avulla vastaanotamme ja käsittelemme uutta tietoa. (Surakka & Laine 2011, 45.)

**Kokeilija** oppii parhaiten kuuntelemalla konkreettisia esimerkkejä ja vaihtamalla ajatuksia ja kokemuksia muiden kanssa. Kokeilija ryhtyy heti työhön, aristelematta uutta asiaa. Hän pystyy laittamaan itsensä likoon ja ottamaan riskejä. Hänelle turvallinen oppimisympäristö on tärkeä. **Pohdiskeleva tarkkailija** haluaa rauhassa ensin tarkastella asioita, oppimistilanteissa hän mielellään pysyy taka-alalla. Hän oppii katsomalla, kun joku toinen tekee ja kertoo, kuinka opittava asia tulee tehdä. Hänellä pitää olla aikaa pohtia asioita, koska hän ajattelee ensin ja toimii sitten. **Päätelija** pyrkii kokoamaan ja jäsentämään päässään hajallaan olevaa tietoa. Hän haluaa luoda oman ajatusmallin opittavasta asiasta. Hän oppii tilanteissa, joissa vaaditaan loogisuutta ja rationaalisuutta. Luentomainen opetusmalli sopii hänelle parhaiten. **Toteuttaja** oppii tekemällä ja kokeilemalla opittavaa asiaa käy-

tännössä. Hän haluaa ensin miettiä asioita, jonka jälkeen nähdä kuinka asia käytännössä toimii. Hän tarvitsee opastusta ja välitöntä palautetta suorituksestaan. Hänestä tulee kärsimätön, jos asioita jaaritellaan liian pitkään. (Surakka & Laine 2011, 45.)

Hyvä oppimisprosessi sisältää neljä vaihetta, jotka ovat omakohtainen kokemus, kokemusten pohtiminen ja tutkiminen, kokonaiskuvan luominen, oivaltaminen ja jäsentäminen ja oivalluksen kokeileminen ja soveltaminen käytännössä (Kuvio 1). Omakohtaiseen kokemukseen liittyy jotakin omaa kokemusta kyseisestä asiasta. Kokemusten pohtimiseen ja tutkimiseen liittyy läpikäydyn asian tai kokemuksen jälkeensä mieleen palauttamista pohtien ja tutkiskellen asiaa. Kokonaiskuvan luomisessa oppija oivaltaa työprosessin. Oivalluksen kokeilussa oppija kokeilee oppimiaan ja itse oivaltamia asioita käytännössä. (Surakka & Laine 2011, 43–44.)



Kuvio 1. Kolbin oppimisympyrä (Surakka & Laine 2011, 44).

Täydellinen oppimisprosessi taataan kun valmennustapahtuma sisältää kaikki tehokkaan oppimisen kannalta tärkeät oppimistapahtumat. Niitä ovat motivointi, orientointi, uuden tiedon välittäminen, kertaus, harjoitus, soveltaminen, kritiikki ja kontrolli. (Lepistö 2004, 12.)

- **Motivointi**
  - Herätellään oppijan oppimismotivaatiota.
  - Osoitetaan uuden asian tärkeys ja osaamisen merkitys.
- **Orientointi**
  - Opittava asia suhteutetaan laajempiin yhteyksiinsä.
  - Opittava asia heijastetaan oppijan kokemusmaailmaan.
  - Piirretään kartta, jota apuna käyttäen suunnistetaan uusien asioiden parissa.
- **Uuden tiedon välittäminen**
  - Perinteinen opetusosuus, esitetään uudet näkökohdat.
- **Kertaus**
  - Autetaan oppijaa asioiden mielenpainamisessa.
- **Harjoitus**
  - Opitut asiat viedään käytäntöön.
  - Harjoitellaan työtilanteessa.
- **Soveltaminen**
  - Opittuja asioita sovelletaan itsenäisesti työtilanteeseen.
- **Kritiikki**
  - Opittavaa asiasisältöä arvioidaan ja kehitellään.
- **Kontrolli**
  - Arvioidaan oppimistuloksia. (Lepistö 2004, 12.)

Jotta uuden työntekijän osaaminen saataisiin koko yrityksen osaamiseksi, tulee uutta työntekijää rohkaista tuomaan tietonsa, taitonsa ja osaamisensa esille. Uusi työntekijä pitäisi saada esittämään miksi -kysymyksiä, että saataisiin nykyinen toiminta kriittiseen tarkasteluun ja voitaisiin kyseenalaistaa nykyisiä käytänteitä. Jos uudella tulokkaalla on uusia ideoita ja ehdotuksia asioiden toisin tekemiseen, ne tulee ottaa vastaan, eikä heti tyrmätä. (Eräsalo 2008, 62.)

## **2.5 Erilaiset perehdytystilanteet**

On tilanteita, joissa on erilaisia perehdytettäviä ja erilaista perehdyttämistä. Perehdytyksen perusrunko voi olla kaikille ja kaikkiin tilanteisiin sama, mutta se joudu-

taan soveltamaan kyseistä tilannetta vastaavaksi. Erilaisia perehdytystilanteita ovat lyhytaikaisten sijaisten perehdyttäminen, työhön palaajien perehdyttäminen, työssä-oppijoiden perehdyttäminen, uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja muutoksiin perehdyttäminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2–3.)

Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen on usein käytettävissä vain vähän aikaa, heitä perehdytettäessä kannattaa keskittyä työtehtävän kannalta oleellisiin ja tärkeimpiin asioihin (Kangas & Hämäläinen 2007, 3).

## **2.6 Perehdyttäjä oppimisen edistäjänä**

Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut työntekijä ja toiminut kyseisessä työtehtävässä jo pitemmän aikaa. Hän ei kuitenkaan saa olla niin aloilleen asetunut, että olisi unohtanut miltä tuntuu aloittaa työt uudessa työympäristössä. Perehdyttäjäksi on hyvä valita henkilö, joka arvostaa omaa työtään ja pitää siitä. Tärkein hyvän perehdyttäjän ominaisuuksista on hänen kiinnostus perehdytettävän auttamisesta ja opastamisesta. (Kangas & Hämäläinen 2003, 195–196.)

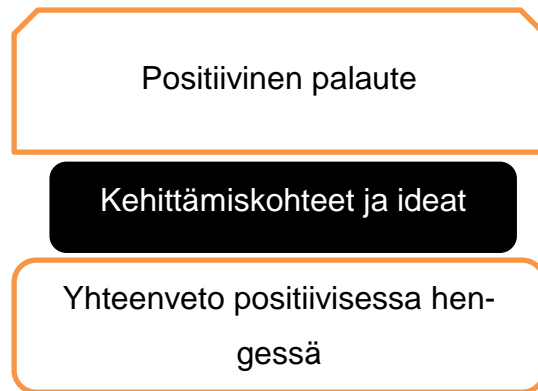
Hyvällä perehdyttäjällä on hyvät ohjaajan taidot, hän osaa tukea perehtyjän oppimista ja osaamisen kehittymistä, hänellä on hyvä olla myös tietoa ja osaamista oppimisesta (Kupias & Peltola 2009, 111–112). Hänen tulee olla kärsivällinen, kannustava ja rohkaiseva. Hän osaa antaa kiitosta ja korjaavaa palautetta tarpeen vaatiessa. Perehdytystilanteen päätyttyä hän osaa rohkaista uutta työntekijää tarkastelemaan omaa suoriutumistaan, jotta osataan antaa lisäperehdytystä niiltä osin jotka hän kokee hallitsevansa heikosti. (Eräsalo 2008, 66.)

Perehdyttäjä voi omalla toiminnallaan edistää perehdytettävän oppimista, ottamalla huomioon perehdytettävän aikaisemman työkokemuksen ja osaamisen, sekä huomioimalla hänen yksilölliset oppimistarpeet ja tavoitteet. Tukemalla perehdytettävän aktiivisuutta ja motivaatiota uuteen asiaan. Auttamalla kokonaiskuvan hahmottamisessa ja opittavan asian prosessoinnissa. (Kuvio 2). (Kupias & Peltola 2009, 126.)



Kuvio 2. Oppimiskukka (Kupias & Peltola 2009, 126).

Kehittyäkseen ja oppiakseen perehdytettävä tarvitsee palautetta. Hän ei välttämättä itse osaa tiedostaa milloin hän onnistuu ja milloin ei. Tässä kohtaa korostuu palautteen annon tärkeys, että työ opitaan tekemään oikein ja hyvin. Näin ollen voidaan keskittyä niiden asioiden opetteluun, mitkä eivät vielä suju kunnolla. Ennen palautteen antoa, kannattaa ensin kysyä perehdytettävältä, että miten hän omasta mielestään on suoriutunut, minkä hän tuntee osaavansa ja mikä asia tarvitsee hänen mielestään lisäopetusta. Perehdyttäjän antama palaute on oltava rehellistä, yksilöityä, konkreettista ja perusteltua. Hyvä palautteen antotapa on niin sanottu ”hampurilaismalli”, ensin annetaan hyvää palautetta, tämän jälkeen annetaan kehittävää palautetta, lopuksi tehdään yhteenveto positiivisessa hengessä. Kyseisellä palautteen antotavalla oppijalle jää hyvä tunne siitä, että hän on oppinut monia asioita, lisäksi hän saa vinkkejä kuinka kehittää toimintaansa (Kuvio 3). (Kupias & Peltola 2009, 136–138.)



Kuvio 3. Hampurilaismalli (Kupias & Peltola 2009, 138).

## 2.7 Perehdytyksen ja työnopastuksen yhteys

Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selventämistä ja työtehtävien perusteellista harjoittelua. Tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen. Ennen uuden työn opastamista, on hyvä ensin kartoittaa, että millainen työtausta tulokkaalla on ja mitä hän jo osaa. Opastajan on aina varmistettava, että uusi työntekijä varmasti osaa sen minkä hän sanoo osaavansa. Työnopastuksen tavoitteena on, että työntekijä oppii työnsä niin hyvin, että suoritus muuttuu sujuvaksi, jolloin energiaa ei tarvitse tuhjata eri työvaiheiden muistelemiseen. Opastusvaiheessa on tärkeää käyttää oikeita termejä, jolloin oppijan on helpompi saada kiinni tekemisen ajatuksesta. (Eräsalo 2008, 67–68.)

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain:

- Opastettavalle selitetään ja kuvataan työ tai tehtävät. Asetetaan välitavoite ja lopullinen tavoite.
- Opastaja näyttää, selostaa ja perustelee mitä tekee ja miksi tekee.
- Opastettava harjoittelee ja kuvailee mitä tekee. Opastaja seuraa kun opastettava tekee ja antaa tarvittaessa neuvoja.
- Tehty työ arvioidaan ja annetaan kannustava palaute.
- Opastettava suorittaa tehtävän itsenäisesti. Suoritus arvioidaan ja annetaan palaute. (Eräsalo 2008, 68.)

## 2.8 Perehdytyksen merkitys asiakaspalveluun

Perehdytys pelkästään työn tekemiseen ja organisaation perehtymiseen ei riitä, on myös perehdytettävä asiakkaan kohtaamiseen. Ensivaikutelma yrityksestä annetaan vain kerran, joten siihen pitää olla valmis heti ensimmäisellä kerralla. Asiakkaat kertovat herkemmin huonosta palvelusta ja laatuvirheistä toisilleen kuin onnistuneesta palvelusta (Kjelin & Kuusisto 2003, 21). Aamiaismajoituksessa asiakaina on hyvin erilaisia ihmisiä, joita kaikkia tulisi palvella niin hyvin, että he ovat tyytyväisiä, palaavat uudelleen ja vievät positiivista viestiä tuttavilleen ja ystävilleen (Jutila 2001, 12).

Hyvä palvelu alkaa asiakkaan huomaamisesta, jolloin asiakas tuntee arvostusta häntä kohtaan. Jos henkilökunta ei huomaa heti saapuvaa asiakasta, asiakas saattaa kokea huomaamattomuuden välinpitämättömyytenä ja palvelualltiuden puutteena. Jos asiakas kokee, että häntä ei ole huomattu, hänellä on epävarma olo siitä, että palvellaanko häntä. On erityisen tärkeää huomioida asiakas, koska jos hän kokee, että häntä ei haluta huomioida, hän saattaa kokea sen ylimielisyytenä tai nöyryyttävänä ohjailuna. (Pitkänen 2006, 11.)

Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne. Hänellä on halu palvella asiakasta ja perehtyä hänen tarpeisiinsa. Nykyään on tärkeämpää keskittyä asiakassuhteen hoitoon ja asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen ja ennakoimiseen kuin nopeaan palveluun. Työtään arvostava asiakaspalvelija tietää, että hänen oma toiminta vaikuttaa suuresti yrityksen maineeseen. (Aarnikoivu 2005, 59.) Asiakaspalveluun omistautunut työntekijä ei tyydy työssään mihinkään puolitekoiseen, hänelle riittää vain paras mahdollinen. Työhönsä omistautuneesta ihmisestä huokuu kiireettömyys, stressaantumattomuus, he saavat aikaan parhaat myyntitulokset. Työhönsä omistautunut työntekijä pyrkii tekemään parannuksia prosesseihin ja palveluihin. Aito ammattilpeys on seuraus hyvin hoidetusta työstä. (Lundberg 2002, 78–79.)



## 2.9 Perehdytyksen merkitys kannattavuuteen

Laadukkaalla perehdyttämällä on vaikutusta kilpailuetuun, yrityskuva paranee ja systemaattisella perehdyttämällä pystytään vähentämään virheitä. Henkilöstön suuri vaihtuvuus ja sesonkiaikoina tarvittava lisätyöntekijöiden tarve saattaa lisätä yrityksen laatuongelmia, jos perehdyttäminen ei ole kunnossa. Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää helposti toiminnallaan prosessin sujuvuutta, eikä hän ole toiminnoissaan yhtä nopea ja tehokas kuin rutinoituneet työkaverit. Kun asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan muodostuu myönteiseksi, silloin myös poissaolot vähenevät ja vaihtuvuus pienenee. (Kangas & Hämäläinen 2003, 20.)

Tilanteissa joissa yritys kasvaa voimakkaasti tai sesonkiaikoina kun uusia työntekijöitä otetaan kerralla paljon lyhyen ajan sisällä, on erityisen tärkeää panostaa laadukkaaseen perehdytykseen. Puutteellisesta perehdyttämisestä syntyvät virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä lisäkustannuksia. Virheistä syntyviä lisäkustannuksia vielä vaarallisempaa on menettää asiakkaita tai yrityksen maineen vahingoittuminen. Ikävä tosi asia on, että asiakkaat kertovat herkemmin huonosta palvelusta ja laaturvirheistä toisilleen kuin onnistuneesta palvelusta ja maukkaasta annoksesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Toistuvat virheet vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Yrityksen uskottavuuden heikentyminen ei vaikuta pelkästään asiakasvirtaan vaan myös henkilöstön sitoutumiseen ja mielialaan. Työntekijöiden jatkuva turhautuminen heikkoon laatuun heikentää heidän työmotivaatiota. Motivoituneet työntekijät jaksavat taistella pitempään heikossa tilanteessa laadun eteen, mutta jos muutosta ei tule parempaan, ennemmin tai myöhemmin motivoituneimmankin henkilön sitoutuminen laadun tuottamiseen heikkenee. Jos työntekijä joutuu jatkuvasti pettymään ja tinkimään omista laatukriteereistään, niin se lisää työntekijöiden sitoutumattomuutta ja lisää vaihtuvuutta yrityksessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21.)

### **3 PEREHDYTYKSEN MERKITYS RUOAN MENEKIN ENNAKOINTIIN JA HÄVIKIN SYNTYYN**

#### **3.1 Ruokahävikki**

Ruokahävikillä tarkoitetaan ruokaa, joka on alun perin ollut syömäkelpoista, mutta joka syystä tai toisesta päättyy roskiin.

Koko Suomen ravintoloissa syntyvä ruokahävikki on 75–85 miljoonaa kiloa vuodessa. Linjastossa tarjoiltu ruoka ja siitä syntyvä tarjoiluhävikki, sekä ruoan liian suuri valmistusmäärä ovat suurin syy ravintoloissa syntyvään hävikin määrään. Ravintoloissa noin viidesosa syötäväksi tarkoitettua ruuasta päättyy biojätteeseen. Hävikkiä syntyy ruuan valmistuksen yhteydessä, tarjoilutähteenä sekä ruokailijoiden lautastähteenä. Ruuan valmistus on kuitenkin ammattitaitoista, koska ruuan valmistuksen ja varastoinnin yhteydessä hävikkiä syntyy vain muutama prosentti. Lautastähdettä syntyy noin 4–8 prosenttia roskiin päätyvästä ruuasta ravintolatyyppistä riippuen. (Luonnonvarakeskus 2016.)

Valtakunnan tasolla tarjoiluhävikki tuottaa selvästi eniten ruokahävikkiä verrattaessa ruokailijoiden tuottamaan lautashävikkiin ja keittiössä syntyvään ruoan valmistushävikkiin. Keittiöhävikin oleellisia ja tärkeitä vähennyskeinoja ovat tarkkuus, huolellisuus ja esimiesten opastus ja tuki. Edellä mainittuja keinoja käyttämällä vältetään mm. raaka-aineiden väärältä kierrolta, turhilta virheiltä ruuanlaitossa ja mahdollisilta reseptiikan tulkintavirheiltä. (Luonnonvarakeskus 2016.)

Maa- ja metsätalousministeriön asetus 1367/2011 8§ määrää, että helposti pilaantuvia elintarvikkeita saa tarjolla enintään neljä tuntia ja kertaalleen tarjolla ollutta lämmintä ruokaa ei saa tarjoilla seuraavana päivänä, tarjoilun jälkeen ne on hävitettävä. (A 20.12.2011/1367.)

Hotellin aamiaisella syntyy herkästi ruokahävikkiä kun aamiainen on tarjolla buffetpöydässä, jossa on monenmoista herkkua tarjolla ja asiakas saa itse koota mieleisensä aamupalan. Asiakkaan tulee helposti kerättyä lautanen täyteen ja jossain kohtaa hän huomaa, että ei jaksakaan syödä kaikkea ja näin ollen syntyy lau-

tashävikkiä. Tarjoiluhävikkiä syntyy, kun buffetpöydän tulisi olla koko tarjoiluajan runsaan ja houkuttelevan näköinen.

### **3.2 Menekin ennakointi**

Ruokaa valmistettaessa tulee käyttää annettuja raaka-aine määriä ja osata valmistaa ruokaa ruokailijamäärä huomioon ottaen. Tällä pystytään vaikuttamaan menekin ennakointiin. Myös ruoan valmistaminen useammassa erässä auttaa vähentämään tähde ruoan määrää. (Pohjoismaiden ministerineuvosto 2012, 17.)

Hotellin aamiaistuotteiden menekin ennakoinnissa auttaa tieto siitä minkä tyyppistä väkeä hotellissa asuu, ovatko he pääsääntöisesti esimerkiksi yksittäisiä työmatkustajia, pariskuntia, perheitä, eläkeläisiä vai joukkueita. Jos tiedetään, että hotellissa asuu joukkue tai joukkueita, olisi hyvä vielä selvittää onko kyseessä lapsi-, junnu- vai aikuisjoukkue. Joukkueen harrastuslaji on myös hyvä selvittää mitä he harrastavat, koska junnutyttöjen telinevoimistelujoukkue syö aivan eri lailla kuin aikuisten miesten jääkiekkjoukkue. Aina ei majoittuvasta joukkueesta ole saatavilla em. tietoja, mutta jo pelkkä tieto joukkueen majoittumisesta auttaa varautumaan hetkellisiin ruuhkatilanteisiin.

### **3.3 Hävikin hallinta**

Tärkeää hävikin hallinnassa on ravintolatyöntekijöiden hyvä ammattitaito ja esi-miestyö, kokonaisvaltainen ravintolan johtamisjärjestelmä sekä sujuva kommunikaatio. Ravintolat haluavat pitää asiakkaansa tyytyväisinä, eivätkä halua, että ruoka loppuu kesken. Tarjoiluhävikin syntymistä voidaan vähentää hyvällä suunnitellulla, reseptiikan ja annoskokolaskennan hallinnalla sekä ruuan valmistamisen ja esillelaiton jaksottamisella. (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT 2011.)

Linjastossa tarjoiltavan ruoan hävikin syntymistä voidaan estää pienentämällä ruoan tarjoiluastioita ja täyttämällä niitä usein. Kun etukäteen esivalmistettu ruoka säilytetään kylmässä, sitä voidaan tarjoilla seuraavanakin päivänä. Tarjoiluvatien

ottimiksi ei valita liian suuria lusikoita tai muita ottimia. Tuotteet laitetaan linjastoon esille oikeaan järjestykseen. Tarjottavien ruokalajien määrää on hyvä rajata, jolloin vähemmän on enemmän. Tarjoiluastioiden koristeina on hyvä käyttää syötäviä koristeita. (Unilever Food Solutions 2017.)

Lautastähteitä syntyy, jos ruoka ei vastaakaan ruokailijan odotuksia tai lautaselle on otettu liikaa ruokaa. Lautastähteitä voidaan vähentää ohjeistamalla ruokailijoita sekä panostamalla ruuan laatuun. Linjastotarjoilussa voidaan koettaa vähentää lautashävikkiä pienentämällä lautaskokoa tai jättämällä erilliset salaattilautaset pois. Tällöin ensimmäisellä kierroksella ei tulisi otettua ruokaa enempää mitä jak-saa syödä ja asiakas voi halutessaan hakea ruokaa lisää. (Unilever Food Solutions 2017.)

Keittiössä jätettä syntyy väärästä tuotekierrosta, ruuanvalmistuksen virheistä sekä epäsopivista raaka-aineiden hankintaeristä. Keittiöjätettä vähennetään huolellisuudella, tarkkuudella sekä kiinnittämällä huomiota käytössä oleviin raaka-aineisiin. (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT 2011.)

### **3.4 Perehdytyksen merkitys hävikkiin**

Hyvin hoidettu perehdytys on yritykselle taloudellisesti kannattavaa, koska silloin raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi ja syntyvän hävikin määrä on vähäisempi (Lepistö 2004, 56–57).

Kunnollinen perehdyttäminen työhön ja yrityksen toimintatapoihin heti työhöntulon alussa varmistaa, että yrityksen tuotteet ja toimintatavat omaksutaan nopeasti osaksi omaa toimintaa. Näin ollen oikeilla valmistusmenetelmillä ja ruoan menekin tiedostamisella pystytään vähentämään hävikin syntymistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.)

Huonosti perehdytetty, ammattitaidoltaan epäpätevä tai kokematon henkilö lisää ruuanvalmistuksen yhteydessä tapahtuvien virheiden riskiä ja näin ollen ruokahävikin määrän kasvua. Esimiestyöllä on erityisen paljon merkitystä keittiö- ja tarjoiluhävikin syntymiseen. Esimiehen tulee motivoida, kannustaa ja ohjeistaa henkilökuntaa suoriutumaan työtehtävistään mahdollisimman hyvin ja ammattitaitoisesti.

Hävikin hallinnan kannalta on erityisen tärkeää, että ammattitaitoiset ihmiset ovat tekemässä heille soveltuvia töitä. Huonosti perehdytetty henkilö tekee helpommin virheitä ruuanvalmistuksessa, kuten valmistaa ruokaa liikaa, ruoka jää raa'aksi tai se tulee liian kypsäksi tai tuotekierto ei toimi oikein, mikä johtaa ruoan poisheittä-  
miseen. Ruoanvalmistuksen jaksottamisen vaiheittain valmistaminen edellyttää kykyä ennakoida ja arvioida tulevaa. (Silvennoinen ym. 2012, 46–47.)

## 4 PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN SOKOS HOTEL LAKEUDEN AAMIAISELLE

### 4.1 Tavoitteet ja rajaukset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle kattava perehdytyskansio ja tutkia aamupalan menekkiä sekä työmatkustuskaudella että lomakaudella. Perehdytyskansio laadittiin vastaamaan mahdollisimman hyvin nykyhetkeä. Oppaasta tehtiin myös sähköinen versio toimeksiantajalle, jotta tarpeen tulleen opasta on mahdollisuus päivittää.

Perehdytyskansio tarvitaan palvelemaan Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle tulevia uusia työntekijöitä. Perehdytyskansion, tehtäväkorttien ja ruoan menekin arviointikaavakkeiden tavoitteena on pitää aamiaisen laatu ja taso päivästä toiseen yhtä hyvänä, vaikka työvuorossa henkilökunta vaihtelee lähes päivittäin. Menekin arviointilomakkeiden tavoitteena on auttaa työntekijää tiedostamaan, paljonko esimerkiksi 200 henkeä syö päivän aikana ruokaa. Paljonko pitää esivalmistella seuraavaa päivää varten, jos hotellissa asuu 100 henkeä. Lomakkeet auttavat myös tavarantoimituksessa, kun tiedetään, paljonko esimerkiksi 150 henkeä syö kutakin esillä olevaa tuotetta.

Tavoitteena oli koota yksissä kansissa oleva kattava kirjallinen perehdytysmateriaali kuvineen. Olemassa olevaa tietoa, sääntöjä ja ohjeistuksia hyödynnettiin sekä niitä päivitettiin tarpeen vaatiessa. Puuttuvaa materiaalia luotiin omaa työkokemusta hyödyntäen.

Ruoan menekin selville saamiseen hyödynnettiin vuosittain tehtäviä seurantaviikkoja. Seurantaviikkoja on kaksi: toinen keväällä työmatkustuskaudella ja toinen kesällä lomakaudella. Seurantaviikon tulee olla perinteinen kyseisen ajan viikko, seurantaviikolla ei saa olla esimerkiksi pääsiäistä. Seurannan aikana kaikki esille viety ruoka punnittiin, aamiaisen loputtua punnittiin sekä käyttöön menevät että hävikkiin menevät tuotteet. Tavoitteena oli laatia saatujen tulosten pohjalta ruoan menekin arviointilomakkeet sekä työmatkustuskaudelle että lomakaudelle.

Tuotos rajattiin koskemaan aamiaistarjoilijan perehdyttämistä ja perehdyttämisprosessia. Ruoan menekin arviointilomakkeet laadittiin pelkästään aamiaiselle ja koskemaan vain aamiaisen ruoan menekkiä.

## 4.2 Toimeksiantajan esittely

Original Sokos Hotel Lakeus sijaitsee Torikadulla, aivan Seinäjoen keskustassa. Rautatieasemalle on matkaa noin 300 metriä. Kiinteistö on valmistunut vuonna 1990, Eepeen toiminta on alkanut 1.12.1992. Hotellia on laajennettu ylöspäin kolmen kerroksen verran, joihin tuli lisää hotellihuoneita, laajennus valmistui tammi-kuussa 2007. Hotellin toinen uudistus kävi läpi kerrosten 2—5 kaikki hotellihuoneet perusteellisesti ja se valmistui kesäkuussa 2014. Tämän remontin yhteydessä kolmen ylimmän kerroksen huoneita ei remontoitu.

Hotellissa on 150 hotellihuonetta, joista Standard Twin-huoneita on 86, Superior X Twin-huoneita on 39, Superior King-huoneita on 25. Hotellissa on kaksi liikunta-esteisille soveltuvaa huonetta. Suurimmasta osassa huoneita on oma sauna. Kaikissa huoneissa voi käyttää langatonta internet-yhteyttä veloituksetta. Kaikissa huoneissa on huonekohtainen jäähdytysjärjestelmä. Original Sokos Hotel Lakeudella on Allergia- ja astmaliiton Allergiatunnus. Lemmikit ovat sallittuja tiettyyn osaan huoneita. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

Original Sokos Hotel Lakeudessa on 10 erikokoista kokoustilaa 10—150 henkilölle. Tiloissa on käytössä langaton nettiyhteys sekä datatykki. Isoimmista tiloissa on myös mahdollisuus äänentoistoon. Kokoustilat muuntautuvat myös erilaisiin juhlatilaisuuksiin. Lakeus-salissa on käytössä orkesterikoroke. Lakeus-sali voidaan yhdistää ravintola Lakeus Matadoriin, jolloin juhlaillallinen voidaan tarjoilla pöytiintarjoiluna 260 henkilölle. Kun otetaan käyttöön koko katutason kerros kokoustiloinen ja ravintoloinen, voidaan tiloissa järjestää tapahtuma buffet-tarjoiluineen jopa 800 henkilölle. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

Original Sokos Hotel Lakeudesta löytyy kaksi kellarisaunaa, jotka sijaitsevat hotellin kellarikerroksessa. Nämä saunat ovat arki-iltaisina ja viikonloppu aamuina hotelliasiakkaiden käytössä, viikonloppuiltaisina ne ovat tilauskäytössä. Saunoihin sopii

kerrallaan noin 10 henkilöä. Hotellin 8. kerroksessa sijaitsee vinttisauna, jossa voi nauttia upeista maisemista. Vinttisaunatilaan sopii kerrallaan 15 henkilöä, kesä aikaan suuri terassi tuo lisätilaa. Kesäaikana voi tilata ryhmälle grillimenun, jonka kokki valmistaa paikan päällä grillaten. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

Monipuolinen aamiainen on tarjolla ravintola Lakeus Matadorissa arkipäivisin (ma–la) klo 6.00–10.00 ja sunnuntaisin klo 7.00–10.30. Arkipäiville osuvina juhla-pyhinä aamiainen tarjoillaan sunnuntai-aikataulun mukaan. Aamiaispöydässä on runsaasti paikallisia tuotteita. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

Lakeus Matador on rehtiä pohjalaista ruokaa tarjoava pihviravintola. Lakeus Matadorissa ruoat koostuvat puhtaista paikallisista raaka-aineista. Ruokalistalla on köykäät herkut, piffit ja fileet sekä kauren erikoiset. Arkisin lounasaikaan on tarjolla monipuolinen noutopöytä. Ravintola tarjoaa tilat jopa 300 henkilön tilaisuuksille. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

Pub-ravintola Wilson on sporttipub, josta löytyy kaksi screeniä sekä useat televisi-ot. Wilsonissa on oma ruokalista. Kesäisin Wilsonissa on Seinäjoen komein ja aurinkoisin terassi. (Sokos Hotels Lakeus, [viitattu 28.9.2016].)

### **4.3 Lähtötilanteen kuvaus**

Palvelupäällikkö pyysi minua tekemään Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisel-le perehdytysoppaan, koska se puuttui ja sille on tarvetta, koska uusia työntekijöitä tulee vuosittain useita, etenkin kesäksi.

Aamiaiselta puuttui yksissä kansissa oleva ajantasainen perehdytysopas. Työteh-tävien kirjallista ja kuvallista ohjeistusta ei ollut lainkaan. Olemassa oleva tieto oli erinäisissä kansioissa, näin ollen tietoa oli vaikea etsiä tai se jäi saamatta koko-naan.

Perehdyttämisen apuna on käytetty aiemmin aamiaisen käsikirjaa, yleiset ohjeet ohjeistusta ja perehdytyksen tsekkauslistaa, jossa on yleisiä asioita ja aamiaista koskevia asioita. Kun asia on käyty läpi, on laitettu rasti ruutuun kyseisen asian läpikäymisen merkiksi. Aamiaisen esillelaiton kirjallista ohjeistusta ei ole ollut.



#### 4.4 Käytetyt menetelmät

Perehdytyskansion (Liite 1) laadinta aloitettiin keräämällä kaikki olemassa oleva materiaali. Materiaali käytiin läpi ja tarvittaessa tehtiin päivityksiä vanhentuneisiin tai muuttuneisiin asioihin ja lisättiin puuttuvaa tietoa.

Aamiaisen työvaiheet ja esillelaitto kuvattiin. Kuvat liitettiin tekstin yhteyteen, jossa kerrotaan tarkasti, mitä missäkin työvaiheen kohdassa tulee tehdä. Laadittiin työvuorokohtaiset tehtäväkortit. Tehtäväkortit ovat olleet käytössä kesästä 2016 lähtien, muutoksia on tehty jälkeinpäin työkavereilta saatujen palautteiden perusteella.

Kevään 2017 työmatkustuskauden seurantaviikon tulosten pohjalta laadittiin työmatkustuskauden ruoan menekin arviointilomake, ja kesällä 2016 tehdyn lomakauden seurantaviikon tulosten pohjalta laadittiin lomakauden ruoan menekin arviointilomake. Seurantaviikon aikana kaikki esille viety ruoka punnittiin. Päivän päätteeksi punnittiin käyttöön menevä ruoka ja hävikkiin menevä ruoka, näin saatiin tarkka menekki jokaiselle esillä olevalle tuotteelle. Menekin arviointilomakkeita varten selvitettiin, paljonko 100 henkeä on keskimääräisesti syönyt kutakin tuotetta kyseisen viikon aikana. Saatujen tulosten pohjalta laadittiin ruoan menekin arviointilomakkeet, joista ilmenee ruoan menekki aina 50—300 hengelle, 50 hengen korotuksella. Tarvetta ei ollut laatia kaavaketta yli 300 hengelle, koska hotelliin ei mahdu majoittumaan enempää asukkaita. Työmatkustuskauden ruoan arviointilomake on ollut käytössä reilun vuoden verran vuonna 2016 saatujen tulosten pohjalta. Kaavakkeeseen on tehty muutoksia kevään 2017 seurantaviikon pohjalta.

#### 4.5 Tulokset

Perehdytysopas on laadittu suullisen perehdyttämisen tueksi. Perehdytysoppaan materiaali on kerätty olemassa olevaa tietoa hyödyntäen ja sitä päivittäen sekä luoden uutta puuttuvaa tietoa omaa työkokemusta apuna käyttäen. Oppaassa on sanoin ja kuvin aamiaistyöskentelyyn liittyvät oleelliset asiat, kuten aamiaisen esillelaitto ja päivän tehtävät. Oppaan avulla on helppo kerrata opittuja asioita ja tarkistaa sieltä mieltä askarruttavia asioita.

Opas alkaa yritysesittelyllä, jossa esitellään Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa, Original Sokos Hotel Lakeus ja hotellityypit. Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupasta kerrotaan toiminnan tarkoitus, visio ja arvot. Original Sokos Hotel Lakeudesta esitellään hotelli, kokoustilat, saunat ja ravintolat. Esittelyssä ovat mukana myös kaikki kolme hotellityyppiä, jotka ovat Original, Break ja Solo.

Oppaassa käydään läpi yleiset ohjeet kuten; vaatetus, ruokailu ja tauot, pysäköinti, sairastuminen, palkan maksaminen, vapaatoiveet, tärkeät puhelinnumerot ja viikailmoitusten tekeminen.

Sokos Hotel aamiainen osiossa käsitellään Original -arvot aamiaisella, Sokos Hotels -ketjun toiminnan lähtökohdat, aamiainen osana Sokos Hotels -ketjun toimintaa, aamiaisen ydinasiat, aamiaisvastaava, aamiaistuotteiden valikoima, aamiaisen esillepano, musiikki ja lehdet, opasteet ja aamiaisen seuranta.

Erikoisaamiaiset-osiossa käsitellään varhaisaamiainen, huoneaamiainen, hääaamiainen, lastenaamiainen ja kaksipuoleinen aamiainen.

Aamiaisen esillelaitto ja päivän tehtävät osiossa käsitellään nostovuoro, lämminvuoro, salivuoro, blokkivuoro, kahvipöydän hoitaja, viikkotyöt ja extratyöt.

Menekin arviointi-osuuteen on laadittu ruoan menekin ennakkointia auttavat lomakkeet sekä työmatkustuskaudelle että lomakaudelle. Liitteessä 1 on Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisen perehdytyskansion sisällysluettelo.

#### **4.6 Johtopäätökset**

Perehdytys aiheena tuntui lähes itsestään selvältä, mutta kun aiheeseen paneutui tarkemmin kirjallisuuden puitteissa, niin hahmottui kuinka moni seikka vaikuttaa perehtymisen onnistumiseen. Ensimmäinen ja ehkä tärkein asia uuden tulokkaan perehdyttämistilanteessa on saada tulokas tuntemaan itsensä tervetulleeksi, sekä esimiehen rooli ja tärkeys uuden työntekijän vastaanottotilanteessa ja koko perehdytysprosessin onnistumisessa. Esimiehillä on päävastuu perehdyttämisestä, koska hän vastaa työryhmän osalta töiden sujuvuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Perehdyttäminen tarvitsee onnistuakseen myös hyvät työkalut, joten pereh-

dytyskansiolla on tärkeä rooli perehdytyksen onnistumisessa kun tietää mitä työvuorossa pitää milloinkin tehdä, epävarmuus vähenee ja työnteko on tehokkaampaa ja työnjälki parempaa.

Perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa, koska toiset oppivat eri tyyleillä ja eri ajassa. Perehdyttäjältä vaaditaan kärsivällisyyttä ja mielenkiintoa opettamiseen. Perehdyttäminen vaikuttaa suuresti myös hävikin syntymiseen, koska puutteellisilla tiedoilla tai asiasta tietämättömänä ruoan menekkiä on hankala arvioida, tästä johtuen syntyy turhaa hävikkiä. Teoriaosuudesta käy ilmi perehdyttämisen tärkeys ja sen merkitys työn tulokseen ja hävikin hallintaan. Hyvin hoidettu perehdytys takaa toiminnan tasaisen laadun. Kun perehdytysvaihe hoidetaan kunnolla ja siihen varataan riittävästi aikaa, opitaan oikeat työtavat heti alkuvaiheessa, vältetään virheitä ja saman asian moneen kertaan tekemiseltä.

Perehdytystilanteessa kannattaa rohkaista uutta työntekijää tuomaan tietonsa ja taitonsa esiin, jotta tulokkaan osaaminen saataisiin koko yrityksen osaamiseksi. Olisi yrityksen kehittymisen kannalta tärkeää saada uusi tulokas kyselemään miksi jokin asia tehdään juuri näin, koska silloin pystytään kyseenalaistamaan nykyisiä käytänteitä ja voidaan etsiä parempia toimintatapoja. Jos perehdytettävältä tulee uusia ideoita tai ehdotuksia, esimerkiksi perehdytyskansion muokkaamiseen, niin ne ehdotuksen kannattaa ottaa vastaan.

Original Sokos Hotel Lakeuden muillekin osastoille voisi tehdä perehdytyskansioita, esimerkiksi kokouspalveluille. Kattava perehdytyskansio on hyvä tuki oppimistilanteessa ja se auttaa kertomaan sellaisenkin asian mitä ei välttämättä juuri voi näyttää tai sitä ei pysty sanoin kuvailemaan niin tarkasti. Myös koulutusta perehdyttämisestä voisi järjestää sekä esimiehille että työntekijöille, jolloin perehdyttämistilanteista saataisiin entistä tehokkaampia ja johdonmukaisempia. Koulutus auttaisi ymmärtämään perehdyttämisen tärkeyden ja sen kuinka se tulisi hoitaa.

## 5 POHDINTA

Sain työpaikaltani ehdotuksen, että tekisin Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle perehdytyskansion, koska toisen Seinäjoella sijaitsevan Original Sokos Hotellin aamiaiselle on aiemmin tehty perehdytyskansio päättötyönä. Aihe tuntui mielenkiintoiselta, koska työhön perehdyttäminen on erittäin tärkeä prosessi ja tehty työ palvelisi myös minua omassa työssäni perehdytettäessä uusia työntekijöitä. Selkeän ja yksissä kansissa olevan perehdytyskansion puuttuminen innosti myös aiheen valinnassa sekä se, että työhön liittyvää materiaalia voi kerätä työn lomassa.

Opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdytyskansio Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle. Kaikki olemassa oleva perehdytykseen liittyvä materiaali käytiin läpi, materiaaliin tehtiin tarvittavia päivityksiä ja lisättiin puuttuvaa tietoa omaa työkokemusta hyödyntäen. Seurantaviikkojen tulosten pohjalta laadittiin sekä työmatkustuskaudelle että lomakaudelle ruoan menekin arviointilomakkeet helpottamaan jokapäiväistä työtä. Minulla oli päävastuu seurantaviikkojen toteutuksen onnistumisessa, hoidin punnituksen ja tulosten koneelle kirjaamisen.

Työn tavoitteena oli laatia kattava perehdytyskansio Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaiselle, sekä tehdä seurantaviikoista saatujen tulosten pohjalta ruoan menekin arviointilomakkeet. Teoriataustasta korostui produktion tekemiseen perehdyttämisen tärkeys, joka sai minut laatimaan mahdollisimman tarkan ja selkeän perehdytyskansion kuvineen. Mielestäni tavoitteet täyttyivät, koska sain koottua yksiin kansiin kaiken oleellisen tiedon siitä mitä Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisella työskennellessä tulee tietää. Vuorokohtaiset tehtävien kuvaukset kuvineen aamiaisen esillelaitosta ja seuraavan päivän valmistelusta hahmottavat selkeästi mitä työvuorossa tulee milloinkin tehdä ja kuinka kyseinen asia tulee tehdä esimerkiksi aamiaisen esillelaitto. Seurantaviikkojen pohjalta tehdyistä ruoan menekin arviointilomakkeista tuli selkeät.

Aiemmin olemassa oleva tieto oli hajallaan erinäisissä paikoissa ja kansioissa tai sitä ei ollut ollenkaan. Työtehtävien vaihe kuvausta ei ollut laisinkaan, ainoastaan joitakin kuvia aamiaisen esillelaitosta. Huone- ja hääaamiaiskuvat olivat vanhoja. Yksiin kansiin laadittu perehdytysmateriaali selkeyttää tiedon etsimistä. Kuvilla

kuvitettu työ antaa enemmän käsitystä erinäisistä asioista, kuten esillelaitosta, koska kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Kun perehdytys käydään pääosin läpi tekemisen kautta, perehdytyskansio tukee hyvin oppimista, koska sieltä löytyy paljon tärkeää tietoa ja vuorokohtaista opastusta kuvineen. Perehdytyskansioista löytyy paljon työn tekemiseen liittyviä tärkeitä asioita, joita ei välttämättä tule työn lomassa käytyä läpi niin tarkasti, kuten tietoa yrityksestä, yleisiä ohjeita ja muita asioita, jotka menevät ohi siinä alun tietotulvassa. Perehdytyskansio on hyvä apuväline uuden tulokkaan itsenäiseen opiskeluun ja opitun asian kertaamiseen sekä tilanteeseen, kun ketään sellaista henkilöä ei ole paikalla keltä kysyä neuvoa niin asian voi tarkistaa perehdytyskansioista.

Seurantaviikkojen saatujen tulosten pohjalta laaditut lomakkeet ruoan menekistä auttavat hahmottamaan paljonko kyseisenä päivänä menee ruokaa ja paljonko seuraavalle päivälle tulee tehdä esivalmisteluja. Lomakkeeseen on merkitty jokaiselle tuotteelle astian koko ja määrä paljonko kyseistä tuotetta laitetaan valmiiksi. Esimerkiksi kurkkua ja tomaattia mahtuu tietyn kokoiseen kippoon aina sama kilomäärä, mutta esimerkiksi juustoista ja leikkeistä on kerrottu myös kilomäärä, koska näiden tuotteiden esillelaitto tavalla tarjoiluastian voi laittaa hyvinkin vajaaksi tai liian täyteen. Menekin arviointilomakkeet auttavat ruoan menekin arvioinnissa ja näin ollen vähentävät tarjoiluhävikin syntymistä. Ne ovat apuna, myös tavarankäytössä.

Haasteelliseksi koin teoriaosuuden kirjallisen materiaalin löytämisen, etenkin ruoan ennakkointiin ja hävikkiin liittyvää materiaalia oli vaikea löytää. Kirjallisuuden etsimiseen olisin voinut käyttää vielä enemmän aikaa.

Aikataulullisesti työn tekeminen venyi aivan liian pitkäksi, joten seuraavalla kerralla pidän siitä kiinni, että työ valmistuu nopeammassa tahdissa. Onneksi toimeksiantajayrityksessä ei tullut mitään suurempia muutoksia työn kirjoittamisen aikana, että ei tarvinnut alkaa päivittää jo kirjoitettua tekstiä.

Jatkotyöstämistä ajatellen, uusilta perehdytettäviltä voisi tiedustella kuinka he kokevat tämän perehdytysoppaan toimivuuden ja tehdä palautteen pohjalta tarpeellisia muutoksia. Työn päivitys onnistuu helposti, koska toimeksiantaja saa työn myös sähköisessä muodossa. Vastaavanlaisen perehdytysoppaan voisi luoda

myös esimerkiksi kokouspalveluille ja Original Sokos Hotel Vaakunan perehdytyskansion voisi päivittää tätä työtä hyödyntäen. Perehdytykseen liittyvä koulutus olisi varmasti paikallaan jokaiselle työntekijälle ja esimiehelle.

## LÄHTEET

- A 20.12.2011/1367. Maa- ja metsätalousministeriön asetus ilmoitettujen elintarvikehuoneistojen elintarvikehygieniasta.
- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Jutila, T. 2001. Menestyvä aamiaismajoituspalvelu. Maa- ja kotitalousnaisten keskus. Pieksämäki: RT-PrintOy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty! Asiakaspalvelun ABC. Jyväskylä: Gummerus.
- Luonnonvarakeskus. 2016. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.4.2017]. Saatavana: <https://www.luke.fi/ravintolafoorumi/ruokahavikin-maara-laatu-ravitsemispalveluissa/>
- Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT. 12.5 2011. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.5.2015]. Saatavana: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/mtt/ajankohtaista/Uutisarkisto/2011/Ravintolaruusta%20viidesosa%20p%C3%A4%C3%A4tyy%20j%C3%A4tteeksi>
- Perehdytä paremmin. Ei päiväystä. [Video]. Espoo: Suomen Video Keskus. [Viitattu 29.9.2016]. Saatavana: [http://www.videokeskus.com/yriytykset/esimieskoulutus/perehdyta\\_paremmin/](http://www.videokeskus.com/yriytykset/esimieskoulutus/perehdyta_paremmin/)

- Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua, miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.
- Pohjoismaiden ministerineuvosto. 2012. Vähennä ruokahävikkiä, Ympäristöystävällisen ja kannattavan ruokatalouden opas. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.5.2015]. Saatavana: <http://www.mara.fi/ext/cms3/attachments/vahenna-ruokahavikkia-raportti.pdf>
- Silvennoinen, K., Koivupuro, H-K., Katajajuuri, J-M., Jalkanen, L. & Reinikainen, A. 2012. Ruokahävikki suomalaisessa ruokaketjussa, Foodspill 2010–2012 -hankkeen loppuraportti. Tampere.
- Sokos Hotels Lakeus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 28.9.2016]. Saatavana: <https://www.sokshotels.fi/fi/seinajoki/sokos-hotel-lakeus>
- Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tallinna.
- Unilever Food Solutions. 2017. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.4.2017]. Saatavana: [http://www.unileverfoodsolutions.fi/inspiroivia-palveluj/your-kitchen/hallitse\\_havikkia/tips-1](http://www.unileverfoodsolutions.fi/inspiroivia-palveluj/your-kitchen/hallitse_havikkia/tips-1)



## LIITTEET

Liite 1. Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisen perehdytyskansion sisällysluettelo

## **LIITE 1 Original Sokos Hotel Lakeuden aamiaisen perehdytyskansion sisällysluettelo**

SISÄLTÖ .....	2
Kuvaluettelo .....	4
<b>1 YRITYSESITTELY .....</b>	<b>8</b>
1.1 Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa, Eepee .....	8
1.2 Original Sokos Hotel Lakeus.....	9
1.2.1 Hotelli .....	9
1.2.2 Kokoustilat .....	9
1.2.3 Saunat.....	10
1.2.4 Ravintolat.....	10
1.3 Hotellityypit.....	10
<b>2 YLEISIÄ OHJEITA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Vaatetus.....	12
2.2 Ruokailu ja tauot .....	12
2.3 Pysäköinti.....	13
2.4 Sairastuminen .....	13
2.5 Palkan maksaminen.....	14
2.6 Vapaatoiveet .....	14
2.7 Puhelinnumerot.....	15
2.8 Vikailmoitukset, Haahtela RES-Ylläpitojärjestelmä .....	15
<b>3 SOKOS HOTEL AAMIAINEN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Original – arvot aamiaisella.....	16
3.2 Sokos Hotels –ketjun toiminnan lähtökohdat .....	17
3.3 Aamiainen osana Sokos Hotels –ketjun toimintaa .....	17
3.4 Aamiaisen ydinasiat eli keihäänkärjet .....	18
3.6 Aamiaistuotteiden valikoima.....	20
3.7 Aamiaisen esillelaitto.....	23
3.8 Musiikki ja lehdet.....	24
3.9 Opasteet .....	25
3.10 Aamiaisen seuranta .....	25
<b>4 ERIKOISAAMIAISET .....</b>	<b>27</b>

4.1 Varhaisaamiainen .....	27
4.2 Huoneaamiainen .....	27
4.3 Häääamiainen .....	30
4.4 Lasten aamiainen .....	32
4.5 Kaksipuoleinen aamiainen .....	34
<b>5 AAMIAISEN ESILLELAITTO JA PÄIVÄN TEHTÄVÄT .....</b>	<b>39</b>
5.1 Nostovuoro .....	39
5.2 Lämminvuoro .....	61
5.3 Salivuoro .....	69
5.4 Blokkivuoro .....	71
5.5 Kahvipöydän hoitaja .....	72
5.6 Viikkotyöt .....	73
5.7 Extratyöt .....	74
<b>6 MENEKIN ARVIOINTI .....</b>	<b>76</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>77</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>78</b>

