

ELÄMYSTARJOILIJAN PEREHDYTYKSEN RAVINTOLA
NILISSÄ

Virtanen Siiri

Opinnäytetyö
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailualan palvelu- ja liiketoiminta
Restonomi (AMK)

2018

Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailualan palvelu- ja liiketoiminta
Restonomi (AMK)

Tekijä	Siiri Virtanen	Vuosi	2018
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	NAMS Oy/Ravintola Nili		
Työn nimi	Elämystarjoilijan perehdytys Ravintola Nilissä		
Sivu- ja liitesivumäärä	45 + 15		

Opinnäytetyön toimeksiantaja on rovaniemeläinen elämysravintola, Ravintola Nili. Kehittämistehtävänä on salityöntekijän perehdytys ravintolan tapojen mukaiseen, elämykselliseen tarjoiluun ja työskentelyyn. Perehdyttämisen lisäksi ravintolan esineistöön laadittiin tarinamanuaali tukemaan elämystekijää perehdytyksessä.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä osallistuvaa ja passiivista havainnointia, haastatteluja ja toiminnallisen perehdytyspäiväkirjan menetelmänä ennakoivaa skenaariotyöskentelyä ja osallistavaa havainnointia. Perehdyttävien lähtökohdat, valmis ammatillinen osaaminen ja ajankäyttö olivat suurimmat haasteet kehittämistyössä, kun viiden askeleen perehdytysmenetelmän ja elämyskolmion yhdistelmää oli sovellettava perehdyttämisessä kaikkia osapuolia palvelevalla tavalla.

Perehdytyksen tehokkuuden ja elämysfaktorin luomiseksi tärkeintä perehdytyksessä ja työnopastuksessa kehittämistyön perusteella on kärsivällisyys, perehdyttävän osaamisen mukaan eteneminen sekä suunnitelmallisuus. Työssä perehdytettiin kaksi ammatillisesti eri lähtökohdista tulevaa työntekijää. Perehdytyksestä ja työnopastuksesta pidettiin viikon ajan päiväkirjaa. Päiväkirjassa asetettiin päivittäin perehdyttäväkohtaiset tavoitteet, joiden avulla perehdyttäjä kehittää omaa osaamistaan, kuvattiin päivän toteutus sekä vastattiin päivän oppimistavoitteiden toteutumiseen arvioinnein. Päiväkirjanpitoviikon jälkeen tehtiin viikosta yhteenveto.

Tuloksena perehdyttämisen ja työnopastuksen jälkeen on, että pidemmän aikaa kansainvälisestäkin ravintola-alalla työskennelleen perehdyttäminen elämyksellisyteen jatkuu edelleen. Ravintola-alalla kokemattomampi harjoittelija eteni perehdytyksessä ripeämmin ja sisäisti perehdytetyt asiat niin, että hänelle halutaan tehdä osa-aikainen työsopimus. Ravintola Nili otti tarinamanuaalin heti käyttöönsä, ja tarkoituksena on hyödyntää toimivaa viiden askeleen menetelmän ja elämyskolmion yhdistämistä perehdytyksessä myös tulevaisuudessa.

Avainsanat

perehdytys, elämys, perehdytysmenetelmä, tarina

Tourism, Catering and Domestic Services
Degree Programme in Tourism
Bachelor Degree of Hospitality Management

Author	Siiri Virtanen	Year	2018
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	NAMS Oy/Ravintola Nili		
Subject of thesis	Orientating a Waiter in Experience in Restaurant Nili		
Number of pages	45 + 15		

The main task of this thesis is to orientate two employees to an experience restaurant, Restaurant Nili in Rovaniemi. The aim of the orientation is to teach waiters how to wait tables and work professionally the unique way that's typical for Restaurant Nili, while giving customers an experience. A Manual for Stories in Restaurant Nili's Interior has been made for this thesis to support the main orientation as an object.

The thesis is a qualitative research which has been made with interviewing Restaurant Nili's operations manager and employees and observing to gather information before and during the orientation. Before the main orientation imagining the scenarios of customer service was made to help success with the concrete orientation and situation. A week-long diary was made to set goals and follow the daily learning of the supervisor of the orientation.

In the orientation, the main issues that occurred were usage of time and the employee's difference in professional knowledge. Main points in orientating new employees to an experience restaurant were patience, moving on with the orientation in the employees pace and planning the orientation ahead. In the orientation two methods were adapted together in an orientation plan to fulfil employee's and therefore customer's experience.

Both the Manual of Stories in Restaurant Nili's Interior and the orientation plan were taken to use in orientating new employees in the restaurant as well as to continue orientating the employees who have worked in the restaurant for a longer time.

Key words

orientation, experience, orientating method, story

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 RAVINTOLA NILI – PURE TASTE OF LAPLAND	7
3 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	10
3.1 Perehdyttäminen ja työnohjaus.....	10
3.2 Perehdytyksen ja työopastuksen merkitys	11
3.3 Viiden askeleen menetelmä.....	11
3.4 Esimiehen rooli perehdytyksessä ja työopastuksessa	14
3.5 Perehdyttäminen Ravintola Nilissä	15
4 ELÄMYKSELLISYYS.....	18
4.1 Elämys ja sen tuottaminen.....	18
4.1.1 Elämyksellisyyden elementit ja tasot.....	19
4.2 Palveluna elämys.....	20
4.3 Elämyksellisyys ja aistillisuus Ravintola Nilissä	23
5 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN RAVINTOLA NILIIN	26
5.1 Kehittämistyönä perehdyttäminen ja työopastaminen.....	26
5.2 Oma osaamiseni ennen perehdyttämistä.....	27
5.3 Suunnitelma perehdyttämiseen ja työopastukseen.....	28
5.4 Perehdyttäminen ja työopastus.....	31
6 POHDINTA	40
LÄHTEET	43
LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Hyvin toteutetulla perehdytyksellä on organisaatiossa monella tasolla merkitystä, varsinkin työpaikalla, jossa työntekijät vaihtuvat usein. Työskenneltyäni Ravintola Nilissä kahden vuoden ajan olen itse havainnut tehokkaan perehdytyksen ja työnopastuksen olevan haastavaa, varsinkin työntekijöiden ripeään vaihtuvuuteen nähden sesonkiluonteisen työn takia. Haastavuutta perehdytyksen toimivuuteen lisää elämyksentuottamistekijä. Moni asiakas saapuu jopa maailman toiselta puolelta Lappiin etsimään ainutlaatuisia elämyksiä, ja Ravintola Nilin tavoitteena onkin tarjota niitä niin matkaajille kuin paikallisillekin.

On totta kun sanotaan, että huonon tuotteen voi pelastaa hyvällä palvelulla, mutta huonoa palvelua ei voi pelastaa hyvällä tuotteella. Sama pätee elämyksen tuottamiseen, elämystä ei voi tuottaa ilman hyvää palvelua. Elämyksiä Ravintola Nili tuottaa luonnollisesti ulkoisten tekijöiden avulla, kuten ainutlaatuisen ruokatuotteen ja yksityiskohtaisen sisustuksen kautta. Ulkoisten, kiinteiden tekijöiden tai elementtien avulla tuotettu elämys kuitenkin tarvitsee mukautuvan tekijän, joka tuo kaikki elementit yhteen luoden muuttavan kokemuksen asiakkaalle. Mukautuvalla tekijällä tarkoitetaan asiakaspalvelijaa, joka osaa lukea asiakasta tarjotakseen tälle juuri sen mitä asiakas on tullut hakemaan. Tarjoamalla yksilöllistä asiakaspalvelua uniikissa ympäristössä on varmin tapa tarjota asiakkaalle positiivinen kokemus. Kokemus puolestaan on askel juuri ennen elämystä. Elämyksen tuottamiseksi ravintola-alalla tarvitaan siis elämystarjoilijoita, jotka tuovat kiinteät, ulkoiset tekijät yhteen osaksi uniikkia asiakaspalvelua. (Pine II & Gilmore 1998, 69-20.)

Perehdyttäminen on työturvallisuuslaissakin (728/2002) määritelty toimi, jonka jokaisen työnantajan pitää suorittaa uusien työntekijöiden kohdalla turvatakseen heidän työturvallisuus sekä varmistettava tarvittava osaaminen vastuulliseen ja turvalliseen työntekoon. Perehdyttämisen lisäksi työnantaja suorittaa työnopastusta, jonka tarkoituksena on selvittää uudelle työntekijälle työtehtävät yksityiskohtaisesti ja varmistaa osaaminen varsinaisessa työssä. (Eräsalo 2008, 107; 64.)

Perehdyttämisen ei siis pitäisi olla vierasta henkilöille, jotka ovat työpaikan joskus saaneet. Elämyksen tuottaminen puolestaan saattaa olla vieraampi työnteon tavoite. Elämyksellisyys on kuitenkin kasvamassa suosituksi teemaksi palveluntarjoajien keskuudessa, ja juurikin elämyksen ja palvelun ero olisi pystyttävä hahmottamaan asiakaspalvelutyössä, jossa elämyksiä on tarkoitus tuottaa (Tarssanen & Kylänen 2009, 8-9).

Lapin matkailu on taas ollut reilussa nousussa vuosien 2014 ja 2015 matkailijoiden vähenemisen jälkeen. Vuosien 2014 ja 2017 välillä Lappiin matkanneiden määrä on kasvanut yli 550 000 matkaajalla, ja kasvua näyttää edelleen tapahtuvan. Tänä vuonna on tammi- ja syyskuun välillä Lappiin matkannut yli 2 225 000 yöpyjää, joista 433 000 on rekisteröity Rovaniemelle. (Visit Finland 2018.) Ravintola Nili kehittää jatkuvasti toimintaansa pysyäkseen kasvun mukana. Ravintolaan palkataan vuosittain uusia työntekijöitä, ja perehdyttäminen sekä työnopastus ovatkin jatkuva prosessi. Opinnäytetyössäni perehdytän Ravintola Niliin salityöntekijöitä elämyksen tarjoamiseksi niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Olen soveltanut työssäni elämyksen tuottamisessa käytettyä kolmiomallia tuttuun perehdytysmenetelmään tutkiakseni sen tehokkuutta uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja työnopastuksessa elämykselliseen asiakaspalveluun. Elämyksen korostamisen puuttuessa perehdytyksestä vastaa opinnäytetyöni Ravintola Nilin tarpeisiin ja on ajankohtainen matkailualan sesongin juuri alkaessa Rovaniemellä.

2 RAVINTOLA NILI – PURE TASTE OF LAPLAND

Ravintola Nili on Rovaniemen keskustassa, keskeisellä paikalla sijaitseva aito lappilainen ravintola. Ravintolassa halutaan korostaa puhtaita lappilaisia raaka-aineita ruokatuotteessa sekä ainutlaatuista asiakaspalvelua, joiden avulla saavutettu elämys on osa-ansiota asiakkaan palaamiselle ravintolaan. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.) Ravintola Nili perustettiin Rovaniemen Valtakadulle vuonna 2006 rovaniemeläissyntyisen Anne Tainion sekä hänen aviomiehensä Sakari Tainion toimesta. Tainioiden yhteisenä haaveena oli ollut jo pitkään avata juurikin aito lappilainen ravintola Rovaniemelle, ja sopivan tilan löydyttyä Tainiot pääsivät toteuttamaan haaveensa, ja Ravintola Nili pääsi avaamaan ovensa ensimmäistä kertaa lokakuussa 2006. Vuonna 2010 omistajakaksikko vaihtui kolmikoksi, kun Marko Huttunen liittyi Tainioiden yhtiökumppaniksi. Yhdessä kolmikko muodostaa NAMS Oy:n. (Ravintola Nili 2018.)

Nimensä ravintola on saanut nilistä, joka tarkoittaa vanhaa lappilaista ruoka-aittaa. Nilejä rakennettiin aikoinaan metsään riistanpyyntipaikoille sekä asutuksen välittömään läheisyyteen usean metrin korkuisen, sileän kannon päälle lihojen ja muiden ruokatuotteiden säilytyspaikaksi, jotta eläimet eivät päässeet käsiksi niihin. Ravintola Nilikin on ruoka-aitta, joka tarjoaa asiakkailleen laajalta valikoimalta erilaisia herkkuja. Asiakkaat pääsevät siis kokemaan aitoa lappilaistunnelmaa sekä nauttimaan Ravintola Nilin sloganin ”Pure Taste of Lapland” mukaan puhtaista lappilaisista raaka-aineista loihdittuja herkkuja. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.)

Ravintola Nilissä on yhteensä 85 asiakaspaikkaa, 65 pääsalissa ja 20 Porokammi-kabinetissa. Paikoista jokainen on ahkerassa käytössä illasta toiseen marraskuun ja huhtikuun välisenä aikana, kun Rovaniemen matkailu on aktiivisimmillaan. Tänä aikana Ravintola Nilin asiakkaista jopa 80% on matkailijoita, kun taas toukokuun alusta lokakuun loppuun Ravintola Nilin asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi paikallisia. Matkailijoiden ja paikallisten osuudet vuosittaisista kävijöistä ovat siis lähes tasoissa. (Virranniemi 2018.)

Ravintola Nili laajensi tilojaan talvella 2017 Rovaniemen Valtakadulle, pääravintolasta tien toiselle puolelle avatun Nili's Nestin myötä. Nili's Nest avattiin tilausravintolaksi suuremmille ryhmille. Nili's Nestissä asiakaspaikkoja on 70. (Ravintola Nili 2018). Niin Ravintola Nilissä kuin Nili's Nestissä on käytetty aitoa lappilaista käsityötä sisustuksen materiaaleissa. Ravintola Nilin sisustus mukailee enemmän lappilaisuutta, kun taas Nili's Nestissä on haluttu korostaa lappilaista luontoa. Ruokatuote ei ravintolan tiloissa kuitenkaan poikkea, vaan asiakkaat pääsevät nauttimaan samoista lappilaisista raaka-aineista, hieman erilaisissa mutta ainutlaatuisissa ympäristöissä. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.)

Rovaniemellä rekisteröidään eniten yöpymisiä marraskuun ja maaliskuun välillä (Visit Rovaniemi 2018), mikä tarkoittaa kaupungin matkailu- ja ravintolapalveluille vuoden kiireisintä aikaa. Ravintola Nilissä työntekijöiden tarve kasvaa kuitenkin jo lokakuussa, kun ravintola viettää syntymäpäiväkuukauttaan. (Ruotsalainen 2018.) Ravintola Nilin asiakkailta kysyessä heidän käyntihistoriaansa ravintolassa, voi huomata syntymäpäiväkuukaudelle suunnitellun erikoismenun nauttimisen ystävien ja perheen kesken muodostuneen vuosittaiseksi perinteeksi monelle paikalliselle. Asiakasmäärä kasvaa siis huomattavasti lokakuussa hiljaisemmän kesän ja alkusyksyn jälkeen.

Ravintola Nili valittiin Rovaniemen parhaaksi ravintolaksi paikallisten toimesta vuonna 2017 Lapin Kansan äänestyksessä (Virranniemi 2018), jonka lisäksi ravintola on voittanut valtakunnallisen ja arvostetun Makujen Suomi tunnustuksen vuonna 2016. Lisäksi ravintola on valittu useana vuonna TripAdvisor-matkailupalvelussa Rovaniemen suosituimmaksi ravintolaksi (Visit Rovaniemi 2017). Ravintola paneutuu parhaiden läheltä tulevien raaka-aineiden lisäksi ainutlaatuiseen palveluun ja tarinallisuuteen tavoitellen parhaan mahdollisen elämyksen tarjoamista asiakkaalle, minkä katsotaan olevan syynä suosiolle (Ruotsalainen 2018).

Vuosittain ravintolaan rekrytoidaan suurin osa työntekijöistä syys- ja lokakuun vaihteessa (Ruotsalainen 2018). Uusien työntekijöiden lisäksi jopa kaksi kolmasosaa vuodesta muissa töissä viettäneitä sesonkityöntekijöitä ja yrityksen vakituisia työntekijöitä tulee opastaa kehittyvän ravintolan uusiin tehtäviin ja toimiin sekä usean kerran vuodessa vaihtuvaan ruokalistaan melkein pä samoissa määrin kuin

uusia työntekijöitä, joten perehdyttäminen ja työnohjaus ovat ravintolassa jatkuva prosessi.

3 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttäminen ja työnohjaus

Työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään, että työnantajan tulee antaa työntekijälle tarvittavat tiedot haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työntekijän tarpeellinen työosaaminen perehdyttämisen ja työnohjauksen kautta. Työntekijä on perehdytettävä työvälineisiin, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä turvallisiin työtapoihin ennen töiden aloittamista, työtehtävien muuttuessa tai työvälineiden vaihtuessa. Työntekijälle annetaan ohjausta turvalliseen työntekoon, ja opastetaan vaarojen ja haittojen välttämiseksi sekä opastetaan häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. (Työturvallisuuslaki 738/2002 2:14§.)

Perehdyttämisellä vaikutetaan työntekijän tulevaan osaamiseen ja sitä kautta sen hyödyllisyyteen organisaatiossa. Perehdyttämiseen sisältyy uuden työntekijän osaamisen kehittämisen lisäksi työntekijän ottaminen osaksi yritystä ja uutta työyhteisöään. Perehdyttämisen tulee olla yksilökohtaista, jotta perehdyttämisestä saadaan mahdollisimman suuri hyöty työntekijän uudesta ja vanhasta osaamisesta. (Eräsalo 2008, 60–62.)

Työnopastuksella selvitetään työtehtävät yksityiskohtaisesti ja varmistetaan työntekijän osaaminen varsinaisessa työssä (Eräsalo 2008, 67). Työnopastuksessa on hyvä käyttää tukena kirjallista suunnitelmaa, jolla varmistetaan työntekijän turvallinen työskentely työssä tarvittavien koneiden ja työvälineiden parissa sekä osaaminen häiriö- ja poikkeustilanteissa. Opastuksella kannustetaan työntekijää omatoimisuuteen, aloitteellisuuteen ja osaamisestaan vastuunkantamiseen apua pyytämällä työnohjaajaltaan. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Työnopastuksen jälkeen alkaa alati jatkuva työnohjaus, jonka tarkoituksena on nimensä mukaisesti ohjata työntekijän tekemää työtä avustaen haasteissa sekä nopeissa muutoksissa työorganisaatiossa. Työnohjauksen avulla työntekijä ref-

lektoi tekemäänsä työtä, sen lähtökohtia, tavoitteita ja seurauksia. Työnohjauksen voi siis mieltää omassa työssä oppimiseksi. (Ahtiainen, Alhanen, Kangas, Kansanaho, Soini & Soininen 2011, 10–17.)

3.2 Perehdytyksen ja työnopastuksen merkitys

Riittävällä perehdytyksellä ja työnopastuksella tuetaan työyhteisön henkilöstöä hallitsemaan omat työtehtävänsä sekä luodaan työntekijälle luottamus omaan työhönsä ja sen arvokkuudesta työorganisaatiossa (Pikkarainen 2009, 10). Perehdyttämisen tulee olla tehokasta niin työntekijän osaamisen kehittämisessä kuin ajankäytön kannalta. Perusteellinen perehdyttäminen vie aikaa, mutta mitä tehokkaammin uuden työntekijän perehdytys ja työnopetus saadaan asetetut tavoitteet huomioiden päätökseen, voi työntekijä aloittaa organisaatiota palvelevan, itsenäisen työnteon. (Kangas 2000, 5.)

Työnopastus on osana ennaltaehkäisevää työnsuojelua, joka on lakisääteinen velvollisuus työnantajalle. Työnsuojelu nimensä mukaisesti suojelee ja varmistaa turvallisen työn organisaation työntekijöille. Työturvallisuuslaissa (738/2002) työnopastuksen avulla pääpaino on ennaltaehkäisevässä työnsuojelussa, jolloin työntekijä tunnistaa vaaratekijät ja osaa toimia niiden vaatimalla tavalla. (Eräsalo 2008, 107.)

Hyvällä perehdyttämisellä ja työnopastuksella voidaan vaikuttaa suoraan yrityksen tuottavuuden ja tuloksen kasvuun. Organisaatiossa tulee pitää yllä työntekijöiden osaamista sekä lisätä osaamista tilanteiden muuttuessa. Huonosti hoidettu perehdytys ja työnopastus näkyvät negatiivisesti yrityksen tehokkuudessa ja kannattavuudessa lyhyelläkin aikavälillä. (Grönfors 2010, 123.)

3.3 Viiden askeleen menetelmä

Viiden askeleen menetelmässä, joka on kuvattuna kuviossa 1, käytetään nimensä mukaisesti viittä tasoltaan erilaista keinoa tukena työntekijän osaamisen turvaamiseksi ja varmistamiseksi. Menetelmä on yksi tunnetuimmista työnopas-

tuksen ja perehdytyksen välineistä. Menetelmä on helposti muokattavissa ja sovellettavissa eri alojen työtehtäviin sekä sopiviksi organisaatioiden tapoihin. (Ahola 2014.)



Kuvio 1. Viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus 2018)

Ennen varsinaista opetustilannetta on uusi työntekijä mahdollisesti valmistautunut tuleviin työtehtäviinsä esimerkiksi kirjallisia työohjeita tai muita hyödyllisiä työmateriaaleja, samoin kuin työhön opastava ohjaaja on suunnitellut opetustilanteen ja hankkinut siihen tarvittut materiaalit. (Kangas 2000, 14.)

Ensimmäiseen askeleeseen sisältyy työntekijän lähtötason arviointi sekä oppimistavoitteiden asettaminen. Ohjaajan tulee arvioida työntekijän jo olemassa oleva tiedollinen ja taidollinen osaaminen työalalla. Työntekijälle kuvataan työtehtävät ja kokonaisuus, johon opittava tehtävä lukeutuu. Ohjaaja voi asettaa oppimistavoitteen uudelle työntekijälle itse tai yhdessä työntekijän kanssa. Lopullisen tavoitteen saavuttamiseksi voidaan asettaa välitavoitteita, jotka motivoivat työntekijää pääsemään lopulliseen tavoitteeseen. Ohjaajan tehtävänä on muutenkin motivoida ja kannustaa työntekijää opetustilanteissa eteenpäin, jolloin työntekijälle jää työstä ja organisaatiosta positiivinen kuva auttamaan lopuissa askelissa eteenpäin. (Kangas 2000, 14–15.)

Toisen askeleen tarkoitus on luoda työntekijälle kokonaiskuva opetettavasta työnkuvasta ja siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista. Ohjaaja opastaa koko työnkuvan itse näyttäen tehtävän suorittamisen ja puhumalla työntekijän läpi tehtävän. Työntekijän kannalta työtehtävät kannattaa jakaa osiin, jolloin tehtävät on helppo erottaa toisistaan ja opetustilanne ei tunnu liian kuormittavalta monien uusien tietojen kannalta. (Kangas 2000, 15.)

Kolmannessa askeleessa työntekijä harjoittelee työtilannetta mielessään, eikä käytännössä. Ohjaaja voi pyytää työntekijää selostamaan työn, jonka mukaan antaa palautetta ennen konkreettista työtilannetta. (Työturvallisuuskeskus 2018). Mielikuvaharjoitusten tarkoituksena on hioa työntekijän sisäiset mallit, jotka ohjaavat työntekoa. Sisäiset mallit kehittyvät työntekijät osaamisen kehittymisen myötä. (Kangas 2000, 15.)

Taitojen kokeilujen ja harjoittelun aikana neljännellä askeleella työntekijä pääsee käytännössä toteuttamaan ja kokeilemaan oppimaansa. Käytännön harjoittelu voi viedä aikaa, sillä harjoittelussa itsessään työntekijä saa laittaa taitonsa konkreettiseen kokeiluun. Kokeilu tulee tehdä työntekijän omassa tahdissa sen sijaan, että ohjaaja painostaisi työntekijää tilanteisiin joihin tämä ei tunne olevansa valmis. (Kangas 2000, 15.)

Viimeisessä askeleessa ennen varsinaista työntekoa työntekijää rohkaistaan käyttämään taitojaan itsenäisesti ja kysymään apua epävarmuutta herättävissä työtehtävissä. Ohjaaja varmistaa työntekijän oppineen työtehtävänsä, ja antaa lopullisen ohjauksen ennen työntekijän siirtymistä tavanomaiseen työntekoon ilman jatkuvaa ohjausta. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Viiden askeleen menetelmä on hyvin helposti muokattavissa organisaation tarpeisiin perehdyttämisessä. Menetelmä ei ole sanatarkasti käytössä Ravintola Nilin perehdyttämiskeinoissa, mutta sen käyttö perehdytyksessä on huomattavissa vapaasti sovellettuna versiona.

Ravintola Nilissä työntekijöitä rohkaistaan itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman pian työskentelyn aloittamisesta työntekijän toiminnalliseksi perehdyttämiseksi sekä tehokkuuden maksimoinniksi. Ennen perehdyttämistilanteen alkua työntekijälle pyritään antamaan ravintolan ruoka- ja juomalistat. Uutta työntekijää kannustetaan opettelemaan menut ennen perehdytystilannetta perehdytyksen kuormittavuuden vuoksi, ja helpottaakseen työntekijän yhdellä kerralla opittavan tiedon määrää. (Ruotsalainen 2018.) Omasta kokemuksesta olen huomannut, että Ravintola Nilissä uuden työntekijän lähtökohdista riippuen viiden askeleen menetelmistä jätetään väliin mielikuvaharjoittelu, ja työntekijä pääsee hyvin pian

tietojen opetuksen jälkeen fyysisesti testaamaan taitojaan asiakaspalvelussa. Tilanteessa neljäs ja viides vaihe ikään kuin sulautuvat yhteen, jolloin uusi työntekijä kokeilee juuri opittuja taitojaan asiakkaiden parissa ohjaajan seuraten tilannetta etäisyyden päästä.

3.4 Esimiehen rooli perehdytyksessä ja työnopastuksessa

Esimies ottaa uuden työntekijän vastaan työpaikalle luoden positiivisen, tervetulleen ja turvallisen olon työntekijälle, ja tutustuttaa työntekijän organisaation tapoihin ja työyhteisöön sekä osoittaa työntekijälle tämän velvollisuudet ja työtehtävät organisaatiossa (Duggan 2018). Ravintola Nilissä perehdytettävät työntekijät pyydetään saapumaan työpaikalle aina samaan aikaan kuin salin esimiehen kanssa, jolloin uuden työntekijän ja esimiehen välille pyritään luomaan luottamusuhde. Näin perehdytettävällä työntekijällä on jo jokin yhteys esimieheen, vaikka tämä ei jatkossa olisikaan fyysisesti perehdyttäjänä. (Ruotsalainen 2018.)

Perehdyttäjänä ei tarvitse toimia esimies, vaan itse perehdytyksen voi myös hoitaa työntekijä, joka hallitsee työkokonaisuuden riittävän hyvin siirtämään tietoa eteenpäin. Perehdytettävän kannalta hyödyllistä on, jos perehdyttäjällä itsellään on lähimuistissa oma perehdytys jotta hän osaa asettaa itsensä perehdytettävän asemaan. Perehdyttämisen päävastuu on lähimmällä esimiehellä, mutta esimies voi delegoida perehdyttämisen työntekijöille, joilla on valmiudet opastaa uutta työntekijää työssään. (Eräsalo 2008, 66-67.) Esimiehen ohjaaman tai delegeoiman perehdytyksen jälkeen, esimies jatkaa työnopastusta kannustamalla työntekijää tai ohjaamalla työorganisaation tapojen suuntaisesti (Duggan 2018).

Työnopastus ja ohjaus työssä voidaan jaotella tasoihin niissä tarvittavan, perehdyttäjän ja perehdytettävän välisen välittömän läheisyyden mukaan. Välitöntä, kiinteintä ohjausta harjoitetaan työntekijän perehdyttämisen ja työnopastuksen aikana, jolloin esimies on läsnä ohjaten työntekijän työtoimintaansa. Välittömän ohjauksen tarve ja sen ajallinen pituus riippuu työntekijän osaamistasosta, tai työsuhteen laadusta. (Eräsalo 2008, 123.) Esimerkiksi Ravintola Nilissäkin toimivat

työharjoitteluaan suorittavat opiskelijat tarvitsevat pääsääntöisesti enemmän välitöntä ohjausta kuin vakituiseen tai osa-aikaiseen työsuhteeseen perehdytettävät, eri valmiuksilla varustetut työntekijät.

3.5 Perehdyttäminen Ravintola Nilissä

Ravintola Nilin henkilöstössä on koulutuksiltaan ja työkokemuksiltaan eri lähtökohdista tulevia työntekijöitä, joten saman kaavan käyttö perehdytyksessä on osittain ajan tuhlausta. Perehdytyksen tulisi kuitenkin olla rungoltaan samanlainen perehdytettävien lähtökohdista riippumatta (Kangas & Hämäläinen 2008, 15-16), mutta osa-alueet, joihin työnopastuksessa paneudutaan voivat vaihdella pöytiintarjoilun perustaidoista Ravintola Nilin omiin erityistapoihin (Ruotsalainen 2018).

Ravintola Nilissä työskentely on osalle henkilöstöä lyhytaikaista tai tilapäistä työn sesonkiluonteisuuden vuoksi (Ruotsalainen 2018). Näin ollen perehdyttämisen ja työnohjauksen on oltava ripeämpää kuin pidempiaikaisessa työsuhteessa työskentelevän työntekijän, ja perehdytyksessä tulee keskittyä vain tärkeimpiin asioihin ja tekijöihin (Kangas 2000, 5).

Ravintola Nili ei suoranaisesti ole niin sanottua fine diningia, vaikka palveluna ovatkin esimerkiksi sanakirjaselityksessä vaaditut pöytiintarjoilu sekä hienostuneempiin, Ravintola Nilin tapauksessa, aitoihin lappilaisiin ruokiin ja raaka-aineisiin sopivimmiksi valitut viinit. Fine dining -ravintolat mielletään useimmiten rauhallisiksi ravintoloiksi pukukoodeineen ja etiketteineen, joissa pöydissä on valkoiset pöytäliinat ja ravintolan sisustus on hienostuneempaa. (The Peak Resort Dining 2015.) Ravintola Nili on siis tavallaan fine diningia, mutta huomattavasti rennommalla otteella, ja ilman pöytäliinoja. Tarjoilijoilta toivotaan ammattitaitoisuutta tarjoiluun, mutta tärkeämpänä pidetään työntekijän asennetta ja asiakaspalvelulähtöisyyttä. (Ruotsalainen 2018.)

Asiakkaaksi Ravintola Niliin tiensä löytää niin lappilaista kokemusta etsivä matkaja kuin hyvää, ehkä jopa hienostuneempaa, palvelua hakeva ruokailija. Työn-

tekijän on siis hyvä löytää tasapaino lappilaisen rentouden ja hienostuneen pöytiintarjoilun välillä. Asiakkaiden lukeminen on kuitenkin tärkeä ominaisuus, jotta tarjoilija osaa palvella asiakasta yksilönä. (Ruotsalainen 2018.) Asiakkaan yksilölliseen palveluun ja asiakkaan lukemiseen liittyy oman käytöksen muokkaaminen asiakkaaseen sopivaksi. Monotoninen palvelu harvemmin luo halutun asiakaspalvelutilannetta, ja asiakkaalle ei saada positiivista tunnetta aikaseksi. Jokainen asiakas on erilainen, ja asiakaspalvelijan tulee omata tarpeelliset näyttelijän taidot pystyäkseen muokkaamaan palvelu sopivaksi jokaiselle asiakkaalle. (Pine II & Gilmore 1998, 112-113.)

Tarjoilemiseen perehdytyksen kannalta on luonnollisesti tehokkaampaa, jos uudella työntekijällä on jo kokemusta pöytiintarjoilusta edellisen työn tai koulutuksen kautta. Tällöin itse tarjoilemiseen liittyväksi perehdytykseksi riittävät useimmiten vain organisaation omat tekijät, kuten tarjoilutavat, pöytien numerot ja sijainnit, tarjoiltavat tuotteet menua ja juomalistaa myöten sekä muut yksityiskohdat, joita tarjoilija ei välttämättä tunne entuudestaan. (Eräsalo 2008, 67.) Täydellistä perehdytystä ja työnopastusta lyhemmän, mutta tehokkaan opastuksen jälkeen perehdytys on ennemmin luvussa 3.1 käsiteltä työnhajausta kuin työnopastusta.

À la carte -tarjoilutyöhön, eli ruokalistan useasta vaihtoehdosta valittujen ruokannosten tarjoiluun (Cambridge Dictionary 2018), saapuu Ravintola Niliin vuosittain työntekijöitä, joilla ei välttämättä ole kyseisestä tarjoilualasta työkokemusta. Tällöin perehdytyksessä ja työnopastuksessa tarvitaan kappaleessa 3.5 selitettyä kiinteämpää työnhajausta, oli kyseessä uusi osa- tai määräaikainen työntekijä tai työharjoitteluaan suorittava opiskelija (Eräsalo 2008, 123).

Tarjoilu on erittäin yleinen palvelu, ja sitä luonnollisesti tarjotaan jossain muodossa kaikissa ravintoloissa. Palveluun, eli tarjoiluun, tuodaan lisäarvoa konkreettisen ruokatuotteen tuella, mutta myös itse palvelun keskeisen osan, aineetoman tarjoilun, tulee olla ainutlaatuinen kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 19-20.)

Ravintola Nilissä tarjoilijoilla on useita omanlaisia tapoja, jotka tekevät ravintolasta ja sen palveluista ainutlaatuisia ja poikkeavia muista Rovaniemen ravintoloista. Tapoihin lukeutuu esimerkiksi asiakkaiden tervehtiminen tietynlaisella tavalla, asiakkaan palvelu yksilönä huolimatta seurueen koosta ja tarinoiden merkitys niin ruuassa, miljöössä kuin palvelussa. (Ruotsalainen 2018.)

Työntekijän aiempi kokemus ohjaa ajoittain vahvastikin työntekijän oppimista, ja oppiminen käsitetäänkin useimmiten sosiaalseksi prosessiksi, jota säätelee ihmisten välinen vuorovaikutus. Työntekijän ammatillinen kehitys seurausta oppimisesta, jossa uusi työntekijä omaksuu työyhteisön tapoja ja käytäntöjä. (Ahtiainen ym. 2011, 28.) Ravintola Nilissä salityöntekijän työnteon tärkeimpänä ohjeena on ainutlaatuisen ja omannäköisen asiakaspalvelun lisäksi se, että töissä saa ja pitää olla hauskaa. Uusille työntekijöillä juuri hauskan pitäminen jännittää varsinkin ensimmäisinä päivinä, joten ohje ja sen avulla kannustaminen hauskanpitoon auttaa heitä pääsemään alkujännityksestä eroon ja omaksumaan Ravintola Nilille ominaisen rentouden tarjoilussa. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.)

Tarjoilu itsessään tapahtuu varsinkin talvisajan sesongissa varsin nopealla tahdilla, joten juurikin rentoutta halutaan tuoda esille uusille työntekijöille niin sanotusti heti kättelyssä. Perehdyttämisprosessin tulee tapahtua yhtä reilulla ja rempseällä otteella heti uuden työntekijän tervetulleeksitoivottamistilanteesta alkaen, jotta perehdytettävä saa oikeanlaisen kuvan niin talon työskentelytavoista kuin työyhteisössä vallitsevasta ilmapiiristä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 16.) Perehdytyksen tapahtuessa rennommin kuin suoraan oppaasta lukemalla virallisella tavalla, kannustetaan uutta, kenties persoonaltaan ujompaa työntekijää olemaan oma itsensä työyhteisössä, ja sitä kautta helpommin myös alati vaihtuvien asiakkaiden edessä (Ruotsalainen 2018).

4 ELÄMYKSELLISYYS

4.1 Elämys ja sen tuottaminen

Elämykset ovat olleet osa yhteiskuntaa jo pidemmän aikaa, mutta käsitteenä se on kuitenkin suhteellisen uusi (Valve 2007, 5-6). Elämys on käsitteenä noussut tärkeäksi osaksi palveluntarjoajien toimintaa, ja sitä käytetäänkin niin usein, että on puhuttu käsitteen kärsivän inflaatiosta. Todellisen elämyksen tarjoamiseksi palveluntarjoajan on tärkeää hahmottaa palvelun ja elämyksen erot. Palvelussa keskeisintä on mitä asiakkaalle tarjotaan, kun taas elämyksessä keskeisintä on se, että miten se tarjotaan. (Tarssanen & Kylänen 2009, 8-9.) Pine II ja Gilmoren kirjassa *The Experience Economy* korostetaan sitä, että kaikkien yritysten tulee toimialastaan riippumatta siirtyä tavaroiden ja palveluiden myynnissä elämystuotantoon kilpailukykyä säilyttämiseksi (Komppula & Boxberg 2005, 27).

Elämys määritellään nykysuomen sanakirjassa voimakkaasti vaikuttavana kokemuksena, tapahtumana tai muuna sellaisena, joka tekee voimakkaan vaikutuksen kokijaan tai asiakkaaseen. Määritelmä elämyksestä viittaa positiivisiin kokemuksiin, jotka ovat kuitenkin yksilöllisempiä kuin pelkät kokemukset eivätkä siten ole samalla tavalla verrattavissa yksilöiden välillä. (Komppula & Boxberg 2005, 26–27.)

Elämyksen määrittää asiakas itse, mutta elämyksen tarjoaja on vastuussa elämyksen luomiseksi oleellisista tekijöistä. Tekijöitä ovat esimerkiksi fyysinen ja sosiaalinen ympäristö sekä tuotteen kulttuurinen sisältö. Elämyksen tuottamiseen voidaan myös sisällyttää erilaisia elementtejä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen eri tasoilla (kuvio 2). Elämystä ei takuuvarmasti voi luvata jokaiselle asiakkaalle, mutta sisällyttämällä elementtejä ja varmistamalla edellä mainittujen ympäristöjen ja sisällön toimivuuden, on elämyksen luomisella ja täyttymyksellä parhaat mahdolliset puitteet. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2005.)

Ravintola Nilissä elämyksen tuottamisesta on loppupeleissä vastuussa tarjoilija. Ruokatuote, sisustus ja musiikki ovat elämyksen tuottamisessa aistimisen kautta

tärkeitä tekijöitä. Kuviossa 2 kuvatussa elämyskolmiossa älylliselle tasolle siirtyminen vaatii kuitenkin muutakin kuin pelkät ulkoiset, passiiviset tekijät. Älylliselle tasolle siirtymisessä tarvitaan tarjoilija, joka asiakaspalvelunsa avulla vie elämyksen tuottamista eteenpäin opettamalla ja sitomalla ruokatuotteen ja muut ulkoiset tekijät yhteen elämukseksi tarinoilla ja yksilöllisellä asiakaspalvelulla.

4.1.1 Elämyksellisyyden elementit ja tasot

Elämys on kokemus tai tapahtuma, mikä vaikuttaa asiakkaaseen henkilökohtaisella tavalla (Pine II & Gilmore 1998, 12). Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen, eli LEO:n, luomassa elämyskolmiossa (kuvio 2) on kuvattuna elämyksen ja kokemuksen erot sekä kuvaamaan elämyksen tuotteistamista. (Tarssanen & Kylänen 2009, 11.)



Kuvio 2. Elämyskolmio (Tarssanen & Kylänen 2009, 11)

Kolmion alalaidassa kuvatut elementit vaikuttavat asiakkaan kokemukseen (Tarssanen & Kylänen 2009, 12). Yksilöllisyydellä tarkoitetaan nimensä mukaisesti tuotteen uniikkiutta ja ainutkertaisuutta, eikä muilla organisaatioilla ole tarjota samanlaista tuotetta. Aitous kuvaa tuotteen uskottavuutta asiakkaan silmissä, vaikka se olisikin täysin fiktiivinen. Elämyskolmion keskeisen elementin, tarinan, LEO määrittelee liittyvän läheisesti aitoustehtävään. Siinä yhdistetään

kaikki elementit toisiinsa niin, että ne luovat yhdessä tarinan johon asiakas uskoo. Tarinalla asetetaan tuotteelle juoni, ja annetaan asiakkaalle syy kokea tuote. Moniaistisuudella tuote voidaan kokea useammalla aistilla, ja kontrasti kuvaa tuotteen olemista poikkeava asiakkaan arkeen verrattuna. Vuorovaikutus on vuorovaikutusta tuotteen ja muiden asiakkaiden välillä, jotta asiakas voi tuntea yhteisöllisyyden ja yhdessä kokemisen. (Kalliomäki 2011.)

Kolmion oikeassa reunassa olevat tasot kuvaavat organisaation luovia vaiheita asiakkaan kokemuksessa. Kolmion sisällä kuvatut tekijät kertovat puolestaan mitä asiakkaassa tapahtuu ja mitä asiakas tuntee eri tasoilla elämyksen saavuttamiseen saakka aina kiinnostuksen heräämisestä elämyksen tuomaan mahdolliseen muutokseen asti. Motivaation tasolla asiakkaalla herää mielenkiinto tuotetta kohtaan. Organisaatio luo asiakkaalle mielikuvan tuotteesta esimerkiksi markkinoinnin avulla. Fyysisellä tasolla asiakas pääsee kokemaan tuotteen mahdollisimman monin eri aistein, ja organisaatio pystyy mittaamaan asiakkaan tarpeet ja toiveet teknisen laadun varmistamisella. Näin organisaatio pystyy takaamaan asiakkaalle yksilöllisen kokemuksen. Älyllisellä tasolla asiakas oppii ympäristöstä aistiärsykein sekä muodostaa mielipiteen tyytyväisyydestään tuotetta kohtaan. Emotionaalisella tasolla asiakas kokee varsinaisen elämyksen, ja jos elämyksen tuoma positiivinen tunnelataus on tarpeeksi voimakas, voi asiakas saavuttaa henkiselä tasolla henkilökohtaisen muutoskokemuksen. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15-16.)

4.2 Palveluna elämys

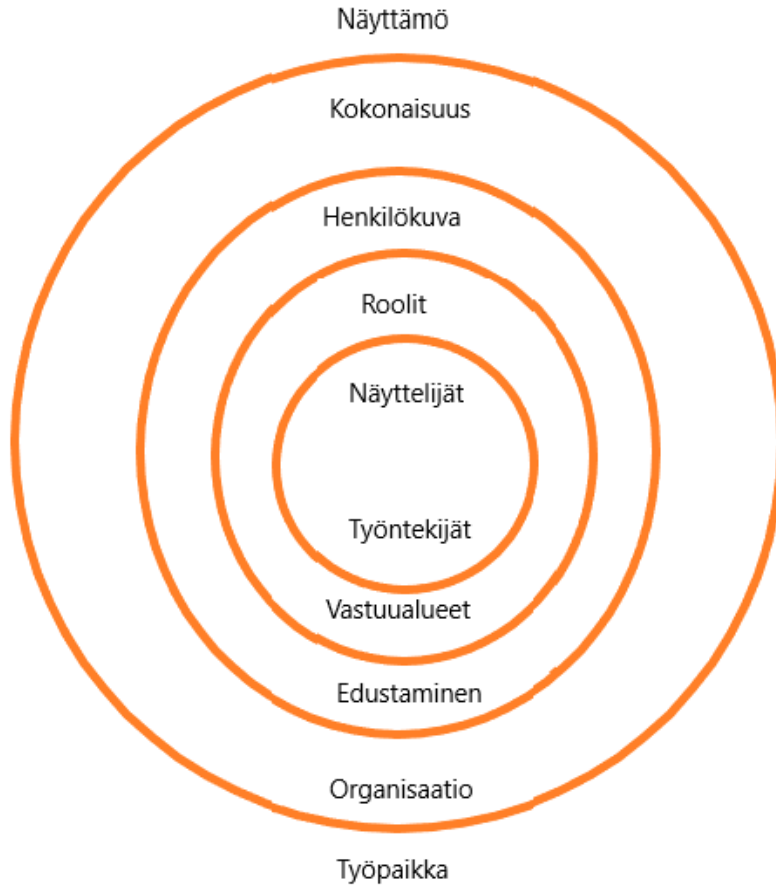
Elämys on itse palvelua jalostetumpi tuote, joka on sitä myötä vaikeampi toteuttaa. Elämys on paljon enemmän kuin hyvä, mukava tai miellyttävä palvelu tai kokemus. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2005.)

Asiakaspalvelijana myöskin tarjoilijan on osattava tarjota subjektiiviselle elämykokemuksen syntymiselle palvelukokemuksen, -prosessin ja -järjestelmän avulla. Tarjoilijan pitää itse uskoa tarjoamaansa elämykseen, jotta tämä pystyy luomaan uskottavat puitteet myös asiakkaan kokemaan elämykseen. (Komppula

& Boxberg 2005, 29-30.) Tarjoilijalla tulee olla myös tarpeellinen osaaminen palvelun kulusta, mikä lisää tarjoilijan uskottavuutta asiakkaan silmissä edesauttaen elämyksen syntymistä. Palvelun kulun osaamisella tarjoilija voi myös tarvittaessa improvisoida palvelua ja elämyksen luontia asiakkaan tarpeiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 75–77.)

Elämys tapahtuu niin sanotulla näyttämöllä, jolla niin työntekijöillä kuin asiakkailakin on oma roolinsa. Näyttämöllä palvelusta tekee elämyksen kokemuksen spesifiointi ja teemallisuus, joiden avulla asiakas voidaan ottaa itse osaksi elämystä. Elämyksen tulee poiketa asiakkaan arjesta esimerkiksi asiakkaan jokapäiväisestä elämästä eroavalla ympäristöllä ja luomalla johonkin arkiseen tekijään, esimerkiksi ruokatuotteeseen, poikkeava palvelu. Jotta palvelusta saadaan elämys, tulee elämyksen tekevän teeman olla samalla ytimekäs ja mukaansatempaava. Jos teemassa itsessään on useita yksityiskohtia, joihin asiakkaan tulee keskittyä, vie se asiakkaalta huomion tämän arjen peilaamisesta teemaan ja elämykseen. (Pine II & Gilmore 1998, 46–52.)

Palvelun kuluun perehdytetään taloon sopivin tavoin. Ravintola Nilissä oleellinen osa talon tapoja on heittäytyminen palveluun ja sitä kautta elämyksen luominen asiakkaalle. Ravintolaan tulee valita sopivat työntekijät osaksi työorganisaatiota, jotta asiakas pystyy kokemaan elämyksen palvelun kautta. Työpaikkaa voi elämyksen tuottamisessa verrata esimerkiksi teatterin näyttämöön, kuten kuviossa 3.



Kuvio 3. Esitysmalli (Pine II & Gilmore 1998, 141)

Palvelukokonaisuuden tekijät, jotka ovat kuvattuna kuviossa 3, ovat Pine II ja Gilmoren (1998) mukaan verrattavissa teatteriin ja hyvän esityksen muodostaviin tekijöihin. Asiakaskokemuksen keskeisimmältä paikalta löytyvät näyttelijät, eli työntekijät, tässä tapauksessa Ravintola Nilin salityöntekijät. Salityöntekijät valitaan jo rekrytointitilanteessa sopiviin rooleihin, joihin heidät perehdytetään.

Elämyksen tarjoaminen tapahtuu salityöntekijän vastuualueen, eli oman roolinsa, tehtävien täyttämisen kautta. Vastuualueen tehtävät kuuluvat palveluprosesseihin, eli tekijöihin, joilla täytetään asiakkaan odottama ja asettama arvo palvelulle. Asiakas käy prosesseja läpi palvelun aikana, joille tämä on asettanut arvon tuotteen kuvauksen perusteella. Arvon saavuttamisen kautta asiakas saavuttaa myös halutun elämyksen. (Komppula & Boxberg 2005, 103). Ilman roolia ja omaa vastuualuetta työstä tulee vain työ, joka jonkun pitää suorittaa (Pine II & Gilmore 1998, 141).

Teatteriesityksissä jokaisella roolilla on oma henkilökuva samaten, miten työpaikalla jokaista vastuualuetta edustetaan ja esitetään omalla tavalla. Työntekijät omat työskentelytavat ja –eleet muodostavat edustamisen, joka näkyy suoraan asiakkaalle. Mitä uskottavammin salityöntekijä edustaa omaa vastuualuettaan, sitä varmemmin elämys saadaan luotua asiakkaalle. (Pine II & Gilmore 1998, 141).

Edustamisen tulee kuitenkin sopia organisaation palvelustrategiaan (Pine II & Gilmore 1998, 142), Ravintola Niliin tapauksessa rentoon, mutta ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. Palvelustrategia on kehitetty asiakkaiden tarpeiden ja arvojen täyttämiseksi, joten on tärkeää, että salityöntekijä sopii roolillaan ja edustamiseltaan organisaation strategiaan (Tuulaniemi 2011, 96).

4.3 Elämyksellisyys ja aistillisuus Ravintola Nilissä

Ravintola Nili on avattu Rovaniemelle vuonna 2006 aidoksi lappilaiseksi ravintolaksi, joka tarjoaa asiakkaalle luonnollisesti ravintolana ensiluokkaisia ruokatuotteita, mutta myös tarinallisuutta ja parasta asiakaspalvelua. (Ravintola Nili 2018). Ravintolassa paras asiakaspalvelu tapahtuu niin tarinallisuuden kuin uskottavan tarjoilun kautta. Kuten sanottu kappaleessa 3.5, Ravintola Nilissä aloittaa vuosittain koulutuslähtökohdiltaan erilaisia tarjoilijoita, joten juuri uskottavuus tarjoilussa ja asiakaspalvelussa painaa asiakkaan kohdalla enemmän kuin tarjoilijan ammatillinen koulutus elämyksen kannalta. (Ruotsalainen 2018).

Elämyksen tuottaminen on kuitenkin monien tekijöiden aikaansaannos, kuten positiivisten kokemusten ja aistien hyödyntäminen (Lapin elämysteollisuuden osamiskeskus 2005), ja vierailu Ravintola Nilissä onkin yhdistelmä tuoksua, makuja ja elämyksiä (Huttunen & Ruotsalainen 2018).

Aistillisuus on tärkeä osa elämyksen saavuttamista. Aistien avulla fyysisellä tasolla koemme positiivisella tavalla mitä ympärillämme tapahtuu. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15). Ravintola Nilissä kaikkiin aisteihin pyritään vaikuttamaan lappilaisen musiikin, ravintolan ulkoisen ja sisäisen habituksen sekä materiaalien, ruokatuotteen ja palvelun kautta.

Keittiömestari Santtu Ylinampan mukaan lappilaisen ruokatuotteen ja loistavan lisäksi Ravintola Nilissä tärkeää ja miljöö. Miljöössä tärkeänä tekijänä on lappilainen käsityö ravintolan materiaaleissa ja salityöntekijöiden työvaatteissa. (Virranniemi 2018.) Asiakkaan näköaistiin Ravintola Nili ja Nili's Nest vaikuttavat heti ulkoa käsin aidolla nilillä, eli ruoka-aitalla, ravintolan nurkalla sekä kelosta tehdyillä seinillä ja koristeilla. Sisälle astuttaessa kumpaan tahansa tilaan asiakas näkee juurikin käsityönä valmistetut, yksityiskohtaiset materiaalit lattiasta kattoon, joilla kaikilla on omat tarinansa. Näköaistiin vaikuttavat sisustusmateriaalien lisäksi ruoka-annosten visuaalisuus sekä materiaalit, joita ruoan tarjoilussa sekä tarjoilussa muutenkin käytetään. Ravintola Nilissä tarjoiluvälineinä suositaan ke-loa, tuohea ja kiveä sekä mahdollisuuksien mukaan jäätä. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.) Visualisuuden lisäksi tarjoilussa käytetyt materiaalit vaikuttavat asiakkaan tunto- ja hajuaistiin ottaen asiakkaan osaksi kokemusta ja vahvistaen tämän kokemaa elämystä (Tarssanen & Kylänen 2009, 16).

Makuaistiin vaikutetaan luonnollisesti aitojen lappilaisten makujen kautta. Ravintola Nilin slogan on alusta asti ollut ”Pure Taste of Lapland”, jota ravintolassa myöskin tunnollisesti noudatetaan. (Huttunen & Ruotsalainen 2018.) Raaka-aineet ravintolaan tulevat mahdollisimman läheltä, kuten esimerkiksi lihat suoraan lähimmiltä tiloilta, marjat ja sienet suoraan poimijoilta, ja makean veden kalat kalastajilta Kemijärveltä ja merestä tulevat kalat Norjasta (Virranniemi 2018). Makuaistiin vaikutetaan myös kauden mukaan vaihtuvien ruokalistojen avulla. Kesäisin ravintolassa käytetään kauden raaka-aineita luoden lappilainen kesämenu kun taas talvisin käytetään luonnollisesti talven raaka-aineita sekä syksyllä kerättyjä ja pyydettyjä raaka-aineita, kuten lakkaa ja karhua. Ruokatuotteista tuleva tuoksu vaikuttaa asiakkaan hajuaistiin heti tämän avatessa ravintolan ulko-oven. Ruokatuotteen tuoksun lisäksi asiakkaan hajuaistiin osuu sisustuksessa käytetyn kelon tuoksu sekä puusta lähtevä hento tervan tuoksu. (Huttunen & Ruotsalainen 2018).

Vilkaassa ravintolassa luonnollisesti kuuluu asiakkaiden puheensorinaa ja hauskanpidon ääniä, mutta näiden lisäksi Ravintola Nili vahvistaa asiakkaan elämystä kuuloaistin kautta soittamalla lappilaista ja saamelaista musiikkia ympäri vuoden.

Kuuloaistiin vaikutetaan myös Ravintola Nilille tyypillisellä tervehtimistavalla sekä reippaalla ja ystävällisellä palvelulla, jonka tulee kuulua yli puheensorinan. (Ruotsalainen 2018.)

Salityöntekijän ollessa lähimmässä tekemisessä asiakkaan kanssa tulee tämän tuntea palvelukokonaisuus ja sen tarinat pystyäkseen siirtämään tieto uskottavasti asiakkaalle. Aistien havainnoimat tekijät kootaan yhtenäiseksi tarinaksi tarjoilijan toimesta, jolloin asiakas pystyy saavuttamaan elämyksen fyysisellä tasolla. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15.)

5 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN RAVINTOLA NILIIN

5.1 Kehittämistyönä perehdyttäminen ja työnopastaminen

Kehittämistyönä opinnäytetyölleni perehdytän uusia työntekijöitä Ravintola Niliin yhdistäen viiden askeleen menetelmän (kuvio 1) ja elämyskolmion (kuvio 2). Perehdytysuunnitelmalla odotan saavuttavani tarjoilijan perehdytyksen elämyksen tuottamisen näkökulmasta, enkä vain tarjoilijan ammattitaitoisuuden kannalta. Perehdytyksen elämysosion kehittämiseksi laadin Ravintola Nilin sisustukseen käytetyn esineistön tarinoista manuaalin, mikä on tukena perehdytettävän oppimiselle ja elämyspalvelussa oleellisessa tarinoiden kerronnassa.

Kehittämistyö on tutkimustyyliiltään kvaliteettinen, eli laadullinen. Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt henkilöstökyselyä, osallistavaa ja passiivista havainnointia sekä toiminnallista menetelmää suoraan uusien työntekijöiden perehdyttämisen kautta sekä ennen asiakaspalvelutilanteita skenaariotyöskentelyä ennakoidakseni tulevat tilanteet.

Kehittämistyön kehittämiskohteet selvittääkseni tein Ravintola Nilin salihenkilökunnalle henkilöstökyselyn. Kyselyyn vastasi yhteensä seitsemän henkilöstön jäsentä, joista puolet olivat olleet työsuhteessa pidemmän aikaa ja osa alle vuoden. Vastaukset kyselyyn keräsin kirjallisesti sekä suullisesti. Kyselyn avulla selvitin työntekijöiden kokemia epäkohtia perehdytyksessä ja työnopastuksessa sekä että mihin osa-alueeseen he olisivat toivoneet perehdytyksessä paneutuvan enemmän. Henkilöstökyselyn perusteella Ravintola Nilillä on tarve konkreettiselle apuvälineelle elämyksen tuottamiseksi oleellisen esineistön ja tarinoiden esittelyyn, ja perehdytyksen sekä työnopetuksen rauhalliselle ja perusteelliselle etenemiselle. Kyselyn tulosten perusteella varsinkin kolmen vuoden sisällä aloittaneiden työntekijöiden kohdalla perehdytyksen ja työnopastuksen on koettu tapahtuvan liian nopeasti ja käsittelevän vain tarjoilua yleisesti sekä ainoastaan talon tärkeimpiä tapoja.

Henkilökyselyn perusteella päädyin varsinaisen manuaalin tekoon, mikä olisi uudelle työntekijälle apuna elämyksen luomiseksi ja Ravintola Nilin tiloihin sekä tärkeimpiin sisustuselementteihin tutustumiseksi. Tarinamanuaalin teon tutkimusmenetelminä olen käyttänyt osallistavaa havainnointia sekä ravintolatoimenjohtajan haastattelua koskien Ravintola Nilin tarinoita ja historiaa. Tarinamanuaaliin havainnoin ravintolan sisustusta ja kirjasin ylös mielestäni tärkeimmät ja asiakkaiden puolelta kysytyimmät elementit. Kirjaamisen jälkeen istuimme ravintolatoimenjohtajan kanssa alas, ja kävimme läpi havainnoimani elementit. Ravintolatoimenjohtaja selvensi mitä kaikki elementit ovat ja tarkoittavat, ja antoi oleellisia lisäyksiä tarinamanuaaliin. Haastattelin Ravintola Nilin toimitusjohtajaa elementteihin liittyen, ja haastattelusta sain puuttuvat tiedot manuaaliin, joita ravintolatoimenjohtaja ei välttämättä osannut varmaksi tiedoksi sanoa.

Itse perehdytyksessä käytin tutkimusmenetelminä osallistavaa ja passiivista havainnointia sekä toiminnallista menetelmää suoraan perehdytyksen ja työnopastuksen kautta. Passiivista havainnointia käytin ennen varsinaista perehdyttämistä perehdytettävän työntekijän jo olemassa olevan osaamisen kartoittamiseksi. Passiivisen havainnoinnin tuloksena suunnittelin perehdytyksen ja työnopastuksen loogisen ja tehokkaimman etenemisen perehdytettävän kehittyvää osaamista palvelevalla tavalla. Osallistavaa havainnointia käytin perehdytyksen edessä suurimmaksi osaksi seuratakseni perehdytyksen ja työnopastuksen etenemistä sekä perehdytettävän ja perehdyttäjän välistä kommunikaatiota, kun perehdyttäminen on delegoitu toisaalle. Havainnoinnin avulla pystyin seuraamaan perehdytyksen etenemistä ja tehokkuutta, kun perehdytysmenetelmänä on Ravintola Nilissä pidempään työskennelleille työntekijöille uusi ja vieras menetelmä.

5.2 Oma osaamiseni ennen perehdyttämistä

Olen työskennellyt Ravintola Nilissä pian kaksi vuotta, joista puolitoista vuotta olen toiminut esimiehenä hovimestarin roolissa. Olen ollut esimiehenä vastuussa työntekijöiden perehdyttämisestä, mutta useimmiten perehdytys on delegoitu tarjoilijoille, joilla on omat asemat, eli tarjoiltavat pöydät, salin puolelta sekä tarpeellinen osaaminen työtaitojen opettamiseksi perehdytettäville työntekijöille. Esimiehenä olen kuitenkin varmistanut perehdytyksen toimivuuden ja uuden työntekijän

viihtymisen jo ennen varsinaisen perehdytyksen alkua. Esimiehenä olen myös ohjannut työntekijöitä työssään organisaation vaatimien työskentelymallien mukaisesti kannustamalla noudattamaan talon tapoja ja toimimalla itse niiden mukaisesti.

Omassa osaamisessani on kehitettävää perehdytyksen suunnitelmallisuudessa, ja sen tapahtumisessa yksilönä. Perehdytettäviä on Ravintola Nilissä vuosittain koulutuslähtökodiltaan, motivaatioiltaan, työtehtäviltään sekä jopa kansalaisuudeltaan erilaisia työntekijöitä, joten perehdytyskeinona on taloudellisesti ja tehokkuudeltaan hyödytöntä käyttää yhtenäistä mallia. (Eräsalo 2008, 63.)

5.3 Suunnitelma perehdyttämiseen ja työnopastukseen

Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä tulen käyttämään toimintamallina viiden askeleen menetelmää, johon olen soveltanut elämyskolmiota (kuvio 4) saadakseni perehdytysmenetelmän sopimaan Ravintola Nilin toimintatapoihin sekä elämyksellisyyteen. Perehdytyksestä ja työnopastuksesta olen pitänyt päiväkirjaa (kappale 5.3), jossa olen asettanut itselleni päiväkohtaiset oppimistavoitteet, kuvannut päivän tapahtumat perehdytyksessä ja työnopastuksessa sekä arvioinut omaa kehittymistä ja oppimista. Päiväkirjaa on pidetty aikaväliltä 18.10.–29.10.

Perehdytän kolme lähtökohdiltaan hyvin erilaista työntekijää yhden viikon aikana. Perehdytettävänä ovat Lapin ammattikorkeakoululle harjoittelunsa tekevä restonomiopiskelija, brasilialainen ravintola-alan kokenut työntekijä, joka ei puhu sujuvaa suomea sekä opiskelun ohella töitä tekevä henkilö, joka ei ole aiemmin tehnyt a la carte-tarjoilua.

Ennen perehdytysvuoron alkua tutustun perehdytettävien lähtökohtiin tarjoilussa sekä työhistorioihin, ja pohdin kuinka aiempaa osaamista voitaisiin hyödyntää perehdyttämisessä. Perehdytettäville annetaan ennen ensimmäistä perehdytyspäivää tai ensimmäisen perehdytyspäivän aikana ravintolan ruoka- ja juomalistat opeteltaviksi, ja esitetään perehdytysuunnitelma sekä annetaan Ravintola Nilin työmanuaali luettavaksi. Perehdytettävälle esitellään työyhteisön jäsenet sekä

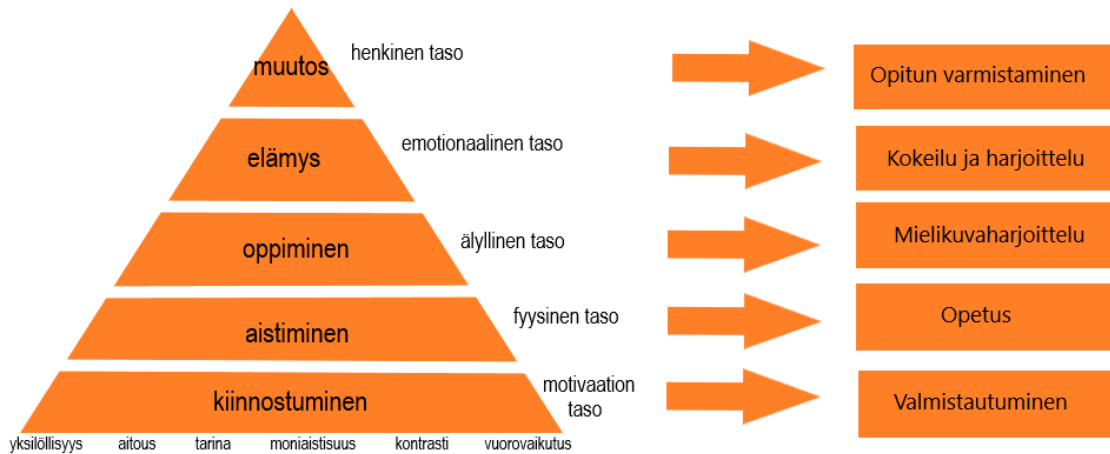
työpaikan tilat (Ravintola Nili ja Nili's Nest). Perehdytettävälle painotetaan myös työyhteisön olevan paikalla niin asiakasta kuin työntekijää varten, joten kysymysten kysymiseen rohkaistaan. Perehdytettävää rohkaistaan myös olemaan oma itsensä alusta asti.

Varsinaisen työtapoihin perehdyttämisen alettua perehdytettävälle kerrotaan elämyksen tuottamisen kannalta tärkeät tekijät, kuten ruokatuotteen esittely, raaka-aineiden ja sisustuselementtien mahdollisten tarinoiden kerronta asiakkaalle, Ravintola Nilille ominaiset tavat työnteossa sekä painotetaan asiakkaan yksilöllistä huomiointia ja asiakaspalvelulähtöisyyttä. Perehdytettävä otetaan mukaan varsinaiseen asiakaspalvelutilanteeseen, jotta perehdytettävä saa esimerkin tilanteesta, ja saa aloittaa tilanteen muokkaamisen omannäköiseksi uskottavan asiakaspalvelutilanteen luomiseksi.

Opetuksen jälkeen perehdytettäviä pyydetään kertaamaan hypoteettisilla tilanteilla oppimaansa ja ratkaisemaan myös hypoteettisia tai oikeita tilanteita omalla tavallaan. Kun perehdytettävällä on itsellään varma olo osaamisestaan ja perehdyttäjä uskon perehdytettävän pärjäävän asiakkaiden kanssa, kannustan perehdytettävää asiakaspalvelutilanteeseen havainnoiden itse toimintaa. Tilanteen jälkeen annan palautetta ja päätän jatketaanko perehdyttämistä vai onko perehdytettävä valmis itsenäiseen työskentelyyn ja perehdytystoiminnan jatkuvan työnopastuksena.

Työnopastuksen aikana keskityn perehdytettävän toimintaan elämyksen tuottamisen kannalta, odottaen perehdytettävällä olevan tarjoilun ja asiakaspalvelun osaaminen hallinnassa. Tarkastelen perehdytettävän tapaa kohdella asiakkaita, kuinka perehdytettävä esittelee ruokatuotetta ja ympäristöään, ja asiakkaan tavan ottaa asiakaspalvelu vastaan kautta perehdytettävän kyvyn lukea asiakkaita.

Kuvioissa 1 ja 2 kuvatut toimintamallit yhdistämällä saadaan tehostettua elämyksen tuottamisen merkitystä perehdyttämis- ja työnopastusvaiheessa. Kuviossa 4 on kuvattuna juurikin elämyskolmion peilaaminen viiden askeleen menetelmään niin, että elämyksellisyyttä saadaan hyödynnettyä myös perehdyttämisessä.



Kuvio 4. Elämyskolmion (Tarssanen & Kylänen 2009, 11) ja viiden askeleen menetelmän (Työturvallisuuskeskus 2018) yhdistämisen salityöntekijän perehdyttämiseksi.

Viiden askeleen menetelmän ensimmäinen taso, eli valmistautuminen, on perehdytettävän mielenkiinnon herättelyä ja samalla perehdyttäjän valmistautumista perehdytykseen ottamalla selvää perehdytettävän ammatillisista lähtökohdista ja motivaatiosta. Perehdyttäjä esittää työnteon osa-alueet sekä perehdytyksen ja työnopastuksen kulun niin, että perehdytettävälle saadaan alusta asti mahdollisimman monta elämyskriteeriä selvennettyä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15.)

Opetus, jolloin perehdyttäjä näyttää ja havainnoi työn perehdytettävälle, on perehdytettävän puolelta aistimista. Perehdytettävä aistii fyysisellä tasolla kuinka työnteko tapahtuu ja kuinka esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa toimitaan. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Kolmannella tasolla, kun perehdytettävä kuvailee mielikuvaharjoituksin oppimaansa, vaikutetaan elämyksen tuottamiseen älyllisellä tasolla. Perehdyttäjä varmistaa, että perehdytettävä ymmärtää esimerkiksi tarjoilun konkreettisella tasolla sekä osaa soveltaa tarjoilua elämyksen tuottamiseen asiakkaalle. Älyllisellä tasolla perehdyttäjä päättää onko perehdytettävä sisäistänyt perehdytyksen oleelliset osa-alueet, ja onko tämä valmis siirtymään perehdytyksen askelilla eteenpäin. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16.)

Elämyksen tasolla perehdytettävä pääsee kokeilemaan oppimaansa konkreettisesti, ja kokeilua tapahtuukin tarvittavan monta kertaa, kunnes perehdytettävä kokee onnistumisen tunteen. Perehdyttäjä ohjaa perehdytettävää palautteella ja antaa tämän kokeilla asiakaspalvelutilanteita niin, että perehdytettävä kokee mahdollisesti asiakkaan lisäksi merkityksellisen, positiivisen tunnereaktion. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16; Työturvallisuuskeskus 2018.)

Viimeisellä, henkisellä tasolla, perehdytettävä pääsee kokemaan henkilökohtaisen muutoksen perehdyttämisen ja työnopastuksen tullessa päätökseen. Perehdytettävä on saanut tarvittavan ohjauksen palautteen kautta, ja tätä on rohkaistu työskentelemään yksin, mutta korostettu tuen ja avun olevan paikalla kun perehdytettävä sitä tarvitsee (Työturvallisuuskeskus 2018). Onnistunut perehdytys ja perehdytettävän omat, positiiviset kokemukset saattavat aiheuttaa perehdytettävässä henkilökohtaisen muutoksen esimerkiksi uuden opitun ja perehdyttäjän sekä muun työyhteisön kannustamisen kautta. Perehdytys voi parhaimmillaan olla elämys, joka on tuonut perehdytettävästä esiin uusia, positiivisia piirteitä. Esimerkiksi ujompi työntekijä on saattanut löytää oman, odottamattoman mukavuusalueensa juurikin näyttelijän työhön verrattavissa olevasta elämystarjoilijan työstä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 16; Pine II & Gilmore 1998, 141.)

5.4 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta pidetty päiväkirja asettuu aikavälille 18.10–29.10. Perehdytys tapahtuu perehdytettävän osaamisen kehityksen mukaan, ja asetan omat oppimistavoitteet perehdytettävän ohjaamiseen sopiviksi. Päiväkirjassa on kuvattu päiväkohtaiset oppimistavoitteet, päivän aikana tapahtuneen perehdytyksen ja työnopastuksen kulu sekä oma arviointi omasta ammatillisesta kehitymisestäni.

Torstai 18.10.

Ravintola Nilissä aloittaa tänään Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelija ja brasilialainen ravintola-alalla pidempään työskennellyt työntekijä. Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijan kohdalla aion käyttää perehdyttämiskeinona välitöntä pe-

rehdytystä, ja brasilialaisen työntekijän kohdalla aloitan perehdytyksen osallistuvalla havainnoinnilla hänen aiempaa työkokemusta Ravintola Nilin työskentelytapoihin peilaten.

Ensimmäisen päivän tavoitteena on kartoittaa perehdytettävien aiempi osaaminen käyttäkseni olemassa olevia taitoja ja tietoja perehdytyksen tehokkuuden maksimoinniksi. Käymme yhdessä läpi perehdyttämissuunnitelman. Perehdytettävät tutustuvat työyhteisöön, organisaation työskentelytapoihin sekä työpaikan tiloihin, niiden sisustuselementteihin ja tarinoihin. Perehdytettäville esitellään perehdyttämistilanteen aikana voimassa oleva syntymäpäivämenu ruokineen ja juomineen, ja esitetään mistä raaka-aineet ovat tarkalleen ravintolaan tulleet sekä mistä perehdytettävät voivat omatoimisesti löytää raaka-aineiden alkuperätiedot. Perehdytettäviä pyydetään tämän jälkeen seuraamaan vakituisten, pidempiaikaisten työntekijöiden työskentelytapoja ja havainnoimaan kuinka jokainen käsittelee asiakkaita omalla tavallaan. Tavoitteena on perehdytettävien rohkaisu löytämään oma tyylinsä asiakaspalvelussa Ravintola Nilin toimintatavat ja elämyksellisyys mielessä pitäen.

Perehdytettävät tulivat hyvin eri lähtökohdista Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijan ollessa viiden päivän harjoittelussa hyvin lyhyen ajan a la carte-tarjoilukokemuksella, ja brasilialaisen työntekijän ollessa lähes kymmenen vuotta ravintola-alalla, baarista a la carte -tarjoiluun työskennelleenä.

Brasilialainen työntekijä on tehnyt Ravintola Nilissä yhden perehdytysvuoron jo kesällä, mutta en itse ollut silloin paikan päällä seuraamassa perehdytystä. Hän oli omien sanojensa mukaan jo tutustunut toimintaamme itsenäisesti ja kesän perehdytysvuorossa, joten päätin hänen kanssaan osallistuvan havainnoinnin olevan oikea päätös tulevan perehdytyksen kannalta. Näin pystyin tarkastelemaan Ravintola Nilissä käytetyn tavallisimman perehdytystyylin toimivuuden yhden perehdytysvuoron jälkeen, ja kartoittamaan perehdytettävän osaamisen.

Perehdytettävän kanssa oli illan ajan haasteita suurimmaksi osaksi kielimuurin takia, mutta valitettavan selkeästi oli nähtävissä, että kesällä tapahtunut perehdytys ei ollut tarpeeksi tehokasta perehdytettävän kohdalla, tai vaihtoehtoisesti

perehdytetyt asiat olivat kuukausien aikana unohtuneet. Niin ravintola-alalla kuin muillakin aloilla kommunikaatio työskennellessä on toiminnan ja tehokkuuden kannalta olennaista (Grönfors 2010, 123), mutta perehdytettävän puolesta kommunikaatio oli korkeintaan hetkittäistä. Passiivisen havainnoinnin perusteella delegoidun perehdyttäjän ja perehdytettävän kommunikaatio ei toiminut yhdessäkään, ja perehdytettävä tuntui olevan toimeettomana osan ajasta. Perehdytettävällä oli kuitenkin joitain Ravintola Nilin työskentelytapoja selkeästi käytössä toiminnassaan ja intoa oppia, ja näitä tekijöitä aion huomenna hyödyntää hänen perehdyttämisessään. Havainnoimani perusteella perehdytettävä yritti myös suorittaa useaa tehtävää samanaikaisesti, jolloin häneltä katosi keskittyminen oleellisiin asioihin.

Lapin ammattikorkeakoulusta saapuva harjoittelijalla oli ajallisesti lyhempi kokemus a la carte-tarjoilusta, mutta sekin kokemus on saatu makuelämyksiä tuottavasta, rovaniemeläisestä ravintolasta, joten elämyksen tuottaminen ei ollut hänelle täysin vieras käsite. Aloitin kuitenkin perehdyttämisen suunnitelman mukaan tutustuttamalla hänet organisaation toimintatapoihin, työyhteisöön sekä työpaikan tiloihin. Ruokalistaan ja juomamenuun ei minun tarvinnut perehdyttäjänä paneutua perehdytettävän kanssa kuin vain pintapuolisesti, sillä perehdytettävä oli opetellut omatoimisesti syntymäpäivämenun annokset ennen perehdyttämistilanteen alkua.

Perehdytettävä oli alusta alkaen helposti lähestyttävä ja selkeästi kiinnostunut ravintolasta. Perehdyttävä sisäisti nopeasti ravintolan tilat, niihin liittyvät tarinat sekä ruoka- ja juomatuotteet, kuinka tuotteet tehdään ja miten ne Ravintola Nilissä tarjoillaan. Perehdytyksessä käytetyn viiden askeleen menetelmässä pääsimme neljänteen askeleeseen, jossa perehdytettävä pääsee palvelemaan asiakkaita omatoimisesti perehdyttäjän seurattuna vieressä. Mielikuvaharjoituksia teimme perehdytettävän kanssa juuri ennen asiakaspalvelutilannetta jotta tilanteen hypoteettinen eteneminen olisi perehdytettävän mielessä mahdollisimman kirkkaasti. Huomenna, perjantaina, aion keskittyä perehdytettävän kanssa elämyksen tuottamiseen elämyskolmion (kuvio 2) avulla.

Mielestäni sain kartoitettua perehdytettävien osaamisen tarpeeksi hyvin pystyäkseen soveltamaan osaamisia perehdytyksen tehostamiseksi. Pysin perehdytys-suunnitelmassa, ja suunnitelman läpikäyminen auttoi itseäni ja perehdytettävää hahmottamaan päivän agendan. Viiden askeleen menetelmän käyttö auttoi varmistamaan harjoittelijan olevan valmis fyysiseen asiakaspalvelutilanteeseen sen sijaan että hänet olisi asetettu tilanteeseen ennenaikaisesti. Konkreettinen suunnitelma auttoi myös itseäni toteuttamaan perehdytyksen rauhallisesti ja loogisessa järjestyksessä.

Tavoite perehdytettävien löytääkseen oma tyylinsä palvella asiakkaita Ravintola Nilissä täyttyi harjoittelijan kohdalla, mutta brasilialaisen perehdytettävän kohdalla olisin voinut työskennellä tiiviimmin hänen kanssaan ja kannustaa etenemiseksi viiden askeleen menetelmässä. Perehdytys elämyksen tuottamisen kannalta ei vielä ensimmäisenä päivänä täytynyt kummankaan perehdytettävän kohdalla, joten siihen aion keskittyä tulevina päivinä enemmän, jotta elämyksellisyys täyttyy työntekijän ja asiakkaan kohdalla.

Perjantai 19.10.

Toisena perehdytyspäivänä tarkoitukseni on toimia tiiviimmin brasilialaisen perehdytettävän kanssa kannustaen häntä löytämään asiakaspalvelutyylinsä sekä keskittymään yhteen asiaan kerrallaan työnteon helpottamiseksi. Pysin sisäistämään perehdytettävälle talon tavat kokonaisuutena ja kommunikation tärkeyden työntekijöiden välisen yhteistyön toimimiselle. Pysin etenemään perehdytettävän kanssa vähintään mielikuvaharjoituksiin asiakaspalvelutilanteista viiden askeleen menetelmän mukaan.

Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijaa pyrin rohkaisemaan tarinoiden kertomiseksi uskottavalla tavalla sekä elämyksen luomiseen älyllisellä tasolla.

Oppimishaasteeksi näkisin perjantaille oman ajankäytön suunnittelun viikon kii-reisimpänä päivänä sekä elämyksen merkityksen sisäistämisen brasilialaiselle perehdytettävälle, ja kuinka elämys luodaan varsinkin vielä lokakuussa kun Ravintola Nilin asiakkaat koostuvat suurimmaksi osaksi paikallisista, jotka olettavat asiakaspalvelun tapahtuvan suomenkielellä.

Kuten arvelinkin, ajankäyttö koitui kompastuskivekseni perehdytyspäivässä. Ennen ravintolan avaamista kerkesin kuitenkin käymään päivän suunnitelman läpi molempien perehdytettävien kanssa. Delegoin Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijan toimimaan pitkään Ravintola Nilissä työskennelleen kollegani kanssa, joka ohjastaisi tätä elämykselliseen tarjoiluun sekä Ravintola Nilin toimintatapoihin, ja voisin itse varmistaa illan kuluessa perehdytyksen sujumista ilman välitöntä perehdytystä ja työnopastusta.

Brasilialaisen perehdytettävän kanssa toimimme samalla asemalla, eli samojen pöytien ja asiakkaiden parissa. Muutamaa asiakasseuruutta lukuun ottamatta olivat illan kaikki asiakkaat paikallisia, joten tiiviisti työskenteleminen vieraskielisen perehdytettävän kanssa oli oikea päätös. Aluksi luin parhaani mukaan asiakkaasta heidän mahdollista suhtautumista englanninkieliseen asiakaspalveluun, ja mahdollisen positiivisen suhtautumisen jälkeen kävin perehdytettävän kanssa asiakaspalveluprosessin läpi ennen konkreettista asiakaspalvelutilannetta.

Perehdytettävän kohdalla tehtävien sisäistämisen ongelmaksi koitui kielimuuri, ja rohkaisuista huolimatta perehdytettävä ei omatoimisesti pystynyt tarkentamaan epäselviä kohtia perehdytyksessä. Näin ollen harjoitin tiiviimpää perehdyttämistä ja tarkempaa havainnointia perehdytyksen toimimiseksi. Tiiviimmän ja perusteellisemmän perehdytyksestä huolimatta emme edenneet perehdytyksessä viiden askeleen menetelmässä kolmatta askelta, eli mielikuvaharjoituksia pidemmälle. Perehdytettävän työnopastus jatkuu Ravintola Nilissä seuraavalla viikolla.

Olisin voinut jo edellisenä päivänä perehdyttää brasilialaista perehdytettävää tiiviimmin, jolloin tämän illan perehdytys olisi ollut tehokkaampaa. Olisin voinut myös itse valmistautua suoritettavaan perehdytykseen esimerkiksi keskustelemalla perehdytettävän kanssa pidempään tämän omista tunnelmista ja valmiuksista perehdytyksen toimimisesta tähän asti jo ennen työvuoron aloittamista. Koin kuitenkin onnistuvani perehdytyksessä talon tapojen sisäistämisessä ja tarjoilu-prosessin esittelyssä. Perehdytettävä myös tuntui käsittävän asiakaspalvelutilanteen pääpiirteittäin.

Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijaa olisin voinut perehdyttää enemmän tarinoiden kerrontaan sekä eri sisutuksessa käytettävien esineiden alkuperiin ja tarkoituksiin. Tarjoilun perustaidot ja Ravintola Nilille ominaiset tavat harjoittelija on kuitenkin omaksunut mielestäni hyvin.

Tulevina perehdytyspäivinä aion keskittyä ajankäytönhallintaan yrittäen tasapainottaa oman työni sekä perehdytykseen tarvittavan ajan kaikkia palvelevalla tavalla.

Lauantai 20.10.

Tämän illan toimin omissa tehtävissäni hovimestarina, eli salityöntekijöiden esimiehenä ja ovella vastaanottamassa asiakkaita. Siksi ajankäyttöni on oltava hyvin suunniteltua, jotta saan omat tehtäväni hoidettua ja samalla perehdytettyä harjoittelijaa. Tarkoitukseni on tänäänkin delegoida perehdytys elämyksellisyyteen pitkäaikaiselle työntekijälle ja havainnoida sivummalta perehdytyksen etenemistä.

Ennen työvuoroni alkua kävimme harjoittelijan ja perehdyttäjän kanssa läpi päivän perehdytys suunnitelman, eli perehdytyksen jatkumisen elämyksellisyyteen. Harjoittelija sai myös konkreettiseen käyttöön opinnäytetyöhöni laatimani tarinamanuaalin Ravintola Nilin esineistöön.

Manuaalista oli perehdyttäjän ja perehdytettävän harjoittelijan mukaan apua elämyksen tuottamiseksi, ja perehdytettävä osasi tuoda tarinankerrontaa osaksi asiakaspalvelua. Harjoittelija pystyi myös työskentelemään itsenäisesti pöytäseurueiden kanssa hoitaen seurueiden illallisten tarjoilun alusta loppuun ilman perehdyttäjän välitöntä opastusta. Harjoittelijan perehdytys jatkuu ensi viikolla perjantaina ja lauantaina.

Laatimani tarinamanuaali oli siis hyödyllinen, myöskin kauemmin aikaa työskennelleiden tarjoilijoiden mukaan. Tarinamanuaalin laatiminen oli itsellenikin opettavaa työtä, ja tuntui että perehdytin itsenäikin samalla Ravintola Nilin esineistön kautta elämyksellisyyden tuottamiseen.

Koska perehdytys itse tarjoiluun on harjoittelijan kohdalla ollut mielestäni toimivaa, pitäisi perehdytyksessä keskittyä enemmän juurikin elämyksen tuottamiseen. Elämyksen tuottaminen on itsellenikin suhteellisen uusi ja vieras osa-alue perehdytyksessä, joten perehdyttäminen on itsellenikin töiden ja tulevaisuuden kannalta hyödyllistä.

Maanantai 22.10.

Tänään työnsä ja perehdytyksen aloittaa liikunta-alan opiskelija, joka ei ole aiemmin tehnyt a la carte –tarjoilua. Edellisten perehdytysten jälkeen aion keskittyä perehdytykseen viiden askeleen menetelmän kautta, mutta hyödyntää elämyskolmiota entistä enemmän. Aiemmin olen korostanut perehdytettävälle elämyskolmiota suurimmaksi osaksi asiakkaiden kannalta, mutta nyt aion hyödyntää elämyskolmiota myös perehdytyksessä elämyksellisyyden korostamiseksi. Maanantain ollessa viikon rauhallinen päivä, luulen, että perehdytystä ja työnopastusta saadaan tehostettua tarkemmin kuin edellisillä perehdytyskerroilla.

Tavoitteena päivän perehdytykselle on päästä kolmannelle tai neljälle askelelle viiden askeleen menetelmässä, ja saada tarinamanuaalin sisällön esittämisen kautta perehdytettävä elämyskolmion älylliselle tasolle, eli oppimaan ravintolasta ja tarinoista sekä tarjoilutyylisiä.

Töihin tullessani kertoi esimieheni liikunta-alan opiskelijan ilmoittaneen, ettei hänellä ole aikaa opiskelujen ja oman alan töiden ohella tehdä ravintolassamme töitä, joten hän perui työsopimuksensa teon sekä sen myötä perehdytyksen ja työnteon aloittamisen. Siispä en päässyt käytännössä kokeilemaan elämyskolmion hyödyntämistä perehdytyksessä.

Brasilialainen perehdytettävä perehdytettiin tänään pintapuolisesti Nili's Nestiin ja sen tuotteisiin. Tuotteet ovat käytännössä samat kuin Ravintola Nilissä vielä marraskuun alun, mutta marras- ja joulukuun vaihteessa Nili's Nestin toimintaan on tapahtumassa muutos. Perehdytettävää tutustutettiin siis juurikin muutokseen sekä tämänhetkiseen toimintatapaan. Loppuillan perehdytettävän perehdytystä jatkettiin Ravintola Nilin puolella. Perehdytyksessä jatkettiin mielikuvaharjoitusta sekä tutustuttiin annosten suomenkielisiin komponentteihin.

Olisin voinut jo aiemmin keskittyä elämyksellisyyteen myös perehdyttämistyylinä, jolloin perehdytettävän työn aloittamisen peruuntuminen ei olisi ollut esteenä elämyksellisyyden kokeilemisessa myös perehdytyksessä. Toivon kuitenkin, että tarinamanuaalin avulla perehdytettävät pääsevät sisälle Ravintola Nilin tarinallisuuteen myös älyllisellä tasolla, kun konkreettisen ja välittömän perehdytyksen avulla siihen päästään fyysisellä tasolla.

Lauantai 29.10.

Tänään on Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijan viimeinen harjoittelupäivä. Harjoittelijan tulisi näyttää oppimansa talon tavoista sekä tarjoilutyylisiä, jolloin toivon tilanteen tapahtuvan rennosti ja sujuvasti, ja että tarinallisuutta tuotaisiin esille tarjoilussa sekä annosten ja mahdollisesti ravintolan esittelyssä.

Päivän päätteeksi keskustelemme harjoittelijan kanssa tämän harjoittelusta ja sen tuloksista. Samalla pyydän harjoittelijalta omia kommentteja perehdytyksestä, työnopastuksesta ja niiden toimivuudesta.

Ennen työvuoroni aloittamista kävimme harjoittelijan kanssa vielä läpi asiakaspalvelutilanteita sekä muutaman tärkeimmän sisustuselementin tarinat. Harjoittelija hallitsi tilanteet niiden vaatimalla tavalla, ja mielestäni tämä oli valmis tilanteisiin. Harjoittelija sopeutui hyvin tilanteisiin, ja huomasin hänen astuvan ulos mukavuusalueeltaan elämyksen tuottamiseksi. Lauantai-ilta oli Ravintola Nilissä hyvin kiireinen, ja harjoittelija pärjäsi itsenäisesti kokeneemman tarjoilijan kanssa samalla alueella tarjoillen samoihin pöytiin ja palvelen asiakkaita erinomaisella tavalla.

Päivän päätteeksi keskustelin harjoittelijan kanssa kuluneesta viidestä päivästä, joista neljä olimme samaan aikaan työvuorossa ja yhden tämä työskenteli delegoidun perehdyttäjän kanssa. Perehdytettävän kanssa oli alusta alkaen helppo työskennellä, ja tämä sisäisti perehdytettävät osa-alueet nopeasti. Perehdytettävän mielestä perehdytys tapahtui rauhallisesti ja johdonmukaisesti, eikä hänelle jäänyt epäselväksi mitkä ovat tärkeimmät tekijät Ravintola Nilin tarjoilutavoissa.

Perehdytys suunnitelman esittäminen ja sen mukaan eteneminen helpottivat perehdytystä ja työnopastusta ja niiden hahmottamista myös perehdytettävän näkökulmasta.

Perehdytys elämyksellisyyteen tapahtui mielestäni liian nopealla tahdilla, minkä takia elämyksen tuottaminen tarinoiden avulla ei ehkä tullut perehdytettävällä niin luonnollisesti kuin olisi voinut.

Reilun viikon aikana tapahtunut perehdytys tapahtui mielestäni liian nopealla tahdilla. Vaikka perehdytyksen tuleekin olla tehokasta taloudellisen hyödyn ja organisaatiota palvelevalla kannalla (Kangas 2000, 5), ei perehdytystä kannata kuitenkaan nopeuttaa pakottamalla sen etenemistä. Esimerkiksi Lapin ammattikorkeakoulun harjoittelijan viiden päivän jakso Ravintola Nilissä olisi mielestäni tarvinnut ainakin toiset viisi lisäpäivää, jotta perehdytys olisi voinut edetä rauhassa korostaen juurikin elämyksellisyyttä niin perehdytyksessä kuin asiakaspalvelutilanteissa. Harjoittelija suoriutui jaksostaan niinkin hyvin, että häntä on pyydetty Ravintola Niliin osa-aikaiseksi työntekijäksi.

Brasilialaisen perehdytettävän kanssa perehdytys jatkuu satunnaisissa työvuoroissa läpi talven. Suunnitelmana onkin perehdyttää työntekijä ensin niin sanottuun food runner –työhön, eli kantamaan ruokia asiakkaille ennemmin kuin asematarjoilijaksi. Tämän jälkeen työntekijä perehdytetään asematarjoilijan tehtäviin. Kummassakin tehtävässä elämyksellisyydellä on merkitystä, joten siihen työntekijää perehdytetään jatkuvasti. Tarinamanuaali on tällä hetkellä tehtynä vain suomenkielellä, mutta tarkoitukseni on kääntää manuaali myös englannin kielelle lähitulevaisuudessa ulkomaalaisten työntekijöiden perehdyttämiseksi.

6 POHDINTA

Perehdytyksen ja työnopastuksen ollessa oleellinen osa työntekijän osaamista muun muassa työturvallisuuden ja organisaation talouden kannalta, on prosessin etenemisen kanssa oltava suunnitelmallinen ja kärsivällinen. Ravintola Nilin työntekijöiden työsuhteiden ollessa sesonkipainotteisuuden takia suurimmaksi osaksi määräaikaista on perehdytyksen oltava tehokasta. Tehokkuus on kuitenkin liiankin helppo sekoittaa pikaiseen perehdyttämiseen, jolloin perehdytys voi pahimmassa tapauksessa olla jopa haitaksi työntekijän työturvallisuudelle.

Totta on, kun sanotaan että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Ennen opinnäytetyön kehittämistehtävää olin perehdyttänyt työntekijöitä ilman konkreettista suunnitelmaa, jota esittää myös perehdytettävälle. Perehdytys oli muutenkin tapahtunut ennemmin vain esimerkein ja perehdytettävän havainnoinnin ja suurpiirteisen opastuksen kautta. Opinnäytetyössä tehtävänäni oli perehdyttää salityöntekijöitä ammattimaiseen tarjoiluun sekä elämyksellisyyteen. Kehittämistehtävässä käytetty viiden askeleen menetelmä ja siihen sovellettu elämyskolmio toimivat käytännössäkin yhtä hyvin kuin teoriassa, mutta olisin voinut itse kehittää tarkemman suunnitelman mallien mukaan perehdyttämiseksi sen sijaan, että perehdytysuunnitelmana toimi sovellettu runko Ravintola Nilin vanhasta perehdyttämiskortista.

Päiväkohtaiset tavoitteet päiväkirjassa autoivat perehdytyspäivän suunnittelussa ja perehdytyksen loogisessa etenemisessä, mutta myös itsensä kehittämisessä. Haastavaa työntekijöiden perehdyttämisessä oli kuitenkin pysyä laaditussa suunnitelmassa. Monet työntekijät aiemmin perehdyttäneenä Ravintola Nilin aiemalla tyyliällä huomasin eteneväni välillä liiankin nopeasti perehdytyksessä. Aluksi elämyksellisyyden ottaminen osaksi perehdytystä oli hankalaa, mutta perehdytettävien sisäistettyä tarjoilun ja talon tapojen perusosaaminen, oli elämyksellisyyden korostaminen helpompaa.

Tarinamanuaali oli toisen perehdytettävän mukaan hyödyllinen juurikin elämyksellisyyden kannalta. Luettuaan manuaalin perehdytettävä pääsi itsekään sisään

Ravintola Nilin tarinallisuuteen ja lappilaisuuteen. Siksi olisinkin toivonut, että olisin saanut tarinamanuaalin valmiiksi ennen varsinaisen perehdyttämisen alkamista, jolloin elämyksellisyyteen olisi päästy alusta alkaen, eikä siihen paneutuminen olisi ollut niin haastavaa.

Elämystarjoilijan perehdyttämisen etenemisen ja sisällön suunnittelemiseksi sekä tarinamanuaalin laatimiseksi käytetyt menetelmät olivat tarpeeksi monipuoliset, ja sisältöä ajatellen sain mielestäni tarpeeksi materiaalia. Aikataulullisista syistä ja sesonkilountoisesta elämystarjoilijan työstä johtuen en kuitenkaan saanut käyttöön kaikkia toivomiani menetelmiä. Esimerkiksi muiden rovaniemeläisten elämysravintoloiden esimiesten ja työntekijöiden haastattelu koskien tarjoilijoiden perehdyttämistä olisi voinut tukea opinnäytetyötäni ja kehittämistehtävän suunnittelua entisestään.

Kehittämistyöt, eli työntekijöiden perehdytys ja tarinamanuaali, olivat molemmat oman osaamiseni kannalta kasvattavia. Itse perehdyttämisprosessit eivät ehkä menneet kummankin perehdytettävän kohdalla niin suunnitelman mukaisesti kun olisin toivonut, mutta kuten mainittu jo opinnäytetyöni johdannossa, perehdyttäminen ja työnopastus ovat Ravintola Nilissä jatkuva prosessi, niin yksittäistä kun useaakin työntekijää tarkoittaen. Perehdyttämissuunnitelmasta käyttäen viiden askeleen menetelmää ja elämyskolmion yhdistelmää on toivottavasti käyttöä tulevaisuudessa Ravintola Nilin uusia työntekijöitä perehdyttäessä. Tarinamanuaali sisustukseen otettiin heti käyttöön työntekijöiden työnopastukseksi, ja se onkin saanut hyvää palautetta hyödyllisyytensä puolesta. Ravintola Nilin ollessa kasvava ravintola, ja uusia sisustuksellisia yksityiskohtia tullessa jatkuvasti on myös manuaalia päivitettävä niiden mukaan. Manuaali on myös tarkoitus kääntää lähitulevaisuudessa englannin kielelle, jotta myös kansainväliset työntekijät pystyvät hyötymään siitä työnteossaan.

Opinnäytetyössä käytetty suunnitelmallisuus ja konkreettinen kokeileminen tuki omaa ammatillista osaamistani. Kahdessa eri tarkoituksessa käytettyjen mallien yhdistäminen yhdeksi samaa tarkoitusta palvelevaksi kokonaisuudeksi syvensi omaa osaamistani ja ammattikorkeakouluvuosina oppimaani sekä Ravintola Nilin

tarpeita konkreettisen perehdytysmallin käytössä elämykselliseen tarjoiluun. Perehdyttämisaian olisi pitänyt olla pidempi ja perehdytettäviä useampi, jotta olisin saanut opinnäytetyöhöni konkreettisia tuloksia myös elämyksen luomisesta ja perehdytysmallin sekä tarinamanuaalin toimimisesta. Malli ja manuaali kuitenkin vaikuttavat toimivilta, joten aktiivisella käytöllä tulevaisuudessa on varmasti mahdollista nähdä kuinka ne toimivat työntekijöiden perehdyttämisessä ja elämyksen tuottamisessa.

LÄHTEET

Ahola, J. 2014. Ammattimainen porrasmalli perehdyttämiseen – eikä vain heitetä oppijaa kylmään veteen! Vauhtipyörä 27.3.2014. Viitattu 26.9.2018
<http://xn--vauhtipyr-32a0r.fi/blog/ammattimainen-porrasmalli-perehdyttamiseen-eika-vain-heiteta-oppijaa-kylmaan-veteen/>.

Ahtiainen, O.-P., Alhanen, K., Kangas, M., Kansanaho, A., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Cambridge Dictionary 2018. Meaning of "à la carte" in the English Dictionary. Viitattu 2.10.2018
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/a-la-carte>.

Duggan, T. 2018. What Are the Training Responsibilities of Supervisors?. Chron. Viitattu 22.9.2018
<https://work.chron.com/training-responsibilities-supervisors-12780.html>.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark.

Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen – avain tuottavuuteen. Vantaa: Kauppakamari.

Huttunen, M. & Ruotsalainen, K. 2018. Ravintolat Nili & Himo. Nilin manuaali 2018.

Kalliomäki, A. 2011. 4. Miten luoda elämyksiä? Tarinakone 9.12.2011. Viitattu 1.10.2018
<http://www.tarinakone.fi/blogi/4-miten-luodaan-elamyksia/>.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä.

Kangas P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. 2005. Elämys: miten se tehdään? CD-ROM-levy.

Pikkarainen, P. 2009. Perehdytysopas Vuokatin ravintola Amarilloon. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201002252535>.

Pine II, B.J. & Gilmore, J.H. 1998. The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Ravintola Nili. 2018. Omistajat: Sakari Tainio, Marko Huttunen sekä Anne Tainio. Ravintola Nili. Viitattu 28.9.2018 <http://www.nili.fi/fi/tilat/nilin-omistajat.html>.

Ruotsalainen, K. 2018. NAMS Oy/Ravintola Nili. Ravintolatoimenjohtajan haastattelu. 20.9.2018.

Tarssanen, S. (toim.) & Kylänen, M. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

The Peak Resort Dining. 2016. What does Fine Dining Mean? Linked In 6.10.2015. <https://www.linkedin.com/pulse/what-does-fine-dining-mean-the-peak-resort-dining>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 2.10.2018 https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Työntekijän perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 21.9.2018

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valve, V. 2007. Ravintolaelämys asiakkaiden kokemana. Case: Ravintola Amarillo Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Markkinoinnin pro gradu –tutkielma.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2007306>.

Virranniemi, G. 2018. Nili vei ravintolaäänestyksen voiton ylivoimaisesti: ”Kaikki mitä on mahdollista ottaa läheltä, tulee läheltä”. Lapin Kansa 17.3.2018. Viitattu 21.9.2018

<https://www.lapinkansa.fi/uusirovaniemi/nili-vei-ravintolaäänestyksen-voiton-ylivoimaisesti-kaikki-mita-on-mahdollista-ottaa-lahelta-tulee-lahelta-15947135/>.

Visit Finland. 2018. Vuositason kehitystrendi. Viitattu 13.11.2018

<http://www.visitfinland.fi/blog/graphs/vuositasen-kehitystrendi/>.

Visit Rovaniemi. 2018. Matkailutilastojen kuukausiraportit. Viitattu 19.9.2018

<https://www.visitrovaniemi.fi/fi/tietoa/tilastot/>.

Visit Rovaniemi. 19.4.2017. Ravintola Nili. Viitattu 1.10.2018

<https://www.visitrovaniemi.fi/fi/ravintolat/ravintola-nili/>.

LIITTEET

Liite 1. Toimeksiantajan haastattelu.

Liite 2. Ravintola Nilin työntekijöiden haastattelu.

Liite 3. Perehdytysuunnitelma.

Liite 4. Tarinoita Ravintola Nilistä ja sen esineistöstä.

Liite 1. Toimeksiantajan haastattelu.

Toimeksiantajan haastattelu puhelimitse 20.9.2018.

- Kuinka perehdytys elämysravintolaan eroaa esimerkiksi muista Rovaniemen ravintoloista?
- Kuinka elämystä ja tarinallisuutta saadaan perehdytettyä tarjoilijoille?
- Mitkä tekijät tekevät Ravintola Nilistä elämyksen asiakkaille?
- Onko Ravintola Nilillä perehdytysuunnitelmaa? Mitä täydennettävää suunnitelmassa on?
- Onko Ravintola Nilillä tarpeita perehdytyksen ja työnopastuksen tehostamiseksi?

Liite 2. Ravintola Nilin työntekijöiden haastattelu.

Ravintola Nilissä tarjoilijana työskentelevien ja työskennelleiden haastattelu koskien perehdytystä tarjoiluun ja elämyksellisyyteen.

1. Kuinka kauan olet työskennellyt/työskentelit Ravintola Nilissä? Missä tehtävissä?
2. Olitko ennen Ravintola Niliä työskennellyt ravintola-alalla? Missä tehtävissä?
3. Koitko saaneesi tarpeeksi perehdytystä Ravintola Nilin tehtäviin tarjoilijana? Jos et, missä tehtävästi olisit toivonut saavasi lisää perehdytystä?
4. Koitko saaneesi tarpeeksi perehdytystä Ravintola Nilin esineistön ja tarinoiden esittelemiseksi, ja elämyksen tuottamiseksi asiakkaalle? Jos et, mihin olisit toivonut saavasi lisää perehdytystä?
5. Oletko ennen työskennellyt yrityksessä, jossa asiakkaalle halutaan tarjota elämyksiä palvelun kautta?

Liite 3. Perehdytysuunnitelma salityöntekijälle.

1. Yrityksen yleisesittely

NAMS OY, Ravintola Nili, omistussuhteet ja organisaatio _____

Liikeidea _____

Asiakaskunta ja palvelutapa _____

Tuotevalikoima (á la carte, viinilista, menut yms.) _____

2. Toimipaikan esittely/ Työn kuvaus

Manuaali, tarinamanuaali ja tarvittavat liitteet työkuvan mukaan _____

Tutustumiskierros _____

Tukihenkilön/perehdyttäjän nimeäminen/esittely _____

Työtovereiden esittely _____

Työtehtävät _____

Kulkureitit, hätäuloskäynnit _____

Pukuhuone ja wc:t _____

Henkilökohtainen hygienia _____

Ilmoitustaulu _____

Tupakointiohjeet ja paikka _____

Puhelimen käyttö _____

Salin tavaroiden säilytykseen käytetyt varastot _____

3. Työsuhdeasiat

Työsopimus ja koeaika _____

Pohjakassa _____

Avaimet _____

Työhöntulotarkastus ja työterveydenhuolto (salmonellakontrolli) _____

Palkanmaksu, ruokaraha _____

Verokortti, tilinumero, yhteystiedot _____

Työaika, tauot, työvuorolista, työvuorolistamuutokset _____

Työvaatteet ja niiden hoito _____

Poissaolot ja lääkärintodistukset _____

4. Työturvallisuusasiat

Hälytysnumerot _____

Paloturvallisuus, varatiet, sammuttimet ja niiden käytön opastus _____

Ensiapukaappi _____

Työsuojeluvaltuutetut nimeäminen/ esittely _____

Liite 4. Tarinamanuaali Ravintola Nilin esineistöön.



Tarinamanuaali Ravintola Nilin esineistöön



Nili tarkoittaa aikoinaan Lapissa käytettyä ruokaaittaa. Nilejä, eli niliaittoja, rakennettiin sekä metsään riistan pyyntipaikoille että asuinsijojen läheisyyteen, yleensä korkeaan puunrunkoon kiinnitettyinä maanpinnan yläpuolelle. Niissä säilytettiin lihaa ja muita elintarvikkeita. Pylväs oli useimmiten siis korkea ja sileä, jotta villieläimet eivät päässeet aittaan ruokavarastoihin käsiksi. Tikkaita säilytettiin nilin lähistöllä.

Nileistä kuvia on ravintolan seinillä, ja ulkona ravintolan nurkalla oikea nili.

Ravintola Nilin ja Nili's Nestissä käytetyt sisustusmateriaalit ja maalaukset ovat Irene ja Ari Kangasniemen käsialaa. Ari Kangasniemi on rakentanut ravintoloiden sermit parkitsematto-masta poronnahasta ja kelosta sekä rakentanut porokruunut joita löytyy ikkunan viereisten loossien päältä ja salin katosta. Ari on myös koristellut loossit parkituilla poronnahoilla.

Parkitsematon poronnahka on tuore puhdistettu talja, joka on nivottettu tai kuivattu. Nivottaminen tarkoittaa taljan liottamista vedessä tai lumessa niin, että karva irtoaa helposti. Kuivatessa talja naulataan seinään kuivumaan vuodeksi tai useaksi. Parkitsematon nahka on sopivaa esimerkiksi rumpujen kalvoksi.

Parkittu nahka (sisna) on kestävä materiaalia, jonka parkitusaineena on käytetty pajun-, koivun-, haavan- tai lepänkuorta. Parkittua nahkaa voidaan käyttää moneen tarkoitukseen juurikin sen kestävyys takia. Esimerkiksi Ravintola Nilin tarjoilijoiden käyttämät vyötäröpussit on valmistettu parkitusta poronnahasta.



Irene Kangasniemi puolestaan on huovuttanut loossien väleillä roikkuvat ja erottavat koristeet sekä valmistanut ikkunoita koristavat verhot parkitusta poronnasta ja somisteet poron sarvien päistä.



Irene Kangasniemen käsialasta kaunis näyte on myös salin kattoon maalattu poron vuosi.

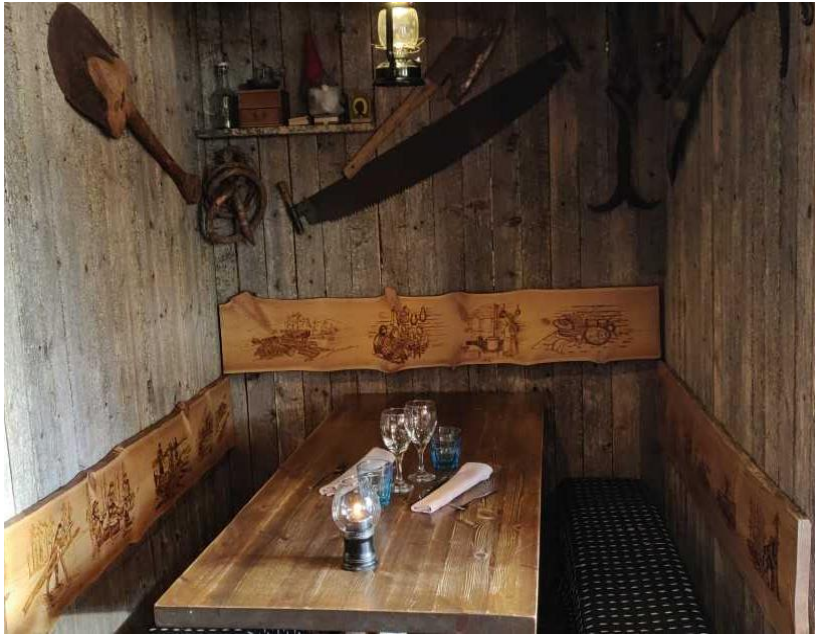
Poron vuosi alkaa toukokuun lopun ja kesäkuun alun vaihteessa, jolloin vasat syntyvät. Vasoja syntyy vaatimille, eli emille, yleensä vain yksi, ja kaksoisvasojen syntyminen on melko harvinaista. Porojen vasat syntyvät usein silloin, kun lumi on osittain sulanut, juuri ennen tärkeintä kasvuaikaa. Syntyessään 4-6 kiloa painavien vasojen on kerättävä selvitäkseen mahdollisimman paljon ravintoa ja rasvaa tulevaa talvea varten. Vasottuaan vaadin pudottaa sarvensa.

Kesällä täyskasvuiset porot ja vasat keräävät siis ravintoa tulevaa talvea varten. Ravinnoksi käytettäviä kasvilajeja on yhteensä jopa 350, joista tärkeimpiä on noin 100. Kesällä poroja riivaa myös räkkäaika, eli aika, jolloin vertaimeviä hyönteisiä on runsaasti. Poroja riivaavat vertaimevien hyönteisten lisäksi loiseläimet, kuten esimerkiksi kurmukärpänen. Kurmukärpänen munii kesäisin poronturkkiin, jolloin toukat porautuvat porojen nahan alle. Loossien selustoilla olevissa parkituissa poronahoissa olevat reiät ovat peräisin juurikin kurmukärpänsistä. Porot kerääntyvät tokkansa kanssa tuulisille ja aukeille alueille kuten tuntureihin ja soille pysyäkseen turvassa loisilta ja hyönteisiltä. Räkkäajan sanotaankin olevan paimenista parhain. Poroille ideaalisin sää alku- ja keskikesälle olisi viileä ja sateinen, jolloin räkkäaika jäisi mahdollisimman lyhyeksi ja kasvillisuus pysyy mahdollisimman kauan vehreänä.

Syksyn tullen porot ovat yleensä parhaimmissa voimissaan. Ne jatkavat ravinnon keräämistä talvea varten, ja yleensä hajaantuvat metsiin ja vaaroille etsimään ja syömään sieniä. Urosporot, hirvaat, kerääntyvät kuitenkin 10-20 poron tokkiin, rykimäpartioihin. Syksyllä naaraat, vaatimet, tulevat kiimaan, ja rykimäaika alkaa. Rykimäaika on saanut nimensä hirvaiden rykimistä muistuttavasta äänestä. Rykimäajan jälkeen hirvaat pudottavat sarvensa.

Syksyisin hoidetaan myös poroerotus, jonka aikana porotokan porot luetaan (eli lasketaan/kirjataan omistajansa poroluetteloon lakisääteisesti), aloittaen hirvaista isojen sarvien takia. Luettua hirvaat ne loislääkitetään ja päästetään pois aidasta välttääkseen suuremmat vahingot. Vaatimet ja vasat siirretään tokissa kirnuun (pienempiin aitoihin), joissa teurasporot erotetaan tokasta ottamalla ne kiinni ja siirtämällä konttoreihin (kirnuakin pienempiin aitoihin). Elämään jäävät vaatimet ja vasat loislääkitetään ja päästetään takaisin luontoon. Poronlihaa tuotetaan vuosittain kaksi miljoona kiloa. Teurasporosta pyritään hyödyntämään kaikki osat.

Talvi on poroille vaikeinta aikaa ravinnon saannin kannalta. Poroja kuitenkin ruokitaan lisää varmistamalla niiden selviäminen sydäntalvesta kevääseen. Vaatimet säilyttävät sarvensa talven ajan, jolloin niistä on hyötyä ravinnosta taistellessa. Vaadin on talven läpi vastuussa kolmesta hengestä; syntymättömän vasan, viime keväänä syntyneen vasan ja omastaan. Jäkälä on porojen pääravintoa ympärivuoden, ja talvisin poro pystyykin haistamaan jäkälän usean metrin paksuisen hangen läpi. Poro on kuitenkin jäkäläkadon pääsyyllinen sen kävellessä kesällä jäkälän päällä tuhoten sitä.



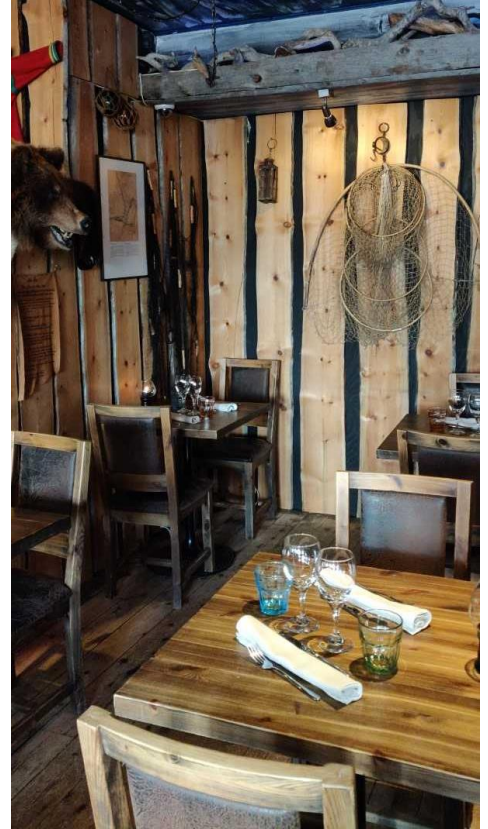
Irene Kangasniemi on taiteillut myös Jätjänloosin seinille polttamalla tarinan siitä, mitä vaiheita tukki ja jätkä käyvät tukinuitossa läpi puun päätyessä metsästä käyttöesineeksi. Jätjänloosin seinillä on

tukinuitossa käytettyä esineistöä. Loossi on saanut nimensä sanasta jätkä, jolla viitattiin aikoinaan työmieheen. Rovaniemen Ounasjoella harjoitettiin tukinuittoa ja jopa järjestettiin näytöksiä aina 1990-vuoden puoliväliin asti, ja Ounasjoen pohjasta voi vielä tänäkin päivänä löytää monia uppotukkeja näytösten ja uiton seurauksena.

Irene ja Ari Kangasniemellä on ollut vuodesta 1995 lähtien koru- ja käsityöyrittäjä Hornwork. Irene on valmistanut Nilin työntekijöiden nimikyltit, korut sekä asiakaslahjoina useimmiten käytetyt kirjeenavaajat. Kangasniemiä ja heidän upeita käsitöitään kunnioittaen Ravintola Nilin ruokalistalla on vuodesta 2006 asti ollut Kangasniemen tuhti häränpihvi.

Työntekijöiden työvaatteet on Kati Juujärven käsialaa. Katilla on oma yritys, Katijuu, joka myy lappilaisista materiaaleista valmistettuja vaatteita, kuten esimerkiksi poronahkapäähineitä sekä turkiksia.

Kalastajan nurkka, työntekijöille tutummin kala, on saanut nimensä vanhoista kalastamisessa käytetyissä välineistä. Kalastajan nurkassa majoilee myös Wilma-karhu.



Wilma oli hyvin suuri, 180kg painava, naaraskarhu. Wilma kaadettiin Savukoskella (200km Rovaniemeltä koilliseen) 31.10.2007, viimeisenä karhunmetsästyksen päivänä. Wilman turkki on siis kiiltävä ja tuuhea, koska se oli jo kerennyt luomaan talviturkkinsa. Karhun kaadossa on vuosittain vaihtuvat kiintiöt, jotka määrittävät karhukannan mukaan. Jokaisesta kaadetusta karhusta on metsästäjän tehtävä lakisääteinen riistailmoitus välittömästi kaadon jälkeen. Kiintiön täytyttyä karhun kaataminen on lain mukaan lopetettava. Karhun kaato on sallittua elokuun lopusta lokakuun loppuun.



Ravintola Nilin porokammi on nimensä mukaan vuorattu poron parkitsemattomasta ja parkitusta nahasta. Porokammi mukailee turvekammiä, joka on siis kotatyypin ruoan valmistamiseksi ja nauttimiseksi. Kammi on yhtenäinen tila, jota voidaan muokata ja siirtää haluamansa näköiseksi. Porokammin seinillä on porojen paimentamisessa käytettyjä esineitä. Seiniltä löytyy myös useita tauluja lappilaisista maisemista, joista tässäkin kuvassa näkyvässä taulussa on Ari Kangasniemen kotitalo.

Porokammin seinällä on myös taulu Pukki-Pierasta. Pukki-Piera on vanha lappilainen shamaani, jonka sanotaan keppostelevan porokammissa esimerkiksi vilkuttelemalla valoja. Pukki-Piera (Piera Tornensis) on suomalaisten arvokkaalle vanhukselle antama korkonimi. Kuvassa oleva Pukki-Piera oli vanha tietäjä ja taitaja, joka seisautti esimerkiksi verta.





Ensimmäinen rakennus Napapiirillä oli Eleanor Rooseveltin talo. Eleanor Roosevelt, Amerikan 32. presidentin Franklin D. Rooseveltin vaimo, teki yllätysvierailun Suomeen ja Lappiin vuonna 1950, minkä kunniaksi talo rakennettiin Napapiirille.



Kuvassa aikoinaan nuotion päälle asetettu, ruoanlaitossa käytetty väline. Esimerkiksi kattila tai pata on laitettu roikkumaan välineen koukkuun, ja sahalaidan väkäsillä on saatu säädelyä pataan tai kattilaan kohdistuvaa lämpötilaa nostamalla tai laskemalla sitä.

Nili's Nest on lappilaisen luonnon mukaan sisustettu. Kangasniemien käsityö näkyy Nestin sisustuksessa tuohiseinistä poronahkakattoon ja kaikessa siinä välissä.



Nestiin tuotu puinen kalavene on aito, vanha kalastusvene Tenojoelta. Tenojoki on tunnettu kalastusvirta, jonka sanotaan olevan loputtoman pitkä.

Nestin salin katossa olevat poronahasta tehdyt noitarumpulamput ovat Ari Kangasniemen käsialaa, samoin kuin Nestin aulan seinällä oleva aurinkolamppukin.

Maalattu luontoaiheinen kuva Nestin aulan seinällä on Anne-Mari Lampelan tekemä. Anne-Mari on Irene Kangasniemen sukulais-tyttö.

