

# PEREHDYTTÄMISKANSIO

Ravintola Manhattan Steak House Lahti

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Ravintolan johtaminen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2009  
Annukka Ilmonen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

ILMONEN, ANNUKKA:

Perehdyttämiskansio  
Ravintola Manhattan Steak House Lahti

Ravintolan johtamisen opinnäytetyö, 32 sivua, 14 liitesivua

Kevät 2009

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee pääasiassa perehdyttämistä ravintoloissa. Työ on tehty toimeksiantona ravintola Manhattan Steak House Oy:lle ja tarkemmin sen Lahden toimipisteeseen. Manhattan Steak House Oy on vuonna 1986 perustettu perheyriutus. Työn päätavoitteena on ollut tehdä toimiva perehdyttämiskansio toimeksiantajalle. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, teoriaosuudesta ja perehdyttämiskansiosta.

Teoriaosuudessa selvitetään uusien työntekijöiden perehdyttämistä, perehdyttämisen tarkoitusta ja sen merkitystä sekä työnantajalle että työntekijälle. Lisäksi opinnäytetyössä käsitellään ravintoloiden sisäistä viestintää, hiljaista tietoa ja perehdyttämiskansion osuutta yrityksen viestinnässä. Kolmantena aiheena selvitetään väliaikaisen työvoiman hyötyjä ja haasteita.

Toiminnallinen osuus on perehdyttämiskansio, jonka tarkoituksena on saada uudet työntekijät ja väliaikaiset työntekijät nopeasti oppimaan työtehtävänsä sekä saamaan kattava kokonaiskuva uudesta työpaikastaan. Perehdyttämiskansiossa kerrotaan yleisellä tasolla yrityksestä, lyhyesti eri työtehtävistä sekä muutamia tärkeitä asioita työturvallisuudesta. Kokonaisuutena on suhteellisen tiivis ja kattava kansio, jonka tarkoitus on olla perehdyttämisen apuvälineenä ravintolan uusille työntekijöille.

Avainsanat: Perehdyttäminen, viestintä, väliaikainen työvoima, ravintolat

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism and Hospitality

ILMONEN, ANNUKKA: Employee orientation portfolio  
Ravintola Manhattan Steak House Lahti

Bachelor's Thesis in Restaurant Management 32 pages, 14 appendixes

Spring 2009

## ABSTRACT

---

This thesis focuses mainly on orientating of new employees in restaurants. This study is a commission and done for restaurant Manhattan Steak House Ltd. in the city of Lahti. The restaurant is a family company, established in 1986. The goal of this study is to produce a functional orientation portfolio to answer the needs of the client. This thesis consists of two parts, theoretical discussion and the orientation portfolio.

The theoretical part researches the orientation of new employees, the meaning of orientation and its significance to both the employer and the employee. Secondly this thesis studies internal communication in restaurants, tacit knowledge, and the meaning of an orientation portfolio in an organisation's communication. Third theoretical topic analyses the benefits and challenges of temporary workforce.

The functional part of this study is an orientation portfolio, which aims to rapidly educate new employees and temporary workforce for their tasks, and to clarify the general view of their new workplace. The orientation portfolio explains the company in general, the different tasks briefly and the most important issues in workplace safety. As a whole the portfolio is a compact but inclusive tool to help the employee orientation in restaurants.

Key words: Employee orientation, communication, temporary workforce, restaurants

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset	1
1.2	Toimeksiantajani Manhattan Steak House Oy	3
2	PEREHDYTTÄMINEN	5
2.1	Perehdyttäminen ravintoloissa	7
2.2	Perehdyttäminen Manhattanilla	9
2.3	Perehdyttämisen merkitys työnantajalle	10
2.4	Perehdyttämisen merkitys uudelle työntekijälle	11
3	SISÄINEN VIESTINTÄ RAVINTOLOISSA	13
3.1	Sisäinen viestintä ja hiljainen tieto ravintoloissa	14
3.2	Perehdyttämiskansio osana sisäistä viestintää	15
3.3	Viestintä Manhattanilla	16
4	VÄLIAIKAINEN TYÖVOIMA	18
4.1	Väliaikaisen työvoiman käytön haasteet	19
4.2	Väliaikaisen työvoiman käytön hyödyt	21
5	PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUTUS	23
5.1	Kansion toteutuksen vaiheet	24
5.2	Kansion sisältö ja rakenne	25
6	ARVIONTI	27
6.1	Prosessin arviointi	27
6.2	Oma oppiminen	29
	LÄHTEET	30
	LIITE	33

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tehdä perehdyttämiskansio ravintola Manhattan Steak House Oy:n Lahden toimipisteeseen. Opinnäytetyön aiheeseen päädyin omakohtaisen kokemuksen kautta. Olin Lahden Manhattan Steak House ravintolassa työharjoittelussa kesällä 2007 ja sen jälkeen tein siellä osa-aikatoita. Koin harjoitteluajanani, että varsinaisilla työntekijöillä ei aina ole aikaa uuden työntekijän perehdyttämiseen. Uskonkin, että perehdyttämiskansiosta on paljon apua uusille työntekijöille. Myös yritys hyötyy siitä, että tilapäisesti palkattu työvoima pystyy työskentelemään mahdollisimman tehokkaasti. Perehdyttämiskansiosta hyötyvät näin ollen kaikki osapuolet. Kun suurin osa tärkeistä tiedoista on kansiossa helposti luettavana pakettina, säästyy vakituiselta henkilökunnalta paljon aikaa ja vaivaa. Heidän ei tarvitse keskittyä uuden henkilön perehdyttämiseen aivan alusta alkaen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Manhattan Steak House Oy. Toimeksiantaja toivoi minulta joko asiakastyytyväisyystutkimusta tai perehdyttämiskansiota ja valitsin niistä perehdyttämiskansion, koska koin sen itselleni mielenkiintoisemmaksi aiheeksi. Valintapäätöstä tuki myös se, että halusin mieluummin tehdä opinnäytetyöni toiminnallisena työnä kuin tutkimuksellisenä työnä. Perehdyttämiseen liittyviä opinnäytetöitä on tehty lukuisia, mutta Manhattan Steak House -ravintoloilla ei ole koskaan ollut perehdyttämiskansioita. Toimeksiantajan kanssa keskusteltuani tulimme siihen tulokseen, että varsinkin salin puolella työskentelevät tarvitsevat perehdyttämiskansiota.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyönä tekemäni perehdyttämiskansion tavoitteena on saada Manhattanin uudet työntekijät ja harjoittelijat ”talon tavoille” mahdollisimman nopeasti, helposti ja mukavasti. Koin opinnäytetyöni haasteeksi kirjoittaa tuttavallisella tyyllillä sellaisen perehdyttämiskansion, jota uudet työntekijät lukevat mielellään, koke-

matta sitä tylsäksi sääntökirjaksi. Tavoitteena oli tehdä kansioista sellainen, että se kuvastaa Manhattanin rentoa ilmapiiriä, jossa on mukava olla töissä. Tavoitteena oli myös saada kansioista lyhyt, selkeä ja nopeasti luettava tietopaketti, josta myös vakituiset työntekijät voivat tarvittaessa tarkistaa esimerkiksi tärkeitä puhelinnumeroita tai vaikkapa aamuvuoron tehtävälisan.

Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuksellinen selvitys kuuluu tuotteen toteutustapaan. Toteutustapa tarkoittaa keinoja, joilla hankitaan materiaalia oppaan tai ohjeistuksen sisällöksi, sekä keinoja, joilla oppaan tai ohjeistuksen valmistus toteutetaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 56.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen selvitys on toimeksiantajan edustajalle tehty avoin haastattelu. Haastattelussa kerättiin tietoa yrityksen toimintatavoista, arvoista ja päivittäisistä rutiineista, joita uuden työntekijän tulisi tietää. Materiaalia käytettiin toiminnallisen osan eli perehdyttämiskansion tekemiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitelän työhön perehdyttämisen merkitystä sijaisen tai harjoittelijan ja työnantajan näkökulmasta. Toisena aiheenani on pohtia yrityksen sisäistä viestintää osana perehdyttämistä. Lopuksi käsitelän vielä niitä haasteita ja hyötyjä, joita väliaikaisen työvoiman käytöstä seuraa. Nämä aiheet otin käsittelyyn, koska opinnäytetyöni toiminnallinen osuus eli perehdyttämiskansio on yksi perehdyttämisen apuväline. Se on osa yrityksen sisäistä viestintää ja tarkoitettu ensisijaisesti ravintolan väliaikaiselle työvoimalle. Viestintä on todella laaja aihe ja tietoa siitä löytyy valtavasti, joten viestinnän osuus on työssä rajattu käsittelemään sisäistä viestintää.

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, järjestämistä ja opastamista. Opinnäytetyö voi olla käytäntöön suunnattu ohje, kuten esimerkiksi perehdyttämisopas. Toteutustapa valitaan kohderyhmän mukaan, se voi olla kansio, vihko, cd-rom tai portfolio. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Oman opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden tavoitteena on helpottaa käytännön työtä Manhattanilla ja nopeuttaa harjoittelijoiden ja väliaikaisen työvoiman työn sisäistämistä perehdyttämiskansion avulla. Rajaukseksi määrittelimme, yhdessä toimeksiantajan kanssa, jo tässä vaiheessa, että perehdyttämiskansioon ei tule ensiapu- tai

turvallisuusohjeita, koska niistä on jo olemassa erillinen kansionsa. Päätin myös, että rajaan kansion koskemaan vain salipuolen asioita. Manhattanilla tarjoilijoiden perehdyttäminen on töiden alkuvaiheessa tarpeellisempaa kuin keittiöhenkilökunnan työn luonteen vuoksi.

## 1.2 Toimeksiantajani Manhattan Steak House Oy

Manhattan Steak House on yksityinen perheyritys, joka on perustettu vuonna 1986. Toimipisteitä on tällä hetkellä neljä, kaksi Helsingissä, yksi Tampereella ja yksi Lahdessa. (Manhattan Steak House 2009.) Jatkossa käytän tässä opinnäytetyössä Lahden toimipisteestä yksinkertaisesti nimitystä Manhattan. Se on myös lahtelaisten asiakkaiden käyttämä nimitys kyseisestä ravintolasta. Kun jatkossa tarkoitan koko yritystä, mainitsen siitä erikseen.

Manhattan tunnetaan reilun kokoisista annoksista, mehevistä pihveistä ja ystävällisestä palvelusta. Ruokalistalla on pihvien lisäksi muun muassa tex mex -ruokaa ja erilaisia salaatteja. Annoksiin kuuluvat kastikkeet valmistetaan itse, ja pääsääntöisesti pyritään käyttämään kotimaista lihaa. (Manhattan Steak House 2009.)

Manhattanilla on myös suhteellisen hyvä valikoima viinejä, joista löytyy vaihtoehtoja moneen makuun.

Lahden Manhattanilla työskentelee pääsääntöisesti kuusi vakituista työntekijää ja heidän lisäksi muutama ekstra, jotka tekevät satunnaisia vuoroja tarpeen vaatiessa. Vuokratyövoimaa käytetään entistä enemmän. Harjoittelijoita ja työssäoppijoita otetaan myös mielellään ympäri vuoden. Väliaikaista työvoimaa tarvitaan, sillä yritykselle ei ole kannattavaa palkata vakituisia työntekijöitä, koska työmäärä vaihtelee merkittävästi päivittäin. Ravintoloille on tyypillistä, että viikonloppuisin tarvitaan huomattavasti enemmän työvoimaa kuin esimerkiksi maanantaiaamuisin. Samoin pikkujoulukaudella ja kesälomien aikaan on vilkasta, kun taas heti vuodenvaihteen jälkeen työvoimaa tarvitaan vähemmän.

Manhattan sijaitsee Kauppakeskus Trio Hansassa. Se on perinteinen pihvipaikka, ja se on toiminut samalla paikalla perustamisestaan saakka eli vuodesta 2003. Ravintolassa on täydet anniskeluoikeudet, ja siellä on noin 180 asiakaspaikkaa. Ravintola on auki maanantaista tiistaihin kello 10.30–21.00 ja keskiviikosta lauantaihin 10.30–22.00. Lounasta tarjoillaan maanantaista perjantaihin kello 10.30–15.00, jonka jälkeen siirrytään pöytiintarjoiluun. Lounaslistat vaihtuvat päivittäin ja omalla listalla on kampanjatarjouksia. Liikeideana on tarjota hyvää ja laadukasta ruokaa tunnelmallisessa ympäristössä. (Manhattan Steak House 2009.)

Päivisin lounaalla pääpaino on mahdollisimman nopeassa palvelussa, koska ihmisillä on yleisesti kiire takaisin töihin, mutta myös silloin palvelu pyritään pitämään ystävällisenä. Iltaisin palvelun laatuun panostetaan hieman enemmän ja tunnelmaa luodaan kattamalla pöydät etukäteen ja koristelemalla sali kynttilöillä. Ruoka-annoksia saa myös kotipakettiin ja tilauksen voi tehdä puhelimitse. Manhattanin asiakaskunta on laaja. Lounaalla asiakkaat ovat pääasiassa toimistotyöntekijöitä ja kauppakeskuksen muiden liikkeiden työntekijöitä. Iltaisin ja viikonloppuisin asiakkaina ovat niin lapsiperheet kuin erikokoiset kaveriporukat.



## 2 PEREHDYTTÄMINEN

*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. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)*

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajat perehdyttämään uudet työntekijänsä, mutta perehdyttämistavan työnantaja päättää itse. Perehdyttämistapoja on monia, ja työn luonteen mukaan onkin tehtävä päätös siitä, kuinka uudet työntekijät perehdytetään kyseessä olevaan työhön. Uskoakseni perehdyttämiseen ei monissaakaan yrityksissä kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Tärkeintä tuntuu olevan se, että työntekijä osaa välttämättömimmät asiat työnsä suorittamisesta, eikä perehdyttämisen muita merkityksiä ole ajateltu tarkemmin. Perehdyttämiseen tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota, koska siitä on hyötyä kaikille osapuolille. Työnantajien on kannattavaa myös suunnitella tarkoin, mikä on paras tapa perehdyttää heidän yri-

tyksessään. Hyvin suunnitellun perehdyttämisen tulokset pystytään havaitsemaan nopeasti. Valittua perehdyttämistapaa kannattaa kuitenkin muokata ja päivittää säännöllisin väliajoin ja näin varmistaa, että perehdyttämisprosessi on toimiva.

Kun uusi työntekijä tulee työpaikalle, hänellä on paljon kysymyksiä, jotka voidaan jaotella kolmeen eri ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat kysymykset käsittelevät yrityksen normeja, työntekijöihin kohdistuvia odotuksia, yrityksen periaatteita ja menettelytapoja. Toisessa on yrityskulttuuriin liittyviä asioita, kuten hyväksyttävät normit ja määritelmät siitä, mikä on sallittua ja mikä ei. Tähän ryhmään kuuluvat myös muun muassa kysymykset johtamisen filosofiasta ja yrityksen perinteistä ja tavoista. Viimeisen ryhmän kysymykset liittyvät varsinaisen työn vastuisiin ja teknisiin seikkoihin. Tähän liittyvät työnkuvaan, välineisiin ja niiden käyttöön liittyvät kysymykset. (Woods 2006, 170.) Suunnitellessaan perehdyttämistä yrityksen tulisikin ottaa huomioon Woodsin mainitsemat asiat ja miettiä, kuinka niistä kerrotaan uusille työntekijöille. Keinoina voi olla vaikkapa kasvotusten keskusteleminen tai kattava perehdyttämiskansio. Jos yrityksen asioita ei ole kirjattu mihinkään, kuten vaikkapa perehdyttämiskansioon, voi perehdyttäjän olla vaikea antaa tarkkoja vastauksia uudelle työntekijälle tätä kiinnostaviin kysymyksiin. Tällöin myös jokin tärkeä asia saattaa jäädä mainitsematta.

Ketään ei voi pakottaa oppimaan, vaan uusien asioiden omaksumiseen tarvitaan halu oppia. Perehdyttämisessä on kuitenkin se etu, että yleensä uudella työntekijällä on halu oppia tulevaan työhönsä liittyvät asiat. Uusi työntekijä ajattelee hänelle kerrotut asiat omien näkemystensä ja kokemustensa pohjalta. Hän vastaanottaa, hylkää ja tulkitsee muilta tulevaa informaatiota aina omien ajatusmalliensä kautta. Tämän vuoksi perehdyttämisen olisi oltava hyvin suunniteltua. Tulokas luo omat sisäiset mallit huomioidensa pohjalta. Jos muut työntekijät eivät toimi, kuten perehdytettäessä on neuvottu, syntyy ristiriita. Tällaisissa tilanteissa uusi työntekijä ei tiedä, pitäisikö toimia perehdytyksessä annettujen ohjeiden mukaan vai kuten muut työntekijät toimivat. (Viitala 2005, 135–136.)

## 2.1 Perehdyttäminen ravintoloissa

*Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työpaikan ihmiset ja sidosryhmät, työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Yleisestä perehdyttämisestä voidaan erottaa vielä yksityiskohtaisempi työnopastus, jonka avulla tulokas oppii konkreettisemmat tehtävänsä. (Piili 2006, 124.)*

Työhön perehdyttämisen voi jakaa moneen eri osa-alueeseen. Yleisesti alalle perehtyminen tapahtuu jo koulussa. Siellä opitaan muun muassa yleiset ravintoloiden etikettisäännöt, elintarvikehygieniä ja erilaiset tarjoilutavat ja niihin liittyvät asiat. Myös alkoholijuomien tarjoiluun liittyvät lait opitaan koulussa. Toinen osa-alue on perehdyttäminen uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin. Työpaikkaan perehdyttämiseen kuuluu tutustuminen työtiloihin, yritykseen, henkilökuntaan ja sidosryhmiin. Työnopastus puolestaan on perehdyttämistä konkreettiseen työntekemiseen.

Työnantajat aloittavat työnhakijoidensa perehdyttämisen jo haastatteluvaiheessa keskustelemalla heidän kanssaan yritykseen ja työhön liittyvistä asioista sekä asiakkaista, työsuhteasioista ja työtavoista. Samalla voidaan mahdollisesti kiertää työtiloissa tutustumassa paikkoihin, jolloin uusi työntekijä saa selkeämmän kuvan tulevasta työpaikastaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Vuokrafirmit huomioivat yritysten työvaatimukset tai toivomukset erikoisosaamisesta, mutta kuitenkin kyseessä on aina uusi työntekijä, joka tarvitsee työhönsä opastusta ja jonkun, joka ottaa hänet työpaikalla vastaan (StaffPoint 2009).

Työhön perehtyminen jatkuu uuden tulokkaan saapuessa työpaikalle. Työpaikoilla kannattaa suunnitella valmiiksi tietynlainen perehdyttämis- ja työnopastusrunko, jota sovelletaan kullekin perehdytettävälle sopivaksi. (Kangas & Hämäläinen

2007, 2.) Kokeneen ja ammattitaitoisen henkilön perehdyttäminen on erilaista kuin juuri valmistuneen tai vähäisen työkokemuksen omaavan henkilön perehdyttäminen. Perehdyttäminen on myös erilaista niille työntekijöille, jotka tulevat vakituisen työsuhteeseen kuin niille, jotka tulevat töihin vain muutamaksi päiväksi. Lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämiseen ei käytännössä ole aikaa, joten perehdyttäminen tulee tehdä tiivistetysti ja tehokkaasti (Kangas & Hämäläinen 2007, 3). Perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna erilaisia apuvälineitä, kuten perehdyttämiskansiota.

Työturvallisuuslain (738/2002) 3. pykälässä sanotaan vuokratyövoimasta seuraavaa: Vuokratyövoimaa käyttävä yritys on velvollinen ennen työn aloittamista määrittelemään vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoittamaan ne rekrytointiyritykselle. Nämä asiat on ilmoitettava työntekijälle edellä mainituista syistä ja varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoimaa käyttävän yrityksen on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin.

Työnopastus on varsinaiseen työntekemiseen perehdyttämistä. Sen tarkoitus on, että uusi työntekijä saa työhönsä varmuutta ja toimintaohjeita erilaisten tilanteiden varalle. Työnopastuksessa työntekijälle pitäisi muodostua kokonaisvaltainen kuva kaikista työtehtävistä sekä saada hallintaan pienemmät osa-alueet. (Viitala 2004, 262–263.) Oma kokemukseni työnopastuksesta on, että ohjeita annetaan tilanteiden mukaan. Erillistä työnopastusta en ole tähänastisissa työpaikoissani saanut, vaan opastus on annettu sillä hetkellä, kun tilanne on sitä vaatinut. Omien havaintojeni perusteella uskon, että ravintoloissa työskennellessä on tärkeää käydä uuden työntekijän kanssa aluksi läpi yleisimmät työtehtävät. Hänelle pitäisi kertoa, kuinka työtehtävä tulee hoitaa ja miten esimerkiksi päivittäin käytössä olevat koneet ja laitteet toimivat.

## 2.2 Perehdyttäminen Manhattanilla

Manhattanilla pyritään käyttämään entuudestaan tuttuja sijaisia, aina kun se on mahdollista, koska silloin opastamisen tarve on vähäisempää. Silloin kun taloon kuitenkin tulee uusi henkilö, hänen taitonsa ja kokemuksensa selvitetään mahdollisimman tarkasti jo haastatteluvaiheessa, jotta tiedetään, millaisia työtehtäviä hänelle kannattaa aluksi antaa. Käytännössä perehdyttäminen tapahtuu suullisesti työtä tehdessä. Asiat käydään läpi sattumanvaraisesti sen mukaan, millaisia tilanteita tulee vastaan. Kiireiseen aikaan uusi työntekijä tekee helppoja töitä, joihin hän ei juuri opastusta tarvitse. Rauhallisempaan hetkenä asioista voi keskustella tarkemmin. Manhattanilla lyhyeksi ajaksi töihin tulevat pyritään opastamaan työhön niin, että he suoriutuvat muutaman päivän mittaisesta työssäolostaan tehokkaasti. Pidempiaikaiset osa-aikaiset ja ektrat pyritään perehdyttämään perusteellisemmin, jotta esimerkiksi palvelun laatu pysyisi hyvänä.

Harjoitteluajani Manhattanilla ja perehdyttäminen työhön on jäänyt mieleeni positiivisena, vaikka perehdyttämiseni tapahtui vähitellen tilanteiden kautta oppimalla. Perehdyttämiseni tapahtui lähinnä keskustelemalla muiden työntekijöiden ja harjoittelunohjaajani kanssa. Olen luonteeltani sellainen, joka oppii parhaiten tekemällä itse eikä välttämättä kirjoja lukemalla. Kuitenkin olen näin jälkikäteen sitä mieltä, että perehdyttämiskansiosta olisi ollut apua, ettei kaikkea olisi tarvinnut kysyä muilta työntekijöiltä. Perehdyttäminen kesti melkein koko harjoittelujaksoni ajan, mutta myös sen jälkeen kun olin alkanut tehdä sijaisuuksia. Joitakin asioita jouduin kyselemään myöhemminkin, koska en muistanut niitä tarvittaessa. Tästä olen päätellyt, että painettu teksti olisi jäänyt paremmin mieleen. Perehdyttämiskansiosta olisin voinut tarkastaa asioita, jos sellainen olisi ollut käytettävissäni. Se olisi nopeuttanut myös omaa sopeutumistani uuteen työympäristöön.

### 2.3 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle

Juholinin (1999, 144) mukaan hyvä perehdyttäminen vähentää työntekijän tekemiä virheitä ja vaikuttaa näin oleellisesti ravintolan palvelun laatuun. Hyvin perehdytetty työntekijä tekee työnsä nopeammin ja tehokkaammin. Ravintolalle on tärkeää, että palvelun laatu pysyy samana, vaikka työntekijät vaihtuisivat. Tällöin ravintolan maine asiakkaiden keskuudessa säilyy positiivisena ja toiminta varmistuu. Huonoa palvelua saaneet asiakkaat kertovat kokemastaan helposti eteenpäin ja sana leviää nopeasti. Tästä seuraa asiakkaiden menetyksiä, mikä vaikuttaa osaltaan ravintolan talouteen.

Hyvän perehdyttämisen ansiosta lyhytaikaiset sijaiset saavat hyvän kuvan yrityksestä ja tulevat mielellään uudelleenkin töihin samaan yritykseen. Näin yritys säästyy yhä uusien sijaisten etsimiseltä ja heidän perehdyttämiseltään. Tarvittaessa hyvin perehdytetyt lyhytaikaiset sijaiset on helppo palkata pidempiaikaisiinkin sijaisuuksiin tai vakituisiksi työntekijöiksi. Hyvän kuvan yrityksestä saaneet sijaiset saattavat suositella kyseistä yritystä samalla alalla toimiville tuttavilleen ja toimia ”käyntikorttina” myös mahdollisille uusille asiakkaille (Juholin 1999, 144).

*Onnistunut perehdyttäminen nopeuttaa työtehtävien haltuunottoa, eli sitä miten nopeasti tulokkaan osaaminen saadaan yrityksen käyttöön (Ranki 1999, 111).*

Kun uusi tulokas saadaan nopeasti oppimaan työtehtävänsä, yrityksen ei tarvitse maksaa hänelle toimeettomana olemisesta. Ravintolatyö on usein ryhmätyötä. Asiakkaan saama palvelu koostuu pitkästä ketjusta eri työntekijöiden työpanoksia, joihin tarvitaan monenlaista osaamista ja tehokasta yhteistyötä (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 51). Jos uusi tulokas ei osakaan omaa osuuttaan yhteistyön ketjusta, kaikkien muiden työ vaikeutuu. Tämän seurauksena saattaa myös

syntyä kitkaa työntekijöiden välille. Huono työilmapiiri välittyy helposti asiakkaille ja heikentää työn laatua.

#### 2.4 Perehdyttämisen merkitys uudelle työntekijälle

*Ihmisen työssä jaksamiselle on olennaista, että hän osaa tehtävänsä ja työt sujuvat. Jos oma osaaminen ei yllä odotusten tasolle, työ voi käydä tekijälleen kestäättömäksi. (Valpola & Åman 2008, 3.)*

Työpaikkaan perehdyttäminen kuvaa yrityksen suhtautumista työntekijään. Rauhallinen hetki, jolloin asioita käydään läpi uuden työntekijän kanssa osoittaa arvostamista. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005.) Uuden työntekijän on ensi hetkistä lähtien tunnettava kuuluvansa työyhteisöön. Silloin toiminta työpaikalla on luontevaa. Kertomalla tulokkaalle alkuvaiheessa muun muassa yrityksen arvoista hänelle selvitetään periaatteet, joiden pohjalta hänen ja kaikkien yrityksen työntekijöiden tulisi toimia. Yrityksen tärkeistä asioista kertomalla varmistetaan se, että kaikki yrityksessä toimivat pyrkivät samaan päämäärään. Hyvällä viestinnällä taataan se, että kaikki ovat ymmärtäneet nämä asiat. Kattavalla perehdyttämisellä saadaan myös työntekijän turha jännittäminen sekä epävarmuus poistettua ja asiakkaiden palveleminen on luontevampaa. Työntekijän on silloin helpompi suorittaa työnsä ja hän viihtyy työssään paremmin.

Oman kokemukseni perusteella tiedän, että uusi työpaikka voi jännittää ja ehkä hieman pelottaa ensimmäisinä päivinä. Alkuvaiheessa voi olla sellainen tunne, ettei osaa tehdä mitään hyödyllistä, ja pelkää tekevänsä virheitä. Uuden työpaikan myötä tulee paljon opittavaa eikä kaikkea voi muistaa heti. Harvoin perehdyttämiseen on käytettävissä niin paljon aikaa kuin ehkä olisi tarpeen, vaan uusi tulokas laitetaan heti töihin. Olisikin hyvä, jos aikaa olisi, että työntekijä ehtisi tutustua uusiin työkavereihinsa ja työpaikkaansa rauhassa. Näin saataisiin turha stressi poistettua ja tulokkaan olisi helpompi lähestyä työkavereitaan. Kiireen keskellä

uusi työntekijä ei välttämättä kehtaa häiritä muita työntekijöitä kysymyksillään vaan hän yrittää pysyä poissa tieltä ja tekee jotain, mistä arvelee olevan edes jotain apua. Perehdyttämisen merkitys korostuukin tällaisissa tapauksissa. Se tulisi siis ottaa huomioon varhaisessa vaiheessa.

Työhön perehdyttämisessä on hyvä muistaa alusta alkaen, että ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Tavoitteena on, että uusi työntekijä haluaisi kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. (Penttinen & Mäntynen 2006, 3). Työstä saadut onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä meille kaikille. Onnistuneista työkokemuksista syntyvät hyvä itsetunto ja ammattiylpeys. Työssäkäyvät ihmiset viettävät työpaikallaan suuren osan päivästänsä, joten heidän henkiselle hyvinvoinnilleen on tärkeää, että he viihtyvät työssään.



### 3 SISÄINEN VIESTINTÄ RAVINTOLOISSA

Viestintä on mukana päivittäin työyhteisöissä ja sitä tapahtuu huomaamatta joka hetki. Viestinnän voi jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Ulkoiseen viestintään kuuluu kaikki se informaatio, jota yritys antaa itsestään ulospäin esimerkiksi mainosten välityksellä. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit luovat mielikuvan yrityksestä sen tuottaman ulkoisen viestinnän pohjalta. Sisäinen viestintä puolestaan on työyhteisön sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta työntekijältä toiselle, johtajalta alaiselle ja niin edelleen. Kyse on sekä tiedon vaihdosta että yhteisyydestä, kokemusten jakamisesta ja kulttuurista. (Juholin 1999, 13.)

Juholin (2002, 121) toteaa, että yrityksen viestinnän tulisi olla yhtenäistä jokaisella osa-alueella, ettei sen sidosryhmille syntyisi ristiriitaisia käsityksiä yrityksestä. Työntekijät voivat olla tyytyväisiä, kunhan vain tietävät, mistä saavat tietoa, kun sitä tarvitsevat, ja miten voivat vaikuttaa yrityksen asioihin. Yrityksissä sisäinen viestintä tulee järjestää tarpeiden mukaan. Isoissa yrityksissä on tärkeää järjestää monipuoliset viestintäkeinot. Pienissä yrityksissä, kuten Manhattanin kaltaisissa ravintoloissa, sisäinen viestintä voidaan järjestää valitsemalla muutama toimiva keino. Pienissä yrityksissä ei tarvita erillisiä organisoituja palavereita tai tiedotuslehtiä asioiden jakamiseksi, koska tieto kulkee työntekijältä toiselle riittävän hyvin.

*Viestinnän toimivuus vaikuttaa moniin asioihin, kuten siihen, miten hyvin ihmiset ovat perillä oman työyhteisönsä asioista, miten he ymmärtävät niitä ja missä määrin he kokevat, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa sekä omaan että työyhteisönsä tulevaisuuteen. Viestintä vaikuttaa myös työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. (Juholin 2003).*

Mitä paremmin yrityksen sisäinen viestintä toimii, sitä paremmin työntekijät ovat perillä työyhteisönsä asioista. Työntekijät, jotka tietävät yrityksen asioista, tunte-

vat kuuluvansa osaksi yritystä. Tällä on suuri vaikutus työntekijöiden työmotivaatioon.

Grönroos (2001, 355) toteaa, että viestinnän puuttuminen voi välittää viestejä yhtä tehokkaasti kuin suunniteltukin viestintä. Jos yritys ei huolehdi riittävästä viestinnästä, se antaa sellaisen kuvan, ettei se arvosta työntekijöitään ja asiakkaitaan. Varsinkin uusi työntekijä voi kokea itsensä arvottomaksi, jos hän ei saa tarpeeksi tietoa uudesta työpaikastaan ja työtehtävistään. Hyvän viestinnän avulla on mahdollisuus saada hänet tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja tarpeelliseksi.

Viestintää tarvitaan työyhteisön palveluksessa olevien perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä (Åberg 2000, 100). Kaikissa työyhteisöissä on monia erilaisia viestintäkeinoja työntekijöiden välillä. Viestintä voi olla joko kasvotusten tapahtuvaa tai jonkin välineen, kuten perehdyttämiskansion, avulla tapahtuvaa. Kaikki viestintä voi olla luonteeltaan virallista tai epävirallista, suunniteltua tai spontaania. (Juholin 2003.) Hyvällä perehdyttämällä työnantaja luo myös positiivisen kuvan koko yrityksestä uusille työntekijöille. Perehdyttämiskansion avulla voidaan jo etukäteen tarkasti suunnitella, millainen kuva yrityksestä halutaan antaa uusille työntekijöille.

### 3.1 Sisäinen viestintä ja hiljainen tieto ravintoloissa

*Sisäinen tiedottaminen ei ole mikään ikävä velvollisuus vaan tehokas johtamisen väline, joka hyvin hoidettuna merkittävästi tukee tuloksen tekemistä (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2002, 105).*

Ravintoloissa sisäisen viestinnän keinoja ovat sähköpostit, tiedotteet, palaverit, ilmoitustaulut, perehdyttäminen ja kasvotusten tapahtuva palautteen anto. Ravintolatyö poikkeaa toimisto- tai tehdastyöstä siten, että koko henkilökunta on hyvin harvoin työpaikalla yhtä aikaa. Yleensä työvuorossa on vain murto-osa henkilökunnasta. Tällöin myös viestintä on hieman hankalampaa. Ravintoloissa onkin oman kokemukseni mukaan usein käytössä ilmoitustaulu, jonka avulla työntekijät

ja esimiehet kommunikoivat keskenään. Isommissa ketjuyrityksissä on käytössä myös sähköposti, jonka välityksellä henkilöstöä informoidaan koko ketjun asioista.

Työntekijöillä on omasta ammatistaan ja työpaikastaan paljon hiljaista tietoa. Hiljainen tieto näkyy siinä, että työntekijä pystyy tekemään nopeita tilannearvioiteja ja työhönsä liittyviä päätöksiä. Työntekijä, jolla on hiljaista tietoa, työntekeminen sujuu tehokkaammin, koska hän pystyy valitsemaan tarkoituksenmukaiset keinot tehokkaammin. (Valpola & Åman 2008, 26.) Ravintolassa hiljaisen tiedon merkityksen voi havaita vaikka silloin, kun ravintolaan tulee yllättäen suuri määrä asiakkaita tai jokin työssä tarvittava kone hajoaa yllättäen.

Yleisesti hiljainen tieto mielletään samassa työpaikassa pitkään olleiden vanhempien työntekijöiden ominaisuudeksi. Usein vanhemmalla työntekijällä onkin pitkän työhistoriansa tuomaa varmuutta ja taitoa yllättävissä tilanteissa toimimiseen. Kuitenkin nuoremman sukupolven työntekijöillä saattaa olla koulutuksen myötä tullutta hiljaista tietoa nykytekniikasta, jota vanhemmilla työntekijöillä ei välttämättä ole. (Valpola & Åman 2008, 25.) Edellisen esimerkin kaltaisissa tilanteissa saattaa käydäkin niin, että uudella työntekijällä on koneen korjaamiseen liittyvää yllättävää hiljaista tietoa. Hän on saattanut aikaisemmissa työpaikoissaan olla usein vastaavissa tilanteissa, tai hänellä saattaa olla jopa koulutus, joka liittyy koneiden korjaamiseen.

### 3.2 Perehdyttämiskansio osana sisäistä viestintää

Yhteenvedona edellisistä alaluvuista voidaan todeta, että perehdyttämiskansio on virallista ja suunniteltua viestintää yritykseltä uudelle työntekijälle. Siitä tulokas saa kaikki oleelliset ohjeet ja neuvot tulevista työtehtävistä. Lisäksi uusi työntekijä kohtaa tulevat työtoverinsa, joilta hän saa paljon spontaania ja epävirallista tietoa. Työtovereilta saatu tieto on arvokasta ja käytännönläheistä, mutta havaintojeni mukaan myös yrityksen johtajan tulisi keskustella uuden työntekijän kanssa yritykseen liittyvistä asioista yleisellä tasolla. Hän voi auttaa uutta työntekijää näke-

mään työpaikan ja työtehtävät osana laajempaa kokonaisuutta. Yrityksen johtajan opastuksen ja keskustelujen myötä suhde alaisiin paranee, jolloin heidän on helpompi lähestyä esimiestään vaikeammassakin asioissa.

Päätelmieni mukaan perehdyttämiskansion on tarkoitus olla yksi ensimmäisistä viestintämuodoista uuden työntekijän ja yrityksen välillä. Perehdyttämiskansiolla onkin merkittävä rooli ensimmäisen mielikuvan tuojana uudesta työpaikasta. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että yrityksen perehdyttämiskansio on sellainen, että uusi työntekijä saa siitä selkeän ja positiivisen kuvan yrityksestä, sen työntekijöistä ja tulevista työtehtävistään. Olenkin tullut siihen tulokseen, että kansioilla on myös suuri merkitys uuden työntekijän työssä viihtymisen kannalta. Kun työntekijä tietää, kuinka toimia ja työskennellä, hän tuntee itsensä varmemmaksi työssään ja viihtyy paremmin.

Perehdyttämiskansion tarkoituksena on kertoa uudelle työntekijälle kyseisen ravintolan yleiset säännöt ja käytännön ohjeet työntelemiseen. Kansioon perehtymisen jälkeen vakituisten työntekijöiden on helpompi neuvoa lisää ja muistuttaa asioista. Uusi työntekijä voi tarkistaa kansiosta jälkikäteen asioita, jotka ovat päässeet unohtumaan. Toimiva ja kattava kansio toimii tulokkaan apuna, varsinkin silloin kun on ensimmäistä kertaa yksin työvuorossa. Työnantaja voi lisätä kansioon asioita, joita haluaa uusien työntekijöiden tietävän yrityksestä. Kansion ulkoasu ja tyyli kertovat omalta osaltaan ravintolan ilmapiiristä ja arvoista. Kansio toimii siis osana yrityksen sisäistä viestintää.

### 3.3 Viestintä Manhattanilla

Liiketaloudellisesti ajatellen viestinnän kehittämisessä on aina kyse toiminnan tehostamisesta. Sen seurauksena tuottavuus ja kilpailukyky paranevat. (Puro 2004, 105.) Manhattanilla viestintä tapahtuu puhelimen välityksellä, fakseilla, ilmoitustaulun kautta, kasvokkain keskustelemalla ja pitämällä henkilökunnan palavereita. Ravintolapäällikkö käy ravintolassa yleensä joka viikko ja tarvittaessa useammin.

Hänen kautta asiat kulkeutuvat johtajalta työntekijöille ja toisinpäin. Hän kertoo tärkeimmistä asioista suoraan henkilökunnalle, joka puolestaan välittää tiedon niille työntekijöille, jotka eivät ole olleet sinä päivänä työvuorossa. Ravintolapäällikkö pitää myös ennalta sovittuja palavereja keittiöpäällikön ja salivastaavan kanssa, joissa he käyvät yksityiskohtaisemmin läpi ravintolan asioita. Ilmoitustaulu toimii myös yhtenä viestinnänvälineenä. Työntekijät voivat jättää siihen viestejä työnantajalle, ja ravintolapäällikkö puolestaan toimittaa viestit johtajalle. Tämä viestintätapa on toiminut kohtuullisen hyvin, koska kyseessä on pieni työyhteisö.

#### 4 VÄLIAIKAINEN TYÖVOIMA

Opinnäytetyössäni tarkoitan väliaikaisen työvoiman käsitteellä kaikkia henkilöitä, jotka työskentelevät lyhyessä työsuhteessa joko suoraan palkattuina (ekstrat) tai välitysfirman kautta (vuokratyövoima) sekä eri oppilaitosten harjoittelijoita ja työssäoppijoita. Ekstrat ovat yritykselle tuttuja henkilöitä, jotka ovat aiemmin olleet siellä töissä tai harjoittelussa ja lupautuneet tekemään tarvittaessa satunnaisia työvuoroja. Vuokratyövoima puolestaan on erilaisten välitysfirmojen kautta saatavaa työvoimaa. Manhattan käyttää vuokratyövoimaa vain silloin, kun ekstroja ei ole saatavilla, koska vuokrausyritysten liikeidea on työvoiman vuokraaminen voittoa tuottaen, ja näin ollen ekstrat ovat halvempaa työvoimaa. Työntekijä voi olla useassa eri asiakasyrityksessä töissä sekä usean vuokratyön välittäjän listoilla samanaikaisesti. Yritykset hyödyntävät vuokratyövoimaa, kun tarvitaan työntekijöitä projekteihin, sesonkeihin tai tilapäisesti. Kaikki ekstrat ja vuokratyöläiset tekevät työtä yrityksen työnjohdon alaisuudessa ja valvonnassa aivan kuten vakituisetkin työntekijät. (StaffPoint 2009.)

Harjoittelijoita otetaan Manhattanille mielellään, mutta korkeintaan pari kerrallaan: toinen keittiön puolelle ja toinen salin puolelle. Harjoittelijat ovat yritykselle halpaa aputyövoimaa ja tavoitteena on mahdollisesti saada heistä tulevia työntekijöitä. Harjoittelijat tarvitsevat kuitenkin hieman enemmän ohjausta työhönsä ja näin ollen vievät vakituiselta henkilökunnalta aikaa varsinaiselta työltä. Harjoittelijoita ja työssäoppijoita otetaan eri koulutusasteilta (ammattikoulut, ammattikorkeakoulut). Yleensä opiskelijoiden harjoittelujaksot kestävät kuukaudesta kahteen. Myös harjoittelijoiden osaaminen vaihtelee suuresti; jollain ei ole kokemusta lainkaan, kun taas toisella saattavat opinnot olla jo loppuvaiheessa ja työkokemustakin kertynyt jonkin verran.

#### 4.1 Väliaikaisen työvoiman käytön haasteet

Uuden työntekijän palkkaamiseen kuluu paljon aikaa ja rahaa. Taloudellisia kustannuksia syntyy lähinnä lehti-ilmoittelusta, testaus- ja haastattelukustannuksista sekä erilaisista toimistopalveluista. (Viitala 2004, 244.) Monet yritykset ratkaisevat tämän haasteen käyttämällä rekrytointiyrityksiä, varsinkin silloin kun kyseessä on lyhytaikainen sijaisuus. Rekrytointiyrityksien käyttö on lisääntynyt huomattavasti viime vuosien aikana. Rekrytointiyritysten listoilla on hyvin paljon nuoria ihmisiä. Etenkin opiskelijoiden keskuudessa niin sanotut keikkatyöt ovat yleisiä. Tällaisen työnteon kautta saatu työkokemus on hyvä keino verkostoitua ja saada monipuolista työkokemusta tulevaisuutta varten.

Perehdyttämiskausot saattavat olla jopa viikkojen mittaisia, jolloin perehdyttäminen vie aikaa vakituiselta henkilökunnalta ja perehdyttävältä. Perehdyttämiskausot voivat aiheuttaa pahimmillaan suuriakin kustannuksia yrityksille. Aluksi uuden työntekijän työ ei myöskään ole kovin tehokasta, vaan harjoitteluun saattaa kulua paljon aikaa. Uudella työntekijällä myös virheiden teon mahdollisuus on muita suurempi. Pahimmillaan virheistä saattaa syntyä ylimääräisiä kustannuseriä ja asiakkaiden menetyksiä. (Viitala 2004, 244.) Ravintoloissa työn tehokkuuteen ja laatuun panostetaan yhä enemmän kovan kilpailun takia. Asiakkaiden tyytyväisyydestä huolehtiminen on erityisen tärkeää tällä alalla menestymisen takia. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä, kuka on uusi työntekijä ja kuka pidempään töissä ollut, mutta he odottavat silti moitteetonta palvelua asioidessaan ravintoloissa. Uudet työntekijät tekevät helposti virheitä. Se saattaa suututtaa asiakkaat, mikä taas saattaa johtaa jopa asiakkaiden menetykseen.

Uudet työntekijät ja harjoittelijat eivät tunne yritystä samalla tavalla kuin vakituisen henkilökunta. Pidempään töissä olleet työntekijät tuntevat hyvin työtilansa, työkaverinsa ja työtavat, joten he pystyvät tekemään työnsä nopeasti ja tehokkaasti

tarpeen vaatiessa. Ravintoloissa kiire on jokapäiväistä ja työntekijöiden pitää siitä huolimatta pystyä palvelemaan asiakkaitaan hyvin. Uusilta työntekijöiltä menee aikaa oppia tuntemaan työpaikkansa niin, että he suoriutuvat työtehtävistään ilman vaikeuksia. Yleinen tapa ravintoloissa on huolehtia siitä että, työvälineet ovat omilla paikoillaan. Tämä helpottaa kaikkien työntekemistä huomattavasti. Alkuun tämä voi olla vaikeaa joillekin uusille työntekijöille, jotka eivät ole vielä oppineet tuntemaan työpaikkansa tapoja ja tavaroiden ”oikeita” paikkoja.

Oma kokemukseni on, että rekrytointiyrityksistä tulevat työntekijät eivät sitoudu samalla tavoin yritykseen kuin vakituiset työntekijät. Vakituiset työntekijät niin sanotusti omistautuvat työpaikalleen ja suhtautuvat siihen vakavammin. En ole kuitenkaan huomannut näin olevan väliaikaisen työvoiman kohdalla. Sitoutuneet työntekijät ovat kuitenkin yritykselle tärkeitä, koska he ovat valmiita tekemään yrityksen hyväksi asioita, jotka ylittävät heidän tavalliset työtehtävänsä. Sitoutuneet työntekijät haluavat säilyttää paikkansa yrityksessä. (Viitala 2004, 162–163.) Sitoutuneet työntekijät huolehtivat työpaikastaan ja asiakkaistaan paremmin ja haluavat tehdä työnsä huolellisesti, jotta toiminta jatkuisi ja yritys menestyisi paremmin. He ovat valmiimpia tekemään esimerkiksi ylitöitä kuin sitoutumattomat työntekijät. He myös panostavat hieman enemmän asiakaspalveluun ja viihtyvyyteen ja kiinnittävät huomiota ravintolan ulkoiseen ilmeeseen.

Kokemukseni mukaan yhtenäisillä työvaatteilla on vaikutus sitouttamiseen. Samanlaiset työvaatteet saavat väliaikaisen työntekijän tuntemaan, että hän kuuluu henkilökuntaan. Tämä auttaa myös omaksumaan työntekijän roolin helpommin, eikä väliaikainen työntekijä erotu muista työntekijöistä asiakkaiden silmissä. Jos harjoittelijoilla tai ekstroilla on käytössä erilaiset työvaatteet, asiakkaat huomaavat sen helposti. Toisaalta voi olla hyvä, että myös asiakkaat tietävät työntekijän olevan suorittamassa harjoittelua eivätkä tällöin kiinnitä niin paljon huomiota hänen mahdollisesti tekemiinsä pieniin virheisiin. Monet yritykset ilmoittavat asiakkaille työntekijän olevan harjoittelija nimikyltin avulla.



## 4.2 Väliaikaisen työvoiman käytön hyödyt

Suomalaisessa tutkimuksessa on todettu, että hotelli- ja ravintola-alalla käytetään väliaikaista työvoimaa työvoiman tarpeen vaihtelevuuden ja kannattavuus- ja kustannussyiden vuoksi (Saarinen 2005, 13). Sesonkikausina työvoimaa tarvitaan enemmän kuin hiljaisina aikoina. Sesonkiluonteisuus näkyy ravintola-alalla selvästi jatkuvasti. Ravintola säästää henkilöstökustannuksissa, kun työntekijöitä on aina sopiva määrä. On hyvin vaikeaa ennustaa, kuinka paljon työvoimaa tarvitaan milloinkin. Työvuorolistat laaditaan useita viikkoja aiemmin, ja silloin pitäisi pystyä ennakoimaan työntekijöiden määrä mahdollisimman hyvin. Apuna voidaan käyttää edellisiä listoja ja huomioida tulevat tapahtumat, jotka tunnetusti lisäävät asiakasmääriä. Vaikka listojen tekemiseen käyttäisi paljon aikaa, ei voida varmaksi tietää, mitä milloinkin tulee tapahtumaan. Ravintolaan saattaa tulla pöytävaraus suurelle ryhmälle muutaman tunnin varoitusajalla, ja silloin tarvitaan väliaikaista työvoimaa.

Useat yritykset käyttävät rekrytointifirmoja väliaikaisen työvoiman saamiseksi. Näin ne säästävät rekrytointiprosessiin kuluvan ajan ja kustannukset eikä yrityksen myöskään tarvitse huolehtia hallinnollisista muodollisuuksista, jotka liittyvät työntekijän palkkaamiseen. Rekrytointifirma huolehtii myös sijaisen saamisesta tarvittaessa. (Viitala 2004, 241). Rekrytointiyritysten käyttäminen on nopeaa ja helppoa. Ravintola voi pyytää rekrytointiyrityksen kautta niin monta työntekijää kuin tarvitsee ja niin pitkäksi ajaksi kuin tarvitsee. Ravintolalla on myös mahdollisuus pyytää rekrytointiyritystä lähettämään sellaisen henkilön, joka on ollut samassa ravintolassa aiemminkin töissä.

Viitalan (2004, 237) mukaan yrityksillä ei ole käytössä tarpeeksi hyviä keinoja varmistaa sitä, että työntekijöiden määrä vastaisi parhaalla mahdollisella tavalla toiminta-astetta. Ravintoloissa kiire tulee ja menee päivittäin. Hetkittäin tuntuu, että työntekijöitä saisi olla tuplamäärä, mutta jo tunnin päästä tilanne voi olla aivan päinvastainen. Ravintolamaailmassa on vaikeaa ennustaa työvoiman tarvetta sopivaksi jokaiselle tunnille ja päivälle.

Uusi työntekijä tuo tullessaan arvokasta tietoa siitä, miten asioita hoidetaan muissa saman alan yrityksissä, ja hänellä on alkuvaiheessa kyky nähdä asioita niin sanotusti tuorein silmin. Hänellä on siis erityinen kyky arvioida kriittisesti yrityksen toimintatapoja. Tätä kykyä yrityksen kannattaisi käyttää hyväkseen. (Viitala 2004, 244–245.) Monissa yrityksissä ajatellaan, että uudet työntekijät täytyy opettaa alusta alkaen työhönsä. Tämä voi olla totta, kun ajatellaan kunkin työpaikan omia työtapoja, mutta uusilla työntekijöillä voi olla paljonkin kokemusta muista yrityksistä ja niistä saatua tietotaitoa. Uuden työntekijän voi olla kuitenkin vaikeaa kertoa mielipiteitä asioista, koska hän saattaa pelätä tekevänsä huonon vaikutelman. Uusien työntekijöiden mielipiteitä siitä, miten jokin asia olisi parempi tehdä, saatetaan tyrmätä toteamalla, näin meillä on aina tehty ja tullaan tekemään tulevaisuudessakin. Jokaisen työntekijän tulisi kuitenkin ottaa uudelta työntekijältä saatu palaute ja ehdotukset huomioon ja kokeilla, onko hän oikeassa. Uudella työntekijällä saattaa olla näkemys esimerkiksi asiakasviihtyvyyteen liittyvistä asioista, joita vanhemmat työntekijät eivät huomaa. Uusilta työntekijöiltä saattaa siis saada rahanarvoisia huomioita, jos ne vain osataan ottaa vastaan.

Työelämän joustojen lisääminen ei ole ainoastaan työnantajien etu, vaan tietyissä elämäntilanteissa myös työntekijät hyötyvät väliaikaisista työsuhteista (Saarinen 2005, 14). Muun muassa opiskelujen ohelle osa-aikainen työ sopii huomattavasti paremmin kuin vakituinen kokopäivätyö, ja monet pienten lasten vanhemmat tekevät mielellään vähemmän töitä. Yleisesti työpaikoilla suhtaudutaan osa-aikaisuuteen positiivisesti, varsinkin silloin, kun sijaisjärjestelyt on hoidettu hyvin. Ihanteellinen tilanne syntyy työnantajalle silloin, jos toinen työntekijä haluaa vähentää työtuntiansa määrää ja toinen puolestaan tehdä enemmän. Osa-aikaisiin työtovereihin suhtaudutaan myös yleensä yhdenvertaisina työtovereina, vaikka he eivät olisi yhtä paljon läsnä kuin kokopäiväiset työntekijät.

## 5 PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUTUS

Perehdyttämiskansiota aloin tehdä Manhattanin työntekijöiden haastattelujen pohjalta. Omat huomioni ja havaintoni auttoivat myös rakentamaan sisältöä. Oma kokemukseni uutena työntekijänä Manhattanilla antoi minulle paljon ideoita siitä, mitä kansion tulisi sisältää. Tähänastisissa työpaikoissani vain yhdessä olen saanut perehdyttämiskansion luettavakseni ennen töiden alkua. Tästä johtuen minun oli helppoa miettiä, mitä kaikkea olisin halunnut tai mitä olisi ollut hyödyllistä tietää ennen töiden alkua. Uudessa työpaikassa ja varsinkin nuorena työntekijänä, jolla ei ole kovinkaan paljon työkokemusta alalta, opittavaa on paljon, joten ”itsenäinen opiskelu” työpaikasta ja työtehtävistä etukäteen olisi ollut tarpeen.

Manhattan Steak House Oy:n muissakaan toimipisteissä ei ole perehdyttämiskansioita, joten en voinut käyttää niitä työni taustamateriaalina. Kansion kokoamisessa käytin apuna kirjallista materiaalia, josta sain ”ulkopuolisten” ohjeita hyvän perehdyttämiskansion tekemiseen. Hyödyllisimmäksi koin Työturvallisuuskeskuksen materiaalit, joissa oli paljon tarkkoja ohjeita toimivan perehdyttämiskansion kokoamiseen. Luin myös työturvallisuuslain kohdat, jotka käsittelevät perehdyttämistä ja työnopastusta, ja käytin niitä kansion teon apuna. Lisäksi lukiessani perehdyttämiseen liittyvää kirjallisuutta opinnäytetyöni teoriaosuutta varten sain uusia ajatuksia myös kansion tekemiseen.

Lopputulokseen olimme molemmat osapuolet tyytyväisiä ja lopullisen tuotoksen toimeksiantaja sai käyttöönsä toukokuussa 2009. Koska toimeksiantajalla ei ole aiemmin ollut käytössä perehdyttämiskansiota, tekemäni kansio otetaan käyttöön heti. Toimeksiantajan edustajalla on tarkoituksena tehdä perehdyttämiskansio myös keittiön henkilökunnalle. Se on mahdollista liittää osaksi tekemääni kansiota. Kun kansiota päästään käyttämään aidossa perehdyttämistilanteessa ensimmäisiä kertoja, sen toimivuutta päästään arvioimaan käytännössä. Jos on tarpeen, kansiota on helppo muokata ja päivittää säännöllisten tarkistusten yhteydessä. Kun

kansion toimivuus on varmistettu Lahden toimipisteessä, sen pohjalta voidaan tehdä vastaavat kansiot yrityksen muihin toimipisteisiin Tampereelle ja Helsinkiin.

### 5.1 Kansion toteutuksen vaiheet

Haastattelut ovat systemaattisia tiedonkeruumuotoja, joilla on tietyt tavoitteet. Haastattelutilanteissa haastattelija ohjaa keskustelua ja pyrkii saamaan tutkimaansa asiaan mahdollisimman luotettavia vastauksia. Avoin haastattelu muistuttaa lähinnä keskustelua haastateltavan kanssa. Avoimessa haastattelussa selvitetään muun muassa haastateltavan mielipiteitä ja käsityksiä tietyistä asioista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 207- 209.) Aloittaessani opinnäytetyöni suunnittelun tiesin, etten pysty rakentamaan perehdyttämiskansiota pelkästään omien havaintojeni ja kokemukseni pohjalta. Mielestäni paras tiedonkeruutapa oli tehdä avoimia haastatteluja toimeksiantajan edustajalle. Tällöin saisin luotettavaa ja ajantasaista tietoa, jota pystyisi käyttämään kansion toteuttamisessa. Tähän ratkaisuun olen tyytyväinen, koska haastattelut onnistuivat hyvin ja sain tarvitsemaani tietoa. Mielestäni avoimet haastattelut olivat toimivin tiedonkeruutapa tähän työhön.

Hahmottelin itsenäisesti kansiota joulukuussa 2008. Saatuaani tammikuussa opinnäytetyölleni ohjaajan ja hyväksynnän aiheelleni kävin aloittamani kansion rungon läpi toimeksiantajani kanssa ja tein muutamia muutoksia siihen. Toimeksiantajan edustaja luki kansion läpi ja korjasimme virheelliset tiedot oikeiksi. Tarkensimme eri työtehtäviä ja pohdimme kannattaako tähän kansioon liittää ohjeita hätätilanteiden varalta. Hätätilanteisiin on jo olemassa oma kansionsa, joka on tehty Kaupakeskuksen toimesta. Niinpä päätimme jättää ohjeet pois perehdyttämiskansiosta. Tarkoituksenahan oli alun perin, että kansio tulee palvelemaan kaikkia uusia tulokkaita Manhattanilla. Koska toimeksiantajani edustajilla on kokemusta usean työntekijän perehdyttämisestä, otin heiltä saamani palautteen ja ehdotukset tarkasti huomioon.

Seuraavalla tapaamiskerralla helmikuun lopulla kävimme toimeksiantajan edustajan kanssa läpi kansion sisältöä. Mietimme, mitä kansioon vielä kirjoitetaan, jotta se olisi kattava, muttei liian pitkä. Senhetkisestä versiosta poistettiin kassakoneen käyttöohjeet, koska kassajärjestelmä on uusittu ja se on nykyään paljon helpo- käyttöisempi kuin vanha järjestelmä. Tästä syystä tulimme siihen tulokseen, että ohjeet olisivat turhaa tietoa kansiossa. Myös tupakointiin liittyvä kappale poistettiin, koska Manhattanilla halutaan kannustaa kaikkia työntekijöitä terveellisempään elämäntapaan.

Seuraavaan tapaamiseen otin mukaan Työturvallisuuskeskuksen julkaisemaa materiaalia toimivan kansion tekemisestä. Kävimme kansion jälleen läpi ja peilasimme sitä Työturvallisuuskeskuksen ohjeisiin. Tällä kertaa lisäsimme myös tärkeimmät puhelinnumerot kansion loppuun. Vaikka puhelinnumerot löytyvät ilmoitustaululta, tulimme siihen tulokseen, että ne ovat hyödylliset myös kansiossa. Jätin senhetkisen version kansiota toimeksiantajalle, jotta kaikki muutkin työntekijät saisivat tutustua siihen ja lisätä siihen omia ehdotuksiaan. Tämän jälkeen opinnäytetyöni ohjaaja luki kansion ja antoi muutamia ehdotuksia kansion sisällöstä. Viimeisen kerran kävin tapaamassa toimeksiantajan edustajia perehdyttämiskansion puitteissa maaliskuussa. Silloin teimme vielä yhteistuumin muutamia muutoksia kansion sisältöön. Tekstiä muokattiin ja lyhennettiin, koska tavoitteena oli tehdä kansiota ytimekäs eikä liian pikkutarkka. Olimme koko kansion tekemisen ajan yhteydessä myös puhelimitse ja sähköpostitse aina tarvittaessa. Lopullisen version lähetin toimeksiantajan edustajalle sähköpostitse. Valmiista työstä heiltä saamani palaute on ollut positiivista.

## 5.2 Kansion sisältö ja rakenne

Kansio koostuu kolmesta osasta, joista ensimmäisessä kerron lukijalle yleisellä tasolla Manhattan Steak House Oy:stä, Lahden toimipisteestä ja niiden toimintatavoista sekä yrityksen arvoista. Toinen osa käsittelee Manhattanin käytännön tapoja. Sen otsikoita ovat luottamuksellisuus, ruokailut, avaimet, alennukset ja reklamaatiot sekä työterveys. Kolmas osa on kansion työnopastuksellinen osuus, jossa

opastetaan lukija kaikkiin työtehtäviin, joita ravintolassa on. Kolmannessa osassa käsitellään myös lyhyesti työturvallisuuteen liittyviä asioita.

Kansion ulkoasun osalta olen pyrkinyt samaan tyyliin, jota Manhattan käyttää muissakin kirjallisissa materiaaleissaan ja sisustuksessaan. Kansioksi valitsin mustan kansion, jonka sisällä on kirkkaat muovitaskut, joihin paperisivut on helppo vaihtaa tarvittaessa. Muovitaskuihin sisällytetyt paperisivut pysyvät myös pidempään hyvinä eivätkä ne likaannu tai repeä käytössä. Otsikoissa käytin fonttina Mistralia, koska se on hyvin samantyyppinen kuin Manhattanin oma logo. Tekstin fonttina käytin Arialia, koska se on selkeä, helposti luettava ja asiallisen näköinen. Tekstin fonttikoko on 12. Ulkoasun suunnittelun sain tehdä itse ja mielestäni siitä tuli Manhattanin tyyliin sopiva. Myös Manhattanin työntekijät olivat tyytyväisiä ulkoasuun. Heidän mielestään sen ei tarvitse olla liian koristeellinen eikä siihen tarvitse liittää turhia kuvia.

Tekemäni perehdyttämiskansio on konkreettinen oikea kansio eikä vain levyke tai kuvake tietokoneen työpöydällä, koska Manhattanilla ei ole tietokonetta. Puron (2004, 123) mukaan paperin käyttöä tukee myös se, että nykyään ajatellaan pelkän sähköisen aineiston olevan laiskuutta, kun taas paperiversion ajatellaan kertovan tekijän viitseliäisyydestä ja huomaavaisuudesta lukijaa kohtaan. Näyttöpäätteeltä luettu teksti voi tuntua useimmista ihmisistä kliiniseltä ja etäiseltä ja painettu teksti puolestaan on se aito ja oikea. Tekemäni perehdyttämiskansio on tietyllä tavalla yksinkertainen mutta uskoakseni tehokas ja hyödyllinen perehdyttämisen apuväline. Kansiosta tuli mielestäni sellainen, että se auttaa uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita pääsemään mukaan työyhteisöön ja työntekoon Manhattanilla. Toimitin valmiin kansion ja levykkeen Manhattanille toukokuun alussa. Toimeksiantajan edustajan ja Manhattanin työntekijöiden mielestä kansiosta tuli sellainen kuin he olivat halunneetkin ja he uskoivat sen toimivan myös käytännössä perehdyttämisen apuna. Kansion toimivuutta päästää testaamaan käytännössä pian ja sen jälkeen siihen voidaan tehdä tarvittaessa muutoksia.

## 6 ARVIONTI

Aiheen valinta oli vaikeaa, koska olisin itse halunnut aiheeksi jonkin erilaisen, jollaista ei ole ennen tehty. Tällaisen aiheen löytyminen osoittautui kuitenkin minulle melkein mahdottomaksi tehtäväksi, joten päätin tehdä työn, josta on käytännön hyötyä toimeksiantajalle. Senhetkiselällä työpaikallani mietimme, mitä sieltä puuttuu ja mitä he haluaisivat minun tekevän. Kaksi aiheetta löytyi: asiakastytyväisyyden tutkiminen ja perehdyttämiskansio. Valitsin niistä itseäni kiinnostavamman eli perehdyttämiskansion. Halusin tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, jossa pääsen tekemään jotain konkreettista ja näkyvää. Halusin, että opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja että tekemäni työ on tulevaisuudessa käytössä eikä vain mappina toimiston hyllyllä. Perehdyttämiskansion tekeminen oli siis kaikkea sitä, mitä halusin, ja olen tyytyväinen päätökseeni.

### 6.1 Prosessin arviointi

Teoriaa, materiaalia ja erilaisia lähteitä aiheesta löytyi todella paljon. Lopulta päädyin käyttämään työni pohjana pääasiassa eri kirjastoista lainattuja kirjoja, muutamia Internet-lähteitä sekä tapaamisia ja puhelinkeskusteluja Manhattanin työntekijöiden kanssa. Käyttämäni kirjat löytyivät suhteellisen helposti hakusanoilla perehdyttäminen, työhön opastaminen ja sisäinen viestintä. Teoreettisen osuuden suurimmaksi haasteeksi osoittautui se, kuinka rajata ja järjestää tiedon määrä loogiseksi kokonaisuudeksi. Kirjoissa oli paljon sellaista tietoa, joka jollain tavalla liittyi opinnäytetyöni aiheeseen. Mielestäni sain kuitenkin hyvin kerättyä tähän työhön oleellisesti liittyvää tietoa ja rajaamaan pois sellaista, jonka ainakin itse koin vähemmän tärkeäksi. Olen sitä mieltä, että käyttämäni lähteet ovat luotettavaa tietoa, koska dosentti, valtiotieteiden tohtori Elisa Juholin on kirjoittanut useita teoksia viestinnästä ja kirjat perustuvat alan tutkimuksiin. Riitta Viitala puolestaan on kauppatieteiden tohtori, ja hänen asiantuntemusalueitaan ovat henkilöstön johtaminen ja esimiestyö. Myös hänen kirjansa perustuvat alan tuoreimpaan tut-

kimukseen ja teoriaan. Uskon myös muiden kirjojen luotettavuuteen, koska saman aiheen kirjat eri kirjoittajilta tukivat toisiaan. Näitä lähteitä käytin koko opinnäytetyöni tekemiseen, sekä teoria- että toiminnallisessa osuudessa. Mielestäni työni osat ovat toimivia ja toisiaan tukevia kokonaisuuksia. Lopulliseen teoriaosaan olen tyytyväinen.

Itse kansion kokoaminen ja tekeminen oli erittäin mukavaa. Asiaa kansioon olisi voinut laittaa enemmänkin, mutta nyt siitä löytyy kaikki tarvittava. Kansio on tehty niin, että sitä voi muokata tarvittaessa ja asiaa lisätä halutessaan. Tekemäni kansio on Lahden toimipistettä varten, koska jokaisessa toimipisteessä on hieman erilaiset käytännöt ja tilat. Niinpä muihin toimipisteisiin olisi tarvittaessa tehtävä omat perehdyttämiskansionsa. Kuitenkin tekemääni kansiota on mahdollista käyttää muiden toimipisteiden kansioiden pohjana. Tekemäni kansion tekstiosuudet on tallennettu levykkeelle, jonka toimitin toimeksiantajalle. Sitä on helppo käyttää, kun Lahden toimipisteen kansiota on tarpeen päivittää tai jos keittiön henkilökunta tai muut toimipisteet haluavat käyttää sitä omien kansioidensa pohjana.

Opinnäytetyön toiminnallisen osan haasteellisimmaksi asiaksi koin sen, kuinka saada kokoneiden työntekijöiden hiljainen tieto näkyviin ja kaikkien työntekijöiden saataville. Aluksi perehdyttämiskansion tekemisen haasteena oli myös se, että Manhattanin työntekijöillä ei ollut tarkkaa mielipidettä ja tietoa siitä, millainen kansion pitäisi olla. Jos olisin saanut tehdä kansion täysin itsenäisesti, siitä olisi tullut ehkä hieman toisenlainen. Kansio on yhteistyön tulos, jossa on yhdistetty omia näkemyksiäni ja Manhattanin työntekijöiden toiveet. Kansion alkuperäinen tarkoitus oli kuitenkin olla sellainen, josta on mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajalleni. Lopputulokseen on kumpikin osapuoli tyytyväinen. Omalla tavallaan haastavaa työn tekemisestä teki myös se, että asun toisella paikkakunnalla. En voinut pitkän välimatkan takia käydä toimeksiantajan luona tai koululla aina halutessani.



## 6.2 Oma oppiminen

Opinnäytetyötä tehdessäni olen väistämättä oppinut paljon. Etenkin perehdyttäminen on päällimmäisenä mielessäni, ja uskon, että siitä tiedosta on minulle apua tulevaisuudessa. Opinnäytetyötä tehdessäni minulle on selvinnyt perehdyttämisen ja perehdyttämiskansion merkitys. Näiden merkitys työnantajalle on lähinnä taloudellisten kustannusten säästyminen ja lain noudattaminen. Työntekijälle merkitys on se, että hän viihtyy paremmin työssään. Olen myös oppinut huomaamaan teorian ja käytännön välisen yhteyden. Teoria selkenee, kun sitä kokeilee käytännössä. Kirjoista luin joitain asioita, joita en sillä hetkellä ymmärtänyt. Asiat kuitenkin selkiytyivät perehdyttämiskansiota tehdessäni ja niistä eri ihmisten kanssa keskustellessani.

Olen myös oppinut olemaan tietyllä tavalla diplomaattinen. Yhteistyö eri henkilöiden kanssa, on opettanut esittämään asiat niin, etteivät ne loukkaa ketään mutta kuitenkin niin, että asiat pysyvät tosina. Tarkan suunnittelun ja aikatauluttamisen tärkeyden merkitys on korostunut laajassa tehtävässä. Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut pitkä prosessi, joka on vaatinut pitkäjänteisyyttä. Aiemmissa tehtävissä minulla on ollut tapana kirjoittaa tehtävät kerralla alusta loppuun asti. Opinnäytetyössä tämä ei ole ollut mahdollista. Myös tiedon etsiminen on tullut opinnäytetyön myötä hyvinkin tutuksi. Erityyppisten lähteiden ja tiedon etsiminen on ollut välillä haasteellista mutta antoisaa. Opinnäytetyön tekemisen aikana olen kokenut monta ahaa-elämystä, toisinaan taas on tullut pettymyksiä. Valintojen tekeminen on myös ollut välillä vaikeaa. Muiden ihmisten kommentit ja palautteet työstäni on pitänyt opetella ottamaan vastaan rakentavana eikä tuomitsevana. Erityisen tyytyväinen olen siihen, että saavutin omat tavoitteeni. Opinnäytetyöstäni tuli jopa parempi kuin aluksi ajattelin.

## LÄHTEET

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa. 6. painos. Helsinki: WSOY.

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

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY.

Juholin, E. 2002. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 2. painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2002. Yrityksen viestintä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Jyväskylä: Tietosanoma.

Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva: WSOY.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus.

Saarinen, M. 2005. Pätkätyöt: Työnantajan ja palkansaajan opas. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Santalahti, M., Mäkeläinen, J. & Hämäläinen, J. 2005. Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Valpola, A. & Åman, I. 2008. Ammattitaito kuntoon- uusia keinoja työnopastukseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Helsinki: Edita.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Otava.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Otava.

Woods, R. 2006. Managing Hospitality Human Resources. 4. painos. Lansing : Educational Institute, American Hotel and Lodging Association.

Internet-lähteet:

Juholin , E. 2003. Viestintä työyhteisössä. [Viitattu 1.3.2009]. Saatavissa: [http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta\\_tyoyhteisossa.html](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html).

Manhattan Steak House 2009. [Viitattu 22.3.2009]. Saatavissa: <http://www.manhattansteakhouse.fi/>.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus. [Viitattu 22.3.2009]. Saatavissa:

[http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_opastus.pdf](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf).

StaffPoint 2009. [Viitattu 21.3.2009]. Saatavissa: [www.StaffPoint.fi](http://www.StaffPoint.fi)

Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavissa:

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

LIITE

# PEREHDYTTÄMISKANSIO

*Manhattan*

STEAK HOUSE OY



# Tervetuloa!

Olemme iloisia, että olet päättänyt tulla töihin Manhattan Steak Housen Lahden toimipisteeseen. Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa sinua pääsemään alkuun uudessa työpaikassasi. Tästä oppaasta löydät oleellista tietoa, jota tulet tarvitsemaan ensimmäisestä päivästä alkaen. Kansioon on koottu muun muassa päivittäiset työtehtävät, viikoittain tehtävät asiat ja muutama kohta työturvallisuudesta työpaikalla. Todennäköisesti sinulla on koulutusta ja kokemusta ravintolatyöstä, mutta kaikilla yrityksillä on omat tapansa toimia ja tästä kansioista löytyvät tarvitsemasi tiedot Manhattan Steak Housen Lahden toimipisteen tavoista. Tervetuloa ahertamaan iloiseen joukkoomme!



## SISÄLLYSLUETTELO

MANHATTAN STEAK HOUSE OY	4
Manhattan Steak House Lahti	4
Yrityksen arvot	5
TÖIDEN ALOTTAMINEN	6
Työvaatteet	6
Työvuorolistat ja palkanmaksu	6
KÄYTÄNNÖN OHJEITA	7
Luottamuksellisuus	7
Ruokailut	7
Avaimet ja hälytysjärjestelmä	7
Alennukset	8
Reklamaatiot	8
Työterveys	9
TYÖTEHTÄVÄT	10
Salin tehtävät	10
Aamuvuoron työtehtävät	10
Iltavuoron työtehtävät	11
Viikoittain	12
HÄTÄTAPAUKSET	12
TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT	14



## *Manhattan Steak House Oy*

Manhattan Steak House Oy on vuonna 1986 perustettu perheyritys, joka toimii kolmella paikkakunnalla: Helsingissä, Tampereella ja Lahdessa. Yrityksen johtajina toimivat Anita ja Karu Devandara. Toimipisteitä on tällä hetkellä neljä: kaksi Helsingissä, yksi Tampereella ja yksi Lahdessa. Liikeideana on tietysti tarjota hyvää ja laadukasta ruokaa tunnelmallisessa ympäristössä. Manhattan Steak House tunnetaan reilun kokoisista annoksista, mehevistä pihveistä ja ystävällisestä palvelusta.

## *Manhattan Steak House Lahti*

Lahdessa Manhattan Steak House on toiminut vuodesta 2003 ja monet pitävät sitä yhtenä kaupungin parhaista pihviravintoloista. Ravintolassa on täydet anniskeluolueudet ja siellä on noin 180 asiakaspaikkaa. Lahden toimipiste työllistää pääsääntöisesti 6 ihmistä. Ravintola on auki maanantaista torstaihin kello 10.30–21.00 ja perjantaisin ja lauantaisin 10.30–22.00. Lounasta tarjoillaan maanantaista perjantaihin kello 10.30–15.00, jonka jälkeen siirrytään pöytiintarjoiluun.

Ruokalistalta löytyy pihvien lisäksi myös kanaa, salaatteja, uuniperunoita sekä fajitaksia ja tacoja. Annoksiin kuuluvat kastikkeet valmistetaan itse ja pääsääntöisesti pyritään käyttämään kotimaista lihaa. Lahden Manhattan on suosittu lounasruokapaikka. Lounaslistat vaihtuvat päivittäin ja lisäksi omalta listalta löytyy kampanjatarjouksia. Päivisin lounaalla pääpaino on mahdollisimman nopeassa palvelussa, koska ihmisillä on yleisesti kiire takaisin töihin mutta myös silloin palvelu pyritään pitämään ystävällisenä. Iltaisin palvelun laatuun panostetaan enemmän ja tunnelmaa luodaan muutenkin kattamalla pöydät ja koristelemalla sali esimerkiksi kynttilöillä tai kukilla. Ruoka-annoksia saa myös kotipakettiin ja tilauksen voi tehdä myös puhelimitse.





## *Yrityksen arvot*

Toimintamme peruslähtökohtana on työntekijöidemme halu palvella asiakkaitamme iloisella ja ystävällisellä palveluasenteella. Pidämme tärkeänä tuotteiden, palvelun ja työympäristömme laatua. Laadukkaan palvelun myötä haluamme varmistaa asiakkaidemme viihtyvyyden ja toiminnan jatkuvuuden. Tulostavalla ajattelutavalla taataan yrityksemme menestyvä liiketoiminta, johon jokainen työntekijämme on omalta osaltaan sitoutunut.



## *Töiden aloittaminen*

Ennen töiden aloittamista ja ensimmäisinä päivinä on hyvä tutustua ravintolamme ruoka- ja viinilistaan. Ne löydät osoitteesta [www.manhattansteakhouse.fi](http://www.manhattansteakhouse.fi) tai voit pyytää ne myös mukaan työpaikalta.

## *Työvaatteet*

Työvaatteet saat työpaikalta, mutta kengät tulisi olla omasta takaa. Työvaatteiden tulee olla siistit ja puhtaat joka työvuoroon. Työvaatehuolto on työntekijän vastuulla ja ne voidaan pestä ja silittää alakerran pukuhuoneessa. Siisti ulkoinen olemus, asialliset vaatteet, kasvot ja kampaus ovat myös tärkeitä asioita, jotka luovat hyvän vaikutelman sinusta ja koko ravintolasta. Joten suuret sormukset, roikkuvat kaulakorut ja näkyvät lävistykset on hyvä ottaa pois työvuoron ajaksi. On myös tärkeää huolehtia riittävästä käsihygieniasta jokaisessa työvuorossa.

## *Työvuorolistat ja palkanmaksu*

Työvuorolistat tehdään kolmeksi viikoksi eteenpäin, noin viikko ennen sen alkamista. Salipuolen työvuorot tekee ravintolapäällikkö Anita, jolle voi myös esittää toiveensa vapaista. Jos tarvitset tiettyjä päiviä vapaaksi, kannattaa siitä ilmoittaa hyvissä ajoin. Jos haluat jo voimassa olevaan listaan muutoksia, pitää siitä sopia esimiehen kanssa. Lista ei saa tehdä muutoksia sopimatta siitä muiden kanssa. Palkat maksetaan jokaisen kuukauden 5. päivä. Palkanmaksua varten verokortti tulee toimittaa Anitalle heti aloitettua työtä. Tehdyt työtunnit merkitään tuntilistaan työvuoron loputtua. Tuntilistakansio löytyy toimiston hyllyltä. Siihen merkitään päivämäärä, työtuntimäärä ja ruokailu. Tämän listan pohjalta maksetaan myös palkat. Ravintolassamme noudatetaan palvelualojen ammattiliiton työehtosopimusta.



## *Käytännön ohjeita*

### *Luottamuksellisuus*

Luottamus on avainasioita yrityksessä kuin yrityksessä, niin myös meillä. Luotamme sinuun ja toivomme, että ymmärrät työasioiden kuuluvan vain työpaikalle. Eli työpaikan asioista ei puhuta ulkopuolisille. Odotamme muutenkin työntekijöiden olevan ehdottoman luotettavia ja käyttäytyvän moitteettomasti.

Luotamme myös siihen, että osaat noudattaa anniskelumääräyksiä, etkä siis tarjoile alkoholituotteita ala-ikäisille tai päihtyneille. Jos asiakkaana on nuori henkilö, pyydä häntä esittämään henkilöllisyystodistuksensa.

### *Ruokailut*

Varsinaisia ruoka-aikoja ei ole määritelty, joten meillä on tapana syödä silloin kuin ehditään eli yleensä lounasajan päätyttyä ja iltavuorolaisella ennen aamuvuorolaisen lähtöä. Ruokatauko on lainmukaisesti määritetty 20 minuuttia. Lounasruuan verotusarvolliseksi hinnaksi on määritetty 4,70 € vuonna 2009. Muista merkitä ruokailu tuntilistaan, jotta se voidaan veloittaa seuraavan kuukauden palkastasi.

### *Avaimet ja hälytysjärjestelmä*

Jokaiselle työntekijälle ei ole omia avaimia vaan avain kiertää aina sille, joka tulee seuraavana päivänä aamuvuoroon. Avaimet eivät saa joutua väärin käsiin, joten pidä niistä tarkasti huolta kun ne ovat hallussasi. Jokainen työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa avaimista. Jos avaimet katoavat, ilmoita asiasta viipymättä esimiehellesi.



Ravintolassa on oma hälytysjärjestelmä, johon saat koodeja aloitettuaasi työt. Hälytykset tulee kytkeä pois päältä aamulla ensimmäiseksi ja kytkeä päälle illalla viimeiseksi.

## *Alennukset*

Muutamille yrityksille (esim. Alko) on räätälöity edullisempi lounasruokailu, jonka he saavat henkilökorttia näyttämällä. Trion henkilökunnalle tarjotaan ilmainen juoma (0,4L) ruokailun yhteydessä. Muutamien yritysten kanssa on tehty erillinen sopimus, jolla yrityksen työntekijät voivat kerätä leimoja ja joka kymmenennen leiman jälkeen he saavat yhden annoksen veloituksetta. Leimalistat löytyvät pienestä valkoisesta kansiosta kassakoneen vierestä. Asiakkaiden henkilöllisyydet kannattaa tarkistaa jos et vielä tunne heitä.

## *Reklamaatiot*

Reklamaatiotilanteissa toimitaan tapauskohtaisesti. Ensimmäisenä pyydetään anteeksi ja pahoitellaan tapahtunutta. Vuoropäällikkö tai -vastaava ottaa vastuun tapahtuneesta ja toimii tilanteen mukaan niin, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Asiakkaalle voidaan tarjota esimerkiksi kahvit ja jälkiruoka tai antaa alennusta hinnasta. Jälkikäteen tehdyt reklamaatiot hoidetaan myös tapauskohtaisesti esimiehen toimesta. Jos tapaus vaatii suurempia toimenpiteitä, siitä vastaa ravintolapäällikkö.



## *Työterveys*

Mikäli sairastut ilmoita aina ensin työpaikalle, jotta sinulle ehditään hankkia sijainen. Sen jälkeen mene työterveyshuoltoon tai ensiapuun. Lääkärintodistus tulee olla kaikista poissaolopäivistä. Työtaturmien sattuessa mene heti ensiapuun ja ilmoita tapahtuneesta esimiehellesi. Ravintolamme työterveyshuollosta vastaa Suomen Terveystalo Oyj-Hemo, joka toimii osoitteessa: Hämeenkatu 15. Viikonloppupäiväytyks on järjestetty osoitteeseen Mariankatu 21 C (3. kerros). Työnantajan toimesta jokaisella uudella työntekijällä on mahdollisuus käydä työhöntulotarkastuksessa.



## *Työtehtävät*

Manhattanilla on tehty siivousten ja tiskien osalta sellainen työnjako, että keittiöhenkilökunta huolehtii omien astioidensa sekä keittiön siivouksista. Keittiön henkilökunta huolehtii itse myös raaka-ainetilauksista ja keittiön omavalvonnasta. Näissä tehtävissä voidaan kuitenkin joustaa molemmin puolin tilanteiden mukaan.

## *Salin tehtävät*

Salin puolella työtehtäviin kuuluu tarjoilun lisäksi lattioiden imurointi ja pesu ja sen suorittaa aamuvuorossa oleva. Iltaisin roskien vienti sekä vessojen pesu kuuluvat myös tarjoilijoiden tehtäviin. Lautasien, lasien ja ruokailuvälineiden pesu kuuluu salin henkilökunnalle. Ketsuppi- ja sinappipullojen sekä mausteikkojen täyttäminen, pöytien kattaus lounasajan jälkeen sekä lattioiden lakaiseminen ovat myös tarjoilijoiden vastuulla. Tarjoilijat huolehtivat myös juomatilauksista ja yleisestä siisteydestä ravintolansalissa sekä omissa työpisteissä.

## *Aamuvuoron työtehtävät*

- Aamu kannattaa aloittaa käynnistämällä tiskikone, jotta vedet alkavat lämmetä (osat paikoilleen)
- Lattioiden imurointi ja pesu
- Seuraavaksi on hyvä laittaa kahvikone päälle sekä keittää kahvia ja teevettä
- Kahvipöytä kuntoon (keksit, maito, kerma ja jääalusta)



- Laita kassakone päälle
- Käy hakemassa kassalipas ja tarkista pohjakassa (300€)
- Aukaise viinakaappi (avain kassalippaassa)
- Laita oluthana päälle (pieni-iso-iso-pallo => SALE)
- Täytä vesikannut jäillä ja raikkaalla vedellä
- Tarkista päivän asiakastilaukset
- Käy laittamassa televisiot päälle
- Aukaise varauloskäynnin ovi auki (tv: n takana)
- Aukaise ovet klo 10.30 ja nosta standi ulos

## *Iltavuoron työtehtävät*

- Nosta standi sisälle ja laita ovet lukkoon
- Vaihda hinnat kassakoneelle
- Ota raportit ja laske kassa (ohjeet liitteenä)
- Tilitys, merkitse olutlukemat ja vie rahalipas kassakaappiin
- Vaihda seuraavan päivän ruokalistat pöytästandeihin ja ruokalistojen väliin
- Oluttelineen, viinamittojen ja limpparikoneen, kahviautomaatin ja termospullojen pesu
- Puhdista kaikki pöytätasot
- Laita ruokailuvälineet valmiiksi aamua varten
- Käy siivoamassa vessat
- Kerää roskat joka paikasta ja laita uudet pussit tilalle
- Sammuta ja puhdista tiskikone (osat irti ja luukku auki)
- Sammuta koneet (kassakone, kahvikone, televisiot, oluthana...)
- Sammuta stereot ja ota töpselit pois seinästä
- Lähtiessä laita hälytykset päälle alakerrasta ja sammuta valot



## *Viikottain*

- Pestään salissa olevat peilit
  - Pyyhitään valaisimet
  - Siivotaan kassatiski
  - Tehdään juomatilaukset
  - Pyyhitään pölyt vitriinistä ja viinikaapista
  - Pestään vetolaatikot
  - Puhdistetaan kahvikone
  - Siivotaan henkilökunnan sosiaalitulat
- 
- Inventaario, joka tehdään kuukauden viimeisenä työpäivänä. Tarjoilijat tekevät inventaarin juomatuotteista ja keittiöhenkilökunta ruokatuotteista.

## *Hätätapaukset*

Hätätapauksia varten Manhattanilla on oma kansio, josta selviää kuinka toimia eri hätätapauksissa. Kansio löytyy toimistosta ja siihen kannattaa myös tutustua etukäteen. Kansio on laadittu Kauppakeskus Trion toimesta ja suunniteltu kyseisiin liiketiloihin. Pienempien tapaturmien sattuessa, ensiapukaapista löytyy muun muassa laastareita, palovammaliinoja, haavanpuhdistusainetta...Ja ensiapukaappi löytyy toimiston seinältä.





## Työturvallisuus

Työturvallisuus on tärkeä asia kaikissa yrityksissä sekä yrityksessä työskentelevien että siellä asioivien henkilöiden kannalta. Tässä muutama sana turvallisuudesta, johon ravintolassamme tulee kaikkien työntekijöiden kiinnittää huomiota päivittäin. Jos huomaat työpaikalla jonkin epäkohdan, josta saattaa aiheutua haittaa työntekijöille tai asiakkaille, kerro siitä viipymättä esimiehellesi ja muille työntekijöille. Koneiden ja laitteiden käyttöohjeet kannattaa lukea huolellisesti ennen niiden käyttöä. Ohjeiden lisäksi myös muut työntekijät voivat opastaa sinua alkuvaiheessa laitteiden käyttötarkoituksesta ja oikeanlaisesta huollosta. Asianmukaiset ja työhön soveltuvat vaatteet ja kengät estävät myös omalta osaltaan ikäviltä tapaturmilta. Trion vartijoihin tulee ottaa yhteyttä jos esimerkiksi joku asiakkaista alkaa käyttäytyä väkivaltaisesti tai muuten häiritsevästi eivätkä työntekijät saa tilannetta muutoin rauhoittumaan.



## Tärkeät puhelinnumerot

Hätänumero	112
Poliisi	10022
Vartija	040-5620380
Ensiapu	03-818 4200
Työterveyshuolto	03-06334000
Hämeen työsuojelupiiri	03-260 8800
Helsingin Manhattan (Forum)	09-6944 207
Helsingin Manhattan (Eteläesplanadi)	09-611 217
Tampereen Manhattan	03-222 8839

