

TAUKORAVINTOLOIDEN PEREHDYTYSKANSIO

Vierumäki Country Club Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolan johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy 2009
Saila Kallonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

KALLONEN, SAILA:

Taukoravintoloiden perehdytyskansio
Vierumäki Country Club Oy

Ravintolan johtamisen opinnäytetyö, 61 sivua, 30 liitesivua

Syksy 2009

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee työntekijän perehdyttämistä ravintola-alalla. Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta ja toiminnallisesta osuudesta. Työ on tehty toimeksiantona Vierumäki Country Club Oy:n taukoravintoloille, jotka sijaitsevat golfkenttien puolivälissä. Työn päätavoitteena oli tehdä toimiva perehdyttämisopas toimeksiantajalle.

Työn teoriaosassa selvitetään perehdyttämisen sisältö, tavoitteet ja hyödyt sekä perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö, keskeiset perehdyttämismenetelmät ja perehdyttäminen prosessina. Lisäksi työssä käsitellään asiakaspalvelua ja sen laadun takaamista perehdyttämisen avulla.

Opinnäytteen toiminnallinen osuus oli perehdyttämisoppaan tekeminen toimeksiantajalle. Perehdyttämismateriaalin eli oppaan käyttäminen on yksi keskeisistä perehdytysmenetelmistä. Oppaan avulla uuden työntekijän eli tulokkaan on helppompaa suoriutua työtehtävistä itsenäisesti sekä hän oppii talon tavat ja hänestä tulee yksi työyhteisön toimivista jäsenistä nopeammin. Oppaan avulla tulokas voi tutustua tehtäviinsä jo ennen varsinaisen työn alkamista. Perehdyttämisopas toimii myös perehdyttäjän apuna sekä kertauksena vanhoille työntekijöille.

Perehdyttämisopas on tehty toimeksiantajan tarpeiden mukaisesti. Oppaassa käsitellään nimenomaan taukoravintoloita ja niiden työtehtäviä, tuotteita, siisteyttä ja turvallisuutta. Lisäksi siinä kerrotaan työssä tarvittavaa tietoa golfista. Oppaaseen on liitetty tärkeimmät puhelinnumerot, hinnasto, huonelaskut sekä alueen ja golfkenttien kartat. Taukoravintoloiden perehdyttämisoppaassa ei käsitellä yleisiä asioita, kuten sairaspöytäkäytäntöä ja palkanmaksun perusteita, koska ne kerrotaan tulokkaalle perehdyttämisprosessin aikana sekä Vierumäki Country Club Oy:n perehdyttämisoppaassa, joka käsittelee yleisesti alueen kaikkia ravintoloita. Perehdyttämisopas on ollut taukoravintoloiden käytössä kesästä 2009 lähtien ja niin uudet kuin vanhatkin työntekijät ovat pitäneet sitä erittäin hyödyllisenä perehdyttämisen apuvälineenä.

Avainsanat: perehdyttäminen, asiakaspalvelu, ravintola

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

KALLONEN, SAILA:

Job Orientation Guide for Break Bars
Vierumäki Country Club Oy

Thesis in Restaurant Management, 61 pages, 30 appendices

Autumn 2009

ABSTRACT

This thesis deals with job orientation in restaurants. The thesis consists of a theory part and an operational part. This work is made for the break bars of Vierumäki Country Club at the golf courses. The main goal of this thesis was to make a useful job orientation guide for the employer.

The theory part handles contents, aims, benefits, legislation and the most important methods of job orientation and job orientation as a process. There is also a discussion of customer service and ensuring the quality of customer service by job orientation.

The operational part was to make the job orientation guide for the employer. Using the guide is one of the most essential methods of job orientation. The new employee will learn tasks and habits of the firm and will more quickly become one of the members of the work community with help of the guide. The newcomer can become familiar with the job before even starting work. The job orientation guide is also useful to the tutor and to the other workers.

This job orientation guide is made according to the employer's needs. The guide handles in particular the break bars and their tasks, products, tidiness and security. Included is also some information about golf. Phone numbers, price list, room bills and maps of the area and golf courses are attached in the guide. There is no discussion about general things in this guide, because they are told during the job orientation and also in the job orientation guide of Vierumäki Country Club, which deals with all the restaurants in the Vierumäki area.

The job orientation guide has been used in break bars since summer 2009, and both newcomers and employees have considered the guide a very useful instrument of job orientation.

Key words: job orientation, customer service, restaurant

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn taustaa	2
1.2	Työn tavoitteet ja aiheen rajaus	2
1.3	Toiminnallinen opinnäytetyö	3
2	VIERUMÄKI	5
2.1	Vierumäki Country Club Oy	5
2.2	Taukoravintolat	7
3	PEREHDYTTÄMINEN	8
3.1	Tavoitteet ja hyödyt	10
3.2	Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö	12
3.3	Perehdyttämisen suunnittelu	15
3.4	Keskeiset perehdyttämismenetelmät	17
	3.4.1 Perehdyttämismateriaali	18
	3.4.2 Orientointikeskustelu ja tavoitteiden asettaminen	18
	3.4.3 Koulutusohjelmat ja työssä oppiminen	19
	3.4.4 Oppimistehtävät	20
	3.4.5 Mentorointi, työnohjaus ja valmentaminen	21
3.5	Perehdyttäminen prosessina	22
	3.5.1 Tiedottaminen ennen töihin tuloa	22
	3.5.2 Tulokkaan vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen	23
	3.5.3 Työsuhdeperehdyttäminen	24
	3.5.4 Työnopastus	25
	3.5.5 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi	28
4	ASIAKASPALVELU RAVINTOLASSA	31
4.1	Asiakaspalvelu	31
	4.1.1 Palvelun ominaisuudet	32
	4.1.2 Palveluketju	33
	4.1.3 Totuuden hetki	34
	4.1.4 Tekninen ja toiminnallinen palvelu	34
	4.1.5 Palvelutapahtuman vaiheet	35
	4.1.6 Hyvä asiakaspalvelija	38

4.2	Palvelun laatu	39
4.3	Asiakastyytyväisyys	41
4.4	Asiakaslähtöinen toiminta	43
4.5	Perehdyttämisen vaikutus palvelun laatuun	45
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	45
5.1	Toteutuksen vaiheet	46
5.2	Perehdytyskansion sisältö	48
6	YHTEENVETO	49
	LÄHTEET	53
	LIITE: TAUKORAVINTOLOIDEN PEREHDYTYSKANSIO	57

1 JOHDANTO

Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on melko suuri verrattuna muihin aloihin. Työt muuttuvat nopeasti ja työsuhteet lyhenevät entisestään (Kauhanen 2006, 141). Kun uusi tai toisesta pisteestä vaihtanut työntekijä aloittaa työt uudessa toimipisteessä, häneltä puuttuu valtava määrä tietoa yrityksen toiminta-voista. Vaikka työkokemusta olisi jo karttunut riittävästi muissa työpaikoissa työtehtävien suorittamiseen, on jokaisessa ravintolassa ja sen toimintatavoissa tiettyjä ominaispiirteitä ja paljon niin sanottua hiljaista tietoa, jotka uuden työntekijän eli tulokkaan on tiedettävä, jotta hän pystyy toimimaan toivotulla tavalla.

Tyypillistä ravintola-alalle on ainainen kiire. Lisäksi vuokratyövoiman käyttö yleistyy alalla koko ajan ja työtä vuokrataan yleensä juuri niihin kiireisimpiin vuoroihin. Myös työn asettamat vaatimukset kasvavat. Kun aikaa on niukalti, jää usein perehdytyskin valitettavan vähäiseksi. Yritysten kannattaa kuitenkin panostaa perehdytykseen palvelutason säilyttämiseksi, jotta uudet työntekijät oppisivat talon tavat mahdollisimman nopeasti. (Kangas 2003, 3.) Lisäksi nopea tiedon uusiutuminen asettaa perehdyttämiselle lisää haasteita. Keskimäärin kaikesta tiedosta on arvioitu uusiutuvan vuosittain jopa noin 15–20 prosenttia. (Kauhanen 2006, 140.)

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikalla järjestettävistä koulutuksista. Sillä on suuri merkitys muun muassa työn tuloksiin, työturvallisuuteen sekä tulokkaan työmotivaatioon ja työn kokonaiskuvan sisäistämiseen. (Lepistö 2004, 56.) Perehdyttäminen myös lisää palvelun laatua (Tuppurainen 2008, 17). Vaikka perehdyttämisen tärkeys tiedostetaan, on se silti eräs laiminlyödyimpiä prosesseja ravintola-alan yrityksissä (Kjelin ym. 2003, 14).

Perehdyttämisen tarkoituksena on lyhyesti se, että perehdytettävä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttämisen on siis oltava laadukasta ja tehokasta, jotta uusi työntekijä saa kaikki työtehtävässään tarvitsemansa tiedot. Lopullinen vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta käytännössä jokainen työntekijä omalta osaltaan osallistuu ainakin tulokkaan työnopastukseen. (Kangas 2003, 3.)

Myös työturvallisuuslaki (738/2002, 14 §) määrää, että perehdyttämistä on suoritettava jokaisella työpaikalla. Tulokas on perehdytettävä riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin sekä työvälineiden käyttöön. Lisäksi annettua ohjautta ja opastusta on täydennettävä tarvittaessa. Perehdyttämisopasta voidaan käyttää perehdyttämisen tukena, jotta tulokas oppii nopeasti talon tavat ja voi tarvittaessa käyttää opasta muistin virkistämiseksi. Lisäksi tulokas voi tutustua oppaaseen jo ennen varsinaisen työn alkamista ja näin saada työssä tarvitsemaansa tietoa etukäteen. (Kangas 2003, 10.)

1.1 Työn taustaa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on avata lukijalle perehdyttämisen merkitystä ravintola-alalla. Käsittelen myös perehdyttämisoppaan käyttöä perehdyttämisen tukena ja perehdyttämisen merkitystä asiakaspalvelun laadun kannalta. Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja se koostuu perehdyttämistä käsittelevästä teoriaosasta ja perehdytyskansion tekemisestä. Työssäni käytän perehdyttämisopasta ja perehdytyskansiota synonyymeinä. Kansiollla viitataan lähinnä toiminnallisen osuuden fyysiseen muotoon, kun se on käytössä taukoravintoloissa.

Opinnäytetyöni keskeisimmät käsitteet ovat perehdyttäminen ja asiakaspalvelu ravintolassa. Perehdytyskansio tuli käyttöön toimeksiantajani Vierumäki Country Club Oy:n taukoravintoloiden työntekijöille kesällä 2009. Kansio on sekä uusien kesätyöntekijöiden että alueen muissa toimipisteissä pääsääntöisesti työskentelevän henkilöstön käytössä. Lisäksi se auttaa myös perehdyttäjää asioiden läpikäymisessä uuden työntekijän kanssa.

1.2 Työn tavoitteet ja aiheen rajaus

Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä käytännössä toimiva paketti, josta taukoravintoloiden työntekijöille todella on hyötyä käytännön työssä. Tehtävänanto eli perehdytyskansion tekeminen jo sinänsä sääteli aiheen rajaamista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 83). Toimeksiantoni perusteella oli selvää, että opinnäyte-

työni teoreettinen osuus käsittelisi perehdyttämistä. Siinä paneudun syvemmälle perehdyttämiseen ja sen merkitykseen myös palvelun laadun säilyttämisen kannalta. Toiminnallisen osuuden eli kansion tärkein tavoite on, että siinä olisivat taukoravintolan työntekijälle kaikki ne tärkeimmät tiedot, mitä hän työssään tarvitsee. Perehdytyskansioista on rajattu pois muun muassa työsuhteeseen liittyvät asiat ja siinä on keskitytty nimenomaan taukoravintoloissa työskentelyn erityispiirteisiin.

Vaikka taukoravintolan työntekijät saattavat olla töissä alueen muissakin ravintoloissa, on erona golfkentällä työskennellessä se, että siellä ollaan vuorossa aina yksin. Toki ennen ensimmäistä työvuoroa anniskeluvastaava neuvoo taukoravintolan toimintatavat pääpiirteissään ja neuvoja saa aina soittamalla, mutta se ei kuitenkaan täysin vastaa kaikkea sitä tarvittavaa tietoa, jonka tulokas saisi työskennellessään toisen työntekijän kanssa. Lisäksi ravintoloiden sesonkiluonteisuus vaikuttaa työnkuvaan, sillä esimerkiksi työaikojen suhteen vaaditaan työntekijältä paljon joustavuutta ja pääsääntöisesti taukoravintoloissa työskentelee kesätyöntekijöitä. Työn tekemiselle oli siis todellinen tarve.

Vierumäki Country Club Oy:llä on oma perehdytyskansio, johon ainakin kaikki vakituiset työntekijät ovat tutustuneet, mutta siinä kerrotaan asioista hyvin yleisellä tasolla eikä siinä ole huomioitu taukoravintoloiden erityispiirteitä. Tämän takia työni on rajattu nimenomaan taukoravintoloiden työtehtäviin eikä siinä esitellä niitä asioita, joista uusi työntekijä on jo saanut tietää Country Clubin perehdytyskansioista ja anniskeluvastaavalta perehdytysprosessin aikana, kuten esimerkiksi sairaspoissaoloista, palkanmaksusta, henkilökuntaeduista ja työterveysaseman palveluista. Perehdytyskansion sisältö pohjautuu pääasiassa omaan työkokemukseeni Vierumäen taukoravintoloissa neljän vuoden aikana, mutta siinä on huomioitu myös toimeksiantajan mielestä keskeisimmät osa-alueet.

1.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, koska se mielestäni sopi itselleni paremmin ja toimeksiantajani antama aihe on kiinnostava ja tarpeellinen. Toiminnallisessa

opinnäytetyössä yhdistetään käytäntö ja teoria, ja koin tämän mielekkääksi ja työelämälähtöiseksi työtavaksi.

Ammattikorkeakoulussa annetun koulutuksen tavoitteena on, että opiskelija valmistuttuaan toimii alansa asiantuntijatehtävissä ja sekä tietää että taitaa siihen liittyvät kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. (Airaksinen & Vilka 2003, 10.) Vaikka perehdytyskansion tekeminen ei opinnäytetyön aiheena sinänsä ole uusi, koen työelämälähtöisyyden ja käytännönläheisyyden tässä kohtaa ainutlaatuisuutta tärkeämpänä – opiskelemmehan työelämää varten.

Opinnäytetyön produktin eli toiminnallisen osuuden kohderyhmän täsmällinen määrittäminen on tärkeää, koska esimerkiksi oppaan sisällön ratkaisee se, mille ryhmälle aihe on ajateltu. Kohderyhmän tarkka määrittäminen helpottaa myös työn rajaamista. (Airaksinen ym. 2003, 40.) Tämän opinnäytetyön produktin kohderyhmänä ovat uudet työntekijät, joista suurin osa on kesätyöntekijöitä, sekä alueen muissa toimipisteissä pääsääntöisesti työskentelevä henkilöstö.

Airaksisen ja Vilkan (2003, 17) kokemusten mukaan toimeksiannettu opinnäytetyö aihe lisää vastuuntuntoa opinnäytetyötä kohtaan ja opettaa projektinhallintaa, johon kuuluvat muun muassa täsmällisten suunnitelmien tekeminen, tietyt toimitaehdot ja tavoitteet, sovitussa aikataulussa pysyminen ja tiimityö. Oma motivaationi ainakin nousi korkealle heti aiheen saatua, sillä en nyt tee tätä opinnäytetyötä vain itselleni tai koululle, vaan myös oikeaa työelämää varten. Lisäksi työn tiukka aikataulu ei anna varaa jättää tekemistä pitkäksi aikaa kesken. Vaikka olen saanut tehdä perehdytyskansion hyvin itsenäisesti, on siinä kuitenkin pitänyt huomioida toimeksiantajan toiveet sen sisällöstä.

2 VIERUMÄKI

Vierumäki on Suomen johtava liikunta-, koulutus- ja vapaa-ajan keskus. Alueella käy vuosittain noin 400 000 asiakasta. Ympäri vuoden alueelle kokoontuvat niin nuoret, perheet, huippu-urheilijat, eri lajien joukkueet, yritykset, urheilujohtajat sekä eri tutkintoja suorittavat urheilualan opiskelijat. Vierumäki on lunastanut paikkansa kaikissa näissä yhteisöissä sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. (Vierumäki 2009.)

Keväällä 2010 avautuva hotelli täydentää Vierumäen majoituspalveluiden tarjontaa entisestään. Eri lajien kirjo on alueella laaja aina ratsastuksesta curlingiin ja hiihdosta golfiin saakka. Lisäksi Vierumäen oheispalveluissa on valinnanvaraa.

Vierumäki elää luonnosta. Kauniita harju- ja kangasmaisemia ei kuitenkaan pidä pitää itsestäänselvyytenä. Terve luonto on kaiken toiminnan lähtökohta jatkuvasti kasvavalla alueella. Vierumäen toiminnan keskeisiä laatutekijöitä ovat luonnonläheisyys ja ympäristön hyvinvointi. Ympäristön hyvinvointiin pyritään panostamaan toiminnan jokaisella tasolla aina ruoan valmistuksesta jätteiden kierrätykseen saakka. Tunnustuksena ympäristöasioiden huomioimisesta Suomen Urheiluopistolle on myönnetty ISO 14001 -ympäristösertifikaatti ensimmäisenä urheiluopistona Suomessa. Lisäksi Vierumäki Country Club Oy on saanut ravintoloiden Joutsenmerkin tunnustuksena ympäristöasioihin panostamisesta myös ravintolapalveluiden tuottamisessa. (Vierumäki 2009.)

2.1 Vierumäki Country Club Oy

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Vierumäki Country Club Oy. Yritys kehittää, tuottaa ja markkinoi korkealaatuisia kokous- ja kongressipalveluita sekä liikunta- ja vapaa-ajan palveluita. Lisäksi yritys vastaa alueen ravintola-, kahvila- ja catering-palveluista. Yritys harjoittaa myös rakennustoimintaa ja kiinteistöjen myyntiä. Vierumäki Country Club Oy toimii Vierumäki-yhtiöiden alla, ja sillä on myös useita tytäryhtiöitä, kuten Vierumäki Golf Oy. Yrityksen alaisuudessa toimii 15 ravintolaa Suomen Urheiluopiston alueella Vierumäellä. (Vuohiniemi 2009.)

Vierumäki Country Club Oy:n ravintolat ovat:

- Ravintola Country Club
- Ravintola Rampsi à la carte
- Greeni Food & Wine
- Wanha Sali
- Opiskelijaravintola Kaskela
- Vierumäki Garden
- Golf Paviljonki
- Taukoravintolat 7 Minutes Break Bar ja 9 Minutes Break Bar
- Kahvila Sportti
- Tilausravintolat Lyhty, Kammi, Karhunpesä, Erämaakota ja Lossirannan kartano.

Keväällä 2010 Vierumäelle avataan hotelli, jonka ravintolamaailma tuo mukanaan kuusi uutta ravintolaa alueelle. Vierumäki Country Club Oy:lla on noin 300 työntekijää ja yrityksen vuotuinen liikevaihto on noin 35 miljoonaa euroa. Urheilupuiston alue käsittää 310 hehtaaria ja yhteensä siellä on yli 2000 vuodepaikkaa, joista noin puolet on Vierumäki Country Club Oy:n omassa myynnissä. (Vuohiniemi 2009.)

Vierumäki Country Club Oy:n toimitusjohtajana toimii Pekka Vasala ja ravintolatoimenjohtaja on Päivi Koskela. Keittiöpäällikkönä on Jouko Pekkola ja ravintolapäällikköinä Nina Korva sekä Marja-Leena Virtanen. Golf Paviljongin emäntä Eeva Känkänen ja isäntä Jari Niinipuu ovat toimineet tämän opinnäytetyön toimemksiantajan yhteyshenkilöinä. Suomen Urheilupuiston rehtori on Erkki Westermund. Vierumäki Country Club Oy:n suurin omistaja on Jääkiekkosäätiö 47,3 prosentin osuudella (Vierumäki-henki 2008, 12).

2.2 Taukoravintolat

Vierumäen taukoravintolat palvelevat golfkauden aikana suunnilleen vapusta aina lokakuun loppuun asti. 7 Minutes Break Bar sijaitsee Classic Course -kentän puolivälissä ja 9 Minutes Break Bar uudemmalla Cooke Course -kentällä myös yhdeksännen väylän jälkeen puolivälissä. Suurin käyttäjäryhmä ovat golfin pelaajat, ja sesongin aikana molemmissa taukoravintoloissa käy yli 200 pelaajaa päivän aikana. Lisäksi liikuntaryhmät ja lenkkeilijät poikkeavat välillä terassille nauttimaan auringosta ja kylmistä juomista.

Classic-kentän 7 Minutes Break Bar toimii tänä vuonna Greeni Food & Wine -ravintolan alaisuudessa ja siitä vastaa ravintolapäällikkö Marja-Leena Virtanen. Aiempina kesinä vanhan kentän taukoravintola on toiminut Country Clubin kautta. 9 Minutes Break Bar toimii puolestaan Golf Paviljongin alla ja siitä vastaavat ravintolan emäntä Eeva Känkänen sekä isäntä Jari Niinipuu. Taukoravintoloiden työntekijät työskentelevät myös muissa Vierumäki Country Club Oy:n ravintoloissa ja he ovat pääsääntöisesti kesätyöntekijöitä.

9 Minutes Break Bar on valmistunut vuonna 2006, samaan aikaan kun Cooke-kenttä avattiin. Vanhemman Classic-kentän puoliväliin rakennettiin vastaavanlainen rakennus vuonna 2008 entisen kioskikatoksen tilalle. Kesällä taukoravintolat ovat avoinna aamusta iltaan joka päivä ja hiljaisempina aikana keväällä ja syksyllä viikonloppuisin. Aukioloajat saattavat myös vaihdella sään ja pelaajatilanteen mukaan.

Taukoravintolat ovat viehättäviä paikkoja kauniin luonnon keskellä. Pelaajat voivat nauttia virvokkeita golfin lomassa ja Vierumäen oman leipomon tuotteilla saa pienen nälänkin taltutettua. Molemmissa ravintoloissa on isot terassit ja täydet anniskeluoikeudet. Taukoravintoloiden toimintaideana on täydentää golffareiden palveluita. Taukoravintolat ovatkin saaneet pelaajilta hyvää palautetta laadukkaista tuotteistaan, hyvästä palvelustaan ja laajasta tuotevalikoimastaan – harva golfkenttä Suomessa on panostanut ravintolapalveluihin niin paljon kuin Vierumäki. Molemmissa taukoravintoloissa on täydet anniskeluoikeudet.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työpaikan ihmiset ja sidosryhmät sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset (Piili 2006, 124). Perehdyttäminen on suunnitelmallinen, useiden toimenpiteiden muodostama kokonaisuus. Se on uuden työntekijän eli tulokkaan opastamista ja neuvomista siihen saakka, kunnes hän on valmis työskentelemään itsenäisesti. (Viitala 2005, 252.) Hyvin hoidettu perehdyttäminen auttaa antamaan ravintolan asiakkaalle positiivisen kuvan koko yrityksestä (Niinipuu 2009).

Perehdyttäminen koskee vakituisiin työsuhteisiin palkattujen henkilöiden lisäksi myös muita työntekijöitä, kuten harjoittelijoita, vuokratyöntekijöitä sekä osaikaisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä. (Viitala 2005, 252.) Perehdyttämistä ei tule rajata vain suorittavan tason työhön, vaan siitä on hyötyä myös johto-, esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimiville tulokkaille (Kjelin ym. 2003, 15). Perehdyttäminen on myös tärkeä osa henkilöstön kehittämistä ja työturvallisuustoimintaa (Perehdytysopas 2002).

Hyvä perehdytys tukee yrityksen toiminnan jatkuvuutta, kehitystä sekä ihmisten osaamista ja työhyvinvointia. Työssä jaksamiselle on olennaista, että työntekijä osaa tehtävänsä ja työt sujuvat. Mikäli oma osaaminen ei yllä vaaditulle tasolle, tulee työstä epämiellyttävää tekijälleen. Esimerkiksi, jos kassatarjoilijana aiemmin toiminut työntekijä siirretään vastaamaan à la carte -tarjoilusta, voivat uudet työtehtävät olla tulokkaalle liian haastavia. Uuden työntekijän palkkaaminen on myös yritykselle aina suuri investointi. Mitä nopeammin tulokkaat oppivat uudet työtehtävänsä, sitä nopeammin he alkavat tuottaa yritykselle. Samalla vauhditetaan heidän ammattitaitonsa kehittymistä itsenäiselle, omatoimiselle tasolle. (Valpola & Åman 2008, 3.)

Woodsin (2006, 169) mukaan ravintola-alan työntekijöiden vuosittainen vaihtuvuus voi olla jopa 200–300 prosenttia eli yksi työntekijä saattaa vaihtaa työpaikkaa kaksi tai kolme kertaa vuoden aikana. Tämä selittyy osittain sillä, että suurin osa heistä on 30 päivän sisään irtisanoutuneita tulokkaita, joilla on ollut huono

alku uudessa työssä. Moni yksinkertaisesti kokee uuden työn aiheuttaman stressin liian suureksi, jos perehdytys on ollut huono eikä tulokas tiedä miten toimia työssään. Hyvän perehdytyksen saaneet työntekijät kuitenkin vaikuttavat pysyvän pidempään työpaikassaan. Itse en saanut juuri minkäänlaista perehdytystä aloittaessani Vierumäellä neljä vuotta sitten ja ensimmäisten työvuorojen ajan tunsin olevani enemmän tiellä kuin avuksi. Onneksi kuitenkin opin talon tavat nopeasti ja työpaikan mukava ilmapiiri kannusti jatkamaan yrityksessä kankeasta alusta huolimatta.

Perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen osaan. Työyhteisöön perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä ja sen toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä sen arvot ja toimintatavat. Työpaikkaan perehdyttäminen on asiakkaisiin ja työtovereihin tutustuttamista. Työhön perehdyttäminen eli työnopastus puolestaan antaa tulokkaalle tiedot omasta työstään ja siihen liittyvistä odotuksista. (Kauhanen 2006, 145.) Perehdyttäminen on myös tarpeen, kun työntekijä vaihtaa työpistettä yrityksen sisällä. Tällöin painotetaan työtehtäviin perehdyttämistä, kun taas uuden työntekijän kohdalla korostuu koko yritykseen tutustuttaminen. (Viitala 2004, 259.) Vierumäellä työntekijät usein vaihtavat ravintolasta toiseen, mutta tällöin yleensä mennään kiireapulaisiksi toiseen toimipisteeseen ja tarvittavaa perehdyttämistä ei välttämättä ehditä tehdä.

Perehdyttämisestä vastaa aina työntekijän lähin esimies. Apuna perehdyttäjällä voivat olla nimetyt ja koulutetut perehdyttäjät. Vierumäellä vuoromestari Marja Järvinen on nimetty perehdytysvastaavaksi, mutta käytännössä anniskeluvastaavat neuvovat ja opastavat tulokkaita. Myös työtovereiden ja muun henkilöstön on oltava mukana perehdyttämisessä uuden työntekijän tukena, vaikka useissa ravintoloissa myös esimiehet osallistuvat kaikkiin töihin. Varsinaisten perehdyttäjien valinta on tehtävä huolella, sillä nimenomaan he toimivat tulokkaalle ensivaikutelman luojina. Perehdyttäjillä on suuri merkitys siihen, miten tulokas kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä osana koko ravintolan toimintaa. (Viitala 2004, 260.)

Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle ravintolassa (Kangas 2003, 5). Perehdyttäminen hoidetaan yleensä suunnitelmallisesti varsinkin suurissa yrityksissä, joissa voi jopa olla erillisiä perehdytysjaksoja ryhmille (Viitala 2005, 252). Noin 85 prosentilla yli sadan työntekijän yrityksistä on oma tarkoin laadittu perehdytysohjelma (Woods 2006, 170). Pienten yritysten ongelma on yleensä siinä, ettei kenelläkään tunnu olevan aikaa perehdyttää tulokasta muuhun kuin työtehtäviin. Tällöin uudella työntekijällä voi mennä pitkä aika, ennen kuin hän tuntee kuuluvansa joukkoon ravintolan työyhteisössä. (Viitala 2005, 252.)

3.1 Tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttäminen on keskeinen osa uuden työntekijän kehittämistä (Kauhanen 2006, 147). Sen avulla pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta sekä luomaan siitä ja työtehtävästä myönteinen mielikuva (Kauhanen 2006, 145). Perehdyttämisellä autetaan tulokasta tulemaan yhdeksi työyhteisön toimivista jäsenistä (Kjelin ym. 2003, 9). Sen tavoitteena on tutustuttaa työntekijä uuteen työhönsä siten, että tulokas pystyy työskentelemään mahdollisimman nopeasti itsenäisesti ja oppii oikeat työtavat heti alusta alkaen, kuten esimerkiksi kassakoneen käytön ja ruokatilausten bongauksen. Perehdyttämisen avulla pyritään myös luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan tulokas työhönsä. (Kangas 2003, 5.) Vierumäellä järjestetään joka vuosi kesäkuussa infotilaisuus uusille työntekijöille, jossa kerrotaan oleellisia asioita Vierumäen toiminnasta ja koko alueesta. Perinteisesti tilaisuuksissa on painotettu hyvän Vierumäki-hengen säilyttämistä tekemällä yhteistyötä alueen eri toimipisteiden ja yritysten alaisuudessa toimivien työntekijöiden kanssa.

Perehdyttäminen tulee hoitaa siten, että sen avulla pystytään turvaamaan organisaation ja työyhteisön toiminnan laatu. Ravintolassa tämä tarkoittaa käytännössä usein asiakaspalvelun laatua. Perehdyttämisen tavoitteena on tarjota työntekijälle mahdollisuus työssä onnistumiseen. Lisäksi se antaa tulokkaalle kokonaiskuvan organisaatiosta ja hänen työnsä siihen liittymisestä. Yhtenä keskeisenä tavoitteena perehdyttämisessä on myös työntekijän työmotivaation ja alasta kiinnostumisen lisääminen. (Viitala 2004, 260.) Yhtenä hyvänä keinona Vierumäellä on à la carte

-koulutukset, joissa koko ravintolahenkilökunta myyntisihteerit mukaan lukien saa maistella rotissööriravintola Rampsin kaksi kertaa vuodessa vaihtuvan ruoka- ja viinilistan vaihtoehdot yhdessä läpi ja pohtia esimerkiksi viinien sopivuutta kunkin ruoan kanssa. Tästä käytännöstä henkilökunta on pitänyt kovasti, sillä näin jokainen työntekijä varmasti tietää mitä myy ja suositusten antaminen helpottuu.

Perehdyttämisen avulla työntekijän varmuus, työmotivaatio ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat. Työ on alusta asti sujuvampaa, kun uusi työntekijä oppii heti tekemään työn oikein. Tulokkaan on helpompaa päästä sisälle työyhteisöön sekä hänen kykynsä ja taitonsa tulevat paremmin esille, kun perehdyttäminen on hoidettu huolellisesti. Lisäksi työntekijän ammattitaito kehittyy ja hän saavuttaa työle asetetut laatuavoitteet nopeammin. (Lepistö 2004, 56.)

Perehdyttämisestä on hyötyä tulokkaan lisäksi myös esimiehelle ja työpaikalle. Esimies hyötyy perehdyttämisestä, koska tulokas opitaan tuntemaan paremmin ja nopeammin ravintolan työyhteisössä. Hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle muodostuu hyvä pohja. Lisäksi työhön liittyvien ongelmien ratkaiseminen helpottuu, kun tulokasta pidetään työyhteisön jäsenenä. Muun muassa nämä tekijät säästävät esimiehen aikaa tulevaisuudessa. Työpaikka puolestaan hyötyy perehdyttämisestä, koska työn laatu ja tulos paranevat. Hävikkiä tulee vähemmän, turhat poissaolot vähenevät ja työntekijöiden vaihtuvuus pienenee. Virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän sekä asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan muodostuu myönteiseksi. Työpaikka saa kustannussäästöjä, kun työvälineitä käytetään ja huolletaan oikein sekä raaka-aineita käytetään järkevästi. Lisäksi hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa ravintolan asiakkaiden mielikuvaa yrityksestä. (Lepistö 2004, 57.)

Hyvin toteutettu perehdyttäminen auttaa työntekijää tottumaan talon tapoihin ja sopeutumaan työyhteisöön mahdollisimman nopeasti. (Kauhanen 2006, 146.) Hyvällä perehdyttämisellä tuetaan tulokkaan sitoutumista työtehtävään ja koko organisaatioon. Kaksi ensimmäistä viikkoa uudessa yrityksessä ovat työntekijälle hyvin keskeisiä sitoutumisen kannalta. Kokonaisuudessaan perehdyttäminen auttaa laadun ja tuottavuuden turvaamisessa ravintolassa. Lisäksi se lisää henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta ja työturvallisuutta. (Viitala 2004, 261.)

Perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella myös taloudellisesta näkökulmasta. Uuden työntekijän rekrytoiminen on yritykselle aina suuri kustannus. Mitä nopeammin tulokas saadaan tuottamaan, sitä enemmän yrityksen varoja säästyy. (Valpola & Åman 2008, 3.) Jokaisen liiketoimintaa harjoittavan yrityksen tavoitteena on tuottaa voittoa ja näin on myös ravintolassa. Yhden uuden työntekijän palkkaamiseen on arvioitu kuluvan noin 9000–34000 euroa työtehtävästä ja rekrytointiprosessiin käytetystä ajasta riippuen. Perehdyttämisen osuuteen voidaan arvioida kuluvan noin kahdesta kolmeen tuhatta euroa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 20.) Perehdyttämisen yksi keskeisimmistä tavoitteista on siis lyhentää sitä aikaa, jossa tulokkaan työpanos muuttuu tuottavaksi (Valvisto 2005, 47). Monissa ravintoloissa tarkkaillaan tiukasti niin sanottuja tehoja eli kuinka tuottava yksi työtunti on yritykselle, ja tätä käytetään usein myös ravintolan työvuorojen suunnittelun pohjana.

3.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Perehdyttämisestä on hyötyä niin työntekijälle, esimiehelle kuin työpaikallekin, mutta myös erilaiset säädökset velvoittavat työnantajaa huolehtimaan ravintolatyöntekijän perehdyttämisestä. Työturvallisuuslain (738/2002) 14. pykälän mukaan työnantajan on annettava työntekijälle tarvittavaa ohjausta ja opetusta, jotta tämä voi välttää mahdolliset vaaratilanteet työssään. Työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytys tehdään työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Lisäksi työntekijää on opastettava säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Ravintolassa tarjoilijan on esimerkiksi osattava puhdistaa espresso-keitin oikein.

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös täydentämään työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tarvittaessa. Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 9 §.) Työturvallisuus-

laissa määritetty perehdytysvelvollisuus ulottuu myös henkilöstöpalveluyritysten kautta palkattuihin vuokratyöntekijöihin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ravintolan on annettava vuokratyöntekijöille yhtä hyvä perehdytys kuin talon omilla kirjoilla oleville työntekijöille. Vierumäen vakitukselle henkilökunnalle annetaan myös säännöllisesti turvallisuus- ja ensiapukoulutusta. Työsuhdeasioihin liittyvä perehdytys on kuitenkin luonnollisesti henkilöstöpalveluyrityksen vastuulla. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 6.)

Pelastuslain (468/2003) 8. pykälän mukaan yritysten on varauduttava henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen mahdollisissa vaaratilanteissa ja osallistumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät. Suunnitteluvuoro tarkoittaa, että työpaikalla on oltava pelastussuunnitelma, joka on tehty yhteistyössä viranomaisten kanssa (Pelastuslaki 468/2003, 9 §). Pelastussuunnitelmasta selviää, mikä asia on kenenkin vastuulla. Esimerkiksi oikein asennetuista ja toimivista palovaroittimista vastaa liiketoiminnan harjoittaja, kun taas kiinteistöjen omistaja tai haltija vastaa pelastusteiden esteettömyydestä (Pelastuslaki 468/2003 29–33 §). Ravintolan henkilökunta vastaa omalta osaltaan esimerkiksi siitä, ettei keittiön käytävillä säilytetä ylimääräistä palokuormaa. Pelastussuunnitelman läpikäyminen on osa perehdyttämistä.

Myös työterveyshuolto osallistuu omalta osaltaan perehdyttämiseen antamalla työntekijöille ja työnantajalle tarpeellisia tietoja työssä ja työpaikan olosuhteissa esiintyvistä terveyden vaaroista ja haitoista sekä niiden torjuntakeinoista. Työntekijälle on annettava tietoja hänelle tehdyistä terveystarkastuksista, niiden tarkoituksesta ja tuloksista sekä muusta työterveyshuollon sisällöstä. Työnantajalla on oikeus saada työterveyshuollolta tietoja, joilla on merkitystä työntekijöiden terveyden sekä työpaikan olosuhteiden terveellisyyden kehittämisen kannalta. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 17 §.) Vierumäen oma lääkäriasema vastaa alueen henkilökunnan työterveyshuollosta.

Elintarvikelain (23/2006) 27. pykälän mukaan elintarvikealan toimijan on huolehdittava siitä, että elintarvikehuoneistossa työskentelevillä, pakkaamattomia helpposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevillä henkilöillä on elintarvikehygieenistä osaamista osoittava Elintarvikeviraston antama todistus. Osaamistodistus eli hy-

gieniapassi annetaan henkilölle, joka on suorittanut hyväksyttävästi osaamistestin tai saanut vastaavat tiedot sisältävän koulutuksen. Osaamistodistus takaa, että työntekijä tietää, miten pakkaamattomia elintarvikkeita tulee käsitellä, ja näin ollen myös perehdyttäjällä on käsitys tulokkaan tietämyksestä. Vierumäen vakituksilla työntekijöillä on hygieniapassi, mutta aivan kaikilla kesätyöntekijöillä sitä ei välttämättä ole, joten heidän elintarvikehygieeninen osaamisensa on perehdyttäjän tarkistettava.

Myös alkoholilaki on sidoksissa perehdyttämiseen. Anniskelupaikassa on oltava vastaava hoitaja ja hänellä tarpeellinen määrä sijaisia, jotka anniskeluluvan haltija määrää. Vastaavan hoitajan ja hänen sijaistensa on sovelluttava tehtävään ja heillä tulee olla koulutuksen tai työkokemuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito. Vastaava hoitaja ja hänen sijaisensa ovat anniskeluluvan haltijan ohella velvollisia huolehtimaan siitä, että anniskelupaikassa noudatetaan alkoholilakia. (Laki alkoholilain muuttamisesta 764/2002, 21 b §.) Usein anniskeluravintolassa perehdyttäjänä toimii vastaava hoitaja. Lisäksi niin sanottu anniskelupassi toimii hygieniapassin tavoin todistuksena työntekijän osaamisesta anniskelua koskevissa asioissa. Taukoravintoloiden vastaavina hoitajina toimivat Golf Paviljongin ja Greeni Food & Wine -ravintolan anniskeluvastaavat.

Tupakkatuotteiden myynnin omavalvontaa on alettu harjoittaa 1.4.2009 alkaen. Omavalvontasuunnitelmassa vaaditaan muun muassa selvitys siitä, miten uusien työntekijöiden perehdytys toteutetaan palvelussuhteen alussa sekä kaikkien työntekijöiden osaamisen kertaaminen toteutetaan vähintään vuosittain. Lisäksi perehdyttämisen ajankohta on kirjattava ylös. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyynnin omavalvontasuunnitelmasta 99/2009 2–3 §.) Vierumäellä Eeva Känkänen vastaa taukoravintoloiden tupakkatuotteiden myynnin omavalvontaan perehdyttämisestä.

3.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta. Sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitelmallisuus tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja se lisää tehokkuutta. Perehdyttämisen suunnittelun tuloksena syntyy yrityksen perehdyttämissuunnitelma. (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämisen ja sen suunnittelun lähtökohtana on organisaation henkilöstöpolitiikka. Siinä määritellään muun muassa se, millaista henkilöstöä yritykseen palkataan sekä miten henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan. (Kangas 2003, 7.) Perehdyttämisasiat ovat yleensä varsin rutiiniluonteisia ja perehdyttäjälle hyvin selviä. Perehdyttämissuunnitelman tarkoituksena on siis kerätä kaikki oleellisin tieto yhteen, jolloin perehdyttäjän on helppoa edetä prosessissa suunnitelman mukaisesti mitään unohtamatta. (Lepistö 2004, 61.)

Perehdyttämissuunnitelman tarkoituksena on tutustuttaa tulokas työhön ja työympäristöön (Woods 2006, 172). Suunnitelmassa on määritelty muun muassa tavoitteet, kohderyhmät, sisältö, alkukeskustelu ja perehdyttämisohjelman luovutus, päätöskeskustelu ja seuranta (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 22–23). Suunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asioita valmistellaan ennen tulokkaan saapumista, mitä hänen kanssaan käydään läpi ensimmäisenä työpäivänä ja työsuhteen alkuaikoina sekä miten ja missä vaiheessa tulokkaan omaksuminen kontrolloidaan (Lepistö 2004, 61). Perehdyttämissuunnitelman sisällön rankentamisessa perussäännöt ovat riittävän kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus. Suunnittelua helpottaa yksinkertainen kysymys: ”Mikä auttaa tulokasta menestymään tehtävässään?” Perehdyttämisen sisältöön vaikuttavat myös organisaation arvot, strategia ja tavoitteet sekä tulokkaan tehtävä ja aikaisempi osaaminen. (Kjelin ym. 2003, 199.) Vierumäellä ei vielä ole kirjallista perehdytysuunnitelmaa käytössä kaikissa alueen ravintoloissa, mutta se tullaan laatimaan lähitulevaisuudessa.

Perehdyttämisen suunnittelu luo rungon, aikataulun ja työnjaon perehdyttämiselle (Kjelin ym. 2003, 198). On tärkeää, että esimies tai perehdyttäjä käy suunnitelman läpi tulokkaan kanssa työsuhteen alussa, jolloin tarvittavat lisäykset tai muutokset

voidaan tehdä heti (Piili 2003, 185). Osa perehdyttämissuunnitelman sisällöstä voi olla tulokkaalle jo tuttua, ja toisaalta hänellä voi olla oppimistarpeita, joita normaalissa perehdyttämissuunnitelmassa ei ole huomioitu (Kjelin ym. 2003, 198). Yhtenä perehdyttämissuunnitelman haasteena on sen jatkuva ajan tasalla pitäminen (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 21).

Tulokkaan esimies on aina vastuussa perehdyttämisen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista. Esimiehen ei kuitenkaan tarvitse itse hoitaa koko perehdyttämistä, vaan hän voi valita tulokkaalle yhden tai useamman perehdyttäjän. Esimies ja perehdyttäjä tekevät yhdessä ennen työsuhteen alkamista tulokkaalle perehdyttämissuunnitelman ja huolehtivat, että työn alkaessa tulokkaalla on käytössään perusasiat kuten työvaatteet. (Piili 2006, 184.)

Perehdyttäjän rooli on toimia tulokkaan tukihenkilönä uudessa työympäristössä. Tulokkaalle on tärkeää, että ravintolan työyhteisöstä nimetään perehdyttäjä, jolta hänen on lupa odottaa tukea. Perehdyttäjä auttaa nimenomaan arjen tilanteissa, kun esimies puolestaan johtaa perehdyttämistä ja luo tulokkaalle mahdollisuuden onnistua tehtävässään. Henkilöstötoimi taas vastaa organisaatiotasoisesta perehdyttämisprosessista ja huolehtii sen kokonaislaadusta sekä perehdyttäjille annettavasta tuesta. Ihanteellisinta on, että organisaatiossa vallitsee vahva yhteisen vastuun tunne ja koko työyhteisö osallistuu tulokkaan perehdyttämiseen luontevasti. (Kjelin ym. 2003, 186.)

Perehdyttäjää valittaessa kannattaa huomioida perehdyttäjän tehtävä ja suhde tulokkaaseen. Valinta kohdistuu luonnollisesti henkilöön, joka pitää työstään. Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut työntekijä. Hänen ei kuitenkaan tarvitse olla huippusuorittaja, sillä se saattaa jopa vaikeuttaa työn opastamista, jos perehdyttäjä on liian rutinoitunut ammattilainen eikä pysty selostamaan työnopastuksen kannalta tärkeitä osa-alueita ja tekijöitä. Tärkein hyvän perehdyttäjän ominaisuus on kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen. (Kjelin ym. 2003, 195–196.) Hyvä perehdyttäjä osaa myös antaa rakentavaa palautetta ja kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 10).

Ensimmäiset päivät ja viikot luovat pohjan uuden työntekijän jatkuvalle kehitymiselle ja oppimiselle sekä hänen asenteilleen organisaatiota kohtaan (Piili 2003, 185). Oleellista on perehdyttämisen jaksottaminen, jotta tulokkaalla on aikaa prosessoida oppimaansa ja tutustua työyhteisöönsä. Perehdyttämisjakson kesto on lyhyimmillään yleensä sama kuin koeajan pituus. (Kjelin ym. 2003, 205.) Koeaika ravintola-alalla on neljä kuukautta tai enintään puolet työsuhteen kestosta.

Perehdyttämisen tavoitteet voidaan määrittellä yleisesti, mutta käytännössä on tarpeen rakentaa niitä myös eri ryhmien mukaan. Esimerkiksi ravintolassa esimiesten, keittiö- ja salihenkilöstön sekä vuokratyöntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet ovat osin erilaiset. (Kangas 2003, 7.) Vaikka tulokkaan itsenäisyys työyhteisössä lisääntyy päivä päivältä, hän voi tehtävästään riippuen tuntea olevansa perehtymisvaiheessa jopa ensimmäisen vuoden ajan. Perehdyttämisen loppumista on siis vaikea määrittää täsmällisesti. Yhden hyvän määritelmän mukaan perehdyttämisen voidaan katsoa loppuneeksi silloin, kun perehdyttämiselle asetetut tavoitteet on saavutettu ja tulokas pystyy työskentelemään itsenäisesti. (Kjelin ym. 2003, 205.) Vierumäellä anniskeluvastaavat arvioivat tulokkaiden päivittäistä työskentelyä.

3.4 Keskeiset perehdyttämismenetelmät

Perehdyttämisessä voidaan hyödyntää erilaisia johtamistapoja ja oppimista tukevia työvälineitä ja menetelmiä lähes rajattomasti. Menetelmien valinnassa oleellisinta on niiden sopivuus yrityksen arvoihin ja tavoitteisiin sekä menetelmien käytön monipuolisuus.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 205) ovat jakaneet perehdyttämisen keskeisimmät menetelmät viiteen ryhmään. Ne ovat perehdytysmateriaali, orientointikeskustelu ja tavoitteiden asettaminen, koulutusohjelmat ja työssä oppiminen, oppimistehtävät sekä mentorointi, työnohjaus ja valmentaminen.

3.4.1 Perehdyttämismateriaali

Perehdyttämistä varten tehty tietomateriaali kannattaa pitää suhteellisen vähäisenä. Materiaalin suunnittelussa käytännöllisyys on avaintekijä. Materiaalien ja välineiden on oltava helppoja tutustua ja käyttää sekä niiden tulee olla helposti päivitettävissä tiedon uusiutuessa. (Kjelin ym. 2003, 206.)

Perehdyttämisen tueksi on hyvä olla kirjallista materiaalia, jota tulokas voi tutkia itsenäisesti jo ennen varsinaiseen työhön siirtymistä. Perehdyttämisoppaaseen voi kerätä lähes mitä vain, mutta liian suuren tietomäärän välttämiseksi kannattaa pyytellä työn kannalta oleellisimmissa asioissa. Opas voi sisältää muun muassa yritysesityksen, kirjallisen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä tervetuloa taloon -esityksen, jossa kerrotaan muun muassa työterveyspalveluista, henkilökunta-alennuksista ja poissaoloilmoituskäytännöstä. (Viitala 2004, 261–262.) Vierumäki Country Club Oy:llä on perehdytyskansio, jossa käsitellään alueen eri toimipisteitä yleisesti.

Intranet on erittäin tehokas henkilöstöviestinnän väline, jota voidaan hyödyntää myös perehdyttämisessä. On muistettava, ettei yrityksen intranettiin tutustuminen korvaa varsinaista perehdyttämistä ja että usein sivustoa ei ole suunniteltu perehdyttämisen näkökulmasta. Intranetiä voidaan kuitenkin käyttää monipuolisesti henkilöstöjohtamisen välineenä. Se toimii koko henkilöstön tietoarkistona ja käsikirjastona, ja sitä voidaan hyödyntää myös oppimisympäristönä. (Kjelin ym. 2003, 207–209.) Ravintola-alalla intranet on yleensä käytössä vain suurissa ketjuravintoloissa.

3.4.2 Orientointikeskustelu ja tavoitteiden asettaminen

Orientointikeskustelussa esimies ja uusi työntekijä käsittelevät yhdessä työn tavoitteet, työtehtävät ja tulokkaan roolin organisaatiossa. Näistä asioista on jo yleensä keskusteltu alustavasti rekrytointiprosessin aikana. Viimeistään työsuhteen alussa on syytä käydä syvälinen tulokkaan roolia ja työtä tarkentava keskustelu, jossa esimiehellä on myös hyvä tilaisuus tutustua uuteen alaiseensa parem-

min. Sopiva ajankohta keskustelulle on ensimmäisen tai toisen työviikon aikana, ei aivan heti ensimmäisenä työpäivänä. Keskustelussa on hyvä käyttää samoja dokumentteja, kuten roolikuvausta, rekrytointikriteerejä ja työpaikkailmoitusta, jotka on tehty rekrytointiprosessia varten. Näitä tietoja hyödyntäen voidaan tarkastella tulokkaan omia käsityksiä perehdyttämisen tarpeesta. (Kjelin ym. 2003, 213–214.)

Työsuhteen alussa on myös hyvä sopia ensimmäisistä tavoitteista. Tavoitteiden asettamisessa on huomioitava sekä laadulliset että määrälliset tavoitteet. Alussa tavoitteita tulisi asettaa enemmän oppimiselle kuin suorittamiselle. Tavoiteasettelu mahdollistaa itseohjautuvan työskentelyn, eikä suinkaan estä sitä. Tulokas voi myös itse tarkastella oman työn tuloksia ja saavutuksia. Tämä lisää työtyytyväisyyttä suorittamisesta ja sitä kautta itseluottamusta. Lisäksi yhteinen, selkeä tavoitteenasettelu vähentää tulokkaan epävarmuutta. Parhaimmillaan tavoitteet on mietitty tukemaan työhön perehtymistä. (Kjelin ym. 2003, 214–216.)

3.4.3 Koulutusohjelmat ja työssä oppiminen

Perehdyttämiseen liitetään usein määrämuotoisia koulutusohjelmia. Ohjelmat voivat olla yrityksen sisällä toteutettavia ja juuri perehdyttämistä varten suunniteltuja. Tällöin yleensä kaikki tulokkaat osallistuvat ohjelmaan työtehtävästä riippumatta. Perehdyttämiseen liittyvä koulutus voi olla myös organisaation eri tehtäviin tarkoitettua perusvalmennusta, kuten esimies-, myynti- tai projektivalmennusta. Lisäksi perehdyttämässä voidaan käyttää ulkopuolisia, avoimia koulutusohjelmia. (Kjelin ym. 2003, 217.)

Määrämuotoisen koulutuksen etuna on, että sen viesti välittyy lähes samanlaisena kaikille koulutukseen osallistujille. Se on hyvin kustannustehokas tapa, kun yritykseen palkataan paljon uusia työntekijöitä. Tämä perehdyttämismenetelmä on käytännöllinen esimerkiksi suuren tapahtuman järjestämisessä. Koulutusohjelma tarjoaa myös tulokkaille vertaisryhmän ja jaksottaa perehdyttämistä, ja koulutuksen aikana tulokkaalla on ikään kuin hyväksyty oikeus olla oppijan asemassa. (Piili 2006, 125.) Määrämuotoiset perehdyttämishjelmat saattavat kuitenkin olla

hyvin tietopainotteisia ja usein liian tiiviitä. Tulokkaalla on myös vähemmän mahdollisuuksia vuorovaikutukseen verrattuna henkilökohtaiseen perehdyttämiseen ja työssä oppimiseen. (Kjelin ym. 2003, 218.)

Työssä oppiminen on määrämuotoista koulutusta henkilökohtaisempi ja tilannesidonnaisempi tapa organisoida oppimista. Työssä oppimisen etuja ovat kokemuksellisuus, ajankohtaisuus, omakohtaisuus ja tulokkaan mahdollisuus olla aktiivisesti mukana tilanteessa. Parhaimmillaan käytännössä oppiminen tapahtuu tulokkaan ehdoilla ja hänelle sopivaan tahtiin. Jotta työ olisi perehdyttämistä ja laadukasta oppimista, on työskentelyllä oltava oppimiseen liittyviä tavoitteita. Lisäksi tulokkaalla pitää olla mahdollisuus saada palautetta sekä arvioida omaa oppimistaan. Työssä oppiminen sitoo yrityksen resursseja huomattavasti enemmän kuin määrämuotoinen koulutus. (Kjelin ym. 2003, 217, 220–221.) Vierumäellä työssä oppimista käytetään perehdyttämisen keinona pääasiassa vain työharjoittelijoilla, joista osa jää kesätöihin alueen eri ravintoloihin.

3.4.4 Oppimistehtävät

Oppimistehtävät ovat oppijaa aktivoivia, oppimista edistäviä toimeksiantoja. Arjen työstä nousevien oppimismahdollisuuksien hyödyntäminen tarjoaa tulokkaalle aidon oppimistilanteen, joka yleensä myös motivoi oppijaa paljon paremmin kuin keksitty tehtävä. Hyvän oppimistehtävän ei tarvitse olla laaja eikä tuotoksen välttämättä tarvitse olla kirjallinen, vaan tärkeintä on tutustua johonkin asiaan siten, että tulokkaan havainnot tarkastellaan yhdessä. (Kjelin ym. 2003, 223–224.) Ravintolassa tulokkaalle voitaisiin antaa tehtäväksi esimerkiksi pöydän kattaminen jonkin teeman mukaan, jolloin perehdyttäjä arvioi kattauksen käytännöllisyyttä ja näyttävyyttä sekä tulokkaan työskentelyä tehtävän suorittamisessa.

Perehdyttämisvaiheessa uusi työntekijä ei välttämättä ole vielä täysin työllistetty. Tällöin on mahdollista osana perehdytystä tehdä hyödyntäviä selvityksiä ja raportteja, joita normaalissa työssä ei ehditä tehdä. Oppimistehtävässä on tärkeää muistaa yhdistää tulokkaan ja organisaation tarpeet. Sopivia tehtäviä ovat sellaiset työt,

joiden avulla tulokas tarkentaa näkemystään työstään ja koko organisaatiosta. (Kjelin ym. 2003, 223–224.)

3.4.5 Mentorointi, työnohjaus ja valmentaminen

Mentorointia, työnohjausta ja valmentamista voidaan käyttää johdon, esimiesten ja asiantuntijoiden perehdyttämisessä, mutta ne eivät ole varsinaisen työnopastuksen menetelmiä. Näiden työskentelymuotojen avulla yksilö voi kehittää työnsä hallintaa ja itsetuntemustaan sekä selkiyttää ammatti-identiteettiään. (Kjelin ym. 2003, 228.)

Mentorointi on toimintatapa, jossa kokenut työntekijä siirtää osaamistaan nuoremmalle työntekijälle. Mentori on yleensä arvostettu osaaja, mutta hänellä ei välttämättä ole sen suurempaa valtaa yrityksessä kuin tulokkaallakaan. Mentorointisuhde voi kestää jopa vuosia. (Viitala 2005, 366–368.) Työnohjaus puolestaan eroaa mentoroinnista siten, että työnohjaaja ei välttämättä ole saman alan asiantuntija, vaan nimenomaan ohjaukseen perehtynyt ja kouluttautunut henkilö. Työnohjauksessa ei anneta neuvoja, vaan sen lähtökohtana on keskustelu, joka pohjautuu ohjaajan kysymyksiin ja ohjattavan omaan pohdintaan. Työnohjaus on pitkä prosessi, ja se tapahtua yksilö- tai ryhmätyönohjauksena. (Viitala 2005, 369–370.)

Valmentaminen on tavoitteiltaan rajatumpaa ja täsmällisempää kuin mentorointi ja työnohjaus. Se on myös toimintatavoiltaan aktiivisemmin toimintaa ohjaava ja taitoja kasvattava työskentelymuoto. Yksilön valmentamisen aiheena voi olla esimerkiksi yhden projektin läpivieminen, ja tavoitteena on valmentaa tulokasta ja tukea häntä työsuorituksessaan. Yhteistä näille kaikille kolmelle työskentelytavalle on se, että ne yhdistävät älyllisen pohdinnan, omien tunteiden kohtaamisen sekä liiketoiminnalliset tavoitteet. (Kjelin ym. 2003, 230–231.) Näitä perehdyttämisen keinoja käytetään ravintola-alalla yleensä vain esimiestehtäviin perehdytettäessä.

3.5 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttäminen ei tarkoita vain muutaman tunnin mittaista jaksoa, vaan se on kokonaisvaltainen prosessi, joka alkaa heti ensimmäisestä työntekijän ja yrityksen välisestä kontaktista, esimerkiksi työhaastattelusta (Kjelin ym. 2003, 14). Prosessin päättymistä on huomattavasti vaikeampi määritellä kuin sen alkua. Vasta noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta voidaan sanoa, että henkilö on kykenevä antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään. (Kauhanen 2006, 146.)

Perehdyttämisprosessiin kuuluvat rekrytointi, tulokkaan vastaanotto, alkuohjaus työhön ja työympäristöön sekä työhön perehdyttäminen eli työnopastus. Monissa suurissa ja keskisuurissa yrityksissä on laadittu myös kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. (Kauhanen 2006, 146.) Vierumäellä tällaista suunnitelmaa ei vielä ole, mutta se tullaan tekemään lähitulevaisuudessa.

3.5.1 Tiedottaminen ennen töihin tuloa

Perehdyttämiselle luodaan pohja jo rekrytoinnin aikana. Rekrytointi- ja perehdyttämisprosessia voidaan tarkastella osittain limittäisenä tapahtumasarjana. Uuden työntekijän palkkaaminen on yritykselle aina suuri investointi, joten on muistettava, että hyväkin rekrytointi voidaan pilata huonolla perehdyttämisellä. Myös sisäiset rekrytoinnit tulisi suorittaa yhtä mallikkaasti kuin ulkoiset rekrytoinnit. Monen organisaation henkilöstön keskuudessa on jo sitä osaamista, jota ulkoa haetaan. Tutussa yrityksessä omalta henkilöstöltä menee usein lyhyempi aika uuden tehtävän oppimiseen hyvän perehdytyksen tukemana. (Kjelin ym. 2003, 73–74.)

Työnhakijalle annetaan tietoa työpaikasta ja työstä jo haastattelutilanteessa (Viitala 2005, 356). Työhaastattelun yhteydessä kerrotaan muun muassa työn sisällöstä, työsuhteasioista ja talon tavoista (Lepistö 2004, 60). Haastattelun yhteydessä kierros mahdollisesti tulevalle työpaikalla antaa selkeämmän kuvan työpaikasta ja työstä (Kangas 2003, 9). Ravintolassa tulokkaalle esitellään työhaastattelun yhteydessä yleensä ainakin asiakastilat, keittiö, varastot ja henkilökunnan tilat.

Valinnasta ilmoitetaan yleensä puhelimitse, ja samassa yhteydessä on hyvä keskustella lisää työsuhteen aloittamiseen ja työhön liittyvistä yksityiskohdista. Valittu työntekijä kannattaa vielä pyytää käymään tulevan esimiehensä luona mahdollisimman pian valintailmoituksen jälkeen, jolloin he voivat käydä tarpeelliset asiat läpi kasvotusten. Asioiden mieleen painumista tehostaa, jos tulokas saa jo tässä vaiheessa mukaansa perehdyttämiseen liittyvää materiaalia, esimerkiksi perehdyttämisooppaan. Mitä paremmin tulokas voi valmistautua jo ennen varsinaiseen perehdyttämisvaiheeseen tuloa, sitä tehokkaampi siitä tulee. (Viitala 2005, 356.) Vastuu perehdyttämisestä on nimittäin myös perehdytettävällä itsellään (Kangas 2003, 9).

3.5.2 Tulokkaan vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen

Asiakaspalvelussa puhutaan paljon myönteisen ensivaikutelman merkityksestä. Yhtä tärkeää on, että uusi työntekijä saa heti taloon tullessaan myönteisen ensivaikutelman tulevasta työpaikastaan ja uusista työtovereistaan ja että hän kokee olevansa tervetullut ja tarpeellinen. Myönteinen ensivaikutelma luo hyvän pohjan yhteistyölle, kun kielteinen ensivaikutelma puolestaan luo kitkaa ihmisten välille, ja sen korjaamiseen voi mennä kauan aikaa. (Kangas 2003, 9.)

Työyhteisön kannattaa valmistautua hyvissä ajoin tulokkaan saapumiseen ravintolassa. Esimies tiedottaa tulokkaasta muille työntekijöille jo etukäteen. Ellei esimies itse pääse ottamaan tulokasta vastaan, hän sopii tilalleen sijaisen. (Kangas 2003, 9.) Aivan alussa esimiehen tehtävä on esitellä tulokas ainakin muutamille lähimmille työntekijöille ja laatia hänen kanssaan tulokkaan perehdytysohjelma. Ohjelmassa sovitaan tulokkaan taustat huomioiden aikataulu asioille, joihin hän perehtyy ja henkilöt, joiden kanssa tulokas keskustelelee asioista. Tulokkaalla voi olla yksi nimetty perehdyttäjä, jonka kanssa hän käy kaikki asiat läpi tai sitten eri henkilöille on vastuu tiettyjen osa-alueiden perehdyttämisestä tulokkaalle. (Viitala 2005, 357.)

Yritykseen perehdyttämisessä tulokas tutustutetaan organisaation tavoitteisiin, toimintatapoihin, ulkoiseen toimintakenttään ja tulevaisuuden näkymiin. Liikeide-

an sisäistäminen helpottaa uutta työntekijää toimimaan yrityksen strategian mukaisesti. Tulokas perehdytetään myös työyhteisön jäseniin, tiloihin ja järjestelmiin sekä käytäntöihin. (Viitala 2005, 357.)

Ensimmäisen työpäivän ohjelma voi vaihdella paljon. Joissakin ravintoloissa ei tulokkaalta odoteta ensimmäisenä päivänä vielä mitään työsuorituksia, vaan hän saa rauhassa kulkea perehdyttäjän mukana ja seurata tämän ja muiden työntekijöiden työskentelyä. Joissain työpaikoissa esimies vie tulokkaan heti alkukeskustelujen jälkeen työnopastajansa työpariksi. Hyvänä apuna työnopastajalla on perehdyttäjän käsikirja, johon kirjataan kaikki ne asiat, jotka tulokkaan kanssa käydään läpi. Varsinainen työnopastus voi siis alkaa jo ensimmäisenä työpäivänä ja jatkua niin pitkälle kuin on tarpeen. (Kangas 2003, 9.) Perehdyttäminen voidaan jakaa myös pidemmälle ajanjaksolle, jolloin uutta työntekijää ei heti tukahduteta isolla määrällä uutta asiaa. Ensimmäiset viikot ovat tulokkaan asenteiden kannalta tärkeimmät, ja tällöin hän muodostaa yleisen mielikuvansa koko organisaatiosta ja sen toiminnasta. (Viitala 2005, 358–359.)

3.5.3 Työsuhdeperehdyttäminen

Yksi perehdyttämisprosessin keskeisistä vaiheista on perehdyttää tulokas työsuhdetta koskeviin asioihin. Työsuhteeseen liittyvien asioiden läpikäyminen on pääsääntöisesti esimiehen vastuulla, vaikka esimerkiksi kahvitaukojen pitämisestä saattaa kertoa perehdyttäjä. Muita työsuhdeperehdyttämisen asioita ovat muun muassa työsopimuksen tekeminen, työajoista sopiminen, palkanmaksun läpikäyminen sekä tietoturva-asioista, työterveyshuollosta ja työsuhde-eduista sekä virkistyspalveluista kertominen. Lisäksi tulokkaalle tulee selvittää työsuhteen alussa poissaolosäännökset, vastuut ja seuraamukset niiden laiminlyömisestä sekä työn ja työyksikön liittyminen koko organisaation toimintaan. (Viitala 2005, 359.)

Yleensä työsuhdeperehdyttämisen ravintolassa hoitaa lähin esimies. Vierumäellä kaikki työsuhdeperehdyttämiseen liittyvät asiat löytyvät myös Vierumäki Country Club Oy:n perehdytyskansioista (Niinipuu 2009). Kansioista tulokas voi tarkistaa, jos hän ei esimerkiksi muista palkanmaksupäivää.

3.5.4 Työnopastus

Perehdyttämisen sisältö voidaan jakaa kolmeen osaan. Työyhteisöön perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että tulokas oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä organisaation arvot ja tavat. Työyhteisön ihmisiin, asiakkaisiin ja työtovereihin tutustuminen on työpaikkaan perehtymistä. Työhön perehdyttäminen eli työnopastus puolestaan tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas oppii oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. (Kauhanen 2006, 145.)

Työnopastuksessa huolehditaan, että tulokas saa riittävän toimintavarmuuden aloittaa uudessa työssä ravintolassa. Tulokas tutustuu muun muassa tarvittavien koneiden, laitteiden, tarvikkeiden ja raaka-aineiden sijaintiin, käyttöön ja ylläpitoon. Lisäksi hän oppii tuntemaan työympäristön ja lähimmät työtoverit, työn sisällön ja sen vaiheet sekä tekemisen periaatteet, työpaikan siisteyden ja turvallisuuden liittyvät näkökohdat, toimintaohjeet häiriötilanteessa, laadun mittarit sekä oppimismahdollisuudet jatkossa. (Viitala 2005, 360.)

1. Työnopastuksen merkitys ja tavoitteet

Tehtäväkohtainen työnopastus eli varsinaiseen työhön perehdyttäminen on yksi perehdyttämisen tärkeimmistä vaiheista ravintolassa. Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Opastuksen tarkoituksena on tukea tulokasta itsenäiseen ajatteluun ja oppimiseen. Työnopastus kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja sen toimintojen jatkuvaan kehittämiseen. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen keskeisinä tavoitteina ovat taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu (Kauhanen 2006, 146). Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena tulokas oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat sekä ammattitaito kehittyy. Tarkoituksena on, että tulokas pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ja ratkaisemaan ongelmia. (Kangas 2003, 13.) Mitä huolellisemmin työnopastus on tehty ja mitä nopeammin tulokas oppii opastetun tehtävän, sitä vähemmän se sitoo

esimiehen aikaa (Woods 2006, 175). Asiantuntija- ja esimiestehtävistä työnopastuksen osuus perehdyttämisessä on kuitenkin melko vähäinen (Kjelin ym. 2003, 234).

Työnopastuksessa yhtä tärkeää on tulokkaan kokonaiskuvan hahmottaminen kuin työtehtävien osien hallinta. Keskeistä on, että hän pystyy hahmottamaan työnsä merkityksen koko organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputulosten kannalta. Apuna voidaan käyttää erilaisia tulokkaan kanssa tehtäviä analyysejä. Esimerkiksi virheanalyysissä kartoitetaan työhön liittyviä mahdollisia virheitä ja niiden seurauksia. Vaara-analyysissä käydään työvaiheet yksityiskohtaisesti läpi ja analysoidaan niihin liittyviä vaaroja sekä vaarojen välttämisen keinoja. Ravintolassa voidaan miettiä vaikka leikkuuveitsien käyttöön liittyviä vaaratekijöitä. Tehtäväanalyysissä puolestaan kuvataan työhön liittyviä toimintoketjuja ja niiden yhteyttä organisaation muihin toimintoihin. Tavoiteanalyysissä kuvataan työn haluttuja lopputuloksia tai annetaan tulokkaan itse määrittellä niitä. (Viitala 2004, 263.)

2. Työnopastuksen vaiheet

Parhaiten työnopastuksen tavoitteisiin päästään, kun opastus pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Tämä ei rajoitu vain työtehtävien oppimiseen, vaan siinä huomioidaan myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. (Kauhanen 2006, 146.)

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitelty monia erilaisia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Hyvä valmistautuminen säästää aikaa itse menetelmän toteutuksessa. Opastaja varaa tarvikkeet ja välineet valmiiksi, ja suunnittelee tilanteen ainakin mielessään. Opastettava puolestaan voi valmistautua esimerkiksi lukemalla etukäteen erikoiskahvikoneen käyttöohjeet ja miettimällä kysymyksiä valmiiksi. (Kangas 2003, 14.)

Kangas (2003, 14–15) esittelee työnopastuksen viisi askelta seuraavasti:

Ensimmäinen askel: Opastustilanteen aloittaminen

Ensimmäisessä vaiheessa arvioidaan tulokkaan lähtötaso ja selvitetään oppimistavoitteet. Jos tulokas kertoo jo aiemmin käyttäneensä opastuksen aiheena olevaa erikoiskahvikonetta, voi opastaja pyytää häntä näyttämään koneen käyttämistä. Samalla opastaja arvioi, miten hyvin tulokas jo osaa asian. Näin molemmille osapuolille selviää tulokkaan aiempi osaaminen ja mitkä asiat hänen on vielä opittava.

Toinen askel: Opetus

Toiseen askeleen tarkoituksena on, että tulokas saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä tai asiasta sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista. Tehtäväkokonaisuus on hyvä jakaa osiin, jolloin opastaja opastaa yhden jakson kerrallaan ottaen tulokkaan mukaan keskusteluun ja tekemiseen mahdollisimman paljon. Opastajan on myös varmistettava, että tulokas on oppinut yhden vaiheen ennen kuin hän etenee seuraavaan. Lisäksi kun tulokas perustelee ja pohtii asiaa, pääsee hän näin ollen myös osallistumaan aktiivisesti opetukseen.

Kolmas askel: Mielikuvaharjoittelu

Kolmannen askeleen tarkoituksena on tulokkaan sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäiset mallit tarkoittavat ihmisen toimintoja ohjaavia tekijöitä. Ammattitaitoisen henkilön työtä ohjaavat automaattisesti harjoittelun ja kokemuksen kautta syntyneet mallit eikä hänen tarvitse miettiä jokaista toimenpidettä erikseen. Mielikuvaharjoittelua voidaan tehdä esimerkiksi niin, että tulokas kertoo vaihe vaiheelta tilanteen, joka hänelle on jo opastettu. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi 15 juomasekoituksen valmistaminen samalla kerralla. Kertoessaan tilanteesta tulokas joutuu miettimään, miten työsuoritus etenee, millaisia välineitä hän käyttää ja millainen on työjärjestys. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen.

Neljäs askel: Taidon kokeilu ja harjoittelu

Neljännän askeleen tarkoituksena on kehittää taitoja. Tässä kohtaa tulokas tekee jo koko työvaiheen itse omassa tahdissaan. Kun työ on valmis, arvioi tulokas lopputuloksen ensin itse ja sen jälkeen opastaja antaa oman arvionsa. Koska taidot saadaan vasta käytännön harjoittelun avulla, jatketaan harjoittelua tarpeen mukaan.

Viides askel: Opitun varmistaminen

Viimeisen askeleen tarkoitus on varmistaa, että tulokkaalla on riittävät tiedot ja taidot hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. Tulokas työskentelee yksin, ja opastaja tarkistaa työskentelyn silloin tällöin. Yksi hyvä tapa opitun varmistamiseksi on pyytää tulokasta opettamaan esimerkiksi erikoiskahvikoneen käyttö toiselle ja seurata tilannetta sivusta. Viimeistään tässä vaiheessa näkyy se, kuinka hyvin tulokas on asian oppinut.

3.5.5 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla pystytään arvioimaan tulokkaan oppimista sekä organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Oppimistuloksia arvioidaan yhdessä, ja näin saadaan pohja tuleville kehittymistavoitteille. Oppimisen arvioinnissa on oleellista päästä tulokkaan omaa kokemusta tarkastelemaan laadulliseen keskusteluun. Perehdyttämisen arvioinnissa tarkastellaan sekä tulokkaan että perehdyttäjän toimintaa. (Kjelin & ym. 2003, 245.) Vierumäellä perehdyttämistä ei seurata eikä arvioida järjestelmällisesti.

Seurannan avulla voidaan varmistaa, onko perehdyttämissuunnitelma onnistunut ja saavutettiin tulokkaan perehdyttämiselle asetetut tavoitteet. Seurannan avulla huomataan, mitkä asiat menivät niin kuin oli suunniteltu, sekä missä kohtaa ilmeni puutteita ja parantamisen varaa. Yhtä tärkeää kuin suunnitella perehdyttäminen ja työnopastus on seurata ja arvioida tulokkaan oppimista koko perehdyttämisprosessin ajan. (Kangas 2003, 16.) Tämä jää ravintoloissa kuitenkin valitettavan usein tekemättä.

Perehdyttämisen tarkistuslistat ovat hyvä seurannan apuväline. Sijaisen tai harjoittelijan perehdyttämiseen riittää lyhyehkö muistilista, johon perehdyttäjä laittaa merkinnän käsiteltyään asian. Listaa laajentamalla siitä saadaan käyttökelpoisempi vakituisen henkilökunnan perehdyttämiseen, jolloin asioita on paljon. Tarkistuslista voidaan antaa tulokkaalle omaksi, jolloin hän voi itse helposti seurata perehdytyksensä etenemistä rastittamalla asiat sitä mukaa, kun ne on hänelle kerrottu tai opastettu. (Kangas 2003, 16.) Vierumäen ravintoloissa ei ole hyödynnetty tarkistuslistoja perehdyttämisen seurannan ja arvioinnin apuvälineenä.

Parhaimmillaan perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista. Tällöin sekä perehdyttäjä että tulokas voivat molemmat arvioida, miten hyvin tulokas on oppinut asioita. Tavallisia keskusteluja kannattaa täydentää perehdyttämisen seurantakeskusteluilla, joissa perehdyttämisen onnistumiseen ja oppimisen arviointiin voidaan paneutua kunnolla ajan kanssa. Tulokkaan tehtävästä riippuen perehdyttämisen seurantakeskusteluja voidaan pitää yksi pidempi keskustelu kuukauden tai kahden päästä työsuhteen alkamisesta tai muutama lyhyempi keskustelu viikon, parin välein. (Kangas 2003, 16–17.)

Kehityskeskustelut ovat keskeinen osa osaamisen johtamisjärjestelmää, ja niitä voidaan käyttää myös oppimisen seurannan apuna. (Viitala 2005, 361.) Kehityskeskustelulla tarkoitetaan vähintään kerran vuodessa pidettävää tilaisuutta, jossa esimies pysähtyy alaisensa kanssa keskustelemaan edellisestä tavoitejaksosta ja suuntaamaan seuraavaan. Jos esimies on seurannut tulokasta tiiviisti, on hän hyvin perillä tämän kehittämistarpeista ja potentiaalista. Kun esimies on aidosti kiinnostunut tulokkaan aikaansaannoksista, muodostuu hänelle jatkuvasti tarkentuva kuva uudesta työntekijästä kokonaisuutena. (Valvisto 2005, 114.)

Esimiehelle kehityskeskustelu antaa mahdollisuuden oppia tuntemaan alaisensa entistä paremmin. Se tarjoaa tietoa työntekijän osaamisesta, odotuksista ja tarpeista. Alaiselle kehityskeskustelu antaa mahdollisuuden saada palautetta omasta suoriutumisestaan. Kehityskeskustelussa voi tarkoituksellisesti keskittyä puhumaan työn vaatimuksista ja niiden täyttymisestä, erityisesti osaamisesta ja sen kehittämistarpeista ja -mahdollisuuksista. (Viitala 2005, 361.) Vierumäellä kehityskeskusteluita käydään satunnaisesti vakituisen henkilökunnan kanssa.

Esimies on yleensä hyvin kiinnostunut, miten tulokas on perehtynyt työhön ja sopeutunut työyhteisöön. Yksi hyvä tapa testata tulokkaan motivoituneisuutta on, että toimitusjohtaja tai joku muu organisaation korkeassa asemassa oleva henkilö pitää puheen, josta tulokkaan tulee poimia noin kymmenen avainsanaa. Puheen jälkeen tulokasta pyydetään esittämään valitsemansa sanat. Tutkimusten mukaan hyvin orientoituneet ja sopeutuneet tulokkaat saivat kaikki tai suurimman osan avainsanoista oikein, kun taas huonommin sopeutuneilla tulokkailla oli tehtävässä suuria vaikeuksia. (Woods 2006, 177.) Myös pienten tietotestien avulla voidaan selvittää, miten hyvin tulokas on oppinut perehdyttävät asiat (Kangas 2003, 17).

Oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan perehdyttämiselle ja koulutukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Arvioinnin avulla sekä tulokas että perehdyttäjä saavat tietoa siitä, miten oppiminen on edistynyt ja mitä pitää mahdollisesti täydentää. Oppimista arvioitaessa lähtökohtana ovat oppimistavoitteet. Arviointi palautteineen on parhaimmillaan erittäin hyvä keino motivoida tulokasta. (Kangas 2004, 8.)

Työpaikat saavat oppilaitoksilta harjoittelijoita varten arviointiohjeet. Yrityksen sisäisiä tarpeita varten monet yritykset ovat itse kehittäneet vastaavia omia arviointiperustelujaan. Esimerkiksi työvuorolistoja tehdessään esimiehen tarvitsee olla tietoinen työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta, joka koostuu kolmesta eri pääalueesta. Ammattitaito muodostuu työtaidosta eli teknisistä ja taloudellisista taidoista, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidoista sekä sosiaalisista taidoista, joita ovat muun muassa yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Näiden osa-alueiden painotus vaihtelee tehtävästä riippuen ammatillista osaamista arvioitaessa. (Kangas 2003, 18.)

4 ASIAKASPALVELU RAVINTOLASSA

Asiakaspalvelusta on tullut yhä tärkeämpi tekijä markkinoilla erottautumiseen erityisesti ravintola-alalla, jossa kilpailu on kovaa. Erinomaisen asiakaspalvelun kehittäminen ja ylläpitäminen alkaa johtamisesta ja edellyttää jatkuvaa panostusta asiakaspalvelutyötä tekevien lisäksi jokaiselta organisaatiossa toimivalta henkilöltä. (Reinboth 2008, 5.) Asiakaspalvelun laatua voidaan tukea perehdyttämisen avulla (Känkänen 2009).

4.1 Asiakaspalvelu

Asiakas mahdollistaa olemassa olomme. Meidän tehtävänä on auttaa asiakasta saavuttamaan ne tavoitteet, jotka hänellä on tänne saapuessaan. Jotta me voimme toteuttaa tehtävämme, on meidän oltava asiakaspalvelussa aktiivisia, innovatiivisia, luovia ja ennen kaikkea meillä tulee olla halu palvella. Palvelu ei saa väsyä.

rehtori Erkki Westerlund (Vierumäki-henki 2008, 15).

Asiakaspalvelu on laajasti ilmaistuna toimintaa toisen ihmisen eli asiakkaan hyväksi. Se on aitoa välittämistä asiakkaasta. Asiakas on yrityksen toiminnan tärkein kohde eikä yritystä ole olemassa ilman asiakkaita. Asiakkaat ovat palveluyrityksen työnantajia (Hiekkataipale, Keränen & Soininen 2002, 26).

Asiakaspalvelu on toimintaa, johon myös asiakas aina osallistuu. Se on vuorovai-
kutustilanne, jossa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on välitön kontakti. Palvelu on aineetonta, joten sitä ei voida vakioda eikä varastoida. (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 47.)

Palvelun tavoitteena on asiakkaan auttaminen. Asiakas nauttii palvelutyön tulok-
sista ja maksaa niistä tietyn hinnan. Palvelutyön aineeton tai aineellinen tuotos siirtyy asiakkaalle palveluketjun kautta. Mitä tyytyväisempi asiakas on ja mitä kiinteämpi suhde hänellä on palveluyritykseen, sitä varmemmin hän tulee yhä uudelleen ja varmistaa omalla toiminnallaan liiketoiminnan tuloksellisen jatkumi-

sen. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 222.) Asiakkaan tyytyväisyys ja uskollisuus eivät kuitenkaan ole täysin verrannollisia keskenään.

Myös organisaation sisällä kaikki henkilöt ovat toinen toistensa asiakkaita eli sisäisiä asiakkaita. Kukaan ravintolan työntekijöistä ei pysty hoitamaan tehtäviään kokonaan yksin, vaan kaikki tarvitsevat toinen toisensa työpanosta voidakseen hoitaa omat tehtävänsä. Työtoveriin suhtautumisen tulisi vastata suhtautumista yrityksen asiakkaisiin (Vierumäki-henki 2008, 15). Mitä paremmin henkilökunta palvelee toinen toistaan, sitä paremmin tulee palveluksi yleensä myös ulkoinen asiakas. (Jokinen ym. 2000, 222.) Ravintolan työilmapiiri on usein asiakkaiden aistittavissa.

Hyvä palvelu muodostuu neljästä osatekijästä, jotka ovat palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotantoprosessi ja palvelun laatu. Palvelukulttuuri on se, mitä asiakas itse aistii, näkee ja kokee palveluyrityksessä. Palvelupaketti tarkoittaa useiden tuotteiden tai palveluiden muodostamaa kokonaisuutta, joka koostuu ydinpalvelusta ja liitännäispalveluista. Ravintolassa ydinpalveluna on ruokailumahdollisuus ja liitännäispalveluna voi olla esimerkiksi lasten leikkinurkkaus. Palvelujen tuottaminen eli palvelutuotantoprosessi tarkoittaa koko sitä tapahtumasarjaa, joka alkaa jo ennen asiakkaan saapumista ja päättyy vasta asiakkaan poistuttua. Palvelun laatu puolestaan muodostuu kaikista kolmesta edellä mainitusta osatekijästä. Asiakkaan laatumielikuva perustuu asiakkaan henkilökohtaisiin käsitelmiin ja tunteisiin enemmän kuin todellisiin asioihin ja tapahtumiin. Asiakas on tyytyväinen, kun hänen kokemuksensa vastaavat odotuksia tai ylittävät ne. (Hiekkataipale ym. 2002, 15–16.)

4.1.1 Palvelun ominaisuudet

Palvelussa voidaan erottaa kaksi puolta. Aineeton eli näkymätön puoli ravintolassa on esimerkiksi tarjoilijan antamat ruokasuositukset. Tarjoilija palvelee asiakastaan, ja palvelun tuotteena syntyy asiakasta hyödyttävä tieto, joka ei ole näkyvä, käsin kosketeltava tuote. Palvelun aineellinen osa puolestaan on näkyvä ja käsin kosketeltava. Sitä on myös helpompi määrittää ja mitata. Tarjoilijan suositusten

perusteella asiakas valitsee ruokalistalta annoksen, joka on palvelutapahtuman näkyvä tuotos. Annoksen kokoa ja esillelaittoa sekä ruoan makua voidaan mitata. Sen sijaan vuorovaikutustilanne tarjoilijan kanssa on aineetonta palvelua, joka perustuu asiakkaan tunteeseen ja on siksi paljon vaikeammin mitattavissa. Palvelun aineellisen ja aineettoman osan pitää olla tasapainossa, jotta palvelu toimii kokonaisuutena (Jokinen ym. 2000, 224.) Vaikka ruoka olisi todella hyvää, ei ravintolaan ole miellyttävää mennä, jos sen henkilökunta on hyvin töykeää ja ilma-
piiri epämiellyttävä.

Palvelulle on ominaista, ettei sitä voida varastoida (Vierumäki-henki 2008, 15). Palvelua tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakkaan rooli palvelutapahtumassa on siis kaksijakoinen. Toisaalta hän on palvelun käyttäjä, mutta toisaalta asiakas myös osallistuu palvelun tuotantoon ainakin osittain. (Jokinen ym. 2000, 224.)

4.1.2 Palveluketju

Palveluketju muodostuu kaikista asioista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelutapahtumaan. Palveluketjuun kuuluvat niin kaikki etukäteen tehdyt taustatoimet kuin henkilökohtainen tapaaminenkin. Esimerkiksi Vierumäellä tiskaajat otetaan ulkopuoliselta siivousalan yritykseltä. Vähäpätöiseltä kuulostavan työn merkitys huomataan usein vasta siinä vaiheessa, kun salista loppuvat puhtaat lautaset ja koko ydinpalvelu on vaarassa kärsiä. Hyvä tiskaajakin on siis ansainnut kiitoksen hyvin hoidetusta illasta.

Asiakkaalle on tärkeää, että jokainen toiminnan osa-alue vastaa hänen odotuksiin. Palveluketju onkin yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki. Yksikin työntekijä voi omalla laiminlyönnillään tai osaamattomuudellaan pilata kaikkien muiden asiakkaalle tuottamat positiiviset kokemukset. Siksi yhdenkään palveluketjun osan merkitystä ei pidä vähätellä. Laadukas palvelu edellyttää, että jokainen työntekijä ymmärtää yrityksen palveluprosessin koko laajuudessaan ja sisäistää oman työnsä linkittymisen kokonaisuuteen. (Jokinen ym. 2000, 225.)

4.1.3 Totuuden hetki

Totuuden hetki tarkoittaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamistilannetta. He ovat henkilökohtaisessa kontaktissa, kohtasivatpa he sitten kasvotusten tai puhelimen välityksellä. Totuuden hetki on ainutkertainen tapahtuma, jota ei koskaan voida uusia. Hyvä palvelu edellyttää kahden ihmisen positiivisen vuorovaikutuksen muodostumista. Näin ollen molempien osapuolten asenteet ovat tärkeitä. Vuorovaikutustilanteessa muodostunut tunnelma ratkaisee palvelun onnistumisen. (Jokinen ym. 2000, 225–226.)

Mitä paremmat vuorovaikutustaidot asiakaspalvelijalla on, sitä paremmin hän pystyy kommunikoimaan erilaisten ihmisten kanssa sekä ymmärtämään ja auttamaan heitä. Kun asiakkaalle jää palvelusta myönteinen kokemus, hän todennäköisesti muistaa sen ja palaa mielellään uudelleen. (Jokinen ym. 2000, 225–226.) Yleensä ravintola-alalla pärjäävät sellaiset ihmiset, jotka ovat luonnostaan sosiaalisia ja ystävällisiä.

4.1.4 Tekninen ja toiminnallinen palvelu

Varsinkin palvelun laadusta puhuttaessa kannattaa erottaa tekninen ja toiminnallinen palvelu toisistaan. Teknistä palvelua ovat muun muassa kalusteet, opasteet, automaattit ja aukioloajat. Toiminnallista palvelua puolestaan ovat henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys sekä palvelun nopeus ja joustavuus. (Jokinen ym. 2000, 226.)

Asiakkaat kokevat palvelun laadun useimmiten toiminnallisen palvelun kautta ja voivat esimerkiksi moittia itsepalvelua. Organisaation näkökulmasta tilanne on toinen. Ravintolan edustajien käsityksen mukaan palvelu on hyvää, kun he ovat järjestäneet toiminnan niin, että asiakkaan on mahdollisimman helppo palvella itse itseään ja löytää ratkaisu ongelmaansa. Palveluyrityksen henkilökunta on kuitenkin se, joka puhaltaa hengen yritykseen ja saa sen elämään. Yksinään koneet ja laitteet eivät pysty liiketoimintaa pyörittämään, vaan ne tarvitsevat ihmisiä, jotka saavat toiminnallaan liikettä ja tulosta aikaan. (Jokinen ym. 2000, 226.) Taukora-

vintolat toimivat palvelevalla itsepalveluperiaatteella eli asiakas ottaa juomansa kylmäkaapista itse, mutta tarjoilija kaataa sen lasiin ja tarvittaessa tuo pöytään.

4.1.5 Palvelutapahtuman vaiheet

Asiakaspalvelutapahtuma voidaan jakaa neljään vaiheeseen, jotka ovat asiakkaan saapuminen, asiointivaihe, poistuminen ja jälkimarkkinointi eli asiakassuhteen ylläpito. Tuottaakseen asiakkaille myönteisiä palvelukokemuksia asiakaspalvelijan tulisi kiinnittää huomiota kaikkiin palvelutapahtuman vaiheisiin. Kaikki palvelutapahtuman osat tulisi nostaa tasolle, jolla asiakkaille syntyy vain myönteisiä kokemuksia palvelusta. (Jokinen ym. 2000, 243.)

Asiakkaan saapuessa jo ensimmäisillä sekunneilla on suuri vaikutus asiakkaalle palvelutapahtumasta jäävään mielikuvaan. Asiakkaan saapuessa uuteen palvelupaikkaan hän voi aistia paikan hengen jo ulko-ovella. Taukoravintolan siisteys ja yksityiskohtien viimeistely kertovat, että asiakas on odotettu vieras. Hyvän ensivaikutelman luo tarjoilijan ystävällinen katsekontakti ja ainakin nyökkäys, jolloin asiakas tietää tulleensa huomatuksi. Joskus asiakas kuitenkin joutuu odottamaan vuoroaan, ja yrityksen on varauduttava myös näihin tilanteisiin. Vähintä, mitä kaikissa asiakaspalvelupaikoissa voidaan tarjota, on istuin. Ajankuluksi on hyvä olla selailtavia lehtiä, ja kahvia tai muita virvokkeita tarjolla. Asiakaspalvelijoiden on huolehdittava, että asiakkaita palvellaan oikeassa järjestyksessä. Hyvä, mutta ripeä palvelu ja katsekontakti jonottajiin kertovat odottajille, että heitäkin tullaan palvelemaan vuorollaan, ja näin jonottavat asiakkaat pysyvät rauhallisina. (Jokinen ym. 2000, 243–244.) Odottavien asiakkaiden huomioiminen on erittäin tärkeää taukoravintoloissa, koska pelaajilla on lyhyt tauko ja yleensä he ovat niin keskittyneitä peliin, että hidas palvelu voi jopa suututtaa heitä.

Asiointivaiheessa myyntikeskustelun aloittamisen tarkoituksena on myönteisen ilmapiirin luominen sekä asiakkaan tarpeiden ja odotusten kartoittaminen. Tarvekartoituksen avulla asiakkaan tarpeet selvitetään hienovaraisesti avointen kysymysten avulla. Taukoravintoloissa käy paljon oman seuran pelaajia eli niin sanottuja vakioasiakkaita, jotka tietävät jo etukäteen, mitä he ottavat, mutta vieraspelaa-

jille taukoravintolan valikoimasta erityisesti Vierumäen oman leipomon tuotteiden esittely on paikallaan. Tarkoituksena on saada asiakas puhumaan ja kertomaan ongelmastaan ja tarpeistaan. Kuulemansa perusteella ja täsmentäviä kysymyksiä tekemällä tarjoilija yrittää saada selville, mihin asiakas pyrkii. Selvitettyään asiakkaan tarpeet asiakaspalvelijan tulee esitellä ratkaisu asiakkaan ongelmaan, joka voi olla tuote, palvelu tai palvelupaketti. Taukoravintolassa tämä yleisimmin tarkoittaa jotain syötävää tai juotavaa. Ratkaisun esittelyssä kannattaa korostaa niitä hyötyjä, joita asiakas siitä saa. Asiakaspalvelijan kannattaa varautua etukäteen myös asiakkaan esittämiin vastaväitteisiin ja harjoitella niihin erilaisia käsittelytapoja. (Jokinen ym. 2000, 245–246.)

Hyvä myyjä osaa ehdottaa asiakkaalle sellaisiakin tuotteita tai palveluita, joita asiakas ei varsinaisesti tullut hakemaan. Lisämyynnillä voidaan saada aikaan hyvinkin huomattavaa tulosta, joten sen merkitystä ei pidä unohtaa (Niinipuu 2009). Lisämyynti ei ole väkisin myymistä, vaan asiakkaalle tarjotaan palvelua täydentävää osaa, josta hän saa myös lisää hyötyä. Myyntikeskustelun tavoitteena on aina kaupan päättäminen, ja asiakaspalvelijan tehtävänä on auttaa ja rohkaista asiakasta tekemään päätöksensä. Ravintolassa esimerkiksi niin sanotut alkujuomat ja vielä konjakit jälkiruoan päälle kahvin kanssa nostavat kertaoston määrää jopa useammalla kymmenellä eurolla. Tämä on huomattava summa, jos ajatellaan, että ilman osaavaa tarjoilijaa asiakas olisi ottanut vain pelkän pääruoan. Joskus kauppaa ei kuitenkaan synny, ja tällöin asiakaspalvelijan on syytä poimia hyviä kehitysvihjeitä omaan työhön tai palvelun ja tuotteiden kehittämiseen. (Jokinen ym. 2000, 246–247.)

Hiekkataipale, Keränen ja Soininen (2002, 29) jaottelevat palvelutapahtuman vaiheet hieman erilaisella tavalla kuin edellä on esitetty. Asiointivaiheen jälkeen ennen asiakkaan poistumista on palvelun kulutusvaihe. Tämä on mielestäni syytä nostaa esille käsiteltäessä asiakaspalvelua nimenomaan ravintolassa, jossa palvelua ja tuotetta kulutetaan paikan päällä. Palvelun kulutusvaiheen tarkoituksena on, että asiakas on tyytyväinen palveluun ja tuotteisiin ja että hän tuntee saavansa enemmän kuin osasi odottaakaan. Tämän takaamiseksi on varmistettava, että tuotteet ovat tilauksen mukaisia ja ne tulevat ajallaan, jolloin asiakas viihtyy ja nauttii ravintolassa olostaan. Tarjoilija voi tarkkailla tilannetta hienotunteisesti samalla,

kun hän käy kaatamassa lisää juomia, siistii pöytää ja vaihtaa asiakkaiden kanssa kuulumisia. (Hiekkataipale ym. 2002, 29.) Yleensä asiakkaat ovat kiinnostuneita kuulemaan ruoan alkuperästä ja ravintolan historiasta. Vierumäellä kerromme asiakkaille esimerkiksi siitä, miten kaikkien alueen ravintoloiden ruisleipä on tehty Vierumäen omassa leipomossa päijäthämäläisiltä pelloilta puidusta viljasta, joka on jauhettu jauhoiksi Vääksyn Myllyssä.

Kun asiointivaihe on tullut päätökseensä ja asiakas on poistumassa, on varmistuttava, ettei asiakasta päästetä lähtemään tyytymättömänä. Asiointivaiheelle tulee aina pyrkiä luomaan miellyttävä päätös. Tarjoilijan persoonallinen ja henkilökohtainen ote luo asiakkaalle tunteen, että hän on tärkeä ja tervetullut uudelleen. Ystävällinen hymy ja katse, asioinnista kiittäminen sekä tilanteeseen sopiva loppu-tervehdys kuuluvat ammattilaisen tapoihin hyvästellä asiakas. Tilanteesta riippuen myös takin päälle auttaminen ja oven avaaminen luovat positiivista kuvaa yrityksen toiminnasta. Tavoitteena on, että asiakas poistuu hyväntuulisena, jolloin hän todennäköisesti tulee asioimaan myös uudelleen ravintolassa. (Jokinen ym. 2000, 248.)

Asiakaspalvelutapahtuman viimeinen, muttei suinkaan vähäisin, vaihe on jälkihoido eli jälkimarkkinointi. Sillä tarkoitetaan asiakkaisiin suunnattuja toimenpiteitä kaupanteon jälkeen. Hyvin hoidetulla jälkimarkkinoinnilla yritys haluaa luoda pohjaa pitkäaikaiselle asiakkuudelle ja varmistaa, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun. Yrityksen sisällä olevan hiljaisen tiedon siirtäminen tulokkaalle antaa tälle usein hyviä keinoja jälkimarkkinoinnin toteuttamiseen päivittäistoiminnassa. Hyvä asiakaspalvelija esittää syyn tulla uudelleen jo ennen asiakkaan poistumista. Hän voi viitata esimerkiksi lähiaikoina ravintolassa järjestettävään tapahtumaan. Yleisin jälkimarkkinoinnin keino on yhteydenpito asiakkaaseen palvelutapahtuman jälkeen. Ajan tasalla oleva asiakasrekisteri toimii tässä hyvänä apuna. Yhteydenpitokeinoja voivat olla muun muassa kirjeet, asiakaslehti, kanta-asiakastarjoukset, kutsut asiakastapahtumiin ja pienet lahjat. Erittäin tärkeitä keinoja ovat erilaiset yritysten kanta-asiakasohjelmat, joiden tavoitteena on saada asiakkaat keskittämään ostojaan ja saamaan keskittämisen ansiosta etuja, kuten esimerkiksi S-ryhmän S-etukortin käytöstä saatava bonus ja tietyt alennukset. Tavoitteena on ylläpitää asiakassuhteen jatkuvuutta ja asiakkaan luottamusta yritystä

kohtaan. Luottamuksen säilymisen ehtona on, että yritys todella tekee sen, mitä on asiakkaalleen luvannut. (Jokinen ym. 2000, 248–249.) Luottamuksen merkitys liike-elämässä on paljon suurempi kuin usein ajatellaan (Pitkänen 2006, 39).

4.1.6 Hyvä asiakaspalvelija

Asiakaspalvelun tarkoituksena on saada asiakas tyytyväiseksi (Niinipuu 2009). Oikea asenne asiakaspalvelussa on välttämätön, mutta se ei yksinään riitä hyvän asiakaspalvelun tuottamiseen ja ylläpitämiseen. Pelkkä innostus ei kanna menestykseen asti (Pitkänen 2006, 27). Varsin yleisesti vallitsevan käsityksen mukaan asiakaspalvelua ei voi opettaa eikä opiskella, vaan asiakaspalvelijaksi synnyttään. Kuitenkin vain pieni osa ihmisistä on sellaisia, ettei heistä kouluttamallaakaan saada hyviä asiakaspalvelijoita. Samoin yhtä pieni osa on niitä, jotka syntyvät asiakaspalvelijoiksi. Lisäksi asiakaspalvelusta puhuttaessa korostetaan empatian merkitystä. (Reinboth 2008, 7–8.)

Hyvän asiakaspalvelun perusta on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita asiakastilanteita. Asiakaspalvelutaitojen vankan perustan voi hankkia opiskelemalla ja käytännön työssä oppii loput. Hyvät asiakaspalvelutaidot kehittävät myös myönteistä asennetta asiakkaita ja asiakastyötä kohtaan, kun työntekijä kokee onnistuvansa työssään. (Reinboth 2008, 8.) Asiakaspalvelu toimii ravintolassa kilpailuetuna vain, jos se luo asiakkaille mielihyvää tuovia tunteita (Reinboth 2008, 34).

Asiakaspalvelussa kaiken onnistumisen edellytys on halu palvella muita ihmisiä. Myönteisen palveluasenteen lisäksi hyvältä asiakaspalvelijalta vaaditaan yhteistyötaitoja, sopeutumiskykyä ja joustavuutta, monipuolisuutta ja kehittymiskykyä, kielitaitoa ja tekniikan hallintaa sekä ympäristövastuuta. (Hemmi ym. 2008, 50–53.) Myös tuotetuntemus on yksi hyvän asiakaspalvelijan osaamisen peruspilareista. Asiakas olettaa myyjän tunnevan tuotteen tai palvelun niin hyvin, että hänen antamiinsa tietoihin voi luottaa. Asiakaspalvelijan on syytä tuntea hyvin myös asiakkaansa sekä yrityksensä ja sen kilpailijat. (Jokinen ym. 2000, 236–237.)

Asiakaspalvelijan ammattitaito muodostuu oikeasta asenteesta sekä tiedosta ja harjoittelusta (Jokinen ym. 2000, 234). Lisäksi hyvät tavat, kuuntelutaito ja luonteva käytös ovat osa ravintola-alan ammattitaitoa. Taitava asiakaspalvelija tulee hyvin toimeen kaikkien ihmisten kanssa. Asiakaspalvelu on yhteistyötä asiakaspalvelijan ja asiakkaan sekä ravintolan muun henkilökunnan välillä (Jokinen ym. 2000, 239). Miellyttävässä työilmapiirissä syntyy usein vahva me-henki, jossa kaikki työskentelevät yhteisen päämäärän hyväksi (Hemmi ym. 2008, 48). Vierumäellä tätä kutsutaan Vierumäki-hengeksi.

Aitoon hymyyn ei ole muuta keinoa kuin eläytyä, olla aidosti iloinen ja innostunut sekä työstä ravintolassa että ravintolan asiakkaista. Innostusta, aitoutta ja kiinnostusta ei voi teeskennellä, eivätkä ne synny käskemällä. Aito hymy ei rasita, vaan parantaa niin omaa kuin asiakkaankin hyvinvointia. (Pitkänen 2006, 26–28.) Useimmiten hymyyn vastataan.

Vanhaa mottoa vastoin asiakas ei aina ole oikeassa, mutta hän ei tosin aina ole väärässäkään. Asioista voidaan olla montaa mieltä, koska ihmisten näkökulmat ovat erilaisia. Hyvä asiakaspalvelija siis ymmärtää muitakin näkökulmia kuin omansa. Lisäksi hyvä asiakaspalvelija tarvitsee nöyryyttä ja itsehillintää, ja omat tunteet on osattava erottaa työstä. Asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden arvos-taminen ei aina ole helppoa, jos oma näkökulma asiaan on hyvin erilainen. Asiakaspalvelijan nöyryys ei kuitenkaan tarkoita, että asiakkaita tarvitsisi nöyristellä. Hyvän asiakaspalvelijan asiakas tulee takaisin ja näin ollen mahdollistaa yrityksen menestymisen. (Pitkänen 2006, 29, 33, 35–36.) Huippuasiakaspalvelija pyrkii tekemään palvelutilanteesta aina asiakkaalle positiivisesti mieleen jäävän kokemuksen (Jokinen ym. 2000, 235).

4.2 Palvelun laatu

Hyväksyttävä lopputulos on hyväksi koetun laadun ehdoton edellytys, mutta muista erottuvan ja pysyvän kilpailuedun takaa erinomainen palveluprosessi (Grönroos 2001, 97).

Palvelun laadusta alettiin kiinnostua 1970-luvun lopulla (Grönroos 2001, 98). Teollisuudessa laadun määrittäminen on selkeämpää kuin palveluiden tuotannossa. Tuote täyttää sille asetetut laatuvaatimukset tai sitten ei. Palvelussa samanlaisuus ei merkitse hyvää laatua niin kuin teollisuudessa, sillä ravintolan asiakkaat eivät ole liukuhihnalla virtaavia esineitä, vaan oikeita ihmisiä (Pitkänen 2006, 25). Palvelun laatua voidaan tietyissä puitteissa määritellä, mutta se jättää teollista tuotetta huomattavasti enemmän tilaa yksittäisen henkilön omaan arvomaailmaan ja mielenkiintoon pohjautuville näkemyksille. Yksi pitää tuttavallisesta, toinen ylellisestä ja kolmas jopa viihteellisestä asiakaspalvelusta. Sen lisäksi osa asiakkaista ei juuri kiinnitä asiakaspalveluun huomiota, vaan heille halpa hinta on palvelua tärkeämpää. (Reinboth 2008, 96.) Saatujen palautteiden mukaan Vierumäellä asiakkaat kokevat palvelun pääsääntöisesti ystävälliseksi ja rennoksi (Niinipuu 2009).

Laadukkaan asiakaspalvelun luominen edellyttää, että myös mahdollisten virheidensä esiintyminen voidaan ennaltaehkäistä kokonaan tai ne voidaan korjata mahdollisimman nopeasti (Reinboth 2008, 102). Känkäsen ja Niinipuun (2009) mukaan asiakaspalvelu on ollut laadukasta silloin, kun asiakkaalle jää jokin positiivinen muisto palvelusta, tuotteesta, kokemuksesta tai ympäristöstä ja hän palaa ravintolaan uudelleen. Vierumäellä organisaation osastojen välinen tiivis yhteistyö on elinehto hyvälle palvelulle.

Asiakkaalle muodostuu palvelukokemus joka kerta uudelleen hänen asioidessaan erilaisissa palvelupaikoissa. Kokemukseen vaikuttavat palveluympäristö, vuorovaikutussuhteet asiakaspalvelijoiden kanssa ja lopputuloksen laatu. Jokaisen asiakaspalvelijan tulisi tiedostaa oma vastuunsa palvelun laadusta, jotta koko palveluketju pysyisi tasalaatuisena. (Jokinen ym. 2000, 229.) Hyvä palvelu on usein teki jälleen halvempaa kuin huono (Pitkänen 2006, 7).

Asiakkaan kokemaan palveluun vaikuttaa asiakaspalvelijan kanssa käydyn vuorovaikutuksen lisäksi myös tuote ja yrityksen toimintatapa. Asiakaspalvelun parantaminen edellyttää erityisesti panostusta toimintatapojen kehittämiseen. Palvelun laatu koostuu pienistä askelista. Lisäksi ravintola-alalle suuri henkilöstön vaihtuvuus ja vuokratyövoiman käyttäminen on tyypillistä. Näin ollen asiakaspalvelun

laadun kehittämisessä riittää jatkuvasti haasteita. Siksi tämä alue myös tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden kilpailuedun kehittämiseen. (Reinboth 2008, 5.)

Sorianon (2002) tekemän tutkimuksen mukaan palvelun laatu on heti toiseksi tärkein tekijä ruoan laadun jälkeen, minkä takia asiakkaat palaavat ravintolaan. Tuotteella kilpaileminen on vaikeaa, koska kilpailevat ravintolat voivat melko helposti ja nopeasti kopioida uudet ideat myös omaan käyttöönsä. Palvelusta kannattaa muodostaa yrityksen kilpailuetu, koska palvelun laadulla on suuri merkitys asiakkaiden tyytyväisyyteen eikä palvelua voida kopioida niin helposti.

Palvelun laadun arviointi tulisi jättää asiakkaalle. Loppujen lopuksi asiakas päättää, onko palvelu ollut hänen mielestään huonoa, kohtalaista, hyvää vai erinomaista. Asiakkaan arvioon perustuvat useimmat laatukäsitteen määritelmätkin. Yleisen määritelmän mukaan laatu on sopivuutta käyttötarkoitukseen. (Pitkänen 2006, 108.) Esimerkiksi, jos asiakas haluaa syödä lounasta liiketuttaviensa kanssa, pika-ruokaravintolan palvelu tuskin täyttää kaikkia asiakkaan palvelun laadulle asettamia tavoitteita. Laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan (Grönroos 2001, 99).

4.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaalla on aina omat ennako-odotuksensa yrityksestä ja sen palveluista. Asiakas on tyytyväinen silloin, kun hänen odotuksensa ja palvelukokemuksensa ovat tasapainossa. Erinomainen palvelu edellyttää asiakkaan odotusten ylittämistä. Asiakkaan odotukset muodostuvat muun muassa yrityksen markkinoinnin sekä ystävien ja omien kokemusten perusteella. Odotuksia muokkaavat myös kulloiseenkin asiakaspalvelutilanteeseen liittyvät tekijät, joita ovat esimerkiksi kiire, olemassa olevien vaihtoehtojen määrä sekä asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet kuten ikä, sukupuoli, koulutus ja elämänvaihe. Asiakas peilaa saamaansa palvelua näihin kaikkiin taustatekijöihin. (Jokinen ym. 2000, 228.)

Asiakas vertaa odotuksiaan ja kokemuksiaan jatkuvasti. Jokainen uusi palvelukokemus tuo uusia kriteereitä asiakkaan arviointiasteikkoon. Tämä on asiakaspalvelijalle erityisen haastavaa silloin, kun asiakkaan odotukset ovat ylittyneet useammalla peräkkäisellä kerralla, sillä se nostaa asiakkaan vaatimustasoa entisestään. Mikäli odotukset alittuvat useamman kerran, on asiakas saatettu menettää lopullisesti. Yleensä yritykset vertaavat itseään ja osaamistaan saman alan yrityksiin, kun asiakas sen sijaan voi verrata täysin eri alojen palvelutilanteita toisiinsa. (Jokinen ym. 2000, 229.) Vierumäellä tehtyjen asiakastyytyväisyyskyselyiden mukaan suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä alueen ravintoloiden asiakaspalveluun (Niinipuu 2009).

Myös informointia eli tiedottamista voidaan pitää yhtenä asiakastyytyväisyyden avaintekijänä. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, kuinka asiakkaalle kerrotaan, miten ravintolassa tulee toimia. Henkilökunnan tulee myös tiedottaa asiakkaita vaara- ja vahinkotilanteista. On houkuttelevaa jättää huonot uutiset kertomatta, mutta yleensä asiakkaan informointi kuitenkin parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä. Asiakkaan informointi saattaa myös unohtua tahattomasti. Kun asiat ovat henkilökunnalle selviä, voi tiedon jakaminen muille unohtua. (Pitkänen 2006, 47.) Kuitenkin yleisin ongelma asiakkaan kohtaamisessa on se, ettei asiakas saa riittävästi tietoa siitä, miten hänen tulisi toimia ja miksi. Joskus informointi voi toimia jopa turvallisuustekijänä. (Pitkänen 2006, 60, 62.)

Lisäksi eri asiakkaat ovat kriittisiä eri asioita kohtaan. Joillekin lopputuloksen laatu on tärkeintä. Toiset taas painottavat vuorovaikutuksen laatua. Heille erityisiä arvioinnin kohteita ovat kriittiset sekunnit palvelutapahtuman alussa ja lopussa. Joillekin asiakkaille muun muassa palveluympäristö ja toimitilan viihtyvyys ovat tärkeitä tekijöitä. Jotkut asiakkaat ovat tyytyväisiä hyvin vähään, mutta saattavat silti loukkaantua syvästi, jos he kokevat epäoikeudenmukaisuutta. Oma ryhmänsä ovat asiakkaat, jotka ovat hyvin kriittisiä kaiken suhteen ja ylipäättään herkkiä valittamaan. Kokemuksen avulla asiakaspalvelija oppii tunnistamaan niin sanotut ammattivalittajat, jotka valittavat mistä tahansa asiasta etuuksien tai erityiskohtelun toivossa. (Jokinen ym. 2000, 230.) Kokemattomia tulokkaita on hyvä opastaa, miten tällaisten asiakkaiden kanssa kannattaa toimia.

4.4 Asiakaslähtöinen toiminta

Erityisesti 2000-luvun lopulla asiakaskeskeisyydestä on tullut yksi yritysten trendikkäimmistä arvoista, mutta sen merkityksen määrittelemisen jää usein hyvin vaillinaiseksi. Toisinaan asiakaslähtöisyydellä ymmärretään, että asiakkaan eteen ollaan valmiita tekemään aivan mitä tahansa, mutta tätä asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole. (Reinboth 2008, 22.) Myös järjestelmällisesti toimivan yrityksen toiminta voi olla asiakaslähtöistä (Pitkänen 2006, 93).

Asiakaskeskeisyyden käytännöllistäminen aidoksi asiakaslähtöisyydeksi on suuri haaste toteuttaa yrityksen kaikessa toiminnassa (Aarnikoivu 2005, 13). Kilpailun kiristyessä myös Vierumäellä asiakaslähtöisyys on nostettu toimintastrategian kulmakiveksi. Koko alueen toimintaa pyritään tarkastelemaan asiakaskeskeisestä näkökulmasta (Niinipuu 2009). Vaikka asiakaskeskeisyys on huomioitu esimiestasolla, ei asiakaslähtöisyys kuitenkaan aina toteudu päivittäistoiminnassa niukan perehdyttämisen vuoksi.

Asiakaslähtöisyys onnistuu vain silloin, kun tyytyväisiä asiakkaita on niin paljon, että toiminta on taloudellisesti kannattavaa. Organisaation kehittämistoimien lähtökohtana on, että asiakkaita voidaan jatkossa palvella jollakin asiakkaan arvostamalla tavalla nykyistä paremmin. Jos esimerkiksi pihvipaikasta ei saa pizzaa, se ei vielä tarkoita, ettei ravintola olisi asiakaslähtöinen. Mutta jos asiakas ei saa pihviä haluamallaan tavalla, vaikka sen toteuttaminen käytännössä olisi mahdollista, voidaan jo puhua asiakaslähtöisyyden puutteesta. (Reinboth 2008,22). Asiakaspalvelun ja asiakaslähtöisyyden perimmäisenä ajatuksena on miettiä, mitä me asiakaspalvelijoina voimme tehdä asiakkaidemme hyväksi (Känkänen 2009).

Kun yrityksen arvona on asiakaskeskeisyys, se pyrkii toimimaan asiakaslähtöisesti. Se, että yritys toteaa asiakaskeskeisyyden arvokseen ja toimintansa asiakaslähtöiseksi, kertoo asiakkaalla olevan merkittävä rooli yrityksen arvomaailmassa. Tämä ei vielä varsinaisesti kerro mitään yrityksen toiminnasta käytännössä, mutta se on hyvä lähtökohta asiakaslähtöisen toiminnan toteuttamiseen. Asiakastytyväisyyskyselyt toimivat yhtenä tiedonlähteenä, kun asiakaslähtöisyyden onnistumista yritetään mitata. (Aarnikoivu 2005, 30–31.)

Asiakaslähtöisyyden vastakohta ei ole tuotantoläheisyys, vaan asiakaslähtöisyyden puute. Kaikki organisaatiot ovat jollain tapaa tuotantolähtöisiä. Johdon laatimaa strategiaa toteuttamalla yritys on tarkoitus saada menestymään markkinoilla. Strategia ohjaa niitä päätöksiä, joita organisaatiossa jatkossa tehdään. Jokainen päätös sulkee pois muut vaihtoehdot. Samalla suljetaan pois osa mahdollisista asiakkaista, sillä heidän tarpeitaan organisaatio ei pysty täyttämään. Kaikille ei yksinkertaisesti pystytä tarjoamaan kaikkea. Rajoittavien päätösten tekeminen on kuitenkin välttämätöntä, jotta yritys pystyy toimimaan tehokkaasti pärjätäkseen markkinoilla. (Reinboth 2008, 22.) Vaikka asiakaspalvelijan tehtävä on toimia työssään asiakaslähtöisesti ja pyrkiä saamaan asiakas tyytyväiseksi, on liiketoiminnan perimmäisenä tarkoituksena kuitenkin aina voiton tuottaminen (Niinipuu 2009).

Nykyajan asiakas on usein kiireinen ja stressaantunut, koska elämä on aikataulutettua. Tulevaisuuden kuluttaja voi siis olla hyvinkin kärsimätön. Palvelupisteissä kaiken on tapahduttavan riittävän nopeasti, muuten asiakkaat kaikkoavat. Tämä on totta erityisesti taukoravintoloissa, joissa pelaajilla ei yksinkertaisesti ole paljoa aikaa asioimiseen. Tulevaisuuden palveluissa korostuvat nimenomaan nopeus, ajan säästäminen, mukavuus, vaivattomuus ja riippumattomuus aukioloajoista. Tutkimusten mukaan myös asiakkaiden yksilöllisyys on vahvasti kasvamassa. Kulutuskäyttäytyminen on muuttumassa yhä enemmän omia mielihaluja tyydyttävään suuntaan, ja nautinnon maksimoiminen ajaa järkisyihin perustuvien valintojen edelle. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 87.) Tulevaisuuden yksilöllinen asiakas odottaa stressaavan elämän vastapainoksi tuotteita ja palveluita hankkiessaan hemmottelua, viihtyisyyttä, mielihyvää ja elämyksiä eli asiakaslähtöistä palvelua (Jokinen ym. 2000, 89).

4.5 Perehdyttämisen vaikutus palvelun laatuun

Palvelun laadun takaamiseksi on syytä panostaa myös perehdyttämiseen, sillä sen avulla voidaan vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Hyvä perehdyttäminen takaa vakaan palvelutason ja sen avulla voidaan jopa kohottaa palvelun laatua. (Tuppurainen 2008, 17.) Taukoravintoloiden palvelun laatu onkin välillä ollut melko kirjavaa, koska ne ovat auki sesonkiluonteisesti, työntekijöiden vaihtuvuus on todella suuri ja perehdyttämistä ei ole tehty suunnitelmallisesti.

Asiakaspalvelu on vuorovaikutteista. Asiakas muodostaa usein käsityksensä yrityksestä ja sen asiakaspalvelun laadusta sen perusteella, miten hän kokee itseään palveltavan, vaikka hän asioisi vain kerran yhden työntekijän kanssa kyseisessä yrityksessä. Tuppuraisen (2008, 17) tekemän selvityksen mukaan erityisesti niillä aloilla, joilla käytetään paljon kausi- ja tilapäistyöntekijöitä, perehdyttämiskäytäntöjen kehittäminen on hyvin merkittävä asiakaspalvelun laadun ylläpitäjä. Yritysten hyväksi havaitsemat ja kehittyvät perehdyttämismenetelmät tukevat laadukasta asiakaspalvelua. Koska asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevat työntekijät luovat kuvaa yrityksen palvelun laadusta, on muistettava vakituisen henkilökunnan lisäksi myös väliaikaisen työvoiman perehdyttämisen tärkeys.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Olin kesällä 2009 neljättä kesää töissä Vierumäki Country Club Oy:lla. Yhtenä päivänä ollessani töissä 9 Minutes Break Barissa pohdin, mistä aiheesta voisin tehdä opinnäytetyöni. Edellinen vuorossa ollut oli unohtanut laittaa ilmastoinnin yöksi päälle, joten rakennus oli aamulla sinne tullessani kuin sauna ja kaikki sukkalat olivat tietysti sulaneet pilalle. Mietin, miten muut työntekijät tietävät, mitä taukoravintolassa pitäisi tehdä ja muistaa päivän aikana. Itse olin ollut jo aiemmat kolme kesää ja talvisin viikonloppuja töissä alueen eri ravintoloissa, joten kuviot olivat minulle entuudestaan tutut, mutta näin tuskin on uusien työntekijöiden kohdalla. Siitä lähti ajatus perehdytyskansion tekemiselle taukoravintoloiden työntekijöitä varten. Ehdotin aihetta ravintolapäällikkö Nina Korvalle, ja hänen mielestään perehdytyskansiolle oli tarve, joten sain toimeksiannon työlleni.

5.1 Toteutuksen vaiheet

Työn tekeminen alkoi hyvin vauhdikkaasti, kun olin päättänyt aiheen ja saanut siitä toimeksiannon työnantajaltani. Suurena apuna minulla perehdytyskansion tekemisen aloittamisessa toimivat kesällä 2008 ruutupaperille käsin kirjoittamani ”Toimintaohjeet Ysin työntekijöitä varten”. Tajusin, että siinä minulla jo oli puhtaaksi kirjoittamista vaille valmista materiaalia opinnäytetyöni toiminnalliseen osaan.

Päätin heti alussa, että teen kansion ensin ja sitten vasta teoriaosuuden. Näin päätin tehdä siksi, että toimeksiantaja pystyi hyödyntämään perehdytyskansiota mahdollisimman nopeasti samana kesänä. Kansioni raakaversio oli käytössä jo touku-kuussa 2009 uusien työntekijöiden apuna. Raakaversiosta puuttuivat liitteet, ja ulkonäköä ja muutamia asioita muokkasinkin hieman kesän aikana, mutta otsikot ja asiat siinä olivat pääsääntöisesti kohdallaan. Golf Paviljongin emäntä Eeva Känkänen halusi sen alustavaksi ohjenuoraksi molempiin taukoravintoloihin jo siinä vaiheessa. Perehdytyskansion sisällöstä olin keskustellut Eeva Känkäsen sekä Golf Paviljongin isännän Jari Niinipuun kanssa, ja heidän mielestään raakaversioon ei tarvinnut tehdä suuria muutoksia.

Suurena hyötynä koko opinnäytetyöprosessissa oli se, että olen tehnyt yhden opinnäytetyön aiemmin, joten tiesin millainen työskentelytapa minulle parhaiten sopii. Koska aloitin työn tekemisen vähän ennen lukuvuoden loppumista ja olin silloin täysipäiväisesti töissä, emme löytäneet opinnäytetyöni ohjaajan Katri Jakosuo-son kanssa aikaa tapaamiselle ennen hänen jäämistään kesälomalle. Vaikka emme päässeet keskustelemaan ohjaajani kanssa kasvotusten ennen työn aloittamista, olimme kuitenkin yhteydessä useamman kerran puhelimitse ja sähköpostin avulla. Tiesin, että tulen tekemään tämän työn hyvin itsenäisesti, enkä uskonut tarvitsevani sen suurempaa ohjausta, joten alun yhteydenpito oli mielestäni riittävä työn aloittamiseen.

Toukokuun lopussa sain valmiiksi perehdytyskansion raakaversion lisäksi opin- näytetyön sisällysluettelon ja johdannon. Teoriaosuudessa hahmottelin ensin sisällysluettelon, jonka arvioin olevan melko totuudenmukainen ajatellen lopullista työtä. Pääpiirteissään osasin laittaa otsikot oikeaan järjestykseen, mutta joitain muutoksia tein kirjoittamisprosessin aikana ja alaotsikoita tuli aluksi arvioitua enemmän. Olin ajatellut eteneväni työssä loogisessa järjestyksessä, mutta muutama alaotsikon sisällön kirjoitin ennen edellisen asian valmistumista. Läheskään aina tekstiä ei kirjoiteta siinä järjestyksessä kuin sen osat ovat valmiissa työssä (Hirsjärvi ym. 2009, 32).

Kirjoittaminen ei aina ole helppoa. Etenkin aloittaminen saattaa olla vaikeaa, sillä siinä vaiheessa eivät aiemmat valinnat ole suuntaa antamassa asian käsittelyyn (Hirsjärvi ym. 2009, 34). Tämän huomasin kirjoitusprosessin aikana. Alkuun teorian kirjoittaminen tuntui tahmealta eikä mistään tuntunut saavan kiintopistettä työn aloittamiseen. Alkukankeuden jälkeen sain vauhtia teorian tuottamiseen, ja jossain vaiheessa huomasin valmista tekstiä syntyvän melko rivakkaa tahtia. Samanlaista kankeutta oli huomattavissa aina silloin, kun edellisestä kirjoituskerrasta oli kulunut vähän aikaa tai jonkin luvun kirjoittaminen oli jäänyt kesken. Pääosin tekstin tuottaminen ei kuitenkaan ollut minulle vaikeaa, ja jopa yllätyin, kuinka mielekästä työn tekeminen oli. Heinäkuun lopulla sain työtä etenemään huomattavan paljon ja elokuussa tapasin myös ohjaajani, jonka kanssa pääsin vihdoin keskustelemaan työstäni.

Opinnäytetyön tekemisessä on myös huomioitava työn kohderyhmä, sillä erilaisille lukijoille kirjoitetaan eri tavalla. Opinnäytetyön arvioijille kirjoittaessa ei tarvitse hahmottaa laajasti asioiden taustaa eikä menetelmätiedon perusteita, sillä he työskentelevät samojen ongelmien parissa ja käyttävät samoja tutkimus- ja analyysimenetelmiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 30). Toisaalta vaikka teen opinnäytetyöni oppilaitokselle osoitukseksi omasta osaamisestani, työtä lukevat myös muut kuin työn arvioijat. Alasta kiinnostuneille ja alan opiskelijoille kirjoitettaessa on sisällön valintaan ja ilmaisutapaan kiinnitettävä huomiota, sillä lukijat eivät välttämättä tunne riittävästi käsiteltävien ongelmien taustaa ja merkitystä eivätkä niihin liittyvää kielenkäyttöä (Hirsjärvi 2009, 31). Halusin, että työni avautuu helposti

kaikille lukijoille. Yritin siis kirjoittaa niin, että itse ymmärtäisin työn sisällön ensimmäisellä lukemalla, ilman että olisin perehtynyt aiheeseen aiemmin.

Alkusyksystä tapasin ohjaajani toisen kerran ja sain rakentavaa palautetta työn sisällöstä. Tällöin työ oli hienosäätöä vaille valmis, ja lokakuussa muokkasin työn saamieni ohjeiden mukaisesti lopulliseen muotoonsa. Mielestäni opinnäytetyöni teoriaosuudesta tuli hyvin kattava ja työn laajuuteen nähden sopivan tiivis. Tietoa perehdyttämisestä ja asiakaspalvelusta löytyi hyvin paljon ja jouduin tarkoin miettimään, mistä asioista kirjoitan ja mitä rajaan työstä pois. Käyttämäni lähteet ovat mielestäni hyvin monipuoliset, luotettavat ja ajantasaiset. Mielestäni käytettyjen lähteiden määrä on sopiva. Rajasin lähteistä pois vanhempia teoksia enkä käyttänyt kuin korkeintaan kahta saman kirjoittajan tuotosta.

5.2 Perehdytyskansion sisältö

Taukoravintoloiden perehdytyskansio käsittelee ravintoloiden päivittäistoimintaa. Yleiset asiat on rajattu pois, koska niistä saa tietoa Vierumäki Country Club Oy:n kaikkia alueen ravintoloita käsittelevästä perehdytyskansiossa. Kansiossa on rajattu pois muun muassa työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkanmaksun perusteet ja sairauspoissaolokäytäntö, Vierumäen historia, ruokafilosofia sekä organisaation rakenne. Perehdytyskansiossa mainitsen lyhyesti alkoholin anniskelusta, mutta siihen ja elintarvikehygieniaan en syvenny sen tarkemmin, koska lähes kaikilla työntekijöillä on anniskelu- ja hygieniapassit ja näitä asioita koskevat tiedot jo sitä kautta. Samoin tupakan myynnin omavalvonnasta on erillinen kansio ja perehdytys molemmissa taukoravintoloissa.

Taukoravintoloiden perehdytyskansiossa kerron työpäivän kulusta ja työtehtävistä, kassakoneen käytöstä, tuotteista ja asiakaspalvelusta. Mainitsen lyhyesti alkoholin anniskelusta ja tupakkatuotteiden myynnin omavalvonnasta. Lisäksi kerron turvallisuudesta, siisteydestä, työn kannalta oleellisia asioita golfista ja päiväkirjan pitämisen tarkoituksesta. Liitteenä perehdytyskansiossa ovat tärkeimmät puhelinnumerot, hinnasto, huonelaskut, molempien kenttien ja alueen kartat sekä kuvat oikein täytetyistä juomakaapeista.

Perehdytyskansion sisältö on rajattu sillä periaatteella, että sen avulla ensimmäistä päivää talossa oleva vuokratyöntekijä pystyy selviytymään työpäivästään yksin golfkentällä. Jos tietoa yritetään ahtaa kerralla liikaa, käy helposti niin, että työn kannalta oleellisin tieto jää muiden asioiden peittoon (Niinipuu 2009). Siksi rajoituksella on pyritty keskittymään vain päivittäistyön kannalta oleellisiin asioihin. Lisäksi taukoravintoloissa työskentelemisen erityispiirteet on huomioitu kertomalla muun muassa oleellista tietoa golfista ja pelin kulusta (Niinipuu 2009). Perehdytyskansion sisältö pohjautuu suurimmaksi osaksi omaan työkokemukseeni ja opiskelun kautta opittuihin asioihin. Kansion sisällön muokkaamisessa minua auttoivat erityisesti Golf Paviljongin emäntä Eeva Känkänen ja isäntä Jari Niinipuu.

Perehdytyskansio on liitetty tähän opinnäytetyöhön. Sivut on laitettu muovitasuihin, joten ne pysyvät siisteinä eivätkä repeydy. Lisäksi päivittäessä ei tarvitse tulostaa koko opasta, koska sivut voi uusia yksitellen. Taukoravintoloiden perehdytyskansio on sähköisessä muodossa ravintolapäälliköillä Nina Korvalla ja Marja-Leena Virtasella sekä Golf Paviljongin emännällä Eeva Känkäsellä sekä isäntä Jari Niinipuulla. Kansio tullaan päivittämään joka kevät ennen golfkauden alkamista (Niinipuu 2009). Osa liitteen tiedoista on piilotettu turvallisuussyistä.

6 YHTEENVETO

Perehdyttämisen tärkeydestä ei voida kiistellä. Hyvän perehdyttämisen avulla tulokas pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ja tuottavasti ravintolassa (Kangas 2003, 3). Perehdyttäminen myös lisää palvelun laatua (Tuppurainen 2008, 17). Vaikka perehdyttämisen tärkeys tiedostetaan, on se silti eräs laiminlyödyimpiä prosesseja yrityksissä (Kjelin ym. 2003, 14). Tämä tyypillinen tilanne on tuttu myös Vierumäellä. Sesonkiluontoisesti toimivissa taukoravintoloissa suuri osa työntekijöistä vaihtuu vuosittain, ja niissä käytetään tarvittaessa myös vuokratyövoimaa. Yhtenä haasteena taukoravintoloiden työntekijöiden perehdyttämiselle on myös se, että niissä työskennellään yksin. Toimeksiantajalla olisi siis tarve panostaa tulokkaiden perehdyttämiseen ja hankkia sopivaa materiaalia perehdyttämisen tueksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen on ollut hyvin antoisa kokemus. Suurena motiivina tämän työn tekemiseen minulla toimi työelämälähtöisyys. Halusin, että opinnäytetyöstäni on oikeasti hyötyä toimeksiantajalleni ja taukoravintoloiden työntekijöille. Lisäksi halusin päästä tekemään jotain konkreettista ja näkyvää. Aihe on minusta kiinnostava, joten myös työn tekeminen oli mielekästä. Sain paljon vastuuta toiminnallisen osuuden toteutuksessa sekä työn teoriaosankin tein hyvin itsenäisesti.

Tänä kesänä perehdyttämisen merkitystä on nostettu entistä enemmän esiin Vierumäellä (Känkänen 2009). Uuden toimintastrategian kulmakivenä on asiakaslähtöisyys, ja se edellyttää, että myös perehdyttäminen hoidetaan hyvin. Alueen toimipisteisiin on kehitteillä sähköinen perehdyttämisohjelma. Lisäksi Country Clubin perehdytysvastaavaksi on nimetty vuoromestari Marja Järvinen, ja hän osallistuu perehdyttämistä ja työnopastusta käsitteleviin koulutuksiin. Taukoravintoloiden perehdytyskansio on omalta osaltaan herättänyt keskustelua perehdyttämisen merkityksestä ja toteutuksesta sekä Vierumäen ravintoloiden esimiesten että työntekijöiden keskuudessa.

Tietoa perehdyttämisestä ja asiakaspalvelusta on saatavilla paljon. Toisaalta runsas määrä lähteitä tarkoittaa käytännössä, että sama asia on kerrottu moneen kertaan käyttämällä erilaisia ilmauksia. Näin ollen kuitenkin tiedon todenperäisyydestä ja lähteiden luotettavuudesta oli helppo varmistua, sillä eri tutkijoiden tulokset tukivat toisiaan eikä lähteiden luotettavuus joutunut koetukselle. Perehdyttäminen opinnäytetyön aiheena ei ole mitenkään uusi, joten luin myös toisten opiskelijoiden tekemiä perehdyttämistä käsitteleviä opinnäytteitä. Luulin, että ne toimisivat hyvänä apuna työn tekemiselle, mutta käytännössä eri töiden lukeminen jopa tuntui hankaloittavan aiheen rajaamista, koska perehdyttämiseen ja asiakaspalveluun liittyvää tietoa on saatavilla niin paljon. Mielestäni olen käyttänyt työssäni monipuolisia, luotettavia ja ajan tasalla olevia lähteitä. Vaikka tein työn toiminnallisen osuuden melkein kokonaan ensin ja vasta sen jälkeen perehdyin syvällisemmin aihetta käsittelevään teoriaan, peilautuu teoria kuitenkin perehdytyskansion sisällössä. Mielestäni työni teorian ja käytännön toteutus ovat toimivia ja toisiaan tukevia kokonaisuuksia.

Olen oppinut monenlaisia asioita opinnäytetyöprosessin aikana. Työtä tehdessäni minulle on selvinnyt perehdyttämisen merkitys kokonaisuudessaan. Perehdyttämisellä voi myös vaikuttaa palvelun laatuun. Palvelualalla asiakaspalvelun tärkeyttä ei voi unohtaa ja sen ymmärtäminen kilpailuetuna on yksi ravintola-alan haasteista. Työn tekeminen on opettanut minua huomaamaan paremmin teorian ja käytännön välisen yhteyden. Opinnäytteen tekeminen on vaatinut pitkäjänteisyyttä, mutta suurimman osan ajasta olen nauttinut työn tekemisestä. Toimeksiannettu aihe lisäsi vastuuntuntoa ja paransi aikataulussa pysymistä. Lisäksi opin etsimään tietoa paremmin ja käyttämään lähteitä monipuolisesti.

Päätavoite opinnäytetyössäni oli tehdä toimeksiantajalle toimiva perehdytyskansio, josta hyötyisivät niin uudet kuin vanhatkin työntekijät ja kansio toimisi myös perehdyttäjien apuna. Olen saanut perehdytyskansioista hyvin positiivista palautetta sekä esimiehiltäni että työtovereiltani (Niinipuu 2009). Toimeksiantajalla ei olisi ollut mahdollisuutta tehdä tätä työtä, vaikka sen tarve oli tiedostettu (Känkänen 2009).

Perehdytyskansio toimii käytännössä niin kuin pitääkin eli tulokkaan tietolähteenä ja päivittäistoiminnan tukijana. Kaikki tarvittava tieto päivittäisestä käytännön työstä löytyy kansioista (Känkänen 2009). Siitä tulokas voi aina tarkistaa, jos jokin asia askarruttaa häntä, sillä kaikkea on mahdotonta oppia ja muistaa heti (Niinipuu 2009). Taukoravintoloiden perehdytyskansioista on ollut paljon hyötyä erityisesti uusille kesätyöntekijöille, joille kaikki alueella on uutta ja joille ei välttämättä ole vielä kertynyt kovin paljoa työkokemusta ravintola-alalta (Virtanen 2009). Mielestäni olen siis saavuttanut asettamani tavoitteen erinomaisesti. Olen todella tyytyväinen tekemääni työhön ja asettamieni tavoitteiden saavuttamiseen. Opinnäytetyöstäni tuli jopa parempi kuin olin aluksi ajatellut, ja panostin siihen suunniteltua enemmän. Toki työssä olisi vieläkin hiomisen varaa, täydellinen se ei ole, mutta mielestäni kuitenkin erittäin onnistunut kokonaisuus.

Toiminnallisen osuuden tietoperusta pohjautuu pääasiassa neljän vuoden aikana saamaani työkokemukseen Vierumäellä. Olen työskennellyt alueen eri ravintoloissa, mutta eniten kuitenkin taukoravintoloissa. En usko, että olisin voinut tehdä tätä työtä, jos olisin ollut töissä Vierumäellä vain yhden kesän. Nyt olen toiminut

myös vuorovastaavan tehtävissä ja omalta osaltani ollut mukana uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Vaikka perehdyttäminen alueen ravintoloissa on melko vajavaista eikä suunnitellun prosessimaista, valitsee toimipisteissä kuitenkin miellyttävä ja rento ilmapiiri, ja kysyvää kyllä opastetaan hyvässä yhteishengessä. On ollut mukavaa saada hyvää palautetta perehdytyskansiosta sekä esimiehiltäni että työtovereiltani. Omien kokemusteni lisäksi kansion tekemisessä auttoivat Golf Paviljongin emäntä Eeva Känkänen ja isäntä Jari Niinipuu.

Luulin aluksi, että olisin käsitellyt työni teoriaosuudessa enemmän perehdyttämistä palvelun laadun säilyttämisen kannalta. Tästä aiheesta löysin materiaalia kuitenkin todella niukasti, joten rajasin sen varsinaisesta aiheesta pois ja mainitsen siitä vain lyhyesti työssäni. Olisi mielenkiintoista nähdä, millaisen tutkimuksellisen opinnäytetyön joku restonomiopiskelija tekisi tästä aiheesta joskus tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.

Airaksinen, T & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

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

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

Hiekkataipale, A., Keränen, S. & Soininen, L. 2002. Bongaa: palvelun ja tarjoilun avaimet. Helsinki: WSOY.

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

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Edita.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita.

Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: Puhtaustieto.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.

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

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Juva: WSOY.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Soriano, D. 2002. Customers' Expectations Factors in Restaurants. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 19, No.8/9, 2002, 1055–1067.

Tuppurainen, K. 2008. Kausityövoiman perehdyttämisellä laatua asiakaspalveluun. *Puutarha & kauppa*. 5/2008, 17.

Valpola, A. & Åman, I. (toim.) 2008. Ammattitaito kuntoon – Uusia keinoja työnopastukseen. Tampere: Tammer-Paino.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Jyväskylä: Gummerus.

Vierumäki-henki. Henkilöstöopas. 2008. Vierumäki: Suomen Urheiluopisto.

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

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

Woods, R. 2006. *Managing Hospitality Human Resources*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association.

Lait ja asetukset:

Elintarvikelaki 23/2006. Annettu Helsingissä 13.1.2006.

Laki alkoholilain muuttamisesta 764/2002. Annettu Helsingissä 30.8.2002.

Pelastuslaki 468/2003. Annettu Helsingissä 13.6.2003.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyynnin omavalvontasuunnitelmasta 99/2009. Annettu Helsingissä 26.2.2009.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Annettu Helsingissä 21.12.2001.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002.

Elektroniset lähteet:

Perehdyttämisosas. 2002. *Henkilöstöpalveluiden julkaisuja 2/2002*. [viitattu 28.7.2009] Saatavissa:

<http://www1.vaasa.fi/henkilostopalvelut/julkaisut/pdf/perehdyttamisopas.pdf>

Vierumäki. 2009. [viitattu 20.5.2009] Saatavissa: <http://www.vierumaki.fi>

Suulliset lähteet:

Känkänen, E. 2009. Ravintolan emäntä. Golf Paviljonki. Vierumäki Country Club Oy. Haastattelu 15.8.2009.

Niinipuu, J. 2009. Ravintolan isäntä. Golf Paviljonki. Vierumäki Country Club Oy. Haastattelu 15.8.2009.

Virtanen, M-L. 2009. Ravintolapäällikkö. Greeni Food & Wine. Vierumäki Country Club Oy. Haastattelu 13.7.2009.

Vuohiniemi, M. 2009. Henkilöstöpäällikkö. Vierumäki Country Club Oy. Infotilaisuus uusille työntekijöille 10.6.2009

PEREHDYTYSKANSIO

Taukoravintolat

Vierumäki Country Club Oy

SISÄLLYS

TERVETULOA TAUKORAVINTOLAAN!	1
1 TYÖPÄIVÄ TAUKORAVINTOLASSA	2
1.1 Työvuoroon saapuminen	2
1.2 Työpäivän aikana	3
1.3 Kurssikahvit	4
1.4 Taukoravintolan sulkeminen	4
1.5 Tilityksen tekeminen	5
2 KASSAKONEEN KÄYTTÖ	6
3 TUOTTEET	7
3.1 Tuotteiden esillelaittaminen	8
3.2 Hartwallin juomakaappien täyttäminen	9
3.3 Leipomon lisätilaukset	10
4 ASIAKASPALVELU	10
4.1 Ympäristön huomioiminen	11
4.2 Yhteistyö henkilökunnan kanssa	12
5 ANNISKELUOIKEUDET	12
6 TUPAKKATUOTTEIDEN MYYNNIN OMAVALVONTA	13
7 TURVALLISUUS	13
8 YLEINEN SIISTEYS	14
8.1 Jätteiden lajittelu	15
8.2 Astianpesukoneen käyttö	15
9 GOLF	16
9.1 Classic Course	17
9.2 Cooke Course	17
9.3 Coach Course	17
10 PÄIVÄKIRJA	18

LIITE 1: TÄRKEIMMÄT PUHELINNUMEROT	19
LIITE 2: HINNASTO	20
LIITE 3: HUONELASKUT	22
LIITE 4: CLASSIC COURSE	23
LIITE 5: COOKE COURSE	24
LIITE 6: ALUEEN KARTTA	25
LIITE 7: HARTWALLIN JUOMAKAAPPI – VIRVOKKEET	26
LIITE 8: HARTWALLIN JUOMAKAAPPI - ALKOHOLIT	27

TERVETULOA TAU KORAVINTOLAAN!

Tämä perehdytyskansio sisältää yleisiä toimintaohjeita ja tietoa Vierumäki Country Club Oy:n taukoravintoloiden työntekijöille. Tutustuthan huolella tähän kansioon, niin tiedät miten toimia työvuoron aikana. Kansiossa esitellään nimenomaan taukoravintoloihin liittyviä asioita, olethan siis tutustunut myös Country Clubin perehdytyskansioon. Kansion sisältö on rajattu koskemaan taukoravintoloiden päivittäistyötä, joten siinä ei esitellä esimerkiksi työsuhteeseen liittyviä asioita. Anniskeluvastaavalta saat lisää haluamaasi tietoa.

Perehdyttämisen tarkoituksena on, että perehdytettävä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ja hänestä tulee yksi työyhteisön toimivista jäsenistä. Hyvä perehdyttäminen tukee myös palvelun laadunhallintaa. Yksi perehdyttämisen keskeisimmistä menetelmistä on perehdyttämismateriaalin käyttäminen. Tämän oppaan tarkoituksena on olla apuna niin uusille kesätyöntekijöille ja ekstraajille kuin myös alueen muissa ravintoloissa pääsääntöisesti työskentelevälle henkilökunnalle. Uuden työntekijän on hyvä tutustua kansioon jo ennen ensimmäisen työvuoron alkua.

Taukoravintoloiden perehdytyskansio on tehty Lahden ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman opinnäytetyön toiminnallisena osana kesällä 2009. Vierumäki Country Club Oy pidättää oikeuden oppaan tietojen muuttamiseen. Perehdytyskansion tarkoituksena on auttaa uusia työntekijöitä pääsemään kiinni taukoravintoloiden päivittäiseen toimintaan. Kansioista on helppo tarkistaa, jos jokin asia unohtuu ja päivittämällä sen tieto pysyy ajantasaisena. Toivon, että tästä työstä on hyötyä myös tulokkaiden perehdyttäjille.

Saila Kallonen

Lahden ammattikorkeakoulu, Matkailun laitos

12.6.2009

1 TYÖPÄIVÄ TAU KORAVINTOLASSA

Katso työvuorolistasta, milloin työvuorosi on merkitty taukoravintolaan ja valmistaudu sen mukaisesti. Molemmat taukoravintolat palvelevat golffareita golfkauden aikana suunnilleen vapusta lokakuun loppuun asti. Kesällä taukoravintolat ovat avoinna aamusta iltaan joka päivä, ja hiljaisempina aikana keväällä ja syksyllä viikonloppuisin. Aukioloajat saattavat myös vaihdella sään ja pelaajatilanteen mukaan.

7 Minutes Break Bar toimii Greeni Food & Wine -ravintolan alla ja siitä vastaa ravintolapäällikkö Marja-Leena Virtanen. Taukoravintolasta käytetään myös nimeä Seiska. 7 Minutes Break Bar sijaitsee Classic-kentän puolivälissä yhdeksännen väylän jälkeen.

9 Minutes Break Bar toimii Golf Paviljongin alla ja siitä vastaavat ravintolan emäntä Eeva Känkänen sekä isäntä Jari Niinipuu. Taukoravintolaa kutsutaan myös Ysiksi. 9 Minutes Break Bar on Cooke-kentän puolivälissä yhdeksännen väylän jälkeen.

Keväällä ja syksyllä taukoravintolat ovat yhdessä vuorossa, mutta kesällä on erikseen aamu- ja iltavuoro. Aamuvuorossa oleva menee kentälle avaamaan baarin ja iltavuorolaisen saapuessa hän jatkaa Greeniin tai Paviljongille pariaksi tunniksi.

1.1 Työvuoroon saapuminen

Taukoravintolaan tullaan töihin aina pääravintolan kautta eli Seiskalle lähdetään Greenistä ja Ysille Paviljongilta. Katso, että sinulla on siistit työvaatteet ja nimikyltti saapuessasi vuoroon. Pitkät hiukset on hyvä pitää kiinni. Avonaisten työjalkineiden käyttö on sallittua. Kengissä on kuitenkin oltava takaremmit, jotta ne pysyvät tukevasti jalassa. Crocsit eivät ole sallitut työkengät. Muistathan pukeutua sään mukaisesti.

Ennen kuin lähdet taukoravintolaan, ota kassalipas ja avaimet mukaan. Tarkista orderit ja kysy anniskeluvastaavalta, onko piikkejä auki. Lähtölistan, josta näkee kentälle lähtevät pelaajat, saat caddie masterilta tai sen voi tulostaa Internetistä osoitteesta www.golfpiste/golfbox. Edellinen vuorossa ollut on jättänyt **muistilapun kylmiön oveen tai kassalippaaseen**, josta näet mitä tavaroita sinun täytyy viedä taukoravintolaan lisää. Kun olet saanut kerättyä kaikki tavarat, soita roudari hakemaan. Hänellä on mukana sämpylät ja pullat.

1.2 Työpäivän aikana

Kun saavut kioskille, sammuta hälytys, anniskeluvastaava neuvoo tässä. Keitä heti kahvia ja teevettä. 7 Minutes Break Bar on avoinna kesällä kello 9.00–20.00 ja 9 Minutes Break Bar kello 10.00–20.00. Tällöin tulet töihin kello 9.30 ja baarin pitäisi olla auki sekä kahvin mielellään tippunut kymmeneltä – olethan siis ajoissa. Laita valot päälle, käynnistä tiskikone ja laita valot vitriiniin, jäätelöaltaaseen ja juomakaappiin. Ysillä sammuta ilmastointi päivän ajaksi. Ilmastointia voi pitää päällä, kun ovet ovat kiinni esimerkiksi kylmällä sadekelillä. Muuten etuovea pidetään molemmissa paikoissa mielellään auki, jotta pelaajien on helpompi liikkua kahvikuppiensa kanssa.

Vie tuhkakupit terassille. Avaa päivänvarjot ja sido tiukasti kaiteeseen kiinni. Tuulisella säällä varjoja ei kannata nostaa turvallisuussyistä. Laita pullat ja sämpylät nätisti esille, samoin muut tuomasi lisäykset.

Tutustu kioskien kaappeihin, niin tiedät mitä mistäkin löytyy. Soita roudarille, jos jotain tarvitsee tuoda lisää päivän aikana. Taukoravintolan työntekijöiden ruokailu hoidetaan mielellään siten, että aamuvuorolainen syö palattuaan kentältä Paviljongilla tai Greenissä, ja iltavuorolainen ennen kentälle lähtemistä. Mikäli ruokaraha veloitetaan suoraan palkastasi, kysy anniskeluvastaavalta mitä se sisältää. Taukoravintoloissa asioiva henkilökunta saa henkilökunta-alennusta vain kahvista.

Henkilökuntakahvi maksaa 50 senttiä.

Pelaajia tulee tauolle lähtöjen mukaan, ja periaatteessa edellinen ryhmä lähtee aina pois, kun seuraava tulee. Mikäli joku ryhmä hidastelee tauolla, voit ystävällisesti sanoa heille ”Tii on vapaa”, jolloin he todennäköisesti älyävät lähteä avaamaan kymmenennelle väylälle tai päästävät seuraavan ryhmän ohi. Päivällä keittelet kahvia, siivoat ja tietenkin palvelet asiakkaita. Kahvia keittäessäsi kaada keittimeen vesi puhtaalla muovikannulla, sillä kahvipannuista irtoaa kahvipapujen rasvaa, joka eltaannuttaa keittimen sisältä.

1.3 Kurssikahvit

Vierumäki on tunnettu suomalaisen golfkoulutuksen keskuksena ja alueella järjestetään useita kursseja golfkauden aikana. Yleensä kurssilaisille kuuluu kahvi ja pulla taukoravintolassa. Roudari tuo kurssipullat kentälle. Kahvit sisältyvät kurssin hintaan, joten niistä ei laskuteta erikseen. **Kurssikahvit kuuluvat myös kurssin opettajille.**

Kahvin tilalle voi ottaa teen tai kaakaon. Mikäli kyseessä on juniorikurssi, voi heitä varten tuoda mehutiivistettä ja laimentaa mehua kannuihin. Jos mukana on vain yksi tai muutama juniori, voi heille antaa pillimehun. Mikäli pullien mukana ei tule erikseen gluteiinitonta vaihtoehtoa, voi keliakikolle antaa hedelmän tai jäätelön. Kurssipullaa ei voi vaihtaa sämpylään tai muuhun tuotteeseen.

1.4 Taukoravintolan sulkeminen

Aloita loppusiivoukset hyvissä ajoin ennen sulkemista. Mikäli pelaajia on vielä tulossa, kysy anniskeluvastaavalta pidetäänkö baaria pidempään auki. Pelaajatilanne selviää caddie masterilta. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme palvelemaan kaikki kentälle lähteneet pelaajat.

Huolehdi, että paikat jäävät siistiksi seuraavaa päivää varten. Tiskaa likaiset astiat ja pese kahvipannut sekä kermakko. Pese tiskikone, katkaise virta ja sulje myös vesihana. **Laske varastot ja kirjaa ylös muistilappuun**, jonka otat mukaasi. Laita muistilappuun ylös, paljonko taukoravintolaan jää olutta, siideriä ja lonkeroa sekä tupakkaa (loppuvarasto). Joka kuun viimeisenä päivänä tehdään inventaario, ja tällöin mukaan lasketaan myös viinit sekä konjakki, rommi ja viski. Kirjaa muistilappuun, **mitä tarvitsee seuraavana päivänä tuoda lisää**. Laske aurinkovarjot ja tyhjennä roskikset. Ota tuhkakupit sisälle ja pese myös ne.

Tulosta kassakoneen raporteista **tarjoilijatilitys**. Ota myös **golfartikkelimyynti**, josta voit tarkistaa, että loppuvarasto ja myydyt tuotteet täsmäävät. Tarkista myös, ettei koneelle jää avoimia laskuja.

Ota ylijääneet pullat ja sämpylät mukaan. Ota myös leipomon oranssit leipäkorit, pahvit, lasit sekä tyhjät lasi- ja limsapullot mukaan. Palauta olutkori vasta sitten, kun se on täynnä tyhjiä palautuspulloja. Vajaat korit saavat jäädä odottamaan täyttymistä.

Sammuta valot, kahvinkeitin, lämpölevy, radio sekä valot jäätelöaltaasta, juoma-kaapista ja vitriinistä. Huomaa, ettet vahingossa sammuta koko vitriiniä, vaan pelkät valot. Ysillä sammuta myös Open-kyllti ja vedä rullaverho yöksi eteen. Laita ilmastointi päälle. Kytke hälytys ja varmista, että ovet menevät varmasti lukkoon. Soita roudari hakemaan. Kesällä roudarit ovat töissä aamu- ja iltavuorossa. Mikäli roudari ei ole enää töissä, soita Countryn keikka hakemaan sinut pois.

1.5 Tilityksen tekeminen

Kun tulet pois kentältä, **merkitse varastot muistilapusta varastolappuun ja jätä muistilappu seuraavaa työntekijää varten**. Kerro anniskeluvastaavalle, mikäli varastoissa ilmenee heittoja, on tullut hävikkiä tai kentällä on tapahtunut jotain erikoista.

Tee taukoravintolan tilitys. Tarkista, että tarjoilijatilityksen käteismyynti vastaa kassassa olevaa summaa ja ota rahat erilleen. **Pohjakassa on XXX euroa.** Laske korttislipit, ja laita ne omiin nippuihinsa klemmareilla. Tarkista, että myös laskut, huonelaskut ja lounassetelit ovat oikein. Anna rahat ja slipit anniskeluvastaavalle. Pyydä häneltä tarvittaessa apua tilityksen teossa. Varmista, että **kassaan jää tarpeeksi pientä vaihtorahaa.** Laita Ysin kassalipas XXX ja Seiskan kassa viedään XXX. Kassan avaimet laitetaan avainkaappiin.

Huolehdi kentältä tuodut tavarat omille paikoilleen. Pahvit laitetaan pahvirullakoon ja lasit lasinkeräykseen sekä tyhjät kalja- ja limsapullot omille paikoilleen. Jos esimerkiksi golfkurssilaisten pullia on tuotu Countrylta, muista lähettää pullakori sinne takaisin roudarin mukana. Mikäli pullia ja sämpylöitä jää yli, kysy anniskeluvastaavalta mitä niille tehdään. **Jätä muistilappu esille kylmiön oveen seuraavaa päivää varten.**

2 KASSAKONEEN KÄYTTÖ

Taukoravintoloissa on sama kassajärjestelmä kuin kaikissa muissakin Country Clubin ravintoloissa. **Seiskan kassa** aukeaa numerolla **XXX** ja **Ysin** numerolla **XXX**. Kaikki ostokset kuitataan taukoravintolassa.

Laskutukseen menevät laskut päätetään varausnumerolla (esimerkiksi V123456) ja huonelaskut huoneen numerolla (esimerkiksi 1234). Niittaa laskut ja huonelaskut kuittialustaan. Huomaa, että huonelaskuun tarvitset aina neljä numeroa. Mikäli kyseessä on esimerkiksi Kuntokylän mökki 22, katso listalta tarvittava etukoodi (liite). Kysy myös huonelaskua käyttävän **etu- ja sukunimeä**, sillä samassa mökissä voi olla majoittuneina useita henkilöitä. **Pyydä aina asiakkaan kuittaus.** Kun olet lyönyt ylös ostetut tuotteet ja siirryt maksutapoihin, kysyy kone laskutuksessa ”Extrat/summa”. Ohita tämä painamalla ”Ok” ja vasta sen jälkeen lyö huoneen tai varauksen numero.

Jos asiakas maksaa **lounaseteleillä**, muista **löydä** setelit **aina erikseen**, esimerkiksi 5 x 8,20 € eikä suoraan 41 euroa. Tarkista lounaseteleiden voimassaoloaika ja ruksaa setelit käytetyksi. Muistathan, että **lounassetelillä ei saa myydä alkoholia tai tupakkaa**.

Mikäli vahingossa lyöt jonkin tuotteen väärin ja teet korjauskuitin, nido kuitit yhteen kuittialustaan ja laita menemään tilityksen mukana. Kirjoita kuittialustaan, miksi korjaus on tehty.

Kesällä 2009 taukoravintoloiden uusitut maksupäätteet eivät jostain syystä lue pankki- ja luottokorttien magneettijuovia, sirukortit toimivat kuitenkin normaalisti. Kun asiakas maksaa kortilla, jossa on vain magneettijuova, näppäile kortin numero ja voimassaoloaika näytölle:

valitse ”korttimaksu” → valitse ”juova” → näppäile kortin numero=kkvv (1234567890123456=1234) → valitse ”jatka” → pyydä asiakkaan allekirjoitus kuittiin. Yli 50 euron ostoissa muista tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys ja kirjaa sotun loppuosa kuittiin. Huomaa, että esimerkiksi American Express -kortin voimassaoloaika on merkitty muodossa ”vuosi/kuukausi”.

3 TUOTTEET

Aamulla roudari tuo pullat ja sämpylät, kun hän tulee viemään sinua kentälle. Jari Niinipuu tekee leipomon tilaukset. Mikäli tuotteissa tai määrissä on jotain huomauttamista, ota ensin yhteys häneen. Yleensä tilauksessa on neljää eri suolaista ja neljää makeaa tuotetta sekä muutama gluteiiniton vaihtoehto.

Kaikki alueen pullat ja sämpylät tulevat Vierumäen omasta leipomosta ja niihin on käytetty lähellä tuotettuja jauhoja. **Vierumäellä pyritään suosimaan lähi- ja luomuruokaa** – tästä kannattaa mainita asiakkaille. Leipomon tuotteista on tullut paljon kiitosta, erityisesti suussa sulavista munkkipossuista ja tammisavulohileivistä, joten omasta leipomosta on hyvä kertoa. **Tuotteet ovat aina tuoreita, samana aamuna leivottuja.** Raakapakasteita ja valmistuotteita käytetään vain hätä-

tapauksissa. Tutustu tarkemmin Vierumäen ruokafilosofiaan Internetissä osoitteessa *www.vierumaki.fi*. Ruokaesitteitä saat Country Clubilta ja vastaanotosta.

Taukoravintoloiden varastot yritetään pitää suhteellisen pieninä. Mieti siis tarkkaan, paljonko on järkevää yhtä tuotetta kerrallaan viedä. Esimerkiksi keskiolutta voi viedä kokonaisen korin kerralla, mutta lonkeroa ja limsoja riittää puoli koria. Siideriä ja nelosolutta voi viedä vielä pienemmissäkin erissä, koska niiden menekki on melko vähäistä. Kun haet juomia juomavarastosta, ota vain täysiä tai puolikkaita koreja kerrallaan, jotta varasto pysyy järjestyksessä ja se on helpompi laskea. Pienempiä määriä voi täydentää mukaan Paviljongin tai Greenin baarin puolelta. Myös esimerkiksi kahvijuomia, viinejä ja Pringleseitä riittää viedä muutamia kerrallaan. Kun olet useamman kerran taukoravintolassa töissä, opit tuntemaan tuotteiden menekin, ja tiedät, paljon mitäkin tuotetta kannattaa viedä. Jos jokin tärkeä tuote, esimerkiksi kahvi tai keskiolut, loppuu kokonaan päivän aikana, soita roudari tuomaan lisää. Pyrimme kuitenkin siihen, ettemme ajeluta roudaria turhaan. Siksi on tärkeää **laittaa muistilappuun ylös mitä seuraavana päivänä tarvitsee tuoda lisää.** Iltavuorolainen voi soittaa taukoravintolaan ja kysyä aamuvuorolaiselta, tarvitseeko jotain tuoda lisää ennen lähtemistään kentälle.

3.1 Tuotteiden esillelaittaminen

Katso, että kaikki tuotteet ovat näkyvästi esillä. Ethän tee suuria muutoksia tuotteiden järjestykseen ilman anniskeluvastaavan lupaa. Kahvijuomat, tuore- ja pillimehut, smoothiet, alkoholiton olut ja siideri, kuohuviinit sekä samppanja ja valkoviini ovat vitriinissä sämpylöiden kanssa, paitsi Seiskalla viinit ovat juomakaappin alimmalla hyllyllä. Pullat ovat korissa vitriinin päällä. Muut tuotteet, kuten konjakki, punaviini, tupakat ja suklaapatukat ovat esillä hyllyillä.

Pidäthän tuotteet nätisti esillä. Pyyhi vitriini ja muut säilytystilat säännöllisesti äläkä yritä ahtaa tuotteita esille kerralla liikaa. Mieti, jos olisit itse asiakkaan, miten huomaat tuotteen ja mistä sinun olisi helppoa se ottaa.

3.2 Hartwallin juomakaappien täyttäminen

Seiskalla on leveä kaksiovinen Hartwallin juomakaappi ja Ysillä kaksi kapeaa yksiovista Hartwallin juomakaappia. Kaapit täytetään samalla tavalla molemmissa taukoravintoloissa. **Juomakaapit on tarkoitettu Hartwallin tuotteille.** Poikkeuksena on Flow-juoma ja erikoisolut, joita voidaan pitää kaapissa. Lisäksi Seiskalla valko- ja kuohuviinit ovat kaapin alahyllyllä.

Vasemmalle puolella tulevat alkoholittomat juomat seuraavassa järjestyksessä ylhäältä alaspäin:

1. Vedet ja makuvedet: lähdevesi, kivennäisvesi, sitruunakivennäisvesi, Friss lime ja/tai vadelma.
2. Gatorade: Orange ja Lemon.
3. Light-limut: Pepsi Max, Pepsi Max Lemon Vibe, Ananas Jaffa.
4. Sokerilimut: Pepsi, Jaffa, 7Up. Lisäksi yhtä tai kahta makua kerrallaan voi olla Hartwallin omena-, päärynä- tai vadelmalimonadi tai Pommac.
5. Energiajuomat: ED, ED Lemon Light, Fenix piristävä ja painonhallintaan, Flow.

Alkoholijuomat laitetaan oikealle puolelle:

1. Lapin Kultra III.
2. Aura ja Karjala III, Lapin Kultra IV (long-neck).
3. Siiderit: Upcider Perry, Upcider Strawberry Light, Strongbow, Magners.
4. Lonkerot: Original, Cranberry ja Light.
5. Erikoisolut: St. Andrews Ale, Pilsner Urquell, tumma Krušovice ja Heineken.

Ethän tee muutoksia juomien järjestykseen. Juomat, jotka eivät mahdu kylmäkaappeihin esille säilytetään tiskin takana olevassa kaapissa. Oikein täytetyn juomakaapin kuvan löydät kansion lopusta liitteenä.

3.3 Leipomon lisätilaukset

Aamulla leipomosta tulee perusmäärä tuotteita ja niitä tilataan lisää päivän aikana. Leipomo toimii kesällä kahdessa vuorossa, joten iltapäivälläkin voit soittaa ja tilata lisää tuotteita tarpeen mukaan. Näin pyrimme vähentämään hävikkiä, koska etukäteen on mahdotonta tietää, kuinka paljon pullia ja sämpylöitä menee päivän aikana.

Mieti ensin tarkkaan, paljon pelaajia on vielä tulossa ja kuinka paljon pullaa ja sämpylää vielä tarvitsisi tilata lisää. Aivan jokaista tuotetta ei enää illalla tarvitse olla jäljellä. Kesän mittaan opit arvioimaan menekkiä paremmin, ja jos et ole varma, kannattaa ensin kysyä anniskeluvastaavalta neuvoja lisätilauksen tekemiseen. Huomioi, että tuotteiden tekeminen ja niiden tuominen vie oman aikansa, joten ennakoiminen on tässä kohtaa valttia.

Myös Paviljongista ja Greenistä voi kysyä, jos siellä sattuu olemaan ylimääräisiä pullia ja sämpylöitä taukoravintoloille. Lisäksi taukoravintolat voivat keskenään vaihtaa tuotteita. Jos jommassa kummassa on iltapäivällä arviolta paljon ylimääräisiä tuotteita, voi roudari viedä ne toiselle kentälle. On kuitenkin huomioitava, että molemmissa paikoissa olisi päivän loppuun asti myytäviä leipomin tuotteita.

4 ASIAKASPALVELU

Asiakas mahdollistaa olemassa olomme. Meidän tehtävänä on auttaa asiakasta saavuttamaan ne tavoitteet, jotka hänellä on tänne saapuessaan. Jotta me voimme toteuttaa tehtävämme, on meidän oltava asiakaspalvelussa aktiivisia, innovatiivisia, luovia ja ennen kaikkea meillä tulee olla halu palvella. Palvelu ei saa väsyä.

rehtori Erkki Westerlund (Vierumäki-henki 2008, 15)

Asiakaspalvelu on työtämme, joten muistetaan myös aina toimia sen mukaisesti. Asiakas on todellinen työnantajamme ja olemme töissä häntä varten. Vierumäen toimintastrategian kulmakivenä on asiakaskeskeinen ajattelu ja asiakaslähtöinen

toiminta. Hyvä asiakaspalvelu on asiakkaan tarpeet huomioivaa ja ystävällistä, teennäinen mielistely ei ole tarpeen. Mieti, jos olisit itse asiakkaana taukoravintolassa, mitä odotat sen palvelulta. Sanotaan, että asiakas on aina oikeassa. Näin ei usein kuitenkaan ole – emme vain kerro sitä hänelle, ja yritämme antaa hänen tuntea olevansa oikeassa. Kaikki palaute on silti syytä ottaa vastaan rakentavassa mielessä ja kertoa myös eteenpäin.

Hymy, katsekontakti ja tervehdys kertovat saapuvalla asiakkaalle, että olet huomannut hänet. Golffarit tykkäävät, että olet kiinnostunut heidän lajistaan, vaikkeet siitä mitään tietäisi. Voit esimerkiksi kysellä, miten peli on sujunut.

Taukoravintoloilla sallitun tauon pituus on nimensä mukaisesti Seiskalla seitsemän minuuttia ja Ysillä yhdeksän minuuttia. Pelaajilla ei siis ole kovin paljoa aikaa, joten palvelun on oltava ripeää. Neuvothan, mistä ensimmäistä kertaa kenttää pelaava löytää WC:n ja vesipisteen juomapullon täyttöä varten. Taukoravintolat toimivat itsepalveluperiaatteella, mutta autathan tarvittaessa juomat pöytään. Siivoa pöydät aina heti ryhmän lähdettyä.

Pelaajat ovat niin keskittyneitä peliin, että usein heiltä saattaa unohtua tavaroita taukoravintolaan. Jos tiedät kenen pelaajan unohtunut tavara on, soita valvojalle ja pyydä häntä viemään tavara omistajalleen. Muuten vie löytötavarat Cooken tai Classicin caddie masterille.

4.1 Ympäristön huomioiminen

Vierumäki elää luonnosta. Luonnon hyvinvointi on toimintamme perusta. Vierumäellä ympäristöasiat on huomioitu tarkoin ja kaikilla toiminta-alueilla toteutetaan omaa ympäristöohjelmaa. Ohjelman tavoitteet ja toteuttamiskeinot löydät taukoravintolan **ympäristökortista**. Ympäristön huomioiminen on pieniä tekoja työpäivämme aikana. Nostathan siis maahan pudonneen roskan ja käytät kulkemiseen merkittyjä reittejä.

Country Clubin ravintoloissa toteutetaan luomu- ja lähiruoka-ajattelua. Edistyksellisen toiminnan tunnustuksena Vierumäki Country Club Oy on saanut **ravintoloiden Joutsenmerkin**. Lisäksi alueella noudatetaan kansainvälisen **ISO 14 001 -standardin** mukaisia ympäristöohjelman vaatimuksia.



4.2 Yhteistyö henkilökunnan kanssa

Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös sisäinen asiakkuus eli miten yrityksen työntekijät toimivat keskenään. Jokaisella työntekijällä on oma tärkeä tehtävänsä toiminnan pyörittämisessä eikä kenenkään työpanos ole vähäpätöisempi kuin toisen. Kohteletan siis työtovereitasi niin kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan.

Caddie masterit kertovat sinulle pelaajatilanteesta, joten tiedät, kuinka paljon ja milloin taukoravintolaan on tulossa asiakkaita. Mikäli peli takkuilee ja ryhmät ruuhkautuvat, ilmoitathan asiasta kentän valvojalle. Ensisijaisesti saat neuvoja anniskeluvastaavalta Paviljongilta tai Greenistä. Roudari tuo sinulle tavaraa tarpeen mukaan. Jos esimerkiksi WC:n valo ei syty, kerrothan asiasta huollolle. Mikäli kassakone jumiutuu, ota yhteys ATK-tukihenkilöön. Vastaanotosta saat tietoa melkein mistä asiasta tahansa. Koska taukoravintolassa ollaan töissä yksin, älä epäröi käyttää puhelinta ja soittaa, jos jokin askarruttaa. Tärkeimmät puhelinnumerot ovat tämän kansion lopussa liitteenä.

5 ANNISKELUOIKEUDET

Taukoravintoloilla on **täydet anniskeluoikeudet** eli A-oikeudet. **Alle 18-vuotiaille alkoholijuomien anniskelu on ehdottomasti kielletty**. Pyydä alle 23-vuotiaan näköistä henkilöä esittämään henkilöllisyystodistus, esimerkiksi ajokortti.

Baarin sisätilat ja terassi ovat anniskelualueita. **Kentällä baarista ostettujen alkoholijuomien nauttiminen ja vieminen on ehdottomasti kiellettyä.** Tämä on syytä huomioida, sillä usein pelaajat haluaisivat ostaa olutta mukaan kentälle. Lisäksi heillä saattaa olla mukanaan omia niin sanottuja birdie-pulloja, joten on myös valvottava, etteivät asiakkaat juo omia juomiaan anniskelualueella. Mikäli huomaat jonkun juovan omia alkoholijuomia terassilla, kehota häntä ystävällisesti laittamaan pullo takaisin bagiin. Muilla golfkentillä ilmeisesti katsotaan anniskelulainsäädännön noudattamista läpi sormien, ja monet pelaajat eivät edes tiedä, ettei omia juomia saa juoda anniskelualueella eikä alkoholia myydä mukaan.

Muistathan, että anniskelulainsäädännön noudattaminen on sinun vastuullasi. Vierumäki Country Club Oy:n anniskeluluvat ovat yhteiset kaikilla alueen ravintoloilla ja pahimmillaan lainsäädännön rikkominen voisi johtaa anniskelun loppumiseen koko alueella.

6 TUPAKKATUOTTEIDEN MYYNNIN OMAVALVONTA

Tupakkatuotteiden myynnin omavalvonnasta on oma kansio molemmissa taukoravintoloissa. Tutustu kansioon huolella. Sen pääsisältö on, että tupakkatuotteita ostavan nuoren henkilön iästä on aina varmistuttava. Lisäksi tupakkatuotteiden myynnin omavalvonnasta pidetään kirjaa, ja sen täyttöohjeet löytyvät kansiosta. **Alle 18-vuotiaalle tupakkatuotteiden myyminen on kielletty.**

7 TURVALLISUUS

Yleensä työpäivät sujuvat ilman ongelmia, mutta joskus eteen voi tulla vaarallinen tilanne. Noudatathan Vierumäen yleisiä turvallisuusohjeita. Turvallisuusasioista sinulle kertoo tarkemmin perehdyttäjäsi (anniskeluvastaava) ja henkilökunnalle järjestetään muun muassa turvallisuus- ja ensiapukursseja.

Taukoravintoloissa on käsisammuttimet pienten tulipalojen sammuttamiseksi. Tutustu sammuttimen käyttöohjeisiin ja tarvittaessa pyydä opastusta sen käytössä.

Virran pääkatkaisija löytyy sähkökaapista.

Jos joudut ryöstön kohteeksi, ei kannata leikkiä sankaria, vaan toimia niin kuin ryöstäjä haluaa. Ysillä on turvakamerat, joiden avulla varas voidaan saada kiinni. Yritä kuitenkin painaa ryöstäjän tuntomerkit mieleen ja kirjoita ne ylös. Heti kun mahdollista, **soita aluevahtimestarille** ja tarvittaessa yleiseen hätänumeroon **112**. Ilmoita onnettomuudesta myös aina anniskeluvastaavalle. Hän kertoo, miten sinun tulee toimia ja suljetaanko ravintola asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden takaamiseksi. Kun käyt WC:ssä, on kassalipas hyvä laittaa XXX ja lukita XXX sen ajaksi, kun olet poissa sisätiloista.

Varmista, että taukoravintolassa on aina laastaria ja hyvin varustettu ensiapulauku. Pelaajan nyrjähtäneeseen nilkkaan voi laittaa esimerkiksi jääpaloja pussissa. Jos pelaaja on loukannut itsensä pahoin, soita roudari viemään hänet sairaalaan tai tarvittavaan hoitoon. **Hätätapauksissa soita aina numeroon 112**, kerro tilanne ja toimi sinulle annettujen ohjeiden mukaisesti.

8 YLEINEN SIISTEYS

Taukoravintolan siisteys ja hygienia ovat jokaisen vuorossa olevan työntekijän vastuulla. Pakkaamattomien elintarvikkeiden käsittely edellyttää hygieniapassia, jonka suorittaminen osoittaa, että työntekijällä on tarvittavat tiedot työskenneläkseen ruoan kanssa. Pyyhi pöydät ja lakaise lattiat riittävän usein, sillä roskia kertyy varsinkin terassille paljon tuleen mukana ja pelaajien kengänpohjista. Muurahaiset, kärpäset, linnut ja oravat huomaavat kyllä heti, jos leivän- ja pullanmuruja on tipahtanut maahan. Katso myös, ettei vitriinissä, juomakaapissa ja jäätelöaltaassa ole sormenjälkiä tai muuta likaa.

Kerää astiat heti pöydistä, että ne näyttävät siisteiltä eikä tuuli vie servettejä ja sämpyläpusseja mennessään. Huolehdi myös henkilökohtaisesti hygieniasta pesemällä kätesi riittävän usein ja käyttämällä puhtaita työvaatteita. Huolehdi, että taukoravintolassa on aina käsien desinfiointiainetta.

XXX käy kerran päivässä taukoravintoloissa. Muuten siisteys on taukoravintoloiden työntekijöiden vastuulla. Muistathan siis huolehtia myös WC:n siisteydestä ja tyhjentää roskikset. Tarkista, että WC- ja käsipaperia sekä saippuaa on aina riittävästi.

8.1 Jätteiden lajittelu

Jätteiden lajittelussa noudatetaan Vierumäen ympäristöohjelmaa ja ravintoloiden Joutsenmerkin toimintaohjeita. Jätettä pyritään tekemään mahdollisimman vähän ja lajittelemaan ne oikein. Taukoravintoloissa kerätään erikseen biojäte, energiajäte ja kaatopaikkajäte. Tyhjennä roskikset joka päivä. Biojätteessä ei käytetä biopussia jätteen paremman hyödynnettävyyden takia, joten bioastia on pestävä päivittäin.

Muut kierrätettävät jätteet otetaan mukaan lähdetessä taukoravintolasta. Palautettavat lasipullot kerätään tyhjiin olutkoreihin ja muovipullot pulloalustoihin. Palautuspullot ja -tölkit kerätään Palpa-pusseihin. Palautukseen kelpaamattomat lasipullot ja rikkinäiset juomalasit palautetaan lasinkeräykseen. Pahvit viedään pahvinkeräykseen.

8.2 Astianpesukoneen käyttö

Kun käynnistät astianpesukoneen, laita ylivuotoputki paikalleen ja käännä vesihanana auki. Anna koneen rauhassa lämmittää vesi riittävän kuumaksi ennen kuin alat tiskaamaan. Tarkista, että pesu- ja huuhteluainetta on riittävästi ja että imuletkut

yltävät kanistereiden pohjaan asti. Tarvittaessa tuo pesu- ja huuhteluainetta lisää taukoravintolaan.

Tarkkaile astioiden puhtautta ja tarpeen tullen ota yhteys huoltoon, mikäli pesutulos on huono tai kone vaahdottaa pesuainetta paljon. Huomaa, että käänät vesihanauksen auki ennen koneen käynnistämistä. Muuten kone imee ensin pelkkää pesuainetta ja vaahtoa syntyy liikaa. Kun otat puhtaat astiat pois koneesta, kallista ylimääräinen vesi pois ja anna astioiden kuivua rauhassa ennen kuin laitat ne takaisin omille paikoilleen. Päivän päätteeksi ota ylivuotoputki sekä suodatin pois koneesta ja pese ne. Sulje luukku ja anna koneen huuhdella jonkin aikaa. Sammuta virta ja sulje vesihana yöksi. Laita suodatin takaisin paikoilleen ja jätä ylivuotoputken kannen väliin, jota kone kuivuu.

9 GOLF

Golf on tekniikkalaji, johon liittyy paljon erilaisia sääntöjä aina käyttäytymisestä ja pukeutumisesta lähtien (golfetiketti). Taukoravintolan toimintaperiaate on olla nimenomaan hyvä lisäpalvelu pelaajille. Ajatuksena on, että pelaaja on tullut Vierumäelle golfin takia – mitä muuta me voimme hänelle tarjota?

Classis ja Cooke ovat täyspitkiä kenttiä. 18 reiän kentän kiertämiseen menee noin neljä tuntia riippuen ryhmän koosta ja pelaajien pelitaidoista. Ryhmässä voi olla enintään neljä pelaajaa. Taukoravintolat sijaitsevat molemmilla kentillä yhdeksännen väylän jälkeen eli ryhmä on siinä noin kahden tunnin kuluttua lähdöstä. Seitsemän ja yhdeksän minuutin tauon jälkeen pelaajat jatkavat väylälle kymmenen. Tauko on sallittu, muttei pakollinen. Ohittavan ryhmän on kuitenkin aina kysyttävä lupa ohitukseen edelliseltä ryhmältä.

Molempien taukoravintoloiden ulkoseinässä on vesipiste juomapullojen täyttämistä varten. Lisäksi myös kentällä on WC:t. Golfiin liittyvistä asioista saat lisätietoa caddie mastereilta ja Internetistä Vierumäen Golfseuran sivuilta www.vierumakigolf.fi. Jos olet kiinnostunut golfista, voit osallistua henkilökunnan

golfkurssille. Kysy kurseista lisää Vierumäen golfopettajilta. Vierumäki Golf Oy:n toimitusjohtajana toimii Jan Ruoho.

9.1 Classic Course



Vierumäen Classic-kenttä on perustettu vuonna 1988 ja sen on suunnitellut ruotsalainen Jan Sederholm. Classic on rakennettu hiekkapohjaiseen mäntymetsään. Kaunis ja haastava kenttä vaatii lyönneiltä tarkkuutta ja suunnitelmallisuutta. Arkin Classicin greenfee eli pelimaksu on 44 euroa ja viikonloppuisin 50 euroa. Classicilla pelatakseen on vieraspelaajan tasoituksen oltava vähintään 36.

9.2 Cooke Course



Vierumäen uudempi Cooke-kenttä on championship-tason kenttä. Kenttä on avattu vuonna 2006 ja sen pääsuunnittelija on kanadalainen Graham Cooke. Kentästä löytyy haastetta niin huippupelaajalle kuin tavalliselle golfin harrastajallekin.

Cooken peliväylät ovat väljiä. Haasteita kuitenkin riittää, sillä väylistä löytyy muotoiltuja ääri viivoja sekä kumpuja ja syvennyksiä. Lisäksi kentällä sijaitsevat hiekkaiset PIT-alueet ovat sen erityispiirteitä. Nämä luontaiset esteet ovat hieno vastakohta huolitelluille viheriöille ja peliväylille. Toinen hieno kontrasti on hiekkasteet kenttään kuuluvien vesiesteiden rannoilla. Viikolla Cooken greenfee on 52 euroa ja viikonloppuisin 60 euroa. Cooke-kentän tasoitusvaatimus on 36 vieraspelaajilla.

9.3 Coach Course



Classic-kentän vieressä on par 3-harjoituskenttä Coach. Yhdeksänreikäinen Coach-kenttä tarjoaa ihanteelliset mahdollisuudet golfin pelaamisen harjoitteluun oikeanlaisessa ympäristössä. Kenttä on kurssitoiminnan ahkerassa käytössä.

Kentällä voi pelata myös ilman green cardia, tällöin kuitenkin vähintään yhdellä ryhmän jäsenistä on oltava green card. Harjoituskentän greenfee on aikuisilta 20 euroa ja lapsilta 10 euroa. Vierumäellä on myös useita range-harjoitusalueita.

10 PÄIVÄKIRJA

Taukoravintolan tapahtumista pidetään päiväkirjaa. Jokainen vuorossa oleva työntekijä voi kirjoittaa päiväkirjaan, jos päivän aikana on tapahtunut jotain erikoista tai mistä muiden taukoravintolassa työskentelevien olisi hyvä tietää. Päiväkirjan loppuun voidaan liittää päivittäinen tarjoilijatilitys ja golfartikkelimyynti. Näistä vuorossa oleva voi katsoa, miten kauppa on käynyt ja miten alkoholijuomia on mennyt. Päiväkirjakansion loppuun kirjataan päivittäin vitriinin, kylmäkaapin ja jäätelöaltaan lämpötilat.

Muuten päiväkirjassa on jokaisella vapaa sana eli saa kirjoittaa ihan mitä haluaa. Päiväkirjan tarkoituksena on olla apuna työssä ja toimia tiedon välittäjänä, koska kaikki taukoravintolassa työskentelevät eivät välttämättä näe toisiaan. Muistathan kuitenkin kertoa merkittävistä asioista aina anniskeluvastaavalle, jotta myös hän on perillä taukoravintolan tapahtumista.

TÄRKEIMMÄT PUHELINNUMEROT

Jos jokin asia askarruttaa, tartu rohkeasti puhelimeen ja kysy neuvoa. Mikäli soitat alueen **sisäisestä puhelimesta**, voit käyttää lyhytnumeroita. Muussa tapauksessa tarvitset alkuun **(03) 8424. Jos soitat ulos alueelta, paina ennen numeroa 0.**

Tähän on koottu taukoravintoloiden tärkeimmät puhelinnumerot. Lisää numeroita löydät alueen puhelinluettelosta ja vastaanotosta voit tiedustella tarvitsemaasi numeroa.

Yleinen hätänumero	112
Golf Paviljonki sali/toimisto	XXX
Greeni kahvila/keittiö	XXX
7 Minutes Break Bar	XXX
9 Minutes Break Bar	XXX
Roudari	XXX
Keikka	XXX
Kentän valvoja	XXX
Seuran kapteeni Pekka Aalto (valvoja)	XXX
Kaskelan keittiö/leipomo	XXX
Country Clubin kokouspalvelu/sali & keittiö	XXX
Caddie master Classic/Cooke	XXX
Vastaanotto	XXX
SOL-siivouspalvelu	XXX
Kahvila Sportti	XXX
Aluevahtimestari (vartija/huolto)	XXX
ATK-päivystys	XXX
Mikrotukihenkilö Jani Kangas	XXX
Mikrotukihenkilö Arto Nihtilä	XXX
Ravintolapäällikkö Marja-Leena Virtanen	XXX
Golf Paviljongin emäntä Eeva Känkänen	XXX
Golf Paviljongin isäntä Jari Niinipuu	XXX
Ravintolapäällikkö Nina Korva	XXX

HINNASTO

Virvokkeet:

Kahvi 2 €	Tee 1,50 €
Henkilökuntakahvi 0,50 €	Kaakao 2 €
Virvoke 3 €	Lähdevesi 2,70 €
Flow 4 €	Energiajuoma 3,50 €
Rauch-tuoremehu 2,50 €	Trip 1,50 €
Frezza Mocca 2,80 €	Elovena-juoma 2,50 €
Totivesi 1,30 €	Alkoholiton olut/siideri 3 €

Leipomotuotteet:

Talon pulla 2 €	Munkkirinkilä 2 €
Munkkipossu 2,50 €	Sämpylä 4,50 €
Lohisydän 5 €	Paahtopaistireissari 4,50 €
Fetabagel 4,50 €	Katkarapuleipä 4,50 €
Täytetty croissant 4,50 €	Kolmioleipä 4,50 €

Alkoholijuomat:

III-olut 4 €	IV-olut 4,30 €
St. Andrews Ale 6 €	Pilsner Urquell 6,20 €
New Castle 5,20 €	Tumma Krušovice 5,90 €
Siideri 5 €	Strongbow 4,70 €
Magners 6 €	Lonkero 4,80 €
Remy Martin V.S.O.P. 4cl 9 €	Negrita 4cl 4,60 €
Famous Grouse 4cl 5,80 €	Fresita-mansikkakuohuviini 10 €
Piccolo kuohuviini 8 €	Piccolo puna/valkoviini 9,50 €
Baby Piper -samppanja 22 €	Heineken 5 €
Lapin Kulta IV long-neck 4,80 €	

Makeiset:

Royal 1,50 €

Maxi Tupla 1,50 €

Pastilliaski 1,20 €

Pringles 2 €

Elovena-keksi 2 €

New Tree -suklaa 1 €

Marjat 3 €

Tupla 1,20 €

Energiapatukka 2,50 €

Purukumi 1 €

Hedelmä 1 €

Suklaasuukko 1,50 €

Ruis Snack 2 €

Hetkiset-suklaakeksit 0,30 €

Jäätelöt:

Eskimo 1,50 €

Classic 2,20 €

Hurmaava 2,20 €

Grandi 1,50 €

Pigviini laktoositon 2 €

Tuutti 1,50 €

Puffet 1,80 €

Aino 2,20 €

Pirulo 2 €

Pikku Classic 2 €

Savukkeet:

LM 4,80 €

Moods 6 €

Rozet kpl 1,60 €

Marlboro 5,30 €

Café Crème 6 €

Muut:

Nenäliinapaketti 0,50 €

Hyttyskarkote 4,20 €

Sadetakki 1,50 €

Mäkäräkarkote 5,50 €

Tämä hinnasto on voimassa taukoravintoloissa kesällä 2009.

HUONELASKUT

Huonelaskuun tarvitset aina **asiakkaan etu- ja sukunimen, huoneen numeron** (1234) ja **kuittauksen**. Jos asiakas sanoo kaksinumeroisen mökin, katso alta tarvittava etuliite. Esimerkiksi Kuntokylän mökki 29 lyödään huonelaskuun 1729.

Huoneet ja mökit:

Country Club	7101-7416
Golf Garden	2141-2151
Hongisto	7501-7606
Ilkka	6101-6519
Jytinä A	5001-5011
Jytinä B Humiseva	6012-6028
Jytinä C Juurtola	6029-6045
Jytinä D Jukola	6046-6063
Kaskela	1401-1613
Kuntoharju A	1901-1929
Kuntoharju B	2021-2031
Kuntokylä	1701-1730
Kuntorinne	1831-1899
Loma-aika A	2001-2020
Loma-aika B	2101-2120
Pihkala	2202-2513
Rantamökit	4001-4006
Rivarit A	7501-7506
Rivarit B	7601-7606

CLASSIC COURSE

Classic-kentän väylät on merkitty kuvaan punaisilla lipuilla. Yhdeksän väylän pituinen par 3 -harjoituskenttä on merkitty violeteilla lipuilla. Pelaajat tulevat tauolle Classicin yhdeksännen väylän jälkeen ja harjoituskentältä neljännen väylän jälkeen. Coach Course alkaa tien vierestä vastaanotosta sata metriä Country Clubille päin ja päättyy lähes samaan kohtaan. Classicin ensimmäinen väylä avataan vastaanoton edessä olevan rangen eli harjoitusalueen takaa ja kierros päättyy rangen viereen. WC:t sijaitsevat 7 Minutes Break Barin lisäksi Classicin kolmannen ja viidennentoista väylän kohdalla.

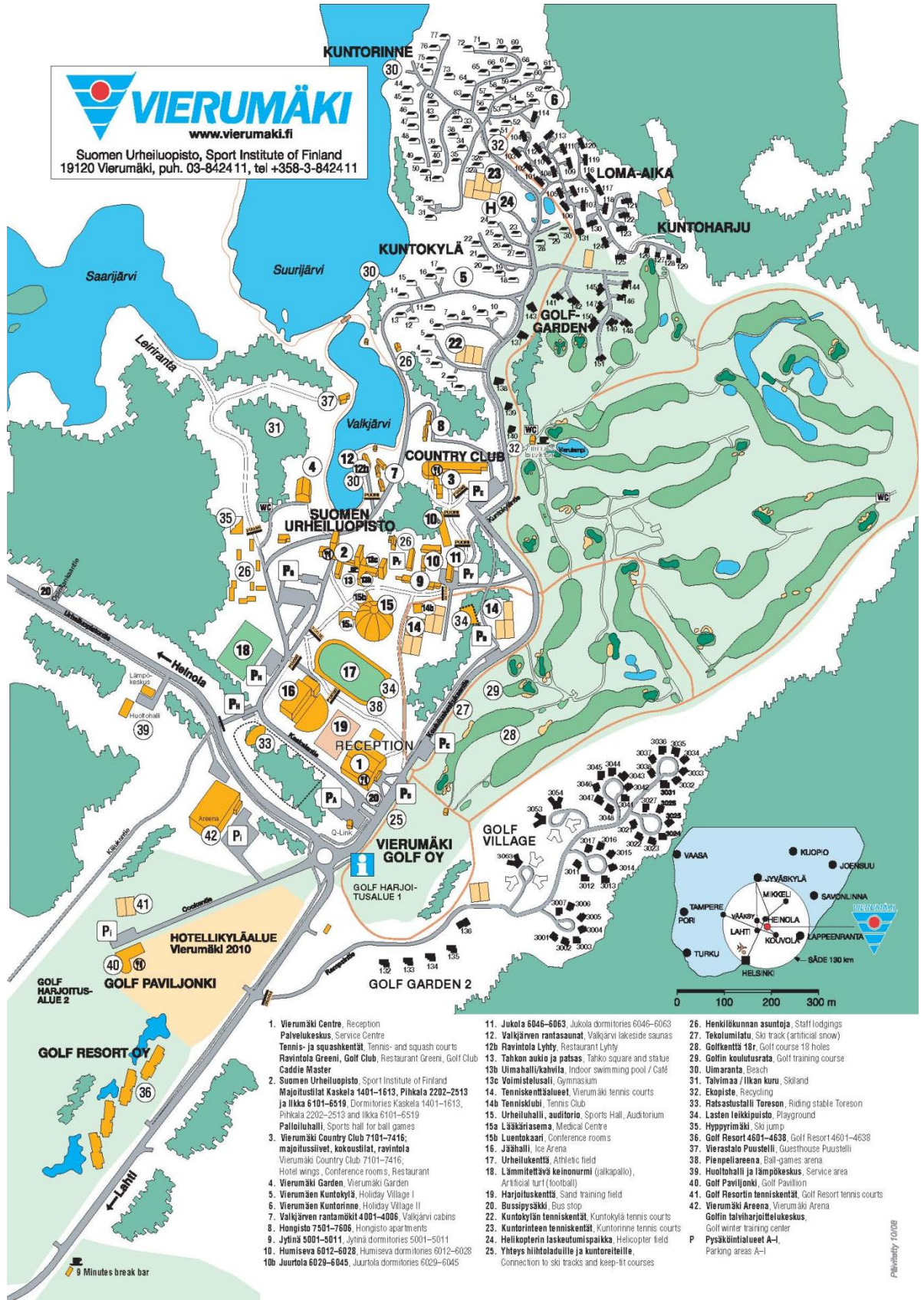


COOKE COURSE

Cooke-kentällä pelaajat tulevat tauolle yhdeksännen väylän jälkeen. Ensimmäisen väylän tiiauspaikka on Golf Resortien takana ison kiven vieressä. Väylälle 2 tullaan alikulkutunnelin kautta 9 Minutes Break Barin vierestä. Väylä 13 jatkuu taas Urheilupistontien toisella puolella ja kierros loppuu Golf Paviljongin taakse. Väylän 18 greeni on Golf Paviljongin terassin vieressä. WC:t sijaitsevat 9 Minutes Break Barin lisäksi kentällä viidennen ja kolmannentoista väylän jälkeen.



ALUEEN KARTTA



HARTWALLIN JUOMAKAAPPI – VIRVOKKEET



HARTWALLIN JUOMAKAAPPI - ALKOHOLIT

