

PEREHDYTYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Break Sokos Hotel Eden ravintolat

Penttilä Marko

Opinnäytetyö
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2018

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Marko Penttilä	Vuosi	2018
Ohjaaja(t)	Marja Lempiäinen		
Toimeksiantaja	Break Sokos Hotel Eden		
Työn nimi	Perehdytysprosessin kehittäminen		
Sivu- ja liitesivumäärä	33+ 5		

Opinnäytetyön aiheena on perehdytysprosessin kehittäminen ja tuotoksena perehdytysopas. Toimeksiantajana toimii Break Sokos Hotel Eden ja opinnäytetyö rajoittuu käsittelemään hotellin ravintoloiden perehdytystä

Tavoitteena on perusteellisen perehdytyksen avulla sitouttaa työntekijä, parantaa työmotivaatiota, työturvallisuutta, työhyvinvointia, työnteon tehokkuutta sekä asiakaspalvelun laatua.

Opinnäytetyössä tarvittava tieto on saatu haastattelemalla, havainnoimalla sekä kirjallisista lähteistä. Olen hyödyntänyt omia kokemuksiani ja pitkä työura ravintola-alalla on ollut suurena apuna tietojen keräämisessä ja analysoinnissa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta perehdytyksen olevan jatkuva prosessi, jota täytyy kehittää koko ajan. Opinnäytetyön tuloksena perehdytysprosessia saatiin parannettua ja perehdytysopas valmistui. Opas on infopaketti ja sen avulla käydään läpi kaikki työssä vaadittavat osa-alueet. Perehdytyksestä saatiin oppaan avulla selkeä ja tehokas prosessi, jota voidaan hyödyntää niin uusien kuin kokeneempien työntekijöiden kohdalla.

Avainsanat: Perehdytys, perehdyttäminen, työhyvinvointi, työmotivaatio, työturvallisuus, työtehokkuus, sitoutuminen, työssä oppiminen

Tourism, Catering and domestic services
Degree programme in Tourism / Hotel
and Restaurant Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Marko Penttilä	Year	2018
Supervisor	Marja Lempiäinen		
Commissioned by	Break Sokos Hotel Eden		
Subject of thesis	Development of the orientation process		
Number of pages	33 + 5		

The subject of the bachelor's thesis is the development of the orientation process and as an output an orientation guide. The commission is provided by Break Sokos Hotel Eden and the thesis is limited to dealing with the hotel's restaurants

The aim is to engage the employee through thorough orientation, improve work motivation, occupational safety, well-being at work, work efficiency, and quality of customer service.

The information needed in the thesis is obtained by interviewing, observing and writing sources. I have used my own experiences and long working career in the restaurant industry has been a great help in the collection and analysis of data.

As a conclusion, orientation is a continuous process that must be developed all the time. Because of this thesis, the orientation process was improved, and the orientation guide was completed. The Guide is an information pack and it is used to review all the areas of work required. The tutorial provided a clear and effective process with the guide that can be used for both new and more experienced workers.

Key words: Orientation, occupational well-being, work motivation, occupational safety. work efficiency, commitment, learning at work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
2.1	S-ryhmä	7
2.2	Sokotel oy	10
2.3	Sokos Hotels.....	10
2.4	Break Sokos Hotel Eden.....	10
2.4.1	Ravintola Maisema.....	11
2.4.2	Ravintola Ara.....	12
3	PEREHDYTYS	13
3.1	Perehdytyksen merkitys ja hyödyt	19
3.1.1	Työntekijän saama hyöty.....	20
3.1.2	Esimiehen saama hyöty	20
3.1.3	Työpaikan saama hyöty	20
3.2	Perehdytysprosessin vaiheet	21
3.2.1	Ennen rekrytointia ja rekrytointi	22
3.2.2	Ennen töihin tuloa ja vastaanotto	22
3.2.3	Ensimmäinen työpäivä	22
3.2.4	Ensimmäinen työviikko	23
3.2.5	Ensimmäinen työkuukausi.....	23
3.2.6	Koeajan päättyminen.....	23
3.2.7	Työsuhteen päättyminen	24
4	TYÖSSÄOPPIMINEN	25
5	PEREHDYTYSOPPAAN VALMISTUMINEN	27
5.1	Alkutilanne	27
5.2	Tavoite	27
6	POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Aiheena perehdytys on aina tärkeä ja ajankohtainen useasta syystä. Ravintolalalla on jatkuva pula ammattitaitoisista työntekijöistä ja perehdytyksen avulla työntekijät saadaan paremmin sitoutumaan työnantajaan ja oppimaan työtehtävänsä sekä viihtymään työpaikallaan. Ravintolan työntekijä on vastuussa omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta. Työntekijän täytyy tietää mitä raaka-aineita ruoka-annokset sisältävät, jos asiakkaalla on vakava ruoka-aineallergia ja miten toimitaan erilaisissa hätätilanteissa. Kaikkea ei voi tietenkään tietää tai muistaa mutta tiedot pitää pystyä jostain tarkistamaan. Ravintoloiden työ on varsinkin sesonkiaikoina erittäin kiireistä ja stressaavaa. Kesätyöntekijät, opiskelijat sekä vuokratyöntekijät tuovat työn tekemiseen ja perehdytykseen omat haasteensa. Kiireiseen sesonkiin tai yksittäiseen työvuoroon saapuvalla vuokratyöntekijällä ei ole riittävää tietoa työpaikan työtavoista, olosuhteista tai turvallisuusohjeista. Tämän vuoksi vastaavana toimivan vakinaisen työntekijän on oltava erittäin hyvin perehtynyt kaikkiin työpaikan asioihin. Hänellä on todella suuri vastuu ja velvollisuus perehdytyksestä ja tilanteiden johtamisesta kaikissa olosuhteissa.

Opinnäytetyön tavoite on kehittää perehdytysprosessia sekä luoda Break Sokos Hotel Edenin ravintoloille perehdytysopas, josta löytyisi vaivattomasti kaikki tarvittava tieto uudelle työntekijälle. Lisäksi selvisi ettei kaikilla kokeneilla pitkään talossa olleilla työntekijöillä ollut riittävää perehdytystä turvallisuusohjeisiin kuten tietoa miten toimitaan esimerkiksi palohälytyksen aikana. Break Sokos Hotel Edenissä ei ole aiemmin ollut olemassa minkäänlaista perehdytyskansiota tai -opasta vaan uusille työntekijöille on suullisesti kerrottu työhön liittyvistä asioista. Pelkästään suullisesti hoidettu perehdytys aiheuttaa usein sen, että osa tärkeistä asioista ja tiedoista jää kertomatta. Perehdyttäjälle itsestäänselvät asiat voivat helposti jäädä mainitsematta. Tällä tavalla jaettava tieto supistuu pikkuhiljaa jokaisen perehdytettävän kohdalla. Perehdytysoppaan ansiosta tämäkin ongelma ratkaistaan helposti ja kaikki olennainen tieto tulee perehtyjän tietoon.

Kehittämistyön menetelmäksi valikoitui tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on ratkaista tietynlaisia käytännön

ongelmia työyhteisössä tai sen työtavoissa. Ratkaisut voivat olla uusia ajatuksia, tuotteita tai tapoja toteuttaa ja tuottaa palveluita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19).

Break Sokos Hotel Edenin ravintoloiden käytäntöihin sekä työtapoihin liittyviä tärkeitä asioita on selvitelty työntekijöitä haastatteleamalla. Näin on saatu kerättyä paljon tietoa sellaisista asioista, jotka olisi pitänyt työntekijöiden tietää heti ensimmäisinä työpäivinä. Haastatteluiden lisäksi muita käyttämiäni menetelmiä ovat havainnointi työpaikalla, perehdytysprosessin käsitteleminen blueprint-kaavion avulla sekä omat kokemukseni.

Haastattelut olivat tärkein kanava saada tietoa siitä kuinka perehdytys on aiemmin suoritettu. Haastattelujen saatujen vastausten perusteella kehitystyön tekeminen sai selkeän tavoitteen ja päämäärän. Tämä opas on rajattu käsittelemään Break Sokos Hotel Edenin työntekijöistä vain ravintolan salin puolella työskenteleviä. Perehdytysoppaan yleiset asiat kuten hotellin eri toimintojen esittelyt sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat kaikille yhteisiä, joten niitä voidaan hyödyntää hotellin kaikilla osastoilla.

Itse olen ollut ravintola-alalla erilaisissa työtehtävissä noin kolmenkymmenen vuoden aikana lähes kahdessakymmenessä työpaikassa ja perehdytys on ollut aina pelkästään nopea työnopastus. Perehdytysprosessin kehittäminen oli erittäin mielenkiintoista ja opettavaa, koska itse en omakohtaisesti ole koskaan saanut perusteellista perehdytystä.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Käsittelen tässä luvussa opinnäytetyöni kohdeyritystä ja sen sijoittumista s-ryhmän todella laajaan organisaatioon.

2.1 S-ryhmä

S-ryhmän muodostavat 20 alueellista osuuskauppaa, niiden omistama Suomen osuuskauppojen keskuskuunta (SOK) sekä sen tytäryhtiöt. Lisäksi S-ryhmään kuuluu 7 paikallisosuuskauppaa. (S-kanava 2018a.) S-ryhmä työllisti Suomessa yhteensä noin 38 000 ihmistä sekä vuoden 2017 vuosikatsauksen mukaan 13 000 nuorta kesätyöntekijää vuonna 2016. S-ryhmällä on merkittävä asema nuorten ensimmäisissä kokemuksissa työelämästä. (S-kanava 2018b.) Lisäksi ravintola- ja majoitustoiminta käyttää toiminnassaan todella paljon vuokratyöntekijöitä viikonloppuisin ja sesonkien aikana.

Kuvassa 1 näkyvät S-ryhmän keskeiset liiketoiminta-alueet, joita ovat market-, tavaratalo- ja erikoisliike-, rauta-, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa sekä matkailu- ja ravitsemiskauppa. Näiden lisäksi S-ryhmän oma S-Pankki tarjoaa pankkipalveluja. Auto- ja autotarvikekauppaa sekä maatalouskauppaa harjoitetaan yksittäisten osuuskauppojen alueella. (S-kanava 2018g).

S-RYHMÄN LIIKETOIMINTAMALLI JA TOIMINNAN TARKOITUS



Kuva 1. S-ryhmän liiketoimintamalli ja toiminnan tarkoitus (S-kanava 2018)

S-ryhmän liiketoimintaan kuuluvia hotellitoimintoja tarjoavat Sokos ja Radisson Blu-hotelliketjut ja ravintolapalveluja mm. Amarillo-, Rosso- Fransmanni- sekä Coffee House- ketjut. Kaupan alalla kaikille tuttuja liikkeitä ovat mm. Prisma, S-marketit, Salet, Alepat, Sokos-tavaratalot sekä Pukumies-ketju. Rakentamiseen, remontoimiseen ja puutarhan ja pihan hoitoon erikoistuneita liikkeitä ovat Terrat ja S-raudat. Koko Suomen kattava ABC-huoltoasemien ketju tarjoaa polttoaineiden lisäksi ravintola-, kahvila- ja myymäläpalveluita. S-ryhmällä on tarjota myös muita palveluita kuten hyvinvointi-, kampaamo- ja parturipalveluita. (S-kanava 2018g). Voikin sanoa ettei ole olemassa kovin useaa sellaista palvelua tai toimialaa kaan missä S-ryhmä ei olisi mukana.

S-ryhmän omistajia ovat asiakkaat, jotka ovat maksaneet 100 euron suuruisen osuusmaksun. Osuusmaksu on sijoitus, jolla kehitetään osuuskaupan toimintaa ja saadaan yksi osuus omasta osuuskaupasta. asiakasomistaja saa kaikki S-ryhmän ja sen kumppaneiden tarjoamat alennukset ja edut käyttöönsä.

Merkittävin etuus on asiakasomistajalle maksettava bonus, joka on maksimissaan 5% kaikista S-ryhmän yrityksiin tehdyistä ostoista. (S-kanava 2018c.)

S-ryhmän ARVOT:



Kuva 2. S-ryhmän arvot (S-kanava 2018)

S-ryhmän arvojen (Kuva 2) mukaisesti toiminnan tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille kilpailukykyiseen hintaan sekä olla samalla kannattavaa liiketoimintaa. Muita arvoja ovat toiminnan kehittäminen sekä vastuun ottaminen ihmisistä sekä ympäristöstä. (S-kanava 2018d.) Nämä näkyvät esimerkiksi suosimalla kotimaisia ja lähialueilla tuotettuja raaka-aineita, huolehtimalla jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä, käyttämällä uusiutuvaa energiaa sekä tukemalla lasten ja nuorten harrastustoimintaa (eJollas 2018).

2.2 Sokotel oy

Sokotel oy on SOK:n tytäryhtiö, joka harjoittaa matkailu- ja ravitsemusliiketoimintaa Suomessa 14 Sokos-hotellilla ja 7:llä Radisson Blu hotellilla. Radisson Blu hotellit toimivat Suomessa sokos hotellien alaisuudessa francise periaatteella ja kuuluvat maailman suurimpiin hotelliketjuihin lukeutuvaan Carlson Rezidor Hotel Group:iin. Sokotel oy on Suomen menestyneimpiä matkailu- ja ravintola-alan ketjuja ja on saanut mm. kauppalehden menestyjät-sertifikaatin vuosina 2017 ja 2018. (S-kanava 2018f.)

2.3 Sokos Hotels

Sokos hotels on Suomen suurin ja laajin hotelliketju, johon kuuluu yli 50 hotellia suomessa sekä yksi Venäjällä Pietarissa sekä Virossa Tallinnassa. Kaikki Sokos-hotellit on yksilöity kolmeen kategoriaan, jotka ovat Solo, Original sekä Break. Nimensä mukaisesti hotellien tarjoamat palvelut, huoneiden sisustukset sekä oheistapahtumat ovat erilaisia. Solo-hotellit tarjoavat aina yksilöllistä palvelua, ainutlaatuisen ympäristön sekä paljon taidetta, kulttuuria ja historiaa. Original-hotellit ovat oman kaupunkinsa perinteitä kunnioittavia hotelleja, joissa panostetaan erityisen sydämelliseen palveluun. Lähes kaikissa original-hotelleissa on alueen kulttuuri-, urheilu- tai muuhun tarjontaan liittyvä oma tema-huone. Huoneiden teemoja ovat muun muassa jääkiekkoaiheiset Jokerit ja Komarov-huoneet sekä sarjakuva-aiheinen Fingerpori-huone. Break-hotellit tarjoavat nimensä mukaisesti taukoa ja piristystä arkeen. Break-hotelleja on seitsemän, joille on tyypillistä sijoittua vapaa-ajan palveluiden yhteyteen. Break-hotellit sijaitsevat kylpylän tai laskettelukeskuksen yhteydessä joko luonnon keskellä tai välittömästä läheisyydestä löytyy monipuoliset ulkoilu- ja retkeilymahdollisuudet. (Sokos Hotels 2018a.)

2.4 Break Sokos Hotel Eden

Break Sokos Hotel Eden (kuva 3) on yksi Sokotel oy:n 21:stä hotellista. Hotelli sijaitsee meren rannalla Oulun nallikarissa. Hotellissa on 179 huonetta ja majoituskapasiteettia maksimissaan 550 henkilölle. Hotellissa on majoituspalveluiden lisäksi kylpylä, hyvinvointiosasto, kuntosali, 2 ravintolaa

sekä useita erikokoisia tiloja kokouksia ja koulutuksia varten. (Sokos Hotels 2018b). Eden on toiminut yksityisen omistamana sekä yhtenä Holiday Clubin kylpylähotellina 2000-luvun alkupuolelta vuoteen 2006, jolloin S-ryhmä osti ne itselleen (Holiday Club 2018). Vuonna 2013 nimeksi tuli Break Sokos Hotel Eden Sokos-hotellien suuren konseptiuudistuksen myötä (Salo & Salo 2017, 245).



Kuva 3 Break Sokos Hotel Eden

2.4.1 Ravintola Maisema

Ravintola Maiseman palveluita käyttävät pääasiassa hotellin asukkaat, kokouksiin osallistuvat asiakkaat sekä läheisen leirintäalueen asukkaat.

Ravintolassa on tarjolla hotellin aamiainen sekä lounas buffet-pöydästä ennakkotilausten mukaisesti ryhmille. Lounasta tarjotaan myyntipalvelun toimesta kokouspalveluita käyttäville asiakasryhmille, joista suuri osa ostaa lounaan sisältävän kokouspaketin. Lounasta ei siis ole joka päivä vaan ainoastaan tilausten mukaisesti. Ravintola Maisema on iltaisin a´la carte-ravintola, jossa on noin 380 asiakaspaikkaa kahdessa kerroksessa. Tilassa voidaan helposti järjestää yksityistilaisuuksia suurelle asiakasmäärälle, sillä molemmissa kerroksissa on oma baari ja mahdollisuus ruokailun järjestämiseen.

2.4.2 Ravintola Ara

Aularavintola Ara sijaitsee hotellin ensimmäisessä kerroksessa ja toimii samalla myös allasravintolana palvelleen kylpylässä olevia asiakkaita. Aran valikoimissa on joka päivä keittolounas, kahvilatuotteet, erilaiset hampurilaisateriat, pizzat sekä salaattiannokset. Ravintola Aran suurin asiakasryhmä on ehdottomasti kylpylän palveluita käyttävät perheet ja yksittäiset henkilöt. Kesäisin ravintolan palveluita käyttävät nallikarin uimarannalla aikaansa viettävät ihmiset sekä läheisen leirintäalueen asukkaat.

3 PEREHDYTYS

Perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen eri kokonaisuuteen, joita ovat työyhteisöön, työpaikkaan sekä varsinaiseen työtehtävään perehdyttäminen. Työyhteisöön perehtymisessä opitaan tuntemaan työpaikan varsinainen toiminta-ajatus, tulevaisuuden näkymiä ja suunnitelmia, työnantajan liikeidea sekä noudatettavia tapoja ja arvoja. Työpaikkaan perehdyttämisessä tärkeintä on oppia tuntemaan asiakkaat, tulevat lähimmät työkaverit sekä muut työpaikalla olevat ihmiset. Työhön perehdyttämisellä eli työnopastuksella pyritään opettamaan työntekijälle kaikki hänelle kuuluvat työtehtävät ja niihin sisältyvät odotukset työnantajan taholta. (Kauhanen 2009, 151.)

Työturvallisuuslain määräyksellä työntekijän on saatava ammatillisen osaamisensa ja työkokemuksensa huomioiden riittävästi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työntekijä on perehdytettävä työhön, työolosuhteisiin, käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeanlaiseen käyttöön, työmenetelmiin, tuotantomenetelmiin. Turvallisiin työtapoihin perehdytys on hoidettava aina hyvin ja varsinkin työtehtävien, työvälineiden tai työmenetelmien muuttuessa. Opetusta ja ohjausta on annettava työstä aiheutuvien tai turvallisuutta ja terveyttä uhkaavien vaarojen ja haittojen välttämiseksi. Työssä tarvittavien laitteiden puhdistus-, säätö-, korjaus-, ja huoltotöitä sekä häiriö- ja poikkeustilanteita varten on annettava opetusta ja ohjausta. Kaikkea perehdytystä, opetusta ja ohjausta on täydennettävä aina tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 2:14 §.)

Perehdytyksestä on aina päävastuussa lähin esimies, jonka apuna voi olla muita työntekijöitä. Usein työpaikalle on nimetty ja koulutettu perehdyttäjiä, jotka käytännössä vastaavat uuden työntekijän perehdytyksestä. Työpaikalla työskentelee usein lyhyemmissä työsuhteissa lomansijaisia, kesätyöntekijöitä sekä vuokratyöntekijöitä. Heidänkin perehdytyksestään on huolehdittava, vaikka se keskittyy lähinnä työtehtäviin opastamiseen. (Viitala 2008, 252.)

Break Sokos Hotel Edenin perehdytysprosessia aloitettiin kehittämään jo viime vuoden loppupuolella, kun huomattiin ettei se vastaa tämän päivän haasteisiin. Perehdytysprosessiin ei ole käytettävissä aikaa tai resursseja yhtään enempää

kuin aiemmin vaan se pyritään hoitamaan pitemmällä ajanjaksolla ja tehokkaammin (Tenhunen 2018).

Uusille sekä pitempään työnantajan palveluksessa olleille työntekijöille järjestetään pakollisia verkkokoulutuksia työajalla. Opinnäytetyötä tehdessäni olen huomannut kokeneimpienkin työntekijöiden tarvitsevan jatkuvaa perehdytystä, koska työn tekemiseen liittyviä ohjeita sekä määräyksiä päivitetään tai uusitaan aika ajoin. Perehdytyksen avuksi sekä kaikkien työntekijöiden työskentelyn tehostamiseksi ideoimme ja teimme ravintolapäällikkö Tenhusen kanssa aamiaiselle, maisemaravintolalle ja aravintolalle omat palvelupolkukaaviot (kuvat 5-7).

AAMIAISEN PALVELUPOLKU

Ennen aukaisua:

- Varmista tuotteiden: riittävyys, laatu, kausi teemat saa näkyä
- Miehistyksen mitoitus
- Tuotteet kauniisti esille, tuoreus, ei mättöjä!
- Sali siisti ja puhdas
- Musiikki sopivalla
- Break teon tuotteet valmiina
- Viime hetken tarkistus: Esillelaitto, ottimet, yleisilme

Saapuminen:

- Aula siisti, kalusteet ojennuksessa
- Aamun lehdet valmiina
- Nimipäivä kyltti pöydällä
- Ota asiakas vastaan
- Hymy, ystävällinen tervehdys
- Ohjaa ja opasta: Buffen valikoima, Puhdas, vapaa paikka jne.

Palvelu aamiaisen aikana:

- Aina joku salissa
- Kerro missä vapaa pöytä, ruuhka-aikana ohjaa 3krs.
- Astioiden keräys pöydistä likaisten vapautuessa (Ei vasta kun asiakas poistuu)
- Auta liikuntarajoitteisia
- Muista onnellistaminen: Break teot, Ole läsnä, Rento jutustelu astioiden keräyksen lomassa... #Onnellistaminen

Ylitä asiakkaan odotukset, anna hänen tuntea olevansa erityinen!

WE MAKE HOSPITALITY HAPPEN

Break teot:

- Ma: Lisäkahvin tarjoaminen
- Ti: Aamulehden tarjoaminen
- Ke: Smoothien tarjoaminen -> esille snapsi laseihin
- To: Annetaan lapsille kiiltokuvia
- Pe: Tikkarit lapsille
- La: Tarjotaan lapsille piirustusvälineitä
- Su: Aamulehden tarjoaminen

Palvelu Buffassa:

- Kokki näkyvillä
- Kaunis esillelaitto koko aamiaisen ajan
- Ennakoi, varmista riittävyys
- Varaudu erikoisruokavaihtoihin

Kriittiset pisteet:

- Läsnä oleva, iloinen henkilökunta
- Siistitty pöytä löytyy helposti (tärkeimmät: sisääntulossa ja buffien ympärillä)
- Astioiden ja ruoan riittävyys

Hyvästelyt:

Kiitos, mukavaa päivää

TEE AINA PARHAASI

Kuva 5. Aamiaisen palvelupolku

Aamiainen on useimmille päivän tärkein ateria ja on tärkeää, että kaikki sujuu hyvin sitä nauttiessa. Aamiaisella on erityisen tärkeää huolehtia ruoan riittävydestä, vapaiden pöytien siisteydestä ja asiakkaiden huomioimisesta. Palvelupolkukaavion avulla muistutetaan työntekijöitä heidän tehtävistään ja huolehditaan asiakaspalvelun laadusta. Hotellin ollessa täynnä aamiaisella ei

välttämättä ole vapaita pöytiä kaikille, jolloin asiakkaita täytyy ohjata ravintolan toiseen kerrokseen. Työntekijöiden on oltava valppaina ja huolehdittava asiakkaista ja pidettävä heidät tyytyväisinä. Tämä kaikki onnistuu vain jos kaikki työntekijät ovat hyvin perehdytettyjä ja osaavat toimia oikein kaikissa yllättävissäkin tilanteissa.



Kuva 6. Aran palvelupolku

Ravintola Aran palvelupolku poikkeaa aamiaisen ja ravintola Maiseman palvelupoluista yhdessä asiassa. Arassa on myytäviä tuotteita esillä vitriinissä sekä kassan lähettyvillä ja näiden tuotteiden on oltava houkuttelevan ja myyvän näköisiä.

Aularavintola Aran ja a'la carte ravintola Maiseman palvelupoluissa (kuva 6 ja kuva 7) korostetaan asiakkaiden huomioimista lisäksi mm. lisämyynnin ja suosittelun avulla. Asiakaspalvelun on oltava ystävällistä, sujuvaa ja asiantuntevaa ja asiakkaasta on huolehdittava koko vierailun ajan.



Kuva 7. Maiseman palvelupolku

Palvelupolkukaavioiden avulla pyritään pitämään asiakaspalvelun laatu ja tehokkuus koko ajan korkeatasoisena. Kaavioista on paljon hyötyä myös vuokratyöntekijöille, joille ei ehditä perusteellista perehdytystä pitämään.

Opinnäytetyön tehtävä ja tavoite oli tehdä opas, jonka avulla varmistetaan perusteellinen perehdytys. Oppaasta löytyy tieto kaikista suoritettavista verkkokoulutuksista ja perehdytyksistä, jotka on suoritettava ennen varsinaisen työn aloittamista. Lisäksi siinä esitellään hotellin eri toimintoja, käytännön asioita sekä poikkeustilanteita ja niissä toimimista. Perehdytysoppaaseen on kerätty valmista materiaalia tai kerrotaan mistä se löytyy. Turvallisuuteen liittyvää tietoa löytyy useasta eri paikasta kuten palo- ja pelastussuunnitelmakansioista sekä pakollisista eJollas-koulutuksista.

Sokotel oy:llä on oma vuorovinkit-kampanja, joka antaa neuvoja työvuoroon valmistautumisessa, työkavereiden huomioimisessa ja asiakaspalvelutilanteissa toimimisessa. Vuorovinkit on nimetty osuvasti: Valmistaudu elämäsi vuoroon (Liite 1), Nauti nyt sinä vuorostasi (Liite 2) ja Käy rohkeasti vuoropuhelua (Liite 3). Ohjeissa on käytännöllisiä neuvoja, joiden avulla työntekijä pystyy hoitamaan asiakaspalvelutilanteet paremmin ja palvelu pysyy tasalaatuisena. Ohjeet ovat kaikkien nähtävillä henkilökunnan hississä, joten niitä tulee katsottua jokaiseen työvuoroon saapuessa. Ohjeet on yksi keino perehtyä omatoimisesti työn tekemiseen liittyviin toimintatapoihin ja menetelmiin.

Työvuoroon tullessa täytyy työvaatteiden olla puhtaat ja siistit. Henkinen valmistautuminen mahdollisesti kiireiseen työvuoroon auttaa siitä selviämiseen. Lisämyyntituotteiden myynti helpottuu ja tavoitteisiin pääsee kun miettii valmiiksi kuinka niitä asiakkaalle suosittelee. Vuorovinkeissä korostetaan asiakkaan huomioimista ihan yksinkertaisilla tavoilla, kuten tervehtimällä, hymyilemällä ja selvittämällä hänen tarpeitaan sekä mieltymyksiään. Asiakkaan poistuessa kiittäminen ja toivottaminen tervetulleeksi uudelleen ovat tärkeitä. Työkavereiden huomioiminen ja toimiva yhteistyö helpottaa kaikkien työntekoa ja parantaa työilmapiiriä. Töissä saa pitää hauskaa ja se näkyy myös asiakkaille saaden kaikki hyvällä tuulella. Vuorovinkeissä olevat asiat ovat periaatteessa kaikille asiakaspalvelutyötä tekeville päivänselviä ja tuttuja mutta niistä on hyvä muistuttaa aika ajoin.

Opinnäytetyön aiheena oleva perehdyttämisen kehittäminen ja perehdytysoppaan tekeminen on ollut jo pitkään harkinnassa mutta se on jäänyt toteuttamatta. Tämä epäkohta oli tarkoitus nyt hoitaa kuntoon ja tehdä perehdytysopas, josta löytyisi kaikki tarvittava tieto ja jota olisi helppo muokata sekä päivittää jatkossa. Oppaan tietojen tarkistaminen ja päivittäminen on erittäin tärkeää, koska useat siihen tulevat asiat tulevat muuttumaan. Muuttuvia asioita voivat olla työturvallisuuden liittyvissä menetelmissä tai työympäristössä tapahtuvia muutoksia.

Ravintoloiden toimintaohjeet sekä ruoka- ja juoma-valikoimat muuttuvat myös usein esimerkiksi juhlapäivien, teemaviikkojen ja vuodenaikojen vaihtuessa. Kaikki muutokset käydään yhteisesti läpi kuukausittain pidettävissä

henkilökunnan palavereissa mutta kaikki eivät aina pääse paikalle. Tämän vuoksi muutokset täytyy päivittää perehdytysmateriaaliin mahdollisimman pikaisesti.

Break Sokos Hotel Edenin ravintoloista löytyy tärkeitä tietoja työturvallisuudesta ja ohjeita työn tekemiseen useista eri paikoista. Tiedonlähteinä ovat useat eri kansiot, ilmoitustaulut sekä verkossa olevat koulutusmateriaalit. Hotellin kahdessa ravintolassa on omat ohjeet mm. turvallisuusasioista. S-ryhmän koko henkilöstöä koskevat määräykset ja toimintaohjeita päivitetään useasti ja ne löytyvät omasta kansioista sekä S-ryhmän intranetistä.

Ravintoloiden tehtäväkortit, joista löytyy mm. yksityiskohtaiset tilitysohjeet sekä eri päivinä suoritettavat siivoustehtävät ovat omassa kansioissaan. Ravintolassa tarjolla olevien ruoka-annosten ulkonäkö ja sisältö selviää keittiöstä löytyvistä annoskorteista. Ruokien sisältö on oltava tarkasti tiedossa, jotta vältetään jopa hengenvaaralliset tilanteet vakavasti allergisten henkilöiden kohdalla.

Työntekijöiden haastatteluissa selvisi huolestuttavia seikkoja heidän saamastaan perehdytyksestä. Osalla työntekijöistä ei ollut mitään tietoa miten pitää toimia esimerkiksi tulipalon tai palohälytyksen sattuessa. Osa oli itse ottanut asioista selvää ja itse vasta sen jälkeen kun ensimmäinen onneksi väärä palohälytys alkoi soimaan kesken työvuoron. Tämä yllättävä tieto sai pohtimaan perehdyttämisen kehittämistä ja sen suuntaamista koskemaan kaikkia työntekijöitä. Näihin asioihin on aloitettu tekemään muutoksia ja työntekijöille on järjestetty mahdollisuus suorittaa S-ryhmän työturvallisuuteen liittyviä verkkokoulutuksia työajalla.

S-ryhmän oma koulutustoiminta on alkanut jo 1900-luvun alussa Suomen Osuustoimintaopistona, sitten Suomen Osuuskauppakouluna ja lopuksi Suomen Osuuskauppaopistona. Jollaks instituution toiminta alkoi 1949, jolloin SOK osti Jollaksen kartanon ja siirsi koulutustoiminnan sinne. Jollaksen toiminnan tarkoituksena on auttaa kaikkia s-ryhmäläisiä kehittämään osaamistaan muuttuvassa maailmassa ja samalla luomaan kilpailuetua liiketoiminnalle. Koulutus ja valmennustavat ovat vuosien varrella muuttuneet

todella paljon pelkästään koulumuotoisesta opetuksesta osittain verkossa itsenäisesti hoidettavaan koulutukseen.(Jollas 2018).

Hotellin ja ravintoloiden turvallisuusohjeet ovat ketjun sisäisiä ohjeita, joiden lisäksi tulisi tutustua ja tuntea oman työpaikan erityispiirteet sekä työympäristö läpikotaisin. Ohjeisiin tutustumisen jälkeen ne täytyy kuitata luetuksi ja sen jälkeen perehdytykseen kuuluu hotellin kiertäminen perehdyttäjän kanssa.

Työntekijöiden haastatteluissa selvisi saadun perehdytyksen olleen käytännössä kaikilla puutteellista ja suunnittelematonta. Perehdytys on ollut työnopastusta ja työssä tarvittavien perustietojen ja taitojen oppimisen jälkeen muuta tietoa on tullut ajan kanssa työkokemuksen karttuessa. Sama toimintatapa on jatkunut myös alle vuoden työsuhteessa olleiden kanssa. Kun ravintolapäällikkö Tenhunen aloitti tehtävässään vuoden 2017 maaliskuussa ja hänelle selvisi perehdytyksen todellinen tila alkoi muutoksia tapahtua. Muutoksista näkyvimpiä ovat asiakaspolkukaaviot, joita käsittelin aiemmin sekä tämä opinnäytetyö ja sen tuotoksena syntynyt perehdytysopas.

3.1 Perehdytyksen merkitys ja hyödyt

Perusteellisen ja hyvin hoidetun perehdytyksen vaikutus työntekijän työpanokseen on merkittävä. Työntekijä oppii nopeasti hänelle kuuluvat tehtävät ja työnantaja saa haluamansa hyödyn eli osaavan työntekijän. Perehdyttämällä opitaan myös oikeat työskentelytavat, vältetään virheitä, vahinkoja sekä työtapaturmia, joilla voi olla suuriakin taloudellisia tai ruumiillisia vaikutuksia. (Kauhanen 2009, 92.) Perehdytyksen hyötyjä voidaankin tarkastella työntekijän, esimiehen sekä työpaikan näkökulmista (Lepistö 2004, 56). Lähes kaikki hyödyt ovat kuitenkin kaikille yhteisiä kuten sairaspoissaolojen pieni määrä. Työntekijällä ei vähene ansiot eikä terveys kärsi, esimies ei joudu miettimään eikä etsimään sopivaa sijaista ja työpaikka ei koe taloudellisia menetyksiä työntekijän sairaspoissaolon johdosta. Toinen erittäin tärkeä seikka on asiakaspalvelun pysyminen tasalaatuisena riippumatta siitä kuka työntekijä sattuu olemaan työvuorossa. Kun kaikki työntekijät ovat saaneet ja omaksuneet saman perehdytyksen myös asiakaspalvelu pysyy laadukkaana.

3.1.1 Työntekijän saama hyöty

Työntekijä pääsee nopeasti tekemään työtään eikä hänen tarvitse jatkuvasti kysellä mitä tekee seuraavaksi tai olla jännittynyt ja epävarma. Työntekijä pääsee nopeammin työyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi ja hän oppii tekemään työnsä sujuvasti ja oikein. Perehdyttävän kyvykkyys ja osaaminen selviää paremmin. Työntekijä tuntee mielenkiintoa työtään kohtaan ja tuntee vastuuta siitä, että tekee työnsä hyvin. Ammattitaito kehittyy, työssä oppiminen helpottuu ja nopeutuu sekä työnantajan vaatimat laadulliset tavoitteet saavutetaan. Perehdytetty työntekijä voi myös parantaa ansioitaan kun hän pystyy tekemään nopeammin vaativampia työtehtäviä ilman valvontaa. (Lepistö 2004, 56-57.) Tällä on huomattavan positiivinen merkitys työntekijän sitoutumiseen ja haluun tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Kaiken uuden tiedon oppiminen helpottuu kun työilmapiiri on hyvä ja kannustava.

3.1.2 Esimiehen saama hyöty

Esimies voi paremmin keskittyä muihin tärkeisiin tehtäviinsä kun hän voi luottaa siihen että uusi työntekijä selviää työstään ilman jatkuvaa valvontaa. Kaikenlaisten työhön liittyvien ongelmien ratkaiseminen helpottuu ja hyvä yhteistyö saa alkunsa. (Lepistö 2004, 57.) Esimies on avainasemassa, siinä kuinka hyvin työntekijä työtehtäviinsä perehtyy ja sopeutuu työyhteisöön. Esimiehen tulee seurata tarkasti työntekijöidensä suoriutumista ja antaa kannustavaa palautetta.

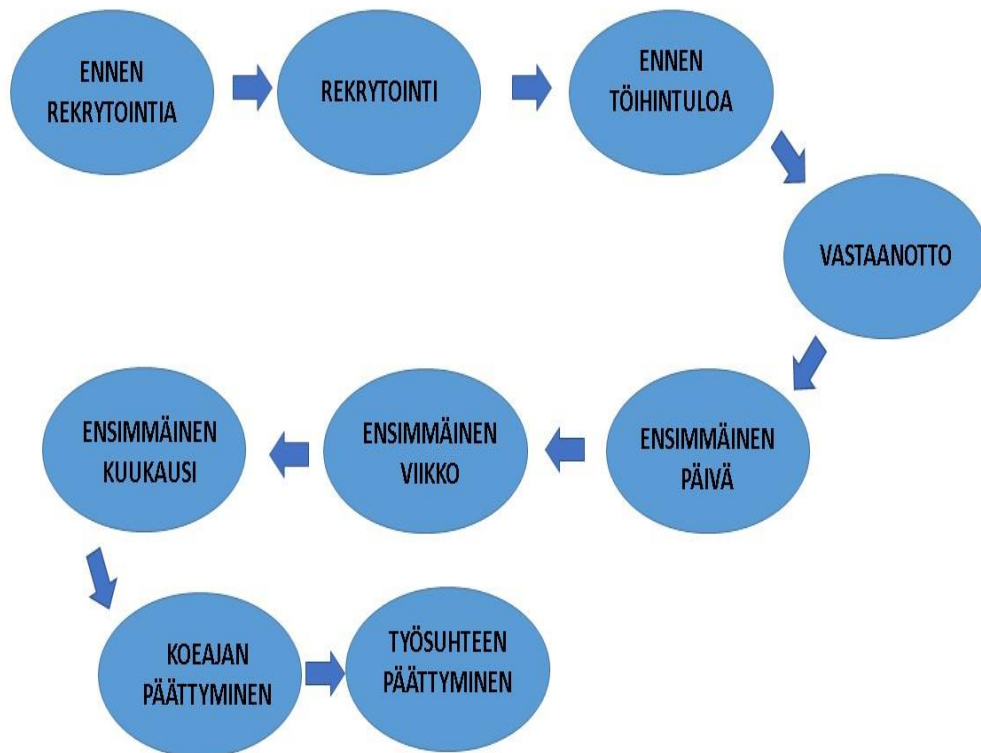
3.1.3 Työpaikan saama hyöty

Työpaikka hyötyy taloudellisesti koska hyvin perehdytetty työntekijä ei vie niin paljon muiden työntekijöiden aikaa vaan selviytyy itsenäisesti työtehtävistään. Perehdyttämisen avulla opitut oikeanlaiset työmenetelmät ja ergonomiset työasennot tuovat säästöä hävikin ja sairaspöissaolosten vähenemisen myötä. Työnantaja säästää huomattavasti, kun työntekijä viihtyy työpaikassa eikä ole heti etsimässä uutta työpaikkaa. (Lepistö 2004, 57.) Jokaisen uuden työntekijän rekrytointi- ja perehdytysprosessi maksaa melkoisen summan eikä millään yrityksellä ole varaa siihen. Ravintola- ja matkailualalla on huutava pula

osaavista työntekijöistä ja tästä syystä kaikki työnantajat haluavat pitää hyvät työntekijät palveluksessaan. Hyvin ja perusteellisesti hoidetulla perehdytyksellä on erittäin suuri vaikutus työntekijöiden sitoutumiseen ja viihtyvyyteen työnantajan palveluksessa. Hyvin hoidettu perehdytys parantaa huomattavasti yrityksen imagoa (Lepistö 2004, 57).

3.2 Perehdytysprosessin vaiheet

Perehdyttäminen alkaa jo ennen työntekijän palkkaamista ja päättyy siihen, kun työsuhde päättyy. Perehdytysprosessi voidaan jakaa vaiheisiin, jotka näkyvät kuviossa 1.



Kuvio 1 Perehdytysprosessi (Kupias & Peltola 2009, 102)

3.2.1 Ennen rekrytointia ja rekrytointi

Ennen rekrytointia työnantajan täytyy tietää millaisen työntekijän ja millaisiin työtehtäviin hänet aiotaan palkata. Työtehtävä ja työntekijältä vaadittava osaaminen määrittelee perehdytyksen alustavan sisällön.

Rekrytointivaiheessa työnhakijaa haastatellaan ja samalla selviää mahdollisen tulevan työntekijän osaaminen kyseiseen työtehtävään. Samalla työntekijälle selviää tarkemmin työnantajan tavoitteet ja työtehtävän vaatimukset. Haastattelussa on hyvä tuoda esille omat vahvuudet ja kertoa mitä itse odottaa työnantajalta ja tulevalta työtehtävältä. Työnantajan on helppo suunnitella tarkemmin perehdytystä, kun tietää työntekijän kyvyt ja osaamisen. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

3.2.2 Ennen töihin tuloa ja vastaanotto

Kun rekrytointi on suoritettu ja uusi työntekijä on selvillä pitää sopia ennen töihin tuloa tapahtuvista asioista. Helpoin tapa on ottaa puhelimitse yhteyttä työntekijään ja sopia päivämäärä ja kellonaika milloin töihin tulo tapahtuu. Yhteydenottajan olisi hyvä olla sama henkilö, joka vastaa työntekijän perehdytyksestä yrityksessä. Samalla voi käydä työn aloitukseen liittyviä perusasioita kuten työsopimuksen ehtoja sekä työasua. Työntekijällä voi olla myös työhön liittyviä kysymyksiä, joita olisi hyvä selvittää ennen ensimmäistä työpäivää. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

3.2.3 Ensimmäinen työpäivä

Ensimmäisenä työpäivänä olisi hyvä, että työntekijän esimies ottaisi hänet vastaan ja toivottaisi tervetulleeksi työyhteisöön. Tämän jälkeen työntekijälle kerrotaan käytännöistä ja toimintatavoista tarkemmin. Hoidetaan kuntoon mahdolliset kulkuluvat, luovutetaan työpaikan avaimet sekä tutustutaan tarkemmin tulevaan työympäristöön ja työkavereihin. (Kupias & Peltola 2009, 102-105.) Työnteon keskeisten ehtojen selvittäminen tulee hoitaa ennen ensimmäistä palkanmaksukauden päättymistä. Yleensä nämä asiat ovat merkitty kirjalliseen työsopimukseen, jossa voidaan viitata alan työehtosopimukseen tai siihen sovellettavaan lakiin. Selvityksessä on käytävä

ilmi mm. työsopimuksen kesto, työtehtävät, palkan määräytyminen, palkan maksuajankohta, irtisanomisaika, vuosiloman määräytyminen sekä työhön sovellettava työehtosopimus. (Työsopimuslaki 26.1.2001/ 2:14 §.)

3.2.4 Ensimmäinen työviikko

Ensimmäisen työviikon aikana työntekijän pitäisi perehdytyksen ohella päästä tekemään omaa työtään ja samalla hän tutustumaan paremmin työympäristöön sekä työkavereihin. Työn touhussa olevaa työntekijää tarkkailemalla työnantaja pystyy suunnittelemaan ja muokkaamaan perehdytystä tarpeen mukaan. Ensimmäisen viikon aikana myös työntekijä ymmärtää oman työnsä vaatimukset ja osaa myös kertoa millaista perehdytystä hän tarvitsee. Viikon työnteon jälkeen olisi hyvä käydä palautekeskustelu perehdytyksen onnistumisesta. Tästä on varmasti hyötyä myöhemmin kun suunnitellaan seuraavien työntekijöiden perehdytyksiä. Ensimmäisellä viikolla perehdytettäviä asioita on todella paljon ja pitää huolehtia että työntekijä pystyy ne omaksumaan. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

3.2.5 Ensimmäinen työkuukausi

Ensimmäisen kuukauden jälkeen työntekijä on oppinut jo työnsä niin hyvin että hänestä on jo yritykselle taloudellista hyötyä työpanoksensa muodossa. Hän pystyy tuomaan omia näkemyksiään ja ideoitaan esille ja jopa kehittämään työmenetelmiä tehokkaammiksi. Työpaikan ilmapiiri ja esimiehen asenne on avainasemassa, jotta uudet raikkaat ideat otettaisiin avoimesti vastaan. Työntekijän perehdyttämiseen ei enää käytetä aikaa vaan työntekijä osaa itse omatoimisesti perehdyttää itseään ja ottaa selvää työn tekemiseen liittyvistä asioista. (Kupias & Peltola 2009, 102-105.)

3.2.6 Koeajan päätyminen

Koeajan päättymisen jälkeen päätetään jatkuuko työsuhde vai ei. Yleensä työsuhde jatkuu vakituisena jos mitään erityistä syytä kummallakaan osapuolella ei ole sitä vastaan. Tässä vaiheessa työntekijä on jo oppinut työtehtävänsä tavoitteiden mukaisesti ja syventävä perehtyminen voi jatkua. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

3.2.7 Työsuhteen päätyminen

Perehdyttäminen voi päättyä myös työsuhteen päättämiseen äkillisesti koeajan purkamisesta tai muusta irtisanomisperusteesta johtuen (Kupias & Peltola 2009, 109). Työsopimuslain mukaan *“työntekijästä johtuvana tai hänen henkilöönsä liittyvänä asiallisena ja painavana irtisanomisperusteena voidaan pitää työsopimuksesta tai laista johtuvien, työsuhteeseen olennaisesti vaikuttavien velvoitteiden vakavaa rikkomista tai laiminlyöntiä sekä sellaisten työntekijän henkilöön liittyvien työntekeoedellytysten olennaista muuttumista, joiden vuoksi työntekijä ei enää kykene selviytymään työtehtävistään”* (Työsopimuslaki 55/2001 7:2 §). Työntekijä voi irtisanoutua ja siirtyä uuteen työpaikkaan tai työsuhde voi myös päättyä suunnitellusti työntekijän määräaikaisen työsopimuksen päättyessä tai hänen jäädessä eläkkeelle. Määräaikainen työntekijä voi olla esimerkiksi sesonki- tai kesätyöntekijä. Joka tapauksessa työntekijää kannattaa ehdottomasti haastatella tai pyytää palautetta. Kokeneella työntekijällä voi olla paljon hyödyllistä tietoa, joka kannattaa tallentaa ja hyödyntää. Ennen perehdytyksen päättymistä lähtevältä työntekijältä kannattaa tiedustella perehdytyksen onnistumisesta, jotta sitä osattaisiin parantaa. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

4 TYÖSSÄOPPIMINEN

Työssä oppimisen suurin vastuu on työntekijällä itsellään. Hänen täytyy kyetä itsenäisesti ajattelemaan tekemisiään, kysymään neuvoa tarvittaessa, käyttämään omaa osaamistaan, keräämään tietoa ja analysoimaan sitä. Oppimisen ehdoton edellytys on työpaikalla on hyvä ilmapiiri ja työntekijöiden vuorovaikutus ja kommunikointi toimii sujuvasti. (Grönfors 2010, 19-20.)

Työtä tekemällä oppii parhaiten ja samalla kokee työn tekemisen todellisuuden käytännössä. Työn tekemisestä saatavaa kokemusta mitä ei voi mistään lukemalla samalla tavalla saada. Virheitä tulee kaikille mutta juuri niistä saa korvaamatonta oppia ja kokemusta. Esimiehen ja perehdyttäjän täytyy hyväksyä se tosiseikka, että virheitä tapahtuu eikä niistä rangaista tai moitita. Virheiden asiallinen ja rakentavassa hengessä käyty käsittely auttaa työntekijää sekä koko työyhteisöä kehittymään ja parantamaan työsuorituksiaan. (Juuti & Vuorela 2015, 67-70.)

Työssä oppimisen onnistumisessa ja haluttujen tulosten saavuttamisessa oppijan henkilökohtaiset ominaisuudet ovat tärkeimmässä roolissa. Oppijan täytyy olla innostunut, kiinnostunut ja utelias oppimaan uutta, selvittämään ja kyselemään työstä sekä sen sisällöstä. Innostunut ilmapiiri tarttuu helposti kaikkiin työyhteisön jäseniin ja parantaa työskentelyedellytyksiä. (Grönfors 2010, 26.)

Asenteen merkitys on usein tärkeämpää kuin hankittu koulutus niin opiskelussa kuin työn tekemisessä. Varsinkin asiakaspalvelutehtävissä täytyy asenteen olla kunnossa sillä sitä ei voi opettaa. Jos omaa oikeanlaisen positiivisen asenteen työn tekemiseen ja haluun oppia niin kaikki on mahdollista ja voi saavuttaa mitä vain. Jokainen ihminen päättää omista ajatuksistaan, mielipiteistään ja asenteistaan omassa päässään eikä niitä ulkopuolinen pysty muuttamaan. Negatiivisen asenteen omaavalle henkilölle voi esitellä omia ideoitaan ja saada hänet näkemään asiat eri kantilta ja näin ehkä auttaa häntä muuttamaan asennettaan. (Grönfors 2010, 26.)

Sosiaaliset taidot eli keskustelu, kommunikointi ja vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa ovat erityisen tärkeitä uuden työn tai tehtävän oppimisessa. Vuorovaikutustaidot joutuvat koetukselle jos kohteena oleva ihminen on tuntematon tai ennakkokäsitys on negatiivinen. Tällöin kannattaa keskittyä vuorovaikutusta parantaviin tekijöihin ja saada se sujumaan paremmin. Sujuvassa vuorovaikutuksessa täytyy huomioida toinen, olla läsnä, kuunnella hänen sanomaansa ja pyrkiä ajattelemaan asiaa hänen kannaltaan. Oma puhe kannattaa rytmittää, käyttää samaa äänenvoimakkuutta ja nopeutta kuin muutkin keskusteluun osallistuvat. Toisten arvostaminen, aito kuunteleminen ja hetken miettiminen ennen vastausta mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen. Omia mielipiteitä ei pidä väkisin tyrkyttää toisille vaan kysymyksien avulla voidaan saavuttaa yhteisymmärrys ja jopa täysin uusia ideoita. (Grönfors 2010, 27-29.)

Tunteet ja käyttäytyminen vaikuttavat työssä oppimiseen merkittävästi. Tunnetilan pitää olla positiivinen, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta ja motivaatiota oppimiseen riittäisi. Huumori, nauru ja iloisuus saavat syntymään uusia ajatuksia, ideoita ja parantaa ehdottomasti työilmapiiriä. Aina ei omat ajatukset ole positiivisia mutta niitä voi onneksi muuttaa omalla ajattelulla ja huolehtimalla riittävästä levosta, ravinnosta ja omasta fyysisestä kunnostaan. Käyttäytymisen pitää olla asiallista ja toiset huomioon ottavaa ja heidän ajatuksiaan, mielipiteitään ja palautetta täytyy pystyä kestämaan ja arvostamaan. Erilaisten ihmisten erilaisia näkökulmia yhdessä pohtimalla voidaan saavuttaa jotain mitä ei olla aiemmin edes osattu ajatella. Kohteliaat ja huomaavaiset käytöstavat auttavat tulemaan toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa. (Grönfors 2010, 29-30.)

Omaakohtaisesti voin todeta positiivisen asenteen auttavan uusien työtehtävien oppimisessa. Olen oppinut käytännössä kaikki ravintola-alan työtehtävät koska olen avoimin mielin positiivisella asenteella mennyt niitä tekemään. Tällä tavalla olen oppinut todella paljon ja olen pystynyt tekemään monipuolisesti erilaisia työtehtäviä.

5 PEREHDYTY SOPPAAN VALMISTUMINEN

5.1 Alkutilanne

Break sokos Hotel Edenin ravintoloilla ei ollut olemassa minkäänlaista perehdytysopasta, joten sille oli olemassa todellinen tarve. Perehdytys oli hoidettu suullisesti jonkun työvuorossa olleen kokoneemman työntekijän toimesta. Perehdytystä ei oltu kunnolla suunniteltu eikä luonnollisesti pystytty hoitamaan tarpeeksi hyvin ja perusteellisesti. Tämän seikan myös itse tiedostin kun jouduin perehdyttämään uusia työntekijöitä, jotka saapuivat suoraan tekemään a la carte ravintolaan työvuoroa. Suurena haasteena oli perehdyttäjälle itsestään selvien asioiden saattaminen perehdytettävän tietoon.

5.2 Tavoite

Tavoitteena on luoda toimiva menetelmä, jonka avulla saadaan uudelle työntekijälle varmuudella kaikki tarvittava tieto. Tietoa on tarjolla todella paljon, joten niihin pitää tutustua ennalta sovitun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti. Kaikkea tietoa ei voi kukaan omaksua hetkessä vaan pitemmän ajanjakson kuluessa. Usea asia vaatii myös kertausta, pohtimista ja keskustelua muiden työntekijöiden kanssa.

Perehdytysoppaasta on paljon apua työntekijän työuran alussa ja myös jatkossa. Tarpeellista tietoa on tarjolla useassa eri paikassa eikä niitä kaikkia voi millään kerätä yhteen ainoaan kansioon, joten järkevintä oli luoda luettelo perehdytettävistä asioista. Luettelo on eräänlainen check-lista, johon kuitataan kun tarvittavaan tietoon on kunnolla perehdytty.

Perehdyttäjän vastuulla on varmistaa että perehdytettävä on suorittanut ja ymmärtänyt listassa olleet asiat ennen omaa kuitaustaan. Luetteloon on laitettu kaikki tärkeät ennen varsinaisen työn aloittamista suoritettavat toimenpiteet, kuten hygienia- ja alkoholipassien esittäminen ja kopioiden luovuttaminen työnantajalle, vaadittujen verkkokoulutuksien suorittaminen hyväksytysti sekä työterveyslääkärin suorittaman työhöntulotarkastuksen läpäiseminen.

Työssä tarvitaan useita tunnuksia mm. tilitysten kirjaamiseksi MASSI-järjestelmään sekä pöytä- ja tilavarausten tulostamiseen HESSU-järjestelmästä. MASSI- ja HESSU-järjestelmien tunnusten tilaamisen jälkeen seuraavana on vuorossa pakollinen maksupäätteiden ja rahankäyttöön liittyvä verkkokoulutus ja tentti. Lisäksi uuden työntekijän on tutustuttava turvallisuusohjeisiin ja tiedettävä miten toimia mahdollisissa hätätilanteissa kuten tulipalon sattuessa. Turvallisuusasiat, s-ryhmän perustiedot, tarkemmat tiedot sokos hotelleista sekä sokotel oy:stä suoritetaan Jollas instituutin eJollas-verkkokoulutuksien avulla.

Kun kaikki edellämainittu on hoidettu, työasu, muut tarvittavat välineet ja tiedot on saatu voi alkaa varsinaiseen työtehtävään tutustuminen. Break Sokos Hotel Edenissä tämä hoidetaan yksinkertaisesti työssä oppimisen avulla eli työntekijä aloittaa työn tekemisen kokeneemman työntekijän opastamana.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysprosessia ja tehdä perehdyttämisen avuksi opas. Tuotoksesta rakentui eräänlainen infopaketti ja perehdytysoppaan sekoitus, josta löytyy kaikki pakolliset koulutukset ja muut toimenpiteet ennen työn aloittamista. Oppaassa on lisäksi tarpeelliset perustiedot ravintolan aukioloajoista, työvuoroon valmistautumisesta sekä lisämyynnissä olevista tuotteista ja niiden myyntitavoitteista. Lisämyynnin eli BSP:n pysyminen tavoitteessa on tärkeää työnantajalle, jotta taloudellinen tulos paranisi. Oppaasta löytyy myös mm. MASSIn ja HESSUn käyttöohjeet, tilityspussin kirjaamiseen liittyvien ohjeiden sijaintipaikasta. Oppaaseen tulee perehtyjän sekä perehdyttäjän kuittaukset ja päivämäärät, joilla asioihin perehtyminen varmistetaan.

Perehdytysprosessin kehittäminen on ollut erittäin mielekästä ja hyödyllistä niin uusille työntekijöille, työnantajalle sekä itselleni. Uudet työntekijät pääsevät huomattavasti nopeammin ja helpommin tekemään omaa työtään. Muiden työntekijöiden ei tarvitse enää huolehtia uudesta tulokkaasta yhtä paljon kuin aiemmin. Työyhteisö voi paremmin keskittyä kertomaan työpaikalla noudatettavista käytännöistä ja työtavoista. Perehdytys on mielestäni tällä hetkellä paljon paremmin suunniteltu ja se ottaa huomioon jokaisen uuden työntekijän tarpeet yksilöllisesti. Perehdytysoppaana toimivaa tarkistuslistaa on tarkoitus käyttää kaikkien työntekijöiden mahdollisesti vuosittain tapahtuvassa perehdyttämisessä tai tärkeiden asioiden kertauksessa.

Työnantajan on helpompi seurata työntekijän perehtymisen etenemistä ja tarpeen tullen panostaa johonkin tiettyyn osa-alueeseen perehdytysprosessin aikana. Perehtyminen tapahtuu suunnitellusti ja kaikki tarpeellinen tulee varmuudella selvitettyä uudelle työntekijälle.

Itselleni perehdytysprosessin kehittäminen ja tapahtuneen muutoksen seuraaminen aitiopaikalta on ollut mielenkiintoista ja opettavaa. Olen huomannut useita puutteita omissa tiedoissa ja työtavoissa, joita olen pystynyt parantamaan. Olen kehittynyt omassa työssäni ja pystyn paremmin

perehdyttämään muita koska tietoni oman työpaikkani perehdytyksestä on laajentunut huomattavasti.

Opinnäytetyön suurin vaikutus on ollut Break Sokos Hotel Edenissä tapahtuvan käytännön perehdytyksen laadun paraneminen. Ohjeita ja toimintatapoja on kehitetty ja saatu parannettua mm. asiakaspalvelun laatua sekä taloudellista tulosta lisämyynnin ja suosittelun avulla.

Perehdytysprosessin kehittäminen on vasta alkanut ja siinä on vielä useita parannettavia seikkoja. Tiedonkulkua nopeasti muuttuvista päivittäiseen toimintaan vaikuttavista asioista täytyy parantaa. Tähän ongelmaan on jo otettu käyttöön ryhmäviestin lähettäminen kaikille jos jotain odottamatonta ja äkillistä tapahtuu. Tieto ei kuitenkaan tavoita kaikkia, koska kaikilla ei ole välttämättä samoja sovelluksia käytössä ja toisaalta puhelimen käyttö työaikana ei ole sallittua.

Toimeksiantajan kanssa päädyttiin laajemman perehdytysoppaan sijaan tekemään tarkistuslista, josta löytyy tarvittavien tietojen sijaintipaikka. Opasta tullaan vielä muokkaamaan ja parantamaan ennen lopullista käyttöönottoa.

LÄHTEET

Grönfors T. 2010. Työssä oppiminen -avain tuottavuuteen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Holiday club 2018. Katsaus historiaan. Viitattu 1.9.2018
<https://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/historia/>

Jollas 2018. eJollas. Viitattu 17.8.2018 <http://www.jollas.fi/ejollas/>

Jollas 2018. Jollaksen tarina. Viitattu 29.8.2018
<http://www.jollas.fi/jollas/jollaksen-tarina/>

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kauhanen J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kupias P. & Peltola R. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Lepistö I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox oy.

Salo K. & Salo P. 2017. Arinan tarina. Viestintäsalot oy.

S-kanava 2018a. S-ryhmä lukuina. Viitattu 17.7.2018 <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/s-ryhma-lukuina>

S-kanava 2018b. Vuosikatsaus 2017. Viitattu 15.7.2018 <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/vuosikatsaus/etusivu>

S-kanava 2018c. Osuuskaupan omistaja. Viitattu 19.7.2018
<https://www.s-kanava.fi/web/s/osuuskaupan-omistaja>

S-kanava 2018d. S-ryhmä. Arvot, strategia ja visio. Viitattu 15.7.2018

<https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/arvot-strategia-ja-visio>

S-kanava 2018e. S-ryhmä. S-ryhmä lyhyesti. Viitattu 15.7.2018

<https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/s-ryhma-lyhyesti>

S-kanava 2018f. Sokotel oy. Viitattu 15.7.2018

<https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/sokotel-oy>

S-kanava 2018g. S-ryhmän liiketoiminta-alueet. Viitattu 15.7.2018

<https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/liiketoiminta-alueet>

Sokos hotel Eden. Kuva facebook seinällä 30.7.2017

<https://www.facebook.com/BreakSokosHotelEdenOulu/photos/a.477698955579310/1771868639495662/?type=3&theater>

Sokos Hotels 2018a. Viitattu 15.2.2018 <https://www.sokshotels.fi/fi/tietoa-meista>

Sokos Hotels 2018b. Viitattu 17.4.2018 <https://www.sokshotels.fi/fi/oulu/sokos-hotel-eden>

Tenhunen, S. 2018. Break sokos hotel Eden. Ravintolapäällikön haastattelu 12.6.2018.

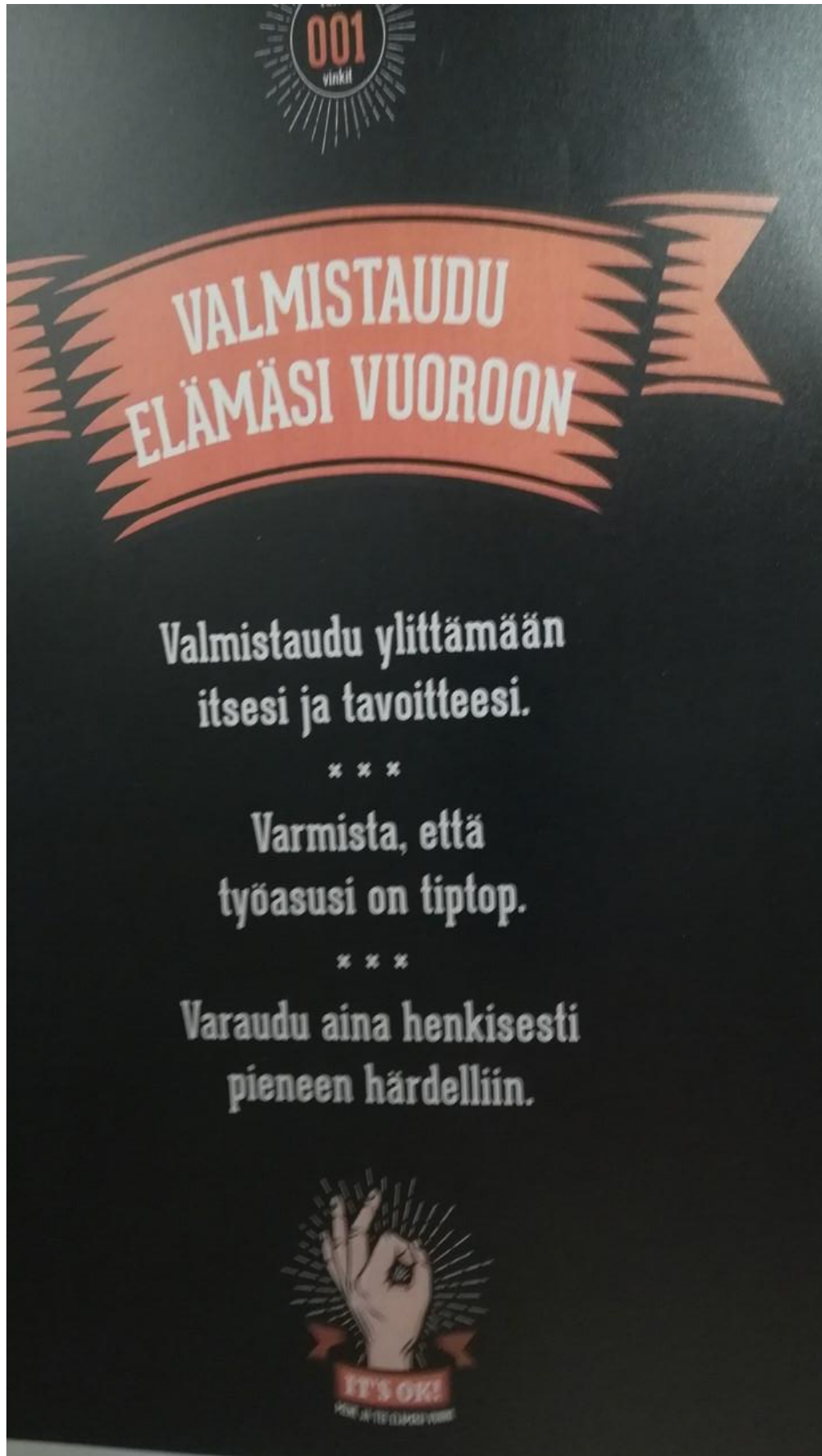
Työsopimuslaki 26.1.2011/55

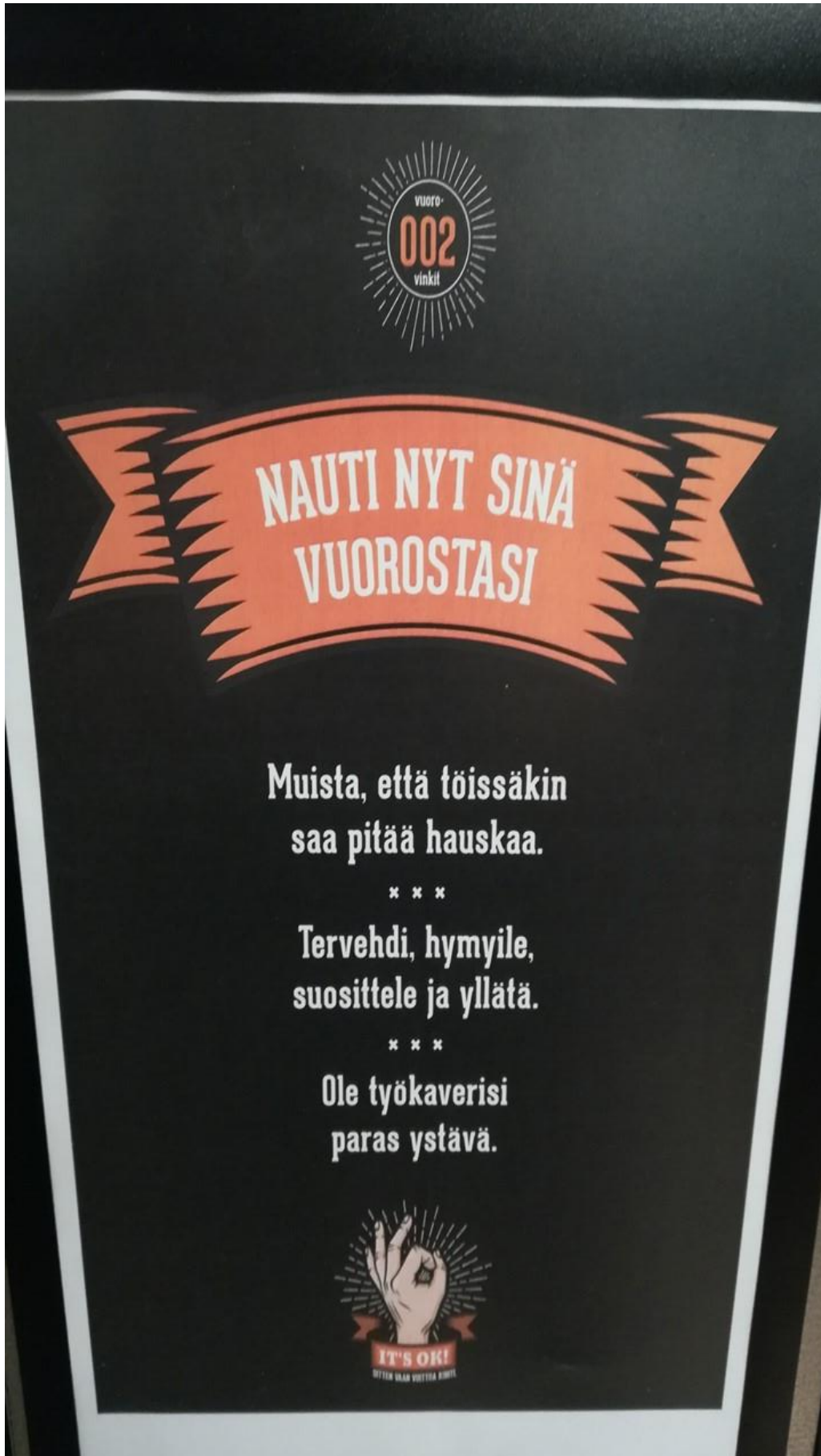
Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Viitala R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu:Inforviestintä oy.

LIITTEET

- Liite 1. Vuorovinkit 001
- Liite 2. Vuorovinkit 002
- Liite 3. Vuorovinkit 002
- Liite 4. Haastattelukysymykset
- Liite 5. Perehdytysopas







KÄY ROHKEASTI VUOROPUHELUA

**Asiakkaan toiveiden selvittäminen
on helpoin tie lisämyyntiin.**

* * *

**Kiitä lopuksi asiakasta ja
rohkaise palaamaan.**

* * *

**Nosta kaverin onnistumiset esille,
tuuleta ja juhli yhteisiä voittoja.**



Liite 4. Haastattelukysymykset

1. Millaisen perehdytyksen sait tullessasi töihin Break by Sokos hotel Edeniin ?
2. Mitä tietoja ja millaista perehdytystä olisit mielestäsi tarvinnut ?
3. Millainen on hyvä perehdytys ja hyvä perehdyttäjä ?
4. Oletko osallistunut eJollas-verkkokoulutuksiin ?
5. Miten työpaikkasi perehdytystä voisi kehittää ?

PEREHDYTYS

TYÖVUORON TULO:

- OLE AJOISSA !
- TYÖASU PUHDAS JA SIISTI
- TARKISTA TEHTÄVÄKORTTI
- TUTUSTU PALVELUPOLKUKAAVIOON

LISÄMYYNNTITUOTTEET JA MYYNNTITAVOITE:

TARKISTA ILMOITUSTAULULTA MIKÄ
ON KUUKAUDEN LISÄMYYNNTITUOTE.

Aukioloajat:

Maisema: Aamiainen ma-pe 6:30-10, la-su 7:30-11

A'la carte ma-la 17-23

Ara: 11-23, keittolounas 11-15

MUUTA HUOMIOITAVAA:

TARKISTA ILMOITUSTAULULTA!

TOIMENPIDE		PAIKKA	KUITTAUS	TARKISTUS
Hygienia- ja alkoholipassit	Ennen töiden aloittamista	MAISEMA		
PCI-passi	Ennen töiden aloittamista	EJOLLAS		
Rahankäsittelyohje	Ennen töiden aloittamista	EJOLLAS		
Tietosuoja tutuksi	Ennen töiden aloittamista	EJOLLAS		
Tietosuoja asiakapalveluhenkilö	Ennen töiden aloittamista	EJOLLAS		
Hotellityöntekijän turvallisuus		EJOLLAS		
Ravintola turvallisuus		EJOLLAS		
Ravitsemiskaupan pelisäännöt		EJOLLAS		
SOK-yhtymän eettiset periaatteet		EJOLLAS		
Sokotel oy perusperehdytys		EJOLLAS		
Tapaturma-ohjeet		MAISEMA/ARA		
Asiakashyvytys		MAISEMA/ARA		
Palo- ja pelastussuunnitelma		MAISEMA/ARA		
Tehtäväkortit		MAISEMA/ARA		
Salin siivousohje		MAISEMA/ARA		
Massi- ja Hessuohjeet		MAISEMA/ARA		
Kortisto		MAISEMA/ARA		