

Eveliina Tyrjy

Kausiluonteisen ravintolan perehdytysopas ravintolapäällikölle

Matkailun koulutusohjelma

2019

Tyrjy, Eveliina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Syyskuu 2019
Sivumäärä: 30
Liitteitä: 1

Asiasanat: kausityö, ravintola-ala, perehdyttäminen, esimiestyö

Opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdytysopas ravintolapäällikölle kausiluonteiseen ravintolaan. Perehdytysoppaan tavoitteena oli tukea uutta ravintolapäällikköä sopeutumaan työympäristöön ja helpottaa uusien asioiden omaksumista uudessa työympäristössä. Oppaan avulla pyrittiin helpottamaan ravintolapäällikköä hänen päivittäisissä työtehtävissä ja toimimaan työssään oma-aloitteisemmin. Lisäksi työn tarkoituksena oli helpottaa toimitusjohtajan vastuuta perehdytettäessä ravintolapäällikköä työtehtäviin.

Työni jakautui kahteen osaan: itse perehdytysoppaaseen sekä siitä tehtävään raporttiosuuteen. Varsinainen perehdytysopas oli toimeksiantajan pyynnöstä salainen, mutta teoriaosuuden lopusta löytyy liitteenä perehdytysoppaan sisällysluettelo. Opas sisälsi käytännön ohjeita ja neuvoja, mitkä auttavat ja tukevat ravintolapäällikön työtä.

Teoriaosuudessa esiteltiin alkuun työn taustaa, kuten toimeksiantajaa ja työn tarkoitusta. Tämän jälkeen avattiin käsitettä ravintola-alasta, millaista työ ravintolassa on. Tästä jatkettiin itse perehdytykseen, sillä se oli työni keskeisin käsite. Perehdytyksessä selvitettiin mitä se on sekä hyviä ja huonoja puolia ja perehdytyksen eri tapoja. Perehdytyksen teoriaosuudessa käytiin läpi lisäksi perehdytykseen liittyvää lainsäädäntöä, sillä lainsäädännössä on useita perehdytykseen liittyviä säädöksiä, joita työnantajan on noudatettava. Teoria jatkui tästä vielä esimiestyöhön, eli mitä se on ja mitä vastuita esimiehen rooli tuo mukanaan.

Teorian lopussa pohdittiin vielä perehdytysoppaan luotettavuutta ja käytiin läpi perehdytysoppaan kirjoitusprosessia. Lisäksi pohdinta osuudessa mietittiin työn lopputulosta, toimeksiantajan mielipiteitä sekä jatkoa työlle.

ORIENTATION GUIDE TO RESTAURANT MANAGER IN SEASONAL RESTAURANT

Tyrjy, Eveliina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

September 2019

Number of pages: 30

Appendices: 1

Keywords: seasonal work, restaurant business, orientation, supervisory work

The purpose of this thesis was to create an orientation guide to the restaurant manager for a seasonal restaurant. Orientation guide was created to support the new restaurant manager in adapting to the work environment and make it easier to learn new things in its new job. The guide was intended to make it easier for the restaurant manager to carry out his daily duties and to be more proactive in its work. In addition, the purpose of the work was to ease the CEO's responsibility in orientate the restaurant manager with the job.

My work was divided into two sections: the orientation guide and the reporting section. The actual orientation guide was confidential at the request of the client, but its table of contents has been appended to end of this study. The orientation guide included practical tips and advices to help and support the work of the restaurant manager.

The theoretical section first introduced the background of the work, such as the client and the purpose of the study. After that, was opened up the concept of the restaurant industry, what is to work in a restaurant business. This was followed by the orientation section as it was the key concept of my work. In this part was exam what orientation is as well the pros and cons and orientation different ways. The theoretical section of this study also examined the legislation related to work orientation, as there are numerous of regulations that an employer must comply with. The theory continued from here to supervisory work, what it is and what responsibilities the supervisor's role carries.

The final section of this study examines the reliability of the orientation guide and went through the writing process of it. In addition, the section considered the outcome of the work, the client's opinions and the continuation of the work.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖN TAUSTA	6
2.1	Toimeksiantaja ja toimeksiannon esittely	6
2.2	Tavoite ja tutkimustehtävä	7
2.3	Toiminnallinen opinnäytetyö	8
3	RAVINTOLA TYÖYMPÄRISTÖNÄ.....	9
3.1	Ravintola-ala	9
3.2	Ravintolan lakisäädökset	10
3.3	Työ ravintolassa	11
3.4	Asiakaspalvelu	12
4	PEREHDYTYS	13
4.1	Perehdytyksen käsite, tavoitteet ja kesto	13
4.1.1	Työsopimuslaki	15
4.1.2	Työturvallisuuslaki	16
4.1.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksessä.....	17
4.2	Perehdytyksen hyvät ja huonot puolet	18
4.3	Perehdytystapoja	20
5	ESIMIESTYÖ	21
5.1	Esimiehen rooli	21
5.2	Esimiestyö ja henkilöstöjohtaminen	22
5.3	Esimiehen vaikutus tuottavuuteen	24
6	PEREHDYTYSOPPAAN LUOMINEN.....	25
6.1	Oppaan tarkoitus	25
6.2	Kirjoitusprosessi	26
7	LUOTETTAVUUSTARKASTELU	27
8	POHDINTA JA OMA OPPIMINEN	28
	LÄHTEET.....	30
	LIITE 1 PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO.....	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on perehdytysopas uudelle ravintolapäällikölle sesonkiaikaisessa ravintolassa, Makasiini Ravintola 1617. Ravintola on ollut avoinna tällä hetkellä viidettä kesäänsä ja jokainen kesä on tuonut ravintolalle täysin uuden ravintolapäällikön. Osalla heistä on ollut kokemusta ravintolapäällikön toimista aikaisemmista työpaikoista, mutta osa heistä on tullut virkaan täysin kokemattomana uusiin työtehtäviin. Toimin kesällä 2018 itse ravintolapäällikön asemassa ravintolassa, joten kokemuksesta tiedän perehdytysoppaan olevan tarpeellinen ravintolalle. Teetän perehdytysoppaasta sellaisen, mikä helpottaa, auttaa ja toimii ikään kuin muistikirjana uudelle ravintolapäällikölle.

Makasiini Ravintola 1617 on Hotelli Aquariuksen omistaman rantaravintola. Ravintola on avoinna aina sesonkiaikaan kesällä. Perehdytysoppaassa käyn läpi ravintolapäällikölle tarkoitettuja työtehtäviä ennen ravintolan avausta, sen aikana ja mitä kaikkea tulee huomioida, kun ravintola jälleen suljetaan. Työn tarkoitus on tuottaa tällä hetkellä ajantasainen perehdytysopas. Perehdytysoppaan tavoite on tukea uutta ravintolapäällikköä sopeutumaan työympäristöön ja helpottaa uusien asioiden omaksumista.

Ravintolapäällikön työkokemus antaa hyvän pohjan tulevaisuuteen. Työssä tulee olemaan omat haasteensa sekä taakkansa, mutta selkeillä ohjeilla ja muistiinpanoilla työ helpottuu huomattavasti. Työssä oppii laajasti ravintola-alaan liittyviä asioita, joita ei aina tiedosta tavallisena työntekijänä. Ravintolapäällikön asemassa työskentely tulee olemaan monipuolista, että opettavaista.

Opinnäytetyöni koostuu raporttiosuudesta sekä perehdytysoppaasta. Itse perehdytysopasta en kuitenkaan raportissani julkaise toimeksiantajan pyynnöstä, sillä se sisältää luottamuksellista tietoa yrityksen toiminnasta. Opinnäytetyöni sisältää kuitenkin lyhyen yritysesittelyn ravintolasta sekä liitteenä sisällysluettelon perehdytysoppaasta. Opinnäytetyössäni käyn läpi ravintola-alaa, perehdytystä ja esimiestyötä, sillä nämä ovat perehdytysoppaan keskeisimmät osat. Lähteinä ovat eri verkkosivut, kirjallisuus ja henkilökohtaiset tiedonannot toimitusjohtajalta.

2 TYÖN TAUSTA

2.1 Toimeksiantaja ja toimeksiannon esittely

Hotelli Aquarius on vuonna 1988 perustettu loma- ja perhehotelli. Se sijaitsee aivan meren rannalla, kävelymatkan päästä Uudenkaupungin vilkkaasta torielämästä. (Visit Uusikaupunki [www-sivut](#).) Opinnäytetyöni tilaaja on Hotelli Aquariusin toimitusjohtaja, jonka omistuksessa Makasiini Ravintola 1617 on. Hotelli Aquarius on yksityinen perheyritys, joka kuuluu Finlandia Hotels- ketjuun (T. Tyrjyn henkilökohtainen tiedonanto 27.6.2019). Hotellista löytyy 60 kahden hengen huonetta, sekä 4 sviittiä varustettuna omalla saunalla (Finlandia Hotels [www-sivut](#)). Hotelli Aquarius avasi Ravintola Makasiini 1617:n Uudenkaupungin keskustan tuntumaan, Kaupunginlahden rannalle ensimmäisen kerran kesällä 2014. Ravintolan nimi muistuttaakin Uudenkaupungin perustamisesta, josta on kulunut jo yli 400 vuotta. (Visit Uusikaupunki [www-sivut](#).)

Makasiini ravintola 1617 on ruoka- ja seurusteluravintola. Se sijaitsee Uudenkaupungin kanaalin tuntumassa aivan keskustan liepeillä. Ravintolan rakennus on nimensä mukaan yli 400 vuotta vanha, joka oli aikoinaan suolamakasiini. Suolamakasiineista tulikin alkuun ravintola ”Suolaspuor”, jonka moni asiakas muistaa vielä tänäkin päivänä. Uuden omistajan myötä tilat kunnostettiin ja ravintolan nimi muutettiin. Nykyisin Makasiini ravintola 1617 palvelee asiakkaitaan aina kesäsesongin aikana.

Ravintolan tilat ovat suuret, sen sisätilassa asiakaspaikkoja on noin 65 ja terassilla paikkoja on noin 160. Näin ollen tilat tarjoavat puitteet isommillekin juhlille ja tilaisuuksille. Ravintolaa pystyy myös tarpeen mukaan hyödyntämään kokouksissa, sillä ravintolan perällä on paikka videotykillä ja perätila on mahdollista sulkea erilliseksi tilaksi. Tätä tilaa voikin hyödyntää esimerkiksi yksityistilaisuuksissa.

Ravintolaa ei käytetä pelkästään à la carte- ravintolana, vaan sen tiloja hyödynnetään päivällä lounasravintolana. Ravintolan lounas tarjoillaan lautasannoksina pöytiin, joita monet asiakkaat arvostavat. Ajoittain terassilla esiintyy myös trubadureja tai muuta

live musiikkia, joita asiakkaat voivat tulla kuuntelemaan ja samalla ihastelemaan terrassin upeita maisemia suoraan kaupungin kanavaan. Lisäksi ravintolaan voi saapua veneellä, sillä ravintolan edessä on muutamia venepaikkoja asiakkaille. (T. Tyrjyn henkilökohtainen tiedonanto 27.6.2019.)

Työ on uudelle työntekijälle suunnattu perehdytysmateriaali, josta hyötyy sekä yritys että ravintolassa vaihtuva ravintolapäällikkö. Perehdytysoppaan avulla uuden työntekijän on helppo sisäistää uudet työtehtävät ja sopeutua työympäristöön. Tämä helpottaa myös yritystä siten, että voivat antaa tämän materiaalin uudelle työntekijälle luettavaksi ennen varsinaista perehdytystä. Oppaan avulla työntekijälle muodostuu hienman käsitystä tulevasta työstä ja panoksesta, jota yritys vaatii. Päädyin tekemään opinnäytetyöni aiheesta, sillä olin itse ravintolapäällikkönä Makasiinissa kesällä 2018 ja huomasin, että tällaiselle työlle voisi olla tarvetta. Myös toimitusjohtajan mielestä tämä on erinomainen työ heille, varsinkin jos kokemusta on jo omasta takaa. Perehdytysoppaasta on paljon apua seuraavalle ravintolapäällikölle.

2.2 Tavoite ja tutkimustehtävä

Työni tavoite on helpottaa uuden ravintolapäällikön työtehtäviä uudessa työympäristössä ja helpottaa uusien asioiden omaksumista. Opinnäytetyöni tavoite on taas helpottaa toimeksiantajaa perehdytyksessä. Työni on tehdä perehdytysopas seuraavalle ravintolapäällikölle, jossa käsitellään keskeisimmät ja tärkeimmät ravintolapäällikölle kuuluvat työtehtävät ravintolassa ja näin ollen varmistaa työn sujuvuus. Jotta haluttuihin tavoitteisiin päästään perehdytysoppaassa, tulee työtä käydä läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta tiedän työn kulkeutuvan oikeaan suuntaan ja näin ollen, antavan tarvittavat tiedot tulevalle ravintolapäällikölle. Etsin myös tietoa tunnetuilta verkkosivustoilta, sillä on paljon esimerkiksi alkoholilakiin liittyviä asioita, joita ravintolapäällikön on tiedettävä.

Tutkimustehtäväni on tehdä perehdytysopas ravintolapäällikölle Makasiini ravintola 1617:sta. Perehdytysopas tukee uuden ravintolapäällikön oppimista ja sopeutumista työympäristöön. Kirjallisessa perehdytysmateriaalissa huomioidaan ravintolapäällikölle kuuluvat keskeisimmät ja tärkeimmät asiat ravintolassa. Tutkimuskohteena on

siis työelämän käytäntö, joka vaatii joko kehittämistä, muuttamista, ylläpitämistä tai uuden käytännön luomista.

2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisella opinnäytetyöllä osoitetaan ammatillista kypsyyttä ja tietoutta suuntautumisalaan. Sen avulla pyritään opastamaan, ohjeistamaan tai järjeistämään käytännön toimintaa. Sen tuloksena on tuottaa ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje tai ohjeistus kuten perehdytysopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohje. Se voi olla myös messuosaston tai näyttelyn järjestämistä, joka on toiminnan toteuttamista. Toteutustapana voi olla esimerkiksi kirja, opas, kansio, portfolio, kotivisut tai järjestetty tapahtuma. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole tutkimusongelmaa eikä tutkimuskysymyksiä, paitsi jos toteutustapaan sisältyy selvityksen tekeminen. Toiminnallinen opinnäytetyö pitää sisällään kuitenkin tietoperustan ja teoreettisen viitekehysten. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 30.) Teoreettinen viitekehys on ikään kuin lähestymistapa käsiteltävään aiheeseen teorian kautta. Joillakin ammattialoilla perustutkimusta voi olla niin vähän, että viitekehys koostuu silloin ammatillisesta käytännöstä. Tällöin puhutaan ammatillisesta tietoperustasta. Näin ollen tärkeintä tutkimuksessa on se että, lähestymistapa on tarkoituksenmukainen tehtävänasettelun kannalta ja perustellusti valittu, ettei se perustu pelkkiin mielipiteisiin tai tekijän laajaan kokemukseen. Teoreettisen viitekehysten ohella käytetään myös käsitteitä. Käsitteet tulee selostaa ja määritellä lukijalle selkeästi ja täsmällisesti, sillä ne ovat määritelmiä, joiden avulla lukija lukee, tulkitsee ja ymmärtää tutkimustekstiä. Myös itsestään selvät peruskäsitteetkin on hyvä tulkita, sillä lopputuloksessa tulee huomioida käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle sekä sen informatiivisuus ja selkeys. (Vilkkä 2017.) Tässäkin tapauksessa lukijakuntana voi olla täysin uusi työntekijä, ilman aikaisempaa kokemusta. Tämän vuoksi on hyvä pysyttäytyä selkeissä ja helpoissa ravintola-alan käsitteissä, jotta väärinkäsityksiltä vältytään.

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on useimmiten toimeksiantaja, jolle opinnäytetyö tehdään. Tämä toimii usein motivaattorina opiskelijalle, jolloin hän pyrkii suoriutumaan työstään huolellisesti ja mikä auttaa myös pysymään suunnitellussa aikataulussa. Vaarana voi kuitenkin olla toimeksi annetun työn leviäminen liian laajaksi, jolloin se ei enää vastaa opinnäytetyön laajuutta. (Vilka & Airaksinen 2003, 17.)

Opinnäytetyöni perustuu laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankkimista, jossa aineisto kootaan kasaan todellisista tilanteista. Työtä tehdessä tutkijan tulee luottaa enemmän tekemiinsä havaintoihin ja keskusteluihin kuin pelkkiin mitattavissa oleviin tuloksiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään paljastamaan odottamattomia asioita tutkimuksesta. Tämän vuoksi aineistoa tulee tutkia tarkasti ja moneen otteeseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 164.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty hyväksi henkilökohtaisia tiedonantoja.

3 RAVINTOLA TYÖYMPÄRISTÖNÄ

3.1 Ravintola-ala

Ravitsemisala sisältää ravintola- ja ateriapalveluiden sekä baarien ja kahviloiden liiketoiminnan. Ravintola, kuten myös hotelli- ja catering ala, ovat osa yksityistä ja julkista palvelun tuotantoa. Asiakkaina ovat ryhmiä, yhteisöjä että yksityisiä henkilöitä. Työ ravintolassa on tuotteiden valmistusta ja asiakaspalvelua. Asiakkaat hakevat alan palveluilta viihtyvyyttä ja hyvää oloa, kuten myös ainutlaatuisia elämyksiä. Ravintola-ala on kuitenkin hyvin herkkä suhdanteille, sillä taloudellinen tilanne on sidoksissa ravintoloiden toimintaan. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 19- 20.)

Vaikka ravintola-ala on suhdanneherkkä, se kuuluu Suomen vahvimpiin kasvualoihin. Alan työpaikat on turvattu myös tulevaisuudessa, sillä työtehtäviä ja yrityksen liikevaihtoa ei voi siirtää pois Suomesta. Ravintola-ala tarjoaa monipuolista, mielenkiintoista ja kansainvälistä työtä. Monelle nuorelle ala voi olla ensikosketus työelämään,

sillä toimialaan kuuluu myös kahvilat ja pikaruokalat. Lisäksi ala tarjoaa erinomaiset etenemismahdollisuudet. (Matkailu- ja ravintolapalvelut Ry www-sivut 2018.)

3.2 Ravintolan lakisäädökset

Ravintola-alalla on paljon erilaisia lainsäädäntöjä, joita työpaikalla tulee noudattaa. Suurin osa näistä liittyy pitkälti alkoholin anniskeluun, jota säädetään alkoholilaissa. ”Alkoholilain tarkoituksena on vähentää alkoholipitoisten aineiden kulutusta rajoittamalla ja valvomalla niihin liittyvää elinkeinotoimintaa alkoholin käyttäjilleen, muille ihmisille ja koko yhteiskunnalle aiheuttamien haittojen ehkäisemiseksi.” (Alkoholilaki 1102/2017, 1 luku 1§). Valvira valvoo sekä ohjaa alkoholiasioihin liittyviä tehtäviä yhdessä aluehallintoviraston kanssa (Valvira www-sivut 2019).

Alkoholijuomien anniskelu on luvanvarainen elinkeino ja ennen sen aloittamista tulee saada aluehallintoviraston hyväksymä anniskelulupa. Anniskeluluvan saamiseksi tulee laatia omavalvontasuunnitelma, jolla varmistetaan, että elinkeinotoiminnassa toimitaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Alkoholijuomien anniskelualue tulee rajata tai merkitä selvästi. Henkilökuntaa tulee olla riittävästi tehokkaan valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi sekä paikalla tulee aina olla vastaava hoitaja tai sijainen, joka on täyttänyt 18 vuotta ja hallussaan anniskelupassi. Lisäksi anniskelussa tulee huomioida anniskeluajat, jotka on sallittu kello 9:stä kello 1.30:een. Tämän ajan ulkopuolella anniskelusta on anottava erillinen jatkoaikakalupa. (Valvira www-sivut 2019.)

Alkoholilain tunteminen on tärkeä osa ravintolassa työskentelyä. Esimiesten ja ravintolapäälliköiden olisi hyvä muistuttaa kaikkia työntekijöitä alkoholilaista, väärinkäytysten välttämiseksi. Varsinkin jos kyseessä on kesätyöntekijä tai henkilö, jolla ei ole anniskelupassia.

3.3 Työ ravintolassa

Ravintolassa työskentely on monipuolista ja vaihtelevaa. Ravintolassa työskentelee useita eri ammattihenkilöitä kuten kokkeja, keittiöapulaisia, tarjoilijoita ja baarimestareita. Ravintolatyö on asiakastyötä ja edellyttää tekijältään havainnointikykyä, vuorovaikutustaitoja, fyysistä työkykyä, muistamista ja ripeyttä. Työlle ominaista on, että samanaikaisesti hoidetaan monia tehtäviä, jotka voivat keskeytyä useaan otteeseen. Työ on siis ravintolassa hyvin vaihtelevaa. Työtä tehdään keittiössä, salissa, baarissa, varastoissa ja toimistossa. Ympäristö voi olla meluisa ja hämärä sekä tilat ovat usein myös ahtaat ja epäkäytännölliset. Näin ollen ravintolatyön keskeisiin tehtäviin kuuluu myös työn ergonomian hallinta. Tyypillisiä kuormitustekijöitä ovat seisominen, käveleminen, nostaminen ja kantaminen, hankalat työasennot sekä kiire. (Työturvallisuuskeskus 2011, 28.)

Ravintolatyö on usein myös vuorotyötä. Työnantajan on noudatettava työaikalakia (ks. Työaikalaki 605/1996) ja alan työehtosopimusta, jotka määräävät työnantajan työajan sijoittelussa. Yhteisöllisellä työvuorosunnittelulla voidaan edistää hyvinvointia ja liiallista kuormitusta, sillä toimiva työaikasunnittelu tukee työssä jaksamista ja sillä on myös yhteys työturvallisuuteen (Työturvallisuuskeskus 2011, 28). Työaikajärjestelyt vaikuttavat paljon työntekijöiden hyvinvointiin. Tapaturmariski kasvavat ylipitkien työpäivien myötä ja varsinkin jos työtä tehdään yöllä tai se sijoittuu varhaiseen aamuun. Työajat vaikuttavat myös työn ja muun elämän yhteensovittamiseen. Ravintolalalla työtä tehdään kaikkina vuorokauden aikoina ja vaihteleva aamu- ja iltavuoroja sisältävä työaika on yleistä. Ravintola-alalla harva työntekijä tekee säännöllistä päivätyötä kello 6:n ja 18:n välillä. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 11.)

Koska ravintolatyö on asiakastyötä, myös asiakkaisiin liittyy tietynlaisia riskejä. Tilanteita syntyy useimmiten asiakkaiden kanssa, jotka ovat alkoholin ja huumausaineiden vaikutuksen alaisena. Riskialttiita tilanteita voi usein syntyä, kun kieltäytytään myymästä alkoholia päihtyneelle henkilölle. Päihtyneiden asiakkaiden lisäksi ravintola-alan työpaikoilla on sattunut varkauksia ja ilkivaltaa kohdistuen sekä henkilökunnan että asiakkaiden omaisuuteen. Näiden asioiden vuoksi työpaikoilla tulisikin olla henkilöstölle laaditut toimintaohjeet ilkivalta- ja varkaustilanteiden varalle. Työpaikalla asiakaskohtaamiseen liittyvät käytännöt tulisivat olla yhteneväisiä. Varsinkin

kun kyseessä on alkoholitarjoiluun painottuva ravintola, on painotettava asiakkaan sisäänkäynnin ja poistamisen kriteerejä, vastuullisen anniskelun rajoja sekä henkilöstön toimintatapaa asiakkaiden välien selvittelyssä. Näiden edellytyksenä onkin henkilökunnan koulutus ja hyvä perehdytys. (Työturvallisuuskeskus 2011, 33.)

3.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelija tekee työtä asiakasrajapinnassa eli on kontaktissa asiakkaiden kanssa palvelun heitä. Työn tavoitteena on vastata asiakkaiden odotuksiin ja ennakkoihin saaden tyytyväisiä asiakkaita, jotka ostavat toistekin ja kertovat muille positiivisesta kokemuksesta. Asiakaspalvelu on yksi ravintolan tärkein työ, sillä se vaikuttaa suoraan yrityksen menestykseen. Asiakkaat eivät tee eroa asiakaspalvelijan ja yrityksen väliltä, vaan heidän näkökulmastaan asiakaspalvelija on yhtä kuin hänen edustamansa yritys. Asiakkaille syntyvä mielikuva yrityksestä riippuu pitkälti siitä, millaisen vaikutelman he ovat saaneet työntekijästä ja tämän tavasta vastata heidän tarpeisiinsa. (Aarnikoivu 2005, 58-59.) Asiakaspalvelijat antavat kasvot ja persoonallisuuden yritykselle, sillä he ovat ne henkilöt, jotka kohtaavat asiakkaan ja ovat asiakkaan ainoa kontakti yritykseen. Tämän vuoksi on hyvä käydä työntekijöiden kanssa läpi vaihe vaiheelta asiakaspalvelutilanne, jotta jokainen saisi yhtenäisen tavan toimia.

Monesti asiakaspalvelijalta vaaditaan paljon ja heidän tulee kestää työssään monenlaista. He kuulevat ensimmäisenä asiakkaiden valitukset, loukkaukset, huonot vitsit ja pahimmassa tapauksessa jopa kosketusyritykset. Näiden vuoksi asenne on melko ratkaisevassa asemassa, jotta osataan suodattaa ja ymmärtää asiat oikein, sekä vetämään rajat siihen, mikä menee liian henkilökohtaiseksi, loukkaamatta kuitenkaan asiakasta. Onnistuminen edellyttääkin työntekijältä avointa luonnetta, empaattisuutta, luovuutta, oma-aloitteisuutta ja ennakkoluulotonta asennetta muita ihmisiä kohtaan. Tietysti halu palvella ihmisiä on yksi perustekijöistä ravintola-alalla. (Tillmann 2006.)

Asiakaspalvelussa ammattitaito ja -tieto sekä palveluosaaminen on tärkeää, sillä ravintolaan mennessä halutaan saada asiantuntevaa palvelua ja positiivista asiakaskokemusta. Esimerkiksi viineistä olisi hienoa kuulla muitakin vaihtoehtoja kuin vain talon viini tai jos asiakkaalla on jokin ruoka-aineallergia, niin osataan kertoa vaihtoehdot

niille. Tarjoilijan tulisi olla myös helposti tavoitettavissa ja huomioida asiakas ruokien yhteydessä, kuten kysymällä asiakkaalta maistuuko ruoka. Iloista ja reipasta palvelua kuitenkin jokainen asiakas kaipaa vieraillessaan ravintolassa ja usein kiireessä virheetkin saadaan helposti anteeksi ystävällisellä palvelulla ja hymyllä. Miellyttävät kokemukset syntyvätkin, kun asiakasta huomioidaan, kuunnellaan, ymmärretään ja heidän kysymyksiinsä vastataan viipymättä (Fischer 2014).

4 PEREHDYTYYS

4.1 Perehdytyksen käsite, tavoitteet ja kesto

Perehdytys tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi tai uuden työn omaava työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, oppii työtehtävänsä sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään itsenäisesti (Kupias & Peltola 2009, 19). Perehdytys alkaa jo ennen työhön tuloa ja yleisesti se sisältää tutustumisen työpaikkaan eli tavat ja toiminta-ajatus, työyhteisöön eli työtoverit ja sidosryhmät, työympäristöön eli tilat, koneet ja laitteet sekä työtehtävään eli välineisiin ja sääntöihin (Liski, Horn & Villanen 2007, 10).

Perehdytyksen laajuus riippuu paljon tulevasta työtehtävästä ja työsuhteen pituudesta. Lyhyissä työsuhteissa kuten kesätyöntekijät, perehdytyksen sisältö kattaa vain kaiken työn kannalta oleellisen tiedon. Myös uudesti taloon tuleville on pidettävä perehdytys, sillä jopa kuukausien aikana on saattanut tapahtua muutoksia esimerkiksi työtehtävissä, tekniikassa ja työympäristössä, josta poissaolija ei ole tietoinen. Perehdytyksen laatuun ja syvyyteen voi vaikuttaa henkilön tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus ja ikä. Kokeneempi työntekijä on usein aktiivisempi ja oma-aloitteisempi erilaisissa työtehtävissä ja työyhteisössä kuin nuori, jolla vähemmän ammattiosaamista ja työkokemusta. Tällöin nuori työntekijä tarvitsee enemmän tietoa perusasioista ja näin ollen perehdytys kestää hänellä pidempään. (Österberg 2015.)

Uuden taloon tulevan esimiehen perehdytys vaatii laajemman perehdytysohjelman kuin muille. Esimiesasemaan tulevalle on selvitettävä työympäristö, vastuu ja valta

suhteessa alaisiin ja muuhun organisaatioon. Näiden lisäksi on tuotava esiin ne sidosryhmät, joiden kanssa yritys ja esimies tulee toimimaan. Uudelle esimiehelle on kerrottava yrityksen käytäntö ja hänen roolinsa päätöksenteossa, viestinnässä, rekrytoinneissa, perehdyttämisessä, kehityskeskusteluissa, suunnittelu- ja budjetoititoiminnassa sekä henkilöstö kehittämistavoissa ja periaatteissa. (Österberg 2015.)

Perehdyttämisessä esimiehen vastuuseen kuuluu muun muassa perehdytysohjelman suunnittelu, työtilojen ja työvälineiden järjestäminen, tehtävien jako, uuden työntekijän vastaanottaminen, keskustelu tulokkaan kanssa, työtovereiden esittely, yritysesittely, varsinainen työnopastus, selvitys henkilöistä, jonka puoleen voi kääntyä ja perehdytyksen seuraaminen. Esimiehen kannattaa aloittaa perehdytys jo hyvissä ajoin ennen työn alkamista, jotta arvokasta oppimis- ja työaika ei menetetä. Työn alkaessa yksi tärkein asia on kertoa työntekijälle, miksi tehtäviä tehdään, jotta työntekijä ymmärtää ja sisäistää kokonaisuuden. Perehdyttäessä kannattaa antaa tietoa pienissä kokonaisuuksissa, jolloin henkilö pystyy omaksumaankin tiedot paremmin ja harjoittamaan opittuja asioita käytännössä. Perehdytysmateriaalia kannattaa antaa myös kirjallisena, sillä uusia asioita on paljon ja kaikkea ei voi heti muistaa. Esimiehen kannattaa siis teettää ohjeita ja muistilistoja tukemaan työtä. Palautteen antaminen varsinkin työn alkuvaiheessa on tärkeää, jotta työntekijä tietää tehneensä asioita oikein. (Hyppänen 2013.)

Perehdytys on siis lakisääteinen ja siinä korostetaan työnantajan vastuuta opastaa työntekijä työhönsä. (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 1 §.) Perehdytys on pakollista myös siksi, että työntekijä pystyy suoriutumaan hänelle annetuista työtehtävistä. Perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä, joita käsittelem seuraavissa luvuissa. Jokaisen yrityksen tulee noudattaa lainsäädäntöä ja monella alalla työehtosopimukset täydentävät niitä. Työehtosopimuksessa sovitaan työssä noudatettavista vähimmäisehdoista, kuten palkasta, työajasta, sairausajanpalkasta, arkipyhäkorvauksista ja niin edelleen. Nämä ovat minimiehtoja, joita työnantajan tulee noudattaa kaikkiin työntekijöihinsä. (Palvelualojen ammattiliitto www-sivut, n.d.) Työehtosopimuksella työntekijän aika ei kulu työnantajan toiminnan vahtimiseen vaan energian voi suunnata kehittymiseen ja oppimiseen.

4.1.1 Työsopimuslaki

”Tätä lakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Tätä lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Lain soveltamista ei estä pelkästään se, että työ tehdään työntekijän kotona tai hänen valitsemassaan paikassa eikä sekään, että työ suoritetaan työntekijän työvälineillä tai -koneilla.” (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §.)

Työnantajan velvollisuutena on kaikin puolin edistää suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskeisiä suhteita. Työnantajan on lain mukaan huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, työtehtävää tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehittäessä. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan. (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 1 §.)

Työsopimuslain yleisvelvoite on kiinnittää huomiota työssä suoriutumiseen ja tarpeista saada perehdytystä tai koulutusta tilanteisiin, jossa työolosuhteet muuttuvat. Tällaisia tilanteita on työmaalla jatkuvasti, ja mikäli niihin ei kiinnitetä huomiota, voi muutokset olla negatiivisia työhyvinvoinnissa ja tuottavuudessa. Esimiehen rooli on tässä suuri, sillä hän edustaa työnantajaansa työlainsäädännön ja työehtosopimuksen soveltamisen suhteen ja on vastuussa hyvästä perehdytyksestä. (Kupias 2014.)

Uudessa työsuhteessa sopimukseen kirjattu koeaika on tarkoitettu molemminpuolisen soveltuvuuden arviointiin. Sen aikana seurataan työntekijän osaamisen kehittymistä, annetun perehdytyksen pohjalta. Koeaikana kumpikin osapuoli voi purkaa työsopimuksen, mutta perusteet eivät saa kuitenkaan olla koeajan tarkoitukseen nähden epäasiallisia. Yhtenä irtisanomisperusteena on puutteellinen ammattitaito, mutta puutteellisuutta arvioitaessa on huomioitava, onko työntekijällä ollut mahdollisuutta parantaa ammattitaitoaan. Näitä pohdittaessa työnantaja on avainasemassa. Puutteellisuutta arvioitaessa on syytä pohtia, oliko annettu opastus riittävä ja oliko uudelle työntekijälle

annettu mahdollisuus saavuttaa riittävät tiedot ja taidot. (Kupias & Peltola 2009, 22-23.)

4.1.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. ”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 luku 1§.)

Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työntekijää pitää opastaa riittävästi ja hänelle on annettava tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Koneiden ja laitteiden lisäksi voidaan yhä useammin myös asiakkaat nähdä yhtenä vaaratekijänä. Työpiste pitää räätälöidä kullekin työntekijälle erikseen. Työvälineet sekä työpöytä tuoleineen on sijoitettava ja mitoitettava ergonomisesti siten, että työntekijä ei kuormitu tarpeettomasti. Työntekijän koulutus, ammatillinen osaaminen sekä kokemus vaikuttavat perehdytyksen laatuun ja määrään. Kokenut työntekijä osaa tunnistaa työpaikan tavanomaiset vaara- ja haittatekijät sekä tuntee oikeat työmenetelmät ja ergonomiset työasennot. Tähän ei voi kuitenkaan yksistään luottaa, vaan nämä asiat on varmistettava perehdyttämisen yhteydessä jokaisen tulokkaan kohdalla. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Alle 18-vuotialle työntekijöille on sovellettu omat työturvallisuusmääräykset. Lakia nuorista työntekijöistä sovelletaan työhön, jota alle 18-vuotias henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa. Tämän mukaan työnantajan on huolehdittava, ettei työ ole vahingoksi nuoren työntekijän ruumiilliselle tai henkiselle kehitykselle ja ettei se vaadi suurempaa ponnistusta tai vastuuta kuin hänen ikäänsä ja voimiinsa nähden on kohtuullista. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että nuori saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opetusta työssä niin, ettei hän aiheuta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä

998/1993 1§, 9-10§.) Tämä on hyvä mainita, sillä ravintola-alalla alle 18-vuotias voi myydä alkoholi- ja tupakkatuotteita vastaavan henkilön valvonnan alaisena. (ks. Alkoholilaki 1102/2017, 5 luku 38§) Tällöin perehdytys työhön ja opastus alkoholilakiin on tärkeää. Ravintolan työtehtäviin kuuluu myös kuormien purkamista, mikä tarkoittaa raskaiden tuotteiden nostelua ja siirtämistä sekä paljon edestakaista kävelyä. Tässä on tärkeää opettaa nuorelle työntekijälle ergonomiset tavat tavaroiden nostamisiin ja painottaa esimerkiksi kunnollisten työkenkien tärkeyttä.

Hyvä perehdyttäminen ja työhönopastus on paras ennakoiva turvallisuustoimi, sillä puutteet työnopastuksessa on yleisin työtapaturman syy. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Varsinkin työuraansa aloittavan nuoren työntekijän perehdytys on erityisen tärkeää, jolle työkokemusta ei ole vielä kertynyt ikänsä puolesta. Perehdyttämiseen kuuluu kaikki henkilöstöryhmät mukaan lukien kesätyöntekijät, vuokratyöntekijät ja kausityöntekijät. (Työturvallisuuskeskus [www-sivut n.d.](http://www.sivut.n.d.))

Työturvallisuudessa on paljon asioita, joita tulee huomioida perehdytyksessä. Työturvallisuuslakia täydentää työsopimuslaki (ks. 55/2001), laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (ks. 609/1986) sekä yhdenvertaisuuslaki (ks. 1325/2014). Yhdessä näiden lakien avulla voidaan ehkäistä työpaikalla esiintyvää syrjintää sekä kiusaamista. (Työturvallisuuskeskus [www-sivut n.d.](http://www.sivut.n.d.)) Näitä lakeja tulee huomioida perehdytyksessä, sillä perehdyttämisessä ei saa viitata esimerkiksi henkilön sukupuoleen, ikään tai taustaan, vaan jokaiselle on luotava mahdollisuus menestyä työssään. Työntekijöillä voi olla myös eri äidinkieli kuin suomi, tällöin on tärkeää varmistaa, että henkilö on ymmärtänyt kaikki työturvallisuutteen liittyvät ohjeet vahinkojen välttämiseksi. Kaikkien näiden asioiden yhteenvetona työpaikalle on hyvä laatia perehdytyskansio.

4.1.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksessä

”Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin

riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.” (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 1 luku 1 §.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksessä määrää neuvottelemaan työntekijöiden kanssa eri asioista. Työpaikan johdon tulee neuvotella työntekijöiden kanssa, kun tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Tämän tavoitteena on edistää työpaikan keskeistä viestintää, kuten yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Mainittuna on erityisesti työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve sekä järjestelyt on käytävä läpi yhdessä. Työsuojelutoimikunta käsittelee nämä asiat, kun kyseessä on yli 20 hengen työpaikka. Olennaista työpaikoilla on siis tehdä perehdyttämisen järjestelyt näkyviksi. (Kupias & Peltola 2009, 25-26.)

4.2 Perehdytyksen hyvät ja huonot puolet

Hyvällä perehdytyksellä lyhennetään työn oppimiseen käytettävää aikaa ja onnistunut perehdytys voi myös lisätä työntekijän sitoutumista työpaikkaan sekä vähentää vaihtuvuutta (Liski, Horn & Villanen 2007, 7). Hyvän ja perusteellisen perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti ja tekemään ne myös oikein alusta asti. Näin ollen hyvä perehdytys vähentää virheiden määrää ja niiden korjaamiseen kuluvaa aikaa, eikä henkilön tarvitse keskeyttää monesti toisen työntekijän työtä pyytämällä apua. Perehdytys luo myös turvallisuuden tunnetta ja motivaatiota. On tärkeää toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi ja antaa riittävä määrä opastusta. Mikäli työntekijä jätetään liian aikaisin suoriutumaan työtehtävistään yksin, voi hän tuntea olevansa häiriöksi muille ja todennäköisesti motivaatiokin laskee. Tässä seurauksena ovat

sairauslomat, poissaolojen määrä ja henkilöstön vaihtuvuus. Perehdytykseen kannattaa siis panostaa, sillä sen avulla voidaan joko heikentää tai vahvistaa työmotivaatiota. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4-5.)

Uusien työntekijöiden perehdytys on hyvin suunniteltua ja organisoitua, tietysti puutteitakin usein kuulee. Kehittämistarpeet tunnistetaan parhaiten, kun työntekijä aloittaa uudessa työtehtävässä. Perehdytystilanteeseen liittyy myös tunteiden huomioon ottaminen. Lain mukaisessa huolehtimisessa on huomioitava myös vuorovaikutus, pelkkä tiedottaminen ei riitä. Pelon ja turvattomuuden tunne voi olla muuten este oppimiselle. Hyvä esimies ottaa huomioon lain vaatimukset sekä panostaa niihin asioihin, jotka edistävät oppimista. (Kupias 2014.) Tavallisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin on usein kiire. Uuden työntekijän perehdyttäminen vie aikaa sekä esimieheltä että muilta työntekijöiltä, mikä sotkee aikatauluja ja oman työn etenemistä. Joskus tulokas koetaan myös kilpailijana. Väärä ajoitus voi olla esteenä kunnolliselle perehdytykselle. Siksi työsuhteen alkamisajankohtaa kannattaakin tarkastella myös perehdytysresurssien näkökulmasta. Organisaatiolle kriittiset tapahtumat, kuten kiireinen sesonki tai merkittävät projektit tarjoavat toisaalta erinomaisen tilaisuuden oppia, mutta ovat samalla ajanjaksoja, jolloin perehdyttämiseen ei ole mahdollisuutta panostaa. Joskus perehdyttäminen voi epäonnistua, mikäli työtehtävään valitun henkilön ammattitaito tai henkilökohtaiset ominaisuudet eivät sovikaan työnkuvaan. Toisaalta taas ongelmina voivat olla epäselvä tehtävänjako tai johdon ja uuden työntekijän eroavat käsitykset ja tavoitteet työtehtävästä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-244.)

Yrityskuva on mielikuva yrityksen henkilöstöstä, palveluista sekä tuotteista. Mielikuvien muuttaminen on vaikeaa, jos joku on saanut negatiivisen kuvan yrityksestä. Siksi ei ole yhdentekevää, miten harjoittelijoiden, kesätyöntekijöiden tai muiden työntekijöiden perehdyttäminen hoidetaan. Positiivisen yrityskuvan saamiseen on käytettävä kaikki eteen tuleva mahdollisuus. Yksi näistä on hyvin hoidettu perehdytys. (Österberg 2015.)

4.3 Perehdytystapoja

Perehdytys alkaa jo rekrytointi vaiheessa, jossa esitellään työnsisältö uudelle työntekijälle. Näin saadaan varmuus henkilön pätevyydestä ja kokemuksesta kyseisistä tehtävistä. Tarkalla tehtäväkuvauksella voidaan selkeyttää myös eri roolien merkitys muille työntekijöille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53-55.)

Tavanomaisin perehdyttämisen työväline on ”Tervetuloa taloon”- opas. Tällaisessa oppaassa materiaalin tulee olla helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Koska tietopaketti on perehdytyksen tukena, tulee sen olla mahdollisimman selkeä ja ytimekäs, eikä se saa olla turha rasite sen lukijalle. Tärkeää oppaassa on välittää yrityksestä positiivista mielikuvaa. Tervetuloa taloon- oppaan sisältö kannattaakin mieltä tarkkaan, halutaanko sen olevan sääntöjen luettelo vai vilpitiön tervetulotoivotus. Sen sisältö on tärkeää varsinkin silloin, kun se on uuden työntekijän ensikosketus työpaikkaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206-213.)

Hyvän perehdytyksen varmistamiseksi tarvitaan hyvä perehdyttäjä. Usein hyvä perehdyttäjä on sellainen henkilö, jolla on jonkin verran kokemusta työpaikalta, mutta muistaa vielä millaista on olla uusi työntekijä talossa. Perehdyttäjäksi kannattaa valita sellainen henkilö, joka nauttii ja arvostaa työtään ja keneltä löytyy halua auttaa ja opastaa uutta tulokasta. Vaikka pääperehdyttäjä olisikin valittu, tulee jokaisen työntekijän silti neuvoa ja auttaa uutta työntekijää sopeutumaan työympäristöön ja toimimaan yrityksen vaatimalla tavalla. Perehdytyksen ensimmäisinä päivinä toivotetaan uusi työntekijä tervetulleeksi ja annetaan kokonaiskuva yrityksestä ja työtehtävistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.) Hyvä perehdytys vaatii myös uudelta työntekijältä omaloitteisuutta onnistuakseen. Perehdytettävän tulee olla aktiivinen ja esittää kysymyksiä aina kun jokin askarruttaa.

Perehdytyksessä voidaan käyttää apuna yksityiskohtaisesti luotuja käsikirjoja tai muistilistoja, johon voidaan kuitata aina uuden työntekijän kanssa läpi käytyt asiat. (Liski, Horn & Villanen 2007, 19). Muistilista toimii myös tarkistuslistana, mihin voidaan merkitä aina käsitellyt asiat. Muistilistan mallia voidaan muuttaa aina vastaamaan eri työtehtävien vaatimuksia. Perehdytys on valmis, kun kaikki listan asiat on opetettu ja käyty läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Perehdytysvaiheessa jatkuvan palautteen antaminen on ehdottoman tärkeää. Jokainen annettu palaute vahvistaa osaamista, sillä ilman palautetta työntekijä ei voi koskaan tietää tekeekö hän asiat oikein vai väärin. Oikein annettu palaute lisää motivaatiota, sitouttaa työntekoon ja näin ollen koko työyhteisö pääsee kehittymään. Kun annetaan rakentavaa palautetta, sen tulee sisältää perustelut, miksi näin tehdään ja missä ollaan tehty väärin ja miten se voitaisiin tehdä paremmin. Rakentavaa palautetta tulee antaa myös virheiden tekemisestä, sillä syytely voi tuoda työntekijälle helposti epävarmuutta ja motivaation laskemista. (Erämetsä 2003, 238.)

Tervetuloa taloon- oppaan sekä muistilistojen lisäksi perehdytyksessä voidaan hyödyntää kaikkea yritykseen koskevaa aineistoa, kuten esitteet, perehdyttämiskansiot, työohjeet sekä manuaalit, joihin sisältyy toimintaohjeita ja työhön liittyviä tietoja. Perehdytystä koskevien aineistojen päivitys on varsin tärkeää, etenkin jos ne ovat kirjallisena versiona sähköisen rinnalla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

5 ESIMIESTYÖ

5.1 Esimiehen rooli

Esimies työskentelee kahteen suuntaan yrityksessä, sen johdolle sekä työntekijöille. Esimiehen rooli perustuu yrityksessä siihen, että hänelle on julkisesti määritelty johtamistehtävä ja siihen liittyvät vastuut ja oikeudet. Työhön liittyy monenlaisia asiantuntijatehtäviä ja päivittäiseen työhön osallistumista. Esimies toimii henkilöstöjohtajana muille työntekijöille, mikä luo tietynlaisia odotuksia. (Järvinen 2016.)

Onnistuakseen johtamisessa esimiehellä tulee olla halua vastaanottaa rooli sekä kehittyä siinä. Ammatillinen osaaminen ja asiantuntemus on tärkeää, mutta ei riittävää. Esimiehen tulee tuntee laajempaa kiinnostusta työhön sekä johtamisen halua ja näytettävä se myös alaisilleen. (Järvinen 2016.) Esimiesasemaan kohdistuu paljon ylimääräisiä paineita sekä johdolta että alaisilta, joten on tärkeää pohtia myös keinoja, joilla varmistaa oma jaksaminen ja työssä pärjääminen. (Järvinen 2011, 143.)

Esimiehen jaksaminen ja pärjääminen on tärkeää, sillä hänen työltään vaaditaan paljon. Esimiesosaaminen on vastuullista henkilöstöjohtamista, jossa toimitaan yksilöiden ja ryhmien parissa. Esimiestyöllä ja johtamisella on suuri merkitys yritystoiminnassa. Nämä osat vaikuttavat siihen, miten yritys onnistuu motivoimaan henkilökuntaansa yhteisten tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseksi sekä siihen, kuinka kilpailukykyinen yritys on. Käytännön esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen kuuluu ihmisten ja tavoitteiden mukainen johtaminen, palautteen antaminen, palaverikäytännöt, viestintä, tiedonkulku sekä delegointi. Se, miten työyhteisöä johdetaan vaikuttaa ihmissuhteisiin ja ilmapiiriin työpaikalla. Esimiehen on osattava kannustaa alaisiaan niin yksilönä kuin ryhmänäkin, luoda avoimen vuorovaikutuksen ilmapiiriä ja antaa tarvittavat tiedot. Lisäksi työ vaatii hyvää organisointikykyä, asiakaspalveluhenkisyttä sekä vuorovaikutustaitoja. (Joki 2018.)

Hyvän esimiehen tunnistaa hyvästä itsetuntemuksesta, rehellisyydestä, avoimuudesta, oikeudenmukaisuudesta, luotettavuudesta, sitkeydestä, tasapuolisuudesta ja joustavuudesta. Menestyvä esimies kykenee myöntämään virheensä ja oppimaan niistä. Hänellä on halu laittaa itsensä peliin, ja hänellä on paineensietokykyä. Hän on suora, mutta diplomaattinen ja hänellä on taito kuunnella. Hän tuntee toimialueensa ja on kokenut ammattilainen. Esimies toimii esimerkkinä niin ihmisten välisessä käyttäytymisessä kuin työmoraalinkin ylläpitämisessä. Lisäksi hyvällä esimiehellä on innostusta ja halua kehittyä työssään, joka on myös yrityksen kilpailukyvyn kannalta tärkeä asia. Esimies, joka ei ole valmis kehittämään itseään ja omaa osaamistaan, ei myöskään ole kovin vakuuttava alaistensa osaamisen kehittämisen kannustajana. (Joki 2018.)

5.2 Esimiestyö ja henkilöstöjohtaminen

Esimiesten tehtävänä on varmistaa työn sujuvuus, tämän vuoksi esimiehiä ei aina näe ravintolasaleissa tarjoilemassa ruokia pöytään, vaan he toimivat kulisseissa. Siellä heillä on monia eri tehtäviä. Esimies toimii ravintolan myyntipäällikkönä, joka myy ravintolan tuotteita ja palveluja osallistuen itse myynti- ja asiakaspalvelutyöhön, toimii tarjoilijoiden esimiehenä, ohjaa ja valvoo tarjoilijoiden työtä ja asiakaspalvelua sekä

anniskelua. Hän käy asiakkaiden kanssa myyntineuvotteluja ja tekee tarjouksia tilaisuuksista ja juhlista, sekä vastaa tilausten hoidosta tilausvahvistusten mukaisesti. Lisäksi hän suunnittelee päivittäisen työnjaon henkilökunnan kesken. (Ohralahti 2011, 22.)

Esimiehen tulee huolehtia, että ravintolassa on riittävä määrä ammattitaitoisia ja motivoituneita henkilöitä suorittamassa tehtäviään. Useimmiten henkilöstön mitoittaminen on hankalin asia, sillä sen tarve riippuu asiakkaista ja näiden käyttäytymisestä sekä siitä, miten palvelujen kysyntä vaihtelee riippuen ajankohdasta. On taattava riittävä miehitys juuri silloin kun asiakkaat palvelua haluavat, jotta palvelun taso saadaan pidettyä haluttuna. (Ohralahti 2011, 22-24.)

Esimiehen vastuullaan on lisäksi työntekijöiden tukeminen, sekä työntekijöiden aktiivointi ja vastuunantaminen. Työntekijöillä on oikeus odottaa hyvää johtamistaitoa esimieheltä, sillä palkka ei aina riitä motivaatioksi, vaan työntekijät tarvitsevat myös yksilöllistä huomioimista. Tähän liittyy esimiehen arviointi työntekijöiden suorituksista ja palautteen antaminen, sillä se on osa esimiehen ohjaustehtävää. Palautteen antaminen onkin yksi motivaatioon vaikuttava panos, johon liittyy läheisesti vuorovaikutus ja viestintä. Avoin viestintä lisää yritykseen sitoutumista ja vaikuttaa positiivisesti motivaation ja sitä kautta tuottavuuteen ja henkilöstön pysyvyyteen. Lisäksi esimiehen tulee kohdella jokaista työntekijää tasapuolisesti, sillä kaikenlainen syrjintä on kielletty useissa laeissa. Yllättäviin tilanteisiin ja muutoksiin tulee reagoida nopeasti. Hidas reagointi voi maksaa paljon, ja tällöin myös menetetään helposti asiakkaita, puhumattakaan imagolle aiheutuvista vahingoista. (Kauhanen 2018.)

Henkilöstöjohtaminen on usein tärkeämpää, kuin ajatellaankaan, sillä se tukee ratkaisevasti yrityksen liiketoimintastrategioita. Henkilöstöjohtamisen päätehtävänä on varmistaa työntekijöiden työkyky, motivaatio ja halu toteuttaa yrityksen tavoitteita. Siinä tehtäväkenttään kuuluu huolehtia, että yrityksessä noudatetaan työntekijöitä koskevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Johtajat ja esimiehet tekevät monia henkilöstöjohtamisen asioita käytännössä, mihin kuuluu henkilöstön hankinta, palkitseminen, ohjaaminen, motiivointi, arviointi, kannustus ja lisäksi he auttavat työntekijöitä kehittymään.

(Viitala 2013.) Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on saada yritykseen haluttuja henkilöitä ja pitää heidät siellä motivoimalla ja kannustamalla hyviin suorituksiin (Österberg 2015).

5.3 Esimiehen vaikutus tuottavuuteen

Tuottavuuden kehittäminen on kaikissa olosuhteissa haasteellista. Ravintola-ala kehittyi jatkuvasti ja siksi edellytetäänkin joustavaa toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Toiminta-ajatuksen, arvojen ja vision pohjalta luodaan strategia, jonka avulla tavoitteet saavutetaan. Strategiset päämäärät voidaan jakaa talouteen, asiakkaisiin, prosessiin ja henkilöstönäkökulmaan. Taloudelliset näkökulmat määrittävät omistajille tärkeät tavoitteet ja mittarit. Asiakasnäkökulmassa korostuu asiakastyössä tärkeät asiat, sillä taloudellinen menestyminen edellyttää asiakastyytyvää ja uskollisuutta. Prosessissa taas korostuu tekemisen tehokkuus ja laatu, jotka ovat asiakastyytyvyyden kannalta tärkeitä. Henkilöstönäkökulmassa painotetaan suorituskykyä ja kehittymistä, mikä on edellytys muille näkökulmille. (Hyppänen 2013.)

Esimiehet voivat lisätä tuottavuutta erityisesti asiakasymmärryksen näkökulmasta, jolloin pyritään selvittämään syvällisemmin asiakkaiden tämänhetkistä ja lähiajan tarpeita ja toiveita. Kyseessä on siis paljon syvällisempi tarkastelu kuin asiakastyytyvyyden mittaaminen. Tietoja haetaan esimerkiksi haastattelemalla ja niin, että koko henkilöstö on siinä mukana tekemällä tätä asiakaspalvelun yhteydessä. Sillä kun halutaan kehittää liiketoimintaa ja tuottavuutta pidemmällä aikavälillä, tulee asiakas nostaa ensisijalle. Monesti menestyvässä yrityksessä vastuu tuottavuuden kehittämisestä kuuluukin esimiehen lisäksi kaikille, sillä viisaus ei piile pelkästään johdolla. Henkilöstöllä on usein paljon enemmän tietämystä yrityksen toimintaprosesseista, niiden yksityiskohdista sekä asiakkaiden toiveista ja tarpeista kuin johdolla. Tämän vuoksi on tärkeää osallistaa koko henkilöstö kehittämistoimintaan. (Kauhanen 2018.)

Yleensä yrityksissä esimies on vastuullinen ja koulutettu luomaan mielekkäitä työkonaisuuksia, parantamaan motivaatiota ja työhyvinvointia. Sillä kun panostetaan henkilöstön osaamiseen, motivaatioon ja järkeviin toimintatapoihin saadaan aikaan kan-

nattavia tuloksia. Usein työntekijät ymmärtävät suhteellisen hyvin oman sekä työtovereiden työn, mutta harvoin heillä on selvää käsitystä muilla osastoilla tehtävästä työstä. Tällainen voi viedä mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön ja vähentää työn mielekkyyttä. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat työntekijöitä ymmärtämään kokonaisuutta sekä mahdollistavat työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden. Tämä johtaa myös työkokonaisuuksien kasvattamiseen, monitaitoisuuteen ja työtovereiden osaamisen arvostamiseen ja luo edellytykset oppia toisilta. Yksinkertaistettuna esimiehen tehtävä on luoda edellytykset sille, että homma sujuu ja työntekijöillä on mahdollisuus tehdä työnsä niin hyvin, että se näyttäytyy erinomaisena asiakaskokemuksena. (Kauhanen 2018.)

Esimiehen tulee tarkastella myös ulkoisia ja sisäisiä muuttujia, jotka vaikuttavat strategiaan valintoihin. Ulkoiset muuttujat kuten toimiala, asiakkaat ja kilpailijat sekä sisäiset kuten taloudelliset näkymät ja yrityksen resurssit on tiedostettava, jotta osataan tehdä oikeat ratkaisut. (Hyppänen 2013.) Esimiehen on osattava reagoida yrityksen ulkoisiin ja sisäisiin ongelmiin jo varhaisessa vaiheessa kuten yllättäviin tilanteisiin ja muutoksiin, sillä muuten yritys voi kärsiä niistä toiminnallisesti ja taloudellisesti (Kauhanen 2018).

6 PEREHDYTYSOPPAAN LUOMINEN

6.1 Oppaan tarkoitus

Perehdytysopas tehtiin helpottamaan ravintolapäällikön työtehtäviä uudessa työympäristössä ja helpottamaan uusien asioiden omaksumista. Perehdytysopas toimii hyvin jokaiselle taloon tulevalle ravintolapäällikölle, sillä se toimii kuin muistikirjana keskeisimmistä ja tärkeimmistä työtehtävistä. Ravintolapäällikkö on se henkilö, joka vastaa ravintolasta sesongin ajan. Työ on osittain vaativaa ja muistamista on paljon, näin ollen opas toimii hyvänä apuvälineenä. Se sisältää tietoa ravintolasta, huomioitavat paperityöt sekä käytännön ohjeita ja neuvoja. Oppaan avulla ravintolapäällikkö saa

myös kokonaiskuvan työstään, mitä kaikkea hänen työnsä sisältää. Oppaaseen voi halutessaan ja tarvittaessa lisätä omia muistiinpanoja täydentämään omaa työtä ja selkeyttämään työtehtäviä.

Tällaista perehdytysopasta ei löydy aikaisemmin ravintolasta, mutta nyt kun sellainen on luotu, on se helposti muokattavissa ja pidettävissä ajan tasalla aina seuraavia varten. Oppaasta haluttiin mahdollisimman lyhyt, selkeä ja ytimekäs, mikä olisi helppoa sisäistää eikä olisi turha rasite sen lukijalle. Varsinaiseen perehdytysoppaaseen kertyi sivuja kaikkiaan 18. Oppaan sisällysluettelo on opinnäytetyön liitteessä (Liite 1).

6.2 Kirjoitusprosessi

Perehdytyskansion idea lähti liikkeelle, kun olin ravintolapäällikkönä Makasiini Ravintola 1617:sta kesällä 2018. Kerroin toimitusjohtajalle, että tarvitsisin aiheen opinnäytetyötäni varten ja ideanani olisi luoda ravintolapäällikölle oma perehdytysopas ravintolaan. Toimitusjohtajan mielestä se oli hyvä idea, joten aloitin työn selvittämällä, mitä asioita siinä halutaan tuoda esille.

Koska oma kokemukseni oli vielä niin tuoreessa muistissa, päätin aloittaa työn tekemällä itse perehdytysoppaan ensin. Tietysti kirjoittamisessa oli omat ongelmansa heti kättelyssä. Tekemättömät kurssit sekä omat työt vievät paljon aikaa kirjoittamisesta, joten opinnäytetyön kirjoitusprosessi venyi aina vain eteenpäin. Ennen kesää 2019 sain vihdoin aloitettua kirjoittamisen toden teolla. Ilokseni menin myös takaisin ravintolaan töihin ja sain opastaa uutta ravintolapäällikköä työssä. Näin pääsin virkistämään muistiani ja huomasin asioita uuden ravintolapäällikön kautta, joita voisin tuoda esille oppaassani ja mistä voisi olla hyötyä tulevaan.

Perehdytysoppaani alussa käsittelen ravintolan yleistiedot eli historiaa ja pienen kuvauksen ravintolasta. Toin esille sellaisia asioita, joita asiakkaat usein kyselevät ja mitä ravintolapäällikön on hyvä tietää. Ennen ravintolan avausta on paljon työtä ja muistettava asioita. On rekrytoitava henkilökuntaa, päivitettävä asiakirjat, tehtävä tilaukset ja niihin liittyvät katelaskelmat sekä niiden päivittäminen kassajärjestelmään ja paljon muita tehtäviä, jotta ravintola saadaan avaus kuntoon. Ravintolapäällikkö on pitkälti

vastuussa kaikesta ravintolassa tapahtuvasta toiminnasta. Toimitusjohtaja on läsnä kuitenkin tietyissä päätöksenteoissa, joten näitä kohtia painotan oppaassani. Ravintolapäällikön työtehtäviin kuuluu lisäksi työvuorolistan suunnittelu, tuotetilaukset, inventaari, mainostus, tarjousten tekoa, työntekijöiden perehdytys sekä tietysti osallistuminen tarjoilutyöhön.

Perehdytysopas on jaettu kolmen pääotsikon alle: työtehtävät ennen ravintolan avausta, työtehtävät ravintolassa ja lopputyöt. Oppaan kirjoittaminen ei ollut vaikeaa, sillä asiat olivat tuttuja kokemukseni vuoksi ja uuden ravintolapäällikön opastaminen työhön helpotti kirjoitusprosessia.

7 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Kaikissa tutkimuksissa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, jotta vältetään virheiden syntymiseltä. Vaikka arviointeja tehdään, tulosten pätevyys ja luotettavuus voivat silti vaihdella. Luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validilla tarkoitetaan pätevyyttä eli tutkittiinko työssä sitä mitä oli tarkoituskin tutkia. Joskus tutkimuksessa voi olla virheitä, jos esimerkiksi tutkittava tulkitsee kysymykset toisella tapaan kuin tutkija. Tutkija taas käsittelee kysymyksen tulokset oman ajattelumallinsa mukaan, jolloin tulokset eivät ole tosia ja päteviä. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja toistettavuutta. Tutkimus on reliaabeli, jos kaksi eri tutkijaa päätyy samaan lopputulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos. (Vilka 2015.)

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa tehtiin perehdytysopas kausiluonteiseen ravintolaan ravintolapäällikölle. Perehdytysopas tehtiin erityisesti sellaiselle henkilölle kenellä ei ole aikaisempaa kokemusta ravintolapäällikön asemasta tai/ja on tulossa täysin uutena taloon ravintolapäällikön asemaan. Perehdytysopas toimii eräänlaisena apumateriaalina muun perehdytyksen ohella, sekä muistikirjana ravintolapäällikölle kuuluvista työtehtävistä.

Perehdytysoppaan lopputulos on luotettava, sillä kävimme työtä läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa. Näin ollen työ määräytyi heti alussa oikeaan suuntaan, ja siitä tuli toimeksiantajan toiveiden mukainen. Luotettavuutta toi myös se, että toimeksiantaja hyväksyi valmiin työn. Lisäksi työssä käytettiin tuoretta kirjallisuutta.

8 POHDINTA JA OMA OPPIMINEN

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi perehdytysoppaan, koska olen huomannut omien kokemusteni kautta, kuinka tärkeää perehdytys on työelämässä. Varsinkin ravintolalalla, kun työympäristö on hektinen ja kiireen takia perehdytys voi jäädä puutteelliseksi. Apumateriaalit kuten perehdytysoppaat auttavat paljon uusien asioiden oppimisessa ja antavat tukea työtehtävien suorittamiseen. Tietysti perehdyttävän on oltava oma-aloitteinen ja tehtävä muistiinpanoja perehdytyksen ohella, helpottaakseen omaa suoriutumista työtehtävistä. Tämä on erityisen tärkeää, varsinkin kun kyseessä on ravintolapäällikön asema ja palavereissa saatavan tiedon määrä voi olla yhdellä kertaa melko suuri.

Opinnäytetyöni perehdytysopas on ravintolapäällikölle suunnattu opas kausiluonteiseen ravintolaan. Oppaan tarkoitus on helpottaa uutta ravintolapäällikköä työssään sekä perehdytysprosessia toimitusjohtajan kanssa. Opas antaa osviittaa tulevasta työn kuvasta sekä perehdyttää ravintolapäällikön hänen päivittäisiin työtehtäviin ja niiden mukana tuleviin vastuisiin. Perehdytysopas on tarkoitus antaa ravintolapäällikölle luettavaksi jo ennen ensimmäisiä palaverikäytäntöjä. Näin ravintolapäällikkö saa kuvan hänelle kuuluvista työtehtävistä ja niitä on mielekkäämpää lähteä syventämään palaverissa. Opas on mahdollista esimerkiksi tulostaa, jolloin siihen on helpompi kirjoittaa omia muistiinpanoja ja täydennyksiä palaverien yhteydessä.

Sain idean opinnäytetyöhön, kun olin itse ravintolapäällikön asemassa ravintolassa ja huomasin kuinka paljon uusia asioita työnkuva toi mukanaan. Perehdytysoppaan avulla työn sisäistäminen olisi ollut helpompaa ja se olisi tuonut tukea päivittäisiin

työtehtäviin. Tavoitteenani oli saada työ valmiiksi ennen seuraavaa kesää, jotta uusi ravintolapäällikkö olisi siitä hyötynyt. Työ kuitenkin venyi ja valmistu vasta seuraavan kesän jälkeen. Tämä oli toisaalta hyvä, sillä sain paljon ideoita oppaaseeni tarkkailemalla uutta ravintolapäällikköä ja opastamalla häntä. Näin ollen perehdytysoppaastani tuli paljon kattavampi.

Mielestäni perehdytysopas onnistui hyvin ja uskon siitä olevan molemminpuolinen apu sekä ravintolapäällikölle että toimitusjohtajalle. Perehdytysoppaasta tuli selkeä ja se sisältää kaiken tarvittavan ravintolapäällikön työtä ajatellen. Sisältö oppaaseen on kirjoitettu pitkälti ranskalaisinvivoin, jolloin lukijan on helpompi tarkastella hänelle tärkeät asiat, eikä opas tunnu näin ollen liian raskaalta. Oppaan sanastoa ajatellen, siinä on käytetty vain alan yleisimpiä termejä, joten sen pitäisi olla helppolukuinen ja ymmärrettävissä. Opas etenee järjestelmällisesti ja sivunumeroiden avulla tiedonhakukin on helpompaa.

Myös työn tilaaja oli tyytyväinen työn lopputulokseen. Hän uskoo oppaan säästävän aikaa erityisesti perehdytysvaiheessa, koska työntekijä voi käydä sen läpi ennen virallista perehdytystä. Lisäksi oppaan avulla perehdytys kulkee loogisessa järjestyksessä ja tärkeät asiat muistetaan käydä läpi. Koska opas toimii ikään kuin muistilistana ravintolapäällikölle, tuo se varmasti myös oma-aloitteisuutta työhön. Näin ollen hän myös uskoo ravintolapäällikön selviytyvän työtehtävistään ilman toimitusjohtajan työn jatkuvaa keskeytystä.

Nyt kun perehdytysopas on olemassa, tulee sitä vuosienmittaan päivittää. Päivityksessä olisi hyvä näkyä milloin ja kenen toimesta opas on päivitetty, jotta tiedetään työn olevan luotettava eikä johda lukijaansa harhaan. Päivityksen lisäksi työ ei vaadi muuta jatkoa, kunhan päivitykset ovat vain selkeitä ja helposti tulkittavia, niin että lukijan on se helppoa sisäistää.

Opinnäytetyön kautta opin ymmärtämään perehdytyksen tärkeyden työpaikalla. Perehdytys vaikuttaa moneen tekijään kuten, työtehtäviin, motivaatioon, työympäristöön että työtovereihin. Oppaat ja ohjeet työtavoista ja tehtävistä ovat tärkeitä työn sujuvuuden kannalta. Näitä asioita on hyvä muistaa tulevaisuudessa myös omalla työpaikalla ja edesauttaa laatimalla ohjeita myös muiden käyttöön.

LÄHTEET

1617 www-sivut. 2019. Viitattu 19.8.2019 <http://1617.fi/2020/>

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY. Viitattu 3.6.2019

Alkoholilaki 28.12.2017/1102 muutoksineen. Viitattu 2.10.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20171102>

Erämetsä, T. 2003. Myönteinen muutos. Helsinki: Tammi Viitattu 26.8.2019

Finlandia Hotels www-sivut. Viitattu 19.8.2019 <https://www.finlandiahotels.fi/hotellit/uusikaupunki-finlandia-hotel-aquarius/>

Fischer, M. 2014. Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum. Viitattu 3.6.2019

Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. 2002. Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa. Porvoo; Helsinki: WSOY. Viitattu 3.6.2019

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 15.5.2019 <https://www.ellibslibrary.com/book/9789524958868>

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita. Viitattu 5.4.2019 ja 20.5.2019

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 15.5.2019

Järvinen, P. 2011. Esimiestyön vaikeus ja viisaus. Helsinki: WSOYpro Oy. Viitattu 25.8.2019

Järvinen, P. 2016. Onnistu esimiehenä. Helsinki: Talentum Media Oy. Viitattu 28.3.2019. <https://urlly.fi/1jon>

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 15.5.2019

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Viitattu 6.4.2019

Kauhanen, J. 2018. Esimies tuottavuuden kehittäjänä. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 20.5.2019

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Talentum Media Oy. Viitattu 25.4.2019

Kupias, P. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro. Viitattu 18.4.2019

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press. Viitattu 5.4.2019

- Lakinaisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998 muutoksineen. Viitattu 20.5.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 muutoksineen. Viitattu 20.5.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys- opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu: 5.4.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-046-4>
- Matkailu- ja ravintolapalvelut Ry www-sivut. 2018. Viitattu 23.4.2019. <https://mara.fi/toimiala/ura-matkailu-ja-ravintola-alalla/nuoret>
- Ohralahti, M. 2011. Esimiehen rooli ja tehtävät ruokaravintolassa. AMK Opinnäytesyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.5.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31645/Ohralahti_Mikko.pdf?sequence=1
- Palvelualojen ammattiliitto www-sivut. Viitattu 24.8.2019. <https://www.pam.fi/tyo/tyoehtosopimukset.html>
- Tillman, M. 2006. Huippupalvelua asiakkaille. Helsinki: Rastor. Viitattu 3.6.2019
- Tyrjy, T. 2019. Toimitusjohtaja, Hotelli Aquarius. Uusikaupunki. Henkilökohtainen tiedonanto 27.6.2019.
- Työaikalaki 9.8.1996/605 muutoksineen. Viitattu 14.5.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>
- Työturvallisuuskeskus www-sivut. Viitattu 24.4.2019. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ ja_veloitteet/tyohon_perehdytaminen_ ja_tyonopastus
- Työturvallisuuskeskus www-sivut. Viitattu 15.10.2019. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/monimuotoisuus_yhdenvertaisuus_ ja_tasa-arvo/yhdenvertaisuutta_ ja_tasa-arvoa_koskeva_lainsaadanto
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55 muutoksineen. Viitattu 21.5.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Työturvallisuuskeskus TTK. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Vantaa: Nykypaino Oy. Viitattu 15.5.2019 https://ttk.fi/files/5618/Hotellin_ ja_ravintola_tyoturvaluisuus.pdf
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen. Viitattu 21.5.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Valvira www-sivut. 2019. Viitattu 30.9.2019 <https://www.valvira.fi/alkoholi>

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Viitattu 28.8.2019 <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513764111>

Vilka, H. 2017. Tutki ja kehitä. Viitattu 8.4.2019 <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-756-0>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 6.4.2019

Visit Uusikaupunki www-sivut. Viitattu 19.8.2019 <https://visituusikaupunki.fi/fi/majoitus/hotelli-aquarius>

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 10.4.2019

LIITE 1

PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO

- 1 YRITYSESITTELY ... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 2 RAVINTOLAPÄÄLLIKÖN VAATIMUKSET JA TYÖTEHTÄVÄT **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 3 TYÖTEHTÄVÄT ENNEN RAVINTOLAN AVAUSTA..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - Henkilökunnan rekrytointi..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Luvat..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Anniskelulupa..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Omavalvontasuunnitelma **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Muuta anniskelussa huomioitavaa **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Pelastussuunnitelma..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Tuotteet ja tilaukset..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Rahatilaukset **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Laitteet..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Tapahtumat..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4 TYÖTEHTÄVÄT RAVINTOLASSA..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - Työvuorolista **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Mainonta ja markkinointi **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Inventaario **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5 TYÖTEHTÄVÄT SESONGIN LOPUTTUA.... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - Tavaroiden palautukset **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Loppuinventaari ja varaston siirto **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Työtodistukset..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - Loppusiivous **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**