



Haaga-Helia  
ammattikorkeakoulu Oy

## Perehdytysopas Bistro Popottiin

Veera Jalava

Opinnäytetyö  
Hotelli- ja ravintola-  
alan liikkeenjohto  
2019



<b>Tekijä(t)</b> Veera Jalava	
<b>Koulutusohjelma</b> Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Perehdytysopas Bistro Popottiin	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 29 + 22
<p>Opinnäytetyö käsittelee henkilökunnan perehdytysmanuaalin merkitystä ravintola-alalla, sekä sen selkeyden ja yhtenäisyyden tärkeyttä. Työn tavoitteena on korostaa perehdytyksen merkitystä erityisesti uusille työntekijöille. Perehdytysoppaan tarkoituksena on kehittää jo työpaikassa toimivien työntekijöiden ammattitaitoa.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on lahtelainen Ravintola Roux Oy. Kolme vuotta sitten perustettiin sisaryhtiö, Bistro Popot. Popot on rento, bistromainen ravintola, jossa ruoka on maukasta, yksinkertaista ja mutkatonta. Ruokatuotteiden lisäksi Popotissa on tarjolla laaja valikoima laadukkaita viinejä, oluita ja erikoiskahveja.</p> <p>Vaikka yritys on toiminut alalla jo pitkään, ei sillä eikä sen sisaryhtiöllä ole ollut käytössä opasta henkilökunnan perehdytykseen. Opinnäytetyö on produktityyppinen eli toiminnallinen. Sen tavoitteena on luoda perehdytysopas, joka helpottaa ravintolan salityöntekijöiden työskentelyä. Opinnäytetyön raportti -osiossa käsitellään johtamista ja työhyvinvoinnin merkitystä perehdytyksen ohella. Sen produkti eli perehdytysopas toteutettiin syksyllä 2019, ja se otettiin heti käyttöön ravintola Bistro Popotissa. Tarkoituksena oli luoda ravintolalle yhtenäiset käytänteet. Perehdytysoppaassa tuodaan esille yrityksen arvot, visio ja tavoitteet. Oppaan liitteenä on palvelupolku-kartta, josta työntekijä saa helposti käsityksen kuinka kyseisessä ravintolassa toimitaan.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella Roux Oy:n kannattaa panostaa perehdyttämiseen ja sen tuomiin etuihin. Tietoperustan lähteet kannustivat laajaa ja pitkää perehdytysprosessia. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että perehdytysopas Bistro Popottiin oli kattava ja tarpeellinen. Kehitysehdotuksena havainnollistava opetusvideo tuottaisi arvoa digitalisoituneessa yhteiskunnassa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Perehdyttäminen, uuden oppiminen työssä, johtaminen, työhyvinvointi, ravintola-ala	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Perehdytys .....	3
2.1	Perehdytysprosessi .....	4
2.2	Perehdytyksen tavoite ja merkitys .....	6
2.3	Työturvallisuuslaki .....	7
2.4	Uuden oppiminen työssä .....	8
3	Johtaminen ja työhyvinvointi .....	10
3.1	Esimiesten hyvinvointi .....	11
3.2	Työhyvinvointi .....	12
4	Yritysesittely .....	14
4.1	Roux Oy .....	14
4.2	Bistro Popot .....	15
5	Perehdytysoppaan luominen ja käyttöönotto .....	17
5.1	Alkutilanteen kartoitus .....	18
5.2	Työn eteneminen ja prosessi .....	19
6	Produktin lopputulos .....	21
6.1	Opinnäytetyön tulokset sekä kehitysehdotukset .....	21
6.2	Oma oppiminen ja arviointi .....	22
	Liitteet .....	26
	Liite 1. Popotin perehdytysopas .....	26

# 1 Johdanto

Palvelun laadun merkitys ravintola-alalla on ollut nousussa jo useiden vuosien ajan, eikä merkkejä sen tärkeyden hiipumisesta ole havaittavissa. Hyvällä asiakaspalvelulla pystytään kilpailemaan ja sillä erotutaan muista ravintoloista. Työntekijän kannalta työn on oltava merkityksellistä ja motivoivaa, työllä pitää olla tarkoitus ja selkeät tavoitteet. Työntekijän motivaatio näkyy asiakaspalvelun laadussa. Motivaatioon vaikuttaa isosti yksilö itse, mutta myös perehdytyksen osuus työpaikalla on merkittävä. (Aaltonen & Lindroos 2012, 29.)

Tavoitteellinen myynti sekä tuloksien saavuttaminen ovat suurelta osin onnistuneen perehdytyksen ansioita. Työntekijälle on opastettava mitä hänen työtehtäviinsä kuuluu ja mitä häneltä odotetaan, jotta hän pystyy suoriutumaan niistä parhaalla mahdollisella tavalla. Samalla vältytään ylimääräisiltä ongelmilta, hankailta tilanteilta ja konflikteilta. Onnistuneella perehdytyksellä on valtavan suuri merkitys työntekijän motivaatioon ja työssä jaksamiseen. Mitä nopeammin työntekijä sisäistää työtehtävänsä ja tavat toimia työpaikalla, sitä vähemmän virheitä tulee ja uuden työntekijän työpanos alkaa tuottamaan yritykselle tulosta. Tärkeät ja selkeät arvot, sekä asetetut tavoitteet tulisi olla itsestään selvyyksiä, sillä 20 % suorituskyvystämme on päämäärän motivoimaa. (Kokonaho 2011, 53.)

Opinnäytetyöni käsittelee ravintolan salityöntekijöille tarkoitettua perehdytysopasta, eli perehdytysmanuaalia ja sen merkitystä. Tarkastelun keskiössä on, kuinka tärkeää selkeä ja yhtenäinen linjaus on yhteisessä toiminnassa. Perehdytysoppaassa tuodaan erityisesti esille työtehtävien selkeyttäminen ja rajaus, ja palvelupolun merkitys, sekä näiden vaikutus työnkulkuun.

Perehdytysoppaan tavoitteena on antaa erityisesti uusille työntekijöille selkeä käsitys siitä, miten kyseisessä ravintolassa toimitaan. Ilman kunnollista perehdyttämistä yrityksen arvot, visio ja missio voivat helposti jäädä uudelle työntekijälle epäselviksi. Opas antaa hyvän pohjan sille, että annettuja ohjeita noudattaen palveluhenkilökunta saadaan toimimaan yhtenäisesti ja näin palvelun laatu pysyy korkealla, halutulla tasolla. Myös pidempään ravintolassa työskennelleen henkilökunnan tulee toimia perehdytysoppaan annettuja ohjeita ja määräyksiä noudattaen. Perehdytysoppaaseen voidaan tarvittaessa palata ja sitä voidaan päivittää. Perehdytysopas on saatavilla sekä sähköisessä muodossa, että tulostettuna.

Toimeksiantajana toimiva yritys, Ravintola Roux Oy on toiminut ravintola-alalla jo yli kymmenen vuotta, mutta sisaryhtiö Bistro Popot, jonne perehdytysopas luotiin, on kolme

vuotta vanha eikä kyseisellä toimipisteellä ole toistaiseksi ollut käytössä ravintola salin yhteistä opasta tai ohjeistusta.

Yhtenäisen ohjeistuksen syvin tarkoitus on helpottaa koko ravintolahenkilöstön työtä. Opas auttaa uusia työntekijöitä pääsemään sisälle yrityksen tapoihin ja toimintamalleihin nopeammin, mikä säästää esimiesten aikaa perehdytyksessä. Ohjeistuksen mukainen toiminta on vakaata ja kannattavaa. Lisäksi selkeä yhtenäinen ohjeistus auttaa tulevaisuudessa, jos yritystoiminta esimerkiksi laajenee.

Bistro Popot sijaitsee Lahden ydinkeskustassa. Heti avautumisestaan lähtien ravintola on ollut varsin suosittu ruokapaikka lahtelaisten keskuudessa. Yrityksessä on tällä hetkellä kolme osakasta. Operatiivista toimintaa johtava pariskunta Sami ja Kati Häkkinen, sekä kolmas osakas joka on mukana rahoittajana. Bistro Popotissa kokoaikaista vakihenkilökuntaa on noin kymmenen henkilöä. Viisi henkilöä työskentelee ravintolan salissa sekä viisi keittiössä. Viikonloppuisin ja sesonkiaikoina käytetään ekstratyöntekijöitä tarpeen mukaan. (Häkkinen 23.7.2019.)

Opinnäytetyön päätavoite on kehittää henkilökunnan yhtenäisiä toimintamalleja sekä ravintolan asiakaspalvelua perehdyttämällä, erityisesti uusia työntekijöitä rekrytoitaessa. Alatavoitteena on selvittää henkilöjohtamisen ja onnistuneen perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin. Opinnäytetyössäni on tietoperusta osuus, sekä itse perehdytysopas eli produkti.

Aloitin työt Bistro Popotissa lähes sen heti sen avautumisen jälkeen. Huomasin pian, että ravintolassa ei ole ollut käytössä minkäänlaista virallista opasta tai ohjeistusta. Perehdytyksen sisältöä ei oltu määritelty lainkaan ja yhtenäiset sovitut toimintatavat puuttuivat. Nämä puutteet vaikeuttivat minua ymmärtämään mitä minulta odotettiin, ja mitkä olivat yhteiset säännöt ja tavoitteet. Toivon, että laatimallani perehdytysoppaalla saan luotua Bistro Popotille kokonaisvaltaisen ohjekirjan, miten kyseisen ravintolan salissa tulisi työskennellä. Koska kyseessä on ravintolan ensimmäinen perehdytysopas, tulee sen sisältämän tiedon olla hyvin selkeää ja toiminnan perusajatuksia hahmottavaa. Tämän jälkeen ohjeistusta on helppo tarpeen mukaan päivittää ja kehittää pidemmälle.

## 2 Perehdytys

Perehdytystä tarvitaan erityisesti silloin kun yritykseen palkataan uusi työntekijä, tai jokin toiminta olennaisesti muuttuu. Tämän kaltaisia tilanteita ovat esimerkiksi: kun liikeidea muuttuu, kassajärjestelmä vaihtuu, pitkän poissaolon jälkeinen töihin paluu tai henkilön työtehtävät muuttuvat merkittävästi (Työterveyslaitos 2018). Perehdytys on pitkä prosessi, joka alkaa jo rekrytointi vaiheessa. Rekrytoivan henkilön on tiedettävä, minkälaista henkilöä ollaan palkkaamassa, sekä tiedettävä selkeästi, mitä uudelta työntekijältä odotetaan ja vaaditaan. Haastattelussa tuodaan uudelle työntekijälle esille mitä hänen työtehtäviinsä kuuluu ja mitä häneltä vaaditaan. Uudesta työstä on annettava realistinen ja oikea kuva heti alkumetreillä. (Kupias & Pelto 2009, 71-72.)

Työn kuvan avaamisen ja ohjaamisen lisäksi perehdytykseen kuuluu myös muuhun työyhteisöön tutustuminen. Uusille työtovereille esittäytyminen ja esimiesten esittely. Positiivisen yleiskuvan luominen uudelle tulokkaalle luo turvallisuuden tunteen ja hänen on hyvä ja turvallinen olo tulla töihin heti ensimmäisenä päivänä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdyttäjänä toimii yleensä esimies. Esimiehen ollessa estynyt perehdyttämään, perehdyttäjä voi olla joku toinen yrityksen työntekijä. Perehdyttäjää voi kutsua myös *kummiksi* tai *tutoriksi*. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63.) Perehdyttäjän tulee olla luotettava ja motivoitunut työntekijä, joka omalla toiminnallaan motivoi uutta tulokasta. Perehdyttäjän tulee tuntea hyvin työtehtävät ja toiminnat, joihin hän perehdyttää yrityksen uutta työntekijää. Perehdytyksen tulee olla selkeää ja ohjeiden täytyy olla helposti lähestyttävät ja yhtenäiset koko työyhteisölle, jotta perehdytys olisi johdonmukaista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Hämäläisen ja Kankaan (2007, 2) mukaan oppijan eli uuden työntekijän tausta on otettava huomioon perehdyttämisessä. Perehdyttämisen pohja on kuitenkin sama ja yhtenäinen, mutta sen pitää olla muokattavissa tilanteen mukaan. Uudet tulokkaat ovat eri ikäisiä ja nykypäivänä heidän sekä ammatillinen taustansa että henkilökohtainen taustansa voivat olla hyvin erilaisia. Työntekijän oma ammatillinen osaaminen on huomioitava myös Kupiaan ja Peltolan (2009, 71-72) mielestä. Uuden tulokkaan aikaisempi kokemus ja koulutus sekä hänen mahdollisuutensa ja kykynsä kehittää työtehtävässä on otettava huomioon. Tulokkaan aikaisempi kokemus voi olla uusi voimavara ja tämä voi olla eduksi yritykselle. (Kupias & Peltola 2009, 86,88.)

Perehdytyksen yksi tärkeimmistä asioista on työturvallisuus. Uudelle työntekijälle, eritoten henkilölle, joka ei ole aiemmin työskennellyt alalla, on ensisijaisen tärkeää tuoda esille turvallisuuden riskitekijät. Tapaturmat sekä onnettomuudet tapahtuvat usein erityisesti uusille tulokkaille. Työtehtäviin liittyvistä riskeistä kertominen ja niiden toimintamallien kertominen, millä tapaturmia pyritään välttää, on olennainen osa perehdytystä. Kun työntekijä ymmärtää työtehtävään liittyvät työturvallisuusohjeet, yritys säästää kustannuksia mm. sairaslomakorvauksissa ja uusittavissa laitteistoissa. Kustannusnäkökanta hyvässä perehdytyksessä näkyy, kun virheiden määrä minimoidaan selkeällä ohjeistuksella. Näin aikaa ei kulu turhiin selvittelyihin ja asioiden toiminnan korjaamiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Kun työntekijällä on selkeä kuva työtehtävistään ja siitä mitä häneltä edellytetään heti alusta pitäen, on hänen helpompi motivoitua työhönsä. Motivoinut, hyvin perehdytetty työntekijä on taloudellisesti kannattava, sillä silloin hän mitä todennäköisemmin viihtyy työpaikallaan pidempään, eikä halua vaihtaa työpaikkaa. Kun henkilökunnan vaihtuvuus vähenee, säästyy perehdyttämiseen menevä aika, joka säästää resursseja. Täten esimiehellä ei mene aikaa rekrytoinnissa eikä pitkässä perehdytysprosessissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

## **2.1 Perehdytysprosessi**

Perehdytys on pitkä prosessi, joka voi kestää jopa useamman kuukauden, perehdytettävän toimenkuvasta riippuen. Perehdytys alkaa jo heti rekrytointia suunniteltaessa, jolloin tulevan työnantajan on mietittävä, minkälaista henkilöä ollaan palkkaamassa ja mitä tulevalta työntekijältä vaaditaan ja odotetaan. (Kupias & Pelota 2009, 102.) Hokkanen, Mäkelä & Taatila (2008, 64) ovat sitä mieltä, että perehdytys alkaa vasta kun uusi työntekijä on allekirjoittanut työsopimuksen. Kuten aiemmin jo todettu, päävastuu perehdytyksessä on esimiehellä, mutta hän voi nimetä jonkun muun kummiksi, työpaikkaohjaajaksi tai tutoriksi, joka hoitaa perehdytyksen, kun tulokas saapuu paikalle.

Perehdytysprosessin voi jakaa yksinkertaisesti neljään kategoriaan:

1. Alku, ennen töiden aloitusta
2. Ensimmäinen päivä
3. Ensimmäinen viikko
4. Ensimmäiset kuukaudet

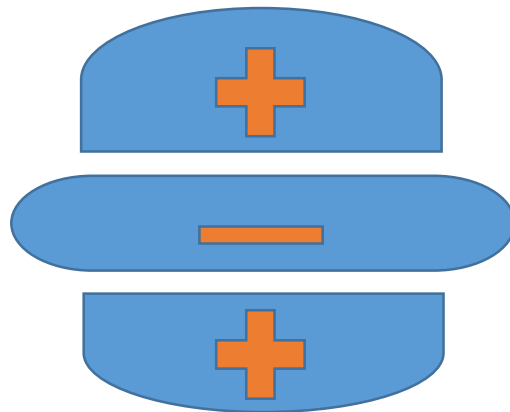
Ennen töiden aloitusta työntekijälle on hyvä antaa yrityksen perehdytysopas mukaan kotiin tutustuttavaksi, jotta hänellä olisi ennakkotietoa yrityksen toimintatavoista ja muista tär-

keistä asioista jo heti ensimmäisenä päivänä töihin tullessaan. Opasta ennakkoon lukiesaan työntekijä voi valmiiksi miettiä listan kysymyksiä, joita esittää perehdytyksen edetessä. Jos yrityksessä on ns. kummi- tai tutor-toimintamalli, esimies hoitaa kaikki hallinnolliset asiat ennen kuin vastuu siirtyy kummille. Uuden työntekijän on mukava tulla uuteen työpaikkaan, kun kaikki viralliset ja käytännön asiat kuten kulkuluvat ja työvaatteet on hoidettu ennakkoon valmiiksi. Kulku työpaikalle on myös hyvä näyttää, siinä vaiheessa, kun työsopimus on kunnossa. Kummin tehtävänä heti alkuun on perehtyä uuden työntekijän taustaan, jolloin hänen on helpompi hahmottaa, mitä ovat asiat mihin hänen perehdytyksessään tulee keskittyä, esim. onko kyse pitkään alalla ollut kokenut työntekijä vai vasta pari vuotta alaa opiskellut nuori. Uusi työntekijä olisi hienoa toivottaa tervetulleeksi uuteen työpaikkaan tai tiimiin esim. sähköpostilla ennen virallista ensimmäistä työpäivää. (Hokkanen ym. 2008, 64-65.)

Ensimmäinen työpäivä on monelle uudelle työntekijälle hyvin jännittävä kokemus, joten miellyttävään aloitukseen kannattaa panostaa. On tärkeää, että ensivaikutelma työpaikasta ja ihmisistä on hyvä, sillä huonoa aloitusta on vaikea lähteä korjaamaan jälkeensä. Ensimmäiseen työpäivään kasaantuu paljon uutta ja tärkeää; uudet työvaatteet, avaimet, perehdytysmateriaali jne. Uusi työntekijä esitellään muille työntekijöille, tarvittaessa kummille, mikäli esimies on häntä vastassa. Työpaikan tilat ja työnkuvaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytysoppaan mukaisessa järjestyksessä viimeistään ensimmäisenä työpäivänä. On syytä muistaa, ettei uudelle tulokkaalle kannata kaataa liikaa tietoa kerralla. (Kupias & Peltola 2009, 103-105.) Ensimmäisen työpäivän pituus voi vaihdella, riippuen yrityksen koosta ja työtehtävistä. Tärkeää on kuitenkin, että varataan aikaa tarpeeksi perehdytykseen ja siihen että uusi työntekijä tutustuu uuteen työpaikkaansa ja annettuihin tehtäviin. Useimmiten ensimmäisenä päivänä ei keskitytä työhön, vaan perehdyttämiseen. Itse perehdytys tuskin kestää koko päivää, mutta on todella tärkeää, että uusi työntekijä tietää mitä ensimmäisessä työvuorossa häneltä odotetaan. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Kolmannen vaiheen eli ensimmäisen työviikon aikana kaikista tärkein asia on, että uusi työntekijä pääsee kiinni itse työntekoon ja annettuihin työtehtäviin. Hänen on saatava kokonaisvaltainen ja selkeä kuva siitä mitä hänen työtehtäviinsä kuuluu ja mitä häneltä vaaditaan. Ensimmäisellä viikolla esim. kummi ohjaa, neuvoo ja auttaa löytämään tarvittavat henkilöt, asiat sekä tilat. Viikon loppupuolella kummi, esimies ja työntekijä käyvät läpi, miten viikko on sujunut. Palautetta voidaan antaa molempiin suuntiin. Työntekijä voi esimerkiksi ilmoittaa, jos hän tarvitsee jossain asiassa vielä apua tai ohjausta. Perehdytyksestä päävastuussa on ensisijaisesti työntekijä itse. Hänellä on halu oppia uuden työpaikan tavoille ja tulla tehokkaaksi tuloksen tekijäksi ja osa työyhteisöä. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäiset kuukaudet ovat täynnä uutta tietoa ja uusien ihmisten kohtaamisia. Vastuu siirtyy koko ajan enemmän ja enemmän työntekijälle itselleen, ja kummin rooli vähenee ajan myötä. Ensimmäisten kuukausien aikana on hyvä pitää palautekeskusteluita, jolloin molemmat osapuolet antavat tarpeen tullen palautetta. Palautteen annon merkitys on suuri ja sitä pitää pystyä antamaan hyvässä hengessä. Yksi palautteen annon kaavoista on hampurilaismalli (kuvio 1). Hampurilaismallia noudattaen, hampurilaisen ylin sämpylä koostuu positiivisesta palautteesta sekä kehuista. Hampurilaisen pihvi koostuu rakentavasta palautteesta ja kehitettävistä asioista, palaute ei saa olla sävyiltään negatiivista. Alin osa, eli sämpylän toinen osa on myös positiivista palautetta. Eli rakentava palaute on positiivisen palautteen ympäröimänä. (Kupias & Peltola 2009, 107, 138.)



Kuvio 1. Hampurilaismalli (Kupias & Peltola 2009.)

## 2.2 Perehdytyksen tavoite ja merkitys

Perehdytyksen tavoitteet määritellään ennen rekrytointia. Silloin määritellään, millaista työntekijää yritykseen ollaan palkkaamassa. (Eräsalo 2007, 62.) Myös Hokkanen ym. (2008, 62) ovat samaa mieltä perehdytyksen tavoitteesta. Perehdyttämisen tavoite on saada työntekijästä mahdollisimman tuottava jäsen työyhteisöön. Uusi työntekijä ei alussa tiedä mitä häneltä edellytetään ja minkälainen palvelukulttuuri uudessa työpaikassa on. Mitä nopeammin hän pääsee yritykseen sisälle, sitä nopeammin hän tekee yritykselle tuloa, joka on yritysliiketoiminnan perusta.

Perehdytyksen suunnittelussa tulee huomioida se, mitä sillä halutaan saavuttaa. On turhaa perehdyttää kaikki uudet tulokkaat samalla tavalla, sillä oppiminen ja taustat ovat yksilöllisiä. Perehdytys tulee jakaa osa-alueisiin ja miettiä selkeä runko perehdytykselle. Työhön opastus on hyvin erilainen työpaikasta, työtehtävästä ja toimialasta riippuen. Siihen vaikuttaa myös mm. organisaation suuruus. Perehdytys muuttuu ajan myötä, ja siksi

perehdytysopas ja muu ohjeistus työtehtävien suhteen on syytä päivittää aina tarvittaessa. Ravintoloissa perehdytysoppaan päivittäminen voi sisältää esim. muutokset työvaatetuksessa. Myös uusien työvälineiden ja niihin liittyvät muutokset on syytä päivittää perehdytyskansioon. (Eräsalo 2011, 65-66.)

Perehdytyksellä on suuri merkitys uudelle työntekijälle, työnantajalle sekä koko organisaatiolle, jopa yrityksen imagolle. Perehdytyksen avulla tulokas pääsee omaan työtehtäväänsä ja koko työyhteisöön nopeammin sisälle. Perehdytyksessä hän saa apua ja ohjeita siihen, miten suoriutua omasta työstä parhaalla mahdollisella tavalla. Kun uudelle tulokkaalle opetetaan alusta lähtien, miten työ hoidetaan oikein, oppimisaika lyhenee. Asia opitaan kerralla oikein. Näin aikaa ei mene aikaa kertaamiseen ja virheiden selvittelyyn. Hyvän perehdytyksen ansiosta työtapaturmat ja näin ollen myös sairaspoissaolot vähenevät. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityksen imagoon. Huono perehdytys näkyy asiakaspalvelussa. Huonosti perehdytetylle työntekijälle jää huono mielikuva yrityksestä, ja näin ollen hän kertoo siitä ystävilleen ja perheelleen. Kun perehdytys hoidetaan hyvin, näyttäytyy se myös ulkopuolisille positiivisesti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Yritystoiminnassa on aina selkeä tavoite; tehdä tulosta. Yrityksen liiketoiminta ei ole kannattava, jos tulosta ei tehdä. Tuottoa tehdään yrityksen omistajille ja sijoittajille. On tärkeää, että perehdytysvaiheessa uudelle tulokkaalle selviää mitkä ovat yrityksen visio ja missio. Myös arvot ja yrityksen nykytila on hyvä olla selkeästi avattu. Strategian selkeys uudelle työntekijälle on tärkeää, sillä hän edustaa yritystä työskennellessään asiakaspainnassa. Silloin hänellä on oltava käsitys yrityksen tavoitteista ja toimintatavoista. (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 62.)

### **2.3 Työturvallisuuslaki**

Suomen laissa on määrätty pykälässä 14 työntekijälle työturvallisuuteen liittyen annettava ohjaus ja koulutus. Lain tarkoitus on vähentää työtapaturmia työpaikalla, sekä vähentää riskiä sairastua tai altistua työn tuomien haittojen kautta sekä fyysisesti, että henkisesti. Lain mukaan työntekijälle on annettava tarpeeksi tietoa työpaikan vaaroista, jotta riskejä voidaan ehkäistä ennalta. Tässä on otettava työntekijän aiempi kokemus huomioon. Perehdytyksen täytyy olla tarpeeksi kattava, jotta voidaan olla varmoja siitä, että uusi työntekijä tietää mahdolliset työturvallisuusriskit. Tarvittaessa perehdytykseen voi myöhemmässä vaiheessa lisätä asioita ja ohjeistuksia, jos puutteita ilmenee. Kyseinen laki on luotu nimenomaan perehdyttämiseen ja opastukseen. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, pykälässä 14 on neljä asetusta liittyen annettavaan ohjaukseen.

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

## 2.4 Uuden oppiminen työssä

Oppiminen tarkoittaa sitä, että hermosto järjestyy uudelleen aivoissa. Asioiden toistaminen vahvistaa yhteyksiä aivoissa ja ne asiat mitä ei toista, kuolevat pois. Oppiminen on unohtamista, sillä on hyvä, että huonot asiat unohtetaan ja sen tilalle opitaan uutta. Aikuisen ihmisen oppiminen on tietoisista ja oppimista voidaan ohjata tietoisesti, joka auttaa työelämässä paljon. Onnistumisen kokemus ruokkii jatkamaan oppimista ja pitää motivaation yllä. (Loukomies 2019.)

Työssä oppimisella tarkoitetaan sitä, että tiedot ja taidot muuttuvat jatkuvasti työssä. Oppijan kyky hahmottaa kokonaisuuksia saa uuden merkityksen. Samalla kun ihminen oppii, muuttuu hänen näkemyksensä jostain tietyistä asiasta. Oppiminen ei koskaan lopu ja sitä tapahtuu koko ajan. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.)

On tärkeää, että uusi työntekijä sisäistää heti alkumetreillä oikean tavan toimia, sillä väärin opitun asian kitkeminen pois on todella vaikeaa. Sen lisäksi että se on vaikeaa, se kuormittaa muita työntekijöitä. Kun uusi työntekijä oppii saman yrityksen tavan toimia, eikä hänen tarvitse kokeilla eri toimintatapoja, säästyy kaikkien aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5)

Oppimismalli-70-20-10 on tapa oppia työympäristössä. Mallin mukaan 70 % tapahtuu konkreettisesti työpaikalla, itse työtä tehden. 20 % on muiden kanssa vaihdettua tietoa, johon kuuluu voimakkaasti kummin tai tutorin kanssa käydyt ohjaustilanteet ja palautekeskustelut, sekä muilta kollegoilta saatu tieto. Loput 10% on itsenäistä opiskelua perehdytysoppaasta tai muista ohjeista. Digitalisuuden myötä osa-alueet sulautuvat toisiinsa, eikä oppimisjakauma ole niin yksiselitteinen. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4.)

Oppimisen kannalta on tärkeää, että työilmapiiri on positiivinen, sillä negatiiviset tunteet heikentävät oppimista. Uuden tulokkaan kannustaminen on tärkeää, sillä stressi ja pelko vaikuttavat negatiivisesti oppimiseen. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.1.)

Ihmiset oppivat eri tavoin. Siihen vaikuttavat mm. ikä, koulutustausta, sukupuoli ja kulttuurierot. Tänä päivänä työympäristöt ovat kansainvälisiä ja monikulttuurillisempia, täten ei ole olemassa vain yhtä tapaa oppia tiettyjä asioita. Tästä johtuen perehdytys on mukautettava jokaiselle työntekijälle, kuitenkin niin, että lopputulos olisi mahdollisimman yhtenäinen. (Kupias & Peltola 2019, luku 6.2.)

Oppimismenetelmiä on useita erilaisia, mm. toistuva oppiminen, joka tarkoittaa sitä, että kun opittua asiaa kertaakaan, jää se oppijan mieleen parhaiten. Ymmärtävä oppiminen tarkoittaa, että oppija sisäistää asian mitä on opittu. On tärkeää näyttää asia konkreettisesti ja auttaa oppijaa ymmärtämään miten opittuja asioita voi soveltaa omassa työssä. Luovassa oppimisessa toivotaan, että perehdytyksi tuleva henkilö arvioi ja kyseenalaistaa oppimaansa tietoa ja näin ollen tulokkaan kanssa voidaan luoda yhdessä jotain luovaa, ja katsotaan perehdytystä eri näkökulmista. (Kupias & Peltola 2009, 114-115.)

Eri oppimismenetelmien lisäksi on huomioitava mahdolliset oppimisvaikeudet ja ihmisten perustaitojen taso. Perustaidot ovat kaiken a ja o ja ilman niitä on ammattitaidon kehittämisen ja uuden oppimisen haastavaa. Oppimisvaikeuksia omaavat henkilöt tarvitsevat enemmän tukea ja kannustusta. Perehdytyksessä on syytä edetä rauhallisesti, ja jos mahdollista, yksi asia kerrallaan selkeästi. Perehdytyksessä voidaan käyttää useampaa eri menetelmää, mm. opetusvideota tai eri työtehtäviin havainnollistamista konkreettisesti. (Erialaisten oppijoiden liito 2019.)

Oppiminen ei lopu koskaan, ja rakennamme koko ajan uutta tietoa vanhan päälle. Tämä turvaa meidät intensiivisillä työmarkkinoilla, joten nykyään oppiminen ei ole kertaluonteinen tapahtuma, vaan jatkuu koko iän. Kun muistetaan että oppiminen on yksilöllistä ja panostetaan organisoituun oppimiseen työpaikalla, helpottaa se sekä esimiehen, että uusien työntekijöiden työskentelyä. (Hokkanen ym. 2008, 99.)

### 3 Johtaminen ja työhyvinvointi

Hyvä johtaja on luotettava ja arvostaa kaikkia työntekijöitä tasavertaisesti. Ikä, sukupuoli, perhetilanne, kulttuuritausta yms. ei määritä työntekijää. Hyvä johtaja tekee yhteistyötä kollegoiden sekä alaistensa kanssa ja haluaa kehittää omaa sekä muiden osaamista. Halu uudistua, verkostoitua ja kehittää osaamista ovat hyvän johtajan piirteitä. (Työterveyslaitos 2019)

Johtamisen tarkoitus on saada alaiset toimimaan yhteisellä ja tietyllä tavalla, jotta työ olisi yhtenäistä. Johtaminen on vaativa ja tärkeä tehtävä sillä, jos johtamisessa on puutteita, se vaikuttaa ja näkyy koko organisaatiossa. Jo 1900-luvun alussa Henry Fayol totesi, että hallinnon tehtäviin kuuluu suunnittelu, jossa valmistaudutaan tulevaan, organisointi, ohjaus (johtaminen) eli johdetaan henkilöstöä haettuun lopputulemaan sekä valvonta, jossa seurataan tuloksia ja siten voidaan kehittää yrityksen toimintaa. Esimiehen tärkein tehtävä on johtaa. Johtajan punainen lanka on oltava yrityksen taloudellinen etu, ja tavoitteena ensiluokkainen osaaminen. Esimiehiä ja johtamistapoja on erilaisia, mutta päämäärä on aina sama; päästä asetettuihin tavoitteisiin koko työyhteisön kanssa. Esimies ei toimi yksin. Kun onnistuminen tapahtuu yhdessä, silloin esimies on onnistunut työssään. (Eräsalo 2008, 12-13.)

Ravintola-alalla toimiva toimitusjohtaja Tomi Lantto (23.10.2019) on sitä mieltä, että hyvistä keskusteluista oppii alaisen lisäksi esimies. Hyvä esimies työskentelee arvojen mukaisesti ja sillä tavalla näyttää esimerkkiä rehtiin, tulevaisuusmyönteiseen työskentelyyn. Virheisiin ei Lanton mukaan pitäisi tarttua vaan fokusoida tulevaisuuteen. Esimiehen työn helpottamiseksi tulee hänen itse tietää minkälaiset hänen johtamistapansa ovat. Lantto nostaa voimakkaasti esille bonusjärjestelmän ja sen tuomat edut esille. Hyvä bonus- ja kannustusjärjestelmä ovat tärkeä motivaation ylläpitämiseksi sekä ne luovat työntekijälle kuvan, että häntä arvostetaan ja että hänen tekemällään työllään on merkitystä yritykselle. Blomberg (2017) yhtyy Lanton kanssa. Hyvä johtaja on ennen kaikkea johdonmukainen, osaa tarvittaessa joustaa sekä ennakoita. On tärkeää sopeutua kiperiinkin tilanteisiin ja olla tasavertainen.

Suomalaisessa johtamisessa yhteinen arvopohja koetaan erittäin tärkeäksi. Suomalaisia johtajilla on myös muita yhteneviä piirteitä; he ovat rehellisiä, suoraselkäisiä, johdonmukaisia sekä ratkaisukeskeisiä. Suomalaisten esimiesten liiallinen nöyryys, sekä ison kuvan puuttuminen ovat asioita, joita pidetään ehkä hieman ongelmallisina suomalaisessa johtamiskulttuurissa. Riskien ottaminen koetaan haastavana, eikä uskalleta mennä oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Lisäksi heikot viestintätaidot nähdään suomalaisten johtajien

heikkoutuna. Tulevaisuudessa johtamien on inhimillisempää sekä omalla esimerkillä johtaminen on suuressa roolissa. Uskalletaan ottaa enemmän riskejä. Siispä rohkeus ja luottamus omaan johtamiseen on kasvamassa. (Työelämä2020 2019.)

Pekka Järvinen (2014, 80) on sitä mieltä, että johtajan tärkein tehtävä on vastata tiiminsä ja/tai organisaation tuloksesta, ja puuttua epäkohtiin. Esimiehen tärkeisiin tehtäviin kuuluu puuttua mahdollisiin konflikteihin ja ratkaista ne. Organisaatiokulttuuri voi luoda haasteita konfliktien selvittelytilanteessa, sillä työpaikan hiljaiset säännöt muodostavat yrityksen sie-lun ja luonteen. Organisaatiokulttuurin voi aistia, mutta siitä ei ole massaa minkäänlaista manuaalia tai opasta. Se pohjautuu tuntemuksiin ja siihen ”mitä on aina tehty”. Uuden työntekijän on alussa vaikeaa huomata sisäisen organisaatiokulttuurin toimintamalleja, mutta ajan kanssa uudet työntekijät ja ulkopuoliset oppivat sen. Toimintamalleihin kuuluu esimerkiksi, miten asiakasta tervehditään, autetaanko takkien kanssa ja kosketetaanko asiakasta olkapäälle tietyissä tilanteissa. Organisaatiokulttuuriin vaikuttaa yrityksen johto. Johto eli johtamisen kulttuuri voi vaikuttaa siihen koetaanko yrityksen toimintakulttuuri ne-gatiiviseksi vai positiiviseksi. Sillä voi olla vaikutusta myös siihen, miten ongelmat käsitel-lään, vai käsitelläänkö niitä lainkaan. (Järvinen 2014, 80-81.)

Johtamisessa, tulosten saavuttamisessa ja perehdyttämisessä on tehtävä yhteistyötä. Kaikki pohjautuu yhteistyöhön, eli hyvä johtaminen on kuin joukkuepeliä. Vaikka kuinka hyvä johtaja olisi, tuloksia ei saavuteta yksin. Samalla mikään joukkue ei toimi ilman hy-vää johtajaa tai kapteenia, joka auttaa koko joukkuetta pääsemään toivottuun määränpää-hän, eli tässä tapauksessa kannattavaan tulokseen. (Kouzes & Posner 2011, 56.)

### **3.1 Esimiesten hyvinvointi**

Esimiehen työ saattaa olla hyvin yksinäistä. Hänen tehtävänsä on toimia oman esimie-hensä ja alaistensa välimaastossa. Hänen on työskenneltävä tiettyjen, annettujen reuna-ehdojen mukaisesti, kustannustehokkaasti, oikeudenmukaisesti sekä vastattava yleisestä toiminnasta tiimissä tai organisaatiossa. On myös todella tärkeää, että hän osaa pitää etäisyyttä työntekijöihin, ettei omat henkilökohtaiset tunteet ala vaikuttaa päätöksentekoon eikä harkintakykyyn. Esimiehen tehtäviin kuuluvat ikävätkin asiat, kuten irtisanomiset, siir-rot ja YT-neuvottelut. (Järvinen 2014, 253-254.) Johtajat saattavat olla ei-pidetettyjä ja jopa vihattuja edellä mainittujen ikävien työtehtävien vuoksi. Tämän takia esimiesten on muis-tettava oma roolinsa, joka on edustaa työnantajaansa. Yksinäisyyden tunteeseen on hyvä saada apua omalta esimieheltään ja kollegoiltaan. Esimiehille on tarjolla erilaisia valmen-nuksia ja koulutuksia. Kun esimies toimii totuudenmukaisesti, on hänen helpompaa toimia

rehellisesti sekä oikeudenmukaisesti yrityksen sääntöjen mukaan ja välittää tämä toimintakulttuuri alaisilleen. (Järvinen 2014, 255-256.)

### 3.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointiin vaikuttaa moni asia, ja se vaikuttaa moneen asiaan. Työhyvinvointi vaikuttaa suoraan tulokseen. Työhyvinvointiin panostaminen maksaa itsensä takaisin. Sen myötä yrityksen maine ja asiakastyytyväisyys nousee ja henkilökunnan vaihtuvuus vähenee. Työhyvinvointi vaikuttaa koko organisaatioon, sekä työntekijöihin, että esimiehiin. Hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut ja tuntee itsenä tarpeelliseksi työyhteisössä. Hänen annetaan myös vaikuttaa ja tuoda omia ideoitaan esille. Hyvässä työilmapiirissä on me-henki ja kaikki kannustavat toisiaan. Toisiin luottaminen ja toisten arvostus ovat hyvin tärkeitä osa-alueita, kun kyse on hyvästä ja toimivasta työyhteisöstä. (Työterveydenliitto 2019.)

Työelämän suuret muutokset kuten kansainvälistyminen ja viestintäteknologioiden kehittyminen tuovat jatkuvasti uusia haasteita työpaikoille. Myös itse työn tekemisen kulttuuri elää murrosta; työ on suoritettava nopeasti ja laadukkaasti, mutta kustannustehokkaasti. Samalla työ voi olla hyvinkin joustavaa, ei aika- tai paikkasidonnaista. Megatrendejä tällä hetkellä ovat mm. globalisoituminen, teknologia, verkostoituminen ja työvoiman rakennemuutos. On syytä muistaa, että megatrendit elävät ja muuttuvat koko ajan. Uusi Y-sukupolvi (1980-1990-välillä syntyneet) ja sitä nuoremmat eivät omaa samoja kokemuksia kuin vanhemmat työtä tekevät. Megatrendit näyttävät myös suuntaa, esimerkiksi digiaikaan syntyneet nuoret haluavat, että työssä olisi enemmän sisältöä sekä palkan on oltava tarpeeksi kattava korvaus menetetyistä vapaa-ajasta. Aikaa on oltava tarpeeksi perheelle ja ystäville. Eri sukupolvilla on erilaiset näkemykset työn tekemisen tavoista. Sodanjälkeisillä sukupolvilla on esimerkiksi aivan toisenlaiset odotukset vakituisen työsuhteen pituudesta ja sitoutumisesta työnantajaan. (Manka & Manka 2016, 13-14.)

Työn mielekkyys on vähentynyt. Lomautukset ovat arkipäivää ja työn henkinen rasite on kovempi kuin fyysinen rasite tänä päivänä. Syy tähän on se, että omat panostuksen ja vaikuttamisen mahdollisuudet omaan työhön ovat vähäisempiä kuin ennen. Töissä ollaan koko ajan paineen alla ja määräajat ovat tiukkoja. Töissä tavoitteena on tehdä tulosta ja työ on tehtävä nopeasti mutta tehokkaasti. Siitä huolimatta säästön kohteena on henkilöstökulut. Jopa 60 % kokee tekevänsä työnsä kiireen ja paineiden alla, selviää EU-tasolla tutkitussa tutkimuksessa. (Manka & Manka 2016, 27-28.)

Osallistuva esimiestyö auttaa työntekijää pääsemään toivottuun tavoitteeseen. Työnantajan sekä esimiesten on annettava työntekijöiden vaikuttaa ja osallistua organisaation ja

oman työnsä kehittämiseen. Tärkeitä huomioitavia asioita ovat mm. henkilökunnan osaamisen edistäminen ja tuen anto myös hieman varttuneemmallekin työntekijälle. Tarvittaessa on järjestettävä työhön paluu tukea, jotta poissaolo ei lisäisi stressiä. Työntekijän on syytä muistaa, että hän on itse lähtökohtaisesti vastuussa omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan. (Manka & Manka 2016, 55-56.)

## 4 Yritysesittely

Sami ja Kati Häkkinen perustivat vuonna 2007 Ravintola Roux Oy:n, yhdessä Antti Hietasen ja Esa Mehtajärven kanssa. Antti Hietanen ei ole tällä hetkellä mukana operatiivisessa toiminnassa ja neljäs perustajajäsen Esa Mehtajärvi jäi pois vuonna 2016. Samana vuonna perustettiin sisaryhtiö Bistro Popot. Roux Oy omistaa kaksi ravintolaa, Ravintola Rouxin sekä Bistro Popotin. Yrityksen henkilökunta työskentelee ristiin molemmissa yksiköissä, jonka takia myös Rouxin liikeidea on tärkeässä osassa yritysesittelyä. (Häkkinen 25.9.2019.)

### 4.1 Roux Oy

Ravintolan liiketilassa toimi ennen apteekki ja se sijaitsee vanhan idyllisen jugend rakennuksen alakerrassa, kauniin kaupunki-puiston lähetyvillä, lyhyen kävelymatkan päässä keskustasta ja juna-asemasta. Reilun kymmenen vuoden aikana Rouxista on kasvanut yksi Suomen laadukkaimmista ravintoloista.

Ravintola Rouxin historiallinen hetki koettiin helmikuussa 2016, jolloin Roux voitti Vuoden Ravintola -tittelin. Roux on saanut todella hyviä arvosteluja asiakkailtaan ja on mainittuna myös Pohjoismaiden ravintolaoppaassa White Guidessa. (Häkkinen 23.7.2019)

Ravintola Roux on tunnettu hyvästä ruuasta ja viineistä. Tunnelmallinen 90 paikan fine dining -ravintola Lahden keskustassa. Ravintola koostuu kolmesta eri osasta; viinihuoneesta, tunnelmallisesta apteekin kammarista sekä itse ruokasalista. Ruokalista on hyvin klassinen ja koostuu menukokonaisuuksista, jotka ovat leimaa-antavia Ravintola Rouxille. Menuiden lisäksi on À la carte -lista, sekä sunnuntaisin brunssi, jonka teema vaihtelee pitkälti sesongin raaka-aineiden mukaan. Ravintola Roux tarjoaa myös juhlapyhille illalliskonaisuuksia sekä lounaita, esimerkiksi: joululounas, isänpäivä -brunssi ja itsenäisyyspäivän illallinen. (Roux 2019.)

Rouxin liikeidea on rakennettu kiinteistön ympärille. Peruslähtökohtana on ollut hyvä ruoka, kaunis miljöö, sekä erinomainen ja ystävällinen palvelu. Ensin vuokrattiin liiketila hyvällä paikalla ja sitten kartoitettiin kilpailutilanne. Lahdessa ei tuolloin ollut juurikaan tarjontaa fine dining -kategoriassa, joten paremmalle illallispaikalle oli suuri tarve. Koska miljöö muotoili Rouxin perustan, se sanelin ravintolan klassisen ajattelun myös ruuan suhteen. Klassista ranskalaista keittiötä, laadukkaita tuotteita ja sesonkiajattelua, niistä on Rouxin ruoka tehty. Häkkisten lappilaiset juuret näkyvät edelleen voimakkaasti Rouxin menussa. Keittiössä käytetään runsaasti lähellä tuotettuja raaka-aineita. Sesonkiajattelu näkyy myös siinä, että ruokalista vaihtuu noin 4-5 kertaa vuodessa. (Häkkinen 23.7.2019.)

## 4.2 Bistro Popot

Bistro Popot sijaitsee Lahden keskustassa ja on perustettu vuonna 2016. Bistro Popot on Ravintola Rouxin Oy:n tytäryhtiö. *Popot* on slangisana kengistä, syy nimen käyttöön on se, että kyseinen liike toimi usean vuosikymmenen ajan Nikkisen kenkäkauppana. Kyseessä on rento bistro, jossa ruoka on maukasta, yksinkertaista ja mutkatonta. Ravintola nousi suureen suosioon heti avauduttuaan ja asiakasmäärät ovat olleet koko ajan todella suuria ravintolan kokoon nähden. Liike toimi myös tässä, minkälaisesta ravintolasta oli kyse. Bistro, josta saa nopeasti ja huokeasti laadukasta ja hyvää ruokaa. Ruokatuotteiden lisäksi Popotissa on tarjolla laaja valikoima laadukkaita viinejä, oluita ja erikoiskahveja.

Sanaa *bistro* käytetään sellaisista ravintoloista, joissa tarjoilu on rentoa ja mutkatonta ja siellä voi piipahtaa lyhyestikin. Sana *bistro* juontaa juurensa venäläisten *Bystro!* –huudosta, eli nopeasti! (Häkkinen 23.7.2019.)

Bistro Popot on auki maanantaista lauantaihin, sunnuntaina ravintola on kiinni, pois lukien äitienpäivä ja isänpäivä. Arkisin ravintola avataan kello 11:00 jolloin tarjolla on päivän lounas. Lounaslistasta vaihtuu päivittäin. Lounas loppuu kello 14:30 jonka jälkeen alkaa *À la carte* tarjoilu. Lauantaisin ravintola avataan kello 14:00. (Bistro Popot, 28.8.2019) Lounasaikaan tarjoilijoita on kaksi ja iltaserviisissä on myös kaksi. Viikonloppuisin henkilökuntaa on tarpeen mukaan. Henkilöstön rakenne koostuu ravintolan ravintolapäälliköstä, vuoropäälliköstä ja sommelieristä. Kokoaikaista vakihenkilökuntaa salissa edellä mainittujen lisäksi on kaksi. Viikonloppuisin ja sesonkiaikoina käytetään ekstrapäätökijöitä tarpeen mukaan. Keittiössä kokoaikaista vakihenkilökuntaa on viisi. Ravintolapäällikkö vastaa hallinnollisista asioista, kun taas vuoropäällikkö käytännön asioista, sekä tuuraa ravintolapäällikköä, kun hän ei ole tavoitettavissa. (Ketola 8.9.2019.)

Ravintolalle on kertynyt todella vahva ja iso määrä vakioasiakkaita, mutta myös uudet ja ulkopaikkakuntalaiset ovat löytäneet ravintolaan. Ravintolassa keski-ikäihaitari on hyvin laaja, keski-ikä on noin 35 – 40-vuotta. Ravintola oli alun perin suunnattu enemmän naisille, naisten olohuoneeksi, jossa voi nauttia lasin viiniä, jos toisen. Tällä hetkellä sukupuolijakauma muodostuu siten, että naisia käy hieman enemmän kuin miehiä. Liiketilän piennestä koosta huolimatta ravintola täyttyy useamman kerran lounaan aikana, aivan täyteen sekä viikonloppuisin useasti päivässä heti ovien avauduttua. (Ketola 8.9.2019.)

Ravintolan räjähdysmäinen suosio alkoi heti avauspäivästä lähtien, ja perehdytysoppaan ja ohjeiden laatiminen pitkittyi ja eräällä tavalla unohtui kaiken kiireen keskellä.

Oppaan puute on näkynyt ravintolan toiminnassa usealla eri tavalla muun muassa seuraavasti:

- Toimintamallien puuttuminen. Miten toimia sairastuessa, palkanmaksu, mistä palkkakuitti löytyy, mistä työvaatteet löytyvät jne.
- Työtehtäviä ei tehdä oikein tai ne tehdään huolimattomasti, asia jää puolitiehen
- Esimiesten aika on hyvin rajallista, heille ei ole varattu aikaa perehdyttämiseen ja perehdyttäminen on jätetty sille jolla "sattuu olemaan aikaa"
- Henkilökunnan suuri vaihtuvuus
- Epäselvyyksiä ja erimielisyyksiä toimenkuvista

Muun muassa näistä syistä ravintolassa huomattiin, että perehdytysoppaan tarve on suuri. Popotin toimintamalli on aina ollut hyvin asiakaslähtöinen, mutta yhtenäinen linjaus puuttuu ja työntekijöiden välillä on huomattavia palvelutason eroja. (Häkkinen, 23.7.2019).

Oma kiinnostukseni alaa ja sen kehittämistä kohtaan saivat minut valitsemaan opinnäytetyöni aiheeksi juuri Bistro Popotin perehdytysoppaan laatimisen. Omien esimiesopintojeni loppuvaiheessa aihe tuntui erityisen kiinnostavalta, joten neuvottelin asiasta yrityksen toimitusjohtajan, Kati Häkkisen kanssa. Apua oppaan tekoon sain häneltä itseltään, sekä silloiselta ravintolapäälliköltä Sami Ketolalta.

## 5 Perehdytysoppaan luominen ja käyttöönotto

Tässä kappaleessa kartoitan opinnäytetyöni produkti-osaa, ja miten sitä lähdettiin työstämään. Oppaan lisäksi käyn läpi opinnäytetyön prosessin kulkua ja syvennyn siihen, miten opasta voi hyödyntää tulevaisuudessa. Koska kyseessä on ensimmäinen perehdytysopas koko organisaatiolle, on seuraava päivitetty versio varmasti jo paljon kattavampi ja sen pohjaksi voidaan käyttää laatimaani opasta.

Ennen itse työn aloittamista loin suunnitelman (kuvio 2) jonka mukaan koko prosessi eteni. Into oppaan luomiseen lähti työpaikalta, koska sitä kaivattiin paljon. Oppiminen on osa perehdyttämistä, joten siitä syystä myös opinnäytetyössä on pohdittu oppimista käsitteenä. Esimiehen rooli perehdyttämisessä on todella suuri. Perehdyttämisprosessi on pitkäkestoinen ja aikaa vievä, eikä lainkaan niin lyhyt ja vaivaton, kuin yleisesti oletetaan.



Kuvio 2. Produktin suunnittelu ja prosessin kuvaus.

## 5.1 Alkutilanteen kartoitus

Yhtenä päätavoitteenani opinnäytetyölle oli luoda ensimmäinen, selkeä perehdytysopas yritykselle, jolla ei ollut minkäänlaista opasta entuudestaan. Lähtötilanne oli samalla to-della helppo koska mitään pohjaa ei ollut, mutta samasta syystä äärimmäisen haastava. Produkti ei voinut olla liian pikkutarkka tai kattava sillä mitään aiempaa pohjaa ei ollut ole-massa.

Projekti lähti liikkeelle toimitusjohtajan ja ravintolapäällikön kanssa käydystä palaverista. Siinä perehdytysoppaan tärkeys nousi todella suureksi ja ennen kaikkea sen merkitys yritykselle osaksi perehdyttämisen prosessissa. Sain selkeät ohjeet mitä oppaassa tulee olla, mutta myös tietyt viitekehykset. Opas tuli luoda ravintola Bistro Popotin salihenkilökunnalle, ohjaamaan, yhtenäistämään ja helpottamaan heidän toimintaansa salissa asiakkaiden kanssa toimiessaan.

Perehdytysoppaassa tärkeässä roolissa on palvelutilanne ja yhtenäinen tapa toimia, joka on kiireessä päässyt unohtumaan. Esimiesten aika oli kortilla, sillä niin paljon aikaa meni virheiden korjaamiseen, koska yhtä selkeää linjaa ei missään oltu sovittu. Esimiehillä ei ollut aikaa perehdyttää uusia työntekijöitä yhdenmukaisesti.

Perehdytysopasta suunniteltiin yhdessä ravintolapäällikön kanssa. Käytiin läpi mikä olisi relevanttia, mitä asioita on sisällytettävä oppaaseen ja missä menee käytännöllisyyden raja. Oppaan ei ollut tarkoitus sisältää miten esim. viinipullo avataan, vaan tällainen taito tulisi omata jo ennen työn aloittamista. Oppaan tulisi sisältää enemmän konkreettisia asioita kuten pöydän yhtenäinen kattaminen juuri tässä nimenomaisessa ravintolassa. Tämä oli erittäin tarpeellista, sillä vaihtuvuutta oli paljon, sesonki- ja ekstra-työntekijöitä. Tässä tilanteessa heille olisi helppo näyttää kuva, miltä kattauksen tulisi näyttää. Samalla heille opastettaisiin kyseisen ravintolan asiakaspolku, joka löytyisi tulostettuna ja laminoituna tarjoilutilasta, missä siitä on helppo tarkistaa detaljit.

## **5.2 Työn eteneminen ja prosessi**

Työ eteni todella jouhevasti, ja paljon työtäni tukevaa tietoa oli saatavilla. Sain hyvän tuen myös työpaikaltani ja keskustelin usean kollegan kanssa siitä mitä he haluaisivat tuoda perehdytysoppaassa esille. Keskustelut eivät olleet virallisia, vaan näistä keskusteltiin hyvässä hengessä töiden ohella. Kun tarvittavat tiedot ja haastattelut oli kasassa, aloin työstää opasta kronologisessa järjestyksessä, kappale kerrallaan. Aika ajoin, pyysin ravintolapäällikköä tarkastamaan tietojen luotettavuuden.

Kesän aikana keräsin tietoperustaa oppaan koostamisen ohessa. Tämän koin todella hyväksi tavaksi, sillä molemmat osiot tukivat toisiaan. Oppaan valmistuessa lähetin perehdytysoppaan yrityksen toimitusjohtajalle tarkastettavaksi. Muutoksia oli tehtävä vielä useampaankin otteeseen, mutta lopputulos oli juuri sellainen perehdytysopas mitä Bistro Popottiin tarvittiin. Yksinkertainen, selkeät ohjeistukset salitoimintaan sekä yleistä tietoa uudelle

työntekijälle. Perehdytysopas säästää esimiehen aikaa, mikä oli yksi tärkeimmistä asioista mitä ravintolapäällikkö halusi.

## 6 Produktin lopputulos

Opinnäytetyön päätavoitteena oli luoda perehdytysopas ravintola Bistro Popottiin salihenkilökunnalle. Alatavoitteena oli tutkia työssäoppimista, johtamista sekä työhyvinvointia, ja miten ne vaikuttavat perehdyttämiseen. Tässä luvussa käydään läpi johtopäätöksiä ja ehdotetaan kehitysideoita tulevaan. Luvun lopussa arvioin omaa työskentelyäni, sujuvuutta ja omaa oppimistani koko prosessin aikana.

Toivon, että perehdytysopas on osa perehdytystä ja tukee esimiesten työskentelyä. Kun henkilökunta toimii yhtenäisesti eikä virheisiin tarvitse erikseen puuttua jatkuvasti, olisi työskentely jouhevampaa ja tuottoisaa. Selkeät toimintamallit ja hyvinvoiva henkilökunta näkyvät myös ulospäin asiakkaille. Hyvällä perehdytyksellä vältytään esimerkiksi ylimääräisiltä asiakashyvityksiltä sekä vähennetään sairaspöissaoloja. Perehdytys on siis taloudellisesti kannattavaa ja maksaa itsensä takasin.

### 6.1 Opinnäytetyön tulokset sekä kehitysehdotukset

Opinnäytetyössä suunnittelin ja kirjoitin Bistro Popotin salihenkilökunnalle perehdytysoppaan, joka auttaa uutta työntekijää asettumaan taloksi. Opinnäytetyön tärkeimmäksi tulokseksi nousi se, että oppaan puute vaikutti työn sujuvuuteen sekä yhtenäisyyteen. Myös esimiesten jaksaminen ja yleinen työhyvinvoinnin heikkous työpaikalla oli havaittavissa, osaltaan oppaan puutteen takia. Tietoperustassa suurin osa lähteistä oli voimakkaasti, sillä kannalla, että perehdytys on todella tärkeä asia, jota ei missään tilanteessa kannata laiminlyödä tai unohtaa. Todella monessa lähteessä tuli esiin perehdytysprosessin pitkä kesto. Perehdytys ei ole vain se ensimmäinen päivä tai viikko, vaan se jatkuu useamman kuukauden. Toinen hyvin tärkeä asia tietoperustaan liittyen oli, että perehdytys ei ole asia, joka muuttuu radikaalisti vuosien aikana. Perusrunko on ollut pääpiirteittäin sama jo pitkään alalla, ja siitä syystä vanhemmat lähteet ovat edelleen varsin luotettavia ja relevantteja.

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat asioita, jotka ovat nousseet esille viimeisten vuosien aikana yhä enenevässä määrin. Ihmisiltä vaaditaan paljon, ja resurssit eivät anna myötä uusille palkkauksille. Osaavan henkilökunnan löytäminen on osoittautunut haastavaksi, mikä entisestään korostaa onnistuneen perehdyttämisen merkitystä. Uusia perehdytysmenetelmiä ja -keinoja on tulevaisuudessa varmasti enemmän kuin nyt. Sitoutuneista ja taitavista työntekijöistä on pidettävä kiinni, ja tähän hyvällä ja kattavalla perehdytyksellä sekä työhyvinvoinnin edistämällä voidaan vaikuttaa.

Palautteen perusteella, jonka sain toimitusjohtajalta sekä ravintolapäälliköltä, voin pohdinnoissani tulla siihen lopputulokseen, että kyseinen opas oli todella tarpeen yritykselle. Perehdytysopas luo vankan perustan tulevaan ja sen avulla voidaan kehittää myös yksityiskohtaisempaa sekä kattavampaa opasta tulevaisuudelle.

Kehitysehdotuksena suosittelen ehdottomasti laajempaa ja kattavampaa perehdytysopasta jatkossa. Sen luomisessa toimeksiantajan olisi hyvä olla prosessissa enemmän läsnä kuin nyt. Suosittelen kattavampaa perehdytysprosessia, sillä sellaiselle on kyseisessä ravintolassa valtava tarve. On ymmärrettävää, että työskentely on aika ajoin kovin hektistä eikä perehdytystä ole helppo suorittaa loppuun, mutta näin ollessa esimiehen tulee pyytää apua ja delegoida työ esim. kummille.

Esimiesten ajan puutteen takia, kummitoiminnan voisi lanseerata myös Bistro Popottiin. Tähän työhön sopii vakihenkilökunta, jolla on tarpeeksi tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. Hänen tulee olla motivoitunut, ja halukas toimimaan kummina. Epämotivoiva kummi voi antaa uudelle työntekijälle huonon kuvan sekä yrityksestä, että yleisestä toiminnasta ravintolasta. Tähän on kuitenkin resursoitava kummille aikaa.

## **6.2 Oma oppiminen ja arviointi**

Perehdytysoppaan luominen onnistui hyvin. Olisin toivonut hieman enemmän tukea ja ohjausta toimeksiantajalta ja enemmän neuvoja mitä perehdytysoppaassa pitäisi olla. Yleisesti työ oli pitkälti itsenäistä työskentelyä ja pohtimista. Kyseinen opas on vasta pintaraapaisu siitä mitä se voisi olla. Koska lähtökohta oli se, että minkäänlaista manuaalia ei ollut, luulen että toimeksiantajalla oli vaikeaa antaa minulle tarpeeksi tukea ja opastusta.

Oppaan valmistuttua, palaute oli hieman niukkaa. Mitään suurempia kehitysehdotuksia ei prosessin loppuvaiheessa tullut. Palautteenantoon loppusuoralla vaikutti myös se, että työsuhteeni kyseisessä työpaikassa oli loppumassa. En pysty sanomaan onko perehdytysopasta käytetty oikein, sillä en ollut valvomassa sen käyttöönottoa. Saamieni palautteiden mukaan (myös ravintolapäällikön) opas oli hyvä ja selkeä, ja tärkeimmät pääpiirteet oli otettu huomioon. Laajempaa opastusta ruoka- sekä viinilistan osalta oli yksi kehitysehdotus, joka päivitysten myötä toivottiin korjattavaksi tulevaisuudessa. Toivon, että opasta käytetään perehdytyksessä sekä muutoin tarvittaessa, ja päivitetään tarpeen tullen. Uskon ja toivon, että tulevaisuudessa joku jatkaa Popot -perehdytysoppaan kehittämistä.

Olen itse tyytyväinen työhöni, vaikka työsuhteeni päättyminen toi hieman haasteita. Saa-  
vutin omasta mielestäni itselleni asetetut tavoitteet ja olen tyytyväinen lopputulokseen. Pe-  
rehdytysopas on sekä sähköisessä muodossa, että tulostettuna. Oppaan lisäksi palvelu-  
polkukartta laminoitiin salihenkilökunnan käyttöön. Toivon, että se olisi salihenkilökunnalle  
esillä ja/tai helposti löydettävissä. Tarvittaessa perehdytysoppaan voi käännättää englan-  
niksi, jos yrityksessä työskentelevät esimiehet kokevat sen tarpeelliseksi.

Opin työn aikana kärsivällisyyttä ja paljon uutta selkeän ja tarkan aikataulutuksen tar-  
peellisuudesta. En ole koskaan aikaisemmin ollut vastuussa näin suuresta projektista yk-  
sin, ja minut yllätti, kuinka yksinäistä ja turhauttavaa se välillä oli. Oppaan ja perehdytyk-  
sen tärkeyttä en ole koskaan ymmärtänyt tarpeeksi hyvin ja näen jo nyt suuria muutoksia  
uusien töiden ohella. Uusissa työkuvioissa kysyn lähes ensimmäisenä perehdytyksestä ja  
painotan sen tärkeyttä. Budjetit ja säästöt määrittävät paljon mihin on resursseja, ja toden-  
näköistä on se, että perehdytykseen ei yksinkertaisesti ole aikaa eli rahaa. Tästä syystä  
kiinnostukseni kouluttamiseen ja opastamiseen kasvoi, ja näen itseni työskenteleväni nii-  
den parissa myös tulevaisuudessa.

Prosessin alussa olin todella hermostunut siitä, olinko laatinut itselleni liian kovat tavoitteet  
aikataulun suhteen. Kun lopulta päihitin alkutaipaleen ongelmat, rupesi tekstiä syntymään  
todella hyvään tahtiin. Olin myös hieman huolissani kuinka paljon lukihäiriöni tulisi vaikut-  
tamaan työhöni. Onneksi minulla oli kotona hyvä ja kannustava tukiverkko.

Vaikein osa opinnäytetyön tekemisessä oli lähteiden etsiminen ja niiden luotettavuus.  
Näin laajaa projektia en ollut koskaan aiemmin itsenäisesti tehnyt, joten koin sen erittäin  
haastavaksi. Suurin syy miksi lähteeni on voimakkaasti kirja -painotteista, johtuu siitä yk-  
sinkertaisesta syystä, etten osaa hahmottaa tekstin kokonaisuutta näytöltä luettuna. Teks-  
tin tuottamisen harjoittamisen lisäksi kehitin myös muita taitoja. Tietokoneella työskentely  
ei kuulu vahvuksiini, mutta nyt mm. Wordin käyttö ja lähteiden etsiminen ja niiden analy-  
sointi ja lähdekriittisyys on vaivattomampaa kuin ennen.

## Lähteet

Aaltonen, K. & Lindroos, R. 2012. Työelämän tarkoitus, oivalla 7 voimaa. Talentum Media Oy. Helsinki.

Ahola, K. 2011. Tue työkykyä –käsikirja esimiestyöhön. Tammerprint Oy. Tampere.

Bistro Popot 2019. Bistro Popot, Esittely. Luettavissa: [www.bistropopot.fi](http://www.bistropopot.fi). Luettu: 28.8.2019.

Erilaisten oppijoiden liitto 2019. Työ sujuvaksi! /Viesti ja perehdytä ymmärrettävästi. Luettavissa: <https://oppiva.tyoelamanverkko-opisto.fi/>. Luettu: 25.10.2019.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. painos. Restamark Oy. Vantaa.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Vantaa.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Häkkinen, K. 23.7.2019. Toimitusjohtaja. Ravintola Roux Oy. Haastattelu. Lahti.

Hänti, S., Kairisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö, Asiakkaana organisaatio. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Intotalo 2017. Hyvän esimiehen 5 ominaisuutta – avaimet hyvään johtamiseen. Luettavissa: <https://www.intotalo.com/hyva-esimies/>. Luettu 20.10.2019.

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Talentum. Viro.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.

Ketola, S. 8.9.2019. Ravintolapäällikkö. Ravintola Bistro Popot. Haastattelu. Lahti.

Kokonaho, T. 2011. Myynnin ajokortti. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Kouzes, J. M. & Posner, B. Z. 2011. Ledarskapets sanningar. Liber AB. Malmö.

Kupias, P & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. E-Kirja. Gaudamus Oy. Tallinna. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523455634>. Luettu 30.10.2019.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Pehdyttäjän pelikentällä. Juves Print. Tampere.

Loukomies, T. 2019. Miten teet uuden oppimisesta helpompaa? Väkevä elämä- viisaampi mieli, vahvempi keho. Kuunneltavissa: <https://podtail.com/fi/podcast/vakeva-elama-viisaampi-mieli-vahvempi-keho/tuomo-loukomies-miten-teet-uuden-oppimisesta-helppo/>. Kuunneltu: 6.11.2019.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent Oy. Helsinki.

Roux 2019. Ravintola Roux. Luettavissa: [www.roux.fi](http://www.roux.fi). Luettu: 28.8.2019.

Työelämä2020. 2019. Ajankohtaista. Millaista on suomalainen johtaminen nyt ja tulevaisuudessa? Luettavissa: [http://www.tyoelama2020.fi/ajankohtaista/uutiset/yleiset/millaista\\_on\\_suomalainen\\_johtaminen\\_nyt\\_ja\\_tulevaisuudessa.5297.news](http://www.tyoelama2020.fi/ajankohtaista/uutiset/yleiset/millaista_on_suomalainen_johtaminen_nyt_ja_tulevaisuudessa.5297.news). Luettu: 26.9.2019.

Työterveyslaitos 2019. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Luettu: 12.10.2019.

Työterveyslaitos. Huhtikuu: Tervetuloa uudet työntekijät. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>. Luettu: 28.10.2019.

Vitriini 2019. Hyvä johtaminen on vetovoimatyötä parhaimmillaan - osa 1/3. Luettavissa: <https://www.vitriini.fi/tarina/hyva-johtaminen-on-vetovoimatyota-parhaimmillaan-osa-1>. Luettu: 29.10.2019.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Popotin perehdytysopas**

2019

Popot  
CAFÉ BISTRO



## PEREHDYTYSOPAS - BISTRO POPOT

VEERA JALAVA  
ROUX OY  
Rautatiekatu 26, 15110 Lahti

# Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Ravintola Roux Oy</b>	<b>3</b>
1.1	<i>Ravintola Rouxin liikeidea</i>	3
1.2	<i>Bistro Popotin liikeidea</i>	3
1.3	<i>Organisaatio</i>	4
1.4	<i>Salassapito</i>	4
1.5	<i>Työsopimus ja palkka</i>	5
1.6	<i>Työterveyshuolto</i>	5
1.7	<i>Työsuhteen aloittaminen</i>	6
1.8	<i>Työturvallisuus</i>	6
1.9	<i>Poissaolot ja työvuorojen vaihtaminen</i>	6
1.10	<i>Työvuorojen vaihtaminen</i>	7
<b>2</b>	<b>Bistro Popot</b>	<b>8</b>
2.1	<i>Aukiolo</i>	8
2.2	<i>Asiakaspäämäärä</i>	8
2.3	<i>Tapatumia</i>	9
<b>3</b>	<b>Työtehtävät</b>	<b>10</b>
3.1	<i>Aamuvuorot</i>	14
3.2	<i>Välivuoro</i>	14
3.3	<i>Iltavuoro ja lopputyöt</i>	14
3.4	<i>Viikkosiivous</i>	14
3.5	<i>Terassi</i>	15
3.6	<i>Tarjoilun kulku</i>	15
3.7	<i>Lisämyynti</i>	17
3.8	<i>Maksutavat</i>	17
3.9	<i>Tilausmäärysten kanssa toimiminen (Orderit)</i>	18
<b>4</b>	<b>Tuotteet</b>	<b>19</b>
4.1	<i>Á la carte</i>	19
4.2	<i>Lounas</i>	19
4.3	<i>Juomalista</i>	20
<b>5</b>	<b>Liite 1. Pöytäkartat</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Liite 2. Popotin palvelupolku</b>	<b>22</b>

# 1 Ravintola Roux Oy

Sami ja Kati Häkkinen perustivat vuonna 2007 Ravintola Rouxin Oy:n, yhdessä Antti Hietasen ja Esa Mehtajärven kanssa. Antti Hietanen ei ole tällä hetkellä mukana operatiivisessa toiminnassa ja neljäs perustajajäsen Esa Mehtajärvi jäi pois vuonna 2016. Samana vuonna perustettiin sisaryhtiö Bistro Popot. Organisaatio Roux Oy omistaa kaksi ravintolaa, ravintola Rouxin sekä Bistro Popotin. Yrityksen henkilökunta työskentelee molemmissa yksiköissä, siksi myös Rouxin liikeidea on tärkeässä osassa yrityseshittelyä.

## 1.1 Ravintola Rouxin liikeidea

Ravintolan liiketilassa toimi ennen apteekki ja se sijaitsee vanhan idyllisen jugend rakennuksen alakerrassa, kauniin kaupunkipuiston lähetyvillä, lyhyen kävelymatkan päässä keskustasta ja juna-asemalta. Reilu kymmenen vuoden aikana Rouxista on kasvanut yksi Suomen laadukkaimmista ravintoloista.

Ravintola Rouxin historiallinen hetki koettiin helmikuussa 2016, jolloin Roux voitti Vuoden Ravintola-tittelin. Roux on saanut todella hyviä arvosteluita asiakkailtaan ja on mainittuna myös Pohjoismaiden ravintolaoppaassa White Guidessa. Ravintola Rouxin pääomistajat voittivat Lahden Vuoden yrittäjät-tittelin vuonna 2019.

Rouxin liikeidea on rakennettu kiinteistön ympärille, peruslähtökohtana on ollut hyvä ruoka, kaunis miljöö, sekä erinomainen ja ystävällinen palvelu. Ensin ravintolan liiketila vuokrattiin ja kilpailijat kartoitettiin. Lahdessa ei tuolloin ollut juurikaan tarjontaa fine dining-kategoriassa, joten paremmalle illallispaikalle oli suuri tarve. Koska miljöö muotoili Rouxin perustan, saneli se suurelta osin, minkälaista ruokaa siellä tarjottaisiin.

Häkkisten lappilaiset juuret näkyvät edelleen voimakkaasti Rouxin menussa. Klassista ranskalaista keittiötä, laadukkaita tuotteita ja sesonkiajattelua, niistä on Rouxin ruoka tehty. Keittiössä käytetään runsaasti lähellä tuotettuja raaka-aineita ja se näkyy listalla voimakkaasti. Sesonkiajattelu näkyy myös siinä, että ruokalista vaihtuu noin 4-5 kertaa vuodessa.

## 1.2 Bistro Popotin liikeidea

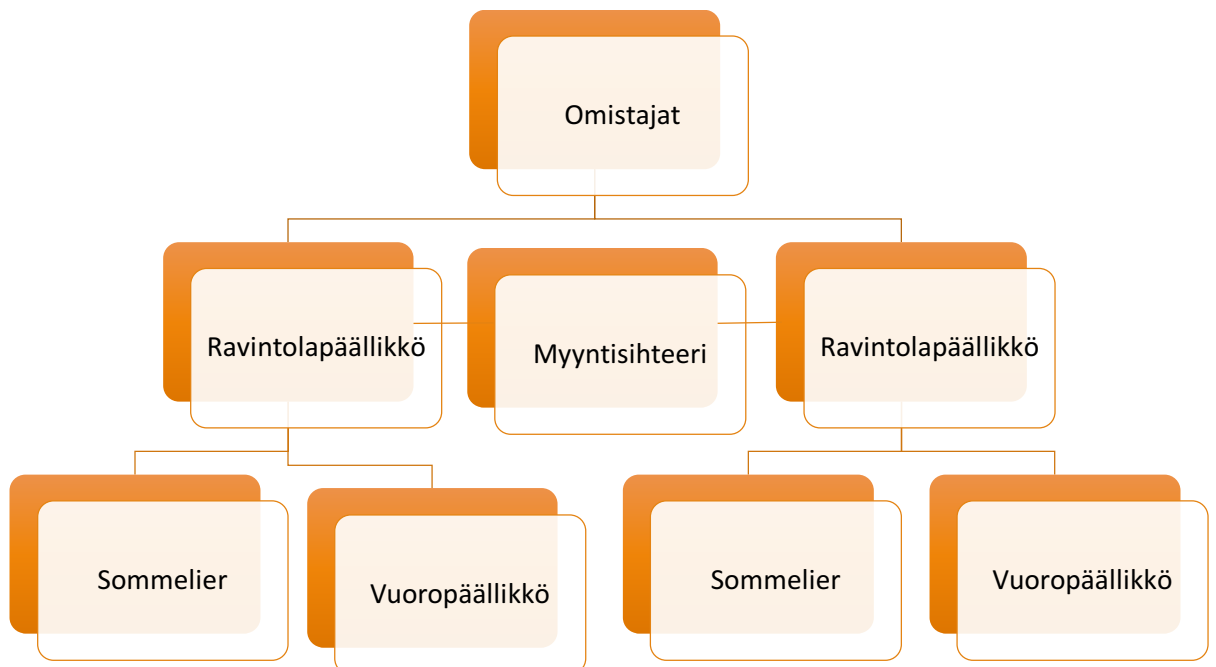
Bistro Popot sijaitsee Lahden keskustassa ja on perustettu vuonna 2016. Bistro Popot on sisaryhtiö ravintola Rouxille. Kyseessä on rento bistro, jossa ruoka on maukasta, yksinkertaista ja mutkatonta. Ravintola nousi suureen suosioon heti avauduttuaan ja asiakasmäärät ovat todella suuria ravintolan kokoon nähden. Liiketila saneli pitkälti, minkälaisesta ravintolasta oli kyse. Bistro josta saa nopeasti ja huokeasti laadukasta ja hyvää ruokaa. Ruokatuotteiden lisäksi Popotissa on tarjolla laaja valikoima laadukkaita viinejä, oluita ja kahvijuomia.

Sanaa bistroa käytetään sellaisista ravintoloista, jossa on mutkatonta ja nopea poiketa. Sana *bistro* juontaa juurensa venäläisten Bystro! –huudosta, eli nopeasti! *Popot* on slangisana kengistä, ja syy siihen on se, että kyseinen liiketila toimi usean vuosikymmenen ajan Nikkisen kenkäkauppana.

### 1.3 Organisaatio

Ravintola Roux Oy on hyvin pieni yritys joka työllistää alle 30 työntekijää. Bistro Popotissa kokoaikaista vakihenkilökuntaa on noin 10. Viisi ravintolan salissa sekä viisi keittiössä. Viikonloppuisin sekä sesonkiaikoina käytetään ekstratyöntekijöitä tarpeen mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että informaation kulku on hyvä ja kaikki työntekijät pääsevät kehittämään ja innovoimaan uutta halutessaan.

Yrityksen toimitusjohtajana toimii Kati Häkkinen. Hän työskentelee tiiviisti asiakaspinnassa, yhteistyössä myyntisihteerin kanssa. Seuraavalla tasolla ovat molempien ravintoloiden ravintolapäälliköt. Ravintolapäälliköiden alaisuudessa ovat vuoropäälliköt ja ravintolan sommelier, jotka toimivat työvuorojen vastuuhenkilöinä. Keittiössä on omat keittiömestarit ja vuoromestarit.



### 1.4 Salassapito

Työntekijällä on työsuhteen aikana jo lakisääteisesti vahva lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Tämä on määritetty muun muassa työsopimuslaissa ja rikoslaissa.

Työntekijä on velvollinen pitämään työnantajaa vahingoittavan tiedon salassa sekä huomioimaan työnantajan edun myös vapaa-ajallaan. Työntekijän on siten toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa.

Työsuhteen päättymisen jälkeen työntekijällä on oikeus käyttää toimeentulonsa hankkimiseksi hyväkseen niitä taitoja ja kokemuksia, jotka hän on saanut työsuhteen aikana.

### 1.5 Työsopimus ja palkka

Työsopimus tehdään kirjallisesti kahtena kappaleena, käyttäen MaRa:n materiaalipankista löytyvää lomaketta. Mikäli työsuhde aloitetaan kiireisen aikataulun tai muun syyn vuoksi suullista sopimusta käyttäen, voidaan saman sisältöinen konkreettinen työsopimuslomake kirjoittaa jälkikäteen, jos tämä tapa käy molemmille osapuolille.

Työsuhteen alkaessa noudatetaan koeaikaa, joka on pituudeltaan 4kk. Määräaikaisissa työsuhteissa koeaika on korkeintaan puolet työsuhteen kestosta. Esim. jos olet kesä- ja heinäkuun töissä, niin silloin vai kesäkuu on koeaikaa.

Työntekijällä on oikeus työehtosopimuksen mukaiseen palkkaan, lakien ja sopimusten antamaan suojaan ja turvalliseen työympäristöön. Työntekijän on suoritettava työ huolellisesti esimiehen ohjeita noudattaen, pitää liike- ja ammattisalaisuudet ja ottaa huomioon työnantajan etu myös vapaa-ajallaan.

Jos työntekijä laiminlyö työvelvollisuuksiaan, työnantaja voi antaa hänelle varoituksen. Toistuvat laiminlyönnit voivat olla peruste työsuhteen päättämiseksi.

Työnantajalla on oikeus johtaa työtä, ottaa työntekijöitä työhön ja purkaa ja irtisanoa työsopimus. Työnantajan tulee noudattaa lakeja ja sopimuksia, kohdella työntekijöitä tasapuolisesti, huolehtia työturvallisuudesta, antaa työntekijälle kirjallinen selvitys työsuhteen ehdoista, edistää hyvää työilmapiiriä, kannustaa työntekijän työssä ja tukea häntä ammatillisesti.

Palkanmaksu tapahtuu kerran kuukaudessa, aina kuukauden seitsemäntenä päivänä (tai sitä edeltävänä pankkipäivänä, päivämäärän osuessa viikonlopulle tai pyhäpäivälle). Tilinauha toimitetaan kunkin työntekijän verkkopankkiin sähköisessä muodossa, josta se on tarpeen tullen tulostettavissa.

Palkasta pidätetään ruokaraha nautittujen aterioiden mukaan. Aterian raha-arvo määräytyy verohallinnon vahvistaman luontoisetujen ennakonpidätysarvon mukaan. Ruokarahan arvo on tällä hetkellä 5,65€/päivä. Ja se merkitään työvuorolistaan R-kirjaimella. Virvokkeiden juominen on maksullista ja maksaa henkilökunnalle 1€/virvoke (=Pepsi, Jaffa, vichy tms.)

### 1.6 Työterveyshuolto

Työnantajan kustantama työterveyshuolto kuuluu kaikille päätyönään Ravintola Roux Oy:ssä työskenteleville, pl. opiskelijat ja rekrytointi yritysten kautta palkkansa saavat. Kuitenkin työsuhteen alussa on 1kk kestävä määräaika, jolloin työntekijä vastaa sairaanhoitopalveluista omakustanteisesti.

## 1.7 Työsuhteen aloittaminen

Uusi työntekijä saapuu työpaikalle sovittuna ajankohtana. Ensimmäisessä vuorossa perehdyttäjänä toimii vuoro esimies, tai joku muu erikseen nimetty työnantajan edustaja (kummi). Viimeistään ensimmäisen työvuoron aikana uusi työntekijä saa tutustuttavakseen perehdytysoppaan, josta selviävät kattavasti keskeiset toimintamallit ja työtehtävät Popotissa. Perehdytyksessä voi esimiehen apuna olla esimiehen määräämä kummi joka perehdyttää, tukee ja kannustaa uutta työntekijää. Kummi voi olla kuka tahansa talossa työskentelevä motivoitunut työntekijä.

## 1.8 Työturvallisuus

Suomen laissa on määrätty työturvallisuuteen liittyen pykälässä 14 työntekijälle annettava ohjaus ja koulutus. Lain tarkoitus on vähentää työtapaturmia työpaikalla, sekä vähentää riskiä sairastua tai altistua työn tuomien haittojen kautta tuleviin ammattitauteihin, sekä henkisesti että fyysisesti tavalla. Lain mukaan työntekijälle on annettava tarpeeksi tietoa työpaikan vaaroista, jotta riskejä voidaan ennalta ehkäistä. Tässä on otettava työntekijän aiempi kokemus huomioon. Perehdytyksen täytyy olla tarpeeksi kattava ja tarvittaessa perehdytysopasta voi myöhemmässä vaiheessa päivittää, jos puutteita ilmenee. Kyseinen laki on luotu nimenomaan perehdyttämiseen ja opastukseen.

Työturvallisuuteen liittyen on työvarustuksen oltava kunnollinen ja ravintolan mukainen. Ergonomiset, mukavat ja turvalliset työkalut on työntekijän hankittava omakustanteisesti. Siistit, puhtaat ja ohjeistuksen mukaiset työhuoneet on työntekijän myös itse hankittava. Vaihtoehtoisesti myös mustan polvipituisen hameen käyttäminen työvuorossa on sallittu. Työpaikka sekä esiliina tulee työnantajalta. Oikea koko on huomioitava, ettei työvaate tartu kiinni esim. teräviin kulmiin. Työvaatteiden tulee olla puhtaat ja siistit.

## 1.9 Poissaolot ja työvuorojen vaihtaminen

Työntekijä on velvollinen viipymättä henkilökohtaisesti ilmoittamaan sairastumisestaan tai poissaolostaan työnantajalle tai tätä edustavalle esimiehelle. Henkilökohtainen ilmoitus tulee tehdä puhelimitse tai kasvotusten. Sähköisesti viestimällä, esim. tekstiviestillä ilmoitettu poissaolo ei ole hyväksyttävä ja tulkitaan aiheettomaksi palkattomaksi poissaoloksi. Työkyvyttömyydestä on esitettävä lääkärintodistus.

Työnantaja maksaa sairausajan palkkaa, jos:

- työntekijän työsuhte on kestänyt vähintään kuukauden
- työntekijä on sairauden tai tapaturman johdosta estynyt tekemästä työtä
- työntekijä ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttään tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella
- työntekijä on määrätty tartuntalain mukaisesti karanteeniin

Paikallisesti on kuitenkin sovittu, että esimies voi oman harkintansa mukaan hyväksyä korkeintaan kolmen päivän sairauspoissaolon ilman lääkärintodistusta, jos kyseessä on lyhykestoinen lääkärihoitoa vaatimaton sairaus (esim. flunssa tai vatsatauti).

Työnantajalla on tilanteen salliessa oikeus määrätä muuta korvaavaa työtä sairauslomalla olevalle työntekijälle, tämän terveydentilan sen mahdollistaessa (esim. jalkansa loukannut voi mahdollisesti työskennellä toimistossa istuen).

#### **1.10 Työvuorojen vaihtaminen**

Äkillisen työesteen sattuessa työvuorojen vaihtaminen toisen työntekijän kanssa on mahdollista esimiehen luvalla. Vuorojen vaihtamiseen on aina saatava hyväksyntä, ennen kuin muutos merkitään työvuorolistaan.

## 2 Bistro Popot

Kuten kaikilla menestyvillä yrityksillä, yrityksellä pitää olla selkeä visio ja missio. Sen kautta on helppo ohjeistaa uusia työntekijöitä ja muistuttaa nykyisiä työntekijöitä mitkä ovat ne tärkeimmät asiat, jotka kannattaa pitää mielessä.

Popotin visio: " Tahdomme olla kaupungin kivoin ja rennoin ruokapaikka, johon on mukavaa piipahtaa uudelleen, vaikka vain kahville tai viinilasilliselle."

Popotin missio: "Missiomme on täyttää asiakkaiden tarpeita ja odotuksia tarjoamalla laadukasta ja maukasta ruokaa, sekä maistuvia juomia, ystävällisen palvelun kera."

### 2.1 Aukiolo

Bistro Popot palvelee seuraavasti:

Maanantai	11.00 – 23.00
Tiistai	11.00 – 23.00
Keskiviikko	11.00 – 23.00
Torstai	11.00 – 23.00
Perjantai	11.00 – 24.00
Lauantai	14.00 – 24.00
Sunnuntai	suljettu

Osoite:

Rautatienkatu 26, 15110 Lahti

Yhteystiedot:

puh. 010 279 2935

popot@bistropopot.fi

Kotisivu: [www.bistropopot.fi](http://www.bistropopot.fi)

Laskutustiedot:

Verkkolaskuosoitteemme: 003720672023

Y-tunnuksemme: 2067202-3

Verkkolaskuoperaattorimme: OpusCapitaSolutionsOy

Operaattorinvälittäjä-tunnus: E204503

Paperiset laskut alla olevaan osoitteeseen:

Ravintola Roux Oy

Bistro Popot

PL 57265

00063 LASKUNET

### 2.2 Asiakaspaikkamäärä

Pieni viihtyisä bistro pitää sisällään 70 asiakaspaiikkaa. Kesäisin Lanun-aukiolle avattavan katetun ulkoalueen myötä asiakaspaiikat lisääntyvät n. 30 henkilöllä. Pöytiä on kahta eri

kokoa, joten tarvittaessa niitä yhdistäen on mahdollista ottaa vastaan suurempia seurueita. Pöytäkartat manuaalin lopussa.

### 2.3 Tapahtumia

Bistro Popotissa järjestetään vuoden ympäri erilaisia tapahtumia. Niiden suunnittelussa on otettu huomioon sesonkijattelu. Keväällä on kansainväliset Riesling-viikot, jolloin on tarjolla useita eri Riesling-viinejä. Muita tapahtumia on mm. Winemakers-dinnerit, jolloin tietyn viinitilan edustaja saapuu esittelemään tilansa tuotteita. Viineille on laadittu oma makumaailmaan sointuva menu Popotin keittiömestarin toimesta. Lisäksi järjestetään viini-tastingejä ja illallisia talon sommelierin johdolla. Vappuna ja äitienpäivänä on tarjolla runsas brunssi, kuten myös syksyllä isänpäivänä. Joulun alla on pikkujoulukattauksia sekä joululounasta tarjolla.

### 3 Työtehtävät

Työtehtävät vaihtelevat serviisistä riippuen. Lounaan ja illallisen välillä on suuria eroja, jotka tulee ottaa huomioon. Lounaalla pöytien siistimisen ja uudelleen kattamisen tulee olla nopeatempoista ja yksinkertaista. Lounaalla vaihtuvuus on suuri ja asiakkaan viipymä huomattavasti illallisaikaa lyhyempi. Lounaalla on käytössä erilliset kevyemmät ja edullisemmat servietit, jotka on valmiiksi taiteltu. Servietti sijoitetaan katteeseen siten, että se on asiakkaasta oikealla. Servietin päälle katetaan haarukka ja veitsi, ja servietin yläpuolelle vesilasi. Pöydän keskelle katetaan korkkinen/puinen alusta jonka päälle täytetty vesipullo asetetaan. Neljän hengen pöytään katetaan kaksi lounaslistaa, yksi pöydän kummallekin puolelle, keskelle. Kahden hengen pöytään yksi kummallekin puolelle.



Kuva 1. Lounaskattaus

Iltaserviisiin vaihdetaan paksummat ja laadukkaammat servietit. Servietti sijoitetaan keskelle asiakkaasta katsottuna vinosti oikealle, ja aterimet katetaan sen päälle. Vesilasi ja sen paikka, on sama kuin lounaalla, mutta vesilasiin väliin katetaan lisäksi valkoviinilasi. Täten vastakkaisten istumapaikkojen lasit ovat diagonaalissa, ja näin illalliskate on valmis.



Kuva 2. Iltaserviisin kattaus.

Asemanjaon määrittelee vuorossa oleva hovimestari tai illan esimies. Asemajako määritellään aina viikonloppuisin ja muina kiireisinä aikoina, tarpeen mukaan. Viikonloppuisin hovimestari määrittää jokaiselle tarjoilijalle oman alueen josta hän vastaa joko yksin tai tarjoiluparinsa kanssa. Asemat ovat jaettu yleensä seuraavasti: Pöydät 1-4 on yhden tarjoilijan vastuualue, pöydistä 5-10 vastaa kaksi tarjoilijaa, ja pöydät 11-18 ovat kahden tarjoilijan vastuualue. Kun kyseessä on tavallistakin kiireisempi ilta, on baarissa yksi työntekijä erikseen, joka vastaa baarissa istuvista asiakkaista ja auttaa muita tarjoilijoita valmistamaan drinkkejä ja kahveja.

Kattauksessa on syytä ottaa huomioon, että pöydässä on oikeat ruokailuvälineet ja lasit. Perus-kattaus on hyvin yksinkertainen, mutta asiakkaan tilaamista tuotteista riippuen lasisto ja ruokailuvälineet tulee vaihtaa asianmukaisiksi aina tilanteen mukaan. Myös Avec-juomille on useampi eri lasivaihtoehto. Lusikoita ja muita aterimia on useampi eri vaihtoehto ja on tärkeää, että kaikki kattavat ja toimivat samalla tavalla, niin työnteosta tulee sujuvampaa ja yhtenäisempää.



Kuva 3. Vasemmalta oikealle: Pinot Noir-lasi, Bordeaux-lasi sekä valkoviinilasi.



Kuva 4. Vasemmalta oikealle: Kuohuviinilasi, jälkiruokalasi, Grappa-lasi sekä Avec-lasit.



Kuva 5. Vasemmalta oikealle: Coctail-/liköörilasi, lasi kuumille juomille sekä viskilasi.



Kuva 6. Lusikoita on monta erilaista. Vasemmalta oikealle: espressolusikka, kahvilusikka, kahta erilaista jälkiruokalusikkaa, latte-kahvin lusikka sekä keittolusikka.

### 3.1 Aamuvuorot

Aamuvuoro alkaen klo 10.00:

- Lehden haku
- Lounaslistojen tulostus
- Iltavarausten tarkistus ja varauslistan tulostus (erityisesti perjantaisin ja lauantaisin)
- Sähköpostin tarkistus
- Lounasvarausten tarkistus
- Pohjakassan tarkistus
- Ravintolan valmistelu ja avaus

Aamuvuoro alkaen klo 11.00:

- Pulloastian tyhjennys ja ylös tuonti
- Kaappien täyttö iltaa varten, viimeistään lounaan päätyttyä
- Välitilitys
- Iltaserviisin valmistelu (leivät, voi ja servetit)
- Mahdollisen saapuneen kuorman purku

### 3.2 Välivuoro

Välivuoro alkaen kello: 12.00:

- Kaappien täyttö iltaa varten (jos ei vielä tehty)
- Lasikoneen veden vaihto ennen iltaserviisiä
- Baarimisojen tarkistus
- HUOM! Perjantaisin tulevan viikon lounaslista nettisivuille ja facebook:iin
- Viikkosiivous listan mukaisesti

### 3.3 Iltavuoro ja lopputyöt

Iltavuoro alkaen kello 16.00 ja jälkeen:

- Iltaserviisin toteutus ja ylläpito
- Lounaan valmistelu
- Kahvikoneen pesu
- Roskien vienti
- Puhelin, tabletit ja maksupäätteet lataukseen
- Iltatilitys
- Ravintolan sulku

### 3.4 Viikkosiivous

- Maanantai: Lasitiskikoneen, lasi- ja kuppihyllyn peseminen (keittiön tiskinurkassa)
- Tiistai: Tee- / kahvipiste + sokerikkojen täyttö
- Keskiviikko: Väkevien alkoholien tarkistus ja täydennys, sekä hyllyjen siisteys ja puutteiden ylös kirjaaminen (puutelistaan) sekä biojäte-kaapin siivous
- Torstai: Baarin perusteellinen siivous

- Perjantai ja lauantai: Drinkkien valmistukseen tarvittavat raaka-aineet tulee olla valmiina leikattuna esim. lime ja sitruuna. Lasi- ja metalliroskien tyhjennys

### 3.5 Terassi

Terassi avataan keväällä heti sään salliessa. Terassipöydillä on määrätty paikat ja pöytäkartan näet manuaalin lopussa. Pöytiä voi tarvittaessa siirtää tai yhdistää. Terassin siisteys on todella tärkeää ja aina tarvittaessa siivotaan roskat pois. Terassille saa tuoda koiria (ei sisälle), ja terassilla saa myös tupakoida. Tuhkakuppeja pidetään terassikärryn ala-hyllyllä ja viedään asiakkaalle tarvittaessa. Ulkopöytiin on tarjoilua aina kello 11.00-22.00 välisenä aikana. Kello 22.00 taloyhtiössä tulee hiljaisuus. Terassin ovea pidetään sään salliessa auki ja tuoleille laitetaan viltit asiakkaita varten. Terassia ei avata, jos ulkona sataa. Terassin voi sulkea aiemmin, jos sää muuttuu päivän aikana. Tarkista lähimmältä esimieheltä, jos olet epävarma terassin aukaisemisesta tai aiemmin sulkemisesta.

Aamuvuoro ottaa seuraavat asiat terassilla huomioon:

- Terassi pitää lakaista
- Kaikki pöydät ja tuolit pyyhitään
- Kukat kastellaan
- Kaikki ”pöntöt” täytetään (haarukat, veitset ja servietit) ja katsotaan, että vesilaseja ja kannuja on varattuna tarpeeksi
- Seinällä ja aukiolla olevat liitutaulut ovat esillä ja niissä lukee jotain (kesätervehdys/ päivän lounas)
- Istuintyyntyt ovat paikoillaan
- Markiisi avataan

Iltavuoron vastuulla ovat seuraavat asiat:

- sidotaan pöytäryhmät yhteen vaijerilla
- Isot kukka-asetelmat nostetaan oven viereen
- Pienet kukka-asetelmat ja kastelukannu nostetaan sisälle. Huonot kukat nypitään pois
- Liitutaulut nostetaan sisälle
- Jos pöydät ovat likaisia, ne pyyhitään
- Tuhkakupit tyhjennetään
- Terassin apukärry täytetään aamuksi valmiiksi (lasit ja aterimet)
- Markiisi suljetaan

### 3.6 Tarjoilun kulku

Lounaan ja illallisen tarjoilukulku on hyvin erilainen. Lounaalla toiminta on ripeää ja tehokasta, kun taas illalla on enemmän aikaa palvella asiakkaita ja seurustella heidän kanssaan.

Lounastarjoilun asiakaspolku on huomattavasti lyhyempi kuin illalla. Lounaalla asiakkaan aika on rajallisempaa lounastauon kestosta johtuen, verrattuna illaltaan ja voi jo saapuessaan tilata lounaan. Toki on syytä muistaa, että joillain on enemmän aikaa nauttia ruuasta ja juomasta, joten asiakasta pitää osata ”lukea”.

Lounaan asiakaspolku on seuraava:

1. Toivotetaan tervetulleeksi ja ohjataan heidät oikean kokoisen pöytään. (Kahden hengen seurueet kahden hengen pöytiin, kolmen tai neljän hengen seurueet neljän hengen pöytään jne.).
2. Seurueelle esitetään päivän vaihtuva lounas sekä kaadetaan vettä laseihin.
3. Otetaan tilaus ja toimitetaan se keittiölle. Jos asiakas ottaa itse noutopöydästä ruokaa hänelle ei viedä leipää erikseen pöytään. Jos taas asiakas tilaa lämpöisen ruuan toimitetaan hänelle leipä pöytään.
4. Tilausta ottaessa kysytään juoko asiakas veden lisäksi muuta ja toimitetaan se hänelle.
5. Likaiset astiat viedään keittiöön, tiskiinkin ja opastetaan asiakasta hakemaan kahvia ja jälkiruokaa noutopöydän alkupäästä.
6. Asiakkaalle voi pyydettyä viedä laskun pöytään tai hän voi poistuessaan maksaa laskunsa tiskillä.
7. Kiitetään asiakasta ja toivotetaan tervetulleeksi ja mukavaa päivän jatkoa.

Illtaserviisin kulku tapahtuu seuraavasti: (ottaen huomioon, että jokainen asiakastilanne on erilainen ja tilanteet elävät.)

1. Toivotetaan tervetulleeksi ja hovimestari/tarjoilija ohjaa seurueen pöytänsä ja ottaa heiltä takit naulakkoon.
2. Alkujuoman suosittelu, kysyminen ja tarjoaminen. Varaa aina muutama aperitiiviehdotus seurueelle, esim. Samppanja, olut tai Gin Tonic.
3. Toimita alkujuomat pöytään ja kysy pöytävedestä. Hiilihapotettua vettä vai tavallista. Tarjoile vesi.
4. Anna seurueen hetki nauttia juomistaan ja vie heille ruokalistat. Vanhimmalle naiselle annetaan lista ensin, ellei mies ole syntymäpäiväsankari tai vastaavaa.
5. Esittele menu ja kerro heille päivän keitto ja keittiömestarin suositusmenu.
6. Ota pöydästä tilaus. Ehdota heille suositusviinit, oluet tai alkoholittomat vaihtoehdot.
7. Ota huomioon erikoisruokavaliot.
8. Tee tilaus keittiöön, ja varmista, että erikoisruokavaliot otetaan siellä tarvittaessa huomioon. Kirjaa myös juomat ylös.
9. Viinien ja muiden juomien tarjoilu, vaihda viinilasit oikeiksi, jos on tarve.
10. Ota ylimääräiset lasit ja katteet pois. Vie jokaiselle ruoalle omat oikeat ruokailuvälineet.
11. Seuraa juomatilannetta koko ajan.
12. Vie pöytään leipä ja levite.
13. Tarjoile ruuat, muista tarjoilujärjestys.
14. Esittele annokset ja toivota hyvää ruokahalua.
15. Ruokailun aikana; kysy maistuuko, jos ei tilanne korjataan.
16. Siivotaan lautaset ja ylimääräiset aterimet ja leipälautanen pois.
17. Kysytään heiltä jälkiruusta, että maistuuko/haluavatko he katsoa listaa ja juomatilanteen päivittäminen.
18. Jälkiruokaa tilatessa suosittele jälkiruualle suositusviini ja kysy haluavatko he nauttia kahvia jälkiruuan kanssa vai jälkeen.

19. Tarjoa muutamaa vaihtoehtoa kahvin seuraksi, esim. Konjakkia, Grappaa, viskiä tai likööriä.
20. Tarjoile heille lisää kahvia/teetä.
21. Kun asiakas pyytää laskun, toimitetaan se laskutaskussa heille pöytään ja veloitetaan korttikoneella tai käteisellä. Myös laskutus onnistuu, jos siitä on aikaisemmin etukäteen sovittu.
22. Kiitetään asiakkaita, ojennetaan heille takit ja toivotetaan hyvää illan/päivän/loppuviikon jatkoa.
23. Tervetuloa uudelleen!
24. Vasta kun asiakas on poistunut ravintolasta, käydään siivoamassa pöytä ja katetaan se uudelleen seuraavia asiakkaita varten.

Muista tervehtiä asiakasta hymyillen aina heidän saapuessaan. Tämä siitä syystä, että asiakas tietää olevansa tervetullut ja huomioitu.

### 3.7 Lisämyynti

Hyvinvoivan henkilökunnan avulla saadaan lisämyyntiä. Lisämyynnin merkitys korostuu koko ajan enemmän ja enemmän. Esimerkkejä ravintolan lisämyynnistä ovat mm. alkudrinkkien suosittelu nimellä, pöytää/omaa tarjoilijaa odottaessa voi myydä odottelun ajaksi esim. lasin kuohuviiniä. Pöytään saapuessa pöytäveden kysyminen, eli kuplaveden myyminen. Jos ehdottaa automaattisesti tavallista vettä, josta ei peritä hintaa, asiakas ei tiedosta haluavansa kivennäisvettä. Ruoan kanssa voi tarjota useampaa eri juomaa ja myös pienempiä määriä, vaikka 6cl, 12cl sijaan. Jälkiruoan kanssa omat juomat kahvin lisäksi ja ruokien välille voi ehdottaa väliruoaksi esimerkiksi pientä keittoa tai risottoa. Henkilökunnan oma-aloitteisuus ja palvelu-alttius ovat tärkeitä. Kaikki lisämyynti on yritykselle hyväksi.

### 3.8 Maksutavat

Maksutapoja on monta erilaista, ja on tärkeää, että kaikki tietävät mitkä ovat käytössä Popotissa. On tärkeää päättää lounassetelit heti oikealle summalle, niin vältetään turhalta korjaamiselta tilityksen yhteydessä. On tärkeää muistaa tarkistaa, onko lounasseteli voimassa. Vanhentuneita lounaseteleitä ei oteta vastaan. Popotissa käy myös paljon erillisillä sopimushinnoilla ateroivia asiakkaita. Kuten Fennia, SWECO, Bo Living ja Lähitapiola.

Seuraavat maksutavat ovat käytössä:

- Käteinen
- Yleisimmät luottokorit (Visa, Mastercard)
- American Express
- Lahjakortti (lahjakorteista ei anneta rahaa takaisin vaan heille kirjoitetaan uusi lahjakortti, jos jäännössumma ylittää 10€)
- Lounassetelit, myös Smartumin
- Mobiilisovellus kuten E-passi, ticket duo ja Eazybreak
- Smartumin lounaskortti
- Laskutus (ennalta sovitut)

Popotissa **ei** käy Diners Clubin luottokortti!

### 3.9 Tilausmääräysten kanssa toimiminen (Orderit)

Tilausmääräykset ovat todella tärkeitä, kun kyseessä on isompi seurue. Myyntisihteeri luo asiakkaalle tarjouksen, ja pyrkii vastaamaan asiakkaan toiveisiin mahdollisimman hyvin. Heille tarjotaan yhtenäistä menua, johon valitaan viinit/muut juomat. Orderin merkitys on suuri, sillä se nopeuttaa ja helpottaa sekä keittiö- että salihenkilökunnan työskentelyä tilaisuuden koettaessa. Ordereissa on käytävä ilmi seuraavat asiat:

- Päivämäärä
- Kellonaika
- Henkilömäärä
- Sovittu menu ja juomat
- Ruoka-ainerajoitteet
- Maksutapa (maksako asiakas paikan päällä vai meneekö laskutukseen)
- Laskutustiedot tarvittaessa
- Tilauksen tilaaja ja yhteistiedot

## 4 Tuotteet

Bistron ruokalista vaihtuu noin viiden-seitsemän viikon välein. Siihen vaikuttavat vuodenajat ja sesonkiajattelu, mutta perusrakenne pysyy aina. Keittiömestari suunnittelee yhdessä keittiön kanssa menun, joka maistetaan yhdessä salihenkilökunnan kanssa. Samassa yhteydessä sommelier suosittelee ruoille sopivat viinit.

### 4.1 Á la carte

Á la carte menu on tarjoilla joka päivä kello 11.00-21:30. Alkuruuissa on päivittäin vaihtuva keitto, liha-, kasvis- ja kala-alkuruoka. Jo hyvin suosituksi muodostunut Popot-lauta, joka tarjoillaan aina vähintään kahdelle hengelle. Siinä on kaikista alkuruoista ja päivän keitosta pieni maistiainen, eli moderni tapas-lautanen.

Pääruoissa näkyy klassinen bistroruoka hyvin selkeästi. On haudutettua lihaa ja paikallista kalaa. Kasvisvaihtoehto löytyy myös aina. Klassikko annokseksi muodostunut sinisimpukat, ranskalaisten ja aiolin kanssa on pysyvä tuote. Jälkiruokia on yleensä neljä kappaletta, joista yksi on Popotin juustolautanen.

Keittiömestarin suositusmenu vaihtelee päivittäin. Vaihtoehtoina on 3, 4 tai 5 ruokalajin illallinen. Kolmen ruokalajin menussa on alku-, pää- ja jälkiruoka. Neljän ruokalajin menuun lisätään välijuusto pääruuan jälkeen, ja viiteen ruokalajiin lisätään päivän keitto ennen varsinaista alkuruokaa.

### 4.2 Lounas

Lounas on tarjoilla arkisin 11.00-14.30. Lounaslista on myös rakenteeltaan aina sama. Lista koostuu päivän keitosta, salaattibaarista, ja päivittäin vaihtuvasta lounasannoksesta, myös kolmen ruokalajin lounasmenu on saatavilla päivittäin. Hinta vaihtelee 9,5€-24€.

**Popot**  
CAFÉ BISTRO

Lounas  
Torstai 25.4.2019  
klo 11.00 – 14.30

Kylmäsavuporolla maustettua purjo-perunakeittoa ja talon leipää	9,50€
Salaattibaari	11,00€
Salaattibaari ja keitto	12,00€
Päivän lounasannos (ei sis. noutopöydän antimia): Voikanaa (Butter Chicken), mango-kookosriisiä ja minttu-korianterijogurttia	12,00€
<b>Päivän lounasmenu:</b> Noutopöydän antimet (salaattibaari+keitto) sekä päivän lounasannos pääruoaksi	24,00€

Kaikkiin lounasiimme tarjoamme myös leipää ja levitettä, pikkumakeaa jälkiruuaksi sekä kahvia tai teetä.

A la Carte keittiömme palvelee: klo 11.00 – 21.30

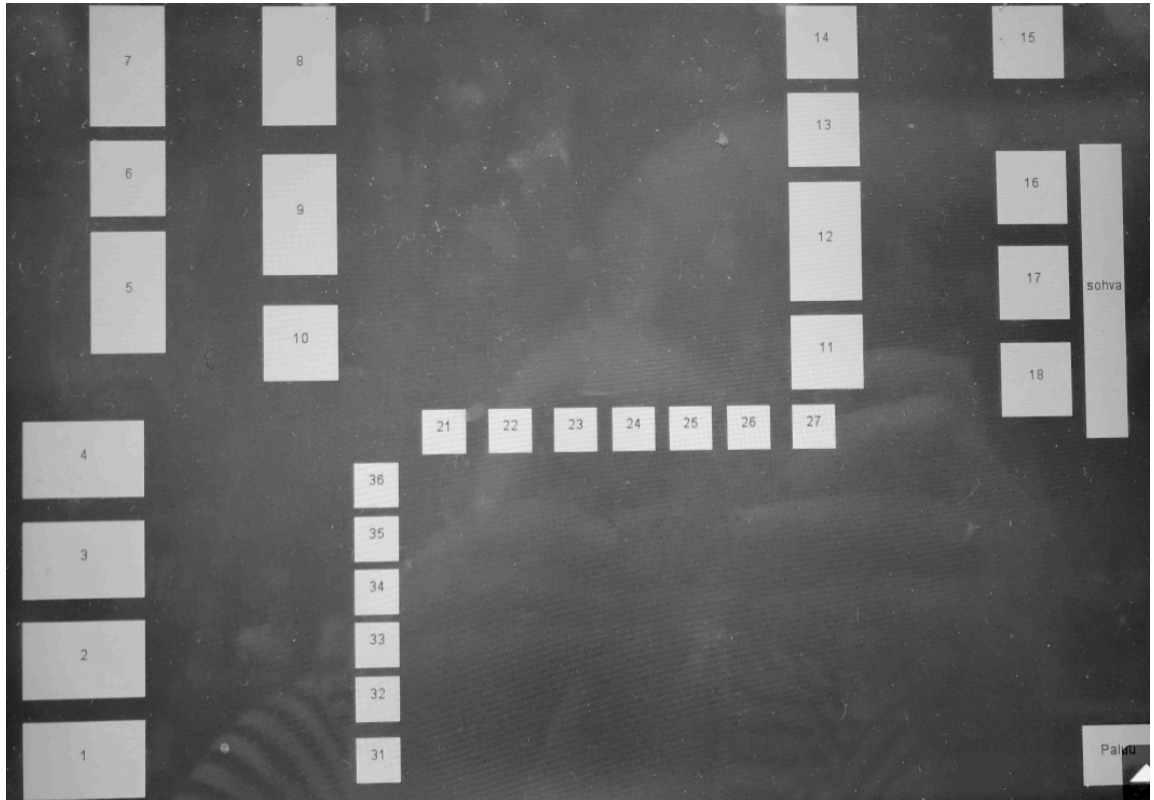
### 4.3 Juomalista

Popot on tunnettu laadukkaista viineistään ja laajasta viinilistasta. Bistro Popotin sommelier on valinnut listalle viinejä siten, että jokaiselle löytyy jotakin sopivaa. Hintahaitari on laaja, ja lähes kaikki viinit ovat myynnissä senttilitroittein. Halutessaan asiakas voi tilata vaikkapa useampaa viiniä pieninä maisteluannoksina.

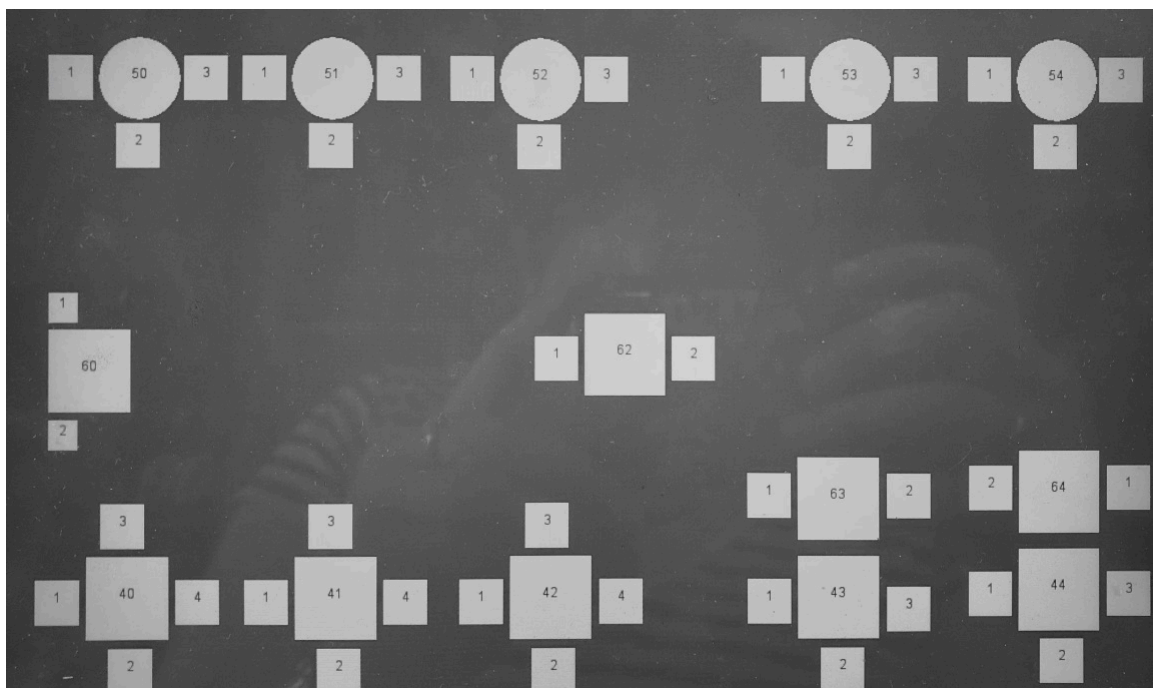
Viinien lisäksi Popotissa on kattava olut-valikoima ja todella laaja väkevien alkoholijuomien tarjonta. Tänä päivänä alkoholittomien tuotteiden kysyntä on ollut voimakkaasti kasvussa, joten nekin on otettu huomioon valikoimaa laadittaessa.

## 5 Liite 1. Pöytäkartat

Sisätilan pöytäkartta:



Terassin pöytäkartta:



## 6 Liite 2. Popotin palvelupolku

Popotin palvelupolku-kartta on helppo ja yksinkertainen tapa havainnoida palvelun kulku juuri meillä Popotissa. Itse perehdytysopas on laajempi ja yksityiskohtaisempi kokonaisuus.

