

## **Uuden työntekijän opas, ravintola Mattolaiturille**

Marie Österdahl



<b>Tekijä(t)</b> Marie Österdahl	
<b>Koulutusohjelma</b> Hotelli-, ja ravintola-alan liikkeenjohto HOTRA	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Uuden työntekijän opas ravintola Mattolaiturille	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 27+11
<p>Perehdyttäminen on erittäin tärkeässä roolissa jokaisessa työpaikassa. Sillä luodaan ensikontakti työpaikkaan, työympäristöön ja työyhteisöön. Työpaikoissa, joissa on nopea vaihtuvuus tai nopea liiketoiminnan kasvu, pitää pystyä toteuttamaan usean henkilön samanlainen perehdytys, nopeasti ja tehokkaasti.</p> <p>Mattolaituri on juuri tämän kaltainen nopean vaihtuvuuden omaava samppanjabaari. Kausiluontoisuutensa takia, suurin osa työntekijöistä vaihtuu vuosittain ja uusia palkataan useasti kesken kauden. Kesäkausi on aina todella kiireinen, eikä koko ajan ole mahdollista järjestää uutta perehdyttämistilaisuutta. Yrityksen tason on silti pysyttävä hyvänä ja laadukkaana. Useamman vuoden yrityksessä työskennelleenä, tiedän kuinka haastavaa perehdyttäminen voi olla ja etenkin viime vuosien omistajan muutoksen alla, yrityksen perinteet ja normit ovat nousseet tärkeämpään rooliin. On ollut erityisen tärkeää, että yrityksessä on pysynyt ainakin muutama vanha työntekijä, jotka pystyvät jakamaan vanhaa tietoa ja taitoa eteenpäin. Näistä seikoista syntyi ajatus työntekijän oppaan kokoamisesta.</p> <p>Oppaan tarkoitus on auttaa esimiehiä perehdyttämään työntekijät mahdollisimman tehokkaasti. Se ei korvaa työnopastusta eikä sanallista kommunikointia, mutta se auttaa kiteyttämään tärkeimmät asiat ja toimii myös eräänlaisena tervetuliaiskirjeenä. Opas on rajattu pääsääntöisesti rivityöntekijöille. Uusille esimiehille tulisi tehdä kokonaan oma opas, joka käsittelee perehdytystä laajemmin.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimustyö on toteutettu määrällisin tutkimuskeinoin. Jotta opas vastaisi mahdollisimman paljon työntekijöiden tarpeita, luotiin survey-tutkimus, jossa selvitettiin, kuinka tyytyväisiä vanhat työntekijät ovat tämänhetkiseen perehdytyksen tasoon ja mitä he toivoisivat sisällytettävän oppaaseen. Tutkimus toteutettiin marraskuun 2019 aikana.</p> <p>Opas koottiin sekä tutkimustulosten perusteella, että viime vuotisen vuoropäällikön neuvon mukaan. Tuloksista saatiin vankka pohja oppaan sisällölle ja vuoropäällikön asiantuntijuudesta oli erittäin paljon hyötyä oppaan kokoamisessa. Opas luotiin Word-ohjelmiston avulla ja se toteutettiin pelkästään sähköisessä muodossa, niin ekologisuutta kuin käytännöllisyyttäkin ajatellen.</p> <p>Oppaan tietoperusta koostui kokonaisvaltaisesti perehdyttämisestä ja sen eri vaiheista. Siinä on myös käsitelty lyhyesti perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä, josta selviää työntekijän oikeudet ja vastuu perehdyttämisen toteuttamisessa.</p> <p>Lopputuloksena syntyi työntekijän opas, joka käsittelee kokonaisvaltaisesti yritystä. Oppaaseen on sisällytetty tietoa yrityksen historiasta, visiosta, strategiasta ja tavoitteista. Se sisältää myös kuvauksen työtehtävistä, toimintamanuaalin, jossa neuvotaan kuinka toimia työvuoron aikana sekä reseptit suosituimpien drinkkien tekoon.</p>	
<b>Asiasanat</b> Perehdyttäminen, opas, perehdytysprosessi	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Perehdytys .....	2
2.1	Tavoitteet ja hyödyt .....	3
2.2	Lainsäädäntö .....	4
2.2.1	Työturvallisuuslaki .....	4
2.2.2	Työsopimuslaki .....	5
2.2.3	Yhteistoimintalaki yrityksissä .....	6
2.3	Perehdytysprosessi .....	6
2.4	Suunnittelu .....	7
2.5	Toteutus .....	9
2.6	Oppimisen seuranta ja arviointi .....	10
3	Tutkimuksen toteutus .....	11
3.1	Tutkimusmenetelmä .....	11
3.2	Lomakkeen laatiminen .....	12
3.3	Tiedonkeruumenetelmä .....	13
3.4	Aineiston analysointi .....	14
3.4.1	Kyselyn luotettavuus .....	14
3.4.2	Tutkimustulokset .....	15
3.5	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	21
4	Työntekijän opas .....	21
4.1	Suunnittelu .....	21
4.2	Toteutus .....	22
5	Pohdinta .....	23
5.1	Yhteenveto .....	23
5.2	Oman oppimisen arviointi .....	25
	Lähteet .....	27
	Liitteet .....	28
	Liite 1. Webropol- kysely .....	28
	Liite 2. Työntekijän opas .....	29

# 1 Johdanto

Perehdyttämisen yksinkertaisin tavoite on pyrkimys vähentää virheitä ja sen avulla yritys voi saavuttaa kilpailuetua. Yleisimmät tilanteet, joissa organisaation laatu voi laskea, ovat sen nopea kasvu tai lisääntynyt työntekijöiden vaihtuvuus. Molemmissa tilanteissa taloon on tullut nopeaan tahtiin uusia työntekijöitä, jotka voivat olla täysin eri työpaikoista, joiden järjestelmät, prosessit ja tavat ovat täysin erilaiset. Toisin sanoen heillä ei ole yhteisiä malleja, joiden mukaan toimia. Heikosti perehdytetty työntekijä aiheuttaa nopeasti viivästyksiä ja vaikeuttaa toimintojen sujuvuutta. Virheet voivat aiheuttaa reklamaatioita tai jopa aiheuttaa välittömiä kustannuksia yritykselle. Pahimmillaan laaturvirheet voivat johtaa yrityksen maineen täydelliseen romahtamiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Perehdyttämisestä on tullut koko ajan tärkeämpää työn liikkuvuuden ja itsenäisyyden lisääntyessä. Itsehjautuvuus on tänä päivänä enemmän keskiössä, mutta toimiakseen se tarvitsee ymmärrystä organisaation arvoista ja tavoitteista sekä omaan työhön liittyvistä odotuksista (Kjelin & Kuusisto 2003, 167.)

Olen työskennellyt 4 kesää Kaivopuiston rannassa sijaitsevassa samppanjabaari Mattolaiturilla ja edellä mainitut seikat ovat aina olleet keskeisimmät haasteet varsinkin kauden alussa. Jokavuotinen rekrytointi ja uusien kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on etenkin ravintolapäällikölle, mutta myös muille esimiehille, kiireistä ja stressaavaa aikaa. Niin kuin aikaisemmin mainittiin, on perehdyttämisen laadukas toteutus äärimmäisen tärkeää. Sen tärkeys korostuu etenkin kausiluontoisessa yrityksessä, jossa toiminta on saatava toimivaksi ja tuottoisaksi pienen ajan sisällä. Tästä syntyi ajatus oppaasta, johon sisällytettiin kokonaisvaltaisesti tietoa yrityksestä, tuotteista ja henkilöstöasioista, samalla luoden mielikuvan yrityksen arvoista ja normeista.

Mattolaituri on perustettu vuonna 2011 ja on siitä lähtien kasvattanut mainettaan yhtenä Helsingin parhaista terasseista. Baari on auki vain kesäajan, noin huhtikuusta syyskuuhun. Kausiluontoisuus tuo yrityksessä työskentelyyn omanlaisensa mausteen ja joka vuosi aloitetaan puhtaalta pöydältä.

Opinnäytetyön tavoite on luoda uuden työntekijän opas ravintola Mattolaiturille. Tarkoituksena on koota kokonaisvaltainen opas, jota voidaan hyödyntää työntekijän perehdyttämisessä. Sen avulla luodaan kokonaisvaltainen kuva yrityksestä ja vastataan yleisimpiin kysymyksiin, joita voi ilmetä läpi kauden. Opas pyritään pitämään mahdollisimman selkeänä ja helposti päivitettävissä, jotta sitä voidaan päivittää tarvittaessa.

Tutkittavan yrityksen kolme tärkeintä myyntivalttia ovat laadukkaat drinkit, yrityksen sijainti, sekä nopea ja laadukas asiakaspalvelu. Ne toimivat myös tukipilareina oppaan teossa. Oppaaseen pyritään luomaan käsitys yrityksen arvoista, normeista ja visiosta. Se tulee myös olemaan tietopaketti henkilöstöasioista, työtehtävistä, työrooleista, sisältäen ohjeet suosituimpien drinkkien tekoon.

Oppaan sisältö rajataan nimenomaan rivityöntekijöille. Uusille esimiehille tulisi myös laatia erillinen opas, mutta se syventyisi enemmän henkilöstöasioihin, hallinnollisiin asioihin sekä tarkastelemaan yritystä enemmän johtamisen näkökulmasta.

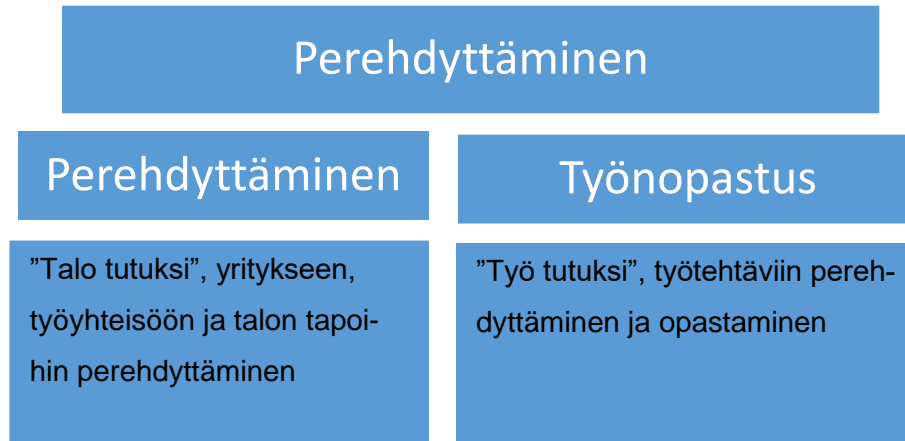
Työn teoreettisessa osassa käsitellään oppaan kannalta oleellista käsitettä eli perehdytystä ja tutustutaan sen keskeisimpiin ominaisuuksiin. Tietoperustan jälkeen syvennyttään opasta varten tehtyyn tutkimukseen. Tutkimusosiossa avataan tutkimusprosessi kokonaisuudessaan sekä kuvataan ja analysoidaan tulokset. Tutkimusprosessia seuraa itse oppaan toteutuksen ja sisällön kuvaaminen. Työn lopusta löytyy vielä tekijän omaa pohdintaa, yhteenveto ja oman oppimisen arviointi.

## **2 Perehdytys**

Laajamittaisen perehdyttämisen taustat juontavat juurensa teollisuuden työntekijöiden perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Järjestelmällistä työnopastajakoulutusta alettiin toteuttaa Suomessa toisen maailmansodan jälkeen, jolloin nopeasti kasvavaan teollisuuteen tarvittiin tehokasta ja nopeaa opastusta (Vartiainen, Teikari & Pulkkis 1989, 59.) Lyhyesti kiteytettynä, perehdyttäminen kattaa kaikki toimet, jotka auttavat uutta työntekijää pääsemään sisään työyhteisöön, oppimaan omat työtehtävänsä ja tuntemaan työpaikkansa liikeidean, toimintatavat-, ja ajatukset (Kangas 2007, 2). Perehdytys siis luo kokonaisvaltaisen pohjan, jonka avulla työntekijä pyrkii navigoimaan organisaatiossa ja auttaa myös hahmottamaan tietyn tavoitteen ja vision (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Tehokas perehdyttäminen auttaa työntekijää saavuttamaan nopeasti halutun osaamistason ja sitä nopeammin se hyödyttää niin työntekijää itseään kuin myös koko yritystä (Joki 2018, 111)

Jokaisen työnantajan vastuulla on toteuttaa kattava perehdytys työntekijöilleen ja se kuuluu kaikille henkilöstöryhmille (Palvelualan ammattiliitto 2019.) Perehdyttämisen laajuus määräytyy työntekijän työsopimuksesta ja työtehtävistä. Jos kyseessä on kesätyöntekijä, hänen perehdyttämiseensä ei ole kovin paljon aikaa. Tästä syystä hänen perehdyttämiseensä sisältää vain kaikkein oleellisimman tiedon. (Joki 2018, 112)

Työhön perehdyttäminen ja työnopastus, ovat tehokkaimmat tavat edistää työturvallisuutta. Näiden kahden ero on se, että perehdytyksessä keskitytään työyhteisöön ja työtehtäviin, kun taas työnopastus keskittyy työtehtävän hallitsemiseen ja työkalujen tai työvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. (kuvio 1) (Työturvallisuuskeskus 2013)



Kuvio 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Työturvallisuuskeskus, 2013)

## 2.1 Tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisen ensisijainen tavoite on mahdollistaa tulokkaan nopea sopeutuminen organisaation toimivaksi ja tuottavaksi yksilöksi. Tämä ydintavoite sisältää kolme osa-aluetta; yksilön oppiminen, työn hallinta ja työyhteisöön sosialisointi. Perehdyttämisen tavoitteet ovat siis kokonaisvaltaisia. Kun tarkastelee perehdyttämistä, sen välitön tavoite on jakaa perusvalmiudet työn suorittamista varten. Sillä myös pyritään vähentämään tulokkaan epävarmuutta ja jännityksen luomia virheitä ja väärinkäsityksiä. Näiden tavoitteiden lisäksi on otettu huomioon, että perehdyttämällä voidaan kehittää viihtyvyyttä ja jopa vähentää vaihtuvuutta. Edellä mainitut tavoitteet koskevat yksilön oppimista ja työn hallintaa. Työyhteisöön sosialisointiin liittyvät tavoitteet ovat rajattu työn aloittamiseen ja yrityksen toimintamallien sisäistämiseen. (Kjel & Kuusisto 2003, 46-47.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteena on luoda kattava sisäinen malli työstä. Malli rakentuu ihmisen ulkoisesta ympäristöstä ja se sisältää käsityksen eri asioiden välisistä suhteista ja niiden kehityksestä, ennusteista, toimintatavoista jne. Ihminen ohjautuu ja toimii omien sisäisten malliensä mukaan. Työhön liittyvään sisäiseen malliin kuuluvat tieto työyhteisön ja oman työn tavoitteista, koko työprosessista, työmenetelmistä, materiaaleista, työvälineistä, työnjaosta, omasta asemasta ja yhteistyösuhteista. Mallin kehittyminen vaatii riittävän perusteellista ja yksityiskohtaista perehdyttämistä ja työnopastusta. (Lepistö 2005, 57-58.) Perehdyttämisestä saatuja hyötyjä voidaan tarkastella työntekijän, esimiehen ja työpaikan näkökulmasta, kuten kuviosta 2 näkyy. (Lepistö 2005, 56-57.)

Työntekijän hyödyt:	Esimiehen hyödyt:	Työpaikan hyödyt:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Epävarmuus ja siitä johtuva jännitys vähenvät</li> <li>- Työyhteisöön sopeutuminen helpottuu</li> <li>- Työ on heti sujuvampaa, kun työ on opittu tekemään oikein</li> <li>- Kyvyt ja taidot paremmiin esille</li> <li>- Motivaatio kasvaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutustutaan nopeammin tulokkaaseen</li> <li>- Perusta yhteishengelle ja yhteistyölle</li> <li>- Aikaa säästyy tulevaisuudessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tulos ja laatu paranevat</li> <li>- Asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan paranee</li> <li>- Virheiden ja tapaturmien väheneminen</li> <li>- Hävikin väheneminen</li> <li>- Vaihtuvuus pienenee</li> <li>- Yrityskuvan parantaminen</li> </ul>

Kuvio 2. Perehdytyksen hyödyt (Lepistö 2005, 56-57.)

## 2.2 Lainsäädäntö

Työoikeus on oikeudenala, jonka perusteet jokaisen tulisi hallita. Työlainsäädännön tietoja tarvitsee molemmat osapuolet, niin työntekijä kuin työnantajakin. Työntekijä saa tietoa haikiessaan ja tehdessään työtä, työsuhteen päätöksessä ja sen jälkeen. Työnantajan puolestaan on tiedettävä lakien sisältö, jotta tarvittavat velvoitteet täytettäisiin oikein. (Paanetoja 2014, luku 1.1.)

Työsuojelulainsäädäntöön on laadittu useita määräyksiä koskien työnantajan järjestämää perehdytystä. Eniten perehdytystä koskevia säädäntöjä käsitellään työturvallisuuslaissa, työ sopimuslaissa ja yhteistoimintaa koskevassa laissa. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

### 2.2.1 Työturvallisuuslaki

Vuonna 2003 voimaan tulleen työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, joiden avulla turvataan työntekijän työkyky ja ehkäistään fyysisiä ja henkisiä terveyshaittoja. Työturvallisuuslaki sanoo perehdytyksestä näin:

- 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 käyttöönottamista;

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

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

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

(Työturvallisuuslaki 2002, luku 2 14 §.)

Molempien osapuolien, työnantajan ja työntekijöiden on yhdessä ylläpidettävä ja kehitettävä työturvallisuutta. Työnantajan vastuulla on antaa työntekijöille ajoissa tarvittavat tiedot, liittyen työpaikan turvallisuuteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista. Työnantajan on myös pidettävä huoli, että näille asioille tehdään tarvittavat toimenpiteet ajoissa. Vastaavasti, työntekijöiden on tehtävä yhteistyötä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa saavuttaakseen tavoitteensa. Työntekijällä on oikeus antaa ehdotuksia ja saada palautetta työpaikan turvallisuutta, terveellisyyttä sekä momentissa 2 koskevista asioista. (Laki yhteistoiminnasta yrityksessä 23.8.2002/738 3 luku 17§.)

## **2.2.2 Työsopimuslaki**

Tätä lakia käytetään työsopimukseen, jolla taataan työntekijän sitoutuminen tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon alaisena palkkaa vastaan. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55). Työsopimuslaki on työhön liittyvä peruslaki ja sitä sovelletaan melkein kaikissa työsuhteissa, riippumatta tehtävän työn laadusta. Laissa säännellään mm. työsopimuksen tekemistä, molempien osapuolien velvollisuuksia ja vähimmäisehtojen määräytymistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 3.)

Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55 2 luku 1 §)



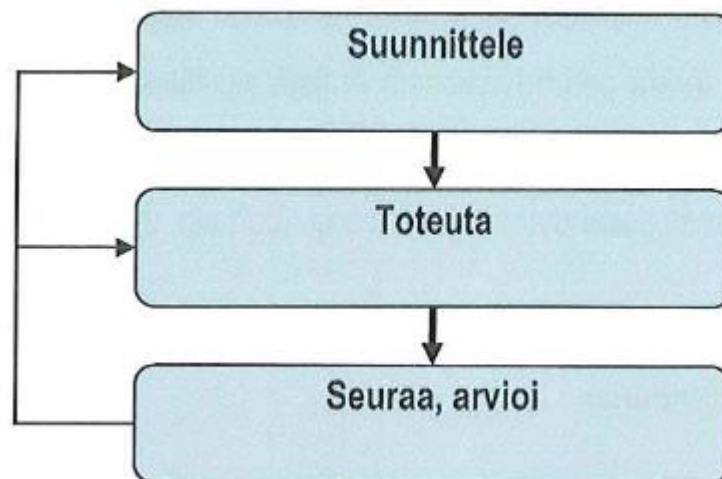
### 2.2.3 Yhteistoimintalaki yrityksissä

Lain tarkoitus on säätää johdon ja henkilöstön välinen yhteistoimintamenettely. Tällä tavalla pyritään tuomaan molempien osapuolien ääni esille ja luomaan kehittäväää vuoropuhelua näiden kahden välille. (Laki yhteistoiminnasta suomalaisissa ja yhteisönlaajuisissa yritysryhmissä 30.3.2007/335 1 luku 1 §.)

Lain tarkoituksena on parantaa työntekijöiden oikeuksia saada tietoja ja tulla kuuluisiksi yritysten ja yritysryhmien toiminnasta ja niiden kehitysnäkymistä sekä erityisesti asioista, joista tehtävät päätökset vaikuttavat työntekijöiden asemaan ja heidän työllisyyteensä yritysryhmässä tai yrityksessä. Lain tarkoituksena on myös edistää yritysten ja yritysryhmien työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta. (Laki yhteistoiminnasta suomalaisissa ja yhteisönlaajuisissa yritysryhmissä 30.3.2007/335 1 luku 1 §.)

### 2.3 Perehdytysprosessi

Parhaimmillaan perehdyttäminen on luonteva tapahtumaketju, jossa uutta työntekijää opastetaan sopivalla tahdilla ja hänen roolinsa yrityksessä muotoutuu sellaiseksi kuin alun perin oli tarkoituskin. Perehdyttäminen on prosessi, joka alkaa ensimmäisestä kontaktista tulokkaan ja yrityksen välillä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163, 14.) Perehdytysprosessin voi jakaa kolmeen osaan suunnittelu, toteutus ja seuranta (kuva 2).



Kuvio 3. Oppimisen seuranta ja arviointi (Kangas 2007, 17)

## 2.4 Suunnittelu

Perehdytys saa alkunsa suunnittelusta. Kun perehdytys on huolella suunniteltu, on sen käyttöönotto helpompaa ja jatkossa siitä muodostuu toimintatapa. Suunnitelma on laadittava siten, että sitä on mahdollisimman helppo muokata ja päivittää tarvittaessa. (Joki 2018, luku 7.2.) Suunnitelmassa on myös oltava perehdytyksen arviointi ja seuranta, joiden avulla varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Organisaation intressitasot voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen; asiakkaat, omistajat ja henkilöstö. Uuden työntekijän tulee tietää näistä osa-alueista erikseen, mutta myös niiden välisistä suhteista ja prosesseista. Näitä osa-alueita voidaan hyödyntää perehdyttämisen suunnittelussa. Perehdytyksen rakentamisen tukipilarit ovat riittävän kokonaiskuvan luominen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus. Perehdyttämisen lopulliseen sisältöön vaikuttavat yrityksen arvot, strategiat ja tavoitteet, mutta myös työntekijän tehtävä ja aikaisempi kokemus. (Kjel & Kuusisto 2013, 199,202.)

Varsinkin kokemus ja ammattitaita vaikuttavat perehdyttämisen laajuuteen sillä kokenut työntekijä on tottunut erilaisiin työtehtäviin ja työyhteisöihin. Hän on aktiivisempi ja oma-aloitteisempi kuin henkilö, jolla on vähemmän kokemusta. Vähäisen kokemuksen omaava tarvitsee enemmän tietoa perusasioista lähtien ja tästä syystä perehdyttämisyksikönsä kestää kauemmin. (Joki 2018 luku 7.1.) Perehdyttämisen tehokas ajankäyttö vaatii hyvän ajankäytön suunnittelun.

Mattolaiturin perehdyttämistä suunnitellessa täytyi ottaa kaikki edellä mainitut tekijät huomioon. Koska aikaa perehdyttämiseen ei ole paljoa, täytyi kehittää mahdollisimman tehokas ja aikaa säästävä keino informoida työntekijöitä. Yritys on monipuolinen, jossa kukaan ei ole vain yhtä pysyvää työtehtävää. Perehdyttäminen olikin suunniteltava tavalla, josta ilmenee työpaikan monipuolisuus ja millä tavalla työtehtävät voivat vaihdella tilanteen mukaan. Mattolaiturin työntekijöistä suurin osa on nuoria aikuisia, joille tämä voi olla ensimmäinen työpaikka. Tästä syystä perehdyttämisen täytyi kattaa niin sanottuja itsestään selviä asioita, kuten käytöstavat tai siisteys työpaikalla. Suunnitteluvaiheessa piti myös ottaa huomioon yrityksen normit ja arvot. On tärkeää, että työntekijä saa heti perehdytyksessä käsityksen siitä millaisia asioita Mattolaiturilla arvostetaan.

Mattolaituri on Kaivopuiston rannassa sijaitseva samppanjabaari, jossa laadukkaat drinkit, etenkin samppanja, ovat yrityksen ykköstuote. Toinen yhtä tärkeä myyntivaltti on sijainnin mahdollistama maisema ja tunnelma. Yhdistelmä maanläheistä tunnelmallisuutta ja high-

class tyyliä, ovat suhteellisen harvassa Helsingissä. Kolmas, myyntivaltti on laadukas, nopea ja iloinen asiakaspalvelu. Yritykselle on äärimmäisen tärkeää luoda hyvinvoiva työyhteisö, jossa jokaisen työntekijän yksilöllisyyttä arvostetaan ja tiimityö nostetaan ehdottoman tärkeäksi. Varma pohja mahdollistaa ja kannustaa jokaisen työntekijän pyrkimisen parhaaseen myyntisuoritukseen. Ravintolaan ovat tervetulleita kaikki, jotka haluavat pysähtyä edes hetkeksi nauttimaan suomen kesästä ja sen tuomasta kauneudesta ja tunnelmasta. Illan hämärtyessä asiakaskunta yleensä vaihtuu nuorempaan ja paikasta kuoriutuukin nuorten aikuisten juhlapaikka.

Perehdytystä varten on luotu monia malleja ja tarkistuslistoja, joista saadaan apua perehdytyksen suunnittelussa. Ohessa on laadittu esimerkkitarkistuslista (Joki 2018).

<b>1. Yritys, sen toiminta ja asiakkaat</b>
<b>2. Yrityksen organisaatio ja henkilöstö</b>
<b>3. Toimintatavat yrityksessä</b>
<b>4. Yrityksen tilat ja kulkutiet</b>
<b>5. Työaika ja työvuorot</b>
<b>6. Palkka-asiat</b>
<b>7. Turvallisuusasiat, työterveyshuolto</b>
<b>8. Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön</b>
<b>9. Oma tehtävä</b>
<b>10. Koulutus ja sisäinen tiedottaminen</b>
<b>11. Muut asiat</b>

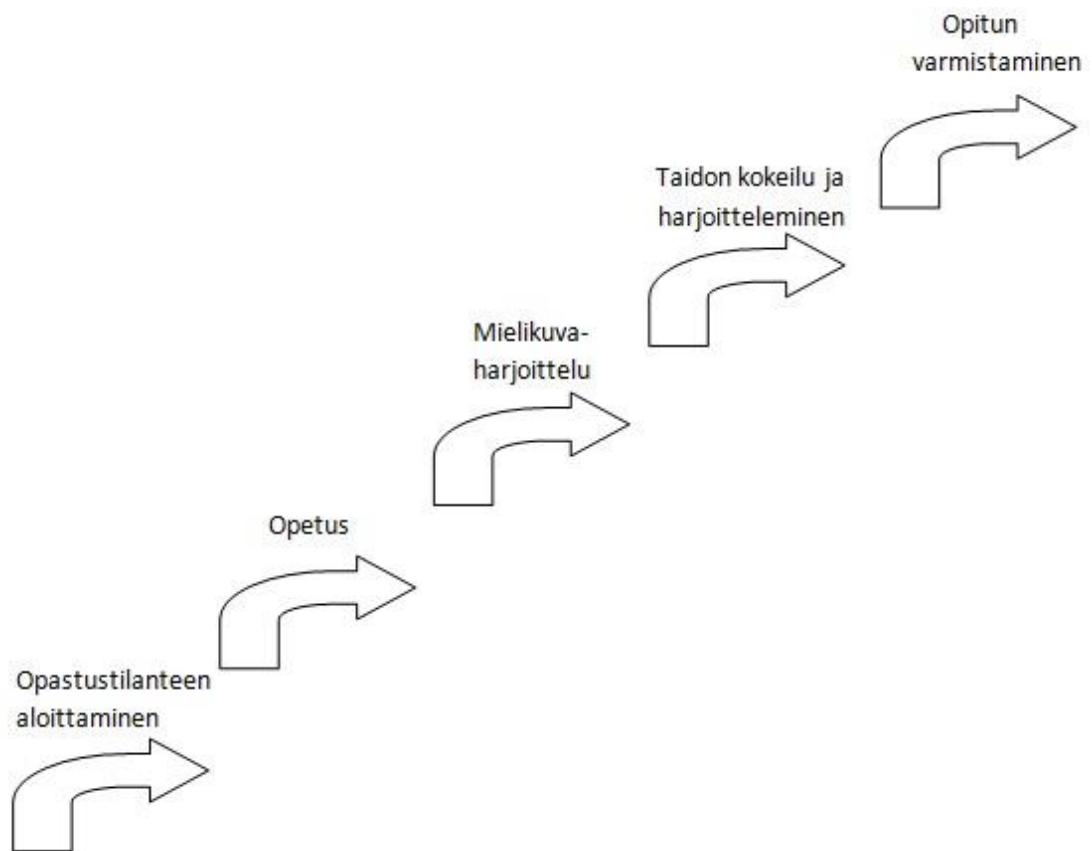
Kuvio 4. Esimerkkitarkistuslista (Joki 2018)

## 2.5 Toteutus

Perehdytyksen avuksi kannattaa hyödyntää erilaisia tukimateriaaleja, koskien henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmiä (Kjel & Kuusisto 2013, 206). Tällaisia ovat esimerkiksi käsikirjat, kaaviot, käyttöohjeet, prosessikuvaukset, tuoteselosteet tai esimerkiksi valokuvat (Laura Ahokas, Jukka Mäkeläinen, 2013).

Henkilökohtainen neuvonta on perehdyttämisen tärkein asia. Perehdyttäminen ei ole vain työhön, työ- ja toimintaympäristöön ja työyhteisöön tutustumista, vaan se on myös molemminpuolista vuorovaikutusta. Työntekijä ei ole vain vastaanottaja vaan myös aktiivinen toimija. (Kjel & Kuusisto 2013, 49.)

Työnopastus on osa perehdyttämistä. Esimiestehtävissä sen osuus on pieni, mutta kaikissa tehtävissä sitä tarvitaan vähintään työvälineiden toiminnan opastukseen. Jos halutaan opettaa perusteellisesti tietty kokonaisuus, ei yksi opastuskerta riitä vaan on laadittava pidemmän ajan opastussuunnitelma, jonka avulla opastettava tutustuu ja kehittyi osatehtävä kerrallaan (Lepistö 2005, 64). Työnopastuksen yksi käytetyimmistä malleista on ns. viiden askeleen menetelmä (kuva 4).



Kuvio 5. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2007, 14.)

- 1) Aloitusvaiheessa on tärkeää kannustaa oppimaan ja taidon ja tiedon lähtötaso olisi hyvä arvioida. Tässä vaiheessa kuvaillaan tehtäväkokonaisuus ja asetetaan tavoitteita.
- 2) Opetusvaiheessa analysoidaan tehtävä sekä näytetään ja selostetaan työ. Työn tarkoitus on myös perusteltava. Tämän lisäksi annetaan toimintasäännöt.
- 3) Mielikuvaharjoittelussa pyydetään selostamaan työ ja seurataan prosessointia. Selostaminen auttaa keskittymään tekemiseen vaihe vaiheelta. Annetaan pelkistetyt säännöt ja pyydetään toistamaan ne itsekseen. Tällä tavalla työntekijä hahmottaa asiat mielellään.
- 4) Taidon kokeilu ja harjoittelu osiossa, annetaan perehdytettävän kokeilla itse työtehtävän tekemistä. Tämän jälkeen annetaan hänen arvioida omaa tekemistään ja tämän jälkeen perehdyttäjä antaa palautteen. Palautteen jälkeen perehdytettävä kokeilee uudelleen ja sen jälkeen arvioidaan hänen taitotasonsa.
- 5) Opiteiden varmistamisessa annetaan perehdytettävän työskennellä yksin ja annetaan tilaa itsearviointille. Tämän jälkeen perehdyttäjä antaa palautteensa. Viimeiseksi kointetaan rohkaista perehdyttävää kysymään ja kannustetaan työtehtävän suorittamiseen. Kun työtehtävä luonnistuu itsenäisesti, voi opastuksen lopettaa.

Mattolaiturilla työnopastus tapahtuu työntekijän ensimmäisessä vuorossa, mutta tarvittaessa opastusta ja neuvoja annetaan aina kun joku niitä tarvitsee. Opas suunnitellaan tukemaan työnopastusta. Mattolaiturilla korostuu käsitys ”tekemällä oppii” ja sitä varten opaskaan ei yksin riitä työntekijän täydelliseen perehdyttämiseen. Ennen työnopastusta, työntekijä on lukenut oppaan ja tätä kautta hänellä olisi jo vahva käsitys yrityksen toiminnasta ja tavoista. Työnopastuksessa työntekijä pääsee konkreettisesti kokemaan jo oppaassa mainitut asiat. Tällä tavoin hän sisäistää monipuolisesti työpaikan ohjeet ja perehdyttäminen pysyy tehokkaana.

## **2.6 Oppimisen seuranta ja arviointi**

Perehdyttämisen seuranta ja arviointi merkitsevät sekä uuden työntekijän tilanteen arviointia, että organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Perehdyttämistä tulee arvioida toteutuksen aikana ja arvioinnissa on tärkeää pyrkiä keskustelemaan perehdytettävän omista kokemuksista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.) Esimerkiksi tavoitteiden saavuttamista, puutteiden ilmenemistä, kehittämisen kohteita ja perehdytystä kokonaisuudessaan, olisi hyvä arvioida (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.) Tärkeitä arvioinnin kohteita ovat myös oppimisen taidot sekä ongelma-, ja päätöksentekotaidot. (Kangas 2007, 18.)

Yrityksen on kerättävä yleiseen mielipiteeseen perustuvaa dataa, perehdytyksen tasoon liittyen. Seurannan tulee olla yksinkertaista ja sen on annettava tietoa, mistä voidaan arvioida toteutusta ja siitä saatavaa hyötyä. Pelkällä kyselylomakkeella voidaan saada hyvä määrä tietoa. Normaalisti toteutumista arvioidaan asennemittareilla, jotka selvittävät vastaajan tyytyväisyyttä ja perehdyttämisen laatua. Perehdyttämistä on myös tarkasteltava yrityksen tavoitteiden kannalta, koska pelkkä perehdyttävän mielihyvä ei riitä kertomaan, että perehdyttäminen on onnistunut. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Etenkin yritysperehdyttämisessä on paljon asioita, joita kaikkia ei tarvitse tai edes voi oppia heti. Osa asioista on itse käytävä läpi monisteista tai käsikirjoista. On useita asioita, joita käsitellään vain nopeasti, mutta niitä on kerrattava uudestaan ja uudestaan, jotta ne lopulta sisäistäisi. (Kangas 2007, 18).

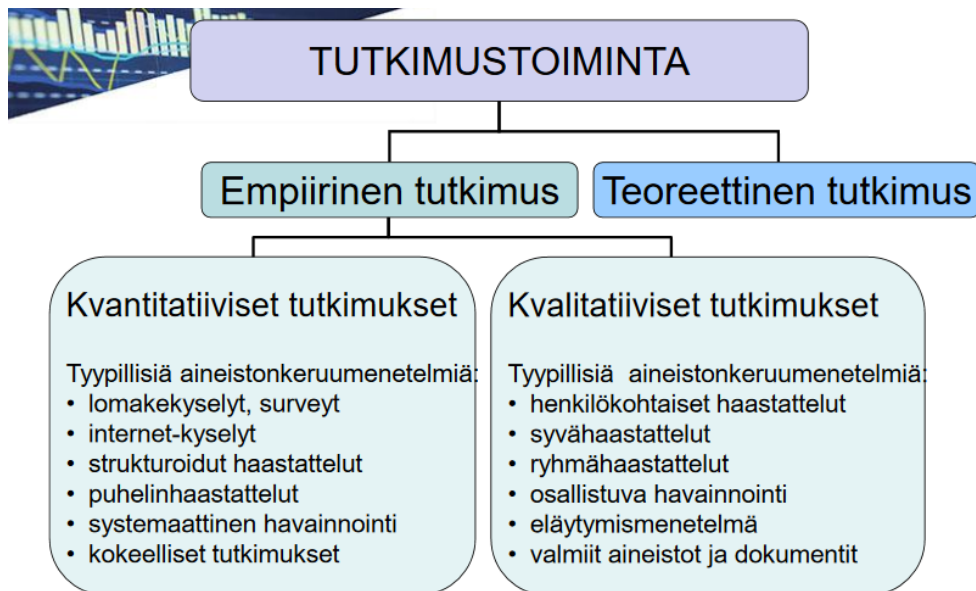
Tähän raporttiin ei ehditä laittamaan oppimisen seurantaan liittyviä tuloksia, mutta seurannan suunnittelusta voidaan kertoa. Kauden lopussa työntekijöille tullaan tekemään uusi mielipidekysely perehdyttämiseen liittyen. Heitä pyydetään kuvailemaan tyytyväisyyden taso niin oppaasta kuin perehdyttämisestäkin. Myös esimiehiä pyydetään kertomaan mielipiteensä, kuinka paljon oppaasta oli hyötyä perehdytysvaiheessa.

### **3 Tutkimuksen toteutus**

Tässä luvussa kerrotaan, kuinka opinnäytetyötä varten luotu tutkimus syntyi, ja kuinka siitä oli hyötyä oppaan sisällön suunnittelun kannalta. Seuraavaksi käydään läpi tutkimusmenetelmä, lomakkeen laatiminen, tiedonkeruumenetelmä sekä aineiston analysointi.

#### **3.1 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimuksia on kahdenlaisia: teoreettista, jossa käytetään valmiina olevaa materiaalia tai empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta. Empiirinen tutkimus pohjautuu teoreettisen tutkimuksen menetelmiin. Empiirinen tutkimus jaetaan kahteen eri tyyliin: Kvantitatiiviseen ja Kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Heikkilä 2014, 13.)



Kuvio 6. Empiirisen tutkimuksen tyylit (Heikkilä 2014, 13.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä selville tämän hetkinen tilanne, mutta sillä ei pysty tarkasti selittämään syytä. Kvalitatiivinen tutkimus täyttää kvantitatiivisen tutkimuksen aukon ja auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä pyrkii selittämään sen käyttäytymistä ja päätösten syitä. (Heikkilä 2008, 16).

Näistä syistä tutkimuksessa käytettiin määrällistä, eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, mutta siinä on kuitenkin osittain laadullista eli kvalitatiivista osaa. Kvalitatiivinen osa koostuu lähinnä yhdestä avoimesta kysymyksestä, jonka avulla pyrittiin selventämään strukturoitujen kysymysten vastauksia ja näin ollen saamaan vieläkin yksityiskohtaisempia tuloksia.

### 3.2 Lomakkeen laatiminen

Määrällisen tutkimuksen yleisimmät menetelmät ovat lomake-, tai internetkyselyt, strukturoidut haastattelut, puhelinhaastattelut, systemaattinen havainnointi tai kokeelliset tutkimukset (Heikkilä 2014, 16,18&19.) Jotta uuden työntekijän opas vastaisi mahdollisimman tarkasti tulevien työntekijöiden tarpeita, luotiin sitä varten standardoitu tyytyväisyyskysely. Kysymykset olivat strukturoidussa muodossa.

Kysymykset pohjautuivat suoraan tarpeeseen luoda opas. Ennen oppaan tekemistä piti saada tarkka analyysi nykytilanteesta, kehityskohteista sekä luoda selkeä tavoite oppaalle. Näiden asioiden pohjalta lähdin pohtimaan kysymyksiä. Minkälaista tietoa tarvitsen, jotta saisin mahdollisimman tarkan kuvan näistä kolmesta osa-alueesta. Päätin luoda selkeän aikajanan. Ensimmäiset kysymykset koskevat jokaisen työntekijän kokemuksia

työn alussa. Seuraavaksi tulevat kysymykset auttavat selventämään ja tarkentamaan aikaisempia kysymyksiä. Nämä kysymykset myös vastaavat kehityskohde kysymykseen ja samanaikaisesti muodostavat vastausta tavoitteen asettamiselle; mikä on oppaan sisällön tavoite, millaisena siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä työntekijöille.

Kysymyksiä oli kahdeksan, joista kolmessa oli muiden valmiiden vaihtoehtojen sijaan mahdollista vastata omin sanoin. Vain yksi kysymyksistä oli avoin. Kysely alkaa jokaisen omalla arvioinnilla tyytyväisyyden tasostaan, koskien perehdyttämistä yrityksessä. Seuraavat kysymykset auttavat hahmottamaan yksityiskohtaisemmin ensimmäisen kysymyksen arviota. Viimeiseen kysymykseen on annettu vastaajille mahdollisuus kuvailla omin sanoin heidän kokemuksiaan yrityksen perehdyttämisestä. Tämä auttaa syventämään ja tarkentamaan strukturoitujen kysymysten vastauksia.

Kun kysymykset oli laadittu, syötettiin ne Webropol-ohjelmistoon. Ohjelmiston avulla lomaketta pystyttiin muokkaamaan halutunlaiseksi ja tallentamaan ohjelmiston tietokantaan.

### **3.3 Tiedonkeruumenetelmä**

Tiedonkeruun apuna käytettiin Webropol työkalua, joka on yksi kattavimmista kysely- ja raportointiohjelmista. Webropol työkalua käytettiin sen helppokäyttöisyyden ja selkeyden takia. Kyselylomake tehtiin sähköisesti, joten se myös lähetettiin kohderyhmälle sähköisen linkin kautta. Linkki lähetettiin 20:lle yrityksen työntekijälle, jokaiselle henkilökohtaisesti Facebookin tai WhatsAppin kautta. 20 henkilöstä 14 vastasi kyselyyn. Linkin lähettämisen yhteyteen liitettiin lyhyt saateviesti, jossa selvitettiin kyselyn tarkoitusta ja annettiin vastaajille yksi viikko aikaa vastata. Ajankohta oli 16.10 - 23.10.19. Vastausajan ei tarvinnut olla pidempi, koska kohderyhmän ja tutkijan suhde oli läheinen, joten varmuus nopeasta vastauksesta oli varma.

Tarkennuksen vuoksi mainitaan, että lomake lähetettiin vain vuonna 2019 työskennelleille työntekijöille ja kysymykset koskivat vain vuotta 2019, jotta vastaukset vastaisivat juuri tämän hetkistä perehdyttämisen tasoa. Ryhmää rajattiin vielä lisää pelkästään rivityöntekijöihin, ei esimiehiin, koska esimiehet ovat osa rivityöntekijöiden perehdytystä.



### 3.4 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnissa käytettiin edelleen Webropol- ohjelmaa, minkä avulla luotiin vastauksia havainnollistavia taulukoita. Taulukoita luotiin myös Word- ohjelmiston avulla. Seuraavissa luvuissa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä käydään läpi tutkimuslomakkeen kysymykset ja analysoidaan niiden tulokset.

#### 3.4.1 Kyselyn luotettavuus

Määrällisten tutkimusmenetelmien luotettavuutta arvioidaan usein validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Näitä käsitteitä ei voi suoranaisesti käyttää laadullisessa tutkimuksessa, koska ne on kehitelty alun perin määrälliselle tutkimukselle. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 6.2.) Koska kyselytutkimus sisältää suurimman osan määrällisiä kysymyksiä, voidaan tutkimusta arvioida edellä mainittujen kriteerien mukaan.

Validius, eli tutkimuksen pätevyys osoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli alun perin tarkoituskin (Vilkka 2017, luku 7.) Pätevässä tutkimuksessa ei tulisi olla systemaattisia virheitä, joita voi syntyä silloin kun vastaaja on ymmärtänyt tutkimuksen kysymykset eri tavalla kuin tutkija on ne tarkoittanut. Tutkija taas analysoi vastauksia oman alkuperäisen ajatuksensa pohjalta ja tässä voi syntyä tuloksien vääristymiä. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–232.) Kyseisessä tutkimuksessa on pyritty täyttämään edellä mainitut kriteerit, muotoilemalla kysymykset mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon. Kysymykset eivät jätä mitään arvailun varaan, vaan niihin on helppo antaa suora vastaus. Kyselylomake käytiin läpi koehenkilöiden kanssa, joiden avulla kysymyksiä saatettiin muokata selkeämmiksi ja niiden järjestystä vaihtaa loogisemmiksi.

Reliabiliteetti, eli tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia vastauksia. Toisin sanoen tutkimustulokset pitäisi pystyä toistamaan samantyyppisissä olosuhteissa useaan kertaan, tutkijasta riippumatta. (Vilkka 2017, luku 7.) Kysely lähetettiin 20 työntekijälle ja vastauksia tuli 14, joten vastausprosentti on 70%. Vastausprosentti on sen verran korkea, että vaikka kysely tehtäisiin uudestaan ja kaikki 20 työntekijää vastaisi, ei tulos juurikaan muuttuisi. Otosta voi siis pitää tarpeeksi suurena. Otos edustaa myös täydellisesti perusjoukkoa.

Systemaattinen virhe ei vähene otoksen kasvaessa ja virheen suuruutta on vaikea arvioida. Se syntyy jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä asiasta, joka yrittää vaikuttaa koko aineistoon samansuuntaisesti. Survey- tutkimuksessa, jota on myös käytetty tässä työssä, mahdollinen virhe voi syntyä valehtelemisesta. Valehtelu ja muistivirheet voivat

usein aiheuttaa satunnaisvirheitä ja näin ollen vaikuttaa sekä reliabiliteettiin, että validiteettiin. (Heikkilä 2008, 186). Tässä yhteydessä asioiden kaunisteleminen voi olla luotettavuuteen vaikuttava tekijä. On mahdollista, että vastaajat ovat hieman kaunistelleet vastauksiaan, kokien olevansa reilumpia työpaikkaansa kohtaan. Kyselytutkimuksessa on myös mahdollista, että vastaajat eivät pohdi vastauksiaan tarkasti. He voivat yrittää vastata mahdollisimman nopeasti, eivätkä vastaa täysin oman mielipiteensä pohjalta. Tämänlainen toiminta on voinut myös vääristää kyselytutkimuksen tuloksia. Myös työntekijöiden nuori ikä voi vaikuttaa vastauksiin. Mattolaituri voi olla heidän ensimmäinen työpaikkansa, jolloin heillä ei ole minkäänlaista vertauskohdetta. He eivät välttämättä ymmärrä minkälainen ideaali perehdyttämisprosessi voisi olla. Tästä syystä perehdyttäminen on voitu arvioida huonommaksi tai paremmaksi, mitä se oikeasti voisi olla.

### 3.4.2 Tutkimustulokset

#### Ikä?

Vastaajia on 14 ja heidän keski-ikänsä on 23.2 vuotta. Saatiin yleiskuvaa Mattolaiturilla työskentelevien iästä, josta pystyy hieman päättämään työntekijöiden työkokemusta.

20	20	20	21	21	22	22	23	23	25	26	26	28	28
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Kuvio 7. Vastaajien ikäjakauma

#### Kuinka tyytyväinen olit opastukseen kauden alussa? Arvioi kouluarvosanoin 4-10

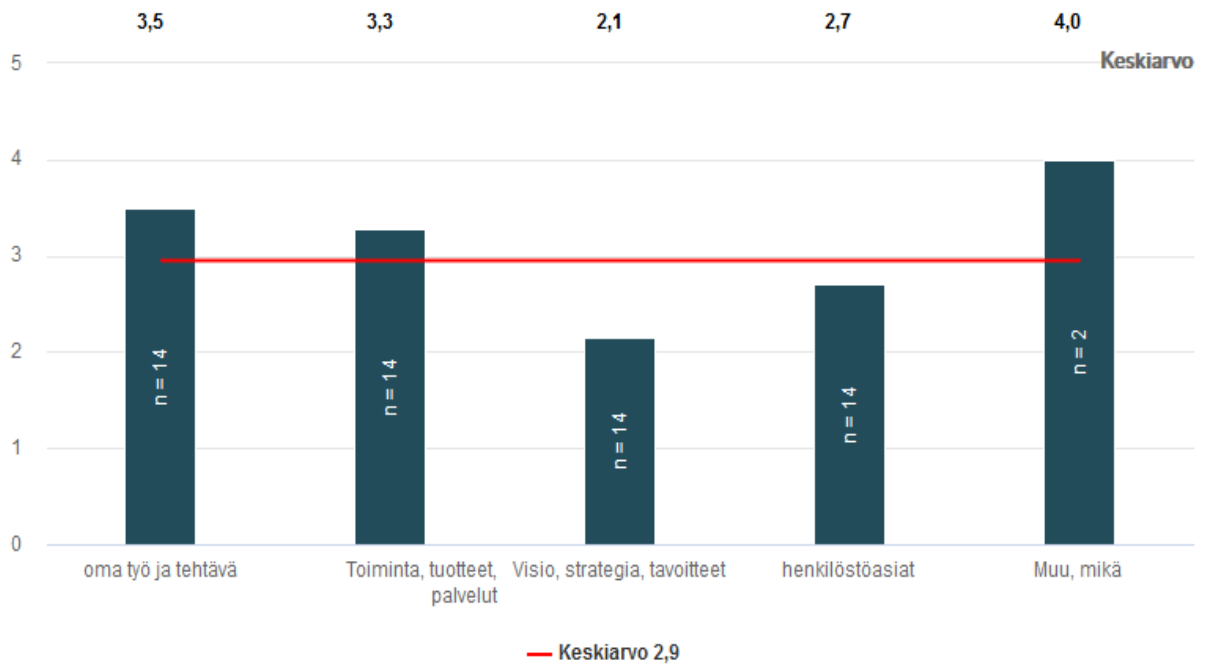
Aluksi kartoitettiin lähtötilannetta ja sen avulla voidaan myös seurata kehitystä jatkossa.

4	0
5	0
6	4
7	5
8	3
9	2
10	0

Kuvio 8. Tyytyväisyys opastukseen

## Minkä verran sait tietoa seuraavista asioista? 1-5

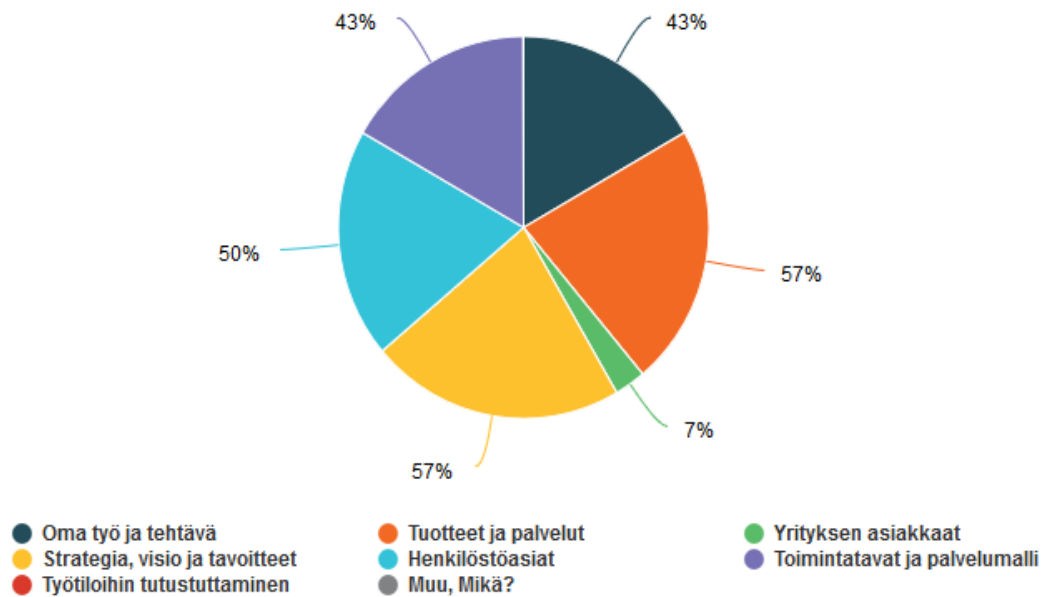
Alla olevasta kuvaajasta (Kuvio 9) näkee jokaisen osa-alueen keskiarvon. Kirjain N osoittaa vastaajien määrään. Punainen viiva osoittaa kaikista vastauksista lasketun keskiarvon, eli työntekijöiden vastauksien perusteella laskettiin tiedonantamisen yleinen keskiarvo, joka on 2,9.



Kuvio 9. Tiedonantamisen jakautuminen.

### Mistä asioista haluaisit saada nykyistä enemmän tietoa? Max. 3 tärkeintä

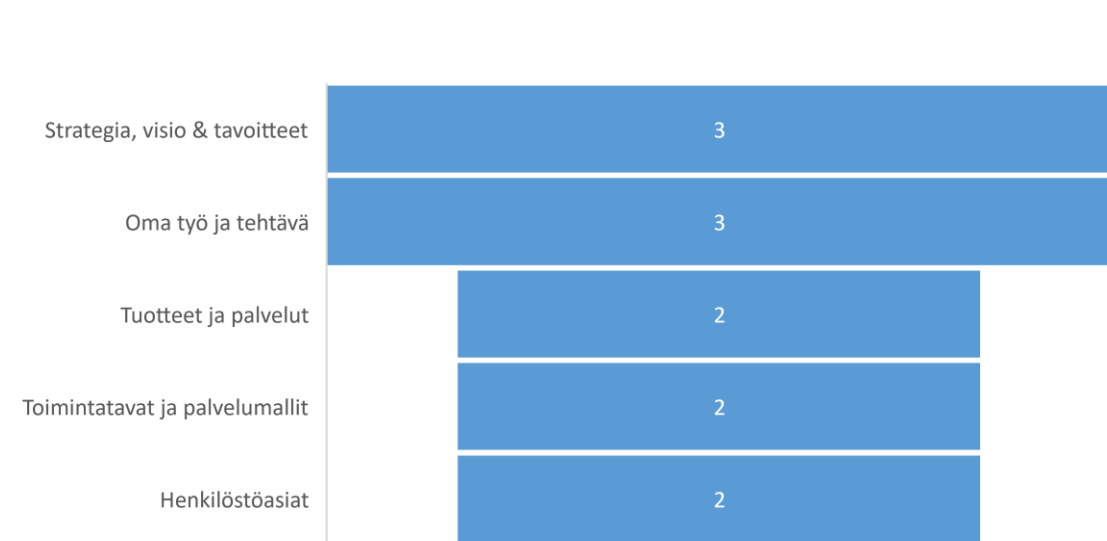
Kuviossa 10 ja 11 on pyritty keräämään yksityiskohtaisempaa tietoa eri aihealueiden mielenkiinnosta ja tärkeydestä. Eniten ääniä saaneet alueet olivat strategia, visio ja tavoitteet sen jälkeen tuotteet ja palvelut sekä kolmantena henkilöstöasiat.



Kuvio 10 . Kiinnostuksen kohteiden jakautuminen

**Valitsit edellisessä kolme tärkeintä asiaa. Mikä näistä on mielestäsi tärkein? Haluessasi voit perustella.**

Tämän jälkeen kolme karsittiin yhteen ja eniten ääniä saivat Strategia, visio ja tavoitteet, sekä oma työ ja tehtävä.



Kuvio 11. Tärkein aihe.

## Kommentoi vapaasti perehdyttämisen nykytilaa Mattolaiturilla

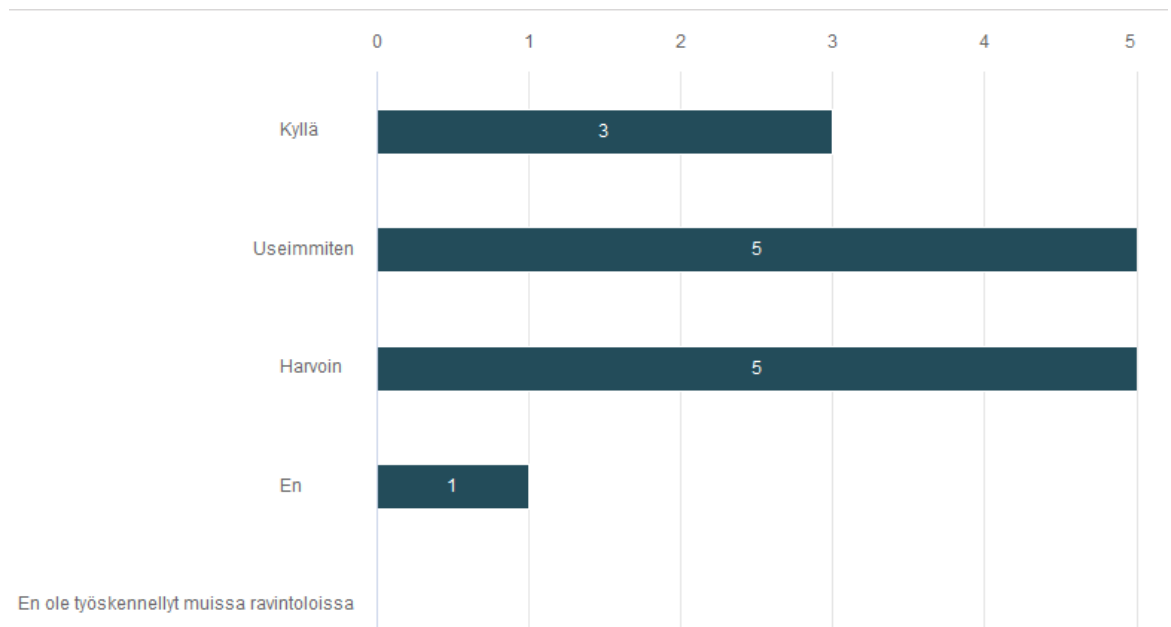
Haluttiin antaa mahdollisuus vastaajille kuvailla perehdytystä omilla sanoilla. Avoimet vastaukset haluttiin tukemaan ja avaamaan strukturoituja kysymyksiä.

- Otettiin hienosti vastaan ja käytiin perusteellisesti ensimmäisen päivän asiat läpi.
- Tein muutaman vuoron edellisenä vuotena, joten kai oletettiin että menee heittämällä tänäkin vuonna.
- Olin pettynyt koulutuksien puutteeseen, mutta yleisesti ottaen siellä kyllä neuvotaan, kun kysyt.
- Perehdytystä (asiakkaista yms) ei oikeastaan suoriteta jos tulet kesken kauden töihin.
- Jos asia tulee vastaan työnaikana, niin se selitetään, mutta jos ei, niin se jääpi kokonaan pois perehdytyksestä.
- Perehdytystilaisuudet oltiin jätetty pois. Toisin sanoen, missään vaiheessa ei kokoonnuttu porukalla ja käyty läpi miten homma toimii.
- Perehdytys oli sekavaa, koska ei ollut yhteisesti sovittuja yleisiä toimintamalleja, joita kaikki noudattaisivat. Eri esimiehet suosivat erilaisia toimintamalleja, jolloin eri vuoroissa noudatettiin erilaisia toimintatapoja esimerkiksi loppusiivouksen suhteen ja eri päivinä sai erilaisia ohjeita.
- Todella paljon parempi kuin monissa muissa paikoissa, mutta perehdytys liittyen henkilöstöön ja henkilöstön tietotaitoon sekä työtehtäviin kaipaa parannusta.
- Tämän vuoden perehdytys oli aika huono. Oli järjestetty yksi tapaaminen mikä oli toisen yrityksen kanssa yhdessä, eikä sinne osallistunut edes paljon omia.
- Voisi olla parempi

Kuvio 12. Vastaajien vapaat kommentit, koskien perehdyttämistä.

## Jos olet työskennellyt muissa ravintoloissa, kaipaatko parempaa perehdytystä ravintoloissa yleisesti?

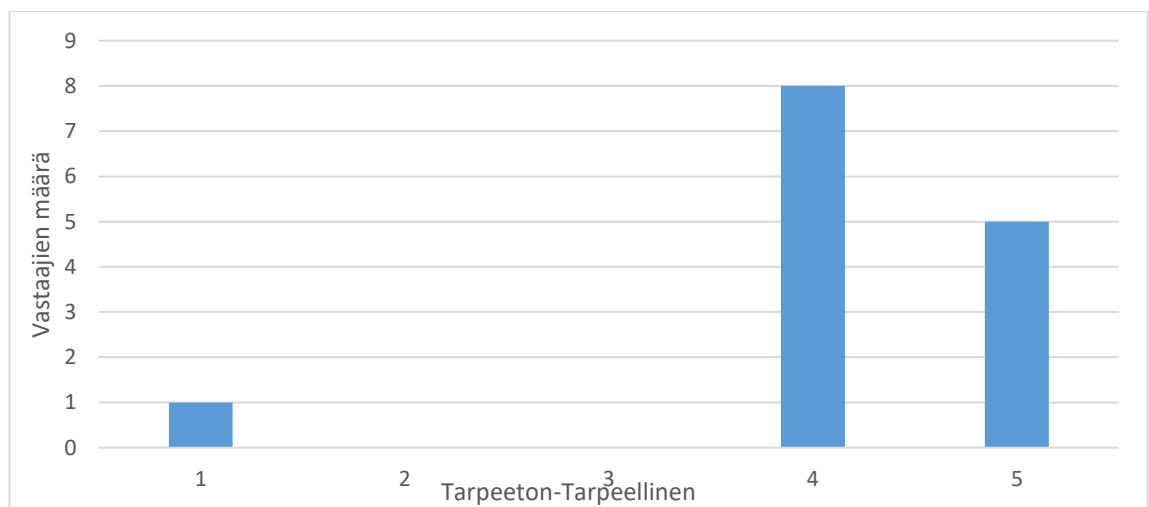
Haluttiin kartoittaa hieman yleistilannetta ravintola-alan perehdytyksissä.



Kuvio 13. Parempaan perehdytyksen tarve ravintoloissa

## Kuinka tarpeelliseksi koet työntekijän oppaan 1 tarpeeton -5 hyvin tarpeellinen?

Lopuksi vielä kysyttiin vastaajien mielipidettä oppaan tarpeellisuudesta. Vastaukset antavat tukea oppaan toteuttamiselle.



Kuvio 14. Oppaan tarpeellisuuden arvio

### **3.5 Yhteenveto ja johtopäätökset**

Vastauksista selviää, että vastaajien keski-ikä on 23.2 vuotta. Heidän tämän hetkisen tyytyväisyydentason keskiarvo asteikolla 4-10 on 7,2. Kolmannesta kysymyksestä ilmenee että visio, strategia ja tavoitteet sekä henkilöstöasiat ovat jääneet viime vuonna vähäiselle informaatiotasolle.

Kuten kolmas kysymys osoittikin, seuraavassa kysymyksessä toivottiin lisää tietoa kyseessä olevista aiheista sekä tuotteista. Sama suunta jatkuu viidennessä kysymyksessä, jossa pyydettiin valitsemaan vain yksi aihe, mitä he pitävät tärkeimpänä. Eniten ääniä sai visio, strategia ja tavoitteet ja tämän lisäksi oma työ ja tehtävät.

Avoimessa kysymyksessä kävi ilmi, että perehdyttämisessä olisi yllättävän paljon parantamista. Kaiken kaikkiaan perehdytys oli sekavaa ja siitä puuttui järjestelmällisyys. Jotkut kokivat jääneensä kokonaan perehdytyksestä paitsi. Yhdestä vastauksesta pystyi havaitsemaan turhautumista ristiriitaisten ohjeiden ja neuvojen osalta. Kuitenkin positiivisiakin vastauksia tuli ja itse työntekijänä osaan samaistua kaikkiin vastauksiin ja ymmärtämään täysin mistä kohdehenkilöt puhuvat.

Vastaajat arvioivat yleisesti ottaen myös muita yrityksiä, joissa he ovat työskennelleet ja tulos osoittaa muidenkin ravintoloiden omaavan perehdytykseen liittyviä puutteita Mattolaituri mukaan lukien. Tulos ilmentää enemmänkin yleiskuvaa koko ravintola-alan perehdyttämisen tasosta.

Viimeiseksi tiedusteltiin vastaajien mielipidettä oppaan tärkeydestä tulevaa perehdyttämistä koskien. Vastaukset olivat myönteisiä ja vahvistivat näkökulmaa oppaan tarpeellisuudesta tulevaisuudessa.

## **4 Työntekijän opas**

Tutkimusprosessin jälkeen siirrytään itse oppaan tekoon. Tässä osiossa käydään läpi sen suunnitteluvaihe, josta selviää millä tavalla ja missä järjestyksessä opasta on lähdetty rakentamaan. Suunnittelun jälkeen kerrotaan oppaan toteutuksessa käytetyistä menetelmistä ja työkaluista.

### **4.1 Suunnittelu**

Oppaan suunnittelu aloitettiin kysymyksillä miksi, kenelle ja millainen. Nämä kolme kysymystä toimivat prosessin punaisena lankana, ohjaten tekemistä alusta loppuun saakka.



Oppaan suunnittelussa käytettiin muista työntekijöiden oppaista ja manuaaleista saatuja inspiraatiota. Ennen oppaan toteuttamista tutustuttiin myös perehdytykseen liittyvään tietoperustaan. Näiden avulla saatiin käsitys siitä millainen opas tulisi olemaan.

Sisällön suunnittelu aloitettiin kyselytutkimuksella, jonka avulla saatiin vankka pohja oppaan luomiseksi. Tutkimustuloksien analysoinnin jälkeen siirryttiin suunnittelemaan oppaan sisältöä ja päätettiin lopullisesti aiheet, joita opas tulisi sisältämään. Sisällön kokoamisen aikana keskityttiin myös rakenteelliseen kokonaisuuteen. Rakenteesta haluttiin mahdollisimman johdonmukainen, jotta opasta olisi helppo ja looginen lukea. Sisällön haluttiin olevan kevyttä ja innostavaa. Siitä ei haluttu tehdä liian asiallista vaan pyrittiin luomaan kokonaisuus, jonka luoma tunnetila itsessään opastaisi lukijaa ymmärtämään yrityksen arvomaailmaa ja normeja.

Suunnitteluvaiheessa otettiin myös huomioon kolme vuotta Mattolaiturilla työskennelleen vuoropäällikön kokemuksia ja neuvoja, yhdistellen niitä tekijän omaan kokemuspohjaan. Esimerkiksi mitä itse olisin halunnut tietää, kun aloitin yrityksessä. Vuoropäällikkö painotti laadukkaiden drinkkien sekä laadukkaan palvelun perään. Hän halusi, että opas auttaisi ymmärtämään edellä mainittujen asioiden tärkeyden.

Vuoropäällikköä tapasin pari kertaa opinnäytetyöhön liittyen. Hän antoi omaan kokemukseensa pohjautuvia neuvoja ja auttoi minua kokoamaan oppaassa olevan toimintamanuaalin. Sain myös paljon apua drinkkien ”reseptiikkojen” kanssa, koska vuoropäällikkö on ollut vastuussa niiden kehittämisestä. En haastatellut häntä systemaattisesti, mutta keskustelimme aiheesta. Hän auttoi minua ymmärtämään millainen oppaan olisi hyvä olla. Vaikka systemaattista haastattelua tapahtunut, yhteistyömme keskustelun pohjalta tuotti tulosta. Vuoropäällikön apu vaikutti oppaan lopputulokseen paljon. Hänen avulleen sain koottua sekä juomalistan, että toimintamanuaalin; kaksi oppaan tärkeintä ai-  
hetta.

## **4.2 Toteutus**

Opas päätettiin tehdä Word- pohjaan, koska sillä oli helpoin toteuttaa oppaan haluttu tyyli ja muoto. Ekologisista syistä ja yrityksen aatetta tukien, opas päädyttiin tekemään vain sähköisenä versiona. Paperiversio veisi todella paljon paperia ja nykyään useampi suosii sähköisiä versioita paperisten sijaan. Sähköinen versio kulkee myös aina työntekijän mukana ja sieltä on helppo ja nopea tarkistaa asioita.

Opas alkaa rennolla tervehdyksellä ja alkaa heti kertoa taustatietoa yrityksestä ja sen visiosta, strategiasta ja tavoitteista sekä työtehtävistä ja työrooleista. Nämä osuudet pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyinä, koska oppaasta ei haluttu liian raskasta luettavaa. Jokainen aihe sisältää tarkasti tietoa, jotka jäivät lukijalle helposti mieleen.

Tämän jälkeen löytyy toimintamanuaali, johon on listattu yksityiskohtaisesti toimia, joita työvuoron aikana tulisi tehdä. Manuaali toimii enemmänkin kompassina, jonka avulla työntekijä osaa edetä työvuoron aikana. Manuaali on sisällytetty oppaaseen, jotta työntekijä saisi heti kokonaiskuvan työvuoronkulusta. Sitä ei kuitenkaan tarvitse eikä pidäkkään seurata kohta kohdalta, vaan asiat tulevat tapahtumaan jouhevasti ja aina vuorossa olevan päällikön komennossa.

Drinkit ja tuotteet tulevat muuttumaan kausittain. On kuitenkin tiettyjä tuotteita, jotka pysyvät vuodesta toiseen myyntisuosikkeina. Viimeiseksi oppaasta löytyy kaikki tärkeimmät ja suosituimmat drinkit. Drinkkeistä on laitettu kuvat ja viereen reseptit, joiden avulla työntekijä voi opetella ne ulkoa. Viinit ovat myös erittäin iso osa myyntiä, mutta kausittaisen vaihtuvuuden vuoksi ne pystytään lisäämään oppaaseen vasta lähempänä kauden avausta.

Oppaan arvioi sama vuoropäällikkö, joka auttoi oppaan suunnittelussa. Hänellä on kaikkein laajin ja ammattitaitoisin käsitys Mattolaiturista ja sen toiminnasta. Tästä syystä hänen arvionsa on hyvin tärkeä.

## **5 Pohdinta**

### **5.1 Yhteenveto**

Opinnäytetyön tavoite oli luoda kokonaisvaltainen työntekijän opas kausiluontoiselle samppanjabaarille. Opas oli tarkoitus rakentaa perehdyttämisen avuksi ja helpottaa esimiehien kiireistä kautta. Opas pyrittiin tekemään niin, että työntekijä löytäisi sieltä vastauksia kysytyimpiin kysymyksiin läpi kauden sekä toimimaan samaan aikaan tervetuliaiskirjeenä. Tavoitteet asetettiin lähinnä tekijän oman neljän vuoden kokemuksen pohjalta. Opas haluttiin alusta lähtien tehdä mahdollisimman yksinkertaiseksi ja kevyeksi luettavaksi. Tieto on pakattu lyhyesti ja ytimekkäästi, jolloin se jää paremmin mieleen.

Onnistuin edellä mainituissa tavoitteissa hyvin. Alusta alkaen tiesin minkä tyyllisen oppaan haluan koota. Tutkimuskysely vahvisti omia mielipiteitäni ja tällä tavoin varmistin oppaan

sisällön osuvuuden. Sain myös apuja Mattolaiturin vuoropäälliköltä, jonka avulla sain oppaaseen varmasti faktatietoa ja tuotteet ovat varmasti oikein kuvatut. Oppaasta saatiin kompleksi kokonaisuus, jota on helppo lukea ja jota voi aina kantaa mukanaan.

Tietoperustasta, etenkin perehdytysprosessista, sain hyvän yleiskuvan ja pystyin sen avulla muodostamaan punaisen langan niin oppaan kuin koko perehdytyksen kannalta. Se auttoi minua ymmärtämään missä järjestyksessä olisi tehokkainta tehdä asiat. Ymmärsin myös, kuinka tärkeä suunnittelu vaihe on. Kuinka suunnitteluun täytyy panostaa, jotta perehdytys ja opas onnistuisi mahdollisimman tehokkaasti. Toteutus vaihe ilmenee oppaan muodossa. Opas on työnopastuksen tukena, josta saadaan ennakkotietoa ja osataan varautua tulevaan.

Kysely vaikutti myös vahvasti oppaan lopputulokseen, koska ilman sitä minulla olisi vain vuoropäällikön ja itseni kokemus tukemassa opasta. Kyselyn avulla sain todennettua myös rivityöntekijöiden mielipiteet ja tarpeet. Tärkeitä olivat vastaukset, joista saatiin lisätietoa työntekijöiden mielipiteistä koskien perehdytyksen aiheita. Tekemällä yhteistyötä vuoropäällikön kanssa, sain tärkeää ja ammattimaista tietoa. Vuoropäällikön avulla varmistin, että oppaassa olevat tiedot ovat oikein ja luotettavia. Näin sain koottua oppaasta mahdollisimman laadukkaan.

Samaan aikaan sain työntekijöiltä perspektiiviä, siitä mitä vuoropäälliköllä ei ehkä ollut. Työntekijöiden mielipiteiden avulla pystyin luomaan yleiskuvan yrityksen perehdyttämisen tilasta. Vastaukset auttoivat minua luomaan oppaan sisällöstä juuri rivityöntekijöille suunnatun. Sain tukea omille mielipiteilleni ja varmistin, että opas vastaisi mahdollisimman laajalti työntekijöiden useimmiten kysymiin kysymyksiin. Vaikka olisi ollut helppo vain kuunnella vuoropäällikköä ja toimia hänen neuvojensa mukaisesti, halusin oppaaseen tasapuolisesti molempien osapuolten ääntä. Hyvää oli se, että molemmat osapuolet olivat suhteellisen samoilla linjoilla oppaan sisällön suhteen, tämä helpotti myös omaa työtäni.

Vaikeinta oppaan teossa oli saada oppaasta tiivis, mutta kattava. Eri asioista olisi helposti pystynyt kirjoittamaan useamman sivun, mutta sen kaltainen teksti olisi ollut liian raskasta luettavaa. Päädyin tiivistämään kaikki asiat mahdollisimman tiiviiksi, mutta niin, että mitään ei jäisi epäselväksi. Haastavaa oli myös syventyä joihinkin aiheisiin, joita itse piti itsestään selvyytenä ja joista helposti unohti mainita oppaassa. Useasti piti ajatella muiden näkökulmasta, jolloin oma näkemys vaikeutti sitä.

Koen, että oppaasta tulee olemaan paljon hyötyä tulevaisuudessa. Opas on helposti päivitettävissä vuosien edetessä, mutta perusasiat ovat ytimekkäässä ja selkeässä paketissa.

Niin kuin tutkimuksessa kävi ilmi, muutkin työntekijät kokivat oppaan olevan hyvin tarpeellinen tulevaisuudessa. Oppaan toiminta käytännössä selviää vasta kesällä 2020, kun kesäkausi alkaa ja uusia työntekijöitä aletaan rekrytoimaan.

## 5.2 Oman oppimisen arviointi

Opasta oli mielekästä tehdä, koska aihe oli ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Oli kiva päästä käyttämään omaa ammattitaitoa ja omaa kokemusta yrityksen kehittymisen puolesta. Koen, että minun oli helppo tehdä opasta, koska tiesin jo etukäteen paljon yrityksestä ja siellä työskentelemisestä. Tiedän miltä tuntuu astua tuntemattomaan ravintolaan kaikkein kiireisimpänä aikana. Tämä tunne sytytti innon auttaa tulevia työntekijöitä ja helpottaa heidän sopeutumistaan työpaikkaansa.

Opinnäytetyö ei edennyt täysin suunnitelmien mukaan, koska aikataulut ja sisältö muutuivat hieman työn edetessä. Tietoperustan kirjoittamiseen meni eniten aikaa, koska aloin helposti kirjoittaa aiheesta liian laajasti. Jouduin miettimään mitä jättää pois ja mikä tukisi työni aihetta parhaiten. Aliarvioin loogisen tietoperustan kirjoittamisen haastavuuden sekä kunnollisen suunnitelman luomisen tärkeyden. Nämä olivat syyt, joiden takia opinnäytetyöni myöhästyi alkuperäisestä aikataulusta. Se ei kuitenkaan loppupeleissä haitannut, koska minulla ei ollut pakollista tarvetta valmistua heti. Jos jotain tekisin toisin, varaisin kunnolla aikaa tietoperustan kirjoittamista varten sekä rajaisin vielä tarkemmin ja selkeämmin tietoperustaa. Tämä olisi säästänyt minulta paljon aikaa sekä helpottanut kirjoittamisprosessia.

Oppaan tekeminen oli mielenkiintoista sillä se kosketti omaa työelämääni. Oma motivaatio ja kokemus auttoivat oppaan nopeassa kokoamisessa. Oppaan kokoaminen tuki omaa ammatillista kehittymistä esimiestyötä ajatellen. Työn aikana jouduin pohtimaan työntekijöiden ja esimiesten välisiä näkökulmia mm. siltä kannalta, miten työntekijät näkevät esimiehet ja kuinka tärkeää myös esimiesten on luoda hyvä ensivaikutelma. Havainto auttoi minua ymmärtämään kuinka tärkeää on vaivaton kommunikaatio ja perehdyttäminen yrityksen toimivuuden kannalta.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen suoritukseeni sekä tuotokseeni. Vaikka aikataulu venyi, oli työtä mielekästä tehdä sekä motivaatio hyvän oppaan luomiseen säilyi. Haluan kiittää kaikkia tutkimushaastatteluun vastanneita sekä Mattolaiturin vuoropäällikköä. Ilman työntekijöiden korkeaa vastausprosenttia en olisi saanut tutkimuksesta yhtä kattavaa ja tutki-

mus olisi jäänyt epäluotettavaksi. Vuoropäällikön apu oli suurin. Hänen avullaan sain kootua tuotteista tiiviin ja kattavan reseptiikan sekä työtehtävistä ja manuaalista loogisen ja kattavan kokonaisuuden.

## Lähteet

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOY

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

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

Kjelin, E. & Kuusito, P. 2003. Tulokkaasta työntekijäksi. Talentum.

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa:  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua#](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua#)

Työturvallisuuskeskus. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Luettavissa:  
[https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_velvoitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus)

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

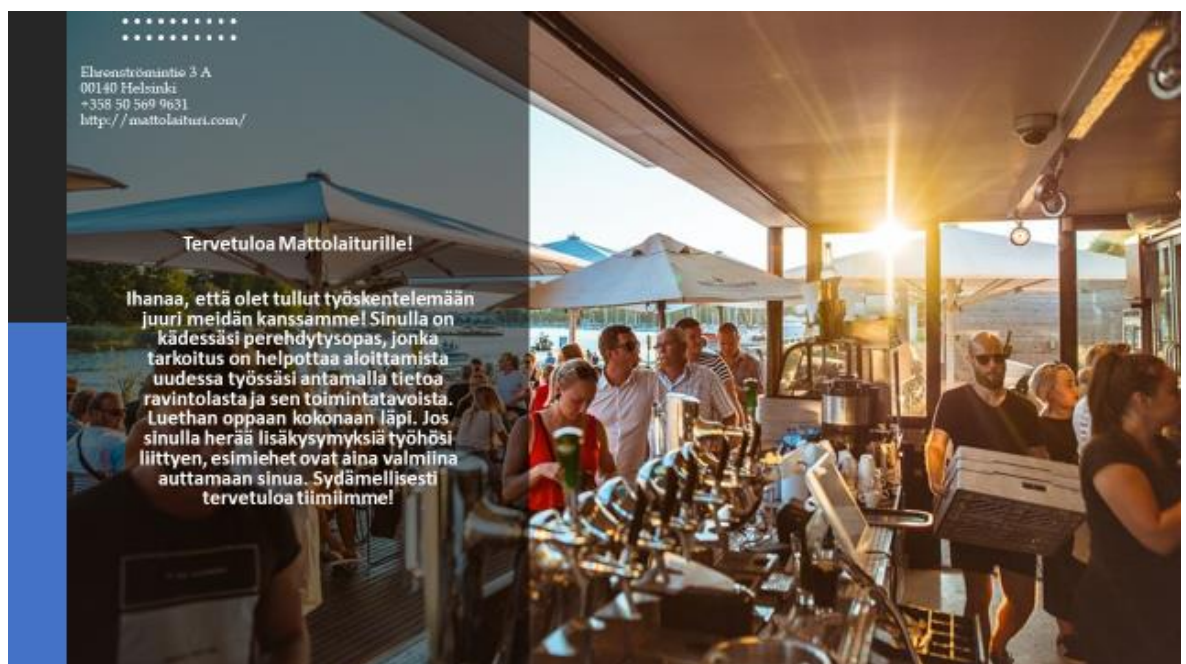
Vilka, H. 2017. Tutki ja kehitä. PS-kustannus.

## Liitteet

### Liite 1. Webropol- kysely

1. Ikä?
2. Kuinka tyytyväinen olit opastukseen kauden alussa? Arvioi kouluarvosanoin 4-10
3. Minkä verran sait tietoa seuraavista asioista? 1-5
4. Mistä asioista haluaisit saada nykyistä enemmän tietoa? Max. 3 tärkeintä
5. Valitsit edellisessä kolme tärkeintä asiaa. Mikä näistä on mielestäsi tärkein? Halutes-  
sasi voit perustella.
6. Kommentoi vapaasti perehdyttämisen nykytilaa Mattolaiturilla
7. Jos olet työskennellyt muissa ravintoloissa, kaipaako parempaa perehdytystä ravinto-  
loissa yleisesti?
8. Kuinka tarpeelliseksi koet työntekijän oppaan 1 tarpeeton -5 hyvin tarpeellinen?

## Liite 2. Työntekijän opas





## Tietoa yrityksestä

Jos et vielä ihan tarkalleen tiedä mihin oikein olet tullut, tässä vähän taustatietoa yrityksestämme. Mattolaituri on perustettu vuonna 2011 Antero Vartian ja hänen isänsä Esko Vartian toimesta. Yritys sai nopeasti jalansijan Eiranrannan tunnetuimmista ja suosituimmista kesäterasseista. Vuonna 2018 koimme omistajanvaihdoksen, kun Vartiat myivät yrityksen Royal ravintola- ketjulle. Kun taas Royal ravintolat yhdistyivät Restamaxin kanssa, ketjun nimeksi muodostui NoHo partners Oy. Mutta se siitä ja siirrytään eteenpäin!

### visio, strategia & tavoitteet

Meidän tavoitteemme on tarjota jokaiselle asiakkaalle pala arjen luksusta. Haluamme tarjota jokaiselle laadukkaana asiakaspalvelukokemuksen ja luoda asiakkaillemme rentouttavia ja positiivisia hetkiä terassillamme. Tahdomme olla tunnettu laadukkaista ja arkea ylellisimmistä tuotteista ja palvelusta. Haluamme olla paikka, jossa kaikki tuntevat olonsa tervetulleeksi. Visiona on vahvistaa ja laajentaa mainetta yhtenä Helsingin parhaista terasseista ja ylläpitää hieman ylellisempää, mutta rentoa imagoa. Siksi pyrimme aina palvelemaan asiakkaita parhaan osaamisemme mukaan ja, vaikka kuinka kiire olisi, luomaan jokaiselle laadukasta ja positiivista palvelua. Tästä syystä tiimityö on meillä erityisen tärkeää, mutta muutenkin yhdessä jaetut onnistumisen tunteet ja iloiset kokemukset tuntuvat paljon paremmilta kuin yksin!

### Työtehtävät & roolit

Vaikka kauden edetessä työtehtävät vakiintuvatkin jokaisen vahvuuksien mukaan, eli toiset tulevat työskentelemään enemmän kassalla ja toiset tulevat toimimaan enemmän blokissa ja tiskissä, on kaikkien osattava toimia kokonaisvaltaisesti työpaikalla. Erillinen työnopastus tapahtuu, kun aloitatte työpaikalla ja teille tullaan opettamaan kaikki tarvittava konkreettisesti. Vain tekemällä oppii! Voit kuitenkin tutustua yleisimpiin tehtäviin, joita myyjillä ja blokkareilla on. Muista kuitenkin, että Mattolaiturilla teemme kaiken yhdessä ja tarvittaessa kaikki tekevät kaikkea ja auttavat toisia!

## Työtehtävät

### Baarimikko:

- Myy
- Valmistaa tilaukset
- Misaus
- Kaappien täyttö ja takahuoneen järjesteleminen
- Yleinen siivoaminen

### Blokkari:

- Salin kunnossapito:
  - tiskaus,
  - pöytien pyyhkiminen
  - roskien kerääminen maasta
- puhtaiden lasien ja tiskien tuominen paikoilleen
- Vessat

## Toimintamanauali

Tästä löydät toimintamanaualin, mikä auttaa sinua hahmottamaan miten työpäivän aikana tulisi toimia.

- Vie henkilökohtaiset tavarasi takahuoneeseen muistamista, että olet pukeutunut perehdytyksessä mainitun työasun mukaisesti.
- Pese kätesi ennen työn aloittamista.
- Tarkasta infotaululta päivän tiedotteet ja työpaikkasi.
- Ilmoita vuoropäällikölle saapuneesi töihin.
- Vuoropäällikkö ohjaa sinut tulevalle työpisteellesi sekä vahvistaa sinut töihin saapuneeksi tunti listallaan.

### Työn aikana:

- Muista työtä tehdessä noudattaa perehdytyksessä mainittuja työtapoja.
- Hymyile reippaasti ja tervehdi asiakkaita heidän saapuessaan sekä lähtiessään ravintolasta.
- Muista kommunikoida reippaasti ja tehokkaasti työkavereidesi ja asiakkaiden kanssa.
- Oletthan muistanut opetella ilmoitettut tuotteet niistä, jotta asiakas tilanteet sopuisivat mahdollisimman jouhevasti ja ammattimaisesti.
- Mattolaituri on anniskeluravintola, joten huolehdi myös huolella anniskeluoppaassa (dia 10-15) mainitut työtavat ja lainsäädökset.
- Eihän käytä puhelintasi työajalla. Voit kysyä vuoropäälliköltä luvan puhelimen käyttöön.
- Työn sujavoittamiseksi pidä työasemasi aina siistinä ja täytettynä. Vie likaiset tiskit tiskiini ja palauta käyttämäsi raaka-aineet takaisin paikoilleen. Tuo tullessa, vie mennessä!
- Pidä aina yllä vaadittua siisteyttä. Hiljaisina hetkinä tee vuoropäällikön sinulle osoittamia loissijaisia työtehtäviä, ne tehtyäsi voit auttaa kaveria tai ottaa oma-aloitteisesti omavastantakansion quikron yläpuolelta kaapista ja tehdä siellä mainittuja päivä-, viikko- ja kuukausikohtaisia ravintolan siisteyteen, turvallisuuteen ja tuotteiden laatuun liittyviä tehtäviä.
- Työn aikana voit maksutta nauttia hanavirvoitteita, kahvituotteita sekä vettä.
- Muista, että aina voi kysyä neuvoa ja apua työkavereilta, tai vuoroa johtavalta esihenkilöltä.

### Tauon paikka:

- Vuoropäällikkö ilmoittaa sinulle, kun voit pitää tauon. Hoida meneillään oleva työtehtäväsi loppuun ja mene tauolle välittömästi.
- Tauon aikana voit ostaa ruokatuotteita -50% hintaan.
- Tauon voit pitää joko takatiloissa tai salin puolella.
- Kaikilla yli kuuden tunnin vuoron tekevillä on oikeus puolen tunnin palkattomaan ruokataukoun ja palkalliseen kahvitaukoon. Alle kuuden tunnin vuoroissa on n. 10 minuutin mittainen kahvitauko.
- Mattolaituri on savuton työpaikka.

### Uhkaavat tilanteet:

- Kenenkään ei tule sietää henkilökohtaisen koskemattomuuden tai kunnian loukkausta.
- Pyydä työkaveria tai hälytä itse vuoropäällikkö paikalle.
- Ketaän ei jätetä yksin, muista, että joukossa on voimaa. Auta hankalassa tilanteessa olevaa työkaveriasi. Asiakaspalvelutilanteen voit jättää sillä seisomalla kesken.
- Käytä ystävällistä kehon kieltä: pidä kätesi näkyvissä, ettei asiakas huule sinulla olevan asetta.
- Seuraa asiakkaan kehon kieltä, sillä se paljastaa väkivaltaisen käyttäytymisen ennakoita.
- Pidä asiakkaaseen etäisyyttä pari metriä.
- Säilytä itsellesi pakoreitti kahteen suuntaan mutta älä sulje asiakkaan pakoreittiä.
- Jos sinulla on voimassa oleva järjestyksenvalvojan toimilupa, voit toimia koulutuksesi mukaisella tavalla.
- Älä koskaan mene tappeluun mukaan, vaan hälytä järjestyksiemiehet paikalle, tai tarvittaessa soita hätäkeskukseen numeroon 112.
- Pyri uhkaavassa tilanteessa löytämään käteesi joku suoja, joka kuitenkin sopii työkuvaasi, älä siis etsi itsellesi asetta, vaan esimerkiksi tarjotin on tässä tapauksessa hyvä esine.
- Ryöstötilanteessa älä leiki sankaria, vaan kuuntele ja toimi ryöstäjän tahdon mukaan. Muista, että raha ja tavara voidaan aina korvata. Soita poliisi paikalle vasta ryöstäjän poistuttua paikalta. Älä seuraa ryöstäjää.
- Älä vaaranna omaa, työtovereiden tai asiakkaiden turvallisuutta.
- Poliisin lausuntoa varten pyri ottamaan mieleen ylös rikoksen tekijän tuntomerkkejä, mihin suuntaan ja millä kulkuvälineellä hän poistui.
- Tilanteen jälkeen tue ja auta työkaveriasi tai asiakasta.
- Ilmoita ravintolapäällikölle tapahtuneesta.



#### Tulipalo!

- Poistu ulos.
- Sulje ovet perässäsi poistuessasi rakennuksesta.
- Auta muitakin poistumaan.
- Voit yrittää sammuttaa tulen alun sammutuspeitteellä tai käsisammuttimella, mikäli mahdollista - älä kuitenkaan vaaranna omaa tai muiden ihmisten turvallisuutta.
- tarvittaessa konna tai ryömi, lattianrajassa savua ja lämpöä on vähiten.
- Soita 112 turvallisesta paikasta.
- Opasta palokunta paikalle.
- Ilmoita ravintolapäällikölle tapahtuneesta.

#### Sairaskohtaus

- Selvitä mitä on tapahtunut Onko potilas kaatunut, pyörtynyt, kouristellut? Onko silminnäkijöitä? Jaa seuraavat tehtävät, jos auttajia on enemmän.
- Tarkista potilaan tila. Tarkista onko potilas heräteltävissä puhuttelemalla tai ravistamalla?
- Tarkista hengitys. Jos potilas ei herää, tarkista hengitys: aseta kämmensellä potilaan suun eteen ja koeta tuntuuko ilmavirtausta. Potilaan kasvojen sineryys on merkki hengityksen estymisestä tai loppumisesta.
- Siirrä oikeaan asentoon. Käännä tajuton potilas kylkiäisasetoon. Ojenna päätä taakse, jotta hengitys pääsee kulkemaan esteettä.
- Tee hätäilmoitus. Heti kun olet selvittänyt potilaan tilan ja havainnut, että kyseessä on hätätilanne, soita numeroon 112 ja kerro: mitä on tapahtunut, mitä potilas valittaa ja mitä hän juuri sillä hetkellä tekee.
- Tarkkaile. Jos havaitset potilaan tilassa muutoksia ennen pelastuslaitoksen yksikön saapumista, soita uudelleen numeroon 112.
- Opaista tai järjestä opastus ja esteetön kulku potilaan luokse.
- Kerro pelastuslaitoksen henkilöstölle mitä on tapahtunut, miten potilaan tila on kehittynyt ja onko potilaalle annettu ensiapua.

#### Kielleisen palautteen vastaanottaminen asiakkaalta:



- Kuuntele asiakkaan palaute.
- Älä hermostu asiakkaan edessä.
- Osoita aitoa mielenkiintoa asiakkaan palautetta kohtaan.
- Pahoittele ja kerro asiakkaalle, että olet ymmärtänyt palautteen ja aiot viedä asian eteenpäin. Suurimmalle osalle palautteen antajista riittää, että he tuntevat tulleensa kuulluksi.
- Kiitä asiakasta palautteesta.
- Voit oma-aloitteisesti tarjota asiakkaalle korvaukseksi uutta tai vastaavaa tuotetta, mutta rahojen palautukseen tai muun merkittävän korvauksen antamiseen tarvitset aina vuoropäällikön luvan. Muista than ilmoittaa vuoropäällikölle, mikäli olet tarjonnut ilmaisen tuotteen asiakkaalle
- Yleisimpiä korvausvaatimuksia: Huonosti valmistettu tuote tai tuote, joka ei täytä yleisiä laatuvaatimuksia, likaiset astiat, kaatunut juoma, likaantuneet vaatteet, jne.
- Kutsu vuoropäällikkö aina tarvittaessa paikalle.
- Asiakkaat eivät (yleensä) tyhjästä valita, pidä kuitenkin mielessä, että ns. "mielensä-pahoittajia" on aina liikenteessä.
- Lopuksi, ota aina koppi asiakkaan palautteesta. Mieti miten sinä olisit omalla toiminnallasi voinut estää huonon asiakaskokemuksen ja pohdi tapoja, joilla näiltä virheiltilä voidaan tulevaisuudessa välttää. Muista, että virheitä saftuu jokaiselle ja se on ihan luonnollista. Älä laannusta, vaan koitetaan yhdessä keksiä uusia tapoja, joilla saisimme jokaisen asiakkaan kokemuksen Mattolaiturista positiiviseksi!

#### Yleistä Mattolaiturilla:

- Kunnioita ja kohtele työkaveriäsi yleisesti hyväksytyjen hyvien tapojen mukaan.
- Mattolaiturilla ei syrjitä ketään. Uudet työntekijät toivotetaan tervetulleiksi Mattolaiturille ja otetaan heti osaksi työporukkaa.
- Meillä ei pureta huonoa fiilistä työkaveriini, huudeta tai anneta rakentavaa palautetta asiakkaiden tai muiden työntekijöiden edessä.
- Jos sairastut, ilmoita asiasta heti Mattolaiturille. Lääkärissä käytyäsi ilmoita myös, montako päivää olet poissa. Sinulla tulee olla lääkärintodistus jokaiselle sairauslomapäivälle. Toimita todistus heti ensimmäisenä sairauslomanjälkeisenä työpäivänäsi ravintolapäällikölle. (Lue myös perehdytysoppaan luku Työterveysasiat.)



## Anniskeluopas

- Hyväksytyjä asiakirjoja: Ajokortti, passi tai henkilökortti.
- Henkilöllisyys pitää lain mukaan tarkistaa aina, kun asiakas ostaa alkoholi- tai tupakkatuotteita ja näyttää arvion mukaan alle 30-vuotiaalta.

Kolme alkoholilain määrittelemää tilannetta, jossa asiakkaalle ei saa tarjoilla alkoholijuotavaa:

### A. Jos henkilö on alle 18-vuotias.

**B. Häiritsevästi käyttäytyväille tai selvästi päihtyneelle;** selvästi päihtyneet tai häiritsevästi käyttäytyvät henkilöt on poistettava ravintolasta. Heitteillejättölain mukaan anniskeluravintolan henkilökunnan on kuitenkin varmistuttava siitä, että päihtynyt henkilö pääsee turvallisesti kotiin. Näin tehdään esimerkiksi tilaamalla päihtyneelle asiakkaalle taksi tai jututtamalla samaan seurueeseen kuuluvia henkilöitä.

Selvästi juopuneen henkilön tuntomerkkejä:

Vaikea kiinnittää katsetta tai lasittunut katse  
käyttäytyy häiritsevästi, äänekkäästi tai ylenpalttisen itsevarmasti  
vaikea käsitellä asioita ja ymmärtää toisen sanomaa  
liikkeet ovat epävarmoja ja kömpelöitä, hitaat refleksit  
läikyttelee juomaansa ja/tai lasia on vaikea viedä suulle  
kävelee huojuen tai kaatuilee ilman tukea  
sammaltava tai muuten vaikea puhe  
vaikea hallita tunteitaan  
nukkuu, nuokkuu, torakhtelee tai voi pahoin

**C. Jos on aihetta epäillä alkoholin väärinkäyttöä.** Esimerkiksi alaikäiselle välittäminen/myynti, anniskelualueelta poistuminen tai selvästi voimakkaaseen humalatilaan pääseminen. Alaikäiset asiakkaat ovat tervetulleita Mattolaiturille, mutta työntekijöiden on varmistuttava siitä, ettei alkoholia välitetä heille, sillä se vastaa rikkomukseltaan suoraa alaikäiselle myyntiä, josta seuraa ravintolan anniskeluluvan määräaikainen tai ovsvvä menettäminen.



## Anniskeluannokset

- Kaikessa alkoholimyynnissä tulee käyttää viranomaisten hyväksymiä mittauslaitteita. Näitä ovat: Mitta-astiat tai siirtomitat eli ns. viinamitat. Yleisimmät mitat ovat 12cl, 8cl, 4cl, 2cl, 1,5cl, 1cl.
- Alkoholimittarit
- Yleisesti hyväksytyt mittaviivalliset anniskeluastiat eli tuopit, lasit jne.
- Mittaviivallisissa anniskeluastioissa oleva juoma on aina annosteltava viivaan asti.
- Alkoholijuomien annoskokoja koskevista rajoituksista on luovuttu kokonaan, mutta perusannoksien olemassaolo yhä tunnustetaan seuraavasti:
  - Väkevät viinat eli yli 22%: **4cl**.
  - Mieto alkoholijuoma eli enintään 22%: **8cl**.
  - Yksinomaan käymisen avulla valmistetut ja enintään 5,5% alkoholijuomat, eli oluet, siiderit, lonkerot ja miedot viinit: **0,33l**



## 4. Anniskelualue ja aika

- Anniskelualueella tarkoitetaan sitä aluetta, jolle on viranomaisten puolesta myönnetty virallinen lupapäätös myydä ja nauttia alkoholia. **Mattolaiturilla on selvät köydet terassin ja hiekka-alueiden ympärille, joiden ulkopuolelle alkoholin vieminen ja nauttiminen on kielletty.**
- Ravintolan henkilökuntatilat, varastot ja asiakasvessat eivät ole anniskelualueita, joten siellä alkoholin nauttiminen on kielletty.
- **Mattolaiturin anniskelu-aika on vielä toistaiseksi 09:00-01:30.**
- Omien alkoholijuomien nauttiminen on kaikissa anniskeluravintoloissa kiellettyä.
- **Mattolaiturilla ei toimipaikkana ole vähittäismyyntilupaa, joten kaikenlainen alkoholin mukaan myynti on kiellettyä.**

## 5. Yleistä anniskelusta

- Suomessa alkoholin velaksi myyminen ja niin sanottu "piikin" avaaminen on uuden alkoholilain mukaan sallittua.
- Luottokortilla ostaminen on sallittua.
- Kaikista ostotapahtumista, myös alkoholiittomien tuotteiden, pitää tarjota kuitti asiakkaalle.
- Alkoholijuoman ostajalle ei saa antaa kaupan päälle muuta tuotetta, jolla ei ole ilmeistä asiallista yhteyttä alkoholijuomaan.
- Vieraanvaraisuuseleenä alkoholin ilmaistarjoaminen eli niin sanottu maistattaminen on sallittua, ja joissain tapauksissa suositeltavaakin.
- Henkilökunnan velvollisuutena on ensi sijassa huolehtia siitä, että anniskelupaikassa on hyvä järjestys. Poliisi on kuitenkin aina kutsuttava paikalle selvittämään tilannetta, jos järjestyksen ylläpitäminen tai asiakkaiden turvallisuus sitä edellyttää.

**Kun jokainen työntekijä tuntee anniskelua koskevat säännökset ja määräykset ja noudattaa niitä hyvässä yhteistyöhengessä koko henkilökunnan kanssa, saadaan aikaan hauska ja reilulla asenteella toimiva työympäristö, josta voi olla ylpeä! 😊**





# Shampanja drinkit

	<p><b>French Bellini</b></p> <p>Glass: Champagne Flute Ice: None</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peach Puree</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Champagne</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Raspberry Optional:</p>	Ingredient	Qty	Peach Puree	2	Champagne	10		<p><b>Mimosa</b></p> <p>Glass: Champagne Flute Ice: None</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Orange Juice</td> <td>50 %</td> </tr> <tr> <td>Champagne</td> <td>50 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: None or orange slice Optional:</p>	Ingredient	Qty	Orange Juice	50 %	Champagne	50 %								
Ingredient	Qty																						
Peach Puree	2																						
Champagne	10																						
Ingredient	Qty																						
Orange Juice	50 %																						
Champagne	50 %																						
	<p><b>Classic Champagne Cocktail</b></p> <p>Glass: Champagne Flute Ice: None</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Brown Sugar Cube</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Angostura Bitters</td> <td>Soak the sugar cube (3-4 dashes)</td> </tr> <tr> <td>Cognac</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Champagne</td> <td>Fill</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Orange Slice Optional:</p>	Ingredient	Qty	Brown Sugar Cube	1	Angostura Bitters	Soak the sugar cube (3-4 dashes)	Cognac	2	Champagne	Fill		<p><b>75</b></p> <p>Glass: Champagne Flute Ice: None</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lemon Juice</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Sugar Syrup</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Gin</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Champagne</td> <td>Top</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Lemon Slice Optional:</p>	Ingredient	Qty	Lemon Juice	2	Sugar Syrup	1	Gin	3	Champagne	Top
Ingredient	Qty																						
Brown Sugar Cube	1																						
Angostura Bitters	Soak the sugar cube (3-4 dashes)																						
Cognac	2																						
Champagne	Fill																						
Ingredient	Qty																						
Lemon Juice	2																						
Sugar Syrup	1																						
Gin	3																						
Champagne	Top																						

Random drinks

	<p><b>Cuba Libre</b></p> <p>Glass: Highball Ice: Crushed</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Light Rum</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Cola Juice</td> <td>L</td> </tr> <tr> <td>Tea Date</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Lime Wheel Optional:</p>	Ingredient	Qty	Light Rum	4	Cola Juice	L	Tea Date	10		<p><b>Negroni</b></p> <p>Glass: On the Rocks Ice: Cubed</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bombay Gin</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Campari</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Sweet Vermouth</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Orange wheel Optional: Use Dry Vermouth</p>	Ingredient	Qty	Bombay Gin	1	Campari	1	Sweet Vermouth	1
Ingredient	Qty																		
Light Rum	4																		
Cola Juice	L																		
Tea Date	10																		
Ingredient	Qty																		
Bombay Gin	1																		
Campari	1																		
Sweet Vermouth	1																		
	<p><b>Mojito</b></p> <p>Glass: Highball Ice: Crushed</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>White Rum</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Mint Leaves</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Sugar Syrup</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: Lime Wedge Optional: Use Dry Vermouth</p>	Ingredient	Qty	White Rum	2	Mint Leaves	10	Sugar Syrup	1		<p><b>Black/White Russian</b></p> <p>Glass: On the Rocks/Tumbler Ice: Cubed</p> <p>Ingredients:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ingredient</th> <th>Qty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vodka</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Kahlua</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Milk</td> <td>(Fill)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Garnish: None (or nutmeg) Optional:</p>	Ingredient	Qty	Vodka	2	Kahlua	2	Milk	(Fill)
Ingredient	Qty																		
White Rum	2																		
Mint Leaves	10																		
Sugar Syrup	1																		
Ingredient	Qty																		
Vodka	2																		
Kahlua	2																		
Milk	(Fill)																		

## Mocktails

Huom!  
Näitä ei mene yhtä paljon kuin edellisiä drinkkejä, mutta toimivat hyvänä esimerkkinä minkälaisia alkoholiittomia drinkkejä voi tehdä.

Virgin Mary (non alc.)																							
	<table border="1"> <tr> <td>Glass: Highball</td> <td>Method: Roll and strain</td> </tr> <tr> <td>Ice: none</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ingredients:</td> <td>CL:</td> </tr> <tr> <td>Tomato Juice</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Worcestershire sauce</td> <td>3 dashes</td> </tr> <tr> <td>Tabasco</td> <td>3 dashes</td> </tr> <tr> <td>Sellery salt</td> <td>1 pinch</td> </tr> <tr> <td>Pepper</td> <td>1 pinch</td> </tr> <tr> <td>Fresh lime juice</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Garnish: Lime wheel celery stick</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Optional:</td> </tr> </table>	Glass: Highball	Method: Roll and strain	Ice: none		Ingredients:	CL:	Tomato Juice	10	Worcestershire sauce	3 dashes	Tabasco	3 dashes	Sellery salt	1 pinch	Pepper	1 pinch	Fresh lime juice	1	Garnish: Lime wheel celery stick		Optional:	
Glass: Highball	Method: Roll and strain																						
Ice: none																							
Ingredients:	CL:																						
Tomato Juice	10																						
Worcestershire sauce	3 dashes																						
Tabasco	3 dashes																						
Sellery salt	1 pinch																						
Pepper	1 pinch																						
Fresh lime juice	1																						
Garnish: Lime wheel celery stick																							
Optional:																							
Something Sour (non alc.)*																							
	<table border="1"> <tr> <td>Glass: Rocks</td> <td>Method: Build and Churn</td> </tr> <tr> <td>Ice: Cubed</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ingredients:</td> <td>CL:</td> </tr> <tr> <td>Sugar syrup</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Fresh lemon juice</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>tonic</td> <td>fill</td> </tr> <tr> <td>Cranberry juice</td> <td>float</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Garnish: Lemon wheel and cranberries</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Optional: Alc option add 2cl gin</td> </tr> </table>	Glass: Rocks	Method: Build and Churn	Ice: Cubed		Ingredients:	CL:	Sugar syrup	2	Fresh lemon juice	4	tonic	fill	Cranberry juice	float	Garnish: Lemon wheel and cranberries		Optional: Alc option add 2cl gin					
Glass: Rocks	Method: Build and Churn																						
Ice: Cubed																							
Ingredients:	CL:																						
Sugar syrup	2																						
Fresh lemon juice	4																						
tonic	fill																						
Cranberry juice	float																						
Garnish: Lemon wheel and cranberries																							
Optional: Alc option add 2cl gin																							

## Moët

- Tunnetuin tuotteemme
- Oikea tarjoilutapa pitää yllä varmaa laatua ja vakioasiakkaat arvostavat:
  1. Tarjoile kuvassa näkyvässä lasissa
  2. Kysy lisätäänkö esimerkiksi limen **kuorta** tai mintun lehtiä
  3. Lisää lopuksi **3** jääpalaa

Huom! Ice rosen kanssa sopii myös hyvin mansikka tai vadelma.





.....

Kiitos kun luit oppaan alusta loppuun asti. Näihin sanoihin haluamme toivottaa juuri sinut tervetulleeksi riveihimme. Toivomme, että nautit kesästä ja luomme yhdessä ikimuistoisia hetkiä! Terassilla tavataan!

