

Salla Toivanen

PEREHDYTYSKANSIO
PEREHDYTTÄMISEN TUKENA
Case Irish Bar Parnell's Mikkelä

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.


Lokakuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 15.10.2013				
Tekijä(t) Salla Toivanen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.				
Nimeke Perehdytyskansio perehdyttämisen tukena – Case Irish Bar Parnell’s Mikkeli					
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata perehdyttämisprosessia ja sen eri vaiheita. Opinnäytetyössä tuodaan esille etenkin anniskeluravintolaan perehdytettäessä huomioon otettavia tekijöitä ja perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä yleisesti. Opinnäytetyössä kuvataan perehdytys- ja tuotekansion rakentamista ja sen käyttöä perehdyttämisen apuvälineenä.</p> <p>Toimeksiantajayritys on Mikkelin Irish Bar Parnell’s, irlantilaistyylinen pub, joka sijaitsee Mikkelin keskustassa Hotelli Cumuluksen yhteydessä. Parnell’s työllistää täysiaikaisesti ravintolapäällikön ja osa-aikaisesti toisen työntekijän. Kesäsesonki kasvattaa henkilöstön määrää. Parnell’s on osa Restel-konsernia.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena on tehty toimeksiantajayritykselle kattava perehdytys- ja tuotekansio. Perehdytyskansio sisältää mm. yrityksen liikeideakuvauksen ja toimintamallit, konsernin arvot ja paljon käytännön ohjeita. Perehdytyskansiota varten tietoa kerättiin kokoamalla jo olemassa oleva kirjallinen sekä hiljainen tieto yhteen, haastatteleamalla ravintolapäällikköä sähköpostitse sekä havainnoimalla paikan päällä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on hyödyllinen etenkin toimeksiantajalle, mutta myös muille anniskeluravintoloille, joiden perehdytykseen halutaan kiinnittää huomiota. Tämän opinnäytetyön tuotoksena tehty perehdytys- ja tuotekansio sekä perehdyttämisen tarkistuslomake toimivat perehdyttämisen ja oppimisen tukena ja niin uudelle työntekijälle kuin perehdyttäjällekkin.</p>					
Asiasanat (avainsanat) Perehdyttäminen, Perehdyttämisprosessi, Perehdytyskansio, Tuotekansio					
Sivumäärä 20 s. + liitteet 32 s.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteenä oleva perehdytyskansio on salattu					
Ohjaavan opettajan nimi Eeva Koljonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Irish Bar Parnell’s Mikkeli Venla Kontio				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 15.10.2013	
Author(s) Salla Toivanen		Degree programme and option Hospitality management	
Name of the bachelor's thesis Orientation guide supporting the orientation process – Case Irish Bar Parnell's Mikkeli			
Abstract <p>The aim of this thesis is to provide a detailed description of orientation process and its stages. The thesis will bring up the facts and law suits that should be taken in consideration when giving orientation to a new employee especially in restaurant field. The thesis will also explain process of the making of orientation package, a product folder and a checklist for orientation and also will describe the way the package supports the process of introduction.</p> <p>The subscribing company is Irish Bar Parnell's Mikkeli. It is located in the center of Mikkeli and cooperates with Hotel Cumulus and Restaurant Huviretki. Only the restaurant manager works there full time and the second person works part time.</p> <p>An orientation package including description folder of products and checklist for orientation was created as a product of this thesis. The package includes the description of the business idea and operational models, the values of the corporation and a lot of practical information. The orientation package cannot be published because of the commercial secrets that it includes. The information for the package was gathered from the information that already existed, interviewing the restaurant manager and observing while working there.</p> <p>The thesis is very useful not only for the subscriber company, but also for other restaurants that want to pay attention to their orientation methods. The product of this thesis will help a new employee and also the employer to make the orientation process a bit easier for everyone.</p>			
Subject headings, (keywords) Orientation, orientation process, orientation guide, product			
Pages 20 + attachments 32		Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices Orientation package is not public			
Tutor Eeva Koljonen		Bachelor's thesis assigned by Irish Bar Parnell's Mikkeli Venla Kontio	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TYÖN TAUSTA JA TAVOITE	1
3	TOIMEKSIANTAJA	2
	3.1 Irish Bar Parnell's	2
	3.2 Parnell's osana Resteliä	3
	3.3 Mikkelin toimipiste.....	3
4	PEREHDYTTÄMINEN	4
	4.1 Perehdyttämisen vaiheet	5
	4.1.1 Suunnittelu	6
	4.1.2 Toteutus.....	7
	4.1.3 Seuranta.....	8
	4.1.4 Arviointi ja kehittäminen	9
	4.2 Perehdyttäjän rooli	10
	4.3 Anniskeluravintolaan perehdyttäminen	11
	4.4 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö	11
5	TIEDONHANKINTAMENETELMÄT	12
	5.1 Teemahaastattelu	13
	5.2 Havainnointi	13
	5.3 Haastattelun ja havainnoinnin tulokset.....	14
6	PEREHDYTTÄMINEN IRISH BAR PARNELL'SISSA.....	15
	6.1 Perehdyttämisen toteutus	15
	6.2 Perehdytyskansion kokoaminen Parnell'sille	16
	6.3 Tuotekansion kokoaminen.....	17
	6.4 Perehdytys- ja tuotekansion käyttö.....	17
	6.5 Perehdytys- ja tuotekansion päivittäminen.....	18
7	POHDINTAA	18
	LIITTEET	
	1 Perehdytyksen tarkistuslomake	
	2 Sähköpostihaastattelu	
	3 Perehdytys- ja tuotekansio	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni keskeisenä käsitteenä on perehdyttäminen. Työn tuotoksena tein toimeksiantajayritykselle Mikkelin Irish Bar Parnell`sille perehdytys- ja tuotekansion, koska entinen perehdytyskansio ei ollut enää käytettävissä vähäisen ja suurimmaksi osaksi vanhentuneen tiedon vuoksi. Kansion kokoamisessa käytin apunani toimeksiantajayrityksen työntekijöille tarkoitettua intranettiä, jo olemassa olevia ohjeita, ravintolapäällikön haastattelua, ns. hiljaista tietoa sekä henkilökohtaista työkokemustani toimeksiantajayrityksessä.

Perehdytyskansion on tarkoitus toimia tukimateriaalina uudelle työntekijälle. Pelkäämään suullisesti annetut ohjeet eivät välttämättä jää heti mieleen, joten perehdytyskansio auttaa oppimaan asiat tehokkaammin. Perehdytyskansio voi myös toimia tietopakettina, jonka avulla esim. pitkään poissa ollut työntekijä voi virkistää muistiaan palaessaan töihin. Perehdytyskansion liitteenä on tuotekansio, josta löytyy kuvaus juomavalikoiman pysyvistä tuotteista. Valikoimasta löytyy paljon muitakin tuotteita, mutta ne vaihtelevat kampanjoiden ja vuodenaikojen mukaan.

Raportissa käsittelen uuden työntekijän perehdyttämisprosessia eli perehdyttämisen suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Tuon myös esille lainsäädäntöä, joka on huomioitava perehdyttäessä uutta työntekijää. Raportissa esittelen myös perehdyttämisoppaan tiedonhankintaan käytetyt menetelmät eli haastattelun sekä havainnointimenetelmän. Tarkoituksena on selvittää perehdytyskansion, sen yhteydessä olevan tuotekansion sekä perehdyttämisen tarkastuslomakkeen hyötyjä perehdyttämisprosessissa.

2 TYÖN TAUSTA JA TAVOITE

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata perehdyttämisprosessia, sen eri vaiheita sekä asioita, jotka tulee ottaa huomioon perehdyttämisessä erityisesti toimeksiantajayritykseni Mikkelin Irish Bar Parnell`siin. Laadin perehdyttämisen tueksi toimeksiantajayritykselle perehdyttämis- ja tuotekansion (Liite 3), josta on apua sekä itse perehdyttäjälle, kuin uudelle työntekijällekkin. Jotta perehdyttämistä voitaisiin seurata, lisäsin kansion liitteeksi perehdyttämisen tarkistuslomakkeen (Liite 1), jonka avulla voidaan tarkkailla perehdyttämisen etenemistä.

Lähtökohtana oli, että halusin tehdä opinnäytetyön Mikkelin Irish bar Parnell'sille, koska työskentelin siellä opinnäytetyön aiheen valinnan tullessa ajankohtaiseksi. Kävimme keskustelua ravintolapäällikön kanssa aiheesta, eikä sopivaa tuntunut heti löytyvän. Myöhemmin ravintolapäällikkö otti minuun yhteyttä ja ehdotti tätä aihetta. Olin hänen kanssaan aivan samaa mieltä siitä, että perehdytyskansio tulisi todella tarpeeseen. Tartuin mielelläni aiheeseen, koska se oli mielenkiintoinen ja tiesin sen olevan todella hyödyllinen nyt ja jatkossa.

Perehdytys- ja tuotekansion laatimisen tavoitteena on tehostaa uusien työntekijöiden tiedon sisäistämistä. Jokainen uusi työntekijä on oma persoonansa, eli perehdyttäminen täytyy suunnitella erikseen jokaisen kohdalla, mutta tietyt tiedot olisi hyvä tarjota kaikille uusille työntekijöille ja nämä tiedot löytyvät perehdytyskansiosta.

3 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajalla tarkoitetaan yritystä, joka on tilannut opinnäytetyön opiskelijalta ja tämän yrityksen kanssa on tehty kirjallinen sopimus. Toimeksiantajan voi myös hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omiin työkäytäntöihinsä. (Student 2009). Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Mikkelin Irish Bar Parnell's, joka kuuluu Restelin konserniin.

3.1 Irish Bar Parnell's

Irish Bar Parnell's on irlantilaishenkinen publi, joka on sisustettu irlantilaiseen tapaan. Parnell'sissa voi lukea päivän lehdet tai pelata erilaisia lautapelejä. Erikoisolut ja irlantilaisviskit ovat päätuotteita, joihin henkilökunta on perehtynyt hyvin. Parnell's baareja on kuudessa eri kaupungissa Suomessa; Helsingissä, Riihimäellä, Imatralla, Jyväskylässä, Kuusankoskella ja Mikkeliissä. (Kuva 1)



KUVA 1. Irish Bar Parnell's logo (Restel kuvapankki)

3.2 Parnell's osana Resteliä

Parnell's ketju on osa suurempaa konsernia Resteliä, joka on yksi Suomen suurimpia hotelli- ja ravintolayrityksiä. Ravintoloita on tällä hetkellä 240 kappaletta ja hotelleja jo 49. Restel tekee myös kansainvälistä yhteistyötä esim. Holiday Inn ja Crowne Plaza -ketjuihin kuuluvien kansainvälisten hotellien kautta. Restel työllisti vuoden 2012 lopulla 5500 henkilöä ja sen liikevaihto vuonna 2012 ylitti 390 miljoonaa euroa. Toimitusjohtajana toimii Harri Sivula. Restelin pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Restelillä on oma henkilöstöpankki, johon kuuluu n. 1600 työntekijää. Henkilöstöpankki ns. vuokraa työntekijää yrityksen eri ketjuille ja niiden toimipisteille. Henkilöstöpankki auttaa myös Restelin yrityksiä rekrytoimaan ja huolehtimaan muista henkilöstöasioista. (Restel vuosikertomus)

Hotelleja Restelillä on niin kaupunkien keskustoissa, kuin syrjemmässäkin. Tunnetuimpia Resteliin kuuluvia hotelleja ovat Cumulus- ja Rantasipiketjut, Helsingissä sijaitseva Hotelli Seurahuone ja Kuopion Hotelli Atlas. Restelin ravintolavalikoimaan kuuluu ruokaravintoloita, tapahtumaravintoloita sekä pubeja. (Restel Oy)

3.3 Mikkelin toimipiste

Mikkelin Parnell's on avattu vuonna 2006. Se sijaitsee aivan keskustassa kävelykadun varrella osoitteessa Mikonkatu 9. Toimipaikka on Cumulus hotellin yhteydessä. Väliovi yhdistää Parnell'sin Ravintola Huviretkeen ja sitä kautta Cumuluksen vastaanottoon ja yhteistyötä tehdään sekä Cumuluksen että Huviretken kanssa. Asiakaspaikkoja on sisällä n. 80 kpl ja ulkoterrassilla n. 50 kpl. Asiakaskunta Mikkelin Parnell'sissa on monipuolinen. Baarissa käyvät niin nuoret opiskelijat, kuin iäkkäämmätkin ihmiset.

Koska baari sijaitsee Cumulus Hotellin yhteydessä, tulee osa asiakkaista myös sitä kautta. Keskeinen sijainti antaa mahdollisuuden myös satunnaisten ohikulkijoiden pistäytymiseen ja etenkin kesäisin turistit löytävät helposti perille, vieressä kulkevan kävelykadun ansiosta.

Mikkelin Parnell'sissa työskentelee tällä hetkellä kaksi henkilöä. Ravintolapäällikkö työskentelee kokoaikaisesti 111 h / 3 vko ja toinen työntekijä on sijaisena ravintolapäällikön vapaapäivinä ja tarvittaessa auttaa myös kiireisinä viikonloppuina. Kesäaikaan toiminta kuitenkin laajenee huomattavasti ulkoterassin vuoksi. Sesonkiaikana tarvitaan lisää työvoimaa ja etenkin heidän perehdyttämiseensä on hyvä hyödyntää luomaani perehdytys- ja tuotekansiota. (Liite 3)

Työnkuva Parnell'sissa on hyvin selkeä. Koska vuorossa ollaan useimmiten yksin, kuuluvat kaikki baarin työtehtävät vuorossa olevalle. Työtehtäviin kuuluu baarin valmistelu ja avaus, asiakaspalvelu niin tiskillä kuin muuallakin baarissa, juomien valmistus ja tarjoilu, lasien poiskerääminen ja tiskaaminen. Vuoron päätteeksi baari on suljettava, siistittävä ja valmisteltava seuraavaa päivää varten. Omavalvonta on pidettävä ajan tasalla, tilitykset tulee tehdä ja toimittaa eteenpäin.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Piilin (2006, 124) mukaan perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työpaikan ihmiset ja sidosryhmät, työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Piili erottaa myös yleisestä perehdyttämisestä yksityiskohtaisemman työnopastuksen, jonka avulla konkreettisemmat tehtävät tulevat tutuiksi uudelle työntekijälle.

Kun uusi työntekijä aloittaa työnsä, hän tulee tarvitsemaan paljon erilaisia tietoja ja taitoja ja nämä hän saa perehdyttämisen avulla. Perehdyttäminen on vahva pohja työn tekemiselle ja yhteistyölle (Kangas & Hämäläinen 2007, 4). Oleellista on, että uusi työntekijä saa yleiskuvan yrityksestä, arvoista, toiminnan tarkoituksesta sekä toimintatavoista. Hän oppii myös perusasiat yrityksen omistussuhteista ja organisaatiosta. Uuden tulokkaan on tärkeä tutustua esimiehiinsä, työtovereihinsa ja asiakkaisiin ja tämä tapahtuukin perehdyttämisen aikana. Uuden työntekijän on myös tärkeää tietää, mistä

hankkia lisää tietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2)

Perehdyttäminen on Kankaan (2003, 5) mukaan hyödyllistä, koska sen avulla työ opitaan nopeasti ja oikein. Perehdyttäminen vähentää virheitä ja niiden korjaamiseen kuluva aika lyhenee. Huolellinen perehdyttäminen pienentää myös osaltaan työturvallisuusriskejä ja vähentää mahdollisuutta työtapaturmiin ja onnettomuuksiin. Hyvällä perehdytyksellä luotu positiivinen ensivaikutelma kannustaa ja rohkaisee ja näin ollen vähentää myös poissaoloja ja vaihtuvuutta. (Kangas 2003, 6)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 49-52) tuovat esiin, että hyvässä perehdyttämisessä tulokkaan aktiivisuus osataan hyödyntää jo alusta alkaen. Hyvän perehdyttämisen pohjalla on enemmänkin oikea asenne kuin tiukka ohjelma ja laatuun tulee kiinnittää huomiota mieluummin kuin määrään. Oikeanlainen perehdyttäminen edistää myös osaltaan hyvää liiketoimintaa. Suuremmissa mittakaavassa perehdyttäminen on ennen kaikkea johtamista, jonka päämääränä on edistää organisaation strategian ja tavoitteiden toteutumista.

Kangas (2003, 6) korostaa, että huonosti hoidetusta perehdyttämisestä voi aiheutua yritykselle mittava määrä kuluja. Jos perehdytys hoidetaan huonosti, voi sen seurauksena syntyä virheitä, hävikkiä, tapaturmia ja onnettomuuksia. Mahdollisia ongelmia ovat myös lisääntyneet poissaolot ja työntekijöiden vaihtuvuus. Eli huolellinen perehdytys voi jopa tuoda säästöjä yritykselle pitkällä aikavälillä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 20,21) tuovat myös esiin sen, että perehdyttämisen puutteesta voi aiheutua ongelmia vieläkin suuremmissa mittakaavassa. Asiakkaan menetys ja yrityksen maineen vahingoittuminen voivat olla asioita, joita ei välttämättä pystytä korjaamaan edes jälkikäteen. Toistuvien virheiden ja asiakaspalvelun puutteellisuuden vaikutus näkyy niin ulkoisesti yrityksen uskottavuuden heikkenemisenä ja kuin sisäisesti henkilöstön mielialan ja sitoutumisen laskuna.

4.1 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, joka pitää sisällään on erilaisia vaiheita, kuten suunnittelu, toteutus, seuranta sekä arviointi ja kehittäminen. Jokainen vaihe on tärkeä osa perehdyttämistä ja siksi jokainen vaihe tulisi toteuttaa huolellisesti.

4.1.1 Suunnittelu

Kankaan ja Hämäläisen (2007, 6) mukaan suunnittelu on ”asioiden tietoista ja tavoitteellista ennalta pohtimista. Suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitelmallisuus tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta kaikkeen toimintaan, myös henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen”. Suunniteltaessa perehdyttämistä on otettava huomioon monenlaisia seikkoja. Perehdyttämisen suunnittelussa on tärkeää lähteä liikkeelle yrityksen henkilöstöpolitiikasta ja henkilöstöasioihin liittyvistä yleisistä periaatteista ja säännöistä, toteavat Kangas ja Hämäläinen. (2007, 6) Edellä mainitut asiat ovat pohja perehdytyksen suunnittelulle.

On tärkeää suunnitella tarkkaan, kuka osallistuu perehdyttämiseen, koska hyvä ammattitaito, motivointikyky ja oikea asenne ovat ensiarvoisen tärkeitä piirteitä perehdyttäjässä. Myös perehdyttäjiä on opastettava ja ohjattava selkeästi (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Ennakointi on hyvää ottaa huomioon suunnittelussa eli on suositeltavaa tehdä varasuunnitelmasuunnitelma yllättävien tilanteiden varalta. Esimerkkinä tilanne, jolloin uusi työntekijä pitäisi ottaa vastaan, mutta esimies sairastuu. Kuka tällöin ottaa vastuun perehdyttämisestä? (Kangas 2003, 8)

Perehdytystä suunniteltaessa on hyvä luoda perehdytysohjelma. Perehdyttämisohjelmat ovat muisti- ja tarkistuslistoja, joita rakentaessa kannattaa kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin: oppimistavoitteisiin, aikataulutukseen, käytettäviin apuvälineisiin ja mahdollisiin oheisaineistoihin (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Perussäännöt perehdyttämisen sisällön suunnitteluun ovat riittävän kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus. Mielessä on hyvä pitää kysymys ”Mikä auttaa työntekijää menestymään tehtävässään?” (Kjelin & Kuusisto 2003, 199). Jo perehdyttämisen suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon kuinka oppimista aiotaan seurata ja miten sitä tullaan arvioimaan (Kangas 2003, 8).

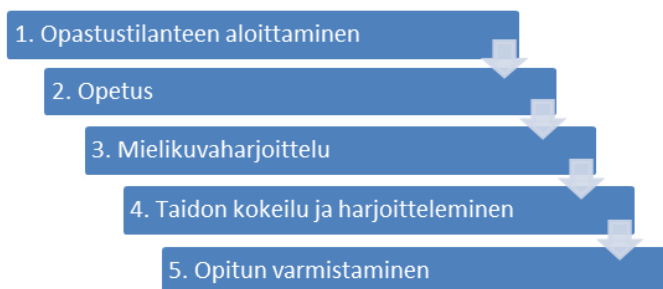
Kankaan ja Hämäläisen (2007, 2) mielestä on olemassa monenlaisia perehdytettäviä ja tilanteet vaihtelevat suuresti, joten työnopastus ja perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan perehdytettävän, tilanteen ja tarpeen mukaan. Rungoltaan perehdyttäminen voi pysyä lähes samana, mutta luultavasti sitä joudutaan soveltamaan ja muokka-

maan jokaiseen yksittäiseen tilanteeseen sekä perehdytettävälle sopivaksi. On siis hyvä olla perus lähtökohdat perehdytykselle, joita voidaan muokata tarpeen tullen.

Irish Bar Parnell'ssissä on vähän henkilöstöä, joka tulee ottaa huomioon jo suunniteltaessa perehdyttämistä. Ravintolapäällikkö suunnittelee ja toteuttaa perehdytyksen itse. Suunnitteluvaiheessa on hyvä ottaa huomioon uuden työntekijän aikaisempi työkokemus ja sen mahdollinen puute. Jos kokemusta ei ole entuudestaan paljon tai lähes ollenkaan, voi olla, että perehdyttämiseen täytyy varata normaalia enemmän aikaa. Suunnitteluvaiheessa varataan työvuorolistasta uudelle työntekijälle harjoittelupäivät, jolloin perehdyttäminen toteutetaan. Harjoittelupäivät ovat yleensä rauhallisina arkipäivinä, jolloin ei tule kiirettä ja ehtii hyvin tutustua ja neuvoa asioita.

4.1.2 Toteutus

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa, jolloin esimies tai työhönottaja kertoo työn sisällöstä, työyhteisöstä ja jakaa mahdollisesti esittelymateriaalia. Seuraavina asioina ovat vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen, joiden aikana henkilökohtainen perehdytysohjelma käydään läpi. Tehtäväkohtainen työnopastus on perehdyttämisen seuraava vaihe ja sen suorittaa joko esimies tai työnopastaja, joka on koulutettu kyseiseen tehtävään. (Lepistö 2004, 60)



KUVA 2. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2003, 14)

Työnopastuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä ja yksi tunnetuimmista on ns. viiden askeleen menetelmä. (Kuva 2) Ensimmäiseen vaiheeseen eli opastustilanteen aloittamiseen sisältyy lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Opetusvaiheen keskeinen tarkoitus on, että uusi työntekijä saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä ja siihen liittyvistä ohjeista. Opetusvaiheessa on tärkeää aktivoida myös opastettavaa, eikä pelkästään näyttää ja tehdä kaikkea itse. Mielikuvaharjoittelu

seuraa opetusvaihetta, ja sen tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Mielikuvaharjoittelun avulla opastettava pääsee työstämään oppimaansa esimerkiksi kuvaamalla vaihe vaiheelta prosessin, joka hänelle on opetettu. Taidon kokeilu ja harjoittelu on seuraava askel ja sen aikana opastettava pääsee tekemään koko opastetun työprosessin alusta loppuun. Viimeinen vaihe on opitun varmistaminen, jonka tarkoituksena on varmistaa, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot itsenäiseen työskentelyyn. (Kangas 2003 14,15)

Perehdyttämistä on syytä jatkaa myös työnteon ohella, jolloin huolehditaan, että työntekijä on sisäistänyt yritystä tai organisaatiota koskevat faktat, toimintaympäristö ja talon tavat ovat tulleet tutuksi. (Lepistö 2004, 60) Perehdyttäminen on siis prosessi, jonka jatkumisesta perehdyttäjän on huolehdittava. Perehdyttämisen jatkuminen on todella tärkeää, jotta uusi työntekijä hahmottaa kokonais kuvan yrityksestä ja toimintatavoista.

Perehdyttäminen Parnell'siin alkaa työsopimusta allekirjoittaessa, jolloin uudelle työntekijälle annetaan perehdytyskansio kotiin luettavaksi ennen ensimmäistä harjoitteluvuorota. Uusi työntekijä suorittaa myös Restelin verkkoperehdytyksen tietokoneella. Verkkoperehdytyksessä kerrotaan lähinnä konsernista ja sen erilaisista yksiköistä. Ensimmäisessä harjoitteluvuorossa käydään läpi vaiheittain mitä löytyy mistäkin ja miten laitteet toimivat. Pikkuhiljaa tutustutaan asiakaspalvelutilanteeseen ja tuotteisiin. Kassan käyttöä harjoitellaan asiakaspalvelutilanteen ohessa. Turvallisuusasiat käydään läpi ensimmäisessä harjoitteluvuorossa.

4.1.3 Seuranta

Perehdyttämisen seuranta toteutetaan samalla, kun itse perehdytys on käynnissä. On tärkeää seurata sekä uuden työntekijän oppimistuloksia, että perehdyttäjän toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245) Perehdyttämisen onnistumista on mahdollista seurata haastattelujen tai lomakekyselyiden avulla. Seurantalomake tai haastattelu tulee muotoilla niin, että kysymysten avulla saadaan selville mittaamaan perehdyttämisen tavoitteiden toteutumista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 246)

Perehdyttämisen seuranta haastattelu on hyvä pitää viimeistään puolen vuoden päästä työn alkamisesta, koska siinä vaiheessa on vielä mahdollista paikata mahdollisia auk-

koja sekä kysyä uuden työntekijän havaintoja yrityksestä. On hyvä kiinnittää huomiota perehdytysvaiheessa olevan henkilön mielipiteisiin ja näkemyksiin, koska hän ei ole vielä sisäistänyt välttämättä kaikkia organisaation asenteita ja tapoja. Uuden työntekijän näkökulma ja kokemukset voivat kehittää yrityksen toimintaa ja suositeltavaa on dokumentoida vastaukset, jotta hiljainen tieto saataisiin kaikille työntekijöille käyttöön. (Piili 2006, 126) Perehdyttämisen seurannan apuna voidaan käyttää erilaisia muisti- ja tarkistuslistoja, joihin tehdään merkintä, kun tietty asia on opetettu ja opittu. Listaa täyttää yleensä esimies, mutta listan voi antaa täytettäväksi myös perehdytettävälle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17)

Perehdyttämisen seurannan avuksi tein Parnell'siin seurantalomakkeen. (Liite 1) Lomakkeeseen on tarkoitus uuden työntekijän laittaa esim. päivämäärä tai allekirjoitus, kun jokin asia on hänelle opastettu ja neuvottu. Perehdyttäjä tarkistaa, että uusi työntekijä on sisäistänyt asiat ja tässä vaiheessa laittaa oman allekirjoituksensa tai päivämäärän ”tarkistettu” kohtaan. Perehdyttämisen seurantalomaketta voi muokata tarpeen tullen sopivaksi erilaisiin tilanteisiin, esim. jo kokeneemman työntekijän perehdyttämisessä ei tarvitse välttämättä käydä läpi kaikkia lomakkeessa olevia vaiheita.

4.1.4 Arviointi ja kehittäminen

Työhön perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen ovat viimeinen perehdyttämisen vaihe. Tarkoituksena on käydä keskustelua, teettää mahdollisia kyselyjä ja luoda käytännön toimia, jotta olisi mahdollista selvittää mitä perehdyttämisellä on saatu aikaan ja mitä on tehtävä sen kehittämiseksi. (Lepistö 2004, 60) Arviointikeskustelussa on hyvä arvioida perehdyttämisen toteutumista perehdytettävän kannalta. Tärkeää on myös keskustella siitä, mitkä asiat hän on jo oppinut ja mitkä asiat tuottavat vielä ongelmia. On hyvä kuunnella uuden työntekijän ehdotuksia tai toiveita liittyen perehdytykseen ja työnopastukseen, koska hänellä on se tuorein kokemus tästä tilanteesta. Arviointikeskustelussa on keskeistä myös määritellä, mihin seuraavaksi tähdätään ja millä aikataululla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17)

Perehdyttämisen kehittäminen alkaa lähtötilanteen selvittämisellä. Seuraavaksi suunnitellaan kehittämisohjelma ja tavoitteet sekä toimenpiteet, joilla tavoitteisiin päästään. On tärkeää nimetä vastuuhenkilöt ja tehdä aikataulu sekä suunnitella kehittämisen seurantaan käytettävät keinot. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25) Perehdyttämis-

sä ei välttämättä ole jatkuvasti kehitettävää, mutta on hyvä kuitenkin tarkistaa tilanne aina kun mahdollista.

Perehdyttämistä arvioidaan ja kehitetään jokaisen uuden työntekijän perehdyttämisen jälkeen Parnell'sissa, koska heillä voi olla uusia näkökulmia asioihin. On mahdollista, että heidät on perehdytetty eri tavoin entisessä työpaikassa, joka on osoittautunut tehokkaaksi ja hyödylliseksi menetelmäksi. Uusia työntekijöitä ei perehdytetä kovin säännöllisesti Parnell'siin, joten on tärkeää tarkistaa etenkin perehdytysmateriaalin tietojen paikkansapitävyys aina ennen kuin se annetaan uudelle työntekijälle.

4.2 Perehdyttäjän rooli

Esimiehen vastuulla on työnopastuksen suunnittelu, toteutus sekä seuranta. Hänen on mahdollista hoitaa perehdytys itse, delegoida se ammattitaitoiselle työntekijälle tai kouluttaa hankkia tehtävään koulutettu työnopastaja. Viimekädessä vastuu opastuksen asianmukaisuudesta on esimiehellä. (Lepistö 2006, 59) Perehdyttäjän tehtävä on toimia tukihenkilönä sekä mallina työympäristössä ja yhteistyöverkossa. Ihannetapauksessa perehdyttämiseen osallistuu koko työyhteisö, mutta useimmiten tämä ei vain käytännössä ole mahdollista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186)

Hyvä perehdyttäjä on kokenut työntekijä, joka ei kuitenkaan ole unohtanut, millaista on aloittaa työ uudessa ympäristössä. Hän on motivoitunut työhönsä sekä kiinnostunut auttamaan ja opastamaan uutta työntekijää. Kyky kuunnella ja olla läsnä perehdytettävälle on todella tärkeä piirre perehdyttäjässä. Asioiden kertominen mahdollisimman yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi helpottaa oppimista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197) Hyvä perehdyttäjä ohjaa tekemään laadukasta ja tuottavaa työtä alusta Oikeanlaisiin ja turvallisiin työmenetelmien käyttöön ohjaaminen kuuluu perehdyttäjälle. Tarvittaessa hän antaa rakentavaa palautetta ja kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun. (Hyvä perehdytys-opas 2007, 12)

Parnell'sin ravintolapäällikön mukaan hyvä perehdyttäjä on rauhallinen ja kärsivällinen sekä helposti lähestyttävä. Hyvän perehdyttäjän tulisi olla asiantunteva ja opastaa hyvin. On tärkeää osata ajatella asioita perehdytettävän näkökulmasta. (Liite 2) Perehdyttäminen on jokaisen opittavissa oleva asia, jossa voi kokemuksen myötä kehittyä. Sosiaaliset taidot ovat erittäin tärkeässä asemassa perehdyttämisessä.

4.3 Anniskeluravintolaan perehdyttäminen

Anniskeluravintolaan perehdyttämisessä keskeisinä asioina ovat anniskelua koskeva lainsäädäntö ja Valviran säädökset. Anniskeluravintolaan perehdytettäessä on tarpeellista tarkistaa, että uusi työntekijä tietoinen lainsäädännöstä ja säädöksistä liittyen esim. juomien oikeisiin annosmääriin, mainontaan ym. On myös varmistettava, että uudella työntekijällä on oikeus anniskella alkoholijuomia, eli hänen tulee olla suorittanut anniskelulainsäädäntöön liittyvä testi, tai hänellä on riittävästi käytännön kokemusta ja teoriaopetusta asiasta. Jo työhönottovaiheessa on otettava huomioon, että ”Alle 18-vuotias henkilö ei saa tarjoilla alkoholijuomia, ellei hän ole hankkinut riittävästi ammattikoulutusta ammatillisista oppilaitoksista annetussa laissa (487/87) tarkoitetussa oppilaitoksessa tai oppisopimuskoulutuksesta annetussa laissa edellytetyin tavoin (AlkoA 27 § 1 mom.) tai ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/98) tarkoittamaa ammatillistakoulutusta, tai suorittanut ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/98) tarkoittamaa tutkintoa. (Valvira 2012, 9)

Parnell'sin uusilla työntekijöillä tulee olla anniskelupassi, joka takaa sen, että uusi työntekijä on perehtynyt lainsäädäntöön. Työskenneläkseen yksin, vaaditaan uudelta työntekijältä myös vastaavan hoitajan pätevyys. Anniskeluasioissa tärkeää on muistaa oikeat annosmäärät ja se, ettei puolta tuntia ennen sulkemisaikaa enää saa myydä alkoholia. Anniskelussa on myös tärkeää, että uusi työntekijä muistaa tarkistaa tarvittaessa asiakkaiden iän, jotta ei anniskelisi alaikäisille.

4.4 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Perehdyttämistä käsitteleviä säännöksiä on olemassa useita. Esimiehen tulee kiinnittää huomiota näiden säännöksiin noudattamiseen suunnitellessaan ja etenkin toteuttaessaan perehdytystä. Parnell'sin perehdytyskansiossa ja perehdytyksen tarkastuslomakkeessa on otettu huomioon seuraavat pykälät;

Työturvallisuuslain 14. §:n mukaan työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan on myös huolehdittava, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomeneelmiin, työvälineisiin ja turvallisiin työtapoihin. Työntekijälle tulee antaa opetusta

työn haittojen ja vaarojen estämiseksi. Työntekijälle annetaan myös opetusta häiriö- ja poikkeustilanteiden varata ja kaikkea hänelle opetettua täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Nuoria työntekijöitä koskevan lain 10. § korostaa, että työnantajan tulee huolehtia, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksien edellyttämää henkilökohtaista opastusta niin, että hän välttää vaaran aiheuttamisen itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993)

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 10. § asettaa selkeät vaatimukset pelastussuunnitelman sisältöön. ”Pelastussuunnitelmassa selvitettävä: turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan”. (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 26. §:n mukaan ”työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsitellään sen lisäksi, mitä muualla säädetään, työn tai työpaikan olosuhteet huomioon ottaen muun ohella:

5) työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt – ”. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006)

5 TIEDONHANKINTAMENETELMÄT

Tiedonhankintamenetelmällä tarkoitetaan menetelmää, jonka avulla tietoa on hankittu ja asiaa tutkittu. Tässä opinnäytetyössä tiedonhankintamenetelmiksi valikoituivat teemahaastattelu sekä havainnointi. Molemmat näistä ovat kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa ymmärtävää ja selitettävää tutkimusta ja on ns. vastakohta määrälliselle eli kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle, jonka avulla tutkitaan määriä esim. tilastojen avulla. Yleisimmät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää joko yksittäin tai eri tavoin yhdistettyinä. (Tuomi & Sarajärvi, 67,73)

5.1 Teemahaastattelu

Haastattelun ideana on yksinkertaisesti kysyä haastateltavalta, mitä hän ajattelee jostakin asiasta. Haastattelu on keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja hänen ehdoillaan. Teemahaastattelun aihepiirit ja teemat ovat ennalta määrättyjä. Teemahaastattelussa ei kuitenkaan ole tarkkaa muotoa tai järjestystä kysymyksille. (Aaltola & Valli 2001, 24-25) Omaan tiedonhankintaani käytin teemahaastattelua, mutta toteutin sen sähköpostitse, koska en päässyt paikan päälle toteuttamaan haastattelua. Sähköpostihaastattelun etu haastateltavalle oli se, että hän sai miettiä vastauksia rauhassa, koska hänen tarvinnut vastata kysymyksiin heti. Ongelmana haastattelijalle voi tällaisessa etähaastattelussa olla se, että asiamuotoja ei pysty korjaamaan tai selventämään itse haastattelutilanteessa.

5.2 Havainnointi

Tuomen ja Sarajärven (2002, 83-85) mukaan havainnoinnin avulla asiat nähdään omassa asiayhteydessään ja se voi kytkeä muita tiedonhankintamenetelmiä paremmin saatuun tietoon sekä monipuolistaa tutkittavasta asiasta saatua tietoa. Havainnoinnin muodot ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistava havainnointi ja osallistuva havainnointi. Piilohavainnoinnilla tarkoitetaan tilannetta, jolloin havainnoitsija osallistuu kohteiden elämään yhtenä heistä, mutta he eivät tiedä tutkimuksesta. Havainnoinnissa ilman osallistumista tutkija on ulkopuolinen tarkkailija ja vuorovaikutustilanne tutkittavan ja tutkijan välillä ei ole tärkeä. Osallistava havainnoinnin perusteena on vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavan välillä ja tarkoituksena on, että molemmat laajentavat ajatteluaan vuorovaikutustilanteessa. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on aktiivisesti mukana oleva toimija tiedonantajien keskuudessa. Osallistuva havainnointi on jaettu ääripäihin osallistumattomuuteen ja täydelliseen osallistumiseen. Oma havainnointimenetelmäni oli osallistuva havainnointi ja tarkemmin ottaen vielä täydellinen osallistuminen toimeksiantajayrityksessä, koska olin itse töissä siellä.

5.3 Haastattelun ja havainnoinnin tulokset

Tässä tapauksessa haastattelu toteutettiin sähköpostitse. Suurimpana syynä tähän haastattelun muotoon oli pitkä välimatka toimeksiantajayritykseen ja haastatettavaan henkilöön eli ravintolapäällikköön, koska asun itse Helsingissä ja toimeksiantajayritys sijaitsee Mikkelissä. Haastattelu kokonaisuudessaan löytyy liitteenä. (Liite 2)

Haastattelussa käytiin läpi perehdytyskansion toivottuja ominaisuuksia ja sen käytön etuja. Ravintolapäällikkö toi esiin haastattelussa, että perehdytyskansio on tuki ja turva muun perehdytyksen rinnalla ja sen avulla on helppoa aloittaa perehdytysprosessi. Hän korosti myös, että perehdytyskansio tulisi olla paperisena versiona mieluummin kuin sähköisenä, jotta säästyttäisiin väärinkäytöltä ja kansio olisi helposti saatavilla. Ravintolapäällikön mielestä hyvä perehdytyskansio pitää sisällään ohjeita päivittäisistä toimista, neuvoja ongelmatilanteisiin, tärkeitä yhteystietoja, tietoa myytävistä tuotteista sekä tiedot toimipaikasta ja organisaatiosta, johon se kuuluu. Uuden työntekijän perehdyttämisessä on ravintolapäällikön mukaan työntekijän tausta ja lähtökohdat perehdytykselle. Infoa ei saisi tulla liikaa kerralla ja perehdytykseen tulisi varata aikaa reilusti. Tärkeää on myös tuoda esiin, että aina voi ja pitääkin kysyä, jos on jotain kysyttävää. Perehdyttämisen jälkeen on hyvä myös varmistaa, onko tarvetta lisäperehdytykselle. Hyvä perehdyttäjä on ravintolapäällikkö Venla Kontion mielestä asiantunteva ja osaa opastaa hyvin, helposti lähestyttävä sekä kärsivällinen. Hän tuo myös esiin, että on tärkeää osata asettua perehdytettävän asemaan. Tuotekansiolta ravintolapäällikkö odotti mahdollisimman paljon valikoimaa, ainakin eniten myydyt tuotteet sekä tuotekuvaus erityisesti oluista. Tuotekansio on hänen mielestään hyödyllinen, koska sen avulla pääsee tutustumaan tuotteisiin jo etukäteen. Sen avulla voi kerrata valikoimaa ja oppii kertomaan asiakkaille tuotteista

Havainnointi tapahtui sinä aikana, kun työskentelin itse vielä toimeksiantajayrityksessä. Tein mahdollisuuksien mukaan muistiinpanoja työvuorojeni aikana niistä asioista, jotka olisi hyvä ottaa huomioon perehdytyskansion tekemisessä ja perehdyttämisessä Mikkelin Parnell'siin. Havainnointia tehdessä pidin parhaani mukaan ns. uuden työntekijän näkökulmasta kiinni, koska en ollut ehtinyt työskennellä yrityksessä puolta vuotta kauempaa. Otin havainnoidessani huomioon myös oman perehdytysprosessini toteutuksen ja arvioin sen onnistumista.

Havainnoinnin pohjalta tärkeimmät huomioon otettavat asiat perehdyttämisessä olivat mielestäni toimintamallien noudattaminen, tuotetietous, rahankäsittely ja kassan käyttö sekä työturvallisuus. Toimintamalleilla tarkoitetaan Restelin omia toimintatapoja tietyissä tilanteissa esim. asiakaspalvelutilanteessa. Tuotetietous pitää sisällään myytävien juomatuotteiden tuntemuksen, erityisesti oluet sekä viskit olisi hyvä tuntea, jotta niitä voi suositella ja myydä asiakkaalle. Rahankäsittely ja kassan käyttö ovat tärkeässä asemassa baarityössä, koska on osattava merkitä myydyt tuotteet oikein kasaan. Rahan käsittelyyn liittyy paljon myös turvallisuusasioita. Työturvallisuudella tarkoitan työntekijän omaa sekä asiakkaiden turvallisuutta, anniskeluliikkeessä siis lähinnä liian päihtyneiden ihmisten poistamista tai vartijan kutsumista.

6 PEREHDYTTÄMINEN IRISH BAR PARNELL’SISSA

Perehdyttäminen Parnell’siin alkaa jo työhönottovaiheessa. On hyvä varmistaa, että uusi työntekijä sopii asiakaspalvelutyöhön, jossa tulee olla paineensietokykyä ja sopeutuvuutta ilta- ja yöpainotteiseen työhön. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijälle annetaan perehdytyskansio ja ohjeistetaan tutustumaan siihen ennen ensimmäistä työvuoroa. Perehdytysoppaassa on yksityiskohtaista tietoa yrityksestä ja konsernista. Näitä asioita voidaan käydä myös läpi ensimmäisenä työpäivänä.

6.1 Perehdyttämisen toteutus

Ensimmäisissä työvuoroissa ollaan aina kahdestaan perehdyttäjän kanssa, koska uutta asiaa ja kysymyksiä voi olla paljon. Perehdyttäminen lähtee liikkeelle työtiloihin tutustumisella, kuten varastojen, WC- ja pukeutumistilojen esittelyllä. Seuraavaksi käydään läpi kassakoneen käytön perusasiat. Kassakoneen käyttöä tullaan harjoittelemaan lisää, kun perehdytetään varsinaiseen asiakaspalvelutilanteeseen. Samalla kun tutustutaan työnkuvaan, käydään läpi turvallisuusasioita. Uusi työntekijä on voinut tutustua tuotteisiin jo saadessaan perehdytyskansion, mutta niihin liittyviä muita asioita esim. tietyille juomille tarkoitettuja tarjoilulaseja ja niiden säilytyspaikkoja ym. käydään läpi myös perehdytysvaiheessa. Uusi työntekijä tulee perehdyttää huolellisesti laitteiden, kuten kahvi- ja pesukoneen tarkoituksenmukaiseen käyttöön ja puhdistukseen.

Kanta-asiakasjärjestelmät esitellään perehdytysoppaassa, mutta niiden osaaminen on hyvä varmistaa perehdytysvaiheessa. Työvuoron alussa ja lopussa on tietyt asiat, jotka tulee tehdä ja ne on hyvä käydä läpi siinä vaiheessa, kun työntekijä on sisäistänyt jo suurimman osan työtehtävistä. Jokaiseen työvuoroon liittyy päiväkirjan käyttäminen ja sen käyttöön ohjeistaminen on tärkeää perehdyttäessä uutta työntekijää. Laadunmittauksesta kerrotaan myös uudelle työntekijälle. Perehdytysprosessin toteutumisen seurantaan voidaan käyttää apuna perehdytyksen tarkastuslomaketta. (Liite 1)

6.2 Perehdytyskansion kokoaminen Parnell'sille

Perehdyttämisen tehosteena käytetään usein apumateriaaleja, jotka tukevat mieleen painamista ja asioiden muistamista. Työn alkaessa uudelle tulokkaalle annetaan paljon uutta informaatiota ja asiat on helpompaa sisäistää, jos materiaaliin on voinut tutustua jo etukäteen. Apumateriaalista on myös hyötyä myöhemmin, koska ollessaan epävarma, tietoja voi tarvittaessa tarkistaa esim. perehdytyskansioista tai tervetuloa taloon – oppaasta. (Kangas 2003, 10)

Perehdytyskansiota voi olla monenlaisia, mutta tietyt asiat olisi hyvä löytyä kansioista, jotta se tukee perehdyttämistä. Hyvässä perehdytyskansiossa on kuvaus yrityksestä ja sen arvoista, selvitys talon säännöistä ja tavoista. Tärkeää on myös tuoda esille työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkanmaksu. Perehdytyskansiossa on hyödyllistä käydä läpi asiakaspalvelutilanteen kulku ja tärkeimmät yhteistyökumppanit, tässä tapauksessa Cumulus ja Huviretki. Tärkeät nimet ja yhteystiedot on hyvä sisällyttää perehdytyskansioon. Kaikkea tietoa ei mitenkään ole mahdollista sisällyttää kansioon, joten on tärkeää mainita, mistä voi hankkia lisää tietoa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 11)

Perehdytyskansion kokoamisessa lähdin liikkeelle siitä, että kokosin jo olemassa olevan kirjallisen tiedon eli erillisillä papereilla olevat irralliset ohjeistukset yhteen. Tutustuin yrityksen työntekijöille tarkoitettuun intranettiin, Restel Onlineen (vaatii kirjautumisen), josta on saatavilla todella paljon hyödyllistä tietoa niin käytännön asioita kuin yhteystietojakin. Olen itse työskennellyt myös toimeksiantajayrityksessä, joten työskennellessäni siellä havainnoin ja tein muistiinpanoja siitä, mitkä ovat hyödyllisiä asioita uudelle työntekijälle. Kävin myös työskentelyn lopetettuani havainnoimassa paikan päällä. Haastattelin ravintolapäällikköä sähköpostitse ja haastattelun kysymyk-

set ja vastaukset ovat liitteenä (Liite 2). Haastattelua on käytetty pohjana Mikkelin Irish Bar Parnell'sin perehdytyskansion rakentamisessa.

Perehdytyskansiossa, jonka tein tilaajayritykselle, on paljon tietoa yrityksestä ja konsernista, johon se kuuluu. Yrityksen arvot ja toimintatavat on myös tuotu tutuiksi perehdytyskansiossa ja ne tulee tuntea hyvin, jotta voi työskennellä niiden mukaisesti. Käytännön ohjeet koskien tilityksiä ja maksutapoja ovat hyödyllisiä arjen työskentelemissä ja ne ovatkin osana perehdytyskansiota. Kanta-asiakasjärjestelmien kuvaus on tarpeellinen, koska tilaajayrityksellä on kaksi eri kanta-asiakasjärjestelmää ja niiden hyvä tuntemus on tärkeää. Liitteenä perehdytyskansiossa on tuotekansio, joka pitää sisällään tämän hetken valikoimassa pysyvät tuotteet. Perehdytyksen tarkistuslomake löytyy myös perehdytyskansion liitteenä. Perehdytyskansio on tämän raportin liitteenä, mutta sitä ei saa julkaista sen sisältämien liikesalaisuuksien vuoksi ja tämä oli työn tekemisen ehtona jo opinnäytetyön sopimusvaiheessa.

6.3 Tuotekansion kokoaminen

Tuotekansiossa on listattuna tämän hetkiset pysyvät tuotteet. Tuotteet on ryhmitelty loogisesti ja niistä on luotu tuotekuvaus. Hyvä tuotetuntemus auttaa myyntityössä. Toimeksiantajayrityksessä ei entuudestaan ollut minkäänlaista tuotekansiota, joten tämä on todella hyödyksi uudelle työntekijälle, varsinkin sellaiselle henkilölle, jolle nämä juomatuotteet eivät ole aiemmin tulleet tutuksi. Esimerkiksi viskien suosittelu ja myynti voi olla hankaa, jos ei tiedä niiden eroja. Oletamus on, että työntekijä tietää oluista ja viskeistä hiukan normaalia enemmän, koska ne ovat toimeksiantaja yrityksen päätuotteita. Yrityksen internetsivuilla mainostetaan, että ”Ammattitaitoinen henkilökuntamme opastaa sinut halutessasi oluiden saloihin” (Parnells).

6.4 Perehdytys- ja tuotekansion käyttö

Perehdytys- ja tuotekansio otetaan heti käyttöön, kun yritykseen tulee uusi työntekijä ja tarvitaan perehdyttämistä. Juuri tällä hetkellä toimeksiantajayritykseen ei ole tulossa uusia työntekijöitä, mutta rekrytointi voi olla ajankohtaista periaatteessa milloin vain, koska tällä alalla henkilöstön vaihtuvuus on todella suuri. Viimeistään tulevana kesänä tulee uusia työntekijöitä, jolloin perehdytysopas on tarpeellinen. Tuotekansio pääsee koekäyttöön heti. Ideana on, että perehdytyskansio annetaan paperisessa muodossa

uudelle työntekijälle jo ennen ensimmäistä työvuoroa, jotta hän voi tutustua siihen rauhassa. Paperiversio löytyy aina työpisteen läheltä, jotta siitä voi helposti tarkastaa asioita työnteon ohessa. Sähköinen versio on tarkoitettu helpottamaan päivittämistä ja se löytyy toimiston tietokoneelta. Ravintolapäällikön mukaan sähköistä versiota ei käytetä muuhun kuin oppaan päivittämiseen, jolloin voidaan estää mahdollinen väärinkäyttö (Liite 2). Perehdytyskansio ei ole julkinen, koska se pitää sisällään paljon salaista tietoa, kuten liikeideakuvauksen, työsäännöt ja konsernin arvot.

6.5 Perehdytys- ja tuotekansion päivittäminen

Perehdytyskansio on tehty sekä sähköiseen muotoon että paperisena versiona. Paperiversio on helposti saatavilla, koska yksikön tietokone on takahuoneessa ja vuorossa ollaan yksin, on parempi, ettei tarvitse poistua taakse tarkistaakseen asioita, jolloin joutuisi jättämään salin ns. valvomatta. Sähköisen version etuna on, että sen päivittäminen on helpompaa. Perehdytyskansiota on tarkoitus päivittää aina tarpeen ja tilanteen mukaan ja tällöin sähköinen versio on todella hyödyllinen. Esimerkiksi muuttuneet yhteystiedot on hyvä päivittää heti muutosten tullessa. Tuotekansiossa on tällä hetkellä valikoimassa pysyvät tuotteet. Valikoimaankin on mahdollista tulla muutoksia, joten sen päivittämisestä on myös hyvä pitää huolta. Ketju on vastuussa kausi- ja kampanjatuotteisiin perehdyttämisestä ja tuotekuvauksien toimittamisesta yksikköön. Vastuu tuotekansion päivittämisestä on yksikön esimiehellä.

7 POHDINTAA

Perehdyttäminen on asia, joka tulee esiin jokaisessa työpaikassa, jokaisella alalla. Ensin tulee itse perehdytetyksi ja myöhemmin pääsee ehkä osallistumaan toisten työntekijöiden perehdytykseen ja esimiesasemassa myös perehdyttämisen suunnitteluun ja seurantaan. Yleisesti ajatellaan, että perehdyttäminen pitää sisällään ainoastaan sen vaiheen, jolloin käytännön asiat opetetaan uudelle työntekijälle. Perehdyttämistä ei ehkä osaa ajatellakaan monivaiheisena prosessina, ennen kuin siihen todella paneutuu syvemmin. Perehdyttäminen itsessään vaikuttaa moniin asioihin, kuten uuden työntekijän asenteseen ja oppimisen tehokkuuteen ja sitä kautta myös yrityksen tulokseen. Jokaisen esimiehen tulisi kiinnittää paljon huomiota uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, koska siitä on todella paljon hyötyä pitkällä aikavälillä. Erityisesti matkailu-

ja ravitsemisalalla perehdyttämisen tärkeys korostuu, koska alalla työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Opinnäytetyön aiheena perehdyttäminen on ollut todella mielenkiintoinen ja monipuolinen. Kirjallisuutta olen löytänyt todella hyvin tähän aiheeseen liittyen, joten tiedonhaku ei ole ollut hankalaa. Tuotoksen eli perehdytysoppaan työstäminen oli helpoin ja ehkä nopein osuus, mutta siitä raportointi oli hiukan hankalampaa, koska kyseessä ei ollut tutkimus eikä varsinaisesti kehitystyökään. Haasteena oli erityisesti tutkivan otteen käyttäminen työssä, joka ei kuitenkaan ole tutkimus.

Saatuani tämän aiheen toimeksiantajalta, eli silloiselta työnantajaltani, ei ollut vielä tiedossa, etten tulisi työskentelemään siinä yrityksessä jatkossa. Suurin haaste olikin työstää perehdytysopasta olematta itse paikalla. Työskentelen tälläkin hetkellä saman konsernin alaisena, joten onnekseni pystyin hyödyntämään työntekijöiden intranettiä (Restel Online) tiedonhaussa rakentaessani perehdytysopasta ja tuotekansiota. Alkuperäisessä aikataulussa pysymiseen työteko opinnäytetyön kirjoittamisen ohessa toi oman haasteensa, mutta korkea motivaatio auttoi onneksi väsymyksen hetkinä. Oma perehdytykseni toimeksiantajayritykseen oli vielä aika tuoreessa muistissa perehdytysopasta laatiessani, ja siitä oli varmasti etua, koska osasin näin ollen asettaa itseni perehdytettävän asemaan. Olisi ollut todella hyödyllistä haastatella toimeksiantajayritykseen vastikään perehdytettyä työntekijää, mutta valitettavasti työntekijä on ollut jonkin aikaa yrityksessä, joten en voinut hyödyntää häntä ns. uutena työntekijänä. Alun perin tarkoituksena oli koekäyttää perehdytysopas uudella työntekijällä kesän aikana, mutta perehdytyskansio ei valitettavasti ehtinyt valmistua ennen kesää, joten koekäyttöosuus jätettiin pois.

Loppujen lopuksi opinnäytetyöprojekti on ollut monivaiheinen ja välillä melko stressaava, mutta varmasti myös todella hyödyllinen kaikin puolin jatkoa ajatellen. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä. Toivon, että opinnäytetyöni tuotoksena tehty perehdytys- ja tuotekansio pääsee ahkeraan käyttöön ja on todella tilaajayritykselle hyödyksi.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - ORBITS - Hyvä Perehdytys – opas. Sarja B, oppimateriaalia osa 4. PDFdokumentti. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf> Ei päivitystietoa. Luettu 14.9.2013
- Lepistö, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus - työntekijät 1.4.2012–30.4.2014 PDFdokumentti <https://www.pam.fi/fi/tyo/tessit/Tyehostosopimukset/Marava%20ty%C3%B6ntekij%C3%A4t%20tes%202012-2014.pdf> Ei päivitystietoa. Luettu 12.9.2013
- Parnells.fi www-julkaisu. Ei päivitystietoa. Luettu 16.9.2013
- Piili, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet. Jyväskylä: Tietosanoma Oy.
- Restel Online. Restelin työntekijöiden intranet. Vaatii kirjautumisen.
- Restel-konsernin vuosikertomus 2012. www-julkaisu. <http://vuosikertomus.restel.fi/sites/cds/julkaisu/vuosikertomus/restellyhyesti>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.9.2013
- Student - MAMK. Opinnäytetyön työelämäyhteydet. Mikkelin Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden intranet. Vaatii kirjautumisen.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Valvira 2012. Alkoholiasiat ravintolassa. PDF-dokumentti http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_11_2012.pdf Päivitetty 16.10.2012 Luettu 20.9.2013
- Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Perehdytyksen tarkistuslomake

Perehdytyksen tarkistuslomake

Irish Bar Parnells Mikkeli

Perehdytettävä: _____

Perehdytettävä asia	Perehdytetty	Tarkistettu
Parnell's ja Restel liikeidea, arvot		
Toimintamallit Restelin omat toimintamallit		
Työpaikan tilat varastot, wc ym.		
Kassakoneen käyttö käteinen ja maksupäätteet		
Turvallisuusasiat vartija, pelastussuunnitelma, rahan käsittely		
Työkuva baari-tarjoilija, asiakaspalvelutyö		
Tuotteet kaikki tuoteryhmät, erityisesti oluet		
Vuoron aloitus ja lopetus		
Laitteiden käyttö pesukone, kahvikoneet, oluthanat		
Kanta-asiakasjärjestelmät K-Plussa ja Ykkösbonus		
Työterveyshuolto		
Päiväkirja milloin, miksi, miten käytetään		
Laadun mittaus kuinka toimitaan		

Haastattelu ravintolapäällikkö Venla Kontiolle sähköpostitse

Mitä hyötyä perehdytyskansioista on?

-perehdytyskansio on hyvä tapa aloittaa uuden tekijän perehdytys työhönsä. Kansiossa tulee esille monia tärkeitä asioita, joihin voi rauhassa perehtyä. Sekä perehdytyskansiota säilytetään aina siten, että se on helposti saatavilla työvuoronkin aikana. Tuki ja turva muun perehdytyksen rinnalla.

Olisiko kansio hyvä olla sähköisenä vaiko paperiversiona? Miksi?

Paperiversio on parempi omasta mielestäni. Se on paljon helpommin saatavilla, kuin sähköinen versio. Ja tällä estetään myös perehdytyskansion väärinkäyttö.

Mitä tietoja hyvä perehdytyskansio pitää sisällään?

- tiedot toimipaikasta ja organisaatiosta
- ohjeet päivittäisistä toimista
- neuvoja ongelmatilanteisiin
- tärkeitä yhteystietoja
- tietoa myytävistä tuotteista
- yleisesti ottaen tietoa auttamaan päivittäistä työskentelyä

Mitä uuden työntekijän perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon?

- työntekijän tausta ja lähtökohdat perehdytykselle, miltä tasolta lähdetään perehdyttämään
- perehdytettäessä ei saa tulla liikaa infoa kerralla, pakostikin tulee, mutta, perehdytyksessä pitäisi olla aikaa kunnolla
- uudelle työntekijälle pitää kertoa ehdottomasti, että AINA pitää kysyä, jos siltä tuntuu ja vääriä kysymyksiä EI OLE olemassa
- kun työntekijä on käynyt alkuperehdytyksen ja aloittanut työn, niin 1 kk:n kuluttua kannattaa kysyä onko tarvetta vielä lisäperehdytykselle

Millainen on hyvä perehdyttäjä?

- rauhallinen ja kärsivällinen
- helposti lähestyttävä
- asiantunteva sekä osaa myös opastaa hyvin
- ajattelee asioita mahdollisimman paljon perehdytettävän kannalta

Mitä tuotekansion tulisi pitää sisällään?

mahdollisimman laajasti valikoimaa. Vähintään eniten myydyt tuotteet, mutta kaikista parhain on saada jokaisesta tuotteesta jotakin tietoa. Etenkin tuotekuvaukset ovat tärkeitä meillä oluissa.

Mitä hyötyä tuotekansiosta on?

uusi työntekijä pääsee tutustumaan myytäviin tuotteisiin etukäteen ja osaa kertoakin niistä asiakkaalle. Tuotekansiosta on hyvä tarkistaa minkälaisia tuotteita on valikoimassa. Tuotekansiosta pystyy helposti kertaamaan myytäviä tuotteita.

Toivottavasti tästä oli apua sinulle, ei muuta kuin työn iloa! :)

Venla

Perehdytyksen tarkistuslomake

Irish Bar Parnells Mikkelä

Perehdytettävä: _____

Perehdytettävä asia	Perehdytetty	Tarkistettu
Parnell's ja Restel liikeidea, arvot		
Toimintamallit Restelin omat toimintamallit		
Työpaikan tilat varastot, wc ym.		
Kassakoneen käyttö käteinen ja maksupäätteet		
Turvallisuusasiat vartija, pelastussuunnitelma, rahan käsittely		
Työkuva baari-tarjoilija, asiakaspalvelutyö		
Tuotteet kaikki tuoteryhmät, erityisesti oluet		
Vuoron aloitus ja lopetus		
Laitteiden käyttö pesukone, kahvikoneet, oluthanat		
Kanta-asiakasjärjestelmät K-Plussa ja Ykkösbonus		
Työterveyshuolto		
Päiväkirja milloin, miksi, miten käytetään		
Laadun mittaus kuinka toimitaan, tulokset		

Tuotekansio

Tuotetuntemus on olennainen osa myyntiä. Sinun tulee osata suositella ja kuvailla myynnissä olevia tuotteita. Tutustuthan siis tuotteisiin ja tuotekuvauksiin huolella.

Oluet

Valmistus: ”Ohra mallastetaan idättämällä sitä vedessä, jolloin tärkkelys muuttuu käymiskelpoisiksi sokereiksi. Tämän jälkeen mallas rouhitaan ja paahdetaan, mitä voimakkaammin sitä tummempaa olutta. Seuraavaksi mallas keitetään mäsäksi, jossa maltaan aineet ovat saaneet lienneen muodon, ja siivilöidään vierteeksi. Vierre keitetään humalien kanssa ja jäähdytetään nopeasti suunnilleen huoneenlämpöiseksi. Humala tuo olueen tuoksua ja katkeruutta, mitä enemmän sitä enemmän. Jäähdytynyt olut laitetaan tiiviiseen astiaan käymään, jolloin siihen lisätään vielä jonkin verran hiivaa käymisprosessin aikaansaamiseksi. Parin viikon jälkeen olut laitetaan vielä joko pulloon tai tynnyriin käymään, jolloin olueen alkaa muun muassa muodostua hiilidioksidia. Toinen käyminen voi kestää parista viikosta useisiin kuukausiin, jopa vuosiin.” (Olutseura) Oluita on olemassa monia erityyppisiä ja maultaan aivan erilaisia. Oluiden tuntemus Parnells’issa onkin erityisen tärkeää, koska oluet ovat yksi päätuotteista. Oluet jaetaan useimmiten pohja- ja pintahiivaoluisiin.

Pohjahiivaoluet

- Raaka-aineina ovat ”pehmeä” vesi, mallas, hiiva ja humala
- Käymislämpötila +1-10 C
- Käymisaika n. 8 vrk
- Kypsytytys 3-4 viikkoa

Lager

Lagerit ovat pohjahiivaoluita, jotka ovat helposti lähestyttäviä, raikkaita ja tasapainoisia.

Karhu A – Täyteläinen ja tuhti, kotimainen olut. Mallas ja humala maistuvat perus lageria voimakkaammin. Vahva lager 5,3 %

Karhu III – Täyteläinen ja tuhti, kotimainen vaalea lager olut. Mallas ja humala maistuvat perus lageria voimakkaammin 4,7 %

Carlsberg – Tunnettu tanskalainen laatuolut, joka on selvästi humaloitu, kevyt ja tasapainoinen vaalea lager. Sopii niin seurusteluun kuin ruokapöytäänkin. 4,6 %

Budvar Premium – Perinteinen tsekkiläinen vaalea lager, jonka tuoksussa maltaisuuutta ja aromikasta humalaa. Maltaisuuutta tasapainottaa miedon kuiva katkeropitoisuus. 4,5 %

Stella Artois – Vaalea Belgialainen lager, jonka valmistuksessa on käytetty Saaz- ja Alfahumalaa. Kevyen katkera maultaan. 5,0%

Corona – Meksikolainen kevyt, miedosti humaloitu vaalea lager. Tarjoillaan limelohkon kera. 4,5%

Budvar Dark – Tumma tsekkiläinen lager, joka on mallasmaisen paahtunut ja aromiltaan kuivahko sekä kevyesti katkeran karamellimainen. 4,7 %

Pintahiivaoluet

- Raaka-aineita ovat ”kova” vesi, mallas, pintahiiva ja humala
- Käymislämpötila +15-25 C
- Käymisaika 3-5 vrk
- Kypsytyks yleensä 1 viikko
- Tarjoilulämpötila +9-15 C

Stout

Stoutin maussa tyypillistä on paahtuneisuus, täyteläisyys sekä maltaisuus. Se voi myös olla kitkerä, pehmeä, makea, kuiva, hedelmäinen, öljyinen, kahvimainen. Stoutista ei hiilihappoa löydy yleensä kovinkaan paljon (varsinkaan irlantilaistyyppisistä dry stoutteista).

Guinness Draught – Tukevasti humaloitu irlantilainen dry stout olut. Tumma väri ja voimakas maku ovat peräisin paahtetusta, mallastamattomasta ohrasta. Dry stout on maailman suosituin stout-tyyppi. Tyypillistä on kuivahko jälkimaku ja tuoksu on kermainen, sherrymainen, hennon hedelmäinen ja suklainen. 4,2%

Ale

Alet ovat tyypillisesti täyteläisiä ja hedelmäisiä. Maku- ja väriskaalaltaan se voi olla kuivasta makeaan ja kellertävästä jopa punaiseen tai mustaan. Humalan katkeroita on usein runsaasti.

Kilkenny – Miedosti humaloitu, punertava ale. Sen maussa voi löytää pähkinää ja paahtetun leivän aromia. 4,3 %

Leffe Brune – Luostarityylinen tumma belgialainen, jossa on reilusti makua, kuten karamellia, suklaata tai kahvia, häivähdys myös rusinaa, luumua ja kirsikkaa. 6,5%

Leffe Blonde – Vaalea belgialainen luostarityylinen olut, jonka maussa voi aistia maustemaisuutta ja siirappimaista makeutta. 6,6%

Vehnäolut

Vehnäolut on kesäisen hedelmäinen oluttyyli. Vehnäoluet vaihtelevat vaaleista, kirkkaista oluista tumman sameisiin. Aromissa voi havaita vaniljaa, sitrusta, banaania ja mausteisuutta. Voivat olla suodatettuja tai suodattamattomia.

Franziskaner Kristal – Raikas baijerilaistyylinen suodatettu vehnäolut, joka on kevyt, kupliva ja hiukan jopa hapan olut. Sopii janonsamuttajaksi. 5,0 %

Franziskaner Hefe – Suodattamaton baijerilaistyylinen vehnäolut, joka on raikkaan hedelmäinen. 5,0 %

Franziskaner Dunkel – Tumma baijerilaistyylinen suodattamaton vehnäolut, jossa korostuu hedelmäiset aromit ja häivähdys suklaata. 5,0 %

Hoegaarden – Belgialainen vehnäolut, jossa maistuu korianterin ja curacao-appelsiinin mausteisuus ja hedelmäisyys. Lievästi makeana ja happamana oluena se on erinomainen janonsamuttaja. 4,9 %

Viskit

Viski on vähintään 3 vuotta kypsytettyä, viljasta (ohrasta, maissista tai rukiista) tislamalla valmistettu väkevä alkoholijuoma. Viski valmistetaan muuttamalla viljassa oleva tärkkelys sokeriksi mallastamalla eli kostuttamalla jyvät ja sen jälkeen kuivatamalla ne. Tämä vaihe vaikuttaa paljon viskin makuun, esim. savun maku tulee tässä vaiheessa, jos jyvien kuivatukseen on käytetty lämpöä, joka tulee esim. uunissa polte- tusta turpeesta. Seuraavaksi maltaat rouhitaan karkeaksi ja lisätään veteen ja tätä kut- sutaan mäskäämiseksi. Sekaan lisätään vettä ja puristetaan se pois, jotta tärkkelyspi- toisuus nousisi ja saataisiin makea vierre, joka jäädytetään. Käyminen tapahtuu joko suurissa terästankeissa tai puusta valmistetuissa sammioissa. Sekaan lisätään hiiva, joka muuttaa sokerin alkoholiksi. Seuraavaksi tapahtuu tislaus ja varastointi. Viskit on jaoteltu tuotantoalueittain.

Tennessee

Tennesseeviskeiksi kutsutaan viskejä, jotka on valmistettu Yhdysvalloissa Tennesseeen savaltiossa. Tyypillistä niille on, että ne suodatetaan sokerivaahterapuuhiilipedin läpi ja vanhetetaan vähintään 4 vuotta.

Jack Daniels – Yhdysvaltalainen Tennessee maissiviski, joka on maultaan terävä ja erottuva.

Irlantilainen

Irlantilaiset viskit ovat tyypillisesti maultaan pehmeämpiä kuin skotlantilaiset.

Jameson 12 YO – Irlantilainen pehmeän mausteinen täyteläinen viski, kypsytetty 12 vuotta, kolmesti tislattu. Tuoksultaan mausteinen ja maultaan kirsikkainen, pähkinäinen, lämmin ja pitkäkestoinen jälkimaku.

Jameson 18 YO Irish – Irlantilainen 18 vuotta kypsytetty viski, joka on maultaan todella pehmeä. Maussa on havaittavissa toffeeta, mausteita, nahkaa, vaniljaa sekä puuta.

Jameson Irish Whiskey – Irlantilainen maultaan pehmeän mausteinen, pähkinäinen sekä vaniljainen viski, jossa myös hiukan makeaa kirsikkaa. Tuoksultaan kukkainen, puinen sekä makeahko.

Skottilainen – Single malt

Single malt tarkoittaa, että yhden tislaamon viskit sekoitetaan eri mallastisleistä.

The Glenlivet 12 yo – Skotlantilainen Single malt viski, joka tuoksuu hedelmäiselle ja kesäiselle. Maultaan se on tasapainoisen hedelmäinen, jossa on vahvoja ananaksen piirteitä. Jälkimaku on kermaisen pehmeä, marsipaanin ja hasselpähkinöiden yhdistelmä.

The Glenlivet 18 yo – Skotlantilainen elegantti single malt, joka on tuoksultaan täyteläisen hedelmäinen ja toffeinen. Maultaan tasapainoinen ja appelsiininen ja jälkimaussa on mausteisuutta ja rusinaa.

The Glenlivet French oak 15 yo – Skotlantilainen tammitynnyrissä 15 vuotta kypsytetty viski, joka on maultaan hedelmäisen pähkinäinen. Tuoksussa on voita ja kermaisuutta ja jälkimaultaan se on mausteinen ja makean mantelinen.

Skottilainen - Blended

Blended tarkoittaa viskiä, joka on useamman tislaamon viskien sekoite.

Ballantine Finest – Skottilainen blended viski, joka on väriltään kellertävä ja maultaan savuinen ja viljainen.

Liköörit

Liköörit ovat runsassokerisia, usein makeita ja vahvoja juomia, joita käytetään joko sellaisenaan tai drinkkien ainesosana.

Jägermeister – yrtilikööri, joka valmistetaan 56 eri ainesosasta, esim. sitruunankuori, pomeranssi, tähtianis, inkivääri, kardemumma, lakritsi ym. Suurin osa ainesosista on salaisia. Tarjoillaan jääkylmänä shottina, tai osana drinkkejä.

Bailey's original Irish cream – runsaankermainen likööri, joka on maitokahvin väriinen, täyteläinen ja suklainen. Avattu pullo on säilytettävä kylmässä.

De Kuyper Crème De Cacao Brown – tumma kaakaolikööri, jonka maussa kaakaopapuja, vaniljaa ja makeaa suklaata

De Kuyper Crème De Café – kahvilikööri, jossa on mm. konjakkia, brändiä, karamellia sekä kaakaopapu- ja vaniljauutetta

De Kuyper Crème De Menthe Green –raikas vihreä minttulikööri joka on valmistettu oikeista mintunlehdistä

Konjakit

Konjakki on rypäleviina, joka on tislattu viinistä. Se on brandyn alalaji ja sitä tuotetaan vain Cognakin alueella Ranskassa.

Konjakilla on kolme kypsytysajan mukaista laatuluokkaa:

Perehdytyskansio

- VS (Very Special) tai ☆ ☆ ☆ (kolme tähteä) = nuorinta elämänvesierää kypsytetty vähintään kaksi vuotta
- VSOP (Very Superior Old Pale) = nuorinta elämänvesierää kypsytetty vähintään neljä vuotta
- XO (Extra Old) = nuorinta elämänvesierää kypsytetty vähintään kuusi vuotta mutta keskimäärin lähemmäs 20 vuotta.

Martell VS – Keskimäärin 2 vuotta kypsytetty, kirkas ja nuori konjakki, joka on maultaan raikas ja hedelmäinen.

Martell VSOP – Tasapainoinen konjakki, jossa maistuvat karamellisoidut kuivatut hedelmät, etenkin kuivattu luumu sekä tammisuus.

Renault Bleu Nuit – Maultaan hennon suklainen, nuorehko keskitäyteläinen konjakki

Renault Carte Noire Extra – Maultaan hennon vaniljainen, iäkäs, keskitäyteläinen ja pehmeä konjakki.

Jaloviina *** - Rypäletisleestä ja viljaviinasta valmistettu suomalainen viina, jonka valmistuksessa käytetään maun pehmentämiseksi sokeria ja värin vuoksi sokeriväriä. Mitä suurempi määrä tähtiä, sitä suurempi määrä konjakkia jaloviinassa on.

Rommit

Rommi ovat perinteisesti sokeriruo'osta Karibianmeren alueella valmistettu alkoholi-juoma. Rommit jaetaan kahteen pääluokkaan sen mukaan, ovatko ne valmistettu sokeriruo'on puristetusta mehusta vai sokerinvalmistuksen yhteydessä jäljelle jääneestä melassista.

Bacardi Black – Melassista valmistettu rommi, joka on maultaan täyteläinen sekoitus trooppisia hedelmiä ja väriltään karamellisen ruskea.

Perehdytyskansio

Bacardi Oakheart – Vaahterasiirapilla, kanelilla, hunajalla ja muskottipähkinällä maustettu melassista tehty rommi, joka on sekoitus kultaisista rommeista.

Bacardi Superior – Kirkas rommi, joka on melassista tislattu, erittäin huolella kypsytetty ja sen jälkeen hiilellä suodatettu, jotta taattaisiin puhdas maku.

Havana Club 3yo – Kirkas, laadukas melassista suodatettu rommi, jota on kypsytetty kolme vuotta. Sopii hyvin cocktaileihin.

Havana Club 7yo – Todella täyteläinen elegantti tumma rommi, joka on valmistettu melassista.

Ginit

Ginit ovat viljasta ja katajanmarjoista tislaamalla valmistettuja alkoholijuomia, jotka saavat tyypillisen makunsa katajanmarjoista.

Beefeater gin – Brittiläinen kuiva gini, nimi tulee Lontoon Towerin vartijasta, joka koristaa myös pulloa.

Vodkat, viinat, tequilat

Vodka on tyypillisesti vahva ja väritön viina, joka on valmistettu viljasta tai muusta tärkkelystä sisältävästä aineesta eikä sitä mausteta. Nimi tulee venäjän kielen sanasta vesi, voda. Viinat ovat tislattuja värittömiä vahvoja alkoholijuomia, joiden makua on saatettu pehmentää esim. sokerilla, eikä niitä ole suodatettu aktiivihielellä, kuten useimmat vodkat. Tequila on Meksikosta peräisin oleva tequila-agaave-kasvista valmistettu alkoholijuoma. Jotta juomaa voidaan kutsua tequilaksi, on siinä oltava vähintään 51 % agaave-kasvia.

Finlandia Vodka – Suomalainen viljasta valmistettu vodka, joka on maultaan neutraali ja kuiva.

Finlandia Vodka Grapefruit – Greipillä maustettu vodka.

Koskenkorva Viina – Viljasta valmistettu kirkas viina, johon on lisätty sokeria n 3g/l.

Tequila San Jose – Perinteisellä menetelmällä tuotettu, voimakkaasti agaave-kasville tuoksuva tequila. Pitkä ja makeahko jälkimaku.

Erikoiskahvit

Espresso – pieni, voimakkaan makuinen kahviuoma. Käytetään pohjana esim. cafe latelle ja cappuccinolle.

Cafe latte – espressopohjainen maitokahvi, jossa enemmän maitoa kuin cappuccinos-
sa, suhteet n. ¼ espresso, loput maitoa ja maitovaahtoa

Cappuccino: - espressopohjainen maitokahvi, suhteet n 1/3 espresso, loput maitoa ja maitovaahtoa

Parnell's coffeen - 2 cl torres 10 yo brandi ja 2 cl tiramisusiirappi > latteen

Kitty's coffee - 2 cl jameson viski ja 2 cl caramelsiirappi > latteen.

Irish coffee – 2cl brown sugar –siirappia, 2 painallusta tavallista kahvia, 4cl jameson-
viskiä, kermavaahto