



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# VASTAANOTON HENKILÖKUNNAN PEREH- DYTYYS BAARITYÖSKENTELYYN

Marko Simunaniemi

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2015  
Hotelli- ja ravintola-ala



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-ala

MARKO SIMUNANIEMI:

Vastaanoton henkilökunnan perehdytys baarityöskentelyyn

Opinnäytetyö 29 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Marraskuu 2015

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää esimerkkiyrityksen vastaanoton työntekijöiden osastorajojen ylittävän baarityöskentelyn perehdytysmateriaalin laatu, taso ja kehitystarpeet. Yrityksessä oli havaittu perehdytysmateriaalin uusimisen ja kehittämisen tarve. Hotellin vastaanottovirkailijoiden työtehtäviin sisältyy baarityöskentelyä, jota kautta tarve baariperehdytykselle on.

Opinnäytetyötä varten tutkin aluksi perehdyttämisen, perehdytys suunnitelman ja työnopastuksen käsitteitä. Käsitteiden antamien pohjatietojen avulla muodostettiin tutkimusongelman selvittämiseksi tutkimus. Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena teemoitettuna kyselymuotoisena tutkimuksena. Vastanneet olivat esimerkkiyrityksen hotellin vastaanoton työntekijöitä.

Esimerkkiyrityksen perehdytysmateriaali oli vaillinainen. Henkilökunnan tuotetuntemuksessa ja osaamisessa oli havaittavissa parannettavaa, joka oli mahdollista uuden perehdytysmateriaalin ja perehdytysmenetelmien muodossa. Suoritetun tutkimuksen tuloksia käytettiin hyödyksi yrityksessä opinnäytetyöstä irrallisen uuden perehdytysmateriaalin kokoamisessa.

---

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysmateriaali

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

**SIMUNANIEMI, MARKO:**  
Orientation for Reception Employees to Operate in a Bar

Bachelor's thesis 29 pages, appendices 2 pages  
November 2015

---

The aim of this study was to gather information about a certain company's orientation material. The orientation material made for reception employees to operate in the lounge bar of this company had not been renewed for a long time and it needed updating. The company's reception employees operate frequently in the lounge bar and therefore have to possess abilities to work in a bar environment.

The study was qualitative in nature. The data were collected through questionnaires sent to hotel reception employees. The sample of the study consisted of three employees who form 50% of the reception's staff members.

The results indicated that there was a lack of information in the orientation materials. Information was especially superficial in the areas of product knowledge and bar operating skills. These results indicate that there is room for improvement in the company's orientation materials. A new orientation material was made apart from this thesis based on the information in this study.

---

Key words: orientation, orientation material

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	7
2.1	Perehdyttämisen suunnittelu.....	7
2.2	Oheismateriaali.....	9
2.3	Perehdytyskonseptit.....	10
2.4	Perehdyttämisen menetelmiä.....	12
2.5	Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö.....	14
2.6	Perehdytysprosessissa mukana olevat henkilöt.....	16
3	TYÖNOPASTUS.....	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	21
5	TULOKSET.....	22
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET.....	28
	Liite 1. Kysely.....	28

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on perehdyttäminen. Tässä työssä selvitetään ideaali tapa perehdytyksen toteutusmuodolle ja sisällölle esimerkkiyrityksessä. Teoriaosuudessa käsitellään perehdytysprosessia ja sen suunnittelua käsitteinä. Teoriaosuuden tarjoamaa pohjatietoa käyttämällä suoritetaan kysely, jonka avulla perehdytysmateriaali myöhemmin kootaan.

Työssä esiintyvän esimerkkiyrityksen baari sijaitsee hotelli-ravintola kompleksissa vastaanoton yhteydessä. Vastaanotossa työskentelevä henkilökunta on aktiivisesti mukana baari-ravintolan toiminnassa. Tarve henkilökunnan osastorajojen ylittävillä taidoilla eli moniosaamisella on. Esimerkkinä käytetty yritys on jo alustavasti aloittanut hotellin vastaanoton työntekijöiden perehdyttämisen ravintolapuolen toimintaan. Perehdyttämistä varten ei ole selvää aineistoa tai materiaalia, eikä sitä toteuteta järjestelmällisesti. Tarve tämän selvittävälle ja selventävälle tutkimukselle on havaittu esimerkkiyrityksessä, jota kautta opinnäytetyön aihe päätettiin. Tutkimusta hyödyntäen kootaan myöhemmin perehdytysmateriaali. Perehdytysmateriaalin tarkoituksena on varmistaa perehdyttämisen laatu ja jatkuvuus tarkasteltavassa yrityksessä.

Tarkasteltavana oleva ravintola sijaitsee Tampereen ydinkeskustassa keskeisellä paikalla. Sijainti hotellina on ideaali eritoten vapaa-ajan matkailijoille, mutta myös yritysasiakkaille. Kohderavintolan idea ja toiminta perustuu paljolti palveluun. Hyvin henkilökohtainen ja huomioiva palvelu ovat ravintolan toiminnan pääperiaatteita. Palvelun on hienostunut, mutta kuitenkin samalla tuttavallista ja rupattelevaa. Asiakkaita kohdellaan vieraanvaraisesti, vähän kuin omassa kotona.

Palveluun kuuluu suurena osana suosittelu. Tuotteiden suosittelulla pyritään ravintolassa tarjoamaan asiakkaalle paras mahdollinen kokemus. Suosittelulla kannustetaan asiakasta suuntaamaan ostovoimansa parhaiten tilanteeseen ja hetkeen sopivaan tuotteeseen. Tavoitteena suosittelulla on kertoa asiakkaalle, mitä hänen ostamansa tuote on. Tällaisella toiminnalla parannetaan asiakaspalvelun tasoa, sekä yleistä tuotetuntemusta. Parhaimmassa tapauksessa tuote-esittelyllä saadaan herätettyä aiheeseen liittyvää keskustelua.

Tuotevalikoima kokonaisuudessaan ravintolassa on keskisuuri. Päätuotteina ovat miedot alkoholijuomat. Viinit ja oluet ovat tuotteita, joihin ravintolassa ja sen toiminnassa panostetaan. Panostus näkyy tuotevalikoiman laajuutena. Olutvalikoimaa löytyy isoista ja yleisistä tuotemerkeistä aina pieniin käsityöläistuotteisiin. Viinivalikoima ei ole laajuudeltaan olutvalikoiman tasoa, mutta tässäkin tuotteessa pääpaino on laadussa. Baarista saa myös yleisimpiä juomasekoituksia, mutta laajaa cocktail-valikoimaa ei ole. Ravintola tarjoilee yksinkertaista baari-tyylistä ruokalistaa ja pitää ruokatuotteisiin liittyviä teemaviikkoja muutamia kertoja vuodessa. Erikoiskahvit ja haudutetut teet sekä niiden kanssa nautittaviksi tarkoitettut makeat leivonnaiset ovat osa tuotevalikoimaa.

Pääperehdyttämisaikoina yrityksessä ovat tuotetietämys ja palveluidentiteetin sisäistäminen. Toissijaisena hyötynä kehitetään hotellin henkilökunnan moniosaamista ja kokonaisuuden ymmärtämistä hotelli-ravintola -kompleksissa. Vastaanoton henkilökunnan ei oleteta perehdytyksen saatuaan olevan baarimestarin tasolla baarityöskentelyssä. Perehdytyksen tavoite on antaa perustyökalut ja ymmärrys baarityöskentelyä ja palvelun tarjoamista varten.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

### 2.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttäminen on tärkeä osa yritysten toimintaa. Perehdyttämisellä voi olla useita eri päämääriä ja tarkoituksia. Kaikessa perehdyttämisessä pääpiirteet ja päätavoitteet ovat kuitenkin samoja. Perehdyttämisellä pyritään tekemään perehdytettävästä työntekijästä osaava henkilö, joka pystyy itsenäisesti hallitsemaan perehdytettävät asiat ja käyttämään niitä työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan. Perehdyttämisen avainsanoja ovat ”Mitä?”, ”Kenelle?” ja ”Miten?”. Perehdytys voi kohdistua uusiin työntekijöihin tai jo olemassa oleviin ja heidän lisäkoulutukseensa. (Kupias & Peltola 2009, 18-19; Kangas 2004, 4.)

Perehdytyksen perustana on hyvin tehty suunnitelma. Suunnitelma siitä, kuinka perehdytys tapahtuu ja mitä sen tulee sisältää. Perehdytysuunnitelmaa tehtäessä määritellään perehdytyksen tavoitteet. Perehdytyspaikasta ja sen tavoitteista riippuen, voidaan perehdytys muotoilla sitä tarvitsevan yrityksen tarpeiden mukaiseksi. Kaikella perehdytyksellä on oltava tavoite ja tarkoitus. (Kupias & Peltola 2009, 86; Hyppänen 2013, 218.)

Suunniteltaessa perehdytystä on tärkeää tarkoituksenmukainen suunnittelu. Tarkoituksenmukaisessa suunnittelussa otetaan huomioon toimintakonsepti, nykytilanne sekä käytettävissä olevat resurssit. Perehdyttämistä suunnitellessa tehdään myös päätös halutaanko perehdytyksestä yksilöllistä vai yhteisöllisellä tasolla toimivaa. Perehdytyskonseptit voivat vaihdella suuresti eri organisaatiojärjestelmien ja –kokonaisuuksien mukana. Suunnitelmaa tehtäessä onkin mahdollista erottaa toisistaan systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. (Kupias & Peltola 2009, 87; Kangas 2004, 7.)

Systemaattinen suunnittelu on suuressa mittakaavassa tapahtuvaa suunnittelua. Mittakaava liikkuu kokonaisen organisaation tai työyksikön tasolla. Tämä suunnittelun muoto sisältää kirjallisia perehdytysmateriaaleja ja ohjelmia. Systemaattista suunnittelua on mahdollista käyttää suoraan hyödyksi perehdytyksessä paikoissa, joissa on paljon samassa työtehtävässä toimivia työntekijöitä, esimerkkinä kassahenkilökunta. Harvinaista kuitenkin on että Systemaattisen suunnittelun materiaalit olisivat täysin suoraan sopivia

käyttöön sellaisenaan. Yleensä ne tarvitsevat yksilöllistämistä. Systemaattinen perehdytys suunnittelu toimii pohjana useille eri perehdytystoteutuksille. (Kupias & Peltola 2009, 88.)

Yksilöllinen suunnittelu on perehdytys suunnitelman räätälöintiä yksilön tai tietyn ryhmän tarpeiden mukaisesti. Pohjana tälle toimii systemaattinen perehdytys suunnitelma, joka usein sisältää erilaisia materiaaleja ja osa-alueita. Systemaattisen perehdytys suunnitelman sisältöä hyväksi käyttäen rakennetaan yksilöllinen suunnitelma. Alla olevassa taulukossa on lueteltuna esimerkkejä yksilölliseen perehdytys suunnitteluun vaikuttavista tekijöistä. Näiden tekijöiden avulla on mahdollista muokata perehdytystä perehdytettävälle henkilölle sopivaksi ja muodoltaan ideaaliksi. (Kupias & Peltola 2009, 88; Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2013, 2.)

Esimerkkejä yksilöllisessä suunnittelussa huomioon otettavista tekijöistä: (Kupias & Peltola 2009, 19; Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2013, 2.)

- osaaminen
- kokemus
- koulutus
- oppimiskyvykyys
- oppimisvaikeudet

Kuten Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) kirjassaan *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus* kirjoittavat: ”Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan.” Aikaisemmin tässä luvussa mainitut asiat ovat tekijöitä, jotka määrittelevät minkälainen perehdytys kullekin yksilölle muotoillaan parhaan ja tehokkaimman perehdyttämisen takaamiseksi. Yksilön tarpeiden huomioimisen lisäksi taustalla on aina myös perehdyttävän tahon tarve. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Mertala 2015, 20.)



## 2.2 Oheismateriaali

Oheismateriaali on perehdyttämisen apuna käytettävää materiaalia ja aineistoa. Sen pyrkimys on helpottaa ja nopeuttaa perehdyttämisprosessia. Erilaisia materiaaleja käyttämällä perehdytettävä voi tutustua keskeisimpiin asioihin ilman perehdyttäjää ja jopa ennen itse perehdytystä. Näin perehdytettävä on jo valmiiksi tutustunut perehdytettäviin aiheisiin kun perehdytys alkaa. Perehdytettävä pystyy myös palaamaan materiaalin avulla perehdytettyihin asioihin perehdytyksen jälkeen ja virkistämään muistiaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7-10; Kupias & Peltola 2009, 161-163; Kangas 2004, 8; Hyppänen 2013, 2019.)

Oheismateriaali voi olla useassa eri muodossa, kuten sähköisenä tai kirjallisena. Sähköisten materiaalien mukaantulo on helpottanut perehdytysmateriaalien arkistointia ja päivittämistä. Vaikka sähköiset järjestelmät helpottavat perehdytysmateriaalien säilyntää ja ylläpitoa, on tästä huolimatta tärkeää sopia ylläpitoaikatauluista ja henkilöistä, jotka ylläpitoa toteuttavat. Oheismateriaaleja voi perehdyttämistä varten olla useita ja erilaisia. Alla olevasta luettelosta löytyvät esimerkit kuvaavat tyypillisiä perehdytyksen oheismateriaaleja. Oheismateriaalien teemana on yleisimmin työntekijälle toimintaprosessin kuvantaminen kuten ”Asiakkaan polku” tai tärkeä informatiivinen fakta-tieto, kuten turvallisuusoppaat tai laitteiden käyttömanuaalit. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7-10; Kangas 2004, 8.)

Esimerkkejä oheismateriaaleista: (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

- ”Tervetuloa taloon” –opas
- ”Asiakkaan polku” –kertomus
- erilaiset käyttömanuaalit
- turvallisuusopas
- erilaiset muistilistat
- yrityksen toimintakertomus

Käytettävissä oleva oheismateriaali on hyödyllinen myös käytännönopetuksessa. Materiaaleja käyttämällä havainnollistetaan perehdytettäviä asioita ja aiheita perehdytettävälle. Kun perehdytettävä pystyy käymään hänen jo etukäteen lukemansa oheismateriaalin

perehdyttäjän kanssa läpi, vältetään väärinymmärryksiltä ja syvennetään oppimislaijuutta. (Mertala 2015, 19; Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

### 2.3 Perehdytyskonseptit

Perehdytyksen toteuttamista voidaan, kuten sen suunnitteluakin, suorittaa monella eritullilla ja tasolla. Perehdytys voidaan suorittaa yksilöllisenä perehdytyksenä tai massa-perehdytyksenä. Jokainen yritys pystyy muokkaamaan itselleen sopivan perehdytystyy-linsä. Muokkaus voi tapahtua esimerkiksi materiaalin, laajuuden tai mukana olevien perehdyttäjien tai perehdytettävien muodossa. Perehdytys voi olla hyvin perehdytettä-vää mukailevaa ja yksilöllistä tai toisessa ääripäässä suurille massoille tehtyjä jokaiselle sopivia, esimerkiksi lukumateriaaleja. (Kupias & Peltola 2009, 35-36.)

**Vierihoidoperehdyttäminen** tarkoittaa hyvin käsityömaistä perehdyttämistä. Asiat opi-taan seuraamalla kokeneempaa kollegaa työnteossa ja opitaan näin työmenetelmät ja tyyliit. Jollain tasolla vierihoidoperehdyttäminen on yleensä mukana kaikissa perehdy-tysmenetelmissä ja –konsepteissa. Yleisimmin tämä konsepti on käytössä juuri käsi-tömaisesti opittavissa työtehtävissä. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

Vierihoidoperehdytys sisältää omat hyvät ja huonot puolensa. Tällä perehdytysmetodilla voidaan luoda toimiva perehdytysprojekti. Tai päinvastoin täydellisesti epäonnistunut perehdytys. Vierihoidoperehdytyksessä vastuu on suurimmilta osin perehdyttäjällä. Pe-rehdyttäjä ottaa perehdytettävän oppeihinsa. Perehdytettävän oppiminen on siis näin täysin riippuvainen perehdyttäjän motivaatiosta, omasta taitotasosta, käytettävissä ole-vasta ajasta ja eritoten perehdyttämistaidoista. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

**Malliperehdyttäminen** perustuu nimensä mukaisesti perehdyttämismalleihin. Kyseistä perehdytysmateriaalia käytetään hyvin yleisesti joko sellaisenaan, tai kuten se usein esiintyy, muun perehdytyksen pohjana. Malliperehdyttämisen sisältö perustuu yhteisiin toimintamalleihin ja perehdytysmateriaaleihin. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Malliperehdytyksessä aineistot ovat avainsana. Erilaiset yrityksen sisäisestä verkosta löytyvät aineistot, perehdytysmateriaalit ja perehdytysoppaat ovat pääosissa malliperehdytyksen konseptissa. Perehdytysaineistot muodostetaan yleensä henkilöstöosastoilla,

eikä itse työn suoritus paikoilla. Menetelmä on ideaali suurten kokonaisuuksien, yleisen yritysinfon ja muiden yleisluonteisten asioiden perehdyttämiseen. Malliperehdytys mahdollistaa tasalaatuisen perehdytyksen tarjoamisen ja säilyttämisen. Tätä perehdytyskonseptia yksinään tällaisenaan käyttämisessä ongelmallista on sen helposti tapahtuva jäykistyminen ja huono muokattavuus. Vaaraksi syntyy yksilöiden huono oppiminen ja näin heikkotasoinen perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

**Laatuperehdytyksessä** avainsanana on tiimi. Periaatteena on siirtää vastuu henkilöstöosastoilta työyksikköön ja sen henkilöstölle ja tiimeille. Tiimi omaa näin jaetun vastuun perehdytyksestä ja tätä vastuuta johtaa esimies. Laatuperehdytyksen tarkoituksena on perehdytyksen laadun jatkuva kehittyminen. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Vaarana laatuperehdytyksessä on juurikin edellä mainittu vastuun jakaminen. Pahimmillaan vastuun jako voi johtaa tilanteeseen, jossa kukaan ei ota vastuuta. Tässä vaiheessa esimiehen tulee ottaa ohjat käsiinsä ja johtaa perehdytysprosessia. Laatuperehdytyksessä perehdytyksen tulisi olla yhteinen vastuu, jonka kaikki tuntevat tärkeänä osana toimintaa ja työyhteisön ja -yksikön kehittymistä. Tämä perehdytyskonsepti vaatii ajankäytön hallintaa sekä tiimityöskentelyä onnistuakseen. Laatuperehdyttäminen toimii parhaimmillaan kun sen taustalla toimii malliperehdyttäminen aineistoineen ja manuaaleineen ja toteuttavana osana vierihoitoperehdyttäminen opetusmenetelmineen. (Kupias & Peltola 2009, 39-40.)

**Räätälöity perehdyttäminen** perustuu perehdytettävän yksilölliseen kyvykkyyteen. Tämä perehdyttämisen konsepti vaatii paljon perehdyttäjän lisäksi myös perehdytettävältä. Perehdytettävän tulee olla motivoitunut ja valmis osallistumaan voimakkaasti omaan perehdytykseensä ja sen muokkaamiseen juuri hänen ja yritysten tarpeille sopivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räätälöidyssä perehdytyksessä etsitään juuri tietyn perehdytettävän taitoihin ja yrityksen tarpeisiin soveltuva perehdyttäminen. Perehdyttäminen moduloidaan ja moduuleista rakennetaan perehdytettävälle parhaiten soveltuva perehdytyskokonaisuus. Perehdytysprosessi sisältää räätälöidyssä muodossa paljon vuoropuhelua perehdyttävän tahon, perehdyttäjän ja perehtyjän välillä. Vuorovaikutuksen kautta saatava osallistumisen tunne saa parhaassa tapauksessa perehdytettävän sitoutumaan vahvasti toimintaan jo perehdytyksen aikana. Vaarana räätälöidyssä perehdytyksessä on juuri perehdytettävän sitoutu-

mattomuus, joka johtaa eittämättä huonoon perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 40-41.)

**Dialoginen perehdytys** on elävä kokonaisuus koko perehdytysprojektin ajan. Tässä konseptissa yritys ja perehdytettävä ovat kaikilta osin jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Perehdytysmenetelmä, -aikataulut ja -tyylit muokkautuvat perehdytyksen edetessä. (Kupias & Peltola 2009, 41-42.)

Kyseinen perehdytyksen muoto tapahtuu usein kun työntekijöitä perehdytetään tehtäviin, joita ei ole aiemmin kyseisessä yrityksessä ollut tai niihin ei olla aiemmin ketään perehdytetty. Luonnollisesti tässäkin perehdytyksessä tapahtuu malliperehdytystä josain määrin. Esimerkiksi organisaatioon tai yrityksen arvoihin liittyvät yleiset seikat ovat asioita, joita dialoginen perehdytysmalli ei kykene kattamaan. (Kupias & Peltola 2009, 41-42.)

#### 2.4 Perehdyttämisen menetelmiä

Yksinkertaisimmillaan perehdytys tapahtuu kun perehdyttäjä kertoo perehdytettävälle perehdytettävät asiat. Oppiminen tapahtuu välittömästi pelkällä suullisella kerronnalla tai kirjallisena luetun ymmärtämisenä. Tämän jälkeen perehdytettävä on sisäistänyt tiedon ja osaa toimia perehdytetyssä tehtävässä. Perehdytysprosessi todellisuudessa on monimutkaisempi. Erilaiset menetelmät perehdyttämisen toteuttamiseen ja tarjoamiseen on luotu vaihtoehtojen tuomiseksi perehdytykseen. Monipuolisella eri menetelmien käyttämisellä tarjotaan erilaisille oppijoille erilaiset oppimistavat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205; Kupias & Peltola 2009, 151-152.)

**Orientoivassa keskustelussa** perehdyttäjä selvittää perehdytettävän henkilön osaamisen tason ennen perehdytyksen alkamista. orientoiva keskustelu voidaan käydä suullisesti keskustelemalla tai kirjallisesti. Ennen perehdytyksen alkua on perehdytettävän osaamisen lisäksi hyvä tilaisuus selvittää perehdyttäjän motivaation taso ja mielenkiinto perehdytysprosessia kohtaan. Perehdytyksellä voi olla virheellinen käsitys omasta osaamisestaan, jolloin osaamisen testaaminen ja selvittäminen on tarpeellista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 213; Kupias & Peltola 2009, 153-154.)

**Testeillä ja kokeilla** selvitetään perehdyttävän osaamista. Testien ja kokeiden sisällöt suunnitellaan perehdyttävän tahon tarpeiden ja näkökulman mukaan, jotta saadaan selvyys perehdytykseen läheisesti koskevien osaamisalueiden hallinnasta. Tämä menetelmä todetaan tarpeelliseksi jos perehdyttäjällä ei ole tietoa perehdyttävän taitotasosta, eikä perehtyjä kykene omia taitojaan toteamaan tai selventämään. Perehtyjä saattaa itsekin olla tietämätön omasta osaamisen tasostaan tai tuntemus osaamisesta voi olla virheellinen. Tällainen tilanne luo tarpeen selvitykselle. Perehtyjän oman osaamisen tiedostaminen voi positiivisesti vaikuttaa oppimismotivaatioon ja selkeyttää perehdytyksen tapoja ja tavoitteita. Testejä ja kokeita on mahdollista suorittaa alkuselvityksen jälkeen muissakin perehdytyksen kohdissa. Kesken perehdytyksen tai perehdytyksen päätyttyä tehtävät kokeet ja testit toimivat mittareina, joilla mitataan oppimismotivaatiota ja sen hetkistä taitotasoa. Lopussa testien avulla voidaan arvioida myös perehtymisen ja perehdyttäjän onnistumista perehdytysprosessissa. (Kupias & Peltola 2009, 153-154; Kangas & Hämäläinen 2007, 17-18.)

Laajojen perehdytyskokonaisuuksien oppimiseen ja hahmottamiseen käytetään perehdytettäessä menetelmää **jäsentely**. Jäsentelyn avulla opittava kokonaisuus tai pitkä toimintaprosessi pilkotaan pääkohdiltaan pienempiin osiin. Suppeammat pääkohdat perehdytetään perehtyjälle kohdittain. Jäsentelyn avulla perehdyttävän oppiminen saadaan kohdistettua pienempiin ja nopeammin omaksuttaviin asioihin ennen niiden kokonaisuuskuvaksi rakentamista. Jokaisesta jäsenelystä osasta opetetaan yksi tai pari tärkeintä pääkohtaa, jotka perehtyjän tulee muistaa. Näin kokonaiskuvaksi kokoamisen jälkeen pääkohdat ovat mielessä ja kokonaisprosessin oppiminen helpottuu. Jäsentelyn työkaluina on mahdollista käyttää kirjallisia materiaaleja. Erilaisilla kaavioilla ja prosessipiirroksilla selvennetään jäsenellyn kokonaisuuden jaottelua ja etenemisjärjestystä. (Kupias & Peltola 2009, 154-157.)

Perehdyttämisen tehostamiseksi käytetään hyödyksi **oppimistehtäviä ja harjoituksia**. Harjoitusten avulla edistetään ja aktivoidaan perehdyttävän oppimista. Perehtyjän kehittyminen ja sen hänelle osoittaminen lisäävät oppimismotivaatiota ja tehostavat perehtymistä. Oppimistehtävinä on mahdollisuuksien mukaan hyvä käyttää todellisia työtilanteita. Alussa harjoitellaan normaaleita tilanteita, jotta toimintaan saadaan sujuvuutta. Kun normaalit tilanteet ovat hallinnassa, harjoitellaan ongelmatilanteissa toimimista. Harjoiteltavat tapaukset käydään vaihe vaiheelta tarvittaessa läpi oppimisen vahvistamiseksi. Perehtyjä suorittaa oppimistehtävän perehdyttäjän valvonnassa. Tehtävän jäl-

keen käydään yhdessä läpi mitä tehtiin ja mitä tapahtui. Mahdollisista virheistä keskustellaan ja ne puretaan. Onnistuneesta suoritetusta tehtävästä saatava positiivinen palaute motivoi perehtyjää ja havainnollistaa hänelle omaa oppimistaan. Oppimistilanteiden ei ole pakko olla ennalta sovittuja, vaan ne voivat olla myös spontaanisti perehdytyksessä mukaan tulevia tilanteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 223-225; Kupias & Peltola 2009, 159-161.)

Perehtymisen oppimisprosessia vahventamaan voi perehdyttävälle ohjeistaa **perehtymispäiväkirjan** pitämistä. Perehtymispäiväkirjan avulla perehtyjä läpikäy jo perehdytettyjä ja opittuja aiheita ja näin vahventaa oppimista. Päiväkirjaan perehtyjä kirjoittaa omasta mielestään tärkeimmät asiat opituista asioista. Perehtymispäiväkirjan ei tule olla välttämättä juuri kirja tai vihko, johon fyysisesti tekstiä kirjoitetaan. Perehtymispäiväkirjana voi toimia myös päivän päätteeksi käyty keskustelu perehdyttäjän ja perehdyttävän välillä. Päiväkirja toimii perehtyjän apuna olon lisäksi myös hyvänä perehdytysprosessin onnistumisen arviointimateriaalina. Tärkeimpien perehdytyskohtien riittävä painottaminen voidaan todentaa perehtymispäiväkirjan avulla. Perehtymispäiväkirjaa voidaan käyttää myöhemmin kehitystyökaluna työorganisaation perehdyttämisen kehittämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 163-165.)

## 2.5 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Perehdyttämistä ohjaavat useat eri lait ja säädökset. Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä ovat paljon myös perehdytystä sääteleviä lakeja. Lait ovat useimmiten pakottavaa oikeutta, eli sitä ei voida kiertää työehtosopimuksilla tai työsopimuksilla. Yleisimmin perehdytykseen liittyvä työlainsäädäntö on työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa. Työlainsäädännön tukena toimivat työehtosopimukset. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työlainsäädäntö ja työehtosopimukset ovat yleisesti työntekijää suojaavia, mutta tästä huolimatta niiden noudattamisesta löytävät työnantajatkin hyötynäkökulmia. Hyvin työlainsäädösten ja työehtosopimusten mukaan tehty perehdytys tukee samalla vahvasti yrityksen strategista toteutusta ja sivutuotteena luodaan hyvää mainetta työmarkkinoita ajatellen. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työsopimuslaki velvoittaa, että työnantaja antaa työntekijälle tarvittavan perehdytyksen, että hän voi suoriutua työtehtävistään. Jottei vanhojen työntekijöiden perehdyttämistä unohdetaisi on myös säädös joka vaatii, että työntekijällä täytyy olla kykyjensä mukaan mahdollisuus kehittyä ja edistyä työuralla etenemiseksi. Nämä ovat säädöksiä, joiden avulla ylläpidetään tarvittavaa perehdytystasoa. Valitettavasti aina kaava ei kuitenkaan ole tämä, vaan välillä joudutaan työntekijälle jättämään vastuu työn lomassa oppimisesta. Tämä on hyvin raskasta työntekijälle, mutta samalla myös kallista työnantajalle. Virheiden kautta oppiminen ei ole halpaa. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuus on työlainsäädännön pääkohtia. Työlainsäädännön tehtävänä on riittävän perehdytyksen takaamisen lisäksi varmistaa, että työnantaja antaa tarvittavan ohjeistuksen. Ohjeistus täytyy antaa työntekijälle niin, että työn tekeminen on turvallista, vaaratonta eikä se vaaranna terveyttä. (Kupias & Peltola 2009, 23; Kangas 2004, 21.)

Esimerkkejä työturvallisuudessa huomioon otettavista tekijöistä: (Kupias & Peltola 2009, 23-24; Kangas 2004, 21.)

- työergonomia
- koneiden ja laitteiden käyttö
- vaarallisen henkilön kohtaamistilanteet
- paloturvallisuus
- identiteettiturva
- työpaikkakiusaaminen

Työturvallisuuden moniulotteisuus käsittää fyysisten ja henkisten vaarojen välttämistä ja minimointia. Fyysiset turvallisuusriskit voivat olla välittömiä vaaroja, kuten ryöstötilanteessa. Fyysiset riskit ovat myös pitkällä aikavälillä esiintyviä työergonomisia tai virheellisen laitteenkäytön seurauksena syntyviä vaaroja. Esimerkkinä työpaikkakiusaaminen on riskitilanne, jossa työntekijän henkinen terveys on uhattuna. (Kupias & Peltola 2009, 23-24; Kangas 2004, 21.)

Työturvallisuutta valvovat eri tahot. On olemassa työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelutoimikunta. Yhden tai useamman olemassaolo työpaikalla riippuu toimipisteen koosta. Suurista työpaikoista löytyvät kaikki edellä mainituista. Kaikkien mainittujen tahojen tehtävä on työntekijöiden näkökulmasta varmistaa, että työturvalli-

suuslakia, -säädöksiä ja –sopimuksia noudatetaan. Yhdessä työsuojeluun tähtävää toimintaa kutsutaan työsuojeluyhteistyöksi. (Työsuojeluhallinto 2014.)

## 2.6 Perehdytysprosessissa mukana olevat henkilöt

Perehdyttämisprosessissa on paljon muuttujia. Osien lisäksi on myös useita tekijöitä ja mukana olevia henkilöitä. Perehdytettäviä voi olla yksi tai useita. Myös perehdyttävän osapuolen edustus voi olla laaja sekä henkilömäärältä että organisaatioiden kooilta. Nämä kaikki muuttujat vaihtelevat yritysten ja niiden liikeideoiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 46; Kangas 2004, 14; Presense Oy 2012, 2.)

Perehdytyksessä ainoastaan perehdytettävän korkea motivaatio ei riitä tuloksen takaamiseen. Myös perehdyttäjän tulee olla motivoitunut ja halukas opastamaan uutta työntekijää. Motivoituneisuuden lisäksi opastustaito on tarvittavaa henkilökohtaisesti perehdytettäessä. Hyvä perehdyttäjä osaa ottaa huomioon perehtyjän tarpeet. Tarvittaessa perehdytymisprosessia muotoillaan alkusuunnitelmasta poikkeavaksi tilanteen vaatiessa. (Kangas 2004, 14.)

Perehdyttämistä varten on henkilöstön osalta kehitetty useita eri ratkaisuja. Pienissä yrityksissä perehdytys voi olla hyvin henkilökohtaisella tasolla ”minulta sinulle” – tyyllillä toteutettavaa. Mitä suuremmaksi työyhteisö ja yritysorganisaatio kasvavat, sitä monimuotoisemmaksi ja moniulotteisemmaksi perehdytyskin muotoutuu. Suurissa yrityksissä pohjalla toimivat henkilöstöosastot. Näissä osastoissa henkilöstöammattilaiset koordinoivat perehdytysprosessia. Henkilöstöosastoilta perehdytys koordinoidaan työpisteisiin ja työyhteisöihin, joissa itse perehdytys tapahtuu. (Kupias & Peltola 2009, 46-47.)

Työpisteissä ja –yhteisöissä perehdytystä johtavat esimiehet. Esimiehet saavat tukea henkilöstöosastoilta. Useissa tapauksissa perehdytyksen vastuu on täysin juuri esimiehillä. Jos yrityksessä toimivat esimiehet eivät itse kykene hoitamaan perehdytysvastuuta, voivat he nimittää työyhteisöstä erikseen perehdyttäjiä tai perehdytystiimejä. Näin suurissakin organisaatioissa on mahdollista tavoittaa perehdytettävät yksilöinä ja tarjota heille yksilöityä ja perinpohjaista perehdytystä. Myös kollegoilla on vastuu perehdyttämisessä vaikka heitä oltaisi perehdyttäjäiksi nimetty. Kollegoilta saatava perehdytystuki



on välttämätöntä sekä perehdyttäjän että perehdytettävän toimintaprosessissa. (Kupias & Peltola 2009, 46-48; Kangas 2004, 14; Hyppänen 2013, 220.)

### 3 TYÖNOPASTUS

Työnopastus on olennainen osa perehdytysprosessia. Työnopastus on yksinkertaisesti selitettynä järjestelmällistä toimintaa, jonka tarkoituksena on erilaisten työtehtävien omaksuminen ja hallinta. Työnopastusta voitaisiin kuvailla perehdytyksen käytännön toteutuksen osaksi. Työnopastus on niitä hetkiä, joissa perehdyttävälle kirjaimellisesti opastetaan mitä pitää tehdä ja miten. Näin perehdyttävä, eli työhön opastettava, saa haltuunsa tarvittavat perustiedot ja –taidot oman uuden työtehtävänsä suorittamiseen. Perustietojen ja –taitojen avulla opastettavan on mahdollista lähteä kehittämään osaamistaan ja toimintaansa. (Kupias & Peltola 2009, 18; Kangas 2004, 13.)

Työnopastuksen ollessa usein hyvin henkilökohtaista, ovat myös sen suoritusmenetelmät henkilökohtaisia. Kahta samanlaista oppijaa ei ole, vaan kaikki ovat yksilöitä. Opastettavan aiemmat taidot ja koulutus vaikuttavat työtehtävien opetuksen sisältöön ja opetusmuotoihin. Fyysinen kyvykkyys, oppimisvaikeudet ja hyvät kädentaidot ovat opastettavan oppimiseen ja opetukseen vaikuttavia tekijöitä. (Kangas 2004, 13.)

Työnopastukseen ja sen tehokkuuteen vaikuttaa suuresti motivaatio. Opastettavan suhtautuminen opetettavaan asiaan on ratkaisevassa osassa työnopastuksen tehokkuudessa. Jos opetettava uskoo, ettei hän koskaan kykene oppimaan opetettavia taitoja, on kyseisten taitojen oppimisprosessi hyvin vaikea. Päinvastoin innokas ja hyvin motivoitunut opastettava on potentiaalinen oppimaan perustaidot lyhyessäkin ajassa. (Kangas 2004, 13.)

Työnopastusprosessissa tärkeänä osana on myös opastaja. Opastajan rooli on siirtää oppi ja tieto opetettavalle. Opastajalta vaaditaan kykyä opettaa ja kärsivällisyyttä opetettavaa kohtaan, jotta työnoppimisprosessista voidaan luoda toimiva. Eri yritysten valinnat siitä, kuka opastaa, vaihtelevat suuresti. Joskus aina sama henkilö toimii opastajana, kun taas joskus jokainen opastaa perehdyttäviä vuorollaan. Jälkimmäisen tyyliässä vuorovaikutuksessa on mahdollista, että myös vaihtuvat opettajat oppivat uusia asioita prosessin lomassa. (Kangas 2004, 14.)



KUVIO 1. Työopastuksen viisi askelta (Kangas 2004, 14; Penttinen & Mäntynen 2009, 6; Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Yksi tunnetuista työnopastusta varten kehitetyistä menetelmistä on viiden askeleen menetelmä (kuvio 1). Tässä menetelmässä kuvataan työnopastusta viiden askeleen prosessina, jossa jokainen askelmalta toiselle siirtyminen vaatii opastettavan kehittymistä. Kaikki alkaa opetustilanteen aloituksesta, jossa arvioidaan opastettavan lähtötaso ja määritellään oppimistavoitteet. Aloituksen jälkeen aloitetaan asian opetus. Opetusmenetelmät ja tyylit vaihtelevat opetuksen sisällön ja opettavan henkilön taitotason ja henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. (Kangas 2004, 14-15; Työtehoseura 2015; Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Opetuksen päätyttyä siirtyy vastuu opettavalle (kuvio 1). Mielikuvaharjoittelun toteuttamiseen on paljon eri keinoja. Pääkohtana mielikuvaharjoittelussa on opitun asian vaihe vaiheelta kertaaminen ja opetetun asian sisäistäminen ja siihen syventyminen. Tarkoituksena on keskittää opettavan ajatuksen opettavaan aiheeseen. Teoriassa tapahtuneen mielikuvaharjoittelun jälkeen siirrytään käytännön toimintaan eli taidon kokeiluun ja harjoitteluun. Tässä vaiheessa opastettava suorittaa opetetun asian käytännön toteutuksena omalla tahdillaan. Käytännössä harjoittelua toistetaan tarvittava määrä, joka riippuu oppimistilanteesta. (Kangas 2004, 15; Työtehoseura 2015; Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Työnopastuksessa on suuresti mukana opetetun tai opastetun asian oppimisen varmentaminen ja varmentaminen. Kuten Kuviosta 1 huomataan, on opitun varmistaminen viimeinen työnopastuksen viidestä askeleesta. Yksi tapa tämän varmistuksen suorittamiselle on antaa opastettavalle opastettua asiaa tarvitseva yksinkertainen työtehtävä. Tässä työtehtävässä opastettava joutuu toimimaan itsenäisesti ja käyttämään hänelle työnopastuksessa opettuja taitojaan työtehtävästä suoriutumiseen. Kun opitun asian oppiminen on varmistettu, voidaan opetuksen todeta olleen tuloksekas. (Kangas 2004, 15; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tutkimusongelma on selvittää esimerkkiyrityksen baariravintolan perehdytysmateriaalin ideaali muoto ja sisältö. Sisältöä ja muotoa selvitettäessä näkökulmana on vastaanoton työntekijöiden perehdyttäminen uuteen työtehtävään. Välillisenä hyötyinä työn avulla parannetaan esimerkkiyrityksen moniosaamista ja osastorajojen yli työskentelyä. Tutkimuksen tavoitteena on saada tarvittava tieto perehdytyksen tarpeesta, jotta uusi perehdytysmateriaali voidaan tutkimusta hyödyntäen rakentaa.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä toimi teemoitettu kysely. Kysymykset ovat liitteenä tässä opinnäytetyössä (Liite 1). Pääteemoina kyselyssä olivat tuotetuntemus ja osaaminen. Kysymykset oli jaettu kyselyyn pääteemojen mukaisten otsikoiden alle, jotta aihealueet olisivat selviä myös kyselyyn vastaajalle. Kysymykset ja kyselyn sisältö muodostettiin esimerkkiyrityksen halutun kehityssuunnan ja kehitysosa-alueiden pohjalta.

Vastaanoton työntekijät ilmoittautuivat vapaaehtoisina tutkimukseen osallistuviksi. Alustavassa suunnitelmassa oli tarkoitus suorittaa kysely viidelle työntekijälle. Vapaaehtoisiksi ilmoittautui ja kyselyyn osallistui lopulta kolme työntekijää. Kysely toimitettiin osallistujille sähköisesti sähköpostitse ja vastaukset kerättiin sekä sähköpostin että fyysisen paperiversion välityksellä. Annetut vastaukset koottiin yhteen ja niistä tarkasteltiin yhtäläisyyksiä. Tutkimuksen suppeudesta johtuen, myös yksittäisissä kyselyvastauksissa ilmenneitä tärkeäksi arvioituja vastauksia analysoitiin muiden rinnalla loppuanalyysissä. Saatujen tulosten pohjalta suoritettiin tulosten koonti.

## 5 TULOKSET

Kyselyn vastanneiden määrä oli suppea. Vastanneita oli yhteensä kolme kappaletta. Kaikki vastanneista vastaanottovirkailijoista ovat yrityksessä vakituisina työntekijöinä. Esimerkkiyrityksen vakituisten vastaanotossa työskentelevien työntekijöiden määrän ollessa pieni yrityksen koosta johtuen, voidaan kyselyn tulosten todeta olevan yleisesti suuntaa antavia. Suoritetun kyselyn koottuja tuloksia voidaan näistä perusteista johtuen lähteä esittämään yrityksen yleistilannetta kuvantavina. Seuraavaksi liitteenä löytyvän kyselyn (Liite 1) kysymyksiin saadut kootut vastaukset. Tuloksia ei analysoida kysymys kysymykseltä, johtuen kysymysten aiheiden päällekkäisyyksistä ja tästä johtuvista toisiinsa liittyvyyksistä.

Yleinen tuotetuntemus oli kaikilla kyselyyn vastanneilla perustiedoiltaan hallussa. Yleinen mielipide on perustietojen hallinnasta huolimatta, että tietoa voisi olla enemmän. Kaikkien vastanneiden mielestä kehitettävää omassa tuotetuntemuksessa on. Vastauksissa tuotetuntemuksesta oli selvästi havaittavissa kohdat, jotka kaikilla on vähintään hyvällä tasolla ja kohdat, joiden osaamisessa ja hallitsemisessa on suuriakin vaihteluita ja eroja.

Oluen tuntemus oli kaikilla hyvällä tasolla. Valmistusmaa ja oluiden tyypit ovat kaikilla vastaajilla hallussa. Osa hallitsee edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi myös laajemman tietouden olutvalikoimasta ja osaa oluita ja niiden ominaisuuksia esitellä asiakkaalle. Viinien osalta tuotetuntemus on pääosin suppeampi ja osaamisessa esiintyy enemmän vaihtelua. Osa vastaajista osaa ulkomuististaan esitellä asiakkaalle viineistä valmistusmaan, täyteläisyyden ja parhaimmillaan muitakin ominaisuuksia. Osa vastaajista ei kykene esittelemään viinejä lainkaan nimeä laajemmin ilman apumateriaalista tarkistamista.

Juomasekoitukset ovat selkeästi heikoiten hallinnassa oleva osa-alue tuotevalikoimasta. Kaikki vastaajat osaavat valmistaa kaksi yleisimmin tilattua juomasekoitusta, mutta muutoin juomasekoitusten hallinta on heikolla tasolla. Myös väkevien alkoholien hallinta ei ole kohtalaista paremmalla tasolla kenelläkään vastanneista. Vaihtelua tuotetuntemuksen lisäksi vastanneilla on esittelytyyleissä ja metodeissa. Osa vastanneista esittelee tuotteet oman osaamisensa pohjalta perin pohjin heti asiakaskohtaamisen alussa, kun

taas osa kertoo aluksi tuotteista perustietoja ja syventää kertomusta juuri asiakkaan valitsemasta tuotteesta tilauksen jälkeen.

Juomasekoituksia varten saatavilla olevien ohjeiden olemassaolosta oli vaihtelevia vastauksia. Vastauksissa mainittiin työnantajan tarjoamasta materiaalista, josta on mahdollista katsoa ohjeistusta juomasekoitusten valmistukseen. Kaikki vastaajat ilmaisivat Googlen ja sitä kautta saatavilla olevat internet-sivustot yhtenä ohjeiden saatavuuskanavana. Baarin yhteydessä on henkilökunnalla käytössä tietokone, jota kautta tämä vastaus pystytään perustelemaan. Yhtenä informaatiolähteenä mainittiin ravintolapuolella työskentelevät työkaverit.

Tuotetuntemuksen parantamista varten on kaikkien vastaajien mukaan saatavilla materiaalia. Työnantajan tarjoama materiaali tarjoaa vastaajien mukaan edellytykset perustietojen hankkimiseen yleisimmin myytävistä tuotteista. Työnantajan tarjoaman materiaalin juomasekoitusohjeistuksen puutteellisuudesta mainittiin osassa vastauksista. Vastaukset olivat osittain yhdensuuntaisia kuin juomasekoitusohjeisiin liittyvät vastaukset. Internet-sivustot ja kollegat tunnettiin tässäkin kohdassa toimivana informaatiolähteenä. Lisänä edellä mainittuihin mainittiin asiakkailta saatava tuotetuntemus. Kehitettävänä osuuksina saatavilla olevaan aineistoon sanottiin olevan juomasekoitusohjeiden lisäys, lisätietoa väkevästä juomista ja viinitietojen päivittämisen varmistaminen.

Työntekijöiden mielestä heidän oman osaamisensa vahvuudet ovat asiakaspalvelu, lainsäädännön tunteminen, siisteys ja tuotetuntemuksen perustietous. Erityisesti perustietous tuotteista ja asiakaspalvelu olivat kaikilla toistuvasti mainittuja asioita. Vastauksissa toistuvia heikkouksia olivat viinien rypäleiden muistaminen ja viinin ja ruuan yhdistäminen. Myös suppea tuotetuntemus nousi esille vastauksista.

Kaikista tarpeellisimmiksi baarityöskentelyn osa-alueiksi vastaajat tunsivat asiakaspalvelun, lainsäädännön tuntemisen ja eritoten tuotetuntemuksen. Näiden osa-alueiden parantamiseksi vastaajien mukaan tarvitaan laajempaa perehdytystä ja koulutusta baarityöskentelyyn, joiden kautta tuotetuntemus ja työskentely baarissa paranisi. Vastaajat erittelivät myös oman aktiivisuutensa oppimisprosessissa ja kehittämisessä tärkeäksi tekijäksi.

Oman työpaikkansa baariravintolan palvelua vastaajat kuvailivat rennoksi, iloiseksi ja asenteelliseksi. Vastaajien vastausten perusteella voidaan eritellä pääkohtia, jotka kaikkien baariravintolassa työskentelevien tulisi tietää. Myytävien tuotteiden tuntemus ja baarivälineiden käyttö olivat vastaajien mielestä tärkeitä osaamisalueita. Anniskelulainsäädännön tuntemus koettiin myös tärkeäksi unohtamatta asiakaspalvelun tärkeyttä kohderavintolan toiminnassa.



## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tulosten tarkastelun jälkeen pystytään suorittamaan pohdinta tutkimuksen onnistumisesta. Tutkimusongelmana oli selvittää esimerkkiyrityksessä vastaanoton työntekijöiden baarityöskentelyn perehdytyksen nykytilanne, laatu ja kehittämistä kaipaavat alueet. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa, voidaan kaikkiin edellä mainittuihin löytää ainakin osittaiset vastaukset. Saadut tulokset eivät anna täydellistä kuvaa esimerkkiyrityksen tilanteesta tutkimuksen suppeudesta johtuen, mutta niitä voidaan pitää vähintäänkin suuntaa antavina. Kyselyyn vastanneet käsittävät noin puolet hotellin vastaanoton vakituisista työntekijöistä, joten vastaukset pätevät 50 prosenttiin kohdehenkilökunnasta.

Tulokset kertovat, että perustuotetuntemukseen tarvittavat perehdytysmateriaalit ovat henkilökunnalle saatavilla. Tuotetuntemus on perehdytyksen jäljiltä kaikilla kyselyyn vastanneilla vähintäänkin hyvällä tasolla. Erityisesti tärkeimmät ja eniten liikkuvat tuotteet ja niiden ominaisuudet tiedetään ja osataan tarvittaessa asiakkaalle esitellä. Kaikki vastanneet osaavat olut- ja viinivalikoimasta kertoa vähintään tyydyttävästi. Ravintolan palveluidentiteettiin kuuluva suosittelu ja tuotteiden esittely täyttyy edellä mainittujen tuoteryhmien osalta. Työnantajan tarjoama perehdytysmateriaali näihin tuoteryhmiin on riittävällä tasolla, mutta materiaalia on mahdollista vielä laajentaa ja syventää paremman tuotetuntemuksen saavuttamiseksi.

Eniten parannettavaa baariperehdytyksen osalta on juomasekoituksiin ja niiden raaka-aineisiin liittyvässä perehdytyksessä. Kaksi yleisintä asiakkaiden tilaamaa juomasekoitusta osaavat kaikki vastaanoton työntekijät tehdä, mutta laajemman tuotetuntemuksen suhteen osaaminen on heikkoa. Työntekijöillä on tarvittaessa käytössä tietokone, jonka avulla perinteisten juomasekoitusten reseptiikkoja on mahdollista tarkastaa internetistä ja näin taata oikean tuotteen päätyminen asiakkaalle. Eri internet-sivustoilla saattaa kuitenkin olla erilaisia reseptiikkoja juomasekoituksille, joka puolestaan voi luoda vaihtelua tuotteiden laadussa. Esimerkkiravintolan palveluidentiteettiin kuuluva suosittelukäytäntö vaatii laajempaa osaamista myös juomasekoitusten osalta. Perehdytysmateriaalin juomasekoitusosioon pitäisi tämän tutkimuksen pohjalta tehdä muutoksia ja parannuksia.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että baarissa työskentelyyn tarvittava osaaminen löytyy vastaanoton henkilökunnalta vähintään tyydyttävällä tasolla. Henkilökunnan toiminta on alkoholilainsäädännön mukaista ja siistiä, jotka ovat tärkeitä tekijöitä baari-työskentelyssä. Kaikilta vastanneilta löytyy perustuotetuntemus ja motivaatio baariravintolan liikeidean mukaiseen asiakaspalveluun. Lähtökohdat hyvälle palvelulle ja tuotteiden myymiselle on olemassa. Perehdytysmateriaalissa osaamisen kannalta kehitettäviä osa-alueita ovat baarivälineiden käyttö ja laajempi tuotteiden esittely ja esittelytavat.

Henkilökunta tiedostaa iloisen ja positiivisen asiakaspalvelun merkityksen baariravintolan toiminnassa. Tämä on tuotetuntemusta ja juomasekoitusten valmistuksen hallitsemista tärkeämpää ravintolan toiminnalle. Työntekijät ovat motivoituneita työskentelemään yli osastorajojen ja halukkaita laajentamaan tuotetuntemustaan ja baariosaamistaan. Henkilökunnan positiivisesta asenteesta johtuen perehdytyksen kehittämisestä vastuu on työnantajalla. Motivoituneille työntekijöille tulisi antaa mahdollisuus oppia ja kouluttaa itseään. Laaja ja perusteellinen perehdytysmateriaali antaisi mahdollisuudet henkilökunnan aktiiviselle kouluttautumiselle ja ravintolan toiminnan kehittämiseksi. Perehdytysmateriaalin tueksi on hyvä tarjota käytännönopastusta ja koulutusta baari-työskentelyyn ja osaamiseen liittyen. Perehdytysmateriaalin laajentamisella ja koulutuksen lisäämisellä on oiva potentiaali kasvattaa henkilökunnan osaamista ja työskentelytehokkuutta.

## LÄHTEET

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri, Yhtymähallinto. 2013. HUS-perehdytysohjelma. Luettu 17.9.2015. <http://docplayer.fi/1842890-Hus-perehdytysohjelma.html>

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy

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

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Mertala, S. 2015. Työpaikkaohjauksen prosessi ja perehdyttäminen. Luettu 30.9.2015. <http://www.tyollisyysportti.fi/@Bin/299218/Ty%C3%B6paikkaohjaajat+1++koulutus%C3%A4iv%C3%A4+perusteita.pdf>

Penttinen, A & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Kerava: Painojussit Oy

Presense Oy. 2012. Onnistunut perehdytysohjelma. Luettu 18.9.2015. [http://www.amko.fi/files/2213/5158/6034/Perehdytysmateriaali\\_kansioon.pdf](http://www.amko.fi/files/2213/5158/6034/Perehdytysmateriaali_kansioon.pdf)

Työsuojeluhallinto. 2014. Työsuojeluyhteistyö. Luettu 30.9.2015. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuojeluyhteistyö>

Työtehoseura. 2015. Viiden askeleen menetelmä. Luettu 6.10.2015. <http://www.tts.fi/index.php/tyopaikkaohjaajan-opas/tyossaoppijan-tyon-suunnittelu-ja-tyotaitojen-opettaminen/viiden-askleen-menetelma>

## **LIITTEET**

Liite 1. Kysely

1(2)

### **TUTKIMUS VASTAANOTON TYÖNTEKIJÖIDEN BAARIOSAAMISESTA**

Suoritettavan tutkimuksen päätavoitteena on vastaanoton työntekijöiden baarityöskentelyn perehdyttämisen kehittäminen. Tarkoitus on kartoittaa eri aihealueittain perehdyttämisen tarve ja käyttää tätä tietoa mahdollisimman hyvän perehdytysmateriaalin tuottamiseen. Pääkohtina tutkimuksessa ovat alkoholijuomien tuotetuntemus sekä baarityöskentelyn hallinta.

Ole hyvä ja vastaa alla oleviin kysymyksiin lyhyesti.

#### **TUOTTEET:**

- 1. Millaista tietoa sinulla on myynnissä olevista alkoholituotteista? Onko tietomäärä riittävä tuotevalikoiman suositteluun ja esittelyyn?**
- 2. Kuinka esittelet asiakkaille ulkomuistista viini- ja olutvalikoiman tuotteiden perusominaisuudet (täyteläinen, mistä kotoisin jne.)?**
- 3. Mistä maista tulevat olutvalikoimamme oluet?**
- 4. Kerro lyhyesti kuinka valmistat juomasekoitukset Gin Tonic ja Irish Coffee?**
- 5. Millaiset ohjeet on tarvittaessa saatavilla eri juomasekoitusten valmistamiseen?**
- 6. Millaista materiaalia työnantajalta on tarjolla, jonka avulla voisit parantaa tuotetuntemustasi?**
- 7. Miten mahdollisesti olemassa olevaa aineistoa voisi mielestäsi parantaa?**

**OMA OSAAMINEN:**

2(2)

- 8. Mitkä ovat vahvuutesi baarityöskentelyssä.**
- 9. Mitkä ovat heikkoutesi baarityöskentelyssä.**
- 10. Kerro ne osa-alueet baarityöskentelystä, jotka koet kaikista tarpeellisimmiksi.**
- 11. Millaista perehdyttämistä tarvitset näiden osa-alueiden kehittämiseen omalla työpaikallasi?**
- 12. Kuvaile oman työpaikkasi baariravintolan palvelua muutamalla adjektiivillä? Millaista palvelun tulisi parhaimmillaan olla?**
- 13. Mainitse 5 tärkeintä asiaa, jotka mielestäsi jokaisen omalla työpaikallasi baarissa työskentelevän tulisi tietää.**

**KIITOS VASTAUKSISTASI!**

