

Essi Karlung

Perehdytysmateriaalin laatiminen

Case: Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiö

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Ruoka

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Essi Karlung

Työn nimi: Perehdytysmateriaalin laatiminen. Case: Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiö

Ohjaaja: Paula Juurakko

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 44

Liitteiden lukumäärä: 3

Työn toimeksianto saatiin Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiön pääemännältä. Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiön toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Keittiössä työskentelee vapaaehtoisia, ja joskus myös ulkopuolisia henkilöitä, eikä kaikilla välttämättä ole keittiöalan koulutusta ja kokemusta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä ja perusteellinen perehdytysmateriaali, jonka avulla kuka tahansa osaa työskennellä Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiössä turvallisesti ja oikein.

Opinnäytetyö oli projektimuotoinen toiminnallinen opinnäytetyö. Projektissa käytetyt tutkimuksellisen selvityksen menetelmiä olivat teemahaastattelu, kysely ja osallistuva havainnointi. Teemahaastattelussa haastateltiin toimeksiantajaa eli keittiön pääemäntää. Projektin alkuvaiheen haastattelussa käytiin läpi muun muassa keittiön eri toiminnot. Kyselyn avulla kartoitettiin projektin alkuvaiheessa perehdytysmateriaalin kohderyhmän eli keittiön vapaaehtoisten työntekijöiden taustoja ja mitä he perehdytysmateriaalilta toivoivat. Havainnoinnin avulla tarkasteltiin asioita objektiivisesti osallistuen keittiön toimintoihin. Havainnointi perustui enimmäkseen projektia edeltäviin kokemuksiin, sillä projektin aikana keittiössä ei ollut normaalia toimintaa.

Työn tuloksena syntyi perusteellinen perehdytysmateriaali, joka auttaa toimeksiantajaa perehdyttämään sekä uusia että vanhoja vapaaehtoistyöntekijöitä. Materiaalin avulla keittiön vapaaehtoistyöntekijät voivat tarkistaa oikeat toimintatavat eri tilanteissa. Perehdytysmateriaali toimitettiin toimeksiantajalle sekä sähköisenä että tulostettuna. Jatkossa joko toimeksiantaja tai perehdytysmateriaalin laatija päivittää tätä materiaalia.

Avainsanat: perehdyttäminen, vapaaehtoistyö, esimiestyö, ravitsemisala, keittiötyöntekijät

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Food and Agriculture

Degree programme: Bachelor of Hospitality Management

Author: Essi Karlung

Title of thesis: Creating Orientation Material. Case: Kitchen of the Pentecostal Church of Alavus

Supervisor: Paula Juurakko

Year: 2020 Number of pages: 44 Number of appendices: 3

The assignment for the work was received from the head of the kitchen of the Pentecostal Church of Alavus. The work done in the kitchen of the Pentecostal Church of Alavus is all voluntary. The voluntary workers and other people, who work in the kitchen represent different occupational fields and all of them may not have education or experience from the kitchen field.

The aim of the thesis was to create a clear and thorough orientation material, by the help of which anyone can work safely and correctly in the kitchen of the Pentecostal Church of Alavus.

The thesis was a functional thesis in the form of a project. The research methods used in the project were focused interview, survey, and participant observation. The subject of the interview was the head of the kitchen. The interview was carried out in the early stage of the project. In the interview the functions of the kitchen were reviewed. Backgrounds of the voluntary workers and their hopes for the orientation material were charted with the survey. With the participant observation, issues were discovered objectively while participating in the kitchen work. The participant observation was mainly based on previous experiences as there was no normal activity in the kitchen during the project.

As the result of the project there is now a thorough orientation material available. The material helps the client to orientate new and old voluntary workers. With the help of the material the kitchen voluntary workers are able to check the correct way to do things in different situations. The orientation material was delivered to the client in electronic and paper form. Updating the material will be done by the client or the author of the material.

Keywords: orientation, volunteer work, managing, kitchen field, kitchen workers

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN.....	8
2.1 Mitä on perehdyttäminen?.....	8
2.2 Perehdyttämisen tarpeen aiheuttajat.....	10
2.3 Perehdyttäminen prosessina.....	11
2.4 Perehdytysuunnitelma osana perehdytystä.....	14
2.5 Perehdyttäjät.....	15
2.6 Perehdytettävä.....	17
2.7 Perehdytysmateriaali apuvälineenä perehdyttämisessä.....	20
2.8 Perehdytys keittiössä.....	20
3 VAPAAEHTOISTOIMINTA.....	22
3.1 Vapaaehtoisuuden käsitteitä.....	22
3.2 Miksi vapaaehtoisena toimitaan?.....	23
3.3 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen.....	26
3.4 Vapaaehtoisuus ja ryhmät.....	28
3.5 Vapaaehtoistoiminnan haasteita.....	30
4 PEREHDYTYSMATERIAALIN LAATIMINEN.....	31
4.1 Toimeksiantajan esittely.....	31
4.2 Lähtökohdat ja tavoitteet.....	32
4.3 Projektin kulku.....	32
4.4 Käytetyt menetelmät.....	34
4.4.1 Teemahaastattelu.....	35
4.4.2 Webropol-kysely.....	35
4.4.3 Havainnointi.....	37
4.5 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	38
5 POHDINTA.....	40

LÄHTEET	41
LIITTEET	44

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli.....	24
Kuvio 2. Timantin muodostuminen ulottuvuuksien vuorovaikutuksessa.....	24
Kuvio 3. Projektin prosessikaavio.	34

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoitus oli laatia selkeä ja perusteellinen perehdytysmateriaali keittiöön toimeksiantajalle, Alavuden Helluntaiseurakunnalle. Perehdytysmateriaalin laatiminen oli erittäin tärkeää, sillä helluntaiseurakunnan vapaaehtoistoimintaisessa keittiössä ei ollut lähtötilanteessa minkäänlaista kirjallista ohjeistusta tai sääntöjä. Aiemmin oli perehdytetty lähinnä työn ohessa neuvoen, ja kiireen vuoksi se oli ollut paikoin puutteellista.

Perehdyttäminen on helpompaa, kun sen suunnittelee ja sitä varten luodaan kirjallinen muistilista. Muistilistaa apuna käyttäen on helpompi muistaa kaikki perehdytettävät asiat ja varmistaa, että ne tulee perehdytetyiksi. Kirjalliseen materiaaliin pystyy perehtymään ilman perehdyttäjää ja siitä voi palata tarkistamaan asioita, jos jokin asia unohtuu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6 - 7.)

Työn teoriaosuus koostuu perehdyttämisestä ja vapaaehtoistyöstä. Perehdyttämisestä on runsaasti kirjallista materiaalia, mikä osaltaan viestii sen tärkeydestä. Hyvä perehdyttäminen on erittäin tärkeää työn sujumisen ja turvallisuuden kannalta. Mikäli ei perehdytetä, työntekijä joutuu oppimaan työn tekemisen kantapäähän kautta, mikä ei ole kovin motivoivaa.

Perehdyttäminen on erittäin tärkeää myös vapaaehtoistyössä, ehkä jossain mielessä jopa tärkeämpää, kuin palkkatyössä. Vapaaehtoiset toimivat palkatta, joten jos he kokevat työnteon epäselväksi, heillä ei ole samanlaista kannustinta jäädä työhön kuin palkallisilla työntekijöillä. Vapaaehtoistyöstä ja kolmannen sektorin toiminnasta löytyi paljon kirjallista tietoa, jota tarkastellaan tämän työn kolmannessa luvussa.

Työn neljännessä luvussa esitellään kokonaisvaltaisesti prosessi perehdytysmateriaalin laatimisen takana.

2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Mitä on perehdyttäminen?

Perehdyttäminen on prosessi, joka auttaa työntekijää suorittamaan työtehtävänsä tehokkaasti toivotulla tavalla sekä integroitumaan työpaikalle. Perehdyttäminen ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan myös pitkäaikaiset työntekijät tarvitsevat perehdytystä, mikäli olosuhteet tai tehtävät muuttuvat. Perehdytyksen yhteydessä syntyy myös hyvä mahdollisuus harkita uudelleen yrityksen käytäntöjä ja toimintatapoja ja parantaa niitä. (Frisk 2003, 41 - 42.)

Perehdyttäminen turvataan ja sitä ohjataan lainsäädännöllä. Perehdyttämistä käsitellään muun muassa työsopimuslaissa (L 26.1.2001/55), työturvallisuuslaissa (L 23.8.2002/738), sekä yhteistoimintalaissa (L 334/2007).

Hyvä perehdytys on korvaamaton osa työturvallisuutta. Työnantaja on lain mukaan veloitettu pitämään huolta työntekijöiden perehdytyksestä. Työturvallisuuslain mukaan:

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

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

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

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

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (L 23.8.2002/738, 14 §.)

Työturvallisuuslaki pätee myös vapaaehtoistyötä teettävään työnantajaan (L 23.8.2002/738, 55 §).

Myös työsopimuslaissa (L 26.1.2001/55, 2. luku 3 §) viitataan työturvallisuuslain noudattamiseen ja näin vahvistetaan perehdyttämisen tärkeyttä.

Työsopimuslain yleisvelvoitteen mukaan:

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

Vaikka työturvallisuus on erittäin tärkeä osa-alue perehdyttämisessä, on perehdyttämisen sisällettävä muutakin. Näiden laissa säädettyjen kohtien lisäksi työntekijät on hyvä perehdyttää yrityksen visioon, arvoihin, tavoitteisiin ja päämääriin. Parhaimmillaan näiden asioiden tiedostaminen ja niiden toimivuuden näkeminen käytännössä innostaa ja herättää luottamusta työntekijöissä ja saa heidät sitoutumaan yritykseen ja työyhteisöön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 158.)

Perehdytykseen liittyy olennaisesti työnopastus. Työnopastus on tehtävien ja toimintojen opettamista perehdytettävälle käytännössä (Anias & Sirola 2006, 16). Työnopastus voidaan suorittaa myös simulaationa, mikäli sitä ei voida tehdä heti oikeassa käytännön ympäristössä (Frisk 2003, 49). Työnopastuksessa on tärkeää, että kullekin tehtävälle asetetaan realistiset tavoitteet ja kriteerit ja näiden pohjalta annetaan rakentavaa palautetta (Lepistö 2004, 63).

Onnistunut perehdyttämisprosessi vaatii resursseja, mutta voi saada aikaan paljon enemmän säästöjä. Onnistunut perehdyttäminen motivoi työntekijöitä pysymään samassa työpaikassa ja näin ollen pienentää henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentää tiheän rekrytoinnin vaatimia kuluja ja siihen kulutettua aikaa. Motivoituneen työntekijän työn jälki on hyvin laadukasta. Hyvin suoritettu perehdyttäminen myös vähentää työturvallisuusriskejä ja virheitä. Virheet voivat pahimmillaan karkottaa yrityksen asiakkaita, joten on tärkeää, että ne pidetään minimissään. Kaiken kaikkiaan onnistunut perehdyttäminen saa yrityksen menestymään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20 - 22.)

Vaikka yritys vuokraisi työvoimaa muualta, tulee kaikille talossa työskenteleville perehdyttää perustiedot samalla kaavalla. Asiakas ei näe eroa talon työntekijän ja vuokratyöntekijän välillä. Siksi on tärkeää, että molemmat tietävät samat asiat. Tämä on tärkeää myös sen kannalta, että kaikkien tulee työskennellä samoilla pelisäännöillä. (Eräsalo 2008, 60.)

On kannattavaa panostaa myös kesätyöntekijöiden perehdyttämiseen. Vaikka kesätyöntekijät ovat monesti vain väliaikaisia työntekijöitä ja töissä vain ehkä pari kuukautta, on heidän joukossaan myös mahdollisia tulevia vakituisia työntekijöitä. Heidän kesätyökokemuksellaan on suuri vaikutus siihen, haluavatko he olla yrityksen työntekijöitä jatkossakin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 165.)

2.2 Perehdyttämisen tarpeen aiheuttajat

Tyypillisin perehdyttämisen tarpeen aiheuttaja on uusi työntekijä uudella työpaikalla, mutta se ei laisinkaan ole ainoa. Työpaikalla voi tapahtua monenlaisia muutoksia. Yrityksen omistussuhteet tai toimintasuunnitelma voi muuttua. Työpaikalle voi tulla uusia laitteita tai työskentelymenetelmiä, jotka vaativat perehdyttämistä myös vanhoille työntekijöille. Mikäli henkilö vaihtaa työtehtäviään tai saa ylennyksen, vaikka työskentelee tämänkin jälkeen samalla työpaikalla, saattaa hän silti tarvita perehdytystä uuteen tehtäväänsä. Etenkin silloin, jos ylennyksen myötä henkilö nousee esimiehen asemaan, on pidettävä huolta tarvittavasta perehdyttämisestä, jotta hän osaa johtaa alaisiaan toivotulla tavalla. Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa työstä esimerkiksi sairauden tai äitiysloman vuoksi, saattaa hän tarvita perehdytystä palatessaan työhön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 164 - 166.)

Työsopimuslain (L 26.1.2001/55, 2. luku, 3 §) mukaan raskaana oleva henkilö on siirrettävä toisiin sopivampiin tehtäviin, mikäli hänen normaalit työtehtävänsä vaarantavat hänen itsensä tai sikiön terveyden. Toisiin tehtäviin siirtäminen saattaa vaatia uutta perehdytystä.

2.3 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa erilaisiin osioihin. Juholin (2008, 236) jakaa perehdyttämisen kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on ennen taloon tuloa, toinen kun aloittaa työt ja kolmas muutama kuukausi töiden aloittamisen jälkeen. Eräsalo (2008, 65) jakaa perehdyttämisen rekrytointivaiheeseen, työsuhteen solmimisvaiheeseen, työn aloittamisvaiheeseen, yleisperehdytysvaiheeseen, työnopastusvaiheeseen ja seurantavaiheeseen. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102) mukaan vaihteita ovat vaihe ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyminen ja työsuhteen päätyminen.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102) mukaan jo rekrytointia edeltävänä aikana valmistellaan perehdyttämistä. Ennen rekrytointia aloittamista on mietittävä, millaisia vaatimuksia hakuun avattavalla työtehtävällä on, mitä tehtäviä siihen sisältyy, ja mitä tulevalta työntekijältä edellytetään ja odotetaan. Nämä tiedot vaikuttavat siihen, millaista perehdytystä tarvitaan.

Rekrytointivaiheen edetessä hakijoille annetaan jatkuvasti enemmän tietoa yrityksestä mutta myös hakijat kertovat itsestään ja osaamisestaan rekrytoijalle. Jo työpaikkailmoitusta lukiessaan hakija perehtyy työtä tarjoavaan yritykseen ilmoituksen perusteella. (Eräsalo 2008, 65; Kupias & Peltola 2009, 102 - 103). Työpaikkailmoituksissa on nykyään myös usein ilmoitettuna yrityksen verkkosivut, joita selaamalla hakija voi perehtyä yrityksen ulkoiseen olemukseen. Rekrytointivaiheessa tulee huolehtia riittävästä ja hyvästä viestinnästä kaikille hakijoille, myös niille, joita ei valita, jotta kaikille hakijoille jää yrityksestä hyvä mielikuva (Juholin 2008, 237).

Vaiheessa ennen töihin tuloa tulee tarkastella valitun henkilön osaamista ja kokemusta ja rakentaa näiden pohjalta perehdytysuunnitelma. Tässä vaiheessa on hyvä myös nimetä tulokkaan perehdytystä hoitava henkilö eli kummi. Ennen työn alkua on myös tärkeää, että tulokkaalle hankitaan ja varataan tarvittavat käytännön varusteet ja tarvikkeet, esimerkiksi työvaatteet, avaimet ja pukukaappi, sekä kirjoitetaan työsopimus. Jos näitä käytännön asioita aletaan järjestelemään ja etsimään vasta siinä vaiheessa, kun tulokas on jo talossa, hukataan aikaa ja mahdollisesti lasketaan tulokkaan motivaatiota. On paljon mukavampi tulla työpaikalle, missä

kaikki on valmiina odottamassa kuin odotella pitkän aikaa ensimmäisenä työpäivänä, kun asioita vasta järjestellään. Työntekijän aloittaessa uuden työn hän on alussa yleensä erittäin motivoitunut ja kiinnostunut kaikesta, joten on tärkeää panna alkuun alkuvaiheeseen. Perehdytystä hoitava henkilö eli kummi voi olla yhteydessä tulokkaaseen, vaikka puhelimitse tai sähköpostitse esitellen itsensä, kertoen ensimmäisestä työpäivästä ja toivottaen tulokkaan tervetulleeksi. Tässä tilanteessa tulokas voi kysyä kummiltaan mahdollisia epäselviä asioita ja kummi tulokkaalta tarpeellisia asioita perehdytysuunnitelmaa varten. Uuden työntekijän on paljon helpompaa tulla uuteen työpaikkaan, kun tietää edes yhden henkilön, joka siellä on vastassa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 64 - 65; Kupias & Peltola 2009, 103.) Ennen töiden alkua tulokkaalle voidaan myös lähettää tai antaa kirjallista perehdytysmateriaalia, johon tämä voi tutustua etukäteen itsenäisesti (Juholin 2008, 239).

Uuden työntekijän vastaanotolla on suuri merkitys ensivaikutelman syntyyn. Mikäli vastaanotto on huono, sitä on hankala muuttaa. Hyvä ja ystävällinen vastaanotto innostaa ja rohkaisee ja saa tulokkaan tuntemaan olonsa tervetulleeksi (Kupias & Peltola 2009, 103 - 104.) Kummin ja tulokkaan on hyvä tutustua toisiinsa perehdytyksen tehokkuuden varmistamiseksi (Kangas & Hämäläinen 2007, 9).

Ensimmäisenä päivänä tulokasta tulisi olla ensimmäisenä vastassa esimies. Esimies on loppupeleissä aina vastuussa perehdyttämisestä, vaikka ei sitä täysin itse suorittaisikaan. Esimiehen vastaanotto osoittaa myös, että hän välittää ja on kiinnostunut alaisistaan, mikä on hyvin motivoivaa ja luottamusta herättävää. Esimies voi esitellä tulokkaan tehtävät ja perehdytysuunnitelman ja tämän jälkeen luovuttaa tulokkaan kummin hoiviin. Kummi esittelee tulokkaalle käytännön asiat ja paikat työpaikalla. Tulokkaalle annetaan hänelle jo valmiiksi varatut avaimet ja työvaatteet ynnä muut tehtävän vaatimat tarvikkeet sekä näytetään, missä on hänen pukukopinsa. Ensimmäisenä päivänä myös tutustutaan muihin työtovereihin. Yleensä ensimmäisen päivän perehdytys ei kestä koko päivää, vaan tulokas voi loppupäivästä jo aloittaa uusien tehtäviensä opettelun. On tärkeää, että ensimmäisenä päivänä ei yritetä opettaa kaikkea mahdollista, että tietoa ei tule niin paljon, että puolet unohdetaan. (Hokkanen ym. 2008, 65; Kupias & Peltola 2009, 105.) Ensimmäisenä päivänä kannattaa kertoa vain asiat, jotka on tärkeää oppia ja tietää heti. Mikäli tulokkaalla ei ole minkäänlaista aiempaa kokemusta, on hänen hyvä työskennellä aluksi

osaavan työparin kanssa. Mikäli tulokkaalla on hyvä kokemuspohja, voi hän työskennellä jo ensimmäisenä päivänä yksin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Ensimmäisellä viikolla, on tärkeintä, että tulokas oppii tekemään omaa työtään. Perehdytykseen liittyvää työnohjausta tehdään paljon ensimmäisellä viikolla. Tulokas voi tehdä töitään jo hyvinkin itsenäisesti, mutta saa tukea, ohjeita ja vastauksia kysymyksiinsä kummilta. Jo ensimmäisen viikon aikana perehtymisprosessin vastuu alkaa kasvavissa määrin siirtymään itse tulokkaalle. Ensimmäisen viikon päätteeksi on hyvä järjestää keskustelu esimiehen, kummin ja tulokkaan kesken, ja käydä läpi, miten perehdytys on tähän asti sujunut. Tässä tilanteessa on myös hyvä vielä tarkistaa perehdytysuunnitelman sisältö ja tehdä siihen muutoksia, jos tarve vaatii. (Hokkanen ym. 2008, 66; Kupias & Peltola 2009, 105 - 106.)

Ensimmäisen kuukauden kuluessa tulokas on jatkuvasti enemmän itse vastuussa perehtymisestään. Tulokkaan tulisi pystyä pikkuhiljaa jo melko tuottavaan työskentelyyn. On hyvä, jos tulokas pystyy ensimmäisen kuukauden kuluessa esittämään omia näkemyksiään. Ne on kuitenkin osattava myös ilmaista oikealla lailla, että niiden ilmaisemisesta on jotain hyötyä. Ensimmäisen kuukauden aikana tulokas voi osallistua tervetuloa taloon -tilaisuuteen, mikäli yrityksessä järjestetään sellaisia. (Kupias & Peltola 2009, 106 - 107.)

Koeaika on työsopimuslain mukaan kestoltaan enintään kuusi kuukautta (L 26.1.2001/55, 1. luku, 4 §). Koeajan pituus riippuu kuitenkin työnantajan ja työntekijän välisestä sopimuksesta. Perehdyttämisprosessi ei välttämättä ole sidoksissa koeaikaan, vaan voi kestää lyhyemmän tai pidemmän aikaa. Perehdyttämisprosessin tarkoituksena on antaa työntekijälle välineet selviytyä itsenäisesti työssään sekä tämän integroituminen työyhteisöön ja yritykseen. Koeajan loppupuolella esimies pitää keskustelun tulokkaan kanssa, jossa arvioidaan perehdyttämistä, sekä päätetään työsuhteen jatkumisesta (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Työsuhteen loppuminen voi johtua monesta asiasta. Kausi- ja kesätyöntekijät ovat määräaikaaisia ja heidän lähtönsä on tiedossa jo etukäteen. Jonkun työn jatkuminen voi pysähtyä epäonnistumisiin koeajan aikana, toisen taas itsensä irtisanomiseen perehdyttämisprosessin epäonnistuttua. Pitkätkin työsuhteet päättyvät joskus,

syystä tai toisesta. Oli työsuhteen loppumisen syy mikä tahansa, on hyvä, että työsuhteen päättyessä keskustellaan asiallisesti ja kunnioittavasti työntekijän kanssa, ja pyydetään palautetta myös perehdyttämisestä. Työsuhteessa ollut henkilö on nähnyt ja kokenut monenlaista, ja hänellä voi olla tärkeitä näkemyksiä, mitkä asiat yrityksessä ja perehdyttämisessä tarvitsevat kehittämistä tai korjausta. On tärkeää, että näiden palautteiden pohjalta myös tehdään muutoksia, sillä jos yksi työntekijä kokee näin, voivat muutkin olla samalla linjalla, mutta eivät välttämättä jotain syystä tuo sitä esille. (Kupias & Peltola 2009, 109 - 110.)

Perehdyttämisprosessin kesto voi olla vaikea määrittellä, sillä prosessissa on monta eri muuttujaa. Prosessin kesto riippuu muun muassa työtehtävän vaativuudesta, tulokkaan aiemmasta kokemuksesta, perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta. Perehdyttämisprosessi loppuu, kun sille asetetut tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

2.4 Perehdytysuunnitelma osana perehdytystä

Lepistön (2004, 61) sanoin; ”perehdyttäminen on kuin yksi tärkeä koulutus, joka on suunniteltava normaalin koulutuksen tavoin”. Perehdytysuunnitelman luominen on aina esimiehen tehtävä. Perehdyttämissuunnitelman olemassaolo tehostaa yrityksen perehdyttämisprosessia ja toimintaa (Kangas 2007, 6).

Perehdyttämissuunnitelman kannalta on tärkeää, että perehdyttämiselle asetetaan tavoitteet. Tavoitteet ovat niitä asioita, joita tulokkaan odotetaan osaavan ja tietävän perehdyttämisen loputtua. Perehdyttämiselle voidaan asettaa myös välitavoitteita. Suunnitelmaa luodessa tulee miettiä, miten näihin tavoitteisiin päästään, ja sisällyttää niihin pääsemiseen edistävät asiat perehdyttämissuunnitelmaan. (Eräsalo 2008, 65; Kangas 2007, 6.)

Perehdytysuunnitelmasta on olemassa monenlaisia malliversioita. On kuitenkin tärkeää, että yritys luo tai muokkaa olemassa olevien pohjalta täysin oman perehdytysuunnitelmansa. Yrityksen perehdyttämisen yleissuunnitelmaan kirjataan

kaikki asiat, jotka jokaisen työntekijän tulisi vähintään tietää. Tehokkainta on kuitenkin räätälöidä perehdytysuunnitelma jokaiselle työntekijälle yksilölliseksi, riippuen tämän osaamistasosta ja työtehtävistä. (Eräsalo 2008, 64 - 65.)

Jos mahdollista, on hyvä, että työntekijä osallistuu esimiehensä kanssa oman perehdytysuunnitelmansa laatimiseen. Näin varmistetaan, että suunnitelma sisältää kaiken tarvittavan mutta ei turhia asioita. Perehdytysuunnitelman pohjalta kannattaa tehdä muistin avuksi taulukkomuotoinen tarkistuslista, johon merkitään päivänmäärä tai rasti ruutuun, kun tietty asia on käyty läpi. Tarkistuslistan sisältö tulee jaksottaa osioihin sen mukaan, missä järjestyksessä ja minä ajankohtana eri asiat opetetaan. Taulukosta tulee myös ilmetä, kuka mistäkin alueesta on vastuussa. (Frisk 2003, 42.)

Jo perehdytysuunnitelmaa luodessa kannattaa sopia päivä keskustelulle, jossa käydään läpi, miten perehdytys on sujunut. Seurantakeskustelussa käydään läpi tulokkaan perehdyttämisen tarkistuslista, sekä kysytään tältä palautetta perehdyttämisen kulusta. Keskustelun avulla varmistetaan, että perehdyttämisen prosessi on onnistunut ja voidaan saada tietoa, miten prosessia tulisi kehittää tai parantaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Perehdyttämistä suunnitellessa tulee pitää mielessä, ettei aikataulusta tehdä liian tiivistä. Varsinkin perehdyttämisen alkuvaiheessa on tärkeintä keskittyä perusasioihin, eikä kaikkiin yksityiskohtiin, jotta tulokas ehtii omaksumaan kaiken tiedon. On tärkeää, että tulokkaalle kerrotaan, mistä saa lisää tietoa. (Kupias & Peltola 2009, 106)

2.5 Perehdyttäjät

Perehdyttämisestä on vastuussa aina esimies. Esimiehen tulee suunnitella, miten perehdytys toteutetaan, sekä seurata miten sen onnistuu. Esimies voi kuitenkin antaa perehdytyksen jonkun toisen tehtäväksi. Esimiehet eivät välttämättä edes osaa kaikkia käytännön toimia, joten on hyvä, että perehdyttäjä on sellainen, joka osaa

kaikki talon toiminnot. Työpaikalla voi olla nimetty yleisperehdyttäjä, joka on pitkäaikainen työntekijä, ja ominaisuuksiltaan sopiva perehdyttämiseen. (Lepistö 2004, 59.)

Hyvällä perehdyttäjällä on oltava monenlaisia ominaisuuksia. Hyvä perehdyttäjä pitää työstään ja osaa sen hyvin, mutta ei suorita sitä liian rutiininomaisesti. Hän on innokas, haluaa auttaa ja opastaa toisia ja osaa kertoa asiat yksinkertaisella ja ymmärrettävällä tavalla. Hyvä perehdyttäjä osaa kuunnella ja olla vuorovaikutuksessa tulokkaiden kanssa, ja on kiinnostunut heidän taustoistaan ja osaamisestaan. Hän myös osaa huomata milloin perehdyttämisen tulisi loppua ja tulokas pärjää itse. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195 - 197.) Perehdyttäjällä on oltava paljon kärsivällisyyttä, sillä uusi tulokas ei todennäköisesti opi ja muista asioita yhdellä kerralla, vaan joutuu kysymään asioita uudelleen. Tärkeää on myös, että perehdyttäjä osaa kiittää ja antaa rakentavaa palautetta. (Eräsalo 2008, 66 - 67.)

Hyvän tuloksen kannalta on äärimmäisen tärkeää, että perehdyttäjä ottaa huomioon perehdytettävän koulutustaustan, kokemuksen, osaamistason sekä hänelle parhaiten sopivan oppimistyylin (Kupias & Peltola 2009, 70, 88).

Mikäli uusi työntekijä tulee vanhan tilalle, tämän lähtiessä esimerkiksi äitiyslomalle tai eläkkeelle tai uusiin tehtäviin, voi paras perehdyttäjä olla vanha työntekijä. Vanha työntekijä tietää oman työnsä salat parhaiten ja osaa ne parhaiten kertoa hänet korvaavalle työntekijälle. (Frisk 2003, 42.) Mikäli uusi työntekijä tulee erotetun tilalle, voi perehdytys olla haastavaa erotetun alhaisen motivaatiotason vuoksi (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 122).

Kupiaksen ja Peltolan mukaan (2009, 88) on tavanomaista, että perehdyttämiseen osallistuu useampi henkilö. Pienissä yrityksissä, joissa esimieskin osallistuu päivittäiseen työntekoon, voi perehdyttämisen hoitaa yksin esimies. Suuremmissa organisaatioissa perehdyttämiseen voi osallistua henkilöstöosasto, koulutuksesta ja kehittämisestä vastaava yksikkö, esimies, nimetty perehdyttäjä ja lisäksi vielä perehdytettävän työtoverit. Tässä tapauksessa on perehdyttämisen tehokkuuden ja selkeyden kannalta tärkeää, että perehdyttämiseen osallistuvat osapuolet kommunikoivat ja suunnittelevat keskenään, kuka hoitaa perehdytyksestä minkäkin osa-alueen. Mikäli perehdyttävät osapuolet eivät kommunikoi keskenään, on vaarana, että

joitain asioita jää kertomatta ja opettamatta perehdytettävälle. Tai että jotkut asiat käydään läpi useaan kertaan, mahdollisesti eri tavalla, joka voi perehdytettävästä tuntua sekavalta. (Kupias & Peltola 2009, 46 - 47, 94 - 95.)

Ihanteellisinta on koko työyhteisön osallistuminen perehdytykseen. Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista, sillä oman työn suorittaminen menee perehdyttämisen edelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Vastuun lisääntyessä perehdyttäjä voi olla työehtosopimuksesta riippuen oikeutettu saamaan suurempaa palkkaa (Kupias & Peltola 2009, 26).

On tärkeää, että tulokkaan kysymyksiin vastataan avoimesti, sillä se rakentaa luottamusta tulokkaan ja organisaation välille. Esimiehen on myös hyvä varmistaa, että tulokkaalla on mahdollisuus kysyä kysymyksiään, ja näyttää, että on halukas niihin vastaamaan. Tulokas ei välttämättä aina uskalla kysyä asioita, jos hänestä tuntuu, että kysymykset saavat hänet näyttämään epäpätevältä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 130, 189.)

Vaikka yrityksen henkilöstön vaihtuvuus olisi suuri ja perehdyttämistä joutuisi suorittamaan usein, on silti perehdyttäjän silti oltava asiallinen, eikä purkaa mahdollista turhautumistaan perehdytettävään, sillä tilanne ei ole hänen syynsä. Pahimmillaan turhautumisen purkaminen perehdytettävään voi saada hänet lähtemään pois työpaikalta, ja näin vain edistää vaihtuvuutta. Turhautumisesta tulee keskustella esimiehen kanssa, ja mahdollisesti kehottaa tätä korjaamaan suureen vaihtuvuuteen johtavia asioita. (Kupias & Peltola 2009, 69.)

2.6 Perehdytettävä

Vaikka päävastuu perehdyttämisestä onkin aina esimiehellä, perehdyttämisen onnistumiseksi on myös perehdytettävän otettava vastuullinen ja aktiivinen rooli prosessin aikana. Perehdytettävän on haettava tietoa, kysyttävä kysymyksiä, pohditettava asioita ja oltava sopivissa määrin itseohjautuva. (Frisk 2003, 43; Kjelin & Kuusisto 2003, 119 - 122.) Perehdytettävän oma vastuu perehtymisestä lisääntyy jatkuvasti prosessin edetessä (Hokkanen, ym. 2008, 66).

On tärkeää, että uusi työntekijä nähdään voimavarana, eikä painolastina. Uusi työntekijä tuo yritykseen arvokasta osaamista ja kokemusta. Nuorella tulokkaalla on tuorein ja päivitettyin koulutus pohja, kun taas kokeneempi tulokas on nähnyt ja kokenut muiden yritysten toimintatapoja. Tuore työntekijä näkee yrityksen toiminnot aivan eri silmin, kuin rutinoituneet työntekijät, ja voi tämän myötä kyseenalaistaa asioita ja tuoda esille näkemiään ongelmia. Sekä nuoret, että vanhemmatkin perehdyttävät voivat siis antaa yritykselle arvokasta pääomaa näkemysten, kokemusten ja mielipiteidensä muodossa, jos heidän annetaan niitä avoimesti ilmaista. (Viitala 2007, 105.)

Mikäli tulokas halutaan vaan laittaa samaan muottiin kuin aina ennenkin, kuuntelematta tämän näkemyksiä, voi hänen motivaationsa romahtaa ja hänen energiansa heitetään hukkaan. Tämän jälkeen tulokkaalta tuskin tulee enää uusia ideoita ja parannusehdotuksia, jos hän tietää, että niitä ei kuitenkaan oteta vastaan. Tulokas voi myös lähteä pois ennen aikojaan, jos hän ei koe kuuluvansa tällaiselle työpaikalle. (Helsilä 2009, 49 - 50.) Huono puoli tällaisessa tilanteessa rekrytoinnin epäonnistumisen lisäksi on myös se, että yrityksen maine kärsii, ja hyvät hakijat saattavat alkaa karttaa kyseistä yritystä.

Jokainen tietää itse parhaiten, mikä on itselle paras oppimistapa. Itselle paras oppimistapa kannattaa tuoda esille jo perehdyttämisen alkuvaiheessa. Näin perehdyttäminen tehostuu sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 70 - 71.)

Perehdytettävän omalla asenteella on suuri vaikutus perehtymiseen ja siihen, miten työ onnistuu. Perehdytettävän tulee olla avoin ja vastaanottava opetettaville asioille, vaikka ne olisivat jo osittain tuttuja. On kuitenkin tärkeää, että perehdytettävä tiedostaa oman osaamistasonsa, ja tuo sitä esille perehdyttämisen prosessin aikana. Jos kokee, että joku asia on helppo, on hyvä ilmaista, että sitä ei tarvitse opettaa moneen kertaan. Jos taas kokee jonkun asian erittäin haastavasti, kannattaa ilmaista, että haluaa lisäopetusta siihen. On tärkeää, että perehdytettävälle on selvillä uuden työtehtävänsä tavoitteet ja roolit, jotta hän tietää mitä häneltä odotetaan, eikä hänen tarvitse arvailla sitä tai oppia sitä kantapäähän kautta. (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Alkuvaiheessa uudessa työssä tulokas kerää tietoa kaikkialta. Vaikka uudessa työpaikassa monesti kehoitetaan kysymään, jos on jotain kysyttävää, ei tulokas silti välttämättä esitä kaikkia kysymyksiään. Työn alkuvaiheessa tulokas haluaa osoittaa olevansa pätevä, eikä halua esittää kysymyksiä, jotka osoittavat hänen olevan epäpätevä. Suorien kysymyksien sijaan tulokas voi kuitenkin myös esittää epäsuoria kysymyksiä tai verhota kysymykset johdattelulla keskustelua tiettyyn suuntaan. Tulokas voi kerätä tietoa myös kokeilemalla rajoja ja katsomalla, miten tähän reagoidaan, tai kysymällä asioita kolmannelta osapuolelta. Tulokas myös havainnoi ja tarkkailee ympäristöään ja eri tilanteita, ja rakentaa havaittujen asioiden avulla mielikuvaansa työyhteisöstä ja yrityksestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 121 - 122.)

Tulokas aistii nopeasti, ollaanko häntä kohtaan negatiivisia vai positiivisia ja tällä on vaikutusta oppimisen ja perehtymisen sujumiseen. Työyhteisön merkitys on hyvin erilainen eri työntekijöille. Joillekin on erittäin tärkeää, että on osa porukkaa ja joillekin sillä ei ole niin väliä. Työyhteisöön sopeutumisella on suuri merkitys työssä viihtymiseen ja työn sujumiseen. (Kupias & Peltola 2009, 68 - 69.)

Työtä vaihtaessaan kokenutkin työntekijä aloittaa ikään kuin puhtaalta pöydältä. Vaikka hän olisi edellisessä työpaikassaan ollut merkittävässä roolissa, on hän uudella työpaikalla uusi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 129.) Tulokkaan on varsinkin työn alkuvaiheessa pidettävä mielessä oma roolinsa yrityksessä. Muut työntekijät ovat voineet olla yrityksen palveluksessa jo vuosia, kun tulokkaan palvelus on vasta alkamassa. Vaikka olisikin kokenut osaaja, kannattaa silti ottaa huomioon muiden pitempi palvelusaika, eikä niin sanotusti alkaa hyppimään heidän nenilleen. Näin voi itse edistää yhteistyön ja -hengen sujumista. (Kupias & Peltola 2009, 69.)

Ihminen on perusominaisuuksiltaan sosiaalinen, jotkut ihmiset enemmän ja toiset vähemmän. Työntekijöillä on sisäinen tarve olla osa yhteisöä. Mitä nopeammin tulokas integroituu työpaikallaan sosiaalisesti, sitä nopeammin hän pääsee kiinni tuotavaan työhön. Ennen sosiaalista integroitumista, siihen pyrkiminen voi viedä liikaa tulokkaan huomiota itse työnteolta. Sosiaalisen yhteisön jäsenenä tulokas saa myös eri tilanteissa tukea yhteisön muilta jäseniltä, mikä tehostaa hänen työnteoään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 129.)

2.7 Perehdytysmateriaali apuvälineenä perehdyttämisessä

Perehdyttämismateriaalin luominen on aikaa vievää työtä, mutta sen tekeminen kannattaa. Tulokas voi perehtyä kirjalliseen materiaaliin jo ennen töihin saapumista itsenäisesti, ja myös varsinaisen perehdytyksen jälkeen tarkistaa asioita uudelleen. Kirjallinen materiaali on kuitenkin muistettava päivittää tarvittaessa. (Kangas & Hämläinen 2007, 7.)

Perehdyttävälle voidaan antaa itsenäiseksi luettavaksi myös muun muassa yrityksen vuosikertomuksia, vanhoja viikko- ja ajankohtaistiedotteita ja muita olemassa olevia toimintaan liittyviä kirjallisia ohjeita ja esitteitä. Mikään kirjallinen materiaali ei kuitenkaan koskaan korvaa perehdyttämisessä oikeaa vuorovaikutustilannetta ja henkilökohtaista perehdyttämistä. (Helsilä 2009, 48.)

Intranet on hyvä väline perehdyttämisen tehostamiseen. Intranetissä voi olla arkistoituneena paljon hyödyllistä tietoa. Työntekijä voi perehtyä yrityksen intranetin sisältöön itsenäisesti. Intranetilläkään ei kuitenkaan saa korvata oikeaa perehdytystä, vaan sitä tulee käyttää pelkkänä välineenä. Intranetiä ei yleensä ole luotu perehdyttämistä varten, vaan henkilöstöviestinnän avuksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

2.8 Perehdytys keittiössä

Kaikkien ravitsemisalalla työskentelevien, etenkin niiden, jotka käsittelevät elintarvikkeita, on oltava perillä elintarvikehygieniasta ja -lainsäädännöstä (Ijäs & Välimäki 2007, 3). Helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsitteleviltä työntekijöiltä vaaditaan todistusta hygieniosaamisesta, eli hygieniapassia (L 13.1.2006/23, 27 §). Hygieniosaamisen ei tulisi vaatia suurta perehdyttämistä, sillä hygieniosaamistodistus on yleensä tarvittaessa työn kriteereinä jo rekrytointivaiheessa.

Työntekijät tulee kuitenkin perehdyttää huolellisesti yrityksen omavalvontaan. Oma- valvonta luodaan jokaisessa yrityksessä yksilölliseksi, joten vaikka työntekijä olisi jo kokenut konkari ravitsemisalalla, saattaa uuden työpaikan omavalvontasuunnitelmassa olla jotain uutta. Omavalvonta perustuu HACCP-järjestelmään. HACCP, eli

Hazard Analysis and Critical Control Points, tarkoittaa riskien arviointia ja niiden hallintaa. Elintarvikeyritys siis tunnistaa ja kirjaa omavalvontasuunnitelmaan yleisimmät riskit toiminnassaan, joita seurataan ja hallitaan säännöllisesti. Omavalvontaan kirjataan vastuuhenkilöt, mutta on erittäin tärkeää, että kaikki työntekijät perehdytetään yrityksen omavalvontaan. Omavalvonta ei ole pelkästään vastuuhenkilöiden hartioilla, vaan myös työntekijöiden täytyy sitä suorittaa päivittäisessä työnteossaan. (Ijäs & Välimäki 2007, 72 - 73, 78.)

Työnantajan on varmistettava, että keittiötyöntekijän vaatteet ovat työturvalliset, sekä hygieeniset. Työvaatteista ei saa aiheutua tapaturman vaaraa (L 23.8.2002/738, 20 §) ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 852/2004 elintarvikehygieniasta mukaan vaatteiden on oltava puhtaat ja työhön soveltuvat, sekä tarvittaessa tulee käyttää suojavaatetusta.

3 VAPAAEHTOISTOIMINTA

3.1 Vapaaehtoisuuden käsitteitä

Vapaaehtoisuuteen perehtyessä törmää ensimmäiseksi kahteen eri käsitteeseen; vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta. Koskiahon (2001, 16) mukaan vapaaehtoistyö on yksilön vapaasta tahdostaan tekemää toimintaa organisoidussa toiminnassa, jolla on päämäärä. Vapaaehtoistoiminta on niiden yhteisöjen toimintaa, jotka organisoivat vapaaehtoistyöntekijöiden työtä. Vapaaehtoistyö koskee siis yksilöä ja vapaaehtoistoiminta suurempaa yhteisöä. Vapaaehtoistyötä tehdään ilman korvausta, mutta sen johtamista ja suunnittelua varten voidaan tarvita palkallinen työntekijä (Koskiahon 2001, 16 - 17.)

Yhteiskunnan eri osa-alueet voidaan jakaa sektoreiksi. Ensimmäinen sektori eli yksityinen sektori sisältää kaikki voittoa tavoittelevat yksityiset yritykset ja markkinat. Toinen sektori eli julkinen sektori pitää sisällään kaikki valtion julkiset toiminnot ja hallintoelimet. Kolmas sektori eli vapaaehtoissektori sisältää voittoa tavoittelemattomat järjestöt, yhdistykset ja organisaatiot. Myös neljännestä sektorista saatetaan puhua. Se muodostuu kotitalouksista ja lähiyhteisöistä. (Helander 1998, 24 - 26, 53.)

Tutkijaryhmän mukaan kolmanteen sektoriin kuuluvat organisaatiot ovat rakenteellisesti-operationaalisia, ja niiden tulee täyttää viisi kriteeriä. Organisaatioiden tulee olla ainakin jollain tasolla institutionalisoituneita, yksi tunnusmerkki tästä on, että organisaatiolla on järjestyssääntö. Toinen kriteeri on yksityisyys. Organisaation johdossa eivät ole julkiset virkamiehet, mutta heidän kanssaan voi kuitenkin olla vuorovaikutusta. Kolmannen kriteerin mukaan organisaatio ei tavoittele voittoa. Se voi kuitenkin kerätä varoja oman toimintansa rahoittamiseen. Neljännen kriteerin mukaan organisaatiot hallinnoivat itse omaa toimintaansa ja ovat riippumattomia julkisista viranomaisista. Viides ja viimeinen kriteeri on vapaaehtoisuus. Organisaation jäsenyys on vapaaehtoista ja merkittävä osa toiminnasta on vapaaehtoista. Toiminnan johtaminen ei kuitenkaan välttämättä sitä ole. (Helander 1998, 53 - 55.)

Käsite kansalaisyhteiskunta saatetaan monesti liittää kolmanteen sektoriin, mutta Harjun (2005, 59) mukaan se rajoittaa käsitettä liikaa. Kansalaisyhteiskunta rakentuu aktiivisista kansalaisista, jotka osallistuvat, toimivat ja vaikuttavat erilaisissa yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Kansalaisen osallistuminen on omatahtoista. Aktiivinen kansalaisuus ilmenee siis monesti vapaaehtoistoimintana. Kansalaisyhteiskunnan olemassaolon kriteeri on valtion olemassaolo, vaikka sen toiminta onkin valtion ulkopuolella (Harju 2005, 67 - 70.)

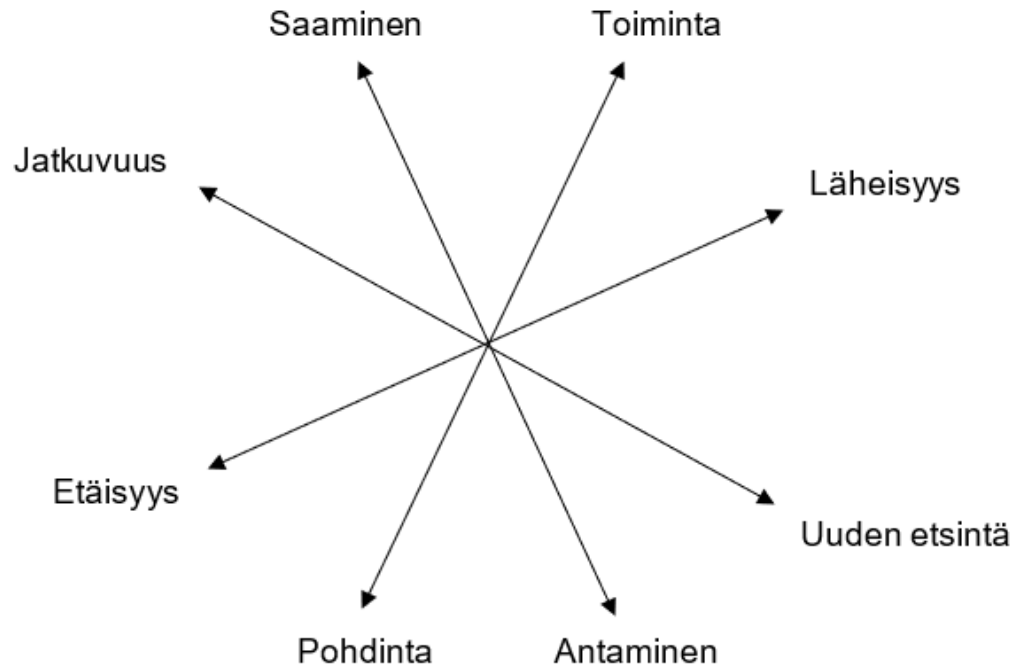
Kolmas sektori ja muut siihen liittyvät käsitteet voidaan määritellä ja tulkita lukuisin eri tavoin. Tulkinta voi riippua muun muassa tieteenalasta. Kuitenkin joka yhteydessä, tulkitaan käsitteet miten tahansa, nousee aina esille voittoa tavoittelemattomuus. (Helander 1998, 62 - 65.)

Kolmannen sektorin yhdistystoimintaa ohjaa yhdistyslaki (L 26.5.1989/503) ja uskonnollisten yhteisöjen toimintaa uskonnonvapauslaki (L 6.6.2003/453).

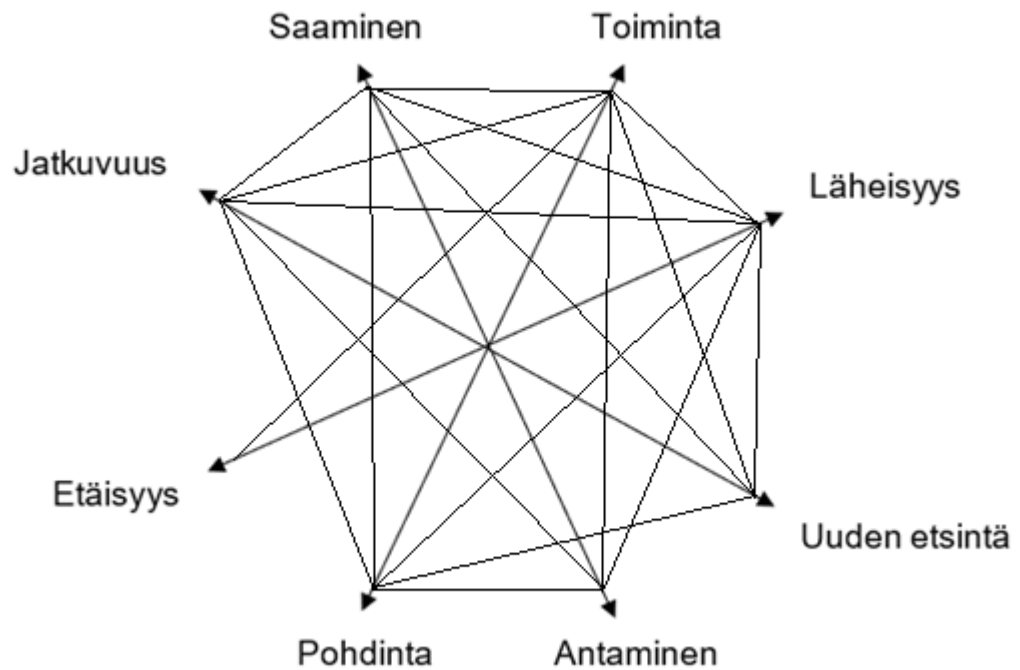
3.2 Miksi vapaaehtoisena toimitaan?

Vapaaehtoisuus -käsite selittää itse itsensä. Vapaaehtoisena toimitaan vain, jos tekijällä on siihen oma halu ja innostus. Motivaatioita voi kuitenkin olla monenlaisia. (Harju 2003, 39.)

Anne Birgitta Yeung on luonut erilaisten psykologisten motiiviteorioiden pohjalta haastattelututkimuksen avulla vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin (kuvio 1). Kuviossa oikealle puolelle osoittavat nuolet esittävät vapaaehtoistoimijoiden itsestä ulospäin ja toisiin ihmisiin keskittyvää toimintaa. Vasemmalle puolelle osoittavat nuolet taas esittävät vapaaehtoisten itseensä keskittyvää toimintaa. Nuolien päät ovat vapaaehtoisuuden motivaatioiden ääripäitä, mutta henkilön motivaatio voi olla myös jossain näiden kahden ääripään välillä. Kuviosta syntyy timantin muoto, kun motivaatioiden vuorovaikutukset merkitään siihen viivoilla (kuvio 2). Yeungin tutkimuksessa tuli esille 767 eri motivaatiotekijää, jotka voitiin kaikki sijoittaa johonkin kohtaan timantin motivaatioiden neljää nuolta. (Yeung 2005, 105 - 108, 118.)



Kuvio 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli (Yeung 2005, 107).



Kuvio 2. Timantin muodostuminen ulottuvuuksien vuorovaikutuksessa (Yeung 2005, 118).

Vapaaehtoistyö heijastaa monesti tekijänsä arvomaailmaa. Vapaaehtoistyötä voidaan toki tehdä ihan vain auttaakseenkin, mutta useasti vapaaehtoisilla on jokin eettinen tai uskonnollinen kannustin toimintaansa, varsinkin jos kyseessä on toisten

ihmisten auttaminen. (Ojanen 2001, 105 - 106.) Pelkästään se, että henkilöllä on jonkinlaiset arvot, ei kuitenkaan läheskään kaikissa tapauksissa saa tätä lähtemään vapaaehtoistyöhön (Laitinen 2006, 7). Seurakunnissa vapaaehtoisuus on arkipäivää, sillä muiden auttaminen kuuluu kristilliseen elämäntapaan (Yeung 1999, 8).

Yeung (1999) on tutkimuksessaan selvittänyt vapaaehtoisten motivaatioita lähtemään mukaan Pelastusarmeijan vapaaehtoistoimintaan mainoskampanjan perusteella. Tutkimuksen perusteella esille nousi neljä päämotivaatiota, joiden kunkin takana oli muita pienempiä motivaatiotekijöitä. Nämä neljä päämotivaatiota olivat tekemisen kaipuu, auttamisen halu, kokeilunhalu ja ryhmän kaipuu. Tekemistä kaivattiin erilaisten elämäntilanteiden vuoksi, muun muassa eläkkeelle jäämisen jälkeen. Lisäksi haluttiin auttaa ja saada sosiaalisia kontakteja. Auttamisenhaluisten taustamotivaatiot liittyivät nekin suurelta osin auttamiseen, mutta myös sosiaalisia kontakteja kaivattiin. Auttamisenhaluisista suurimmalla osalla oli kristilliset arvot. Kokeilunhaluiset halusivat myös auttaa ja perustelivat mukaan lähtöään persoonallisuudellaan ja arvoillaan. Ryhmää kaipaavat halusivat elämäänsä sosiaalisia kontakteja. Muita päämotivaatioiden lisäksi esille tulleita motivaatiotekijöitä olivat muun muassa uskonnollinen tai yhteiskunnallinen velvollisuudentunne, harrastus, saada viikkoon sopiva runko, käytännönläheisyys, itsestä uutta oppiminen, antoisat kokemukset, lapsuudessa saatu esikuva ja se että itse oli joskus saanut apua. (Yeung 1999, 31 - 74.)

Yeungin (2004, 103 - 106) mukaan henkilön uskonnollisuus vaikuttaa positiivisesti vapaaehtoisuuteen seurakunnissa. Suomessa erityisesti helluntaiseurakuntiin kuuluvat henkilöt ovat aktiivisia vapaaehtoisia sekä seurakunnan sisä- että ulkopuolella. Yeungin mukaan tätä saattaa selittää se, että luterilaisia seurakuntia pienemmissä helluntaiseurakunnissa on läheisemmät sosiaaliset suhteet. Lisäksi pienemmissä seurakunnissa nousee enemmän esille samankaltainen usko ja arvot ja niiden mukaan eläminen.

Tämän opinnäytetyön yhteydessä tehdyssä kyselyssä kysyin Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiön vapaaehtoisilta, miksi he olivat lähteneet toimintaan mukaan. Vastauksissa tuli esiin, että vastaajat kokivat keittiötyön olevan heille sopiva palveluksen muoto seurakunnassa, he pitivät keittiöllä olosta, keittiötyö sopi elämäntilanteeseen, ja että muiden keittiön vapaaehtoisten kanssa oli mukava olla.

3.3 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen

Yhdistyksiä on johtamisen kannalta kahdenlaisia. Ammattimaisesti johdettuja ja kansalaisyhdistyksiä. Ammattimaisesti johdetuissa yhdistyksissä on monesti jonkinlaista rahoitusta, joka mahdollistaa työntekijöiden palkkaamisen. Palkatut työntekijät ovat päävastuussa toiminnasta ja vapaaehtoiset auttavat suunnitellun toiminnan käytännön suorittamisessa. Ammattimaisesti johdetuissa yhdistyksissä vapaaehtoisten rooli ei ole niin tärkeä, ja yhdistyksen toiminta jatkuu ilman heitäkin. Vapaaehtoiset eivät myöskään välttämättä ole yhdistyksen jäseniä. Kansalaisyhdistyksissä taas rahoitus ja resurssit ovat alhaisia, minkä vuoksi niillä ei ole montaa tai yhtäkään palkallista työntekijää. Kansalaisyhdistyksissä vapaaehtoisilla voi olla suurikin vastuu yhdistyksen toiminnasta, hallinnollisia asioita ja toiminnan johtamista myöten. Kansalaisyhdistyksissä vapaaehtoiset ovat yleensä yhdistyksen jäseniä. Kansalaisyhdistyksissä korostuu enemmän yhdistyksen visio, johon vapaaehtoiset sitoutuvat. (Kuuluvainen 2015, 17 - 21.)

Onnistunut vapaaehtoistoiminta vaatii jonkun suunnittelemaan toimintaa, henkilöitä johtamaan päivittäistä toimintaa, sekä me-hengen luomisen. Vapaaehtoistoiminteissa organisaatioissa on tyypillistä, että ei ole vain yhtä johtajaa, vaan johtotehtävät on jaettu useille vastuunkantajille, joilla on erilaisia tehtäviä ja rooleja. (Kuuluvainen 2015, 13.)

Kuuluvaisen (2015, 45 - 46) mukaan vapaaehtoistyön johtamisesta voisi puhua vapaaehtoisten motivoimisena. Vapaaehtoistyötä johdettaessa on otettava huomioon sekä sisäinen, että ulkoinen motivaatio. Ulkoinen motivaatio vaatii ulkoisia kannustimia, eli palkkioita, sisäinen motivaatio taas perustuu arvoihin ja henkilökohtaiseen kasvuun. Sisäinen motivaatio on yleensä ulkoista vahvempaa, ja saa näin ollen paremmin ihmisen tekemään asioita, kuin ulkoinen motivaatio. Tämän vuoksi vapaaehtoistyötä johtaessa on tärkeää kunnioittaa vapaaehtoistyöntekijän omaehtoisuutta, mielipiteitä ja luovuuden käyttöä, jotta tämän sisäinen motivaatio ei katoaisi. Vapaaehtoistyön motivaatiotekijöitä ovat muun muassa halu auttaa tai oppia uusia asioita, kansalaisvelvollisuuden täyttäminen, elämäntapa, sosiaalisten suhteiden lisääminen ja ylläpitäminen, sekä yhteisöön kuuluminen.

Työ seurakunnissa perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen. Kuuluvaisen (2015, 58) mukaan yhdistyksen olemassaolon tarkoitus kuvastuu niiden visiona, jonka olemassaolo on välttämätöntä me-hengen luomiseksi. Visio tulisi luoda yhdessä yhdistyksen jäsenten kesken, jotta se olisi innostava ja motivoiva. Seurakuntien visio on olemassa ilman sen kummempaa vision keksimistä tai luomista; elää Raamatun ohjeiden mukaisesti.

Vapaaehtoisten johtamisessa on pidettävä mielessä, että vapaaehtoiset ovat juuri sitä, vapaaehtoisia. He saattavat tehdä vapaaehtoistyötä normaalin palkkatyön ohella, eivätkä välttämättä kykene tai halua kuluttaa kaikkea vapaa-aikaansa vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoisilta ei voi odottaa liikoa. Palkkatyön ohella toimiessa vapaaehtoiset tekevät tehtäviään monesti työajan ulkopuolella, iltaisin ja viikonloppuisin. (Harju ym. 2001, 77.)

Järjestöt voivat järjestää vapaaehtoistyöntekijöille koulutuksia, joilla opetetaan työskentelemään vapaaehtoisena. Kursseja voidaan järjestää myös yhteistyönä useamman eri järjestön välillä, mikäli järjestön resurssit eivät riitä kurssin järjestämiseen yksinään. Kurssin avulla vapaaehtoiset voivat oppia ymmärtämään toimintaa paremmin ja tämän seurauksena voivat sitoutua siihen paremmin pitkällä aikavälillä. (Harju ym. 2001, 85.)

Ryhmien muodostaminen ja niiden ohjaaminen on yksi vapaaehtoistyön johtajan välineistä. Ryhmätyötä johtaessa kannattaa käyttää hyväksi nykyajan monipuolisia verkossa olevia työkaluja, kuten esimerkiksi viestintäpalvelu WhatsAppia, tai Google Drivea, jossa voi jakaa erilaisia tiedostoja muokattavaksi tai tarkasteltavaksi. (Kuuluvainen 2015, 94, 101.)

Viestintä on ehkä tärkein vapaaehtoistyön johtajan väline. Viestinnän saralla tärkein tehtävä on tuoda esille yhdistyksen visiota. Tämä kuitenkin vaatii sen, että visio on määritelty ja se on selkeä. Se, että vapaaehtoiset ymmärtävät vision ja sitoutuvat siihen luo heidän välilleen yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyttä voi edistää mahdollistamalla ja edesauttamalla vapaaehtoisten keskinäistä viestintää ja vuorovaikutusta esimerkiksi luomalla keskusteluryhmiä sosiaalisen median alustoille. Selkeä viestintä on tärkeää myös rekrytoinnin kannalta. Jos mahdollisten vapaaehtoisten täytyy metsästä työnteolla tietoa yhdistyksestä tai jos he kokevat viestinnän epäselväksi,

laskee mukaan lähtemisen motivaatio. Erityisen tärkeää on, että tieto kulkee hyvin ja avoimesti yhdistyksen sisällä. Tiedonkulku vaatii vuorovaikutustilanteita, joita johtajan kannattaa järjestää. On myös hyvä viestiä siitä, mitä vaikutuksia vapaaehtoistyöllä on ollut, mitä sen kautta on saatu aikaan. (Kuuluvainen 2015, 94 - 98.)

Vapaaehtoisten toimiessa johtajina, jää heidän johtotaitonsa monesti heidän omien elämäkokemustensa varaan. Yhdistyksissä voidaan kouluttaa vapaaehtoisia johtajia yhdistyksen omaan toimintaan mutta varsinaiseen johtajuuteen ja sen taitoihin kouluttautuminen jää monesti vapaaehtoisen omalle vastuulle. (Kuuluvainen 2015, 89.)

Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa on tärkeää osata delegoida ja jakaa tehtäviä, jotta johtajan oma kuorma ei kasvaisi liian suureksi. Johtajan tulee kuitenkin miettiä, millä tavalla tehtävien jakamisen suorittaa. On paljon suotuisampaa esittää tehtävänanto toiveena, eikä käskää vapaaehtoisia tekemään tehtävää. Vapaaehtoiset voivat itse päättää mitä he haluavat tehdä, ja heille kannattaa antaa myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten he tehtävänsä tekevät. Tehtävä kannattaa määritellä selkeäksi, jotta se on helppo suorittaa. (Karreinen, Halonen, & Tennilä 2010, 97 - 98.)

On erittäin tärkeää muistaa kiittää kaikkia vapaaehtoisia heidän tekemistä töistään. Kiitoksen saaminen saa vapaaehtoiset kokemaan, että heidän työllään on ollut merkitystä, ja voi saada heidät jatkamaan vapaaehtoistyötä. Kiitoksen lisäksi kaikki muukin saatu palaute on tärkeää. Palautetta kannattaa hyödyntää puolin ja toisin. Kysymällä vapaaehtoisilta palautetta, voi toiminnasta löytää kehityskohteita. (Karreinen, Halonen, & Tennilä 2010, 79 - 81.)

3.4 Vapaaehtoisuus ja ryhmät

Vapaaehtoistoiminnassa on tyypillistä, että muodostetaan ryhmiä, tiimejä tai jaostoja, jotka ovat vastuussa tietyistä asioista. Ryhmän vastuulla voi olla tietyt työtehtävät tai vaikka toimintojen suunnittelu. Ryhmän toimintaa on koordinoitava, joko sen sisä- tai ulkopuolelta. Jo ryhmätyön alkuvaiheessa kannattaa määritellä yhteiset

säännöt, joiden mukaan toimitaan. Tämä helpottaa mahdollisten ristiriitatilanteiden selvittämistä. (Kuuluvainen 2015, 99 - 101.)

Ryhmää tai tiimiä luodessa kannattaa ensiksi miettiä, mikä sen tarkoitus on ja mitä siltä odotetaan. Näiden asioiden määrittämisen jälkeen on helpompi miettiä, minkälaisia osajia ryhmään tarvitaan. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 71.) Todennäköisesti ihmiset lähtevät ryhmään mukaan paremmin, jos heitä pyydetään siihen henkilökohtaisesti (Kuuluvainen 2015, 100).

Kuten vapaaehtoistoiminnassa yleensäkin, myös ryhmätyöskentelyssä on oltava selkeät tavoitteet, joiden saavuttamiseksi työskennellään (Eklund, Lindholm & Salminen 2019, 50).

Onnistunut ryhmätyö vaatii ryhmän jäseniltä hyviä vuorovaikutustaitoja. Erilaisten vuorovaikutussuhteiden määrä kasvaa ryhmän koon kasvaessa ja tästä voi seurata sekä riskejä, että mahdollisuuksia. Mikäli vuorovaikutuksessa on haasteita, kannattaa ryhmän keskittyä vuorovaikutuksen parantamiseen ennen varsinaisiin tehtäviin tarttumista. (Perkka-Jortikka 2002, 67.)

Ryhmässä työskennellessä sen jäsenet täydentävät toistensa osaamista ja tukevat toisiaan (Lindström 1994, 117). Ryhmä saa yhdessä aikaan enemmän kuin sen yksilöt yksinään, sillä työskentelyssä hyödynnetään kaikkien osaamista, kokemuksia ja vahvuuksia. Ryhmän toimiminen vaatii sen jokaisen jäsenen sitoutumista ja työskentelyä sen toimimisen eteen. Ryhmässä on monia erilaisia rooleja, jotka parhaimmillaan edistävät ja monipuolistavat ryhmän toimintaa. Vaikka ryhmällä olisi johtaja tai ohjaaja, on silti tärkeää, että muidenkin ideat ja mielipiteet otetaan huomioon. Ryhmän jäsenet sitoutuvat ryhmään paremmin, kun heitä kuunnellaan. ”Virallisten” asioiden hoitamisen lisäksi on hyvä, että ryhmä keskustelee vapaammin niitä näitä. Tämä edistää sosialisoitumista ja voi synnyttää hyviä ideoita toiminnankin kannalta. (Karreinen, Halonen, & Tennilä 2010, 62 - 63, 70 - 71.)

3.5 Vapaaehtoistoiminnan haasteita

Mikäli vapaaehtoistoimijoilla ei ole selvää visiota tulevaisuudesta, eivät he tiedä mihin suuntaan toimintaa tulisi kehittää ja uudistaa. Mikäli toimintaa ei kehitetä, ei se välttämättä pysy kiinnostavana vapaaehtoisille. (Harju 2003, 140.)

Vapaaehtoistoiminnalle on tyypillistä runsas vapaaehtoisten vaihtuvuus. Tämän myötä menetetään paljon arvokasta hiljaista tietoa. (Karreinen, Halonen, & Tennilä 2010, 7.) Vaihtuvuutta aiheuttaa haasteet toimintaan sitoutumisessa. Erityisesti yhdistyksissä, jotka eivät ole ammattimaisesti johdettuja, sitoutumisen puute voi aiheuttaa vakavia ongelmia. Toiminta ei pysy pystyssä, mikäli tekijöitä ei ole. (Kuuluvainen 2015, 49 - 50.)

Väestön ikääntyminen muuttaa sen rakennetta. Ikääntyneiden ihmisten osuus väestöstä kasvaa, kun syntyvyys ei ole nykypäivänä kovin voimakasta. Tämä asettaa haasteensa myös vapaaehtoistoiminnalle. Vapaaehtoiset voivat olla suurilta osin ikääntyneempiä kansalaisia, eivätkä he voi vanhetessaan loputtomiin toimia vapaaehtoisina. Tämä asettaa haastetta saada nuorempaa sukupolvea mukaan vapaaehtoistoimintaan. (Harju 2003, 143 - 145.)

Mikäli vapaaehtoisia ei ole tarpeeksi tai tehtävät kasaantuvat muuten liikaa yhden henkilön vastuulle, seuraa tästä uupumusta ja pahimmillaan loppuun palamista. Tätä kannattaa ehkäistä pitämällä työnkuvat selkeinä ja jakamalla tehtäviä sopivasti vapaaehtoisten kesken. Vapaaehtoisilta ei saa vaatia liikaa. (Kuuluvainen 2015, 106.)

Siellä missä työskentelee useampi ihminen, ei voi välttyä konflikteilta, myöskään vapaaehtoistoiminnassa. Niitä voi kuitenkin ehkäistä sopimalla selkeät ohjeet ja pelisäännöt, joiden mukaan toimitaan. Kun konflikteja ilmenee, kannattaa tutkia, mistä ne johtuvat ja jos mahdollista, korjata näitä ilmenneitä ongelmia toiminnassa. (Kuuluvainen 2015, 106.)

4 PEREHDYTYSMATERIAALIN LAATIMINEN

4.1 Toimeksiantajan esittely

Alavuden Helluntaiseurakunta on perustettu 1933. Nykyisissä tiloissa Alavuden keskustassa seurakunta on toiminut vuodesta 1988. Seurakunnan toiminta perustuu kristilliseen uskoon ja Raamattuun. Palkallisena seurakunnassa toimivat pastori, sekä talonmies/siivooja. Kaikki muut seurakunnan toimijat ovat vapaaehtoisia. Pastorin lisäksi toimintaa johtaa seurakunnan vanhimmistointi eli hallitus. (Alavuden Helluntaiseurakunta, [viitattu 15.4.2020].)

Seurakunnassa kokoonnutaan viikoittain muun muassa nuorteniltoihin, rukouskokiin ja jumalanpalveluksiin. Sunnuntain jumalanpalvelusten jälkeen järjestetään silloin tällöin kahvituksia ja lounaita. Seurakunta järjestää vuosittain joulumyyjäiset, joissa on keittiöltä tarjolla muun muassa puuroa ja soppaa. Seurakunnan tiloissa järjestetään myös erilaisia juhlia ja yksityistilaisuuksia, joihin on mahdollista joko vuokrata keittiötilat ja käyttää omaa työvoimaa tai vuokrata myös seurakunnan työntekijät käyttöön. (Alavuden Helluntaiseurakunta, [viitattu 15.4.2020].)

Keittiön toimintaan liittyy myös ruoka-apu. Vuosina 2006 - 2012 ruoka-aputoimintaa toteutettiin ystävänaterian muodossa. Kaupoista saatu hävikkiruoka valmistettiin vähävaraisten lounaaksi kerran viikossa. Vuonna 2012 toiminta muuttui ruokajakoksi. Kaupoista saadut hävikkituotteet jaetaan asiakkaille kaksi kertaa viikossa. Ruokajakojat jatkuu edelleen, myös tällä hetkellä vallitsevissa poikkeusoloissa, joskin hieman normaalista poikkeavalla systeemillä. (Voutilainen 2020.)

Keittiötä johtaa pääemäntä, joka on ollut vuodesta 2004 lähtien Aila Voutilainen. Voutilainen oli ennen pääemännyyden alkamista ollut seurakunnan keittiön toiminnassa mukana vuodesta 1990. Pääemäntä on suurissa määrin vastuussa keittiön toiminnasta. Hän hoitaa yleensä itse suunnittelun, tavaroiden hankinnan ja ruoanvalmistuksen. Muut vapaaehtoiset työntekijät avustavat pääemäntää yleensä esivalmistelussa, tarjoilussa ja lopputöissä. (Voutilainen 2020.)

4.2 Lähtökohdat ja tavoitteet

Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiötyö perustuu täysin vapaaehtoisuuteen. Keittiössä työskentelee monia vapaaehtoisia, joista kaikilla ei ole ravitsemisalan koulutusta tai kokemusta eikä pääemäntä ole aina paikalla ohjeistamassa. Helluntaiseurakunnassa järjestetään myös erilaisia juhlia, joissa saattaa joskus olla keittiöllä töissä ainoastaan talon ulkopuolista väkeä, jotka eivät ennen ole edes käyneet paikan päällä, ja joilla ei välttämättä ole alan kokemusta. Keittiössä ei ollut perehdytysmateriaalia, joten tällainen koettiin erittäin tarpeelliseksi. Yhteisten pelisääntöjen ja ohjeiden puute on pahimmillaan riski työ- sekä elintarviketurvallisuudelle.

4.3 Projektin kulku

Sain toimeksiannon, kun kysyin loppuvuodesta 2019 pääemännältä mitä seurakunnan keittiö tarvitsisi, ja hän hetken mietittyään vastasi: perehdytyskansion.

Kuten kuviosta 3 tulee ilmi, heti aiheen hyväksynnän jälkeen maaliskuussa 2020 aloin tehdä tiedonhankintaa. Koronaviruksen aiheuttamat poikkeusolot alkoivat edetä, ja kirjastot uhkasivat sulkeutua. Sain kuitenkin kaupunginkirjastoista muutamia kirjoja ja SeAMK:n korkeakoulukirjastosta sai vielä jonkin aikaa varaamalla noudeuttua kirjoja, kun muut kirjastot olivat jo menneet kiinni. Lopulta myös korkeakoulukirjasto sulkeutui kokonaan, ja lähteinä toimivat ne kirjat, jotka ehdin lainata. Tiedonhankintaa teki haastavaksi se, että kirjoja ei päässyt tutkimaan ja katsomaan ovatko ne sopivia, vaan oli vaan varattava kaikki, mitkä aihetta vähänkään sivusivat, ja karsia lähteiksi sopimattomat kirjat kotona. Kirjastot aukesivat uudelleen etukäteisvaraussysteemillä toukokuun puolessa välissä, mutta en enää niin prosessin loppuvaiheessa ryhtynyt etsimään lisää materiaalia.

Työsuunnitelmalomakkeen täytön jälkeen pidimme etätapaamisen ohjaajan kanssa, ja katsoimme, miten on hyvä edetä. Laadin tapaamisen jälkeen kyselyn ja teema-haastattelun rungon. 16.4.2020 olin yhteydessä toimeksiantajaan ja sovimme tapaamisen. 16.4.2020 avasin myös keittiön vapaaehtoistoimijoille suunnatun Webropol-kyselyn, joka oli auki 30.4.2020 saakka. Tapasimme pääemännän kanssa 20.4.2020 käyden asioita läpi ja suoritin teemahaastattelun.

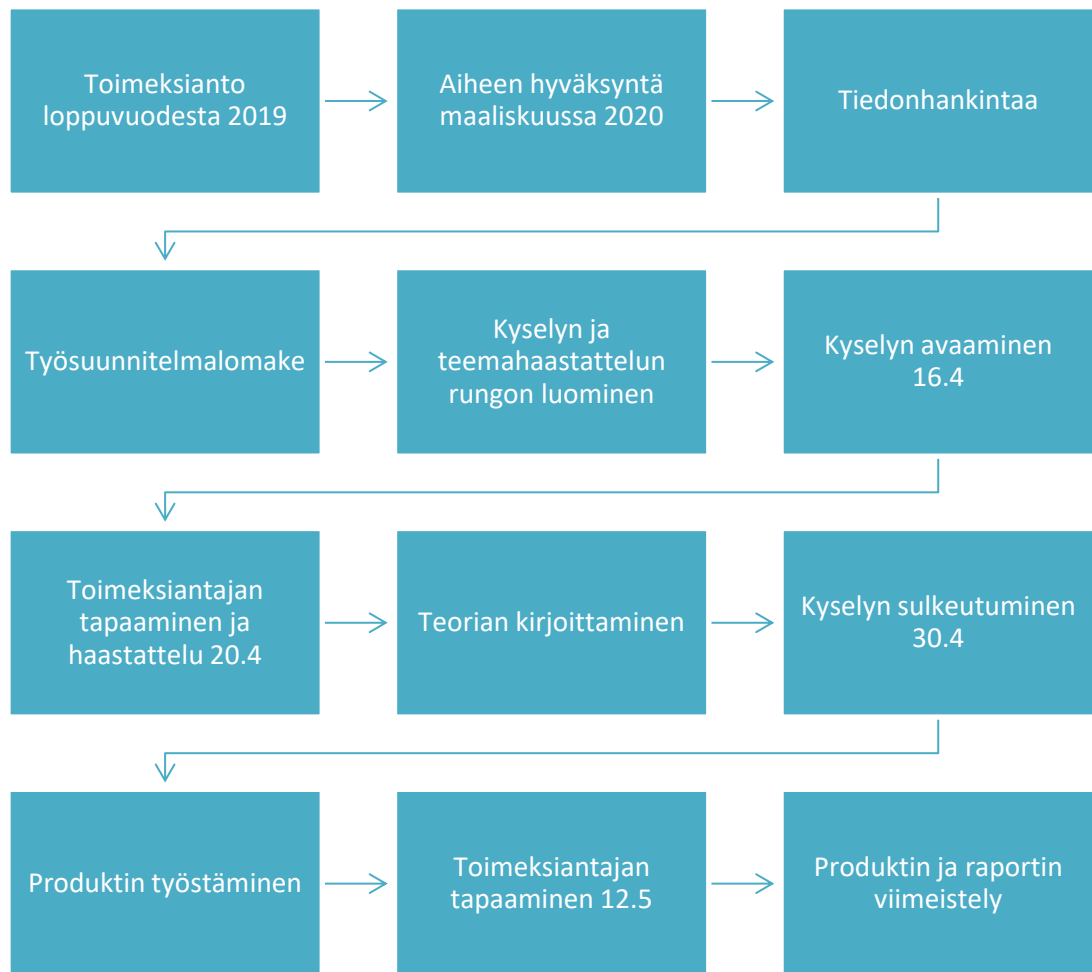
Produktin luominen alkoi tiedostopohjan luomisella ja sisällön pohtimisella. Luonnostelin sisältöä haastattelun ja havainnointini pohjalta ja yritin tiedossa olevien asioiden pohjalta miettiä, missä järjestyksessä materiaalin sisällön tulisi olla. Sisällön järjestyksen määrittelemisen oli yllättävän haastavaa. Oli mietittävä monelta kannalta, missä järjestyksessä asioiden olisi järkevä olla. Etsin apuja muista vastaavallisista töistä, ja havainnoin, miten sisältö niissä oli järjestetty.

Sovimme toimeksiantajan tapaamisessa, että luonnostelen tapaamisen jälkeen työtä niin pitkälle kuin pystyn ja katsomme tilannetta uudelleen vapaaehtoisten kyselyn sulkemisen jälkeen. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen kävin sen tulokset läpi ja purin ne raporttiin. Suurin osa kyselyssä esille tulleista asioista oli jo tiedossa ja niistä oli tulossa tietoa perehdytysmateriaaliin. Ainoa kyselyssä esille tullut asia, joka jäi käsittelemättä, oli keittiöryhmät. Keittiöllä on ollut ryhmiä, jotka ovat olleet vastuussa esimerkiksi kahvituksissa. Keittiöryhmät vaativat päivitystä ja tämä vaati palaveria, jota ei ollut mahdollista järjestää projektin aikana koronaviruksen aiheuttamien poikkeusolojen vuoksi.

Kävin keittiöllä ottamassa kuvia 4.5.2020 ja 6.5.2020. Samalla viikolla työstin perehdytysmateriaalia niin pitkälle kuin pystyin itsenäisesti. Tapasimme toimeksiantajan kanssa 12.5.2020 ja kävimme koko tuotoksen läpi ja korjasin epäselväksi jääneet kohdat. Totesimme tapaamisen lopuksi, että perehdytysmateriaali on lähes valmis. Korjattavaa ja lisättävää jäi enää pariin kohtaan, jotka sain tehtyä itsenäisesti.

Kuvio 3 havainnollistaa projektin kulkua, mutta todellisuudessa projekti ei ollut aivan yhtä suoraviivainen. Kirjoitin teoriaa ja työstin produktia vuorotellen eri päivinä, joskus myös samana päivänä molempia.

Perehdytysmateriaali valmistui toistaiseksi lopulliseen muotoonsa 20.5.2020. Materiaali toimitettiin toimeksiantajalle sekä sähköisenä tiedostona että tulostettuna.



Kuvio 3. Projektin prosessikaavio.

4.4 Käytetyt menetelmät

Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä voidaan muiden toteutustapojen ohella käyttää laadullisia tai määrällisiä tutkimusmenetelmiä aineiston keräämiseksi. Tätä kutsutaan tutkimukselliseksi selvitykseksi. Toiminnallisiin töihin liittyvän tutkimustiedon ei tarvitse olla niin tarkkaa ja syvällisesti analysoitua kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. Tutkimusmenetelmien käyttöä harkittaessa on pidettävä mielessä se, että ne eivät saa kasvattaa työn taakkaa kohtuuttoman suureksi. Opinnäytetyö tulee toteuttaa omien resurssien rajoissa, ottaen kuitenkin huomioon toimeksiantajan odotukset, kohderyhmä ja oppilaitoksen kriteerit. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56 - 57.)

Määrällisen tutkimuksen metodeja ovat erilaiset kyselyt, systemaattinen havainnointi ja jo olemassa olevien tietojen käyttö tietokannoista tai rekistereistä. Laadullisen tutkimuksen metodeja ovat enimmäkseen erilaiset haastattelut. (Vilkkä 2015, 94, 122 - 123.) Sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä käytettäessä toiminnallisen työn tutkimuksellisessa selvityksessä, on ensin tehtävä tutkimussuunnitelma (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64).

4.4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on yleinen toiminnallisissa opinäytetöissä käytetty metodi. Teemahaastattelussa käydään haastateltavan kanssa läpi tutkimusongelman kannalta tärkeät teemat. Toiminnallisiin töihin liittyviä haastatteluja ei tarvitse välttämättä litteroida, eli muuntaa tekstiksi, ainakaan kokonaan. Litterointi on tärkeää vain sen tiedon osalta, mitä tarvitaan produktin lähteeksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63 – 64; Vilkkä 2015, 124.)

Tässä työssä toteutetussa teemahaastattelussa käytiin pääemännän kanssa keittöön toiminnot vaihe vaiheelta läpi. Haastattelun runko (liite 3) oli melko avoin ja haastattelun lomassa tuli esille myös asioita, joita ei ollut teemahaastattelun kysymyksissä. Haastattelun pohjalta syntyi aineistoa, jota käytin lähteenä perehdytysmateriaalin luomisessa.

4.4.2 Webropol-kysely

Kyselytutkimuksessa luodaan vakioidut kirjalliset kysymykset, joihin vastaajat vastaavat itsenäisesti. Kyselyn kysymykset voivat olla monivalintaisia, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, avoimia kysymyksiä, johon vastaaja saa kirjoittaa vastauksen vapaasti tai sekamuotoisia kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista on annettu. Kysely voidaan suorittaa puhelimitse, postitse, sähköpostitse tai internetin välityksellä. Kyselylomake on hyvä metodi, jos kohderyhmä on suuri. Kyselylomake on hyvä myös, jos tutkittava asia on arkaluontoinen, sillä kyselyn voi suorittaa anonyymisti. Kyselylomaketta luodessa on tiedettävä, mitä tietoa tarvitaan ja mihin kysymyksiin haetaan vastausta, joten ennen kyselyn luomista tulee perehtyä kyselyn

teoreettiseen viitekehykseen. Kyselyn ei tulisi sisältää sellaisia kysymyksiä, joiden vastauksilla ei ole merkitystä projektiin tai tutkimukseen. Kyselyä luodessa on myös kiinnitettävä huomiota kielelliseen asuun ja termeihin, että ne ovat kohderyhmälle ymmärrettävässä muodossa (Vilkkä 2015, 101 - 102, 105 - 107.) Lomakkeessa on hyvä olla saateteksti, joka kertoo vastaajalle, mikä on kyselyn tarkoitus ja kuka sen tekee (Vilkkä & Airaksinen 2003, 59).

Tässä työssä toteutetun kyselyn tavoitteena oli saada selville, mitä keittiöllä työskentelevät vapaaehtoiset haluaisivat perehdytysmateriaalin sisältävän ja ovatko he kokeneet keittiön toiminnassa jotain puutetta tai kehittämisen tarvetta. Lisäksi kysyin heidän taustoistaan. Kysely oli anonymi, jotta vastaajat voisivat vapaasti ja avoimesti kertoa mielipiteensä. Kysely suoritettiin Webropol -verkkopalvelussa. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteestä 2.

Kyselyn toteutus. Keittiön vapaaehtoisille suunnattu kysely avattiin 16.4.2020. Kyselyn linkki lähetettiin saateviestin mukana puhelimitse tekstiviestillä. Vapaaehtoisia oli 15 ja viesti lähetettiin heille kaikille. Mahdollinen vastaajamäärä oli siis maksimissaan 15. Ensimmäisen vuorokauden aikana kyselyyn tuli 6 vastausta. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin maanantaina 27.4.2020, sillä hetkellä vastauksia oli 9. Kysely sulkeutui 30.4.2020. Kyselyyn vastasi lopulta 11 henkilöä ja kysely oli avattu 32 kertaa. Muutamissa avoimissa kysymyksissä ilmeni kuitenkin kaksi identtistä vastausta, josta voi olettaa yhden vastaajan vastaukset tallentuneen tuplana. Tämän perusteella vastaajien todellinen määrä olikin 10 ja vastauksissa oli pieni poikkeama. Poikkeamalla ei kuitenkaan ollut tulosten kannalta kovin suurta merkitystä, sillä kyselyn tarkoituksena ei ollut saada aikaan täsmällistä analysoitavaa tietoa.

Kyselyn tulokset. Vastaajista seitsemän kertoi, että heillä oli jonkinlaista keittiöalan koulutusta. Kuusi vastaajaa kertoi, että heillä oli kokemusta keittiöltä muualta kuin helluntaiseurakunnan keittiöstä. Hygieniapassi oli vastaajista kuudella henkilöllä. Viidellä henkilöillä ei ollut hygieniapassia, mutta heistä neljä kertoi kuitenkin perehtyneensä elintarvikehygieniaan.

Vastaajien mukaan aiempi perehdytys oli ollut lähinnä neuvomista ja oma-aloitteista kysymistä, jos jokin on ollut epäselvää. Kuusi vastaajaa koki perehdytyksen olleen riittävää. Vastaajien mukaan puutteita perehdytyksessä oli ollut kirjallisten ohjeiden

puute, kiire ja se, että kaikkia laitteita ei ollut opetettu käyttämään. Vain yksi vastaaja oli perehtynyt keittiön omavalvontasuunnitelmaan.

Neljän vastaajan mukaan keittiötyössä oli ollut jotain epäselvää. Epäselviä asioita olivat olleet laitteiden käyttöohjeiden puute, vuorojen jakaminen ja toteutuminen, keittiöryhmien toimimattomuus ja tavaroiden järjestys keittiössä.

Avoimissa vastauksissa tuli esiin, että keittiöllä kehittämistä koettiin olevan hygieniassa, ruoan säilyttämisessä, astiahuollossa, siivouspyyhkeissä, siivouksessa, ryhmien toimimisessa, laitteiden käyttöohjeissa, työn- ja vastuunjaossa ja linjastossa. Edellä mainittujen lisäksi koettiin, että vapaaehtoisia tarvittiin enemmän.

Tulevaan perehdytysmateriaaliin toivottiin muun muassa tietoa hygieniasioista, pelisäännöistä, organisaatiosta ja hallinnosta sekä yksityistilaisuuksissa toimimisesta. Myös työvaatetuksesta, ruokahävikin hyödyntämisestä, työvuoroista, rahan käytöstä, puhtaanapidosta, siivousvälineistä, työturvallisuudesta sekä koneiden ja laitteiden käytöstä kaivattiin selkeämpiä ohjeita.

Avoimien vastauksien perusteella kaivattiin myös henkilökohtaista palautetta ja hyvää yhteishenkeä työntekijöiden keskuuteen. Lisäksi kaivattiin myös koulutusta ja yhteisiä palaverieja. Tuleva perehdytysmateriaali ja siihen perehdyttäminen koettiin tärkeäksi.

4.4.3 Havainnointi

Havainnointia voidaan käyttää metodina sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa. Se ei kuitenkaan ole kovin tehokas ja luotettava määrällisen tutkimuksen metodi, joten se sopii paremmin laadulliseen tutkimukseen. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana tutkittavan kohteen normaalissa toiminnassa ja havainnoi toimintaa osallistuen siihen itse. Havainnointia voidaan kohdistaa vain tiettyihin toiminnan osa-alueisiin, mutta tällöinkin osallistutaan kaikkeen toimintaan. Päästäkseen sisälle tutkittavaan yhteisöön, on tutkijalla oltava sosiaalisia suhteita kohteen jäsenten kanssa. (Vilkkä 2006, 37 - 38, 44 - 45.)

Tähän työhön liittyvää havainnointia teki haastavaksi se, että projektin ajalle sattuneiden koronaviruksen aiheuttamien poikkeusolojen aikana seurakunnan keittiöllä ei ollut muuta toimintaa kuin elintarvikejako. Elintarvikejako ei varsinaisesti ole keittiötoimintaa, vaan lähinnä saatujen tuotteiden säilytystä ja lajittelua. Elintarvikejakoissa on myös osittain eri vastuuhenkilöt ja vapaaehtoiset kuin keittiöllä. Olin kuitenkin jaossa mukana pari kertaa projektin aikana ja havainnoin siellä vapaaehtoisten toimintatapoja ja annoin ehdotuksia ja kehotuksia, miten asioita kannattaa tehdä.

Muu havainnointi perustui lähinnä menneisiin kokemuksiin, joita minulla oli muutama kerran keittiöllä mukana olleena. Havainnointi oli siis osallistuvaa havainnointia. Pyrin havainnoinnissa olemaan objektiivinen ja havainnoimaan toimintoja ikään kuin ulkopuolisen silmin.

Havainnoissa esiintyi jonkin verran samoja asioita, joita keittiön vapaaehtoisten työntekijöiden kyselyssäkin nousi esille. Hygienia-asioissa oli paikoin parannettavaa, siivouspyyhkeitä käytettiin väärin eivätkä vapaaehtoiset tienneet, mitä loppu-töihin kuuluu. Kerran astianpesukonetta pestessäni huomasin, että sitä ei ollut pesty kunnolla sisäpuolelta. Erityisesti tällaisessa paikassa, jossa toimintaa on melko harvakseltaan, tulee laitteet puhdistaa kunnolla joka käyttökerran jälkeen, jotta lika ei kasaannu ja mikrobit lisäänty. Huomasin myös kylmälaitteissa olevan jonkin verran ongelmia, joten niitä tulisi seurata tarkemmin.

4.5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Oli tärkeää, että perehdytysmateriaalin sisältöä pohtiessa otti huomioon, että kaikilla vapaaehtoisilla ei ollut alan kokemusta. Jo alkuvaiheessa oli tiedossa, että asia on näin, mutta vapaaehtoisille osoitettu kysely varmisti tiedon. Materiaali tuli luoda selkiseksi, että se oli selkeä myös muiden alojen ammattilaisille.

Perehdytysmateriaaliin tuli kaikki asiat, mitä keittiön vapaaehtoiset kyselyn vastauksissaan toivoivat siihen tulevan. Lisäksi materiaaliin tuli perustiedot elintarvikejakotoiminnasta ja ohjeet ehtoollisen järjestelyistä. Kansioon tuli kirjallisten ohjeiden lisäksi myös havainnollistavia kuvia.

Sekä toimeksiantaja, että vapaaehtoiset kokivat, että perehdytysmateriaali oli tärkeä. Uskon, että laadittu perehdytysmateriaali on suureksi avuksi sekä toimeksiantajalle, että keittiön vapaaehtoisille. Jos pääemäntä ei ole paikalla, vapaaehtoiset voivat tarkistaa epäselvät asiat perehdytysmateriaalista, eikä heidän välttämättä tarvitse soittaa ja kysyä niitä pääemännältä. Toisaalta myös pääemäntä voi luottaa siihen, että keittiöllä osataan tehdä asiat oikein hänen poissa ollessaan.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen luotuun perehdytysmateriaaliin ja siihen, että perehdytykseen liittyvät asiat ovat nyt kirjoitetussa muodossa, eivätkä pelkästään muistin varassa.

Perehdytysmateriaalin jäi muutamia tulevaisuudessa päivitystä vaativia kohtia. Keittiöön oli tulossa ainakin yksi uusi laite, ja keittiön vastuuryhmiä oli tarkoitus päivittää, mutta kumpikaan asia ei edennyt projektin aikana koronaviruksen aiheuttamien poikkeusolojen vuoksi. Uuden laitteen ohjeet tehdään ja lisätään perehdytysmateriaaliin, sen jälkeen, kun se on asennettu ja testikäytetty. Keittiöryhmien päivitys vaati kaikkien vapaaehtoisten yhteistä perusteellista palaveria, jota ei voitu poikkeusoloissa järjestää, sillä osa vapaaehtoisista kuuluu koronaviruksen riskiryhmään.

Tämän työn johdosta keittiölle hankittiin uudet siivouspyyhkeet, joiden käytöstä laadittiin perehdytysmateriaaliin perusteelliset ohjeet. Myös kylmälaitteiden lämpötiloja alettiin seuraamaan säännöllisemmin.

Lupasin olla käytettävissä, jos ja kun materiaalin päivittämiselle tulee tarvetta. Myös keittiön pääemäntä saa päivittää materiaalia.

Luodun perehdytysmateriaalin sisällysluettelo löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 1).

5 POHDINTA

Työn teoria tukee sen toiminnallista puolta. On tärkeää ymmärtää perehdyttämisen tärkeys ja merkitys sitä suunnitellessa. Vapaaehtoistoiminnassa on myös tärkeää ymmärtää sen ydin. Vapaaehtoisten motivaatio pysyy yllä, kun visio ja työtehtävät ovat selkeät ja mielekkäät.

Mielestäni käytetyt tutkimusmenetelmät olivat työhön sopivat ja ne täydensivät toinen toistaan. Menetelmien avulla tuli tietoon perehdytysmateriaalin sisällön tarve monesta näkökulmasta, joka varmisti, ettei materiaalista tule liian yksipuolista.

Mietin jälkeempään, olivatko kysymykset keittiön vapaaehtoisten taustoista turhia. Perehdytysmateriaalista oli kuitenkin joka tapauksessa tarkoitus tehdä sellainen, että kokemattomakin osaavat sen pohjalta työskennellä keittiöllä. Tämän perusteella taustakysymykset olisi voinut jättää kysymättä. Myös teemahaastattelussa pääemännän taustojen kysyminen oli ehkä tarpeetonta.

Muut kyselyn kysymykset olivat mielestäni hyviä ja tarpeellisia ja kysymyksiä oli riittävästi. Suurin osa asioista, joita kyselyn vastauksissa tuli esille, oli tarkoitus sisällyttää materiaaliin joka tapauksessa. Oli kuitenkin tärkeää, että materiaalin kohde-ryhmältä kysyttiin, mitä he siltä haluavat, sillä sen tarkoitus on palvella heitä. Vastauksissa olisi voinut tulla esille asioita, joita ei olisi muuten muistanut materiaaliin lisätä.

Työtä voisi jatkaa vaikka järjestämällä koulutus, jossa esitellään perehdytysmateriaalin sisältö perusteellisesti sen käyttäjille.

LÄHTEET

- Alavuden Helluntaiseurakunta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.4.2020].
Saatavana: <http://www.gospeli.net/index.html>
- Anias, P. & Sirola, M. 2006. Esimiehen työsuojeluopas: työkirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Eklund, A., Lindholm, T. & Salminen, J. 2019. Taitava tiimivalmentaja – Miten saan tiimiflow'n virtaamaan? Helsinki: Impact.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) 852/2004 elintarvikehygieniasta.
- Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa: M. Nylund & A. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58 - 80.
- Harju, U.-M., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T. & Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita.
- Helander, V. 1998. Kolmas sektori: käsitteistä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Helsinki: Gaudeamus.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY opimateriaalit.
- Honkaniemi L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Ijäs, T. & Välimäki, M.-L. 2007. Tunne hygieniosaaminen. Helsinki: Otava.
- Juholin, E., 2008. Viestinnän vallankumous – Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Koskiahho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa: A. Eskola & L. Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 15 - 40.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Kansalaisfoorumi.
- L 13.1.2006/23. Elintarvikelaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L 26.5.1989/503. Yhdistyslaki.
- L 334/2007. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.
- L 6.6.2003/453. Uskonnonvapauslaki.
- Laitinen, H. (toim.) 2006. Tule mukaan – Osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uud. p. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- Lindström, K. & Alho, K. 1994. Terve työyhteisö: kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen – Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa: Teoksessa: A. Eskola & L. Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 95 - 109.
- Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen – vastuuta ja motivointia puun ja kuoren välissä. Helsinki: Edita.

- Rissanen, R., Vornanen, J. & Sääski, K. 1996. Uudistuvat organisaatiot: käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.
- Viitala, R., 2007. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Voutilainen, A. 2020. Keittiön pääemäntä. Alavuden Helluntaiseurakunta. Haastattelu 20.4.2020.
- Yeung, A. 1999. Valmius vapaaehtoistyöhön – Tutkimus pelastusarmeijan mainoskampanjan innoittamista vapaaehtoistyöntekijöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Yeung, A. 2004. Individually together: volunteering in late modernity: social work in the Finnish church. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health. Väitöskirja.
- Yeung, A. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti – Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa: M. Nylund & A. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 104 - 125.

LIITTEET

Liite 1. Luodun perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Teemahaastattelun runko

Liite 1. Luodun perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	2
1 ALAVUDEN HELLUNTAISEURAKUNTA	4
1.1 Yleistä, arvot ja tavoitteet	4
1.2 Hallinto	5
1.3 Yhteystietoja	6
1.4 Keittiö	7
1.5 Elintarvikejako	7
1.6 Ehtoollinen	8
2 VAPAAEHTOISENA KEITTIÖLLÄ	10
2.1 Keittiöllä töissä	10
2.2 Keittiöryhmät	11
2.3 Henkilökunnan tilat	11
2.4 Työvaatteet	11
2.5 Hygienia	12
2.6 Työturvallisuus	14
2.7 Yksityistilaisuudet	15
2.8 Joulumyyjäiset	15
2.9 Rahankäyttö	16
3 LAITTEET JA NIIDEN KÄYTTÖ	17
3.1 Kahvinkeitin	17
3.2 Tiskikone	21
3.3 Metos yhdistelmäuuni	25
3.3.1 Paistotoiminto	27
3.3.2 Höyrytoiminto	27
3.3.3 Höyrypaistotoiminto	28
3.3.4 Puhdistus	28
3.4 Electrolux uuni	29
3.5 Pikkuhellat	29
3.6 Iso hellä	29
3.7 Kippikattila	29
3.8 Rasvaimuri ja ilmastointi	30

3.9	Kylmälaitteet.....	31
3.10	Äänentoisto ja miksaus	32
4	KEITTIÖTYÖSKENTELY VAIHEITTAIN.....	33
4.1	Suunnittelu	33
4.2	Tavaroiden/Raaka-aineiden hankinta ja vastaanotto.....	33
4.3	Säilytys ja varastointi.....	33
4.3.1	Säilytyslämpötilat	34
4.4	Esivalmistelu	35
4.5	Ruoan valmistus.....	35
4.6	Tarjoilu	36
4.7	Lopputyöt	37
5	JÄTEHUOLTO	38
6	SIIVOUS	39
6.1	Välineet	39
6.2	Kemikaalit.....	41
6.3	Puhdistuskohteet.....	42
6.4	Pyykki.....	43
7	OMAVALVONTA.....	44
8	ONGELMA- TAI HÄTÄTILANNE	45
9	MUUTA	47
9.1	Materiaalin laatiminen ja päivitys	47
9.2	Päivitetyt asiat.....	47
	LIITTEET	48

Liite 2. Kyselylomake



Kysely Alavuden Helluntaiseurakunnan keittiön vapaaehtoisille

Olen Essi Karlung, opiskelen restonomiksi Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa ja tarkoitukseni on valmistua tänä keväänä. Laadin pääemännän Aila Voutilaisen toimeksiantona Helluntaiseurakunnan keittiölle perehdytyskansiota opinnäytetyönäni. Tähän kyselyyn vastaamalla voit vaikuttaa kansion sisältöön. Kysymykset antavat lisäksi minulle taustatietoa opinnäytetyön raporttiosuuteen. Kysely on anonyymi, eli vastauksista ei tiedä kenen ne ovat. Vastatkaa ja kertokaa mielipiteenne rohkeasti, avoimesti ja laajasti! Kyselyyn vastaaminen vie muutaman minuutin.

1. Koska ja miksi lähdit mukaan keittiön vapaaehtoistoimintaan?

2. Onko sinulla muuta keittiöalan kokemusta tai koulutusta? Voit halutessasi kertoa, mitä.

- Kyllä
- Ei

3. Onko sinulla hygieniapassi?

- Kyllä
- Ei

4. Oletko muuten perehtynyt elintarvikehygieniaan (Jos vastasit kysymykseen 3. Kyllä, voit ohittaa tämän kysymyksen.)

- Kyllä

Ei

5. Miten sinut perehdytettiin?

6. Onko perehdytys ollut mielestäsi riittävää?

7. Jos perehdytyksessä on ollut mielestäsi puutteita, mitä ne ovat olleet?

8. Oletko nähnyt keittiön omavalvontasuunnitelmaa ja perehtynyt siihen?

- Kyllä
 Ei

9. Onko keittiötyössä ollut jotain epäselvää? Mitä?

- Kyllä
 Ei

10. Mikä keittiöllä kaipaisi kehittämistä toiminnassa tai työtavoissa?

11. Mitä toivoisit tulevan perehdytyskansion sisältävän?

12. Heräsikö muita ajatuksia, toiveita tai ehdotuksia?

Liite 3. Teemahaastattelun runko

Pääemännän haastattelu

- Minkälainen koulutus/työtausta sinulla on?
- Miten sinut perehdyttiin?
- Koska ja miksi lähdit mukaan keittiön vapaaehtoistoimintaan?
- Kauanko olet ollut emäntänä?
- Miten perehdytystä on järjestetty aiemmin? (Ennen tulevaa kansiota)
- Onko keittiötoiminnassa tai työtavoissa mielestäsi puutteita/ongelmia, joita pitäisi kehittää? Jos on, mitä?
- Mitä sisältöä haluat perehdytyskansioon?
 - Esittelyosioon jotain tiettyä/yleistä keittiön toiminnasta?
- Miten keittiössä toimivat ja tapahtuvat seuraavat osa-alueet:
 - Suunnittelutyö
 - Tavaroiden hankinta ja vastaanotto
 - Esikäsittely
 - Valmistus
 - Säilytys
 - Tarjoilu
 - Lopputyöt/Siivous
- Jos jostain laitteesta ei ole omia käyttöohjeita, miten niitä käytetään? Mistä laitteista pitäisi laatia käyttöohjeet? Kirjoitetaanko kaikki käyttöohjeet puhtaaksi kansioon kuvien kera, vai liitetäänkö olemassa olevat ohjeet vain mukaan liitteen muodossa?
- Muita ajatuksia, toiveita, ehdotuksia?