

Hanne Halonen, Miia Kärkkäinen

Perehdyttämisopas Ravintola Paltamon Sydämeen

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Kevät 2011



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Hanne Halonen, Miia Kärkkäinen	
Työn nimi Perehdyttämisopas Ravintola Paltamon Sydämeen	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Ravintola Paltamon Sydän
Aika Kevät 2011	Sivumäärä ja liitteet 45+82
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä ravintola Paltamon Sydämelle perehdyttämisopas. Perehdyttämisoppaan tuli olla valmiina huhtikuussa 2011, jolloin ravintolaan saapui uusia työntekijöitä. Perehdyttämisoppaan tarkoitus oli, että tuleva työntekijä omaksuu yrityksen toimintatavat ja oppii toimimaan yrityksessä hyvänä työntekijänä. Kun työntekijä perehdytetään kunnolla, tulee hän nopeammin tuottavaksi. Perehdyttämisopas tulisi jatkossa toimimaan yrityksen perehdyttämisen apuvälineenä.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen työ. Perehdyttämisopas koottiin omien kokemusten, erilaisten lähteiden ja toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Oppaan kokoamiseen käytettiin myös työntekijöiden suullisten haastattelujen pohjalta saatuja tietoja. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksina syntyivät perehdytysoppaan lisäksi työrytmiikkakaaviot, perehdyttämisentarkistuslistat sekä perehdyttäjälle, että perehdytettävälle.</p> <p>Teoriaviitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä. Minkälaista on hyvin hoidettu perehdyttäminen, siihen liittyvää lainsäädäntöä sekä niitä asioita mitä perehdyttämissuunnitelmaan kuuluu. Teoriaviitekehyksessä käsitellään myös työnantajan vastuuta perehdyttämisessä. Teoriaviitekehys lähdettiin työstämään niin, että se tukisi mahdollisimman paljon toiminnallista osiota. Teoriaviitekehyksen rakentamiseen on käytetty lähteinä kirjoja ja Internetistä löytyviä aiheeseen liittyviä materiaaleja.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, perehdytys, työnopastus
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality and management
Author(s) Hanne Halonen, Miia Kärkkäinen	
Title Orientation Guide for Restaurant Paltamon Sydän	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Restaurant Paltamon Sydän
Date Spring 2011	Total Number of Pages and Appendices 45+82
<p>The commission was to create a job orientation guide for Restaurant Paltamon Sydän. The orientation guide was due by April 2011, when many new employees were coming. The main purpose of this guide was to make employees understand and learn how to work in this restaurant. When the employee is properly trained, he/she will become a more productive employee faster. The orientation guide will be a good tool for job orientation situations in the restaurant.</p> <p>This thesis is a functional work. The guide was made by collecting information from different sources found in books and the internet. One major information source was the commissioner who gave a lot of information about the company and assisted with the contents of the guide. One member of the thesis group was working there earlier, so she also knew what kind of things new employees should learn when they arrive to work for the first time. Furthermore earlier work experience helped the authors to understand what job orientation was. Additional information was also acquired by interviewing the company's current employees. The output from this functional work is the guide which was developed, and the cleaning program as well as manager's checklist for orientation.</p> <p>The theoretical framework comprises job orientation; what job orientation is, and how it is done correctly, as well as what the orientation plan should include not to forget the law concerning orientation at the work place.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Orientation, job orientation guide
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 RAVINTOLA PALTAMON SYDÄN	3
2.1 Golf Ry	4
2.2 Liikeidea	4
3 PEREHDYTTÄMINEN	6
3.1 Esimiehen tehtävät palveluyrityksessä	9
3.2 Työnantajan vastuu perehdyttämisessä	10
3.3 Perehdyttäminen ja laki	11
3.4 Perehdytysprosessin eteneminen	13
3.4.1 Perehdyttämisen suunnittelu	13
3.4.2 Perehdytettävän eri osaamisalueiden kehittäminen	15
3.4.2 Perehdyttämisen vaiheet	17
3.4.3 Perehdyttäjän ominaispiirteet	21
3.5 Perehdyttämisen seuranta	26
3.6 Ongelmat perehdyttämisessä	27
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	29
4.1 Työnkuvaus	30
4.2 Tuotokset	35
4.2.1 Perehdytysopas	35
4.2.2 Perehdyttämisen tarkistuslista	37
4.2.3 Työrytmiikka taulukot	37
4.2.4 Tehtäväkortit	38
4.2.5 Kehitysideat	38
5 POHDINTA	39
LÄHTEET	43
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työ on yksi merkittävin asia ihmisen elämässä ja tämän takia siihen on tarve opastaa tavalla tai toisella. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä ja välttämättömiä toimenpiteitä työpaikalla. Perehdyttämisen keskeinen tavoite on saada ihminen tuntemaan, että hän on tärkeä osa uutta työyhteisöään. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, työtehtävänsä työkaverinsa ja asiakkaat. Perehdyttäminen on paljon muutakin, kuin vain työtehtäviin perehdytys. Uuden työntekijän perehdyttäminen on jokaisen työnantajan lakisääteinen velvollisuus.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Paltamossa sijaitsevaan Ravintola Paltamon Sydämeen. Ravintola toimii yhteistyössä Paltamon Golfin kanssa. Ravintolasta saa lounas-, ala carte- ja kahvila palveluja. Golfin puolella toimii majoitus- ja golf palvelut. Opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka lopputuotoksena syntyi yrityksen toimintatapoja käsittelevä perehdyttämisopas.

Idea perehdyttämisoppaan tekemisestä opinnäytetyönä lähti siitä, kun toinen opinnäytetyöntekijöistä työskenteli Ravintola Paltamon Sydämessä kesinä 2009 ja 2010. Töissä ollessaan hän huomasi, ettei ravintolalla ollut yhtenäistä opasta ravintolasta ja sen toiminta tavoista. Työskenneltään vuoden, oli hän oppinut kaiken tärkeän kyselemällä työkavereiltaan ja työnantajaltaan. Tultuaan töihin seuraavana vuonna, tiesi hän kuinka työpaikalla toimitaan. Uusiin työntekijöiden saavuttua töihin, huomasi hän saman ongelman kuin edellisenä vuonna. Työntekijät joutuivat kyselemään oppiakseen. Olisi erittäin käytännöllistä, jos kaikki tarvittava tieto olisi koottu yhteen oppaaseen. Koska opinnäytetyön aihetta ei vielä ollut, olisi oppaan tekeminen toiminnallisena opinnäytetyönä todella hyvä vaihtoehto.

Uusilla työntekijöillä on paljon opittavaa, koska ravintolan työntekijänä pääsee työskentelemään sekä keittiöllä että salilla. Salilla salityöskentelyn lisäksi hoidetaan myös golfin puoli. Oppaan on tarkoitus sisältää kaikkien eri työpisteiden tehtäväkortit. Ajatuksena oli tehdä myös työrytmiikkakaaviot eli kaaviot joihin merkitään siivoustoimenpiteet, jotka tulee tehdä päivittäin, viikoittain ja kuukausittain. Näistä kaavioista on paljon hyötyä omavalvonnassa ja

puhtaanapidossa. Oppaan laajuuden vuoksi opinnäytetyö oli hyvä tehdä kahdestaan. Koska opinnäytetyön aihetta ei vielä kaikilla ollut, löytyi kaveri opinnäytetyön tekemiseen helposti.

Ravintolan kiireisin sesonkiaika on kesällä, jolloin liikkeellä on paljon matkailijoita, golfaajia sekä paikallisia ihmisiä. Suurien ihmismäärien vuoksi, juuri kesäisin uusien työntekijöiden tarve kasvaa. Perehdyttämisoppaan tulee olla valmiina ennen seuraavaa sesonkia ja uusien työntekijöiden saapumista, eli huhtikuussa 2011.

Ravintola Paltamon Sydämen perehdyttämisopas pitää sisällään yrityksen yhteiset pelisäännöt, eli sen miten eri tilanteissa jokaisen tulee toimia. Oppaassa on keittiön-, salin- ja golfpuolen toimintaohjeet. Oppaasta käy ilmi miten toimitaan erilaisissa sairaus ja ensiaputilanteissa. Esimies voi käyttää perehdyttämisopasta yhtenä apuvälineenä perehdyttämisessä. Perehdytys ei tapahdu pelkästään oppaan avulla. Opas tulee olemaan ohjenuora lopulliselle perehdyttämiselle, joka tapahtuu perehdyttäjän kanssa käytännössä. Oppaaseen tulee perehdyttämisen tarkistuslista, jota tarvitaan perehdyttämisen joka vaiheessa. Tarkistuslistaan merkitään, kun jokin asia on perehdytetty ja kuitataan tarkistus vaiheessa, että perehdytettävä asia on sisäistetty ja opittu. Oppaasta on myös hyötyä tilanteissa, joissa työntekijä haluaa tarkistaa jonkun tietyn asian.

Opinnäytetyömme toiminnallinen osio on koottu toisen tämän opinnäytetyön tekijän kokemuksista ja havainnoista, toimeksiantajan toiveista ja tietysti erilaisista kirjallisteista. Koska yrityksellä ei ole tähän mennessä vielä ollut minkäänlaista perehdyttämismateriaalia, saimme aloittaa ns. puhtaalta pöydältä. Yritys ja siellä työskentely on niin tuttu toiselle opinnäytetyön tekijälle, että tarpeellisen tiedon kokoaminen ja yhdisteleminen eivät tuottaneet vaikeuksia. Perehdyttämisopasta on lähdetty kokoamaan toimeksiantajan toivomusten, ja tietysti perehdyttämisestä kertovan kirjallisuuden perusteella.

Teoriaviitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä. Perehdyttämisprosessi on laaja käsite johon liittyy paljon asioita, joita selvennämme viitekehyksessä. Perehdyttämistä koskeva laki on erittäin tarkka siitä kenellä on vastuu perehdyttämisestä ja miten se tulee hoitaa. Teoriaviitekehystä on lähdetty työstämään niin, että se tukisi toiminnallista osiota. Teoriaviitekehysten rakentamiseen on käytetty lähteinä kirjoja ja Internetistä löytyviä aiheeseen liittyviä materiaaleja.

2 RAVINTOLA PALTAMON SYDÄN

Ravintola Paltamon Sydän rakennettiin vuonna 2005 ja se sijaitsee Oulunjärven rannalla. Rakennuksen suunnitteli arkkitehti Juha Paldanius. Paltamon sydän sijaitsee vajaan 40 km:n päässä Kajaanista. Matkaa Paltamon keskustasta ravintolaan on noin kaksi kilometriä.

Yrityksen omistaa Kiehimänportti Oy. Yrityksen ravintola- ja golfpalveluista vastaa yrittäjä Pirjo Ronkainen. Yrittäjä on aloittanut toimintansa vasta huhtikuussa 2009. Yrityksen kausiluonteisuuden vuoksi Ronkainen toimii talvisin yrittäjänä Paltamon Nesteellä. Paltamon Neste on Ronkaisen toinen yritys.

Ravintolan palveluihin kuuluu lounas- ja a lá carte ruokien valmistus sekä kahvilatuotteiden ja alkoholijuomien myynti. Ravintola Paltamon Sydämessä on A-anniskeluoikeudet. Ravintolassa on mahdollista järjestää myös erilaisia tilaisuuksia, kuten esimerkiksi ristiäisiä, häitä ja syntymäpäiviä. Ravintola soveltuu sekä isojen että pienien juhlien järjestämiseen. Koska ravintola on kausiluonteinen paikka, on se auki huhtikuusta pitkälle syksyyn. Talvisin ravintola pidetään auki tilauksesta.

Asiakaspaikkoja ravintolasta löytyy runsaasti. Sisältä löytyy 70 asiakaspaikkaa ja ulkoterrassilta 30 asiakaspaikkaa. Rakennuksesta löytyy myös kokoushuone, jossa on 30 asiakaspaikkaa. Alakerran terassilla on 16 asiakaspaikkaa. Ravintolan terassit ovat vain kesäisin käytössä.

Ravintola Paltamon Sydämen yhteydessä toimii myös golf- ja majoituspuoli, jonka vuoksi asiakaskuntakin on laaja. Rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee ravintolapuoli sekä kahvila. Baaritiskin välittömästä läheisyydestä löytyvät keittiötilat. Lisäksi rakennuksen yläkerrasta löytyy golf-shopin myyntitiski, jossa myydään golf-tuotteita. Tiskin yhteydessä on myös caddiemasterin työpiste. Ensimmäisestä kerroksesta lähtevät portaat alakertaan, jossa sijaitsevat naisten ja miesten wc-tilat, saunat ja pukuhuoneet. Alakerrasta löytyy myös kokoushuone, josta pääsee alaterassille. Alakerran työhuonetila on vain ravintoloitsijan käytössä. Ravintola Paltamon Sydämen oheispalveluita ovat: majoitus- ja golfpalvelut sekä venesataman sähkötolpanvuokraus.

Ravintola Paltamon Sydän palkkaa kesäisin useita uusia työntekijöitä. Kesäkausina yrityksessä on työntekijöitä 6-7 henkilöä, joista kolme on kokkeja. 3-4 työntekijää työskentelee salin ja golfin puolella. Talviaikana yrityksen henkilökunta koostuu pääsääntöisesti Paltamon Nesteen henkilökunnasta.

2.1 Golf Ry

Ravintolan yhteydessä toimiva Paltamon Golf ry on perustettu vuonna 1991. Paltamon golfkenttä on rakennettu samoihin aikoihin. Paltamon Golf ry:n jäsenmäärä on suuri, jopa reilut 1600 jäsentä. Seuran toimenkuvaan kuuluu järjestää greencard- kurseja ja pitää liittymis- ja jäsenmaksut kohtuullisina.

Samassa rakennuksessa ravintolan golfin kanssa toimii ProShop, josta löytyy valikoima golfin perustarvikkeita, palloja, teetikkuja, hanskoja, vaatteita, kenkiä yms. golfiin liittyvää. Paltamon Golf Ry:llä on täysimittainen 18-reikäinen kenttä. Kenttä on suunniteltu siten, että se tarjoaa haasteen taitavillekin pelaajille, mutta on myös riittävän helppo aloittelijoille. Pitkien lyöntien harjoittelua varten kentällä on range ja lähipeleihin pitchi- ja puttiviheriöt. (Paltamon Golf ry, 2011.)

2.2 Liikeidea

Ravintola Paltamon Sydämen ja Paltamon Golf ry:n asiakaskunta on laaja. Asiakaskunta koostuu paikkakuntalaisista, matkailijoista, golfaajista, mökkiläisistä sekä ohikulkijoista. Yritys tuottaa toimipaikkakuntien asukkaille ja matkailijoille kaupallisesti kannattavia, laadukkaita ja monipuolisia kahvila- ja ravintolapalveluita.

Mitä?

- Lounas- ja á la carte tuotteet
- Tilauspalvelut
- Kahvilapalvelut
- Majoituspalvelut
- Golfpalvelut (ajanvaraus, golftarvikkeet, ilmoittautumiset)
- Venesataman tolpanvuokraukset

Kenelle?

- Matkailijoille
- Golfaajille
- Paikkakuntalaisille

Miten?

- Tuoreilla ja ensiluokkaisilla raaka-aineilla
- Ammattitaitoisella henkilökunnalla
- Hyvällä ilmapiirillä
- Iloisella vastaanotolla

3 PEREHDYTTÄMINEN

Uudet työtehtävät ja uusi työympäristö tuovat usein esiin kouluttamisen ja valmentamisen välttämättömän tarpeen. Uuden työntekijän kehittämistä ja siihen liittyvää opastusta ja koulutusta kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttämisestä on suunnaton hyöty, mutta se sitoo henkilöresursseja ja työaikaa. Aikaisemmin perehdyttämisessä on ollut ensisijaisesti kyse vain työhön opastamisesta. Työyhteisöön ja yritykseen tutustumista ja perehdyttämistä ei pidetty tärkeänä, koska työympäristöt eivät olleet kovin monimutkaisia. Joskus työtehtävät olivat sen laatuisia, että laajempaa tietoa työn suorittamiseksi ei tarvittu. Nykyään pelkkä työhön opastaminen ja perehdyttäminen eivät enää kuitenkaan riitä. Perehdytyksessä on tärkeää saada työntekijä ymmärtämään, miten yritys toimii ja miksi se on olemassa. Perehdyttäminen on paljon laajempaa ja monitasoisempaa kuin aiemmin. Maailmassa kaikkia asioita kehitetään ja päivitetään ajan tasalle ja niin on nyt myös käynyt perehdyttämisen kohdalla. Vaikka käsitteenä perehdytys tuntuu yksiselitteiseltä, on sen sisältö ja merkitys muuttunut ajan myötä. Vaikka perehdyttäminen voi olla ja onkin erilaista eri organisaatioissa, on sen merkitys silti sama riippumatta siitä, mistä yrityksestä on kyse. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Nykyään organisaation sisällä henkilöstön vaihtuminen ja uusiutuminen on paljon yleisempää, kuin mitä se on aikaisemmin ollut. Kilpailu hyvistä työntekijöistä on kovaa. Yritysten on kehitettävä jatkuvasti uusia, parempia ja tehokkaampia tapoja rekrytoida ihmisiä. Jotta tulevaisuudessakin voitaisiin palkata osaavia työntekijöitä, on työsuhteen ehtoja, henkilöstöpalveluita sekä yrityskulttuuria organisaatioissa kehitettävä kilpailukykyisemmäksi. Enää ei ole vain kysymys siitä, että organisaatio valitsee työntekijänsä. Kyse on myös siitä, että ammattitaitoiset työnhakijat haluavat tulla työskentelemään juuri siihen tiettyyn organisaatioon. Työsuhde alkaa työntekijän allekirjoituksesta. Prosessi, jonka tarkoituksena on saattaa uusi tulokas organisaation sisään, alkaa jo rekrytointivaiheessa. Tie tuntemattomasta tulokkaasta arvostetuksi organisaation työntekijäksi ja jopa avainhenkilöksi, on pitkä. Prosessi jonka avulla juuri rekrytoitu tulokas saadaan sisälle organisaation toimintaan, on perehdyttäminen. Perehdyttämisen ensisijaisena tarkoituksena on saada työntekijä aikaisemmin tuottavaksi, jotta hänen hankintaansa investoitu pääoma saataisiin nopeammin takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13.)

Työturvallisuuskeskus painottaa sitä, että perehdyttämisen tarve ei riipu työpaikan koosta tai toimialasta, vaan sitä tarvitaan aina. Myöskään sillä mihin henkilöstöryhmään tulokas kuuluu,

ei ole merkitystä. Jos perehdytys ja työnopastus halutaan hoitaa hyvin, tulee siihen kuulua kaikki henkilöstöryhmät, kuten myös esimiehet, toimistohenkilöstö, palvelu- ja aputoimijat ja vuokratyöntekijät. (Työturvallisuuskeskus, 2011.)

Perehdyttämistä kannattaa pitää positiivisena asiana, joka lisää yrityksen kilpailuetua. Sitä ei kannata pitää inhottavana pakollisena turhuutena, joka vain hoidetaan nopeasti pois alta. Kun tulokas on perehdytetty laadukkaasti ja kattavasti, yritys hyötyy siitä nopeasti ja enemmän kuin hutiloidusta perehdyttämisestä. Jos perehdytys on hoidettu huonosti, on tulokkaan vaikutus organisaatiossa negatiivinen. Tämä negatiivinen vaikutus johtuu siitä, ettei työntekijä tiedä miten ja mitä hänen tulisi töissä tehdä, jotta siitä olisi kaikkein eniten hyötyä. Jos työntekijä hidastaa omalla toiminnallaan aikatauluja, heikentää se tuotteen ja prosessin sujuvuutta ja näin ollen se vaikuttaa suoraan yrityksen tulokseen. Perehdyttämisen tarkoituksena on yksinkertaisesti vähentää kaikkia niitä virheitä, joita helposti uusilla työntekijöillä syntyy. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Yrityksen kasvaessa voimakkaasti, kasvaa myös tarve uusiin työntekijöihin. Uusien työntekijöiden määrän lisääntyessä, lisääntyy tavanomaisesti myös organisaatiossa laatuongelmatkin. Perehdyttämisen puutteellisuuden vuoksi ilmenevät virheet voivat usein johtaa reklamaatioihin, jotka puolestaan aiheuttavat välittömiä kustannuksia. Välittömistä kustannuksista pahimpia voivat olla asiakkaan menetyksestä aiheutuvat kustannukset ja yrityksen maineen vahingoittuminen. Jos maine menee, on se erittäin vaikeasti korjattavissa ja erittäin kallista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Työpaikan ja yrityksen on tarkoitus tuottaa niitä tuotteita tai palveluita, joita varten se on alun alkaen perustettu. Kun yrityksen henkilökunta on ammattitaitoista, hyötyvät siitä muutkin kuin vain yritys. Hyöty ulottuu myös itse työntekijään ja asiakkaisiin asti. Asiakkaat luottavat ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. Kun työntekijä perehdytetään kunnolla, osaa hän vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin ja luottamus koko yritystä kohtaan kasvaa. Työntekijälle tärkeää on oma hyvinvointi, jota taas edistää tyytyväisyys itseensä, työhönsä ja elämäänsä. Jottei työstä tulisi tylsää ja työmotivaatio pysyisi yllä, on tärkeää kokeilla uusia asioita. Uuden oppiminen ja taitojen kehittäminen on palkitsevaa ja se nostaa motivaatiota. Kun motivaatiota työntekoon ja työssä käymiseen löytyy, parantaa se myös läsnäoloprosenttia ja poissaolotkin vähenevät. Tyytyväisyys työhön ja työyhteisöön lisäävät sitoutumista työpaikkaan, joka taas vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Työturvallisuuskeskus, 2011.)

Perehdyttämisessä tarkoitus on helpottaa uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista työpaikalla. On myös tilanteita joissa työntekijä on työskennellyt yrityksessä, mutta vaihtaa työtehtävää yrityksen sisällä ja tällöin perehdyttäminen uuteen työtehtävään on välttämätöntä. Kun työntekijät perehdytetään työpaikalla, lisää se työn sujuvuutta ja palvelun laatu paranee. Vaikka kuinka työntekijä perehdytettäisiin työpaikalla työympäristöön ja työtehtäviin, ei hän heti välttämättä ensimmäisinä parina päivänä tunne itseään itsevarmaksi. Kun asiat työpaikalla tarpeeksi tutuiksi, tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenee huomattavasti, joka taas lisää itseluottamusta. Yksi tavoitteista perehdyttämisen alussa on luoda tulokkaalle vakaa perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen ei vain kata työn tekemiseen tarvittavia taitovaatimuksia. Myös tuotteen tai palvelun laatuvaatimukset ja työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät tärkeät asiat kuuluvat perehdyttämiseen. Kun työntekijä osaa tunnistaa työpaikalla ja työssä esiintyvät vaarat, osaa hän toimia oikein niiden poistamiseksi ja vähentämiseksi. Vaikka yrityksissä tehdäänkin usein töitä ryhmissä ja työkavereiden kanssa, on perehdyttämisen tarkoitus kannustaa omatoimisuuteen työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus, 2011.)

Perehdyttämisen alkuvaiheessa työntekijälle kerrotaan hänen työnsä tarkoitus, esitellään yleiset toimintatavat ja ohjeet, kuten esimerkiksi avaimet, työvaatteet ja ruokailu. Kaikki nämä vaihtelevat eri yrityksissä todella paljon, koska joka työpaikalla on omat tapansa toimia ja juuri tämän takia on erittäin tärkeää käydä nämäkin yksinkertaiset asiat työntekijän kanssa läpi. Perehdyttämiskansiossa on puolestaan tietoa kaikesta mikä liittyy työsuhteeseen kuten työ-sopimus, palkka ja palkanmaksu, työajat, työpaikka ja toimiminen sairastuessa. Perehdytyksessä käydään läpi myös yhteystiedot, joita työntekijä voi tarvita. Esimerkiksi sisäiset ja ulkoiset yhteystiedot, joita todennäköisesti tarvitaan, tuodaan ilmi hyvissä ajoin, jotta työntekijä tietää mistä numerosta saa apua tarvittaessa. Heti töiden alettua tulee työntekijä opastaa työhön. (TJS-opintokeskus, 2011.)

Perehdyttäminen ja työnopastus on hoidettava todella huolellisesti jokaisessa palveluyrityksessä. Asiakaspalveluhenkilöiden on tiedettävä alusta alkaen paitsi hänen työtehtävänsä, myös laajasti taustaa koko yrityksestä. Asiakkailta saattaa herätä erilaisia kysymyksiä liittyen esimerkiksi ravintolan ruokalistaan. Jos työntekijä ei pysty heti antamaan suoraa vastausta yksinkertaiseen kysymykseen yrityksestä, antaa se helposti asiakkaalle kielteisen kuvan yrityksestä ja sen kyvystä huolehtia hänen odotuksistaan ja tarpeistaan. Vastaus on siis pystyttävä antamaan heti. (Joutsenkunnas 1990, 149.)

3.1 Esimiehen tehtävät palveluyrityksessä

Palveluyrityksen esimiehellä on useita eri tehtäviä:

- suunnittelu
- organisointi
- työntekijöiden valinta
- ohjaus
- seuranta (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 40.)

Esimiehen on pystyttävä kohdistamaan suunnittelu liiketoiminnan kaikkiin osiin. Näitä liiketoiminnan osioita ovat asiakkaiden tarpeisiin ja ongelmiin, tarjottuihin palveluihin sekä yrityksen tapaan toteuttaa palveluita. Esimiehen on jatkuvasti arvioitava sitä kuinka hänen yrityksensä on ajan tasalla kuluttajien tarpeiden kehittymisestä ja muuttumisesta. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 41.)

Esimies voi organisoimalla määritellä eri tehtävät ja niihin liittyvät vastuut sekä valtuudet ja tehtävien keskeiset suhteet. Yleensä ei ole mitään mahdollisuuksia tai mitään järkeäkään, että esimies tekisi itse kaiken työn, joten töiden jakaminen ja niiden organisointi on erittäin tärkeä tehtävä. Esimiehen vastuulla on myös huolehtia, että organisaatiossa on oikea määrä työntekijöitä ja he ovat tarpeeksi ammattitaitoisia. Esimiehen täytyy pystyä huomioimaan kunkin yksilön osaamisalueet ja sitä mukaa pystyä sijoittamaan heidät oikeille työpisteille. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 43–44.)

Yksi esimiehen tärkeimmistä tehtävistä on työntekijöiden ohjaaminen. Tämä ohjaaminen voi olla välillistä tai välitöntä toimintaa, joka vaikuttaa työntekijöiden käyttäytymiseen organisaatiossa. Varsinkin palveluyrityksessä uusien työntekijöiden ohjaaminen ja perehdytys kuuluu suurena osana esimiehen tehtäviin. Esimiehen tulee huolehtia ohjaustehtävästään. Työntekijöiden tulisi hyväksyä esimiehen ohjaaminen ja parasta olisi jos he myös osaisivat arvostaa sitä. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 47.)

Esimiehen perustehtävä on johtaminen. Esimies huolehtii myös oman ryhmänsä työn tehokkuudesta ja varsinkin kannattavuudesta. Hyvä esimies pitää huolen siitä, että tulosta syntyy ja työntekijät tekevät heille kuuluvat työnsä mahdollisimman tehokkaasti ja huolellisesti. On tärkeää, että työntekijät ns. puhaltavat yhteen hiileen ja pyrkivät samaan suuntaan yrityksen vision kanssa. Kaikkea ei kuitenkaan pidä ajatella yrityksen kannalta, vaan on tärkeää

edistää yksilön kasvua ja saada muodostettua toimivia sidosryhmiä. Esimiehen tulee pystyä olemaan ryhmien tukihenkilö, mutta samalla kuitenkin lähellä toimiva suunnannäyttävä. Tärkeää on, ettei esimies unohda olevansa vastuussa tuloksesta ja toiminnastaan ylimmälle johdolle. Samalla, kun hän tukee alaisiaan heidän työalueissaan, tulee esimiehen pystyä keskittymään moneen muuhunkin asiaan ja tämän vuoksi johtaminen on monitasoista ja vaatii taitoa. (Viitala 2004, 68.)

Jotta saavutettaisiin suurin mahdollinen hyöty pienimmillä kustannuksilla, on erittäin tärkeää suunnitella jo valmiiksi erilaisia lähestymistapoja suoritusongelman ratkaisemiseksi. Ratkaisu löytyy usein yhdistelemällä sopivia eri toimenpiteitä, joita voidaan toteuttaa yhtä aikaa tai peräkkäin. (Cannon & Kasanen 1997, 40.)

3.2 Työnantajan vastuu perehdyttämisessä

Työnsuojelulainsäädännössä on useita selkeitä työnantajia velvoittavia määräyksiä liittyen työhön perehdyttämisen järjestämiseen. Vaikka esimies voi delegoida erilaisia opastukseen ja perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työntekijälle, pysyy päävastuu perehdyttämisestä aina johdolla ja esimiehellä. Lähin esimies on kuitenkin se, joka käytännössä yleensä vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteutumisesta ja valvonnasta. (Työturvakeskus, 2011.) Perehdyttämisen toteuttamista suunniteltaessa on otettava huomioon työtoverit ja henkilöstö, jotka on otettava mukaan perehdyttämiseen. (Viitala 2005, 252.)

Esimiehen tulee kohdella kaikkia perehdytettäviä samalla tavalla, koska perehdytettävän tuki ja turva on oikeudenmukaisesti kohteleva esimies. Kun työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti, he luottavat paremmin esimiehiinsä ja yritykseen. Jos esimies on oikeudenmukainen, hän jakaa sekä palkinnot että tehtävät niin kuin ne kuuluukin jakaa, ei liikaa eikä liian vähän tehtäviä kenellekään. Kun organisaatiossa halutaan olla oikeudenmukaisia, tulee päätöksenteon ja kohtelun olla avointa ja tasapuolista ja sen on ulotuttava koko työyhteisöön. Jos työ on jostain syystä määräaikainen, on esimiehen kerrottava avoimesti työn keston, sen sisällön ja jatkotavoitteet koko työyhteisölle. Esimiehen täytyy huolehtia, että perehdytys on kunnollista ja työn vaatimukset ovat kohtuulliset. (TJS-opintokeskus, 2011.)

Työpaikalla on oltava toimivat, työprosesseja kuvaavat ja ajantasaiset, työtehtäviin ohjaavat oppaat ja esimies vastaa näiden oppaiden olemassaolosta ja päivityksestä. Nämä oppaat auttavat sekä perehdyttäjää että perehtyvää työntekijää. Yrityksessä saatetaan joskus tarvita väli-

aikaisesti jotain vuokra- tai pätkätyöläistä, jonkin sesongin tai tapahtuman ajaksi. Juuri nämä tilapäiset työntekijät on tärkeää perehdyttää huolella käytettäviin koneisiin, laitteisiin ja tietokoneohjelmiin. Ikinä ei tiedä milloin häntä tullaan tarvitsemaan uudelleen ja on hyvä jättää hänelle hyvä vaikutelma yrityksestä. Jos perehdytystä laiminlyödään tai se tehdään huonosti ja työntekijä sen vuoksi mokaa jonkin asian asiakkaan nähden, on turha mennä puolustautumaan sillä, että työntekijä on uusi. Asiakkaalle jää huono kuva yrityksestä joka tapauksessa, mutta se miten huono kuva, on kyse kokonaan siitä miten paha virhe on tapahtunut. Vahingoillehan ei tietysti voi mitään, mutta jos virhe johtuu perehdyttämisen tai opastuksen puutteesta voi esimiehelle tulla siitä paljon ongelmia. (TJS-opintokeskus, 2011.) Perehdyttäminen ja siihen liittyvä työnopastus tulee aina suunnitella ennakkoon. Perehdytyksen sisältö vaihtelee sen mukaan mihin työtehtävään työntekijä on tulossa. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie kyllä aikaa, mutta se kannattaa aina. (Kuntaliitto, 2011.)

3.3 Perehdyttäminen ja laki

Laeissa on monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Tämä sen takia, koska työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Huomiota laeissa on kiinnitetty nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämisestä käsittelevät erityisesti työturvallisuuslaki, työsopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009, 20.)

Työlainsäädäntö on niin sanottua pakottavaa oikeutta. Kaikki ne asiat, joiden osalta työntekijöiden oikeuksia voi heikentää työsopimuksilla tai työehtosopimuksilla, on erikseen mainittu. Laeissa on säädetty, että perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajan velvoittaviin säädöksiin. Työlainsäädäntöön pätee sama järkkymättömyys, kuin liikennesääntöihin. Säännöt tunnetaan ja niitä on noudatettava. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työsopimuslaissa (55/2001) on säädetty työnantajalle niin sanottu yleisvelvoite, jota tulee noudattaa suhteessa työntekijöihin. Tämän yleisvelvoitteen mukaan työnantajan on edistettävä suhteitaan työntekijöihin ja samoin on edistettävä työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään myös työtehtävän tai työmenetelmän muuttuessa. Tämän kohdan voi helposti nähdä tarkoittavan perehdyttämis- ja kouluttamisvelvoitetta. (Eräsalo 2008, 54.) Työturvallisuuslaki määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteet ja edellyttää työntekijöiden riittävää perehdyttämistä

ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet. (Eräsalo 2008, 62.)

Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviin asioihin kuuluvat ainakin seuraavat asiat:

- työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet
- työturvallisuusohjeet ja määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa: työasennot ja – liikkeet, suojainten ja apuvälineiden käyttö, kalusteiden ja työvälineiden säädöt, työasu ja – jalkineet, työtovereiden apu, elpymisliikunta
- varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely; miten hälytetään ja saadaan apua
- toiminta tapaturma- ja sairaskohtauksissa
- työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta. (Eräsalo 2008, 63.)

Yksi erittäin tärkeä osa huolella suoritettua perehdyttämistä on työturvallisuus. Työturvallisuus on kuitenkin paljon enemmän kuin oikein opastettua työvälineiden käyttöä työpaikalla. Palveluammattissa työntekijä on tekemisissä päivittäin todella monien eri ihmisten kanssa ja tämän takia palvelutyöpaikoilla törmätään hyvin monimuotoiseen turvallisuuteen liittyviin tilanteisiin. Yksi näistä tilanteista voi olla, kun jotkut asiakkaista hakee oikeuksiaan uhkaamalla työntekijöitä. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.) Palvelujen ammattiliiton (PAM ry) näkemys mukaan monet sen jäsenistä tekevät työtä, jossa väkivalta on arkipäivää. Näitä aloja ovat mm. kaupan-, vartiointi- ja ravintola-ala sekä myös julkishallinnon puolelta sosiaalityö ja terveydenhoitoala. Työturvallisuudessa ei ole pelkästään kyse uhasta fyysiselle turvallisuudelle vaan myös henkinen turvallisuus on varmistettava. Työntekijää on opastettava ja hänelle on myös annettava riittävästi tietoa työpaikalla ilmenevistä erilaisista vaaratekijöistä. Näitä vaaratekijöitä koneiden ja laitteiden lisäksi voi olla myös esimerkiksi asiakkaat. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.) Jos työpaikalla sattuu tapaturma ja todetaan, että työturvallisuus sekä siihen perehdyttäminen on laiminlyöty, voidaan työnantaja tuomita sakkoihin työturvallisuusmääräysten laiminlyömisestä (Eräsalo 2008, 63).

Vaadittavan ohjauksen ja opastuksen määrä ja laatu riippuu siitä, mikä on työntekijän ammatillinen osaaminen, koulutus ja työkokemus. Jos työntekijä on jo kokenut ja hänellä on kokemusta alalta, osaa hän itsekkin tunnistaa työpaikan tavanomaiset vaarat ja tuntee näin ollen oikeat toimintatavat. Työnantaja ei kuitenkaan saa olettaa mitään työntekijän osaamisesta

vaan tulee tämän aina varmistaa perehdyttämisen yhteydessä se mitä työntekijä oikeasti osaa. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.)

Myös koko organisaation perehdyttäminen on tärkeää. Pienyrityksessä organisaatio voi tarkoittaa vain yhtä yksikköä, mutta yritys voi kuitenkin käsittää monia eri yksiköitä ympäri maata ja maailmaa. Jotta työntekijä osaisi suunnata toimintaansa oikein, tulisi hänelle selvittää organisaation arvot, visio ja strategia selvästi ja varmistaa, että hänelle muodostuu niistä selkeä käsitys. Uudelle työntekijälle tulee selvittää myös yrityksen toiminta-ajatus ja liikeideat sekä miten niitä toteutetaan, yhteistyöverkostot ja suhteet sekä asiakaskunta. Organisaation hallinto, rakenne ja henkilöstö tulee esitellä riittävän laajasti. (Eräsalo 2008, 63–64.)

3.4 Perehdytysprosessin eteneminen

Perehdyttämisen voidaan sanoa alkavan jo tulevan työntekijän ja organisaation ensimmäisten kontaktien aikana. Perehdyttämisjakson kesto on lyhyimmillään sama, kuin koeajan pituus mutta yleensä työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen organisaatioon kestää tietotyössä vähintään puoli vuotta. Tulokkaan aktiivisuus ja itsenäisyys lisääntyvät päivä päivältä. Useimmat asiantuntija- ja johtotehtävissä olevat tuntevat olevansa osittain perehdyttämisen vaiheessa lähes koko ensimmäisen vuoden ajan. Vastausta siihen milloin perehdyttäminen loppuu, on erittäin vaikea antaa. Täsmällinen vastaus kysymykseen voidaan vasta antaa silloin, kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

3.4.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttäminen pitää sisällään tulokkaan osaamisen kehittämisen sekä käytännön toimet, jotka helpottavat uuden työntekijän alkuun pääsemistä työssään. Perehdyttäminen voi pitää sisällään myös uuden työntekijän hyödyntämisen, sekä työyhteisön ja toimintatapojen kehittämisen perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Perehdyttämisen suunnittelu edellyttää sitä, että tavoitteet kehitymiselle on mietitty yrityksessä. Suunnittelussa otetaan huomioon tavoitellun toimintakonseptin, nykytilanteen ja käytettävissä olevien resurssien pohjalta. Perehdyttämisen suunnittelussa voidaan erottaa toisistaan perehdyttämisen systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu.

Systemaattinen suunnittelu tapahtuu, kun perehdyttämistä suunnitellaan koko yrityksen tai yksikön tasolla ja laaditaan erilaisia perehdyttämissuunnitelmia sekä materiaaleja perehdyttämisen tueksi. (Kupias & Peltola 2009, 88.)

Organisaation intressitahot voidaan kiteyttää kolmeen: asiakkaat, omistajat ja henkilöstö. Tätä yksinkertaista kolmijakoa voidaan käyttää perehdyttämisen sisällön suunnittelussa. Työntekijä tarvitsee tietoa niin asiakkaista, omistajista, kuin henkilöstöstä sekä näiden osapuolien välisistä prosesseista ja suhteista. Yrityksen omistajien odotukset luovat pohjan yrityksen tavoitteille ja osin kulttuurillekin. Yrityksen keskeiset tulostavoitteet ja yrityksen valitsemat strategiat muuttuvat todeksi vain ihmisten kautta. Liiketoimintaan perehdyttämisessä kaikkein keskeisintä on tulokkaan perehdyttäminen asiakkaaseen ja tämän toiminnan logiikkaan, olipa tulokas tulossa mihin tahansa tehtävään organisaatiossa. Työtehtävä määrittää sitä, miten syvällisesti asiakkaaseen tulee paneutua, mutta jokaisen työntekijän on kuitenkin ymmärrettävä, mikä on keskeisimpien asiakasryhmien ja yrityksen välisen suhteen perusta. Vaikka ulkoinen asiakas on keskeisin ja tärkein, on muistettava myös sisäiset asiakkuudet ja niiden analysointi. Tulokkaan on tunnettava henkilöstö, koska nämä ovat ihmisiä joiden kanssa hän työskentelee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 202–203.)

Perehdyttämisen toteuttamista varten yrityksessä tulisi olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa määriteltäisiin perehdyttämisen yleiset periaatteet. Yleissuunnitelma on runko, johon sisältyvät ne asiat, jotka jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää. Kuinka laajasti näihin perehdytetään, riippuu työsuhteen laadusta. (Eräsalo 2008, 64.)

Yleissuunnitelman pohjalta tarkennetaan tulokkaalle yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Tarkkaa perehdyttämistarvettahan ei tiedetä ennen kuin tiedetään, ketä perehdytetään, millaiseen työhön ja työsuhteeseen. On resurssien tuhlausta, jos jokaiselle perehdytetään sama paketti riippumatta hänen taustastaan ja osaamisestaan. Suunnitelmassa tulee määritellä perehdyttämisen tavoitteet eli mitä työntekijän tulee osata perehdyttämävaiheen päätyttyä. (Eräsalo 2008, 64.)

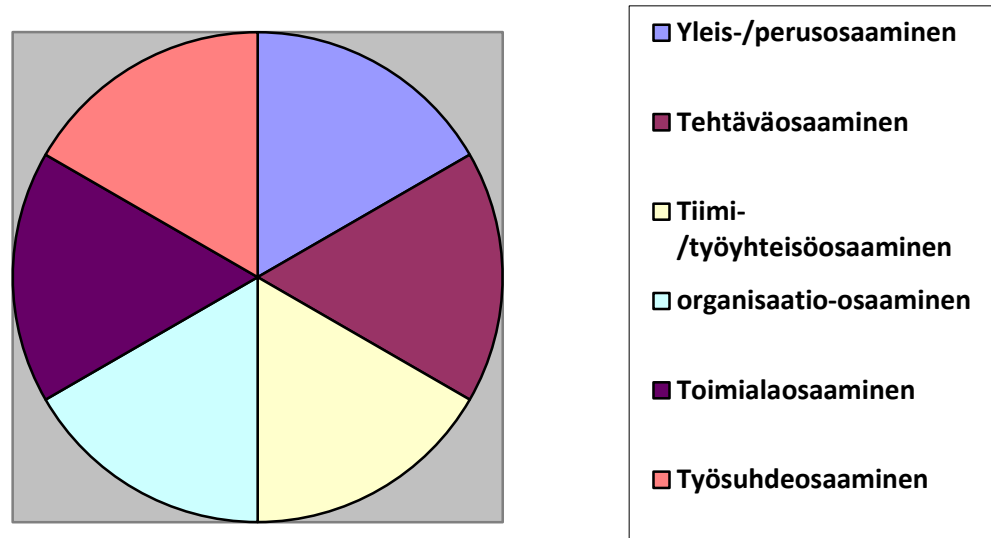
Joustava suunnitelma jäntevöittää perehdyttämistä. Valmis etukäteissuunnitelma luo rungon, aikataulun ja työnjaon perehdyttämiselle. On ensiarvoisen tärkeää käydä perehdytettävän kanssa suunnitelma läpi ja muokata perehdyttäminen hänen tarpeitaan vastaavaksi. Tämä sen takia, että osa ajatellusta sisällöstä voi olla tulokkaalle jo tuttua, ja toisaalta hänellä voi olla oppimistarpeita, joita normaalissa perehdyttämissuunnitelmassa ei ole huomioitu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

3.4.2 Perehdyttävän eri osaamisalueiden kehittäminen

Eri työntekijöillä on erilaiset valmiudet työn tekemiseen ja tämän vuoksi on erityisen tärkeää huomioida nämä erilaiset valmiudet johtamisessa ja valmennuksessa. Aloittelevaa työntekijää, jolla ei vielä ole varsinaista ammattitaitoa, tulee johtaa eri tavalla, kuin kokenutta ammattilaista. ”Osaamista tarkastellaan kasvatustieteissä käytetyn asiantuntijuuden syvenemisen avulla. Oppiminen syvenee aloittelijasta asiantuntijaksi perehdyttämisen, valmentamisen ja kokemuksen myötä” (Laurent 2006, 104).

Perehdyttämisessä on parhaillaan kyse tulokkaiden osaamisen kehittämisestä sekä aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä. Tulokas ja tietenkin kuka tahansa organisaatiossa työskentelevä tarvitsee monenlaista osaamista pärjätäkseen työssään. Tarvittava osaaminen voidaan jäsenellä ja kuvata monilla eri tavoilla. Monissa organisaatioissa on tehty erilaisia tarkkoja osaamiskuvauksia ja karttoja, joita hyödynnetään ja kannattaakin hyödyntää perehdyttämisen suunnittelussa. Näiden karttojen avulla voidaan arvioida myös tulokkaan osaamistasoa ja sitä mitä tulokkaalle tulee työsuhteen alussa perehdyttää. Osaamiskartoitukset ovat ongelmallisia silloin, kun tehtävä on muuntuva ja muotoutuu vasta tulokkaan kokemuksen ja osaamisen yhdistyessä vastaanottavan työyhteisön osaamisen kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 88–89.)

Osaaminen voidaan jaotella kuvan 1 tavoin: tehtäväkohtainen osaaminen, tiimi- tai työyhteisökohtainen osaaminen, organisaatio-osaaminen, toimialakohtainen osaaminen, työsuhteosaaminen ja yleisosaaminen. Kun osaaminen jäsenellään, voi perehdyttämisen suunnittelija tai koordinaattori hahmottaa perehdyttämisaalueita tai – moduuleja joko yksin tai yhdessä muiden perehdyttäjien ja tulokkaan kanssa. Eri osaamisalueiden rajat eivät ole kuitenkaan selkeät, vaan ne menevät päällekkäin. (Kupias & Peltola 2009, 89.)



Kuva1. Osaamisalueet (Kupias & Peltola 2009, 90).

Tehtäväkohtainen osaaminen on juuri sitä osaamista, jota tarvitaan juuri tulokkaan tehtävässä. Tällainen osaaminen voi olla esimerkiksi: sihteerin tehtävään tarvittavaa osaamista, jota tarvitaan sihteerin tehtävissä minkälaisessa organisaatiossa tahansa. Henkilö on voinut tulla jostain toisesta organisaatiosta vastaavanlaisesta tehtävästä ja hänellä on tämän vuoksi jo paljon tätä ammatillista osaamista. Voi kuitenkin olla, että henkilö vaihtaa työtehtävää ja häneltä puuttuu tätä osaamista ja sitä on yrityksen tärkeä vahvistaa perehdyttämisvaiheessa. (Kupias, Peltola 2009, 90.) ”Kaikki ovat aloittelijoita uudessa tilanteessa. Kokemus ja koulutus auttavat omaksumaan uusia tilanteita ja nopeuttavat oppimista” (Laurent 2006, 104).

Tiimi- tai työyhteisökohtainen osaaminen on osaamista, jota tarvitaan juuri siinä tietyssä tiimissä tai työyhteisössä. Tästä osaamisesta on saatettu laatia pelisääntöjä, tiimin työprosessi ja muita kuvauksia, joita voidaan jakaa myös kirjallisessa muodossa uudelle tulokkaalle. Tähän osaamiseen kuuluu paljon niin sanottua hiljaista tietoa eikä sitä ole kuvattu missään. On erittäin tärkeää, että juuri tätä hiljaista tietoa kuvataan avoimesti, jotta sitä voidaan perehdyttää, arvioida ja tarpeen tullen kehittää eteenpäin. (Kupias & Peltola 2009, 90–91.)

Organisaatio-osaamiseen kuuluu kaikki se osaaminen, jota tarvitaan juuri siinä organisaatiossa mihin uusi tulokas on tulossa työskentelemään. Näitä ovat organisaation toimintapolitiikka, arvot, strategiat, organisaatiosuhteet, asiakkaat ja niin edelleen. Kun henkilö siirtyy organisaation sisällä tiimistä toiseen, kantaa hän mukanaan organisaatio-osaamista, tiimi- ja työ-

yhteisökohtainen osaaminen puolestaan ei kulkeudu mukana, koska tiimi vaihtuu. (Kupias & Peltola 2009, 91.)

Toimialaosaaaminen on tyypillistä jollekin tietylle toimialalle, jossa työskennellään. Jos henkilö siirtyy esimerkiksi keskisuuren teollisuusalan yrityksen palkanlaskijan tehtävistä yliopiston palkanlaskijaksi, hänellä on juuri nimenomaan toimialan vaihdon osalta paljon oppimista. Vaikka perustehtävät olisivatkin samat kuin aikaisemmassa yrityksessä, vaihtelevat toimialakohtaiset käytännöt hyvin paljon. (Kupias & Peltola 2009, 91.)

Työsuhdeosaaminen liittyy henkilön omaan työsuhteeseen ja sen ehtoihin. Tulokkaan täytyykin jo hyvin aikaisessa vaiheessa tietää työsuhteensa liittyvät velvollisuudet ja edut. Nämä asiat käydään yleensä läpi jo rekrytointivaiheessa, mutta ne on hyvä käydä läpi kun työsuhde alkaa. (Kupias & Peltola 2009, 91.)

Työelämässä tarvitaan toki myös osaamista, joka on välttämätöntä kaikissa tehtävissä, tiimeissä, organisaatioissa ja toimialoilla. Tätä osaamista kutsutaan yleis- tai perusosaamiseksi. Tähän perusosaamiseen kuuluvat yleiset työelämäntaidot, riittävä kielitaito, tietotekninen osaaminen ja niin edelleen. Tätä osaamista pidetään itsestään selvänä, ettei sitä mietitä perehdyttämävaiheessa. Nämä asiat eivät kuitenkaan ole itsestään selviä kaikille, kuten esimerkiksi juuri työelämää aloittaville työharjoittelijoille tai ulkomaalaistaustaisille. (Kupias & Peltola 2009, 92.)

3.4.2 Perehdyttämisen vaiheet

”Perehdyttäminen menee eteenpäin tiettyinä prosessina ja se voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

- ennen rekrytointia
- rekrytointivaihe
- ennen töihin tuloa
- vastaanotto
- ensimmäinen päivä

- ensimmäinen viikko
- ensimmäinen kuukausi
- koeajan päätyttyä
- työsuhteen aikana
- työsuhteen päätyminen” (Kupias & Peltola 2009, 102).

Eri vaiheissa perehdyttävälle ja perehdyttäjälle muotoutuu erilaisia rooleja. Valmistelu perehdyttämiseen alkaa jo ennen rekrytointivaihetta. Vaiheessa mietitään tulevan tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Monesti tehtävät ovat jo valmiiksi määriteltäviä, joten tavoitteet ovat selkeät. Tällöin yrityksessä tiedetään melko tarkasti, minkälaista henkilöä tarvitaan. Joskus kuitenkin yritys hakee vain hyvää tyyppiä, joten selkeää määritelmää ei voi tällöin tehdä etukäteen. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Seuraavana vaiheena tulee rekrytointivaihe, joka on erittäin tärkeä perehdyttämisen vaihe. Tässä vaiheessa työhön hakijoille kerrotaan selkeästi työn tarkoitus, työyhteisön sekä yrityksen vaatimukset ja erityispiirteet. Tässä vaiheessa yritys saa selvästi näkemyksiä hakijoiden ajatuksista, näkemyksistä, osaamisesta ja työntekijän sopivuudesta työhön. Haastattelujen tärkeys on yksi tärkeä osuus koko osaamisen kehittämistä. Tässä vaiheessa alkaa uuden työntekijän oma henkilökohtainen kehittyminen. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Ennen kuin työt alkavat, organisaatiolla on jo tiedossa uusi työntekijä. Koska jo etukäteen tiedetään, kuka ja minkälainen uusityöntekijä on, on helpompaa alkaa suunnitella tulevaa perehdyttämistä. Jos uusi työntekijä perehdytetään tiettyyn tehtävään, painopiste on laitettava tehtävän vaatimuksiin. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Kun työntekijä tulee yritykseen täydentävänä tyyppinä, painopiste perehdyttämisessä on sen varmistaminen. Yritys saa uudesta työntekijästä irti kaiken tämän osaamisensa. Näin ollen painopiste on järjestelmällisessä perehdyttämisessä. Molemmissa tapauksissa tarvitaan kuitenkin perusperehdyttämistä. Eli työsuhteen alkuun liittyvät asiat täytyy hoitaa, yhteiset pelisäännöt täytyy tehdä selviksi, työkavereihin täytyy tutustuttaa, yrityksen arvot selventää ja erilaiset tavoitteet mitä kohti ja millä tavoin yritys haluaa jatkaa. Vaikka asioita pidettäisiinkin itsestään selvyyksinä, täytyy ne silti perehdyttää tuleville työntekijöille ja totta kai myös entisille. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Ennen töihin tuloa, esimiehen olisi hyvä ottaa yhteyttä uuteen työntekijään. Näin uusityöntekijä voi kysellä työnantajalta vielä tärkeimpiä, itseään vaivaavia kysymyksiä. Tämä madaltaa tulokkaan kynnystä astua uuteen ympäristöön. Myös viimehetken juttelu tuokio auttaa tulokasta tulemaan uuteen työhön ja se voi olla helpompaa ja mukavampaa pienen keskustelun jälkeen. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Vastaanotossa tulokas saa ensivaikutelman koko työyhteisöstä. Hyvä alku kantaa pitkälle, kun taas huono alku on vaikea paikata myöhemmin. Tämän vuoksi vastaanottoon kannattaa panostaa. Tässä vaiheessa on hyvin tärkeää se, että tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Vastaanottamisessa kannattaa olla vastassa tulokkaan esimies. (Kupias & Peltola 2009, 103–104.)

Seuraavassa on lueteltu hyviä tapoja millaisia voi käyttää, kun vastaan ottaa uuden työntekijän:

- “Kakku-/ pullakahvit
- t-paita, jossa työntekijöiden allekirjoitukset
- tervetuloa kortti
- iso tervetuliaisviesti ilmoitustaululla
- toimiotusjohtajan tervetuliaiskirje
- mainoslahja
- tervetuliaislaulu
- puhe
- lounas” (Kupias & Peltola, 2009).

Ensimmäisen päivän aikana on hyvä hoitaa kaikki tärkeimmät asiat, kuten avainten antaminen, kulkuluvat ja muut sellaiset. Myös kaikki luvat ja työvälineet, jotka voi hankkia etukäteen, on syytä hoitaa jo hyvissä ajoin ennen tulokkaan saapumista. Ensimmäisen työpäivä tarkoitus on esitellä uudelle työntekijälle hänen työympäristönsä, ympäristö mitä siihen kuuluu ja kuka siihen kuuluu. Myös työhön liittyviä käytännön asioita tulee käydä läpi ensimmäisen päivän aikaan. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäinen päivä ja ensimmäinen viikko on uudelle työntekijälle hyvin tärkeää aikaa. Ensimmäisen viikon tarkoitus on se, että tulokas pääsee kiinni työhönsä ja tietää mitä siihen sisältyy. Tähän auttaa se, että tulokas tutustuu jo heti aluksi työ organisaatioon ja työyhteisöön. Työn, työyhteisön ja yrityksen luonteesta riippuen tulisi perehdyttäminen järjestää niin, että

se on toteutettu yrityksen käytäntöjen mukaisesti eikä niin, että se poikkeaisi yrityksen luonteesta kokonaan. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana tulokas saa hyvä käsityksen siitä, minkälainen hänen työpaikkansa on ja mitä vaatimuksia hänen työyhteisö asettaa. Tämä auttaa tulokasta pääsemään jo ensimmäisen viikon aikana hyvin työn alkuun. Jokaisen tulokkaan lähtökohtana on, että tämä haluaisi päästä jo heti kättelyssä kiinni uuteen työympäristöönsä ja olla heti siinä avuksi. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana on myös hyvä selvittää uuden työntekijän kokemukset ja osaaminen ja tämän pohjalta laatia tai täsmentää hänen oppimistaan tukeva perehdyttämissuunnitelma. Kun ensimmäinen viikko on loppullaan, olisi hyvä järjestää lyhyt palautekeskustelu perehtymisen ja perehdyttämisen ensivaikutelmista. Tämä auttaa siihen, että yritys voi jatkossa panostaa niihin asioihin, jotka toimivat heikosti ja taas joitakin asioita voi jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Ensimmäisen viikon perehdyttämisohjelma voi olla melko tiivis, mutta siitä huolimatta perehdyttäjä voi huomioida sen tosiasian, että jokainen voi oppia lyhyessä ajassa paljon tai sitten ei. Perehdyttämisohjelmasta ei kannata kuitenkaan laatia liian tiivistä, koska perehdyttäjän on hyvä tietää kaikki yritykseen liittyvät asiat. Perehdyttämisohjelma kannattaa myös toteuttaa aikaa käyttäen eikä yrittää toteuttaa sitä niin, että se olisi kerralla poissa pelistä. Tärkeää on opastaa mistä löytyy lisätietoa, koska uudella työntekijällä voi tämänkin jälkeen herätä uusia kysymyksiä, joihin hänen on hyvä saada täydentäviä vastauksia. Uusi työntekijä ei voi millään pitää mielessä kaikkia uusia sääntöjä ja ohjeita. Siksi työalussa onkin hyvä panostaa enemmän kokonaisuuksien hahmottamiseen kuin pieniin yksityiskohtiin. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Ensimmäisen viikon tarkoitus oli, että uusi työntekijä pääsee kiinni työhön ja sisälle työyhteisön toimintakulttuuriin. Ensimmäisen kuukauden aikana on jo mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiään, jotka voivat johtaa uusiin ideoihin toimintatapojen kehittämiseksi. Ensimmäisen kuukauden aikana perehdyttäminen jatkuu suunnitelmien mukaan. Päävastuu perehdyttämisestä siirtyy perehtyjälle. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

1-2 kuukauden aikana olisi hyvä käydä uusi palautekeskustelu, jonka tarkoituksena on arvioida sekä perehtymistä että perehdyttämistä. Näin tarkistetaan onko uudella työntekijällä yrityksen puolesta riittävät mahdollisuudet onnistua työssään, ja onko perehdyttäminen järjes-

tetty riittävän hyvin. Tässä keskustelussa uusi työntekijä voi saada palautetta omasta toiminnastaan ja hän voi tarvittaessa tehdä muutoksia, jos näin vaaditaan. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Koeaika on yleensä määritetty neljäksi kuukaudeksi. Perehdyttämiseen liittyvä kehittämisprosessi on mahdollisesti lyhyempi. Kehittämisprosessin tarkoituksena on, että uusi työntekijä pääsee hyvin alkuun uudessa työssään. Hän selviytyy työstään riittävän itsenäisesti ja osaa hankkia lisää tietoa työstään. Uusi työntekijä on otettu tässä vaiheessa työyhteisön jäseneksi ja on hyvin tärkeää, että hän itse kokee myös kuuluvansa siihen. Perehdyttämistä jatketaan koko koeajan. Perehdyttämistä jatketaan joko suunnitelman mukaan ja sen tarpeen mukaan. Ennen koeajan loppumista, tulee esimiehen pitää koeaikakeskustelu. Koeaikakeskustelussa arvioidaan molemminpuolisesti perehdyttämistä ja sen onnistumista sekä tarpeellista jatkoa. Monesti moni työtehtävä tarvitsee perehdyttämistä pidempäänkin kuin neljä kuukautta. Perehdyttäminen tulisikin suunnitella aina tarpeen mukaan riittävän pitkäksi. Pääasia kuitenkin on, että perehtyjä saa riittävän hyvän alun uudelle työlleen. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Työsuhteen päättymiselle voi olla monia syitä. Perehdyttäminen voi kuitenkin päättyä myös siihen, että itse työntekijä jättää yrityksen. Työsuhteen päättymisen voi tapahtua hyvinkin nopeasti erilaisista syistä riippuen. Työsuhteen päättymisen voi olla myös etukäteen tiedossa oleva tapahtuma, esimerkiksi työntekijöiden ollessa kyseessä tai jonkin muu luonnollinen päätepiste pitkällekin työsuhteelle. Työsuhteen päättymisen ei aina lopu toivotulla tavalla. Työntekijä, jonka työsuhde päättyy syystä tai toisesta, on jo kuitenkin ehtinyt oppia paljon asioita yrityksestä ja sen toimintatavoista. Pitkän työsuhteen päättyessä on hyvä, että työntekijää haastatellaan arvostavasti, sillä hänellä on paljon kokemusta ja näkemyksiä yrityksestä ja sen toimintatavoista. (Kupias & Peltola 2009, 109–110.)

3.4.3 Perehdyttäjän ominaispiirteet

Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut työntekijä, mutta hän ei kuitenkaan ole niin aloilleen asettunut, että olisi jo itse unohtanut sen miltä tuntuu aloittaa työnteko uudessa ympäristössä. Perehdyttäjäksi on hyvä valita sellainen henkilö, joka pitää omasta työstään. Organisaatiossa on yleensä todella monia hyviä vaihtoehtoja perehdyttäjiksi, eikä perehdyttämistä kannatakaan nimetä vain muutaman henkilön tehtäväksi. Vaikka perehdyttäjältä vaaditaankin paljon ammattitaitoa, niin suurimmat edut ja hyödyt saavutetaan sillä, että organi-

saation kulttuurin oletuksena on, että koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Työ jakaantuu tasaisemmin kun perehdyttämisingas on laaja. Perehdyttäjän valinnassa kannattaa ottaa huomioon myös perehdyttäjän tehtävä ja suhde tulokkaaseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus on kiinnostus toisen auttamisesta ja opastamisesta. Työnopastustilanteessa on tärkeää tuntea riittävän hyvin opastuksen kohteena oleva työ, mutta opastajan ei tarvitse kuitenkaan olla huippusuoriutuja, sillä se saattaa jopa vaikeuttaa työn opastamista. Työstä erinomaisesti suoriutuva työntekijä voi olla jopa liiankin rutinoitunut toimija, eikä pysty selostamaan työnopastuksen kannalta olennaisia ja tärkeitä osa-alueita ja tekijöitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Jokaisen perehdytysjakson tai -tapahtuman alkaessa perehdyttäjän tulee selventää jakson tavoitteet tulokkaan kanssa. Tavoitteiden asettamisessa perehdytettävällä tulee olla aktiivinen rooli ja muutenkin hänen tulee olla oman toimintansa tekijä eikä kohde. Perehdyttäjä on riittävän lähellä mutta silti riittävän kaukana. Hän ei kahlitse tulokasta omiin suoritustapoihinsa mutta pitää silti huolen siitä, että heti alusta alkaen tulokas tietää, minkä tasoista osaamista tavoitellaan. Hyvä perehdyttäjä rohkaisee ja kannustaa. Hän antaa myös kiitosta ja korjaavaa palautetta tilanteen mukaan. Perehdyttämistapahtuman päätyttyä arvioidaan yhdessä onnistumista ja sitä, missä vielä tarvitaan lisää harjoitusta. (Eräsalo 2008, 66.)

Perehdyttäjän eri roolit

Moni voisi pitää itseään perehdyttäjänä mutta se ei ole itsestään selvyys. Suomalaisissa yrityksissä perehdytetään ainakin seuraavissa rooleissa:

- työhönottaja
- tulokkaan vastaanottaja
- hallinnollinen perehdyttäjä
- työyhteisön tutustuttaja
- työsuhteen perehdyttäjä
- organisaation perehdyttäjä
- jonkin alueen syvälinen osaaja

- tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija
- kummi tai mentor (Kupias & Peltola 2009, 95.)

Työhönottaja aloittaa perehdyttämisen. Tulokas saa työnantajalta jatkoperehdyttämisen kannalta tärkeää tietoa. Työnantaja on muokkaamassa uuden työntekijän kuvaa ja ensivaikutelmaa organisaatiosta, työyhteisöstä sekä tulevasta työstä ja sen vaatimuksista. On paljon työhönottajasta kiinni, millainen kuva omista mahdollisuuksista kyseisessä työssä ja työyhteisössä uudelle työntekijälle muodostuu. Muiden perehdyttäjien on tiedettävä, mitä rekrytointivaiheessa on keskusteltu. Ja näin perustietojen päälle on hyvä rakentaa uutta osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 95–96.)

Perehdyttäminen alkaa tulokkaan vastaanottamisesta. Tämä on erittäin tärkeä vaihe, sillä uusi tulokas tekee ensimmäisistä yhteisistä hetkistä päätelmiä siitä, kuinka odotettu hän on ja millainen vaikutelma hänelle työpaikasta muodostuu. Aivan ensimmäiset tunnit uudessa työpaikassa jäävät monesti mieleen, niin hyvässä kuin pahassa. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Hallinnollinen perehdyttäjä on henkilö, joka hoitaa kaiken tärkeän hallinnollisen työn ennen uuden työntekijän saapumista. Hän on henkilö, joka vastaa siitä että työhön tulija antaa kaikki tarvitsevat tiedot palkanmaksua varten ja muita tärkeitä tietoja varten. Hallinnollinen perehdyttäjä on usein sihteeri ja ainut henkilö joka mielletään työyhteisön perehdyttäjäksi. Tältä tulokas voi kysyä ja saada apua käytännön asioihin liittyen. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Työyhteisön tutustuttaja on henkilö, joka esittää tulokkaan tämän lähimmälle työkaverille ja yhteistyökumppanille. Esittelyn voi toteuttaa siten miten sen parhaakseen näkee. Tulokkaat toteavat monesti, että uusia kasvoja ja nimiä on paljon, ja ettei heitä kaikkia voi heti muistaa. Tämä on varmasti totta, mutta esittelykierros on yhtä tärkeää sekä tulokkaalle että vanhoillekin työntekijöille. Vanhat työntekijät saavat esittelykierroksen aikana kontaktin uuteen työntekijään. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

”Työsuhteen perehdyttäjä opastaa tulokasta työsuhteen liittyvissä asioissa. Niihin kuluvat:

- työajat
- tauot

- palkanmaksu
- henkilöstöetuudet
- työterveyshuolto
- jne.

Nämä asiat ovat jo hyvin esillä työhönottovaiheessa, mutta ne on hyvä kerrata ja tarvittaessa syventää” (Kupias & Peltola 2009, 97).

Organisaatioon perehdyttävä perehdyttää tulokkaan laajemmin yrityksen arvoihin, strategioihin ja tulevaisuudennäkymiin. Tämän tarkoituksena on linkittää organisaatioon liittyviä asioita henkilön omaan työhön ja liittää hänen tekemäänsä työtä laajempaan kokonaisuuteen. Organisaation perehdyttävä on yleensä esimies. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

Jonkin alueen erityisosaaaja on henkilö, jonka puoleen voi kääntyä aina, kun tulokkaalle tarvitaan jonkun osa-alueen työnopastajaa. Tällaisia henkilöitä ovat esim. atk-tukihenkilöt, oman alan asiantuntijat ja muut vastaavat. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

Olipa kyse minkälaisesta perehdyttämisestä tahansa, joillakin henkilöillä tulisi olla vastuu tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoijasta. Erityisen tärkeää tämä on varsinkin silloin, jos uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu useampi perehdyttävä. Jos vastuu on ”kaikillä”, vastuuta ei ole kellekään tai se jää tulokkaalle yksinään. Tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija on yleensä henkilö, joka valmistelee tulokkaan perehdyttämisohjelman ja viimeistelee sen yhdessä tulokkaan kanssa. Hän joko etukäteen varaa aikaa tärkeimmille perehdyttäjille tai kertoo, kenen kanssa tulokkaan kannattaa sopia aika keskustelua ja perehdyttämistä varten. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Monissa yrityksissä tulokkaalle nimetään kummi tai ”mentori”, joka huolehtii uudesta työntekijästä tämän perehdyttämisvaiheen aikana. Uusityöntekijä ja hänen perehdyttämisensä on hänen vastuulla ja hän on varautunut antamaan aikaa uudelle työntekijälle. Hän myös opastaa ja vastaa tulokkaan kysymyksiin tarvittaessa. (Kupias & Peltola 2009, 98.)

Perehdyttäjän rooli perehtymisen ohjaajana

Perehdyttäminen tähtää siihen, että uudesta työntekijästä tulee itsenäinen työntekijä omassa työssään. Itsenäisyydellä tarkoitetaan tässä aiheessa työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä toimimista ja voi näyttäytyä eri organisaatioissa eri tavalla. Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi siinä ajassa, kuin perehdyttäminen tapahtuu. Hän voi kuitenkin jäädä uudelle työntekijälle luottohenkilöksi, mutta muiden työntekijöiden kesken perehdytettäessä on tarkoitus, että suhde muuttuu tavalliseksi kollegasuhteeksi ja esimiehen kanssa tavalliseksi esimies-alaissuhteeksi. Perehdyttäjän tarkoituksena ei ole tehdä uudesta työntekijästä riippuvaista perehdyttäjää kohtaan. Tämän kaiken aikaan saamiseksi edellyttää perehdyttäjältä ymmärrystä oppimisesta, että omien ohjaajantaitojensa ja ohjaamiseen liittyvien työkalujensa kehittämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 139.)

Alkuvaiheessa perehdytettävä voi tarvita hyvinkin paljon tietoa, tukea, ohjeita ja neuvoja. Jonkin ajan kuluessa vastuu perehdyttämisestä siirtyy uudelle työntekijälle itselleen. Perehdyttäjän on hyvä tiedostaa oman roolinsa muuttuminen ja pystyä tukemaan uutta työntekijää itse ohjautumisessa. Yritysten toiminta ja perehdyttämistavat voivat poiketa hyvin paljon toisistaan ja tämän vuoksi erilaisiin yrityksiin ja tehtäviin tulevilla henkilöillä voi olla hyvin eri tavalla vastuuta omasta perehdyttämisestään. Monissa tilanteissa perehdyttäminen on suunniteltu tarkkaan etukäteen ja monissa muissa tilanteissa taas tulokas muokkaa itse oman perehdyttämissuunnitelmansa työsuhteen alussa. Voi olla että kukaan ulkopuolinen ei pysty tekemään perehdyttämissuunnitelmaa. Tulokas luo itse oman toimenkuvansa. Kaikki kuitenkin tarvitsevat tukea, neuvoja ja ohjeita työsuhteen alussa. (Kupias & Peltola 2009, 140.)

Vaikka yrityksen perehdyttämisjärjestelmä, perehdyttämismateriaalit, työnjaot, ja muut perehdyttämisen apuvälineet olisivatkin pitkälle mietittyjä ja suunniteltuja, viimeinen asia perehdyttämisen ketjussa on yksittäinen perehdyttämistilanne. Yksittäisessä perehdyttämistilanteessa perehdyttäjän taitamaton toiminta voi pilata hyvin mietityn ja rakennetun perehdyttämiskonseptin. Yksittäinen perehdyttäjän taitava toiminta voi pelastaa huonosti johdetun yrityksen perehdyttämisen. (Kupias & Peltola 2009, 140.)

Perehdyttäjän tehtävän voidaan kuvata sitä, että perehdyttäjä auttaa tulokasta onnistumaan uudessa työssään ja pääsemään siinä hyvin alkuun. Perehdyttäjä on palvelutehtävissä. Parhaimmillaan hän omaa asemaansa ja ohjaustyyliään säätelemällä auttaa tulokasta kohti asetettuja tavoitteita. Suorat ohjeet ja neuvot ovat paikallaan, mutta joskus tarvitaan tasavertaista keskustelua ja toisinaan ymmärtävää kuuntelua. (Kupias & Peltola 2009, 141.)

Meille on jostain syystä helpompi ohjata asiantuntijan positiosta. Asiantuntijan roolia ei tarvitse kovin paljon harjoitteella, vaan se tulee luonnostaan. Eniten harjoittelua vaatii yllättäen ei-tietämisen positio. Meille on vaikeaa heittäytyä aidosti ja ennakkoluulottomasti kuuntelemaan ohjattavaa. Usein alamme analysoida ja kehitellä eteenpäin sanomisia ja aito kuuntelu ja ihmettely katoavat. Emme myöskään saata maltaa ohjattavan itse ratkaista ongelmiaan, vaan saatamme tuputtaa liian hätäisesti omia ratkaisujamme. Joskus kuitenkin paras tapa perehdyttää on kysellä ja kuunnella ja antaa tulokkaan itse oivaltaa ja keksiä ratkaisunsa pulmaansa. (Kupias & Peltola 2009, 140–141.)

Perehdyttäjän tehtävänä on loppujen lopuksi tehdä itsestään tarpeeton. Hänen tehtävänä on tukea ohjattavan itseohjautuvuutta. Matkan varrella suorat ohjeet ja vinkit voivat olla lähes elintärkeitä, niin sopeutuvassa kuin dialogisessakin perehdyttämisessä, se auttaa ohjattavaa monen kuopan yli. Perehdyttäjän ei tarvitse olla konsultti, joka ratkaisee kaikki tulokkaan pulmat. Hän voi tukea tulokasta ratkaisemaan omia pulmiaan esimerkiksi käyttämällä ohjavia kysymyksiä. (Kupias & Peltola 2009, 141.)

3.5 Perehdyttämisen seuranta

Perehdyttämisen seuranta voi olla haastavaa ja se voi tuntua tarpeettomalta. Perehdyttämiseen liittyvän arvioinnin ja seurannan merkityksiä on kuitenkin kaksi. Ensimmäinen on yrityksen perehdyttämisympäristön toimivuuden arviointi. Toisena on uuden työntekijän tilanteen arvioiminen. On hyvin tärkeää, kun tulokasta perehdytetään, että perehdyttämisprosessia seurataan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Kun lähdemme arvioimaan perehdyttämistoimenpiteitä, tarkastellaan siinä sekä yrityksen vastuu henkilöiden toimintaa, että uuden työntekijän omaa toimintaa. Yrityksen on myös hyvä kerätä perehdyttämisen toimivuudesta yhteenveto, jolloin seurannan tulisi olla yksinkertaista ja luottamuksellista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Seurannan on annettava sellaista tietoa, jonka avulla arvioidaan sekä perehdyttämisen toteutumista että siitä saatavaa hyötyä. Perehdyttämistä seurattaessa seurannan apuvälineenä käytetään yleensä erilaisia haastatteluja ja lomakekyselyjä. Koska perehdyttämisen seuranta on tärkeää, olisi se hyvä suorittaa perehdyttämisen eri vaiheissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Perehdyttämisen seuranta tulee suorittaa jokaisessa perehdyttämisen vaiheessa. On todella tärkeää, että annetaan palautetta sekä onnistumisesta että epäonnistumisesta. Arviointikeskustelut on syytä käydä viimeistään siinä vaiheessa, kun koeaika on umpeutumassa. (Eräsalo 2008, 65.)

3.6 Ongelmat perehdyttämisessä

Valitettavasti joskus perehdyttäminen jää kokonaan tekemättä tai se toteutetaan huonosti. Tavallisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin on yleensä kiire. Erityisesti tietotyön arjen kiireellisyys sitoo työyhteisön jäsenet niin vahvasti oman työn velvollisuuksiin, että aikaa toisten perehdyttämiselle ei tahdo löytyä. Tietotyö on usein asiakas- tai projektityötä. Työ on tällöin usein muiden ihmisten odotusten ja aikataulujen ryhmittämää. Väärä ajoitus voi aiheuttaa sen, ettei perehdyttämistä voida toteuttaa kunnollisesti. Työsuhteen alkamisajankohtaa kannattaa tarkastella myös perehdyttämisresurssien näkökulmasta. Yritykselle kriittiset tapahtumat, merkittävät projektit ja kiireinen sesonki tarjoavat erinomaisen tilaisuuden oppia mutta ne ovat toisaalta ajanjaksoja, jolloin perehdyttämiseen ei ole mahdollisuutta panostaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.)

Monet organisaation epäselvyydet johtuvat vastuun määrittelyn tai viestinnän puutteesta. Perehdyttäminen saattaa olla epäselvästi valtuutettu, työnjako esimerkiksi henkilöstötoimen ja esimiehen välillä on määrittelemättä tai siitä voi olla erilaisia käsityksiä. Silloin, kun perehdyttämisen vastuunjako ei ole selvillä, syntyy helposti tilanne, jossa monet ihmiset organisaatiossa olettavat jonkun muun huolehtivan tulokkaasta ja hänen perehdyttämisestään. Tämä tilanne on omiaan johtamaan siihen, että tulokas saa pirstaloitunutta tietoa, josta ei muodostu selkeää kokonaiskuvaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242–243.)

Silloin, kun on kysymys mahdollisesta epäonnistumisesta, ei asioiden saa antaa kypsyä liian kauaa. Yleensä tämän konfliktin annetaan edetä liian pitkälle, koska ei rohjeta tarttua asioihin silloin, kun se on vielä mahdollista ja kun asiallisella johtamisella epäonnistuminen olisi mahdollisesti vältettävissä. Jos jostain syystä ei olla tyytyväisiä tulokkaan rooliin tai suoriutumiseen, on tulokkaalla oikeus rehelliseen ja suoraan näkemykseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Hyvään johtamiseen kuuluu aina toisen osapuolen kuuleminen. Lopulliset johtopäätökset tulee tehdä vasta sitten, kun työntekijälle on annettu tosiasiallinen mahdollisuus parantaa suoritustaan. Tärkeää on keskustella niistä lupauksista ja käsityksistä, jotka molem-

mat osapuolet ovat muodostaneet työsuhteen alkuvaiheessa. Usein voi olla kysymys vääristä odotuksista. Ellei tilanne kuitenkaan korjaudu tämänkään jälkeen, saattaa olla välttämätöntä molemmin puolin tunnustaa, että on tehty vääriä valintoja. Virheiden jatkaminen ei tällöin kannata. (Kjelin & Kuusisto 2003, 244.)

Sopivia kehittämistoimenpiteitä onnistumiselle ja epäonnistumiselle kannattaa miettiä tilanteen sitä vaatiessa. Jos kyseessä on keskitasoa parempi tai jopa huippusuorittaja, tulee siihenkin reagoida. Työtä kannattaa silloin rikastuttaa, jotta voidaan kehittää tulevaisuuden valmiuksia työntekijällä. Jos kyseessä on kuitenkin jollain tavalla vajavainen suoritus, tulee tietoa lisätä. Ratkaisu saattaa löytyä seuraavista vaihtoehdoista: kirjallinen opiskelumateriaali, ohjeet, toisen henkilön näyttämä mallisuoritus, työn teossa tapahtuvan ohjauksen antaminen, opitun kontrolli ja palautteen antaminen, tavoitteiden tarkentaminen, työmenetelmien tarkistus ja onnistumismittareiden tarkennus. (Kansanen & Cannon 1997, 40.) Jos tarvittavia muutoksia ei tehdä voi seurauksena olla hyvän suoriutujan tylsistyminen ja työmotivaation menettäminen. Vajavaisen suoriutujan työmotivaatio voi kadota ainaisen epäonnistumisen ja toivottomuuden takia.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyömme on toiminnallinen, jonka tuotoksena teimme perehdyttämisoppaan (LII-TE1) Ravintola Paltamon sydämeen. Opinnäytetyö voidaan toteuttaa joko toiminnallisena työnä tai tutkimustyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on, että se ohjeistaa käytännössä toimimista, opastamista, toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä. (Vilka & Airaksinen 2003,9.) Toiminnallisen opinnäytetyön tulee sisältää toiminnallisen osuuden ja sen lisäksi raporttiosuuden. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden ja teoriaosuuden tulisi aina liittyä toisiinsa ja lisäksi opinnäytetyöraportin tulisi aina sisältää teoriaviitekehys. (Virtuaali ammattikorkeakoulu, 2011.)

Idea perehdyttämisoppaan tekemisestä syntyi, kun toinen opinnäytetyön tekijöistä työskenteli Paltamossa Ravintola Paltamon Sydämessä kesinä 2009 ja 2010. Työssä ollessaan hän huomasi, ettei ravintolalla ollut yhtenäistä kansiota/opasta ravintolasta ja sen toimintatavoista. Työskenneltyään ravintolassa vuoden verran, oli hän oppinut kaiken tärkeän kysymällä työkavereiltaan ja työnantajaltaan. Kun seuraavana vuonna työt taas aloitettiin tiesi hän kuitenkin jo mitä tehdä ja miten. Kun uudet työntekijät saapuivat kaikkine kysymyksineen, alkoi ajatus oppaasta muotoutua. Olisi erittäin käytännöllistä, jos kaikki tieto olisi koottu yhteen oppaaseen. Koska opinnäytetyön aihetta ei vielä ollut, olisi oppaan tekeminen toiminnallisena opinnäytetyönä todella hyvä vaihtoehto.

Uusilla työntekijöillä on paljon opittavaa, koska ravintolan työntekijänä pääsee tekemään töitä sekä keittiöllä että salilla. Salityöskentelyn lisäksi salille kuuluu myös golfin puolen hoitaminen. Oppaan laajuuden vuoksi ymmärsimme, että olisi parempi tehdä opinnäytetyö kahdestaan. Näin lähti idea yhteisestä opinnäytetyöstä.

Yhteisen aivoriihen jälkeen soitimme toimeksiantajalle ja kerroimme ideastamme hänelle. Hänen mielestään idea oli mitä loistavin, koska minkäänlaista kattavaa opasta ei heillä vielä ollut. Ravintolan henkilökunnan suuren vaihtelevuuden vuoksi opas olisi kaikin puolin tärkeä.

Ravintolan kiireisin sesonkiaika on kesäisin, jolloin on liikkeellä paljon matkailijoita, golfaajia sekä paikallisia ihmisiä. Tämän vuoksi kesäisin tarvitaan paljon uusia työntekijöitä. Perehdyttämisoppaan tulisi siis olla valmiina ennen seuraavaa sesonkia eli huhtikuun loppupuolella.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas ravintola Paltamon Sydämelle. Pyrimme tekemään oppaan, josta on hyötyä koko organisaatiolle.

Ensisijaisesti oppaasta on hyötyä työnantajalle, koska hän voi pitää opasta apuna perehdyttämisessä. Työnantaja antaa oppaan uudelle työntekijälle kotiin luettavaksi ennen ensimmäistä työvuoroa. Työnantaja toteuttaa suunnitellun perehdyttämisen ja työhön opastuksen työntekijän tultua töihin, mutta opas mahdollistaa sen, että työntekijä on jo tietoinen työpaikan tavoista ja vuoroista. Työntekijä voi itse kysellä asioista joita hän ei joko ymmärtänyt oppaasta tai jos hän haluaa lisää tietoa jostain asiasta.

Uudelle työntekijälle tämä opas on tärkeä työkalu onnistumiseen työpaikalla. Oppaan avulla uusi työntekijä voi rauhassa perehtyä työpaikan sääntöihin, työturvallisuuteen, työvuoroihin ja työvälineisiin/laitteisiin. Vanhat työntekijät voivat käyttää opasta aina kun tuntuu, että jokin asia vaatii tarkistamista. Oppaassa on liitteenä erilaisia kaavioita esim. työrytmiikkakaaviot ja perehdyttämisen tarkistuslistat.

4.1 Työnkuvaus

Idea perehdyttämisoppaan tekemisestä lähti toiselta opinnäytetyöntekijältä Miia Kärkkäiseltä, kun hän toimi kokkina Ravintola Paltamon sydämessä vuosina 2009 ja 2010. Hänellä oli jo alkujaan ollut puhetta yrittäjänä toimivan Pirjo Ronkaisen kanssa opinnäytetyön tekemisestä yritykseen. Kuitenkaan sopivaa aihetta ei heti syntynyt. Aikansa päästä hän keksi, että perehdyttämisoppaasta kyseisessä yrityksessä olisi hyötyä, koska sellaista ei siellä ollut ja hän koki perehdyttämisen tärkeänä osana toimen kuvaansa. Koska työ tulisi olemaan laaja ja aika ei riittäisi sitä yksin tekemään, päättivät Hanne Halonen ja Miia tehdä projektin yhdessä. Idea alkoi kehittyä kaikkien osapuolten taholta ja pian oltiinkin täydessä työn touhussa.

Yhteisen keskustelun jälkeen soitimme Paltamon Sydämen ravintoloitsijalle ja kerroimme ideastamme hänelle. Hänen mielestään idea oppaasta oli mitä erinomaisin, koska minkäänlaista kattavaa opasta ei heillä vielä ollut. Ravintolan henkilökunnan suuren vaihtelevuuden vuoksi opas olisi erittäin hyvä työkalu uusille tulokkaille. Oppaasta tulisi olemaan hyötyä myös aikaisemmin työskennelleille ja ravintoloitsijalle itselleen.

Elokuun 2010 alussa Miia ja Hanne rupesivat suunnittelemaan oppaan sisältöä. Matka oli aluksi kivinen. Ilmassa oli liikaa erilaisia vaihtoehtoja. Aikansa vei ennen kuin päädyttiin samantyyliisiin lopputuloksiin ja näin pääsimme aloittamaan opinnäytetyöprosessin. Ajanseurantakaavake löytyy liitteestä 2.

Yhdessä mietimme millä tavalla haluaisimme perehdyttämisoppaan rakentaa ja mitkä seikat olivat perehdyttämisen kulmakivet. Mitä asioita siihen kuuluu ja mitkä asiat olisi syytä muistaa. Aluksi oli myös hyvä hahmottaa, mitkä asiat tulisivat ilmi oppaasta ja mitkä asiat perehdytettäisiin käytännössä.

Yhdessä otimme yhteyttä toimeksiantajaamme ja sovimme tapaamisen. Perjantaina 3.8.2010 saavuimme ravintola Paltamon Sydämeen. Tapaamisen ideana oli esittää omia suunnitelmia perehdyttämisoppaan sisältöön ja samalla halusimme kuulla lisää toimeksiantajan omia mielipiteitä ja ideoita. Lisäksi kyselimme häneltä tärkeitä asioita liittyen yritykseen (LIITE3). Toimeksiantajan mielestä saisimme tehdä oppaasta juuri sellaisen, kuin halusimme. Siinä tulisi kuitenkin näkyä yrityksen toimenkuvaan kuuluvat yhteiset pelisäännöt, yleisesti tietoa yrityksen liikeideasta ja asiakkaista. Erityisen tärkeä asia oli, että oppaaseen olisi tultava ilmi rakennuksen arkkitehti. Lisäksi hän halusi välttämättä saada työrytmiikkakaaviot oppaan liite osioon, jotka saimme itse tehdä. Toimeksiantaja halusi tuoda haastetta oppaan rakentamiseen, siksi emme saaneet valmiita vastauksia.

Yhdessä kuitenkin mietimme oppaan sisältöä ja esittelimme ideoitamme toimeksiantajalle. Ideat olivat hänestä loistavia. Kävimme myös läpi, mitä oppaassa tulisi olla ja mitkä asiat kannattaisivat jättää laittamatta. Koska perehdyttämisen yksi osa-alue on, että uusi työntekijä perehdytetään koneisiin ja laitteisiin mietimme, että tulisiko oppaassa myös olla niiden käyttöohjeet. Toimeksiantajan mielestä tietoa oli turha siirtää oppaaseen, koska keittiöltä löytyivät laitteiden käyttöohjeet ja uusi työntekijä voisi niihin tutustua tarpeen mukaisesti. Näin ollen oppaaseen tulisi vain laitteiden puhdistamiseen liittyvät tärkeimmät perusasiat. Oppaassa tulisi kuitenkin olemaan viittaus siihen, että työpaikalta löytyy laitteisiin liittyvät ohjekirjat.

Koska meillä oli mielestämme jo hyvät lähtökohdat siitä mitä oppaaseen teemme, halusimme kertoa ideat myös ohjaavalle opettajalle. Sovimme tapaamisen ja näimme ensimmäisen kerran syyskuun 10 päivä. Innoissamme kerroimme ohjaavalle opettajalle suunnitelmamme, mutta se ei ollutkaan näin helppoa. Meidän tuli ensimmäiseksi laatia opinnäytetyösuunnitelma, joka tulisi palauttaa opettajalle ja sen jälkeen sitä tulisi vielä korjailla. Tämä prosessin jälkeen voisimme aloittaa opinnäytetyön teon. Aluksi mietimme, että minkä ihmeen takia mei-

dän pitää kirjoittaa ensimmäiseksi jokin suunnitelma ja sitten pääsisimme vasta kirjoittamaan itse työtä. Kaiken tämän edetessä huomasimme, että suunnitelmalla oli tärkeä osa opinnäytetyöprosessin etenemistä. Huomasimme suunnitelman tärkeyden lukiessamme Hanna Vilkkalan ja Tiina Airaksisen kirjaa toiminnallinen opinnäytetyö. Tajusimme vielä paremmin, mikä tarkoitus suunnitelman teolla oli.

Päätimme aloittaa koko opinnäytetyö prosessin aivan alusta ja luimme kaiken materiaalin, mitä koulun tiedostoista ja internet sivuilta löysimme. Kävimme kirjastossa etsimässä uutta tietoa opinnäytetyön tekariviitekehykseen sekä toiminnalliseen osioon. Tutustuimme muiden tekemiin opinnäytetöihin ja lisäksi etsimme aiheeseen sopivia artikkeleja ja internetlähteitä. Huomasimme, että perehdyttäminen on todella laaja käsite ja sen saattaa äkkiä sotkea opastukseen.

Tutkimme monta päivää sitä, mitä eroa opastuksella ja perehdyttämisellä oikeastaan on, ja sen selvitettyämme aloimme suunnitella omaa opastamme. Jaoimme opinnäytetyön tekoa molemmille ja kirjoitimme työtä kotonamme. Teimme samaan aikaan sekä suunnitelmaa, että opasta mutta vasta sitten, kun olimme selvittäneet erinäisistä lähteistä sen mitä oppaan tulee sisältää.

3-5.1.2011 Pidimme keskenämme palaverin, jolloin kävimme läpi asioita mitä olimme kotonamme kirjoitelleet. Kokosimme saamamme tekstin yhteen ja kävimme koko työmme uudestaan läpi monet kerrat. Kun olimme tyytyväisiä saamiimme tuotoksiin, jatkoimme työmme tekemistä yhdessä. Tämän tarkoituksena oli tuoda kummallekin selvyys siihen miltä tuleva opinnäytetyömme tulisi näyttää.

Lähetimme ohjaavalle opettajalle opinnäytetyön suunnitelman ja saimme häneltä palautetta siitä, mitä tulisi käsitellä tarkemmin ja mitkä asiat pitäisi ottaa paremmin huomioon. Saimme myös hyvän luettelon hyvistä kirjallaisista lähteistä. Etsittyämme kirjoja kirjastosta olimme jo luopua toivosta, koska kirjoja ei kuulunut. Saatuamme kirjat käsiimme joulukuun loppupuolella pääsimme kirjoittamaan teoriataustaa lisää. 10.1.2011 olimme tyytyväisiä oppaaseemme ja sen sisältöön, joten päätimme antaa oppaan toimeksiantajallemme.

11.1.2011 Annoimme toimeksiantajalle oppaan sisällön ja tekstit ja hän oli todella tyytyväinen niiden sisältöön. Itse olimme hieman peloissamme siitä, mitä hän oppaan laajuudesta ajattelee, mutta hän ei halunnut ottaa oppaasta mitään pois, mutta kuitenkin pieniä korjauksia siihen piti vielä tehdä. Enimmäkseen hän huomautteli kirjoitusvirheistä ja joistakin asiois-

ta joita oppaassa voisi hänen mielestään vielä olla. Mielestämme oli mukavaa, että toimeksiantaja kuitenkin piti työstämme, eikä laittanut meitä tekemään työtä uudelleen. Toimeksiantajan tyytyväisyys antoi uutta puhtia opinnäytetyön tekoon. Hänen kanssaan kävimme myös läpi sitä, miten voisimme kysyä muulta henkilökunnalta oppaan tarpeesta ja sen sisällöstä. Opas tulisi olemaan kyselyssä mukana, jossa työntekijät saisivat tutustua oppaaseen. Toimeksiantajan mielestä aluksi olisi hyvä kysyä oppaan tarpeesta ja siitä minkälainen opas tulisi hyödyntämään niitä. Tämän jälkeen oli tarkoitus näyttää jo valmiina oleva tuotos, johon jokainen saisi sanoa oman mielipiteensä.

13.1.2011 Kävimme suullista keskustelua entisten työntekijöiden kanssa, jotka olivat olleet töissä Ravintola Paltamon sydämessä. Keskustelulla pyrimme saamaan uusia näkökulmia oppaaseen, mutta iloksemme huomasimme, että opas oli juuri oikeanlainen. Vanhoilta työntekijöiltä kyselimme myös oppaan tärkeyttä. Teimme vastauksista yhteenvedon. Vastaajia oli yhteensä viisi. Kysymykset löytyvät liitteestä 4.

Vastaajista 3/5 oli sitä mieltä, että perehdyttäminen on tehty hyvin, mutta kaikki vastaajista olisivat halunneet, että perehdyttämiseen käytettäisiin enemmän aikaa. Kaikki vastaajista pitivät perehdyttämistä työhön hyvin tärkeänä. He olivat sitä mieltä että, kun perehdyttäminen hoidetaan hyvin, on heidän helpompi omaksua talon tavat. Kysyttäessä miten perehdyttämisoipas tulee jatkossa olemaan tukena työnteolle, kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että opas on suureksi avuksi. Työntekijät pitivät oppaassa hyvin tärkeänä osiona laitteiden puhdistusohjeita, koska keittiöllä ei ole sellaisia olemassa.

Ohjaavan opettajan kanssa sovimme tapaamisen 19.1.2011 ja saimme luvan itse opinnäytetyön kirjoittamiseen. Opettajalle kerroimme samaisessa palaverissa, että toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen oppaaseen. Opettaja kauhisteli suunnitelmamme ”niukkuutta” ja sitä, että olimme sen pohjalta tehneet koko oppaan. Kerroimme hänelle kuitenkin sen, että emme olleet laittaneet opinnäytetyösuunnitelmaamme kaikkea sitä teoriaa mitä olimme löytäneet, joten materiaalia riitti yllin kyllin.

Tapaamisen jälkeen aloimme kirjoittaa opinnäytetyön teoriaviitekehystä. Vaikka meillä olikin materiaalia, niin päätimme silti etsiä lisää tietoa kirjoista ja muista lähteistä. Kirjoja oli niukasti saatavilla. Löytämämme kirjat olivat hyviä ja mielenkiintoisia. Löydettyämme lisää lähteitä päivitimme myös opasta ja muokkasimme sen asetteluja ja luettavuutta.

24.1.2011 Kävimme vielä toimeksiantajan kanssa palaverin, jotta tietäisimme, onko muutoksia tullut. Iloksemme oppaan sisältö tulisi olemaan sama, mitä olimmekin tehneet.

3.2 -15.3.2011 Päätimme taas kirjoittaa teoriaviitekehystä itsenäisesti. Jaoimme osa-alueet ja päätimme sitten paneutua niihin kotonamme. Asetimme itsellemme tavoitteeksi päivän jolloin tapaamme ja kokoomme saannoksiamme yhteen. Tavoitteena oli tavata maaliskuun 16 päivä. Aluksi aikaraja tuntui pitkältä, mutta tajusimme, että aikahan on aika lyhyt. Olihan meillä muitakin koulutehtäviä vielä tehtävänä.

16.päivä maaliskuuta tapasimme taas. Kokosimme saamaamme aineistoa yhteen ja kävimme taas työmme alusta loppuun asti läpi. Korjasimme hyvin paljon virheitä, mutta lopputulokseen olimme kuitenkin tyytyväisiä. Päätimme vielä kohdata ennen työn lähettämistä tarkistettavaksi. Ajankohdaksi sovimme, että tapaamme 29 päivä. Tänä aikana oli tarkoitus tutustua koko työhön ja käydä sitä läpi.

29.3.2011 Tapasimme taas. Teimme todella paljon uusia lisäyksiä ja poistimme jo kirjoittamiimme asioita. Huomasimme, että opinnäytetyön kirjoittaminen on haastavaa ja aina löytyy uusia ideoita ja näkökulmia sen kokoamiseen. Käytimme tämän päivän kokonaan työn korjaamiseen ja muuttamiseen uuteen uskoon.

11.4.2011 Kävimme ohjaavan opettajamme kanssa palaverin palautetusta opinnäytetyöstä. Kävimme läpi sisällysluetteloa ja oppaan sisältöä. Parantelu ehdotuksia tuli useita ja aloimme heti korjata työtämme. Suurimpia ongelmia olivat: ” liian rikkaat kielikuvat tekstissä”. Opettajamme ehdotti myös joidenkin kappaleiden yhdistämistä tai jakamista ja muutamaa kappaletta siirsimmekin kokonaan paikasta toiseen. Joistain kappaleista meiltä puuttui kokonaan alusta johdanto.

12.5.2011 Teimme koululla muutoksia teoriaviitekehukseen ja korjasimme kirjoitusvirheitä. Käytimme koko päivän opinnäytetyön korjaamiseen, jotta saisimme työn valmiiksi määräaikaan mennessä.

13.5.2011 Jatkoimme teoriaviitekehysten korjaamista. Lisäksi muuttelimme oppaan luettavuutta paremmaksi ja lisäsimme siihen kuvia.

27.4.2011 Meillä oli opettajan kanssa palaveri. Kävimme läpi opinnäytetyön yksityiskohtaisesti, jotta osaisimme korjata siinä olevat virheet/puutteet. Opettaja antoi meille hyviä ehdo-

tuksia opinnäytetyön luettavuuden parantamiseksi. Lähetimme myös tiivistelmän opettajalle hyväksyttäväksi.

28.4.2011 Tänä päivänä korjailimme vielä kirjoitusvirheitä, teimme oppaaseen viimeiset korjaukset. Lähetimme hyväksytyn tiivistelmän ja englanninkielisen abstractin englannin opettajalle tarkistettavaksi. Teimme muutamia korjauksia englannin opettajan kehotuksesta ja saimme abstractin hyväksytettyä.

4.2 Tuotokset

Perehdyttäminen tehostuu huomattavasti, jos tukena on materiaalia, joka ohjeistaa ja tukee sekä perehdytettävää että perehdyttäjää. Laurentin mukaan (2006, 100) ”kirjatut työhjeet ja toimintamallit tukevat esimiehen tai ryhmän jäsenen tekemää perehdyttämistä.” Jotta työn laatu säilyisi, tulisi perehdyttämiseen panostaa ja oikeat materiaalit auttavat tässä. Perehdyttämisen tueksi teimme perehdytysoppaan, perehdyttämisen tarkistuslistan, työrytmiikkakavion ja tehtävä kortit. Nämä kaikki osaltaan auttavat tulokkaita oppimaan.

4.2.1 Perehdytysopas

Toiminnallisen opinnäytetyömme tuotoksena syntyi perehdyttämisopas, joka palvelee toimeksiantajaamme hänen tarvitsemallaan tavalla. Oppaasta tuli lähemmäs 60 sivuinen (+liitteet) tietopaketti työntekijöille. Kokemuksesta tiedämme, että uudessa työpaikassa tulee todella paljon uutta informaatiota, joten kaikki tämä tieto ei millään voi jäädä samalla kertaa päähän. Tässä asiassa opas on suunnattoman tärkeä työkalu, jopa perehdyttämisen jälkeenkin.

Oppaan alkuun on koottu yrityksen perustiedot. Nämä perustiedot tulee jokaisen työntekijän tietää, jotta hän voi vastata välittömästi asiakkaiden esittämiin kysymyksiin yrityksestä. Kun työntekijä pystyy vastaamaan uskottavasti asiakkaiden kysymyksiin, nousee asiakkaiden luottamus koko yritystä kohtaan. On erittäin tärkeää tutustua yrityksen arvoihin, asiakaskuntaan ja liikeideaan, jotta tiedetään mitä ja miten myydään. Laurentin mukaan (2006, 10) ”arvot muodostavat yrityksen toiminnan eettisen perustan ja yhden toimintaa ohjaavan normiston.” ja hän myös sanoo että ”arvot vaikuttavat aina siihen, miten yrityksessä suhtaudutaan asiak-

kaisiin, henkilökuntaan, ympäröivään yhteiskuntaan, tuloksellisuuteen ja kehittymiseen.” Jos työntekijästä halutaan yrityksen arvoja seuraava työntekijä, tulee hänelle kertoa ne ennen töiden aloittamista. Oppaan alkuun on myös merkitty kaikki tärkeät numerot ja henkilöt, jotta tulokas osaa ottaa yhteyttä oikeisiin henkilöihin tarvittaessa.

Työpaikan yhteiset säännöt ovat yleensä uusilla työntekijöillä hieman hukassa, joten kokosimme oppaaseen kaikki tärkeät asiat, jotka kaikkien tulee tietää, esimerkkinä mainittakoon sosiaalitulat, ruokailu, palkkaus, työvuorot ja työturvallisuus. Työturvallisuus on erittäin tärkeä asia työpaikalla, joten otimme oppaaseen esimerkkejä erilaisista vaaratilanteista ja kerromme kuinka niissä toimitaan oikein. Koska työnantaja on laissakin velvoitettu perehdyttämään työntekijänsä työturvallisuus asioihin, päätimme käydä tätä asiaa hieman laajemmin läpi. Työnantajan tulee käydä nämä työturvallisuus asiat henkilökohtaisesti läpi työntekijän kanssa, mutta tästä oppaasta työntekijä voi ne vielä varmistaa myöhemminkin.

Olemme koonneet oppaaseen perustiedot sairaustapauksista kuten esimerkiksi: diabeetikon heikotus, vieras esine hengitysteissä, hätäensiapu, elvyttäminen yms. Tämä osio on erityisen tärkeä, kun ottaa huomioon mitä kaikkea ravintolassa voikaan tapahtua (tukehtuminen, haavat, palovammat yms.). Jokaisen tarjoilijan ja kokin tulee työnsä vuoksi osata perus ensiapu, jotta hän voi tarvittaessa auttaa työtovereitaan tai asiakkaitaan.

Ensiapu osion kokoaminen oli paikoitellen haasteellista, koska löysimme Internetistä eri sivustoilta erilaiset ohjeet elvytys tilanteeseen. Verkkotutka.fi sivustoilta löysimme artikkelin, jossa kerrottiin näin: ” Hätäkeskus ohjeistaa ihmisiä pelkkään painalluselvytykseen. SPR neuvoo myös puhaltamaan. Sosiaali- ja terveysministeriön valmiusyksikön valmiusjohtaja **Tom Silfvastin** mukaan puhalluselvytystä tulee antaa vain, jos sen osaa täydellisesti. Yrittämisestä voi olla vain haittaa.” Tämän vuoksi teimme oppaaseen sivun, jossa on viralliset elvytyksen ohjeet mutta myös ohjeet maallikolle. Ohjeiden selventämiseksi lisäsimme kuvia kappahoito.fi sivustoilta.

Ravintolassa on monia eri työpisteitä, joissa työskennellään jokaisessa eri tavalla. Tämän vuoksi keräsimme keittiön työntekijöille ja salin työntekijöille omat toimintaohjeet. Keittiöllä työntekijän tulee kiinnittää erityistä huolellisuutta ruoan valmistamiseen ja hygieniaan. Hygienia keittiöllä ei ole pelkästään keittiön puhtaanapitoon liittyvää vaan myös henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on ensiluokkaisen tärkeää. Keittiöllä käytetään paljon vaarallisia välineitä kuten terävät puukot, kuumat uunit ja hellat sekä pesukoneet, joiden veden lämpötila voi nousta todella kuumaksi. Oppaassa on käyty läpi myös ergonomiset työtavat.

Työvuorojen sisällöstä voi tarkistaa, että muistaa tehdä kaikki tarvittavat asiat työvuoron aikana. Työlaitteita keittiöllä on monia eikä niiden puhtaanapidosta ollut kunnollista opasta, joten liitimme oppaaseen niiden puhtaanapito-ohjeet. Kriittiset pisteet, eli pisteet joissa käsiteltävä raaka-aine voi helposti saastua, saattavat joskus unohtua entisillä ja uusilla työntekijöillä ruoanlaitossa.

Salille ja golf puolelle tarkoitettussa osiossa on myös kerrottuna samat asiat hygieniasta, pukeutumisesta, ergonomiasta ja työturvallisuudesta kuin keittiölle, mutta työn erilaisuuden vuoksi ne ovat hieman erilaisia. Työvuorojen sisältö ja laitteiden puhdistus ovat todella paljon erilaisempia kuin keittiöllä.

4.2.2 Perehdyttämisen tarkistuslista

Teimme toimeksiantajallemme perehdyttämisen tarkistuslistan, jonka avulla hän voi tarkistaa tulokkaan perehdytyksen onnistumisen. Tarkistuslistassa on lueteltu asiat, joihin tulokas tulee perehdyttämään. Lista otetaan käyttöön heti perehdyttämistä aloittaessa ja siihen tulee merkitä päivämäärä tai rasti, kun jokin tietty asia on tulokkaalle opastettu. Kun kaikki asiat on käyty työntekijän kanssa läpi, tulee tarkistaa se, että hän on ymmärtänyt ja oppinut asiat. Tätä varten on tarkistukseen oma ruutunsa. Tämä tarkistuslista auttaa työnantaja/perehdyttäjää/esimiestä hahmottamaan tulokkaan osaamista ja saadaan tietää se, mitkä asiat tarvitsevat vielä opastusta ja perehdyttämistä.

Tarkistuslista on tullut tutuksi toiselle opinnäytetyön tekijälle, hänen työskenneltyään erinäisissä työpaikoissa ympäri Suomea. Hänen mielestään tarkastuslista on työntekijänkin kannalta erittäin tarpeellinen, koska siitä työntekijä näkee mitä kaikkea hänen tulisi tietää ja osata. Kun tullaan uuteen työpaikkaan, ei voi tietää kaikkea sitä, mitä sinun tulee osata ja tietää yrityksestä. Tarkistuslistalta voit suoraan nähdä, mitkä asiat ovat sinulle tuttuja ja mitkä taas eivät ole.

4.2.3 Työrytmiikka taulukot

Teimme työrytmiikka taulukot salille ja keittiölle. Työrytmiikka taulukosta selviää päivittäin, viikoittain ja kuukausittain tehtävät siivoustyöt. Taulukkoon merkitään sen päivän kohdalle

milloin työ tehdään, rasti ja nimikirjaimet. Vastuuhenkilö kuittaa tehdyt työt ja jos jotain huomioitavaa löytyy, niin hän kirjoittaa sen ylös. Työntekijät voivat tarkistaa pitääkö siivoustyö parantaa. Työrytmiikka helpottaa omavalvontaa ja puhtaanapitoa keittiöllä ja salilla. Kaaviot auttavat myös esimiestä pitämään yllä puhtaanapitoa ja hän voi tarkistaa taulukoista pitääkö jokainen työntekijä huolta siitä, että päivittäinen/ viikoittainen/ kuukausittainen työ on tehty. Työrytmiikka taulukoista hyötyy työntekijät ja työnantaja/esimies. Työrytmiikka kaavio on tullut tutuksi toiselle opinnäytetyön tekijälle. Hän on tutustunut samantyyliisiin kaavioihin ollessaan työharjoittelussa.

4.2.4 Tehtäväkortit

Keittiölle ja salille ei ollut vielä kunnollisia tehtäväkortteja eli selkeitä ohjeita joka työvuorolle siitä mitä tulee tehdä. Toinen meistä on työskennellyt yrityksessä, joten hän teki tarkat kortit sekä salille että keittiölle.

Työpisteissä erilaiset työt muodostavat toisiinsa saumattomasti vaikuttavan työsuoritusten sarjan – työprosessin. Kaikki nämä työvaiheet ovat olennaisia lopputuloksen kannalta ja ne muodostavat systeemin. Jos systeemin yhtä vaihetta laiminlyödään seuraa siitä ongelmia seuraavaan vaiheeseen ja lopputulokseen. (Laurent 2006, 67.) Ongelmat voivat näkyä monella eri tavalla, esimerkiksi pilalle menneenä ruoka-annoksena tai vaikka työtapaturmana. Tämän vuoksi työntekijöiden on erittäin tärkeää tietää mitä kaikkea heidän tulee työaikana tehdä ja miten se oikein tehdään. Ongelmat vaikuttavat suoraan yrityksen tulokseen negatiivisesti (annosten hyvitys, hävikki, työtapaturmat yms.).

4.2.5 Kehitysideat

- Pehdyttämisoppaan uusiminen/ kehittäminen
- Tarkistuslistan muokkaaminen
- Pehdyttämispäivän pitäminen/suunnittelu

5 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa perehdyttämisopas aikaisemminkin talossa olleille työntekijöille sekä tulevien työntekijöiden tueksi perehdytys- ja työskentely tilanteisiin. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdyttämisopas Ravintola Paltamon Sydämelle. Perehdyttämisen apuvälineeksi teimme myös esimiehelle perehdytyksen tarkistuslistan ja työrytmiikka taulukot. Nämä kaikki tulevat olemaan esimiehelle tärkeitä apuvälineitä uusiin työntekijöiden saapuessa töihin. Perehdyttämisopas testataan käytännössä toukokuun 2011 aikana.

Opinnäytetyötä tehdessämme huomasimme kuinka tärkeää perehdyttäminen on, ja kuinka paljon siitä on oikeasti hyötyä sekä työnantajalle että työntekijälle. Työntekijän on ymmärrettävä, että jos hän haluaa yrityksen menestyvän, ei se menestys aina riipu vain johtajien päätöksistä ja tekemisistä. Joskus avain menestykseen voi tulla osaltaan työntekijältä itseltään. Työntekijän omakin panos vaikuttaa siihen, mitä hän oppii ja haluaa oppia

Työpaikan perehdytys on lakisääteinen työnantajan velvollisuus, jota ei tule rikkoa. Perehdytyksestä on monenlaista hyötyä, eikä sitä kannata ajatella pakollisena lakisääteisenä velvollisuutena vaan organisaation tuottavuuden nostajana. Organisaation kilpailukyky, varsinkin palvelualalla, nousee huomattavasti, kun asiakkaat huomaavat työntekijöiden olevan rautaisia ammattitaitoisia ja valmiita palvelemaan heitä. Työntekijän ammattitaito on koetuksella jokapäiväisessä asiakaspalvelutyössä. Heidän päiväänsä mahtuu monta erilaista asiakasta, joiden kaikkien kanssa on tultava toimeen.

Joka työpaikassa on omat työskentelytavat ja oma yrityskulttuuri, johon tulokkaan tulee päästä sisälle. Hyvin perehdytetty tulokas tietää kaiken tarvittavan yrityksestä, sen imagosta ja asiakaskunnasta. Perehdytys lisää työturvallisuutta ja asiakastyytyväisyyttä, jolla on taas suora vaikutus yrityksen tuloksellisuuteen. Perehdyttäminen tulee tapahtua heti uuden työntekijän tullessa työmaalle. Näin uusi työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi ja hänen on helpompi aloittaa työnteko, koska hän tuntee työvälineet, laitteet ja paikat.

Työntekijän halu oppia ja menestyä ajaa häntä kehittymään aina vain paremmaksi. Joskus voi käydä niin, että perehdyttäminen on suunniteltu moitteettomasti ja toteutettu hyvin, mutta työntekijällä ei riitä jostain syystä motivaatiota perehtymiseen. Tällöin on hyvä selvittää onko tulokas oikea työntekijä juuri siihen organisaatioon johon hän on tulossa.

Teoriaviitekehyksen kirjoittaminen oli aluksi hankalaa, koska emme tiedäneet miten saamamme tieto tulisi kirjoittaa. Tämä tuotti paljon vaikeuksia ja kirjoitelmiimme tulikin todella paljon Kainuun murretta. Sitä sitten yhdessä opettajamme kanssa nauroimme ja mietimme miten saamme puhekielen muuttumaan enemmän kirjakieleksi. Tämä osio oli meistä hirveän hankalaa ja jatkoimmekin aika paljon vielä sen pohjalta, miten sanoimme asiat. Onneksi tajusimme lopuksi, että nyt on pakko kirjoittaa kirjakieltä ja tarkoin katsoa, että näin tulee olemaan.

Teoriaviitekehyksen kokoaminen oli myös haasteellista, koska emme oikein osanneet jakaa töitä vaan aloimme aluksi kirjoittaa työtä yhdessä. Onneksi ei mennyt kauaa, kun huomasimme, että olisi helpompaa jos jakaisimme työtä ja tekisimme sitä yksiksemme kotona. Näin aloimme jatkaa prosessin kirjoittamista ja saimme paljon enemmän aikaiseksi. Asetimme itsellemme aikarajoja mihin päivään mikäkin asia oli oltava tehtynä. Tämä auttoi hahmottamaan ajoitusta ja selvitti paremmin sitä päivää, kun valmistumme.

Toiminnallisentyön tuotoksena teimme perehdyttämisoppaan Ravintola Paltamon Sydämeen. Teimme oppaaseen myös työrytmiikka kaaviot sekä perehdyttämisen tarkistuslistat. Toiminnallisessa osiossa huomasimme vaikeuksia. Ensimmäinen vaikeus oli se, että oppaamme tuntui räjähtävän käsiimme. Keräsimme siihen liikaa kaikkea tietoa, joten yhdessä vaiheessa meidän oli pakko poistaa siitä ylimääräisiä asioita, joista huomasimme, että opas olisi hyvä ilman niitäkin.

Toisena vaikeutena oppaan teossa huomasimme sen, että tieto mitä olimme jo päivittäneet, olikin tämän prosessin aikana uudistunut. Joten kävimme oppaan tiedot uudestaan läpi ja päivitimme sen samalla. Emme halunneet, että toimeksiantaja saisi oppaan, joka pitäisi päivittää saman tien. Näin annoimme myös hyvän kuvan työmme laadusta ja sen paikkaansa pitävyydestä.

Toiminnalliseen osioon kuului suullinen haastattelu. Haastattelun pidimme työntekijöille, jotka olivat työskennelleet Ravintola Paltamon sydämessä. Haastattelun tarkoitus oli selvittää miten tärkeänä työntekijät pitävät perehdyttämistä ja miten he kokevat perehdyttämisen tapahtuneet heidän tullessaan töihin. Haastattelussa tutustuttiin myös tekemäämme perehdyttämisoppaaseen ja työntekijöillä oli oikeus kertoa oppaasta mielipiteensä ja sen mitä hyötyä he näkivät oppaasta olevan ravintolalle.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mutkattomasti. Hän antoi meille lisä tietoa yrityksestä ja yrityksen toimintatavoista, jotka olivat jääneet meille vielä avoimiksi. Yhteistyöllä pääsimme paremmin kiinni yrityksen sisäisiin asioihin ja näin pystyimme syventymään oppaan eri prosesseihin.

Toimeksiantajan innostuneisuus työtämme kohtaan oli todella suuri ja tämä auttoi meitä jaksamaan rakentamaan hyvää perehdyttämisopasta. Hänen palautteensa tekemästämme työstä oli hyvää. Meidän ei tarvinnut hirveästi tehdä muutoksia oppaaseen, jonka olimme koonneet itsenäisesti, omien suunnittelujen pohjalta. Perehdyttämisoppaan päivittäminen tapahtuu toimeksiantajan kautta. Toimeksiantaja vastaa jatkossa perehdyttämisoppaan tietojen uusimisesta. Perehdyttämisoppaasta on tehty kolme versiota. Sähköinen, joka on laitettu yrityksen sähköpostiin. Näin ollen oppaasta on helppo tulostaa päivitettäviä kohtia, kuten työrytmiikkakaaviot, työkortit ja muut sellaiset. Toinen versio on laitettu kansio muotoon. Kansiossa on jokaiselle sivulle oma muovitaskunsa. Muovitasku suojaa papereita menemästä huonoon kuntoon ja päivittäminen on helpompaa. Kolmas versio on nidottu ja kansitettu Toimeksiantaja vastasi perehdyttämisoppaan kansituksista ja sen kustannuksista. Tämä idea oli meidän, koska ajattelimme, että olisi hienoa nähdä tuotos myös tällaisena versiona.

Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä prosessi, joka vei paljon aikaamme. Vaikka välillä eteemme tulikin suuria vaikeuksia, emme antaneet niiden vaikuttaa negatiivisesti työmme tekoon. Oppimisen kannalta prosessi oli tärkeä. Opimme sen, että aikataulussa pysyminen on hyvin tärkeää. Ilman kunnollista ajoituksen tekemistä, ei työn teosta tulisi mitään. Onnistuimmekin hyvin pysymään aikatauluissa, teimme jopa monia asioita ennen asettamaamme aikarajaa. Tärkeä osa tätä prosessin tekoa oli yhteistyö toimeksiantajan kanssa, sekä yhteistyö keskenämme.

Nyt kun aikaa on kulunut opinnäytetyön aloituksesta, on asioita joita tekisimme toisin. Ensimmäiseksi ottaisimme selvää siitä, mitä kirjoja tarvitsisimme ja lainaisimme ne heti. Jottei meidän tarvitsisi odotella kirjoja niin kauaa ja sen takia viivyttaa työn valmistumista. Suunnitelman tekeminen olisi kannattanut tehdä ensimmäiseksi, koska me aloitimme sen vasta itse oppaan suunnittelun jälkeen. Onneksi ohjaavasta opettajastamme oli niin paljon iloa ja apua, että hän kertoi miten työ kannattaisi aloittaa.

Katsoessamme ihan ensimmäisiä luonnoksia työstämme, mietimme miksi olimme lähteneet aloittamaan prosessin etenemisen niin vaikean kautta. Mutta niinhän sitä voi sanoa, että joukossa tyhmyys tiivistyy. Eli yhdessä löimme ”viisaat päämme yhteen” ja saimme loistavia aja-

tuksia. Onneksi matkanvarrella opimme työstämään asioita järkevämmin ja saimme lyhyelläkin ajalla paljon aikaan.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa Restamark Oy.

Paltamon Golf ry 2011. Saatavilla: <http://www.paltamogolf.fi/>

Joutsenkunnas, T. 1990. Esimiestyö palveluyrityksessä. Helsinki: Painokaari Oy.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1996. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY-kirjapainoyksikkö.

Kansanen, O. & Cannon, F. 1997. Esimies valmentajana – yhteistyöllä tuloksiin. Porvoo: WSOY kirjapainoyksikkö.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuntaliitto, julkaissut: Olari-Sintonen, M 2007

Saatavilla: http://hankinnat.fi/k_perussivu.asp?path=1;55264;122868;75935;83913 (Luettu 23.9.2010)

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus.

Käypähoito

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/tunnus/hoi17010>

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lisiki, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahden ammattikorkeakoulu. Sarja B Oppimateriaalia.

Saatavilla: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf> (Luettu 1.3.2011)

TJS-opintokeskus 2009. Perehdyttämisen toimivat käytännöt-aineisto.

Saatavilla:

http://www.tjsopintokeskus.fi/easydata/customers/opintokeskus/files/pdf_tiedostot/Perehdyttamisen_toimivat_kaytannot_nettiesite2.pdf (Luettu: 23.9.2010)

Työturvallisuus keskus 2007. Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. Pen&Pen Oy/Painojussit Oy 2. painos 2007.

Saatavilla: http://www.tyoturva.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf (Luettu 16.3.2011)

Työturvallisuus keskus. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus– ennakoivaa työsuojelua.

Saatavilla:

http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/64EB0C38-162D-4F62-9910-FA6338568CC2/0/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf (Luettu 11.4.2011)

Verkkotutka.fi

http://www.verkkotutka.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=1076:elyytys_ohjeet-ovat-ristiriitaiset&catid=132:yhteiskunta&Itemid=558

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita

Vilka, H & Airaksinen, T.2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Virtuaali- ammattikorkeakoulu

Saatavilla:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>(Luettu 12.4.2011)

LIITTEET

LIITE 1: Ravintola Paltamon Sydämen perehdyttämisopas

LIITE 2: Ajanseurantakaavake

LIITE 3: Kysymykset toimeksiantajalle

LIITE 4: Haastattelulomake työntekijöille

Ravintola Paltamon Sydämen Perehdyttämísopas



Kuvan julkaisija: Yle Kainuu, julkaistu 17.07.2009

Sisällys

1. TERVETULOA

2. YRITYKSENPERUSTIEDOT

- 2.1 Ravintola Paltamon Sydän
- 2.2 Paltamon Golf Ry
- 2.3 Paltamon Golf Oy
 - 2.3.1 Majoitus
- 2.3 Liikeidea
- 2.4 Arvot
- 2.5 Organisaation rakennekaavio
- 2.6 Asiakkaat
- 2.7 Yhteystiedot

3. KAIKILLE YHTEISET PELISÄÄNNÖT

- 3.1 Henkilökunnan sosiaalitulat sekä ruokailutilat
- 3.2 Alkoholi ja tupakka työaikana
- 3.3 Palkkaus ja työsopimus
- 3.4 Yleistä työvuoroista
- 3.5 Työturvallisuus
- 3.6 Työpaikka kiusaaminen

4. ERILAISET VAARATILANTEET JA NIISSÄ TOIMIMINEN

- 3.1 Vaaratilanteessa toimiminen
- 3.2 Paloturvallisuus

5. SAIRAUSTAPAUKSET JA ENSIAPU TYÖPAIKALLA

- 5.1 Hätänumerot
- 5.2 Rintakipu
- 5.3 Diabeetikon heikotus
- 5.4 Vieras esine hengitysteissä
- 5.5 Ensiapu
 - 5.5.1 Toiminta ensiaputilanteessa
- 5.6 Hätäensiapu
- 5.7 Näin autat tajutonta, hengittävää henkilöä
 - 5.7.1 Tajuttoman kääntäminen kylkiasentoon
- 5.8 Elvytys
- 5.9 Verenvuodon tyrehtyttäminen
 - 5.9.1 Painesiteen laitto

6. TYÖSKENTELEY KEITTIÖLLÄ JA SALILLA

6.1 Keittiö

- 6.1.1 Pukeutuminen keittiöllä
- 6.1.2 Korut keittiöllä
- 6.1.3 Henkilökohtainen hygienia
- 6.1.4 Älä valmista ruokaa sairaana
- 6.1.5 Käsienpesu
- 6.1.6 Ergonomiset työtavat
- 6.1.7 Työasennot
- 6.1.8 Työturvallisuus keittiöllä
- 6.1.9 Työvuorojen sisältö
- 6.1.10 Keittiön työlaitteet ja niiden pesu
- 6.1.11 Työrytmiikka keittiölle
- 6.1.12 Hygienia keittiössä

6.2 Sali ja golf

- 6.2.1 Henkilökohtainen hygienia
- 6.2.2 Pukeutuminen salilla
- 6.2.3 Korujen käyttö salilla
- 6.2.4 Ergonomiset työtavat/asennot salilla
- 6.2.5 Työturvallisuus salityöskentelyssä
- 6.2.6 Työvuorojen sisältö
- 6.2.7 Laitteiden puhdistaminen
- 6.2.8 Kassaohjelmat
- 6.2.9 Majoituspalvelut
- 6.2.10 Venesatamapalvelut
- 6.2.11 Alkoholijuomien anniskelu
- 6.2.12 Tupakkalainsäädäntö
- 6.2.13 Työrytmiikka salille

7. OMAVALVONTA

LIITTEET

1 Tervetuloa



Kuvan julkaisija: Paltamon Golf, 2011

Tervetuloa taloomme uusi työntekijämme ja harjoittelijamme. Tämä perehdyttämisopas on tarkoitettu kaikille yrityksemme työntekijöille. Tämä auttaa sinua tutustumaan talomme sääntöihin ja niihin työtehtäviin mitä sinun työnkuvaasi kuuluu ja mitkä ovat jokaisen työntekijän yhteiset pelisäännöt. Perehdyttämisoppaan tarkoitus on auttaa sinua tuntemaan työpaikkasi, sen tavat, ihmiset ja työtehtävät. Perehdyttämisoppaaseen on hyvä tutustua rauhasa ja tarvittaessa tästä voit katsoa tietoa jos jokin asia ei ole painautunut mieleesi. Toivomme, että viihdyt talossamme.

Tämä opas on koottu vaiheittain, jotta voit lukea sinua koskevat ohjeistukset. Opas koostuu seuraavista osioista:

- Yrityksenperustiedot
- Yhteiset pelisäännöt
- Erilaiset vaaratilanteet, sairaustapaukset ja ensiapu sekä niissä toimiminen
- Keittiön toimintatavat
- Salin ja golfpuolen toimintatavat
- Omavalvonta
- Liitteinä työrytmiikkakaavat sekä perehdyttämisen tarkistuslista

2 Yrityksenperustiedot

2.1 Ravintola Paltamon Sydän

Paltamon Sydän on rakennettu vuonna 2005 ja se sijaitsee Oulunjärven rannalla. Rakennuksen suunnitteli arkkitehti Juha Paldanius. Paltamon Sydän sijaitsee vain vajaan 40 km:n päässä Kajaanista. Paltamon keskustasta on noin kahdenkilometrin mittainen matka ravintolaan.

Ravintolan toimenkuvaan kuuluu lounas ja a la carte ruokien valmistus sekä kahvilatuotteiden ja alkoholijuomien myynti. Ravintola Paltamon sydämellä on A-oikeudet. Ravintolassa on myös mahdollisuus järjestää erilaisia tilaisuuksia, kuten ristiäisiä, häitä ja syntymäpäiviä. Ravintola sopii niin isoihin, kuin pienempiin juhliin. Ravintola toimii kausiluonteisesti, joten se on auki golfkauden aikana huhtikuusta myöhään syksyyn. Talvisin ravintola on tilauksesta auki.

Asiakaspaikkoja ravintolassa on reilusti. Sisältä löytyy 70 asiakaspaikkaa ja ulkoa terassilta löytyy 30 asiakaspaikkaa. Ravintolasta löytyy myös kokoushuone jossa on 30 asiakaspaikkaa. Ravintolan terassi on vain kesäisin käytössä.

Ravintola Paltamon Sydämen yhteydessä toimii myös golf ja majoituspuoli, joten asiakaskunta on laaja. Rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee ravintolatilat. Tiloista löytyy myös pro-shop, jossa myydään golf-tuotteita sekä, caddiemasterin työpiste. Ensimmäisestä kerroksesta menevät portaat alakertaan, jossa sijaitsee naisten ja miesten wc-tilat sekä saunat ja pukuhuoneet. Alakerrassa on myös kokoushuone, josta pääsee alaterassille. Alaterassilla asiakaspaikkoja on 16. Alakerrassa on myös työhuone. Ravintola Paltamon sydämen oheispalveluita ovat majoituspalvelut, golfpalvelut sekä venesataman sähkötolpanvuokraus.

Yrityksen omistaa Kiehimänportti Oy. Yrityksen ravintola ja golfpalveluista vastaa yrittäjä Pirjo Ronkainen. Yrittäjä on aloittanut toimintansa vasta huhtikuussa 2009. Pirjo Ronkainen toimii yrittäjänä myös Paltamon nesteellä, joka on Ronkaisten toinen yritys.

Ravintola Paltamon Sydän palkkaa kesäisin monia uusia työntekijöitä. Kesäkausina työntekijöitä on 6-7, joista 3 on kokkia ja kolme tai neljä toimii salin ja golfin puolella. Talvikausina henkilökunta koostuu pääsääntöisesti Paltamon Nesteen henkilökunnasta.

2.2 Paltamon golf Ry

Paltamon Golf ry (PaG) on perustettu vuonna 1991 samoihin aikoihin kun Paltamon kenttä rakennettiin. Seuran jäsenmäärä on tällä hetkellä reilut 1600 henkilöä. Seura järjestää Green Card -kurseja.

Paltamon golf Ry toimii samassa yhteydessä Ravintola Paltamon Sydämen kanssa. Samassa rakennuksessa toimii myös pieni golf pro shop, josta löytyy valikoima golfin perustarvikkeita palloja, teetikkuja, hanskoja, vaatteita, kenkiä yms. golfiin liittyviä tuotteita.

2.3 Paltamon golf Oy

Kenttä

- 18-reikäinen kenttä
- Harjoittelua varten range kenttä
- Pitchi- puttiviheriöt
- Kenttä tarjoaa haasteen taitavalle pelaajalle, mutta on myös riittävän helppo aloittelijalle.



Kuvan julkaisija: Paltamon Golf, 2011

2.3.1 Majointus

Golfkentän etäisyydeltä löytyy myös tasokasta majoitusta ympäri vuoden. Mökit ja paritalot tarjoavat noin 80 vuodepaikkaa.

Työhöemme kuuluu seuraavien mökkien vuokraus:

- lomatalo 1 ja 2
- vanha klubistudio
- klubi 10
- lisäksi alueella on yksityisen omistavia vuokrattavia huviloita, joita vuokraamme myös.

2.3 Liikeidea

Ravintola Paltamon Sydämen ja Golf Oy:n asiakaskunta on laaja. Asiakaskuntaan kuuluvat paikkakuntalaiset, matkailijat, golfaajat, mökkiläiset ja totta kai myös ohikulkijat, jotka pysähtyvät nauttimaan upeista näkymistä. Yritys tuottaa toimipaikkakuntien asukkaille ja matkailijoille kaupallisesti kannattavia, laadukkaita ja monipuolisia kahvila- ja ravintolapalveluita.

Mitä?

- Lounas- ja a la carte tuotteet
- Tilauspalvelut
- Kahvilapalvelut
- Majoituspalvelut
- Golfpalvelut (ajanvaraus, golftarvikkeet, ilmoittautumiset)
- Venesataman sähkötolpanvuokraus

Kenelle?

- Matkailijoille
- Golfaajille
- Paikkakuntalaisille

Miten?

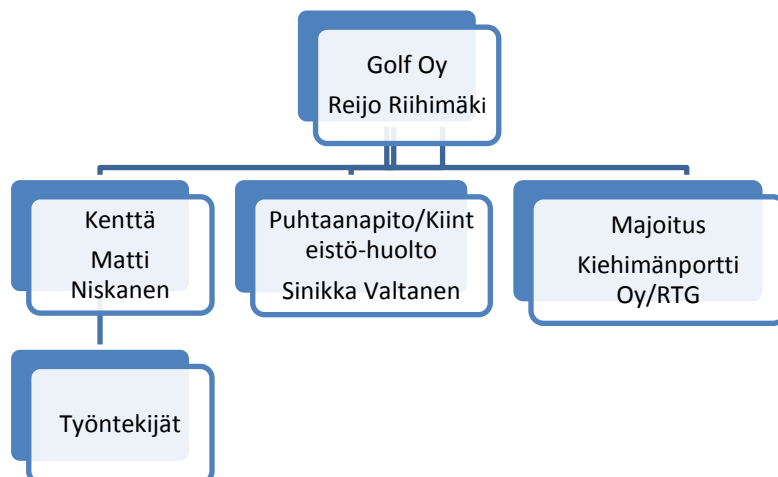
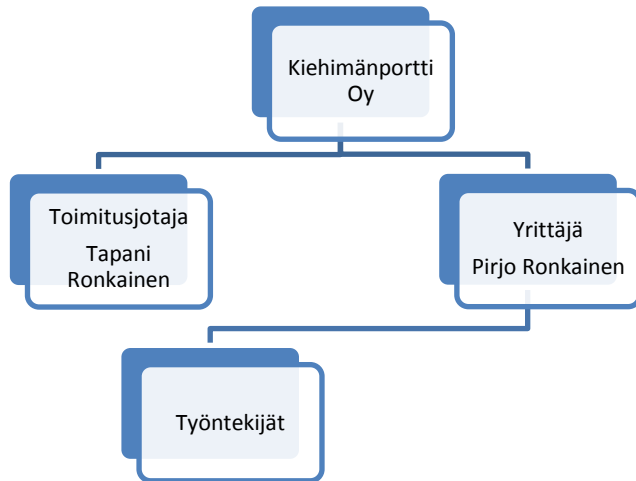
- Tuoreilla ja ensiluokkaisilla raaka-aineilla
- Ammattitaitoisella henkilökunnalla
- Hyvällä ilmapiirillä
- Iloisella vastaanotolla ja ystävällisellä asiakaspalvelulla

2.4 Arvot

Yrityksellämme on tietyn arvot, joiden pohjalta pyrimme kannattavaan toimintaan. Arvot ovat päämääriä johon pyrimme. Yrityksellemme on hyvin tärkeää, että työ jota teet, teet sen niin hyvin, kuin siihen pystyt.

Arvostamme tervettä suhtautumista työhön, oma-aloitteisuutta, ryhmä henkeä ja toiminnallisuutta. Pyrimme luomaan hyvää ilmapiiriä työyhteisöön, jotta asiakkaamme tunsivat olonsa tervetulleiksi. Arvoihimme ei kuulu turha juoruilu työaikana, joten tätä on ehdottomasti vältettävä.

2.5 Organisaation rakennekaavio



2.6 Asiakkaat

Ravintola Paltamon Sydämen asiakaskunta on laaja ja monipuolinen. Asiakaskunta koostuu golfaajista ja matkalaisista. Myös paikalliset asukkaat käyvät viettämässä aikaansa ravintolassa ja sen upeissa maisemissa. Meille on hyvin tärkeää, että asiakkaat vastaanotetaan iloisin mielin ja niin, että he tuntevat olevansa tervetulleita uudestaan ravintolaamme. Tärkeää on myös se, että olet luonteva.

2.7 Yhteystiedot

Paikka	Puh.nro	Osoite	Sähköpostiosoite
Ravintola Paltamon Sydän	puh. 044-5286 087	Golftie 9, 88300 PALTAMO.	ravintola@paltamogolf.fi
Paltamon golf	puh. 040-588 7085	Golftie 9, 88300 PALTAMO.	info@paltamogolf.fi
Kenttämestari Matti Niskanen	puh. 0400-585 774		matti.niskanen@paltamogolf.fi
Jäsensihteeri Teuvo Leinonen	puh. 0400-281300	Lepikontie 15, 88300 PALTAMO	jasenasiat@paltamogolf.fi
Golf Pro Jussi Räihä	puh. 050-336 6746		jussi.raiha(a)kainuu.com

3 Kaikille yhteiset pelisäännöt

Työpaikalla on hyvä ja turvallinen olla, kun kaikki noudattavat sinne annettuja ohjeita. Siksi on hyvä laatia ns. yhteisiä pelisääntöjä. Yhteisten pelisääntöjen tarkoitus on luoda jokaiselle työntekijälle turva työpaikalla. Kaikille on samat säännöt joten niitä on myös silloin helpompi noudattaa.

TALON TAVAT

Fiksua on...

- kuunnella asiakasta
- hymyillä ja olla iloinen
- antaa asiakkaalle parasta palvelua
- olla siisti
- olla oma-aloitteinen
- ottaa työkaverit huomioon kaikessa toiminnassa
- rupertella asiakkaiden kanssa kiireenkin keskellä
- tulla ajoissa töihin
- sanoa työkaverille KIITOS ja OLE HYVÄ
- kysyä esimieheltä apua ja neuvoa epäselvissä asioissa
- huolehtia oman vastualueensa hoidosta

Fiksua taas ei ole...

- jutella puhelimessa samalla, kun palvelee toista asiakasta kassalla
- syödä ja juoda kassan takana
- esiintyä työaikana siviilivaatteissa
- seurustella kassan takana asioista, jotka eivät koske työtä
- tupakoida työaikana asiakastiloissa
- jättää muille omia tekemättömiä töitä
- keskeyttää työkaverin asiakaspalvelu
- juoruta asiakkaista tai työkavereista talon ulkopuolisille
- kertoa talon työasioista talon ulkopuolisille henkilöille
- käyttäytyä ylimielisesti asiakkaita tai työkavereita kohtaan

KYSY ESIMIEHELTÄSI JOS ET TIEDÄ!!!

3.1 Henkilökunnan sosiaalityilat sekä ruokailutilat

Ravintolassamme ei ole tarkkaan määriteltyjä henkilökunnan tiloja. Alakerrassa on kokoustilat joissa jokainen voi pitää ruoka ja kahvitaukoja silloin, kun tiloja ei ole varattu. Pääsääntöisesti ruokailu ja kahvittelu hetket pidetään yläkerrassa samoissa tiloissa missä asiakkaat syövät. Tällöin ruokailun ja kahvittelutauon pitää tapahtua hiljaisesti ja niin, etteivät asiakkaat niistä häiriinny mutta mieluiten silloin, kun asiakkaita ei ole.

Henkilökunnan käytössä ovat myös alakerrassa sijaitsevat miesten ja naisten saunat. Saunatilojen yhteydessä on myös pukukaapit, jotka toimivat myös henkilökunnat vaatekaappeina. Kaapit ovat varustettu lukoilla, joten ne voidaan lukita työpäivän ajaksi. Muista pitää avain tallessa.

3.2 Alkoholi ja tupakka työaikana

Alkoholi

Alkoholi ei kuulu työpaikalle. Sitä ei saa nauttia työaikana eikä humalassa saa tulla töihin.

”Alkoholin käyttö vapaa-ajalla näkyy työpaikalla monin tavoin kuten krapulassa ja humalassa työskentelynä, alkoholin hajuna, myöhästelynä, poissaoloina, töiden laiminlyöntinä, tehottomuutena ja karttelevana käyttäytymisenä. Kaikki tämä heikentää työhyvinvointia ja työn tuottavuutta. Työn tulokset huononevat, työ viivästyy, yhteistyö ja ihmissuhteet kärsivät. Tapaturmat ja ”läheltä piti” -tilanteet yleistyvät”. (<http://www.finlex.fi>)

Meille on tärkeää, että työntekijä on työkunnossa hänen saapuessa työalueelle. Jos näin ei ole, on hänet velvollista poistaa työpaikalta. Työntekijä joutuu vastamaan teoistaan.

Voit tutustua alkoholi lainsäädäntöön osoitteessa: <http://www.finlex.fi>

Tupakka

Työaikana tupakointia emme kiellä. Työntekijällä on oikeus tupakoida työaikana niin, että tupakointi ajat noudattavat työssä tapahtuvia taukoja. Tupakoivalla työntekijällä on myös velvollisuus noudattaa tupakointiin liittyviä lakeja, kuten tupakointi tapahtuu pihalla niille varatuissa paikoissa. Tupakoitsija huolehtii, että tupakan tumpit menevät niille tarkoitettuihin paikkoihin, tuhkakuppeihin. Työntekijän on myös huolehdittava siitä, että tupakointi ei tapahdu työvaatteet päällä ja että käsienpesu on riittävää.

3.3 Palkkaus ja työsopimus

Palkkaus

Palkanlaskennassa noudatamme ravintola-alan työehtosopimusta jonka mukaan palkanmäärä jakautuu. Siihen vaikuttaa myös kuukaudessa tehdyt työntunnit, iltalisät ja muut erilliset lakisääteiset lisät.

Palkka maksetaan kerran kuussa, kuun viimeinen päivä. Jos kuun viimeinen päivä sattuu viikonlopulle, palkka maksetaan sitä edeltävänä arkipäivänä.

Työsopimukset

Ravintolamme henkilökunnan työsopimukset kirjoitetaan jo hyvissä ajoin ennen töiden aloittamista. Työsopimukset kirjoitetaan määräaikaisiksi, koska paikka on kausiluonteinen. Työsopimuksesta tulee ilmeneä, työsuhteen laatu, työsuhteen kesto, palkka ja vähimmäistuntimäärä.

”Määräaikainen työsopimus on voimassa sovitun määräajan tai työn kestoajan. Määräaikainen työsopimus voidaan työnantajan aloitteesta solmia vain perustellusta syystä. Perusteltu syy voi olla mm. sijaisuus, kertaluontoinen työ tai kausiluontoisuus. Mikäli määräaikaisia työsopimuksia solmitaan toistuvasti, on perusteltu syy oltava jokaisessa työsopimuksessa. Jos työvoiman tarve on jatkuvaa, tulee solmia toistaiseksi voimassa oleva työsopimus.”(<http://www.pam.fi>)

”Määräaikainen työsopimus päättyy sovitun määräajan päättyessä tai sovitun työn tullessa tehdyksi. Kumpikaan osapuoli ei voi irtisanoa määräaikaista työsopimusta, ellei irtisanomisen mahdollisuudesta ole erikseen työsopimuksessa sovittu. Määräaikainen työsopimus voidaan purkaa työsopimuslain edellytysten täytyessä.”(<http://www.pam.fi>)

Lisä tietoa palkoista ja työehtosopimuksista voit käydä katsomassa osoitteesta:

<http://www.pam.fi>

3.4 Yleistä työvuorolistoista

Työpaikallamme noudatamme yhden kuukauden kiertävää työvuorolistaa. Saat siis kuukauden työvuorolistan käyttöösi ennen, kuin työ suhteesi alkaa. Jatkossa työvuorolistat tulevat kaksiviikkoa ennen edellisen työvuorolistan päättymistä.

Erilaiset palkanlisät, ylityöt, lisätyöt ja lomakorvaus on helpompi tarkistaa, kun työvuorot ovat sinulla itsellesikin ylhäällä. Kirjaa ylös tekemäsi työvuorot, työtunnit ja ylityöt jos ne muuttuvat työvuorolistasi ajoista. Koska ravintolamme on kausiluonteinen paikka toivomme joustavuutta sekä työajoissa, että niiden mahdollisissa muutoksissa.

”Laadittua työvuorolistaa ei saa muuttaa ilman työntekijän ja työnantajan suostumusta. Jos työnantajan edustaja yksipuolisesti vähentää sovitun työvuoron tunteja, työntekijällä on oikeus saada alkuperäisen työvuorolistan mukaiset korvaukset.” (www.pam.fi)

Lisätietoa työvuorolistoista ja niiden noudattamisesta: www.pam.fi

Sairaustapauksissa

Sairastuessasi työaikana on sinun huolehdittava siitä, että käyt oman lääkärisi vastaanotolla. Lääkärisi todettua sinut sairaaksi, ilmoita työnantajallesi heti sairastumisestasi ja sairasloman pituudestasi. Muista ottaa aina lääkärintodistus lääkäri käynnin jälkeen ja anna se työnantajallesi sairasloman alkaessa.

3.5 Työturvallisuus

Ravintolassamme on hyvin tärkeää, että tiedät ja tunnet vaarat mitä eteesi voi tulla. Siksi kaikkeen on hyvä tutustua jo ensimmäisten työpäiviesi aikana. Tässä oppaassa on lueteltu erilaisia yleiseen työturvallisuuteen liittyviä asioita joihin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

Työpaikan työturvallisuus on oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Työturvallisuus luokitellaan yhdeksi osaksi yritysturvallisuutta. Työturvallisuutta toteutetaan työsuojelun avulla ja toimintaa ohjaavat mm. työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki.

Työpaikalla työskentely on hyvä tehdä suunnitelmallisesti ja se perustuu monesti ennakolta hyviksi todettuihin käytäntöihin, tämä on osa työturvallisuutta. Riskienhallinta on keskeistä työturvallisuudessa. Jokaisen työntekijän ammattitaitoon on kuuluttava, se että työntekijä tuntee työnsä vaarat ja haitat ja osaa edes auttaa työturvallisuutta. Lue opas huolella!

3.6 Työpaikka kiusaaminen

Työpaikallamme on tärkeää, että työilmapiiri on hyvä ja ettei työpaikka kiusaamista ilmenisi. On hyvin tärkeää, että jos jokin työpaikkasi asia vaivaa mieltäsi kerrot siitä heti työnantajalle. Näin saamme ennalta ehkäistä työpaikka kiusaamista.

Yleistä työpaikkakiusaamisesta:

Työpaikkakiusaaminen on tilanne, jossa yksi tai useampi työntekijä joutuu toistuvasti kielteisen tai vihamielisen käyttäytymisen kohteeksi. Se on henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta voi ilmetä muun muassa syrjimisellä, nimittelyllä ja vähättelyllä.

Kiusaamisesta voi tulla uhrille tunteita ja hyvin huonoja kokemuksia, jotka taas voivat ilmetä niin fyysisenä kuin psyykkisenäkin oireiluna. Jos oireilut jatkuvat pitkään, riskinä voi olla uhrin henkisen ja fyysisen terveyden huonontuminen ja sosiaalinen eristäytyminen ja pahimmillaan itsemurhariskit kasvavat. Vaikutukset voivat levitä laajasti työyhteisöön ja ne myrkyttävät työskentelyilmapiirin, ja työyhteisön sairastumiset ja poissaolot lisääntyvät.

4 Erilaiset vaaratilanteet ja niissä toimiminen

Vaikka työpaikkasi kuuluisi olla turvallinen ja rauhallinen paikka. Emme voi täysin taata sitä, ettei työpaikalla ilmenisi erilaisia vaaratilanteita. Siksi on hyvä tutustua niihin toimenpiteisiin, mitä työntekijän on tehtävä, jos hän joutuu vastaavanlaiseen tilanteeseen.

4.1 Vaaratilanteessa toimiminen

Jos työpaikallasi tapahtuu jotakin rikokseen tai ilkivaltaan viittaavaa;

1. Soita poliisille

– yleinen hätänumero 112

2. Odota poliisin tuloa, merkitse muistiin tuntomerkkejä henkilöistä, ajoneuvoista, tapahtuma-ajoista yms.

3. Opasta poliisi kohteeseen mikäli mahdollista

4. Älä toimi yksin: rikollinen voi olla aseistautunut

5. Älä käytä tilanteessa voimakeinoja: asetta, koiraa. Voi tulla kysymykseen hätä varjelun liioittelu.

Kohdatessasi häiriökäyttäytyjän

- muista, että uhkaaja saattaa olla päihteiden väärinkäyttäjä
- toimi tilanteessa harkiten ja rauhallisesti
- säilytä katsekontakti uhkaajaan
- muista henkilöturvallisuus aina ennen materiaalisia menetyksiä
- huomioi tovereiltasi saamasi mahdollinen apu
- havainnoi tuntomerkit
- suorita, jos on tarvetta hälytys yleiseen hätänumeroon 112

4.2 Paloturvallisuus

On helpompi estää tulipalo ennalta, kuin sammuttaa se. Liite sivulta löydät ravintolan pohjapiirustuksen josta löydät palosammuttimien paikat, sammutuspeitteiden paikat ja varauloskäynnit. On turvallista tutustua jo heti alkuun siihen mistä erilaiset apuvälineet löytyvät. Jos vaaratilanne yllättää, tiedät jo valmiiksi mistä löydät apuvälineitä tulipalon varalle.

Yrityksellemme on tehty paloturvallisuus suunnitelma, johon olet myös velvoitettu tutustumaan. Kansion löydät keittiöstä.

5. Sairaustapaukset ja ensiapu työpaikalla

5.1 Hätänumerot

Hätänumero **112**, lisää tietoa: www.112.fi

Hätänumeroon tulee soittaa aina kiireellisissä, todellisissa hätätilanteissa hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa, tai jos on syytä epäillä näin olevan.

Myrkytystapauksissa palvelee myrkytystietokeskus (09) 471 977.

Kun soitat 112 hätäpuhelun

1. Soita hätäpuhelu itse, jos voit
2. Kerro, mitä on tapahtunut
3. Kerro tarkka osoite ja kunta
4. Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin
5. Toimi annettujen ohjeiden mukaisesti
6. Lopeta puhelu vasta saatuasi luvan

Opasta auttajat paikalle.

Soita uudestaan, mikäli tilanne muuttuu.

(Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.2 Rintakipu

”Rintakipuun on aina suhtauduttava vakavasti. Kovan, puristavan rintakivun tavallisin syy on sydäninfarkti. Kipu voi säteillä käsivarteen, kaulalle, lapaluiden seutuun tai hartioihin. Henkilö on tuskainen, kylmännihkeä ja usein pahoinvoiva. Diabeetikoilta ja vanhuksilta ei sydäninfarktille tyypillisiä oireita voida aina selvästi havaita”.

(Lähde. <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

Toimi näin rintakiputilanteissa:

- Soita hätänumeroon 112, jos aikaisemmin terveellä henkilöllä on rintakipuja tai, jos henkilön 2-3 omaa nitroa eivät auta. Toimi hätäkeskuksen antamien ohjeiden mukaisesti.
- Pane rintakipuinen puoli-istuvaan asentoon ja rauhoita.
- Jos hän menee elottomaksi, soita uudelleen hätäkeskukseen ja kerro muuttuneesta tilanteesta.
- Aloita puhallus- ja paineluevitys.

(Lähde. <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)



Kuvassa potilas on puolisistuvassa asennossa. (Lähde:terveyskirjasto.fi)

5.3 Diabeetikon heikotus

Jos diabetesta sairastavan veren sokeri laskee liian alas, syntyy hengenvaarallinen insuliinisokki. Sokki on mahdollinen vain silloin, kun henkilö käyttää joko insuliinia tai haiman insuliinieritystä lisääviä tabletteja ja on laiminlyönyt syömisen tai on lisännyt liikkumista. Insuliinisokin voi estää verensokerin laskun estämällä eli nauttimalla nopeasti ruokaa tai juomaa. (Lähde. <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

Jos diabetesta sairastavan muuttuu kalpeaksi, ärtyisäksi ja häntä heikottaa

- Laita potilaan kielen alle esimerkiksi hunajaa tai muuta sokeripitoista. Älä anna mitään sellaista joka voisi tukkia hengitystiet. Sokeri imeytyy verenkiertoon ja tilanne korjautuu yleensä 10 minuutissa.
- Jos hän menettää tajuntansa, soita hätänumeroon 112.
- Käännä tajuton, hengittävä kylkiasentoon.
- Jos potilas ei hengitä varmista ettei kieli ole painunut kurkkuun. Aloita hätäensiapu (katso lisää kappaleesta 7)
- Seuraa autettavan tilaa kunnes saat ammattiapua.

(Lähde. <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.4 Vieras esine hengitysteissä

Suussa oleva vierasesine, esimerkiksi ruuanpala tai lapsilla lelun osa voi joutua hengitysteihin ja tukkia ne. Henkilö ei pysty puhumaan, yskimään eikä hengittämään. Hän tuntee tukehtuvansa. (Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

Toimi näin, jos kyseessä aikuinen

- Taivuta henkilön ylävartaloa alaspäin ja lyö 5 kertaa napakasti lapaluiden väliin.
- Jos lyönnit eivät auta, soita 112.
- Asetu henkilön taakse. Aseta käsi nyrkissä pallealle ja tartu nyrkkiin toisella kädellä.
- Nykäise käsiä nopeasti itseesi päin (Heimlichin ote). Toista tarvittaessa 5 kertaa.
- Jatka tarvittaessa vuorottelemalla 5 lyöntiä, 5 nykäisyä.
- Jos vierasesine ei vielä kukaan irtoa ja henkilö menee tajuttomaksi, aloita puhallus- ja paineluelvytys.



Kuvassa Heimlichin ote (Lähde: kaypahoito.fi)

(Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.5 Ensiapu

Tapaturmat, onnettomuudet tai äkilliset työpaikalla tai vapaa-aikana kuuluvat arkipäivään. Näissä tilanteissa työtoverin tai ystävän antama ensiapu voi pelastaa loukkaantuneen tai sairastuneen hengen. Siksi on tärkeää, että mahdollisimman moni osaa antaa ensiapua ja on saanut auttamiseen tarvittavaa rohkeutta. (Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.5.1 Toiminta ensiaputilanteessa

Ensiapu aloitetaan heti tapahtumapaikalla ja tavallisesti ilman ensiapuvälineitä. Auttamisen ketjussa jokainen auttaja on yhtä tärkeä ja kaikki apu on arvokasta. Ensimmäinen paikalle saapunut tekee tilannearvion tapahtuneesta. Kun auttajia on useita, kokoineen johtaa toimintaa. Johtovastuun ottanut henkilö pitää nopeasti muodostaa yleiskuva tilanteesta, sen vakavuudesta sekä selvittää lisävun ja ensiavun tarve. On tärkeää huolehtia omasta, autettavien ja muiden paikallaolijoiden turvallisuudesta.

Toimi näin:

1. Selvitä, mitä on tapahtunut. Onko kysymyksessä onnettomuus vai sairauskohaus?
2. Hälytä tarvittaessa apua hätänumerosta 112.
3. Estä mahdolliset lisäonnettomuudet, pelasta ensin hengenvaarassa olevat ja siirrä loukkaantuneet turvaan.
4. Anna tarvittava ensiapu.
5. Suojaa, rauhoita ja seuraa autettavan tilaa kunnes saat lisäapua.

Ammattiapuu odottaessa ensiavun antajan on pyrittävä olemaan selvillä autettavan tilasta ja hänessä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista sekä varautumaan antamaan oireiden ja vammojen mukaista ensiapua. Seuraa autettavan tilassa tapahtuvia muutoksia ja raportoi niistä eteenpäin ammattiauttajille.

Auttajan on tärkeä luoda luottamuksellinen suhde autettavaan. Käyttäydy rauhallisesti, esitele itsesi ja kerro mitä olet tekemässä, minkä vuoksi ja että apua on tulossa. (Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.6 Hätäensiapu

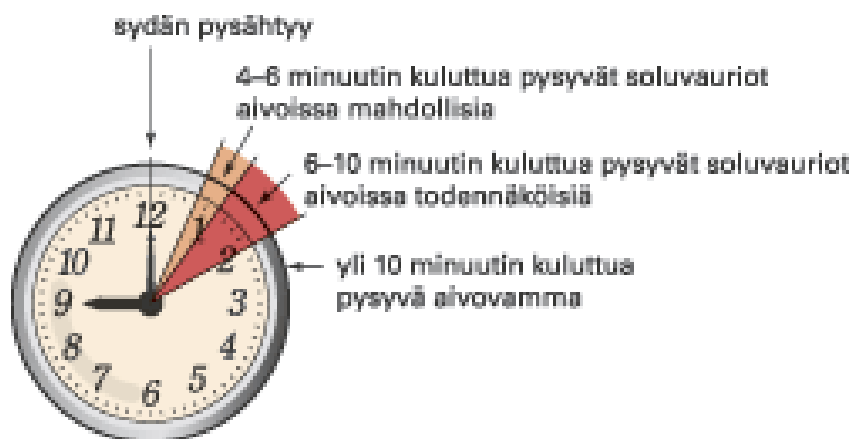
Hätäensiapu on henkeä pelastavaa ensiapua, jolla tarkoitetaan sitä välitöntä apua, jolla

- pelastetaan ihmisen henki
- estetään sairastuneen tai loukkaantuneen tilan paheneminen
- ja huolehditaan ammattiavun saamisesta paikalle

Hätätilanteessa on kysymys minuuteista. Loukkaantunut tai äkillisesti sairastunut tarvitsee aina apua. Tilanne on esimerkiksi vakava silloin, kun ihminen vuotaa runsaasti verta, ei vastaa puhutteluun, ei hengitä tai hänellä ei ole verenkierron merkkejä. Verenkierron merkkejä ovat liikehtiminen, ääntely, nieleminen ja silmien avaaminen.

(Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

Alla oleva kuva selventää sitä kuinka nopeasti aivoissa tapahtuu vaurioita, jos ensiapua ei aloiteta heti.



Auttamistilanteessa ensimmäiset minuutit ratkaisevat. Hätäensiavun merkittävää viivästymistä eivät myöhemmät hoitotoimenpiteet enää voi korjata.

(Kuva ja teksti: terveyskirjasto.fi)

5.7 Näin autat tajutonta, hengittävää henkilöä

Tajuton voi tukehtua, jos hän makaa selällään. Kun näet maassa makaavan henkilön:

- Selvitä ensimmäiseksi, saattoko hänet hereille.
- Jos hän ei herää, soita hätänumeroon 112 ja noudata annettuja ohjeita.
- Tarkista hengittääkö tajuton.
- Jos hän hengittää, käännä hänet kylkiasentoon hengityksen jatkumisen varmistamiseksi. Näin kieli ei tuki hengitysteitä ja oksennukset sekä muut eritteet valuvat suusta ulos.

(Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.7.1 Tajuttomankääntäminen-kylkiasentoon

- Nosta autettavan toinen käsi yläviistoon kämmen ylöspäin ja aseta toinen käsi rinnan päälle.
- Nosta takimmainen polvi koukkuun.
- Tartu kiinni autettavan hartiasta ja koukussa olevasta polvesta ja käännä hänet itseesi päin kylkiasentoon.
- Aseta käsi posken alle kämmenselkä ylöspäin.
- Jätä päällimmäinen jalka suoraan kulmaan.
- Varmista pään asento niin, että hengitystiet pysyvät auki.
- Tarkkaile autettavan hengitystä ja mahdollista heräämistä kunnes saat ammattiapua.

(Lähde: <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)



© Elvyys Käypä hoito -ryhmä

Potilas on laitettu kylkiasentoon (Kuva: kaypahoito.fi)

5.8 Elvytys

Lainaus verkkotutka.fi sivustolta löytyvästä artikkelista: ”Hätäkeskus ohjeistaa ihmisiä pelkään painalluselvytykseen. SPR neuvoa myös puhaltamaan. Sosiaali- ja terveysministeriön valmiusyksikön valmiusjohtaja **Tom Silfvastin** mukaan puhalluselvytystä tulee antaa vain, jos sen osaa täydellisesti. Yrittämisestä voi olla vain haittaa.”

Tämän vuoksi laitamme virallisen elvytysohjeen sekä ohjeen maallikon elvytystilanteeseen. Jos et osaa oikeaoppista puhallus-painallus elvytystä, toimi kuten maallikon elvytysohjeessa sanotaan.

- Avaa hengitystiet (kuva1.)
- Elvytys aloitetaan 30 voimakkaalla painalluksella(kuva2.)
- Painallusten ohjeellinen nopeus on 100 painallusta minuutissa(kuva2)
- Rintalastan tulee painua painalluksen aikana 4-5 senttiä.
- Painallusten jälkeen puhalletaan kahdesti.(kuva3.)
- Rintakehän tulee kohota puhalluksen aikana.
- Jatketaan samalla rytmillä, kunnes apu tulee paikalle tai autettava virkooa. verkkotutka.fi)
- Maallikon toimiminen elvytystilanteessa
- Suoritetaan pelkkää painalluselvytystä.
- Sama nopeus ja voima kuin virallisissa ohjeissa.
- Jatketaan, kunnes apu saapuu paikalle tai autettava virkooa. (verkkotutka.fi)

Elvytys kuvat



© Elvytys Käypä hoito -työryhmä

Hengitysteiden avaaminen. Kuva1.



Elvytys(Käypä hoito-työryhmä). Kuva2.



© Elvytys Käypä hoito -työryhmä

Kuva3.

5.9 Verenvuodon tyrehdyttäminen

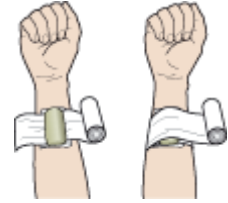
Suuri, näkyvä verenvuoto on tyrehdytettävä nopeasti.

- Soita hätänumeroon 112, jos arvioit tilanteen sitä vaativan.
- Aseta henkilö pitkälle.
- Jos verenvuoto on raajassa, kohota se.
- Tyrehdytä verenvuoto painamalla vuotokohta sormin tai kämmenellä. Jos mahdollista, pane vuotokohdan päälle jokin vaate ennen kuin alat painaa. Jos autettava pysyy itse painamaan haavaa, kehoita häntä tekemään se.
- Sido vuotokohta tai aseta tarvittaessa haavalle paineside.
- Jos verenvuoto edelleen jatkuu, paina raajan tyvestä suuria suonia voimakkaasti kämmenellä.
- Seuraa autettavan tilaa ja anna oireenmukaista ensiapua.

(Lähde. <http://turvaopas.pelastustoimi.fi/lyhyt-ensiapuopas.html>)

5.9.1 Painesiteen laitto

- Anna autettavan olla makuulla, ja pidä raaja koholla.
- Jatka vuotokohdan painamista.
- Aseta haavalle suojaside, ja jatka painamista siteen päältä.



- Aseta suojasiteen päälle painoksi 1–2 siderullaa tai useita suojasiteitä, jotka on taitettu tukevasti siten, että ne toimivat painona. Paino saa olla joustava ja verta imevä.
- Kiinnitä suojaside ja paino painesiteeksi sitomalla ne tukevasti joustositeellä, huivilla tai kolmioliinalla. Paineside ei saa kiristää.
- Kuvassa paineside tehtynä käteen. Kuva ja ohje: terveyskirjasto.fi

6. Työskentely keittiöllä ja salilla

Tämän kappaleen avulla voit tutustua siihen miten keittiölle pukeudutaan ja mitä mieltä olemme erilaisista koruista keittiöllä. Säännöt ovat jokaiselle samat ja niitä on noudatettava.

6.1 Keittiö

6.1.1 Pukeutuminen keittiöllä

Keittiöllä tulee pukeutua oikeanlaisiin työvaatteisiin, joita pidetään vain työaikana. Työvaatteet koostuvat mustista pitkistä housuista, kokin takista (työpaitana voi olla myös tumma pi-keepaita), kokinhatusta, hyvistä työkengistä (jalkineiden tulee olla puhtaat ja ehjät, työjalkineita on tarkoituksenmukaista käyttää vain ja ainoastaan niissä tiloissa, joissa työskentely tapahtuu), ja essusta. Kaikki edellä mainitut vaatteet ovat vain työvaatteita ja niitä ei tule missään tapauksessa pitää muualla, kuin työpaikalla.

Työvaatteiden pesu tapahtuu kotona. Työnantajasi kuitenkin antaa sinulle tietyn väliajoin pesuainetta korvaukseksi. Työpuvun tulee olla puhdas ja valmistettu helposti puhdistettavasta materiaalista. Työasun tulee olla väriltään sellainen, että sen puhtaus on helposti tarkistettavissa. Työasusi kertoo sinusta enemmän, kuin tuhat sanaa.

Kertakäyttökäsineitä käytetään suojaamaan pakkaamatonta elintarviketta käsissä mahdollisesti vielä pesemisen jälkeenkin olevilta mikrobeilta. Kertakäyttökäsineitä on syytä vaihtaa riittävän usein ja vähintään aina silloin, jos käsineillä on koskettu likaisia pintoja, työvälineitä, rahaa tai muita mahdollisia kontaminaation lähteitä.

6.1.2 Korut keittiöllä

Kuten jo järkikin sanoo, ei kokin työasuun kuulu missään tapauksessa korut. Ei haittaa jos sinulla on pienet hillityt korvakorut korvissa, mutta isot ja huomiota herättävät korut ovat poistettava. Myös sormukset ja erilaiset käsikorut eivät kuulu kokin työasuun. Korut eivät ole hygieenisiä ja ne voivat pudota tekemiisi ruokiin ja näin voivat aiheuttaa tukehtumisvaaran asiakkaalle.

6.1.3 Henkilökohtainen hygienia

Henkilökohtainen hygienia on kaiken a ja o. Hyvästä päivittäisestä perushygieniasta tulee pitää huolta, kuten säännöllisestä suihkusta käynnistä ja hiusten puhtaudesta. Tuoksuttomia tai mietotuoksuisia deodorantteja voi käyttää, mutta vahvojen tuoksujen käyttö ei ole suositeltavaa ravintolassamme.

6.1.4 Älä valmista ruokaa sairaana

Sairaana ei kannata koskaan valmistaa ruokaa toisille. Kosketus- tai pisaratartunnan kautta voit helposti saastuttaa ruoan ja sairastuttaa myös toiset. Muista suojata kädessä olevat haavat laastarilla. Kun käytät laastaria, täytyy sinun sen lisäksi käyttää myös suojahanskoja. Haavoissa ja tulehtuneessa käsien ihosta on normaalia enemmän bakteereja.

Elintarvikkeiden kanssa työskentelevän on erityisesti kiinnitettävä huomiota jos on ripuli tai äkillinen vatsatauti, haava tai ihottuma käsissä, kuumeinen kurkkutulehdus tai sitä vakavampi infektio tauti. Näistä tapauksista on ilmoitettava työnantajalle: Pirjo Ronkaiselle.

6.1.5 Käsienpesu

Tautia aiheuttavat mikrobit voivat olla hyvin kestäviä. Osa bakteereista lisääntyy jääkaappilämpötilassa ja osa voi tuottaa kuumennusta kestäviä bakteerimyrkkyjä ruokiin. Paras tapa välttää tautia aiheuttavien mikrobien joutuminen elintarvikkeisiin on käsien huolellinen peseminen vedellä ja saippualla.

- Käsien peseminen huolellisesti ja riittävän usein on elintarvikkeiden turvallisen käsittelyn ja yleisen hygienian kivijalka, myös kotikeittiössä.
- Vatsataudin leviämistä voi ehkäistä tehokkaalla käsienpesulla. Huolellisella käsienpesulla voidaan ehkäistä myös influenssan leviämistä ihmisten välillä.
- Aloita ruoanvalmistus aina käsienpesusta.

Pesemättömissä käsissä on aina ympäristöstä ja ihosta itsestään peräisin olevia mikrobeja, kuten bakteereja ja viruksia. Kun elintarvikkeita käsitellään paljain käsin, bakteerit ja virukset siirtyvät käsistä elintarvikkeisiin.

Elintarvikkeisiin jouduttuaan bakteerit voivat lisääntyä niin että ne aiheuttavat sairastumisen. Virukset eivät lisäänty elintarvikkeissa, mutta jo hyvin pieni määrä viruksia voi johtaa sairastumiseen.

Pese kädet:

- aina ennen kuin aloitat ruoanvalmistuksen
- ruoanvalmistuksen aikana, kun olet käsitellyt raakaa lihaa, siipikarjanlihaa tai kalaa
- kun siirryt käsittelemään toista raaka-ainetta, esimerkiksi
- salaatinvalmistuksesta valmiin ruoan käsittelyyn
- ruoanvalmistuksen lomassa tehdyn askareen jälkeen, kuten esimerkiksi wc:ssä käynnin, vaipanvaihdon, niistämisestä ja roskapussin tyhjentämisen jälkeen
- voit käyttää käsien pesun jälkeen vielä käsien desinfiointiin tarkoitettua valmistetta jos sinulla on vatsatauti tai jos sinun ei ole mahdollista pestä käsiä, esimerkiksi piknikillä ja matkoilla
- oikea käsienpesutekniikka
- poista sormukset, korut ja kellot pesun - ja ruoanlaiton - ajaksi
- kostuta kädet lämpimällä vedellä
- ota käsiin nestesaippuaa
- hiero kämmeniä yhteen noin 20 sekuntia
- pese huolellisesti myös kämmenien selkäpuolet, sivustat, ranteet, sormien välit sekä kynsien ja sormuksien alustat
- huuhtele kädet puhtaiksi
- kuivaa kädet huolellisesti puhtaaseen kertakäyttöiseen käsipyyhkeeseen
- sulje hana siten, että suojaat puhtaita käsiä esimerkiksi käsipyyhkeellä
- tarvittaessa käytä pesun jälkeen vielä käsien desinfiointiin tarkoitettua valmistetta

6.1.6 Ergonomiset työtavat

Ergonomian tarkoituksena on muokata työtä ja työympäristöä vastaamaan työntekijöille luontaisia ominaisuuksia ja rajoituksia. Sen tarkoituksena on parantaa työviihtyvyyttä, työkykyä ja työntekijöiden terveyttä. Ergonomia ymmärretään eräänlaisena vuorovaikutuksena työn ja ihmisen välillä. Ergonomisilla työtavoilla pyritään siihen, ettei työntekijänä joudu tekemään työtä huonoissa työasunnoissa ja se, että ei loukkaa itseäsi.

6.1.7 Työasennot

Työpaikalla työpisteet ja työvälineet on valittu, mitoitettu ja sijoitettu mahdollisimman ergonomisesti, jotta sinun olisi helpompi työskennellä. Työpaikallasi on apuvälineitä, kuten keittiökärryt ja muita apuvälineitä joita voit käyttää apuna tehtäessäsi erilaisia nostoja tai siirtoja paikasta a paikkaan b.

Työturvallisuuskeskuksen sivuilla työturvallisuuslaki velvoittaa, että työtehtäviä ja työpisteitä suunniteltaessa on huomioitava, että työntekijällä tulee olla riittävästi tilaa työtä tehdessä sekä mahdollisuus vaihdella työasentoa. Lisäksi työtä on tarvittaessa kevennettävä apuvälinein ja nostot ja siirrot on suunniteltava työntekijän kannalta mahdollisimman turvallisiksi.

Kun suunnittelet työntekoa, suunnittele se niin, että työ olisi ergonomisesti hyvä tehdä.

6.1.8 Työturvallisuus keittiöllä

Työntekijänä sinun on huolehdittava henkilökohtaisesti siitä, että työ on turvallista tehdä eikä aiheuta vaaraa työpaikallasi itsellesi ja työkavereillesi. Keittiöllä ei saa juosta eikä riehua. On noudatettava työpaikkasi yleisiä sääntöjä ja jos kaikki niitä noudattavat on työturvallisuus taattu.

Keittiön työturvallisuuteen liittyy myös se, että työntekijänä käytät oikeanlaisia työvälineitä, koneita ja laitteita. Eli niitä työkaluja, mitkä ovat tarkoitettu juuri siihen työhön. Sinun toimenkuvaasi kuuluu, että suunnittelet ja teet työsi turvallisesti.

6.1.9 Työvuorojen sisältö

Tästä kappaleesta löydät työvuoroosi kuuluvat tehtävät.

Aamu keittiö

klo: 07.30–14.30 (Työajat noudattavat ravintolan aukiolo aikoja, joten ne voivat muuttua)

- Heti, kun tulet työvuoroosi paista vitriiniin erilaisia pullia (pullat löytyvät pakkasesta)
Paista ne ohjeiden mukaisesti.
- Paistetaan muita leivonnaisia, kuten pitsapatonkeja ja pasteijoita
- Valmistetaan vitriiniin myytäväksi täytettyjä tummia ja vaaleita leipiä
- Tarkista, että vitriinissä on laaja valikoima erilaisia tuotteita
- Laita hintalaput jokaisen myytävän tuotteen kohdalle
- Kun kaikki edelle mainitut tehtävät ovat suoritettu aloita lounaan valmistaminen
- Kirjaa ylös erilaiset raaka-aine puutteet
- Lounaan on oltava salissa vähän ennen sen alkamista
- Mittaa lämpötilat puolenpäivän aikaan ja kirjaa ne ylös lämpötilaseuranta taulukoihin
- Huolehdi päivän mittaa, että ruokaa on riittävästi ja ne ovat lämpimiä
 - ✓ Samanaikaisesti huolehditaan kahvilan siisteydestä:
- Pöydät puhtaat(3 min kun asiakas lähtee)
- Lattiat roskattomat
- Tuolit pyyhittään
- Astiat tiskiin/Tiskausta
- Muista liottaa haarukat + veitset

Jätä turha työkavereiden kanssa juoruaminen pois ja tee työsi huolella ja kunnolla

Ilta keittiö

klo: 14.30–22.00 (Työajat noudattavat ravintolan aukiolo aikoja, joten ne voivat muuttua)

Ilta vuoroon kuuluu hoitaa lounaspöytää ja sen tyhjentäminen lounaan päätyttyä. Myös a´la carte ruuan valmistaminen kuuluu ilta kokin toimen kuvaan.

Huolehdi myös, että seuraavat asiat tulee hoidettua:

- Kun iltavuorosi alkaa käy ensimmäiseksi keskustelu aamuvuorolaisen kanssa niistä asioista mitkä pitää hoitaa valmiiksi seuraavaan aamuun. (Kuten salaatin teko)
- Tarkista mikä on lounaan ja vitriinin sen hetkinen tilanne
- Tarvittaessa vie lisää ruokaa lounas pöytään ja myytäviä tuotteita vitriiniin
- Tarkista tilaukset (onko seuraavalle päivälle jotain erikoista?)
- Tee seuraavalle päivälle esivalmisteluja, kuten majoneesi salaatti maustumaan
- Huolehdi lounas pois noutopöydästä lounas ajan päätyttyä
- Pese lämpöhauteet ja vaihda niihin puhdas vesi
- Tarkista, että lounaspöytä on puhdas seuraavaa päivää varten
- Kun olet tehnyt kaikki edelle mainitut asiat voit kiinnittää enemmän huomioita puhtaanapitoon. Siivoa keittiö siivoussuunnitelman mukaisesti.
- Muista pois lähtiessäsi tarkistaa WC tilojen siisteys

Jätä turha työkavereiden kanssa juoruaminen pois ja tee työsi huolella ja kunnolla

6.1.10 Keittiön työlaitteet ja niiden puhdistaminen

Tässä kohdassa käydään läpi keittiön eri työlaitteita, joita käytetään päivittäin. Ohessa neuvotaan miten keittiölaitteet pestään. Tutustu myös käyttöohjeisiin, jotka löytyvät keittiöstä keittiölaittekansiosta.

Vihanneskaappi (davandi) ja sen puhdistaminen

Mekano-sarjan jääkaapit ovat sileiden pintojen ja pyöristettyjen kulmiensa ansiosta käytössä hygieenisinä ja samalla helposti puhtaana pidettäviä. Lisäksi kaikki hyllytolpat, kannakkeet ja hyllytasot voidaan nopeasti irrottaa ja puhdistaa.

Kaappien perusvarustukseen kuuluu kolme muovipäällysteistä hyllyä, joissa jokaisessa on ruostumattomasta teräksestä valmistetut kiskot. Toimintoihin kuuluu automaattisulatus, sekä sulatusveden haihdutusjärjestelmä. Kaapeissa ei ole sisävaloa.

Pesu:

- Jääkaappikylmiön pesu on helppoa ja vaivatonta
- Irrotettavat hyllyosat voi pestä astianpesu koneessa
- Kaapin seinämät pestään miedolla pesuaineella ja huuhdotaan lopuksi hulevedellä
- Jääkapin ovi pyyhitään myös ja oven ripa
- Tarkista lopuksi puhtaus
- Kuivaa kaappi huolella

Iso pystypakastin (hermetel Oy) ja sen puhdistaminen

Iso pystypakastin on Hermetel Oy:n valmistamia kalustoja. Pakastimessa on 4 iso pitkää hyllyä. Hyllyt ovat kestävästä muovista. Hyllyt ovat hygieeniset ja ne ovat helppo puhdistaa. Pakastimen perus lämpö on 18 astetta, kun lämpö alittuu liian alhaiseksi pakastin antaa merkkiääniä jolloin tilanteeseen on helppo puuttua.

Pesu:

- Ennen pakastimen pesua tyhjennä pakastin tuotteen toiseen pakastimeen, sammuta virta ja pakastin sulaa.
- Poista sulanut vesi lastalla.
- Jääkaapin hyllyt pestään miedolla pesuainevedellä.
- Pese hyllyt huolellisesti ja huuhtele lopuksi.
- Hyllyt voidaan myös irrottaa, jolloin niiden peseminen helpottuu.
- Pakastimen lattia pestään hulevedellä ja kuivataan lopuksi huolellisesti.
- Lopuksi laita virta pakkaseen ja pakastin jäätyy, kun pakkasessa on 18 astetta voit laittaa tuotteet takaisin.

Jääkaappi (davandi) ja sen puhdistaminen

Jääkaappi on sileiden pintojen ja pyöristettyjen kulmiensa ansiosta käytössä hygieenisiä ja samalla helposti puhtaana pidettäviä. Jääkaapissa on 3 iso hyllyä.

Ylin hylly on tarkoitettu juustoille ja majoneesituotteilla, toinen hylly maitotaloustuotteille ja alin hylly lihatuotteille.

Pesu:

- Jääkaapin pesu on vaivatonta ja helppoa
- Tyhjennä jääkaappi tuotteista
- Pese sen jälkeen hyllyt, ylhäältä aloittaen
- Käytä mietoa pesuainetta
- Huuhtele lopuksi.
- Pese myös jääkaapin lattia
- Lattian voi lopuksi vetää lastalla.

Pieni pystypakastin (gram FS 320-00) ja sen puhdistaminen

315 litran pakastin johon mahtuu paljon pakastettavia tuotteita. Pakastin vie vähän energiaa. Pakastin on klassisesti muotoiltu ja se on hygieeninen. Älykäs elektroninen ohjaus, läpinäkyvät pakastinlaatikot ja SuperFreeze pikapakastustoiminto.

Pesu:

- Tyhjennä pakastin tuotteista, sammuta virta ja ota johto poissa seinästä
- Pakastin alkaa heti sulaa ja vie jonkin aikaa
- Kunnes pakastin on täysin sulanut, poista sulaneet vedet ja aloita puhdistaminen
- Käytä mietoa pesuainetta
- Huuhtele huolellisesti
- Laita lopuksi johto takaisin seinään ja virta päälle
- Pakastin alkaa jäätyä
- Kunnes pakastimessa on n.22 astetta voit laittaa tuotteet takaisin pakkaseen.

Rasvakeitin (ling cat) ja sen puhdistaminen

Rasvakeitin on kaksiosainen kokonaisuus, joka sisältää 2 koria. Rasvakeittimessä on kallistettavat vastuspatterit jotka helpottavat keittimen siivousta. Tyhjennysputken avulla rasva on helppo poistaa säiliöstä. Keittimen lämpötilan säätö on 60–180 ° C:tta, kummallakin altaalla oma lämpötilan säätö.

Pesu:

- Säädä keittimestä lämpötila nolville
- Anna rasvan jäähtyä kokonaan
- Aseta keittimeen rasvanpoisto putki ja valuta rasva sankoon, kunnes rasva on kokonaan poissa nosta keittimestä vastuspatterit ylös
- Laita poistohana kiinni ja lisää pesuvettä
- Hankaa karhunkielellä ja käytä mietoa pesuainetta
- Poista likainen vesi sankoon ja tee tämä pesu niin monta kertaa, kuin näet tarpeelliseksi.
- Muista kuitenkin lopuksi laittaa poisto hana kiinni ja lisää keittimeen puhdasrasva. Elä kaada likaista rasvaa mihinkään vaan jätä se johonkin kannelliseen astiaan. Pese rasvakeittimen kannet astianpesukoneessa.

Parilla (ling cat) ja sen puhdistaminen

Lämpötilaa voi säädellä molemmin puolin 1-6. Sisältää poistolaatikon, jonne lika ja rasva valuvat käytön aikana. Myös käytön aikana poistolaatikkoon voi laittaa liat ja rasvat.

Pesu:

- Anna parilan jäähtyä
- Lisää parilan päälle hieman vettä ja jääpaloja, hankaa parilan raapalla
- Voit tarvittaessa käyttää hieman astianpesuainetta
- Muista huuhtoa parilla kunnolla
- Lopuksi voit pyyhkiä parilan pinnan öljyllä.

Monitoimiuuni (davandi hounö) ja sen puhdistaminen

Monitoimiuuni jossa yhdistyy kiertoilmauuni ja höyry toiminto. Ne ovat selkeillä kytkimillä ja kaksoislasiovilla varustettuja uuneja, joiden ansiosta ruoanvalmistus on joustavaa. Uunissa voidaan kypsentää ruokaa perinteisellä, höyry- tai yhdistelmämenetelmällä. Höyrykeitto tapahtuu suorasuihkutusmenetelmällä.

Uunien sisäkammiossa on halogeenivalaistus. Uunikammion alaosaan on sijoitettu keräysastia, johon kondenssiovesi kerääntyy. Näin vettä ei valu ulos kun uunin ovi avataan. Avaa ovi varovasti, sillä höyry on kuumaa.

Pesu:

- Uunin peseminen tapahtuu uunin omalla pesutoiminnalla
- Paina uunissa olevaa pesutoiminta nappia ja toimi näyttöön ilmaantuvien ohjeiden mukaan
- Aluksi uuni huuhtelee itseään n.15 minuutin ajan, sen jälkeen uuniin lisätään pesuaine
- Tämän jälkeen uunin kansi laitetaan kiinni ja uuni rupeaa pesemään itseään
- Kun toiminto on ohi, kuivaa uuni kertakäyttö pyyhkeellä
- Tarkista uunin puhtaus.

Uuni on hyvä pestä säännöllisesti. Joka päivä on hyvä tarkistaa uunin puhtaus ja kerran viikossa se on pestävä säännöllisesti.

Työrytmiikka kaaviosta voit tarkistaa milloin mikäkin siivoustyö tulisi tehdä perusteellisemmin.

Hella (metos) ja sen puhdistaminen

Hellan ulkovuoraus on ruostumatonta terästä. Sisältää valurautaiset saranoidut keittolevyt. Levyjen alla ulosvedettävä ylikuohuntalaatikko, joka on helppo poistaa ja puhdistaa. Merkkivalot keittolevyille ja jalustassa tasohylly, jossa voi säilyttää paistinpannuja/kattiloita ja muita keittovälineitä.

Pesu:

- Hellan/Liesien peseminen on yksinkertaista ja helppoa
- Varmista, että ylikuohuntalaatikko on paikoillaan
- Pese valurautaiset liedet miedolla pesuaine vedellä ja tarvittaessa voit käyttää pehmeää karhunkieltä
- Huuhtele lopuksi huolella
- Tyhjennä ja pese ylikuohuntalaatikko.

Astianpesukone (davandi ap 1000) ja sen puhdistaminen

AP 1000 kupuastianpesukoneessa on irrotettavat roskasihdit pesualtaan päällä. Roskasihdit ovat valmistettu ruostumattomasta teräksestä. Kone käynnistetään käynnistuspainikkeesta.

AP-sarjan koneissa pesu- ja huuhteluvartat ovat ruostumatonta terästä. Vakiovarusteena koneeseen kuuluu huuhteluainekirkasteannostelija. Kone on automaattitäytteinen ja suunniteltu turvallista käyttöä ajatellen. Kuvussa on turvakytin, joka pysäyttää koneen jos kupu nostetaan kesken pesun.

Pesu:

- Sammuta koneesta virrat
- Poista koneen sisältä siiviläosat ja sen jälkeen veden säilytystulppa
- Kunnes vesi on kokonaan poissa voit poistaa roskasihdin koneen pohjalta
- Laita irrotetut osat tyhjään astianpesukoriin ja pese osat miedolla astianpesuaineella, huuhtele lopuksi

- Pese lopuksi astianpesukoneen sisus, huuhtele kone ja hankaa sitä sille osoitetulla puhdistusharjalla
- Voit käyttää mietoa pesuainetta, mutta muista huuhdella kone huolellisesti.

Keittiönlattia ja sen puhdistaminen

Keittiön lattia on helppo hoitoista materiaalia. Se on siis helppo puhdistaa ja pestä.

Pesu:

- Poista lattialta irtolika lastaa apuna käyttäen
- Huuhtele lattia
- Tee sankoon pesuaine vesi ja pese sillä keittiönlattia harjaa apuna käyttäen
- Kun olet pessyt koko lattian, huuhtele se lopuksi
- Vedä vedet huolellisesti lattiakaivoja kohti
- Pese lopuksi lattiakaivot

Vetolaatikat, bisrto ja niiden puhdistaminen

Keittiössä on monenlaisia ja erikokoisia vetolaatikoita. Vetolaatikat ovat tarkoitettu kylmien raaka-aineiden säilyttämiseen, kuten salaattien ja salaattitarpeiden. On hyvin tärkeää, että laatikot/laatikostot pidetään puhtaina ja hygieenisinä. Vetolaatikoissa ei saa säilyttää nesteitä, kuten vettä. Vesi läikkyä helposti astiasta yli, kun vetolaatikkoa aukaistaan ja näin ollen vetolaatikostot voi ruostua helpommin.

Pesu:

- Vetolaatikat pestään miedolla pesuainevedellä
- Irrota vetolaatikat kiskoilta ja käytä ne koneessa
- Muuten pese vetolaatikoiden hihnat ja muut osat huolellisesti
- Voitele kiskot pesun jälkeen siihen tarkoitettulla aineella

6.1.11 Työrytmiikka keittiölle

Tämän tarkoituksena on opastaa henkilökuntaa siivoustöiden tekemisessä. Siivoussuunnitelma kertoo miten työt tulee tehdä ja missä aika rajassa. Siivoussuunnitelman ideana on myös kirjata ylös tehdyt siivoustyöt. Näin työnantaja pystyy valvomaan suoritettuja töitä ja sitä miten työt on tehty ja kuka ne on tehnyt. Ideana on myös se, ettei sama työntekijä joudu aina tekemään samoja siivoustehtäviä jotka kuuluvat kaikille työntekijöille. Työrytmiikkalapun löydät keittiön seinältä.

PÄIVITTÄIN TEHTÄVÄT TYÖT	VIIKOTTAIN TEHTÄVÄT TYÖT	KUUKAUSITTAIN TEHTÄVÄT TYÖT
Keittiön lattianpesu	Uunin pesu	Pakastimen sulatus ja pesu
Astianpesukoneen pesu/ ja sen osien pesu	Jääkaappikylmiön pesu	Jääkaappien peruspesu
Vetolaatikoiden pesu	Ilmanpoistokanavien pesu	
Roskalaatikoiden pesu	Jääkaappien pesu	
Pöytäpintojen pesu	Kuiva-ainekaapin pesu	
Lieden puhdistaminen	Rasvakeittimen pesu	
	Lieden perusteellinen pesu	

6.1.12 Hygienia keittiössä

Hyvä keittiöhygienia on A ja O, kun ehkäistään ruokamyrkytyksiä. Bakteereja on kaikkialla, myös elintarvikkeissa. Jos käsittelet elintarvikkeita väärin, tietyt bakteerit ruoassa voivat sairastuttaa sinut. Ruokamyrkytyksiä voidaan kuitenkin estää.

Ohjeet turvalliseen ruoanvalmistukseen:

- Aloita ruoanvalmistus aina käsienpesusta, pese kädet huolellisesti
- Älä valmista ruokaa sairaana
- Pidä keittiö, leikkuulaudat ja välineet puhtaina (eri raaka-aineille eri välineet)
- Vältä bakteerien levittämistä raaoista elintarvikkeista kypsään.
- Kuumenna ruoka kauttaaltaan kypsäksi
- Pese kasvikset huolellisesti ennen käyttöä
- Tarjoile ruoka heti tai jäähdytä nopeasti
- Kuumenna uudelleen lämmitettävä ruoka huolellisesti (yli 70 asteiseksi)
- Säilytä helposti pilaantuvat elintarvikkeet kylmässä (+2 - +6 asteessa)

Kala

Kala kannattaa perata ja jäähdyttää mahdollisimman pian pyynnin jälkeen. Fileoi kalat puhtaalla alustalla ja puhtain välinein. Käsittele kalaa varoen ja vältä kalan puristelua, heittelyä ja siirtämistä astiasta toiseen.

Makeanveden kalojen kuten siian, muikun ja hauen mäti tulee pakastaa suolaamatta ennen nauttimista. Mädin tulee olla vähintään yhden vuorokauden pakastuslämpötilassa (-18 °C).

Kasvikset

Kylmäsäilytys ja kylmäketjun ylläpito kuluttajalle asti estää useimpien bakteerien lisääntymisen.

Kasvikset ja hedelmät säilytetään muovipussiin, -kalvoon tai -rasiaan pakattuina. Näin kasvis-ten ja hedelmien kosteus ei haihdu, vaan ne säilyvät tuoreina ja mehevinä.

Säilytä seuraavat hedelmät ja kasvikset jääkaapissa (+2 -+5):

- kaalit, salaatit, pinaatti, sipulit, peruna ja useat mausteyrtit
- sitrushedelmät, omena, rypäleet, kiivi, kirsikka

Säilytä seuraavat hedelmät ja kasvikset kylmäkaapissa (+10 -+14):

- kurkku, tomaatti ja paprika
- ananas, mango, papaija ja melonit

Säilytä seuraavat hedelmät ja mausteyrtit huoneenlämmössä:

- banaani
- ruukkuyrteistä sitruunamelissa ja basilika

Liha

Liha on helposti pilaantuva elintarvike, ja kaikenlaisella hygienialla on vaikutusta lihan säilyvyyteen. Säilytä lihaa jääkaapin kylmimmässä osassa peitettynä ja säilytä raaka liha ja valmiit ruoat erillään.

Lihaa käsiteltäessä välineiden ja leikkuulautojen tulee olla puhtaita. Anna lihan lämmetä huoneenlämpöiseksi ennen kuin alat kypsentämään sitä.

Jauheliha

Jauhelihan säilyvyysaika on huomattavasti lyhyempi kuin muun lihan. Jauheliha on syytä valmistaa heti ostopäivänä. Älä maistele raakaa jauhelihaa, vaan kypsennä aina maistiaispala mikroaaltouunissa tai pannulla.

Siipikarjan liha

Broilerin ja kanan käsittely vaatii erityistä huolellisuutta salmonellariskin takia. Raakaa broileria tulee säilyttää ja käsitellä aina erillään muista elintarvikkeista. Pakastebroileri sulatetaan jääkaapissa reunallisessa astiassa. Muista pestä kädet ja työvälineet huolellisesti heti käsittelyn jälkeen.

Broileri tulee kypsentää täysin kypsäksi, jotta mahdolliset salmonella bakteerit kuolevat. Broilerin sisälämpötilan on oltava +75 °C. Muista, että mikroaaltouuni sopii huonosti broilerin kypsennykseen.

Maito ja maitotuotteet

Maitovalmisteisiin on merkitty joko viimeinen käyttöpäivä tai parasta ennen päivämäärä.

Maitoon ja maitovalmisteisiin siirtyy herkästi vieraita makuja, joten voimakastuoksuisia elintarvikkeita ei kannata säilyttää aivan maidon ja maitovalmisteiden välittömässä läheisyydessä. Sulje pakkaukset säilytyksen ajaksi.

Viljavalmistet

Leipä on parasta säilyttää omassa kääreessään tai leipälaatikossa. Jauhot, ryynit ja myslit säilytetään valmiissa pusseissa tai siirrettyinä kannellisiin lasi- tai muoviasiastioihin.

Vanhaa ja uutta leipää ei tule laittaa samaan pussiin eikä uusia ja vanhoja jauhoja tule sekoittaa keskenään.

Leipoessasi itse, älä pakkaa leivonnaista kuumana pussiin, koska kosteus ja lämpö lisäävät homehtumisalttiutta.

Värikoodit keittiölle

Sininen:	Kala
Vihreä:	Kasvikset
Punainen:	Liha
Keltainen:	Süpikarja

6.2 Sali ja golf

6.2.1 Henkilökohtainen hygienia

Henkilökohtainen hygienia on kaiken a ja o. Hyvästä päivittäisestä perushygieniasta tulee pitää huolta, kuten säännöllisestä suihkussa käynnistä ja hiusten puhtaudesta. Tuoksuttomia tai mietotuoksuisia deodorantteja voi käyttää, mutta vahvojen tuoksujen käyttö ei ole suositeltavaa.

6.2.2 Pukeutuminen salilla

Salityöläisen tulee pukeutua asiallisesti. Salin työvaatetus koostuu seuraavista vaatteista:

- Pitkät mustat housut, lahkeiden pitää olla ehjät.
- Pikee paita joka on väriltään tumma
- Työkengät, matalat ja ergonomiset, väriltään tummat
- Polviin ulottuva musta essu

Työntekijän on huolehdittava siitä, että työasu on siisti ja puhdas. Työasu on pestävä tarpeen mukaan.

6.2.3 Korujen käyttö salilla

Työntekijä saa käyttää hillittyjä koruja korvissa eli käytännössä tarkoittaa, että korvakorut ovat pienet ja sirot. Lävistyksiä tai muita vastaavia koruja ei soveliasta käyttää työnteossa. Rannekellot ja rannekorut ovat myös turhaa, koska tarjoilijan työssä ne ovat vain tiellä ja painavat lautasia kantaessasi. Kihlasormuksen pito on sallittua, mutta muita sormuksia ei ole soveliasta pitää.

6.2.4 Ergonomiset työtavat/asennot sali työskentelyssä

Turvallinen ja terveellinen työskentely on ammattitaitoisen työntekijän tunnusmerkki. Oikea asenne työturvallisuus- ja työterveysasioihin sekä niihin liittyvä osaaminen takaavat, että hommat sujuvat turvallisesti, terveellisesti, laadukkaasti, tehokkaasti ja tuottavasti.

Työskennellessäsi sinun kannattaa kiinnittää huomiota siihen, miten kuormitat työtäsi. Esimerkiksi erilaisilla kantotavoilla voit saada paljon hyvää aikaa. Jaksat paremmin kantaa painavia astioita ja kätesi ei väsy heti, kun kantotyylisi on oikea. Tarjoilijat työskentelevät runsaan viidenneksen työajastaan selkää kuormittavassa kumarassa tai kiertyneessä asennossa. Ravintolatyöntekijöistä noin 30 %:lla työhön sisältyy useita kertoja tunnissa nostamista, kantamista ja kannattelua käsin ilman apuvälineitä. Työasennot voivat aiheuttaa erilaisia ja -tyyppisiä ongelmia. Yleensä ongelmat kohdistuvat tuki- ja liikuntaelimiin. Esimerkiksi selän vaivojen riskitekijöitä ovat työskentely selkää kumarassa ja kiertyneenä sekä taakkojen nostot. Alaraajojen kipeytymisen syitä ovat usein kyykyssä tai polvillaan työskentely tai jatkuva seisominen.

Seisomatyön kannalta on tärkeä seurata muun muassa, ettei työtä tehdä jatkuvasti kumartuneena, kiertyneessä asennossa tai kädet kohotettuina ja jännittyneinä. Lisäksi tulee huolehtia tarvittavasta liikkumisesta, ja taukojen aikana istumisesta

Muista taukojumppa!

6.2.5 Työturvallisuus salityöskentelyssä

Tässä työssä on hyvin tärkeää kiinnittää huomiota työturvallisuuteen. Oikeanlainen työturvallisuus voi pelastaa sinut monelta vaaratekijältä. Tarjoilijan työssä eteen voi tulla monenlaisia työturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten isoja esteitä joita et välttämättä huomaa ison kantotaakan takaa. Eli kantotaakka kannattaa kuormittaa niin, ettei se estä sinua näkemästä eteenpäin.

Myös työkenkiin on hyvä kiinnittää huomiota, oikeanlaiset työkengät eivät rasita jalkojasi ja niillä on hyvä tehdä töitä. Työturvallisuuteen salilla kuuluu myös oikeanlaiset työvälineet ja työtavat. Myös rahankäsittelyyn on kiinnitettävä huomiota.

Huomioi:

- Oikeanlaiset työkengät
- Kantotaakka
- Oikeanlaiset työvälineet
- Ergonomisuus
- Rahankäsittely
- Turvallisuus

6.2.6 Työvuorojen sisältö

Tästä kappaleesta näet mitä sali/cadimasterin työtehtäviin kuuluu sekä ilta että aamuvuorolaisen.

Aamukassan/ Cadiemasterin työtehtävät:

klo.08.00-14.30 (Työajat noudattavat ravintolan aukiolo aikoja, joten ne voivat muuttua)

- Tarkista pihan siisteys jo tullessasi
- Laita kahvilalinjasto kuntoon (take away kupit ja kannet, teet, sokerit, kaakaopussit)
- Laita vesiastia linjastoon
- Tarkista jäätelöaltaan lämpötila
- Tarkista vitriini tuotteiden hintalaput ja hinnat
- Avaa kassa
- Avaa Nexgolf varausjärjestelmä
- Avaa RTG: varausjärjestelmä
- Avaa ulko-ovet
- Pyyhi terassin pöydät ja tuolit
- Täytä juomakaapit
- Hae päivänlehti, muu posti ja lajittele asianomaisiin laatikoihin
- Kenttähenkilökunnalta on hyvä tiedustella mahdollisista hoitotoimista, kentän kunnossapidosta jne. näin voit tiedottaa pelaajia poikkeavista kenttäolosuhteista.
- Tarkista Oulujärvi-infopiste- onko kaikki siististi paikallaan, tarvitaanko lisää esitteitä
- Golfautojen siisteys tarkastetaan jos Sinikka vapaalla
- Auta laittamaan lounas esille
- Jos varaatte tee-aikaa pidemmälle, kuin viikon päähän ,ottakaa puh.numero ylös niin saamme asiakkaan kiinni tarvittaessa.
- Pyyhi linjastoa pitkin päivää, ettei sokerit ja kahvit yms. sotke asiakasta ja ei näytä epäsiistiltä
- Pyyhi pöytiä ja kerää astiat ripeästi
- Huolehdi asiaan kuulomattomat tavarat oikeille paikoille
- Oma siisteyskuvasi on myös tärkeä
- Aina ystävällinen ja tervehtivä asiakaspalvelu :)

Jätä turha työkavereiden kanssa juoruaminen pois ja tee työsi huolella ja kunnolla

Iltakassan/ Cadiemasterin työtehtävät:

klo. 14.30–22.00 (Työajat noudattavat ravintolan aukiolo aikoja, joten ne voivat muuttua)

- Kun tulet töihin laske kassan rahat ja kirjaa ne ylös
- Tarkista vitriini tuotteiden hintalaput ja hinnat ja se onko vitriinissä tarpeeksi myytävää tuotteita. Vitriinin hoito on salin ja keittiön yhteisiä asioita.
- Toimeen kuvaasi kuuluu hoitaa salinpuolen tehtävät ja golfpuolen tehtävät
- Pyyhi linjastoa pitkin päivää
- Auta lounaspöydän tyhjentämisessä kokkia
- Huolehdi pitkin päivää siisteydestä salissa ja wc-tiloissa
- Tarkista puutteet ja kirjaa puutevihkoon
- Kojeeet, myyntitiski, cocis kone ja kahvipannut puhdistetaan
- Ovet pyyhitään paperilla ja ikkunanpesuaineella
- Kahvipannut, kermakot, suodatinkotelo yms. aamuvuorolaiselle valmiiksi.
- Tulosta Raportit
- Tee tilitys pankkiin
- Laske pohjakassa ja kirjaa summa ylös
- Sulje kassa, nexgolf ja rtg varausjärjestelmä
- Huolehdithan asiaan kuulomattomat tavarat oikeille paikoille
- Siisti WC tilat ja tarkista saunat illalla pois lähtiessäsi

6.2.7 Laitteiden puhdistaminen

Tässä osiossa on ravintola laitteiden puhdistamistietoa. Tätä voit käyttää apuna jos ,et tiedä miten jokin laite jota käytät puhdistetaan. Neuvoa voit kysyä myös muilta työntekijöiltä.

Oluthana ja sen puhdistaminen

Oluthanan hygienia on hyvin tärkeää. Sen puhdistaminen on kaiken a ja o. Oluthana käydään puhdistamassa kuukauden välein ns. läpiajolla jolloin kaikki putket ja suuttimet puhdistuvat huolellisemmin. Myös työntekijänä on helppo vaikuttaa sen siisteyteen.

Pesu:

- Päivän päätyttyä pudista hanan suuttimet huolellisesti ja laita niiden päälle vedellä täytetyt suppilot
- Pese astianpesukoneessa oluttuoppien teline.
- Pyyhi puhtaalla kertakäyttö liinalla hana kauttaaltaan.

Kahvinkeitin ja sen puhdistaminen

Kahvinkeitin on helppo pestä ja pitää puhtaana. Päivän päätyttyä voit keittää kahvinkeitin läpi pelkkää vettä, jolloin saat puhdistettua keitintä myös sisältä päin. Pese kahvinkeitin pannut astianpesuaineella, mutta älä missään tapauksessa laita niitä astianpesukoneeseen. Koneessa niiden käyttö ikä lyhenee. Pyyhi vedentulo aukot kostealla luutulla.

Pesu:

- Suodatinsuppilo tulee pestä miedolla pesuainevedellä ja se tulee huuhdella hyvin.

Limsa-automaatti ja sen puhdistaminen

Limsa-automaatti on hyvä puhdistaa säännöllisesti. Limsa on sokerillista ja kesäisin se kerää helposti kaverikseen karpäsiä. Limsa-automaatin pohjaosio on helppo pestä astianpesukoneessa. Koneen suuttimet on helppo irrottaa ja laittaa takaisin paikoilleen.

Pesu:

- Pese suuttimet kuumalla vedellä ja tarvittaessa voit käyttää astianpesuharjaa apuna
- Kuivaa osat huolellisesti ja laita sen jälkeen takaisin paikoilleen.
- Limsanautomaatin limu pistooli on hyvä pestä säännöllisesti.

Vitriini ja sen puhdistaminen

Vitriini on paikka minkä asiakas näkee heti saavuttuaan sisälle. Sen tulee olla siisti ja hygieeninen. Siksi sen päivittäinen pesu on hyvin tärkeää.

Pesu:

- Pese vitriinin osat ikkunasumutteella, suihkuta pintaan ja pyyhi pois pyörivin liikkein.
- Muista pestä vitriiniä pitkin päivää ja päivän lopuksi jota aamulla ei tarvitse aamuvuorolaisen ensimmäiseksi ruveta pesemään vitriiniä
- Vitriinin alla sijaitsee suodatinritilät, jotka tulee imuroida kuukausittain.

Vedenottopiste (vesisäilö) ja sen puhdistaminen

Ravintolassa sijaitsee linjaston alkupäässä vedenottopiste, josta asiakas voi ottaa itselleen juoma vettä. Vesihana on kestävä muovia ja kevyt kantaa joten sen puhdistaminenkin on helppoa.

- Huuhtelee piste aina päivän päätyttyä kuumalla vedellä ja kuivaa huolellisesti.

Jääpalakone ja sen puhdistaminen

Jääpalakone on aikamoinen hygieniariski. Siksi sen puhdistaminen on hyvin tärkeää.

Pesu:

- Irrota virtajohto seinästä ja varmista, että vesihana on kiinni
- Tyhjennä jääsäiliö ja poista koneesta irtoavat osat
- Pese säiliö ja huuhtelee se huolellisesti
- Pyyhi koneen ulkopinnat ja käynnistä kone uudelleen
- Huolehdi, että jääkauha on puhdas

Jääpalakone tulee desinfioida kuukausittain ja sen suodatin ritilät pitää puhdistaa. (Jääpalakoneen desinfiointiin saat paremmin apua esimieheltäsi.)

6.2.8 Kassaohjelmat

Käytössäsi tulee olemaan kaksi kassaohjelmaa. Toinen ohjelma tukee golfvaraus järjestelmää, jonka avulla varataan pelaajille peliaikoja ja toinen ohjelma tukee ravintolan ja kahvilan kassaohjelmaa. Esimiehesi perehdyttää sinut erikseen kassaohjelmien käyttöön, tilityksiin ja muihin tarvittaviin käytännön asioihin.

6.2.9 Majoituspalvelut

Ravintolamme vastaa myös majoituspalveluista. Asiakas voi joko itse varata mökin käyttöönsä online-varausjärjestelmän kautta tai hän voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai paikan päältä ja varata mökin. Esimiehesi opettaa sinut käyttämään mökkien varausjärjestelmää. Näin vältetään ylibuukkauksilta.

Mökkien hinnat ja liinavaatehinnasto ja muut tarvittavat tiedot löytyvät salin puolelta olevasta kansiosta.

6.2.10 Venesatamanpalvelut

Vastaamme myös venesatamien tolpanvuokrauksista. Asiakas voi pistäytyä Ravintolaamme veneellä ja hän voi tarvittaessa vuokrata tolpan, josta saa sähköä. Venesatamien tolppien vuokraus maksaa 5e/yö. Venesataman avain luovutetaan asiakkaalle ravintolan puolelta. Avaimien paikka näytetään sinulle ensimmäisen työpäiväsi aikana.

6.2.8 Alkoholijuomien anniskelu

Ravintola Paltamon Sydämessä on A-oikeudet. Emme myy alkoholia alaikäisille ja tarkistamme aina iän. Noudatamme tarkoin alkoholin myyntiin ja anniskeluun annettuja säädöksiä. Alkoholijuomaa saadaan anniskella kerrallaan vain yksi annos, perusannos. Anniskelu seurueille on sallittua pulloittain tarjoilu. (AlkoA 24§) Anniskellusta alkoholijuomasta on asiakkaalle annettava kuitti. Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi (AlkoA 25§).

”Anniskella saa vain kyseisen ravintolan lupanumerolla hankittuja alkoholijuomia taikka alkoholilain 8 §:n mukaisesti hankittuja alkoholijuomia. Alkoholijuomat tulee annostella vaatumitta-astian tai mittalaitteen kautta. Asetuksella on säädetty perusannokset ehkäisemään asi

akkaan nopea päihtyminen ja siitä koituvat haitat. Henkilökunnalla on edellytykset seurata asiakkaan päihtymisen tilaa, kun alkoholijuomat anniskellaan asetuksessa vahvistettujen määrien mukaisina ja vain yksi alkoholiannos kerrallaan. Ravintolalla on vastuu myös asiakkaan omasta turvallisuudesta.” (Lähde. www.sttv.fi)

”Alkoholiannoksista täytyy olla hinnasto, josta ilmenee hinnan lisäksi annoskoko sekä juomasekoituksen sisältämä alkoholi-määrä. Alkoholijuomaa ei saa myydä tappiolla eikä velaksi. Henkilökunta ei saa lainata rahaa asiakkaan alkoholiostosta varten. Anniskellusta alkoholi-juomasta on annettava asiakkaalle aina kuitti.” (Lähde. www.sttv.fi)

”Alkoholijuomien anniskelu saadaan aloittaa kello 9.00. Anniskelu tulee lopettaa kun anniskelupaikka suljetaan, kuitenkin viimeistään kello 1.30 edellyttäen, että alkoholijuomien anniskeluaikaa ei ole lupapäätöksellä jatkettu. Jos anniskelupaikka suljetaan kello 24:n jälkeen, anniskelu tulee lopettaa viimeistään puoli tuntia ennen sulkemisaikaa (AlkoA 23§). (Lähde. www.sttv.fi)

Ravintolan saa avata aikaisintaan kello 5.00 ja sen saa pitää auki kello 2.00 saakka. Uusia asiakkaita saa ottaa sisään viimeistään puoli tuntia ennen ravintolan sulkemista (MaRaA 4§).” (Lähde. www.sttv.fi)

”Sulkemisajan jälkeen anniskelualueella ei saa olla asiakkaita, eikä ravintolassa saa nauttia alkoholi-juomia. Myös yksityistilaisuuksien järjestäminen sulkemisajan jälkeen on kielletty. Jos anniskeluravintola toimii poliisille tehdyn ilmoituksen perusteella yökahvilana kello kahden jälkeen, ei tällöin saa anniskella alkoholi-juomia ja kahdelta tulee korjata kaikki alkoholiannokset pois asiakastiloista.” (Lähde. www.sttv.fi)

Terassia saa käyttää anniskelualueena 1.4. - 31.10. välisenä aikana. Usein ravintolan terassilla on päivittäinen anniskeluaika rajattu muista anniskelutiloista poiketen.

Voit katsoa tarkempaa tietoa osoitteesta: <http://www.sttv.fi/alkoholi/anniskelu.htm>)

6.2.9 Tupakkalainsäädäntö

Ravintolassamme myydään tupakkatuotteita. Tupakkatuotteet eivät kuitenkaan ole esillä.

Tupakkalainsäädäntö määrää, ettei tupakointivälineitä saa myydä alle 18-vuotiaille.

- Älä koskaan myy tupakkatuotteita alaikäisille
- Tarkasta aina henkilön ikä

6.2.10 Työrytmiikkakaavio salille

Tämän tarkoituksena on opastaa henkilökuntaa siivoustöiden tekemisessä. Siivoussuunnitelma kertoo miten työt tulee tehdä ja missä aika rajassa. Siivoussuunnitelman ideana on myös kirjata ylös tehdyt siivoustyöt. Näin työnantaja pystyy valvomaan suoritettuja töitä ja sitä miten työt on tehty ja kuka ne on tehnyt. Ideana on myös se, ettei sama työntekijä joudu aina tekemään samoja siivoustehtäviä jotka kuuluvat kaikille työntekijöille. Työrytmiikkalapun löydät keittiön seinältä.

PÄIVITTÄIN TEHTÄVÄT TYÖT	VIKKOTTAIN TEHTÄVÄT TYÖT	KUUKAUSITTAIN TEHTÄVÄT TYÖT
WC- tilojen siivous	Lattioiden peruspesu	Ikkunoiden pesu
Salin imurointi	Limsakoneen peruspesu	Oluthanan läpiajopesu
Ruokapöytien siivous/Liinan vaihdot		Jääpalakoneen desinfiointi
Roskakorien tyhjennys/pesu		
Terassin pöytien siivous		
Tuhkakuppien tyhjennys		
Kahvi/Tee pannujen pesu		
Oluthanan peruspesu		
Tasojen siivous		
Limsakoneen allasosan pesu		

7. Omavalvonta

Eviran internet sivuilla kerrotaan omavalvonnasta seuraavanlaisesti: Omavalvonnaksi kutsutaan toimijan omaa järjestelmää, jolla toimija pyrkii varmistamaan, että elintarvikkeet ovat turvallisia ja elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisia. Toimijan on tunnistettava omaan toimintaansa ja käsittelemäänsä elintarvikkeeseen liittyvät elintarviketurvallisuutta vaarantavat tekijät ja huolehdittava niiden hallinnasta. Toimijan tulee kuvata nämä tekijät ja niihin liittyvien riskien hallinta kirjallisessa omavalvontasuunnitelmassaan. Toimijan tulee toimia suunnitelman mukaisesti ja pitää kirjaa suunnitelman toteuttamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan tulee tarvittaessa liittää näytteenotto- ja tutkimussuunnitelma sekä tieto siitä, missä laboratoriossa omavalvonnan näytteet tutkitaan.

Omavalvonta (eli HACCP-periaatteisiin perustuva pysyvä menettely) = elintarvike- tai rehualan toimijan oma järjestelmä, jolla toimija pyrkii varmistamaan, että elintarvike tai rehu, alkutuotanto-paikka, elintarvikehuoneisto tai rehualan laitos sekä siellä harjoitettava toiminta täyttävät niille lainsäädännössä asetetut vaatimukset. Omavalvonnassa sovelletaan edellä esitetystä HACCP-periaatteista vähintään kahta ensimmäistä. Omavalvontaan sisältyy omavalvonnan kuvaus (elintarvikkeiden alkutuotanto) tai kirjallinen omavalvontasuunnitelma sekä edellisten toteuttaminen ja toteuttamisesta laadittu kirjanpito. Rehulainsäädännössä käytetään omavalvonnasta nimitystä laadunvarmistus.

Talostamme löytyy erillinen omavalvonta kansio johon myös on hyvä perehtyä. Omavalvonta kansio kattaa kaikki tarvittavat asiat ja siitä löytyy myös työntekijöiden hygieniapassit sekä anniskelupassit. (Lähde. www.evira.fi)

LIITTEET

Perehdyttäjän tarkistuslista

Päivittäinen työrytmiikka keittiölle

Viikoittainen työrytmiikka keittiölle

Kuukausittainen työrytmiikka keittiölle

Päivittäinen työrytmiikka salille

Viikoittainen työrytmiikka salille

Kuukausittainen työrytmiikka salille

Perehdyttämisen tarkistuslista

Yrityksen nimi

Osoite

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Perehdytettävä:

Perehdyttäjä:

Perehdyttämisaika alkaa ____ / ____ ____ päättyy ____ / ____ ____

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Merkitse rasti tai päivämäärä ruutuun, kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu. Muuta tai täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

Yritys, sen toiminta ja asiakkaat	Opastettu	Tarkistettu
Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea		
Yrityksen omistussuhteet		
Asiakkaat ja heidän tarpeensa		
Lisä tietoa yrityksestä (esitteet, liitännäispalvelut jne.)		

Yrityksen organisaatio ja henkilöstö	Opastettu	Tarkistettu
Organisaatio ja toimipisteet		
Esimiehet, henkilöstö, johto		
Muut keskeiset henkilöt eri kohteissa (golf, majoitus,)		
Työnopastaja ja hänen sijaisensa		

Toimintatavat yrityksessä	Opastettu	Tarkistettu
Yrityksen arvot (mitkä ovat yrityksessä tärkeitä asioita?)		
Mitä henkilöstöltä odotetaan?		
Ulkoinen olemus, käytös, työasu, pukeutuminen, jalkineet		
Asiakaspalvelu ja myyntityö		
Täsmällisyyden merkitys		
Puhelimen ja tietotekniikan käyttö		

Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot	Opastettu	Tarkistettu
Työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen)		
Koeaika ja sen merkitys		
Hygieni- ja anniskelupassi		
Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt, tauot		
Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen/ilmoittaminen		

Palkka-asiat	Opastettu	Tarkistettu
Palkan määräytyminen		
Palkka ja palkanmaksu		
Lisät, sairausajan palkka		
Loma-ajan palkka, lomarahaa ja korvaukset		
Verokortti		

Työsuhteen päätyminen	Opastettu	Tarkastettu
Irtisanomisaika		
Vuosilomakorvaus		
Työtodistus		
Lopputilin maksaminen		
Työterveyshuolto		
Työterveyshuollon palvelut, työhöntulotarkastus		

Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö	Opastettu	Tarkastettu
Työpaikan sijainti, avaimet		
Toimintatavat		
Oma työpiste, kulutiet, hätäpoistumiset, sosiaalitulat		
Yhteiset pelisäännöt		
Siisteys/Hygienia		

Turvallisuusasiat	Opastettu	Tarkastettu
Hälytysjärjestelmä		
Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa		
Pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa		
Ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa		

Omat tehtävät	Opastettu	Tarkistettu
Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet		
Oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu		
Koneet, laitteet, (työvälineet käyttöohjeet häiriötilanteet, huolto)		
Työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen		
Työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen		
Mistä ja/tai keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työs-kentelyyn		

Miian ajankäytön seuranta-kaavio

Päivämäärä	Työnkuvaus
Elokuu 2010	Perehdyttämisoppaan suunnittelu alkoi ja samalla työstettiin opinnäytetyön suunnitelmaa.
3.8.2010	Toimeksiantajan kanssa palaveri
10.9.2010	Opettajan kanssa palaveri oppaan ideasta, kaikki alkoi alusta
Syys-maaliskuu	Teoriaviitekehyksen ja oppaan kirjoittamista itsenäisesti
11.-30.9.2011	Tutustuin kirjoihin ja eri lähteisiin
1.-31.10.2011	Kirjoittamista aamusta iltaan.
3-5-1-2011	Hannen ja Miian oma Palaveri, yhteenveto tuotoksista.
10.1.2011	Perehdyttämisopas valmiina
11.10.2011	Toimeksiantajan kanssa palaveri
13.1.2011	Ravintola Paltamon Sydämen henkilökunnan haastattelu
19.1.2011	Opettajan kanssa palaveri, jossa kävimme läpi opasta ja teoriataustaa
24.1.2011	Toimeksiantajan kanssa palaveri
3.2 -15.3.2011	Teoriaviitekehyksen kirjoittamista itsenäisesti
16.3.2011	Aineiston kokoaminen

28.3.2011	Teorian kirjoitus, aineiston kokoaminen
29.3.2011	Viilauksia. Työn lähettäminen opettajalle
11.4.2011	Opettajan kanssa palaveri. Opinnäytetyön kirjoitusta.
12.4.2011	Opinnäytetyön kirjoittaminen, oppaan päivittäminen
13.4.2011	Opinnäytetyön ja oppaan korjailu
27.4.2011	Opettajan kanssa palaveri, tiivistelmän kirjoitus
28.4.2011	Opinnäytetyön korjauksien tekeminen, tiivistelmä ja abstracti hyväksytty

Hannen ajankäytön seuranta-kaavio

Päivämäärä	Työnkuvaus
Elokuu 2010	Perehdyttämisoppaan suunnittelu alkoi ja samalla työstettiin opinnäytetyön suunnitelmaa.
3.8.2010	Toimeksiantajan kanssa palaveri
10.9.2010	Opettajan kanssa palaveri oppaan ideasta, kaikki alkoi alusta
Syys-maaliskuu	Teoriaviitekehyksen ja oppaan kirjoittamista itsenäisesti
3-5-1-2011	Hannen ja Miian oma Palaveri, yhteenveto tuotoksista.
10.1.2011	Perehdyttämisopas valmiina
11.1.2011	Toimeksiantajan kanssa palaveri
13.1.2011	Ravintola Paltamon Sydämen henkilökunnan haastattelu
19.1.2011	Opettajan kanssa palaveri, jossa kävimme läpi opasta ja teoriataustaa
24.1.2011	Toimeksiantajan kanssa palaveri
3.2 -15.3.2011	Teoriaviitekehyksen kirjoittamista itsenäisesti
16.3.2011	Aineiston kokoaminen
18.3.2011	Teorian kirjoittaminen itsenäisesti, tiedonhakua
28.3.2011	Teorian kirjoitus, aineiston kokoaminen
29.3.2011	Viilauksia. Työn lähettäminen opettajalle

11.4.2011	Opettajan kanssa palaveri. Opinnäytetyön kirjoitusta.
12.4.2011	Opinnäytetyön kirjoittaminen, oppaan päivittäminen
13.4.2011	Opinnäytetyön ja oppaan korjailu
27.4.2011	Opettajan kanssa palaveri, tiivistelmän kirjoitus
28.4.2011	Opinnäytetyön korjauksien tekeminen, tiivistelmä ja abstracti hyväksytty

Toimeksiantajalle esitetyt kysymykset

- Kuka on rakentanut
Arkkitehti Juha Paldanius

- Koskeeko henkilökunnan alennukset myös GOLF ja mökki puolta?
ei

- Miten toimitaan sähkökatkoksen aikana?
EI ole varageneraattoreita. Pirjolle soitetaan. Pari tuntia pystyy olemaan että ei kaikki mene pilalle.

- Tupakkalaki työaikana
tauon aikana nurkan takana voi käydä tupakilla. Saa käydä työvaatteet päällä tupakalla.

- inventaario, kuinka usein?
kerran vuodessa inventaario, tilinpäätöksen yhteydessä. Kaverina käytetään työntekijöitä. Tilaus tehdään, jokainen merkkää ylös viimeisen tai toiseksi viimeisen tavaran ni tietää suurin piirtein. Mutta kuitenkin varastot käydään läpi. Pirjo on ainut joka tekee tilauksen.

- Kuuluuko Golf jatkossakin teille, oppaaseen?
Myös kyllä. lipunmyynti, varaukset.

- Yhteistyökumppanit?
Sotkamon neste, hlökunta alennusta

- Hygieniapassit, anniskelupassit, rokotukset , todistukset

- Onko jotain sellaista mitä haluat itse välttämättä kertoa yrityksestä perustietojen yhteydessä
2, pistettä (Neste Paltamo ja Ravintola Paltamon sydän) Kiehimänportti Oy yrityksen nimi.
Toimitusjohtaja Tapani Ronkainen, yritys perustettu 2005 lokakuu, *** liikevaihto, työntekijät sitoutuvat toimimaan kaikissa toimipaikoissa. 7vakituista, 1 osa, Pirjo ja Tapani, kesäsin harjoittelijoita n.12 kpl.

Työterveyshuolto: Omalle lääkärille

Ravintola Paltamon Sydän

Työntekijöiden haastattelu

1. Miten koet perehdyttämisen tapahtuneen tullessasi taloon?

2. Miten tärkeänä pidät perehdyttämistä?

3. Miten perehdyttämisopas tulee jatkossa tukemaan työntekeä?

4. Mitä hyötyä koet perehdyttämisoppaasta? Miksi?

5. Muuttaisitko tai lisäisitkö perehdyttämisoppaaseen jotain? Mitä?
