

OPINNÄYTETYÖ

**TARU HUHTALA &
ANNA VANHALA 2011**

**PEREHDYTYSOPAS
RAVINTOLA CASTANEAAN**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJELMA**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALA

Restonomi

Opinnäytetyö

PEREHDYTY SOPAS RAVINTOLA CASTANEAAN

Taru Huhtala, Anna Vanhala

2011

Toimeksiantaja Ravintola Castanea

Ohjaaja Petri Pälli

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Taru Huhtala Anna Vanhala	Vuosi	2011
Toimeksiantaja	Ravintola Castanea		
Työn nimi	Perehdytysopas Ravintola Castaneaan		
Sivu- ja liitemäärä	35 + 1		

Projekti perehdytysoppaan kokoamisesta ja kehittamisestä ravintola Castanealle katsottiin tarpeelliseksi, koska kyseinen opas puuttui ravintolalta kokonaan. Tarkoituksena oli kehittää kattava perehdytysopas, joka helpottaisi uusien työntekijöiden työskentelyä yrityksessä.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen työ, jonka tehtävänä oli selvittää mitkä asiat on tärkeä sisällyttää perehdytysoppaaseen. Lisäksi perustelemme työssämme teoriaosuuden avulla perehdytysoppaan tarpeellisuutta yrityksissä.

Perehdytysopas tehtiin tiiviissä yhteistyössä ravintola Castanean kanssa ja opas sisältää muun muassa kohdat työturvallisuudesta sekä työvuoroihin kuuluvista tehtävistä. Teoriaosuudessa käsitelimme muun muassa lainsäädäntöä sekä henkilöstöjohtamista.

Perehdytysopas antaa yrityksestä vastuullisen kuvan ja nopeuttaa uusien työntekijöiden oppimista mikä hyödyttää suuresti niin yritystä kuin henkilöstä.

Avainsanat Ihmisen oppiminen, perehdyttäminen, työturvallisuuslaki, turvallisuusjohtaminen, henkilöstöjohtaminen.

Muita tietoja Liitteenä perehdytysopas

Author	Huhtala, Taru Vanhala, Anna	Year	2011
Commissioned by	Restaurant Castanea		
Subject of thesis	Orientation Guide for Restaurant Castanea		
Number of pages	35 + 1		

This thesis project was started because restaurant Castanea was lacking written guidelines for employees and the purpose of this project was to develop an orientation guide for restaurant Castanea. The objective was to create a comprehensive orientation guide which helps new employees to work in the company.

Another goal of the thesis was to emphasize the content that is important to include in an orientation guide. The theoretical part of the thesis also explains why every organization needs an orientation guide.

The orientation guide was developed in co-operation with restaurant Castanea and it includes among other things information about safety issues and tasks that included in the work shifts. In the theoretical part of the thesis also legislation and human resource management are discussed.

The orientation guide gives a responsible image of restaurant Castanea and new employees will learn their work tasks faster and it benefits both the organization and employees.

Key words	human learning, orientation, occupational safety act, security management, human resource management
Special remarks	Orientation guide as appendix

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 UNIRESTA OY	2
2.1 TOIMINTA-AJATUS.....	2
2.2 HENKILÖSTÖRAVINTOLA KONSEPTI.....	2
2.3 JUHLAT	2
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	3
3.1 IHMISEN OPPIMINEN.....	3
3.2 PEREHDYTTÄMINEN	6
3.3 VIIDEN ASKELEEN MENETELMÄ.....	11
3.4 TYÖTURVALLISUUSLAKI.....	12
3.5 TYÖSUOJELU PEREHDYTTÄMISESSÄ	13
4 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ.....	14
4.1 ESIMIESTYÖ	14
4.2 TURVALLISUUSJOHTAMINEN	17
4.3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	20
5 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS.....	26
5.1 PEREHDYTY SOPPAAN LAATIMINEN	26
5.2 Keskustelu ravintolapäällikön kanssa Ravintola Castaneassa	27
5.3 Tutkimusongelmat	28
5.4 Tutkimusmenetelmät	28
5.5 PEREHDYTY SOPPAAN VAIKUTUKSET YHTEISTYÖRYTYKSEEN.....	29
6 POHDINTA	31
LÄHTEET	33
LIITEET	35

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on projektinomainen ja tehdään yhteistyössä Ravintola Castanean kanssa, uusien työntekijöiden perehdyttämisen avuksi. Tarkoituksena on tarkastella ihmisen oppimista ja perehdytyksen tärkeyttä sekä johtamisen tärkeyttä yrityksessä henkilöstön kannalta.

Näkökulma opinnäytetyössämme tulee olemaan työntekijälähtöinen, sillä toinen tämän työn tekijöistä työskentelee yrityksessä. Pyrimme tekemään perehdytysoppaasta sellaisen, että pienillä muutoksilla sitä voi käyttää vielä vuosienkin päästä perehdytystarkoituksessa ja perussisältö koskee koko Uniresta Oy ketjua, joten mahdollista on ottaa sama perehdytysopas käyttöön kaikissa toimipaikoissa.

Anna Vanhala työskenteli kyseessä olevassa ravintolassa ja hän huomasi puutteita työhön perehdyttämisessä. Perehdytysoppaan puuttuminen ja ravintolapäällikön innokkuus asian korjaamiseksi asetti mielenkiintoisen opinnäytetyön aiheen. Opinnäytetyömme on vahvasti sidoksissa työelämään ja katsomme aiheen hyödyttävän käytännönläheisesti yhteistyöyritystämme. Perehdytysoppaan sisältöä mietitään yhdessä yrityksen edustajan eli ravintolapäällikön kanssa, jolloin saamme oppaasta mahdollisimman paljon yritystä hyödyttävän ja käyttökelpoisen. Valmis opas toimitetaan Ravintola Castanealle väritulosteena sekä sähköisessä muodossa, jotta tulevat muutokset on helppo yrityksen itse muokata ja perehdytysopasta voi käyttää pitkään.

Olemme löytäneet ammattikorkeakoulujen verkkokirjastosta monia perehdyttämisoppaita ja opinnäytetöitä, joista on ollut meille hyötyä omaa opinnäytetyötämme tehdessä. Monet opinnäytetöistä on kuitenkin tehty suuremmille yrityksille ja perehdytysoppaat on suunniteltu koskemaan koko ketjua tai isompaa yritystä. Meidän yrityksemme on kuitenkin suhteellisen pieni, ja se tuo omaa haastetta työhömmе. Perehdyttämisestä, oppimisesta sekä henkilöstöjohtamisesta kertovan materiaalin lisäksi olemme tutustuneet työturvallisuuslakiin (Työturvallisuuslaki 14§.), jossa veloitetaan työnantajaa järjestämään työntekijöille kunnollisen perehdytyksen työhön.

2 UNIRESTA OY

Uniresta Oy on Oululainen vuonna 1992 perustettu ravintola-alan yritys, joka jatkaa vuonna 1962 alkanutta Oulun ylioppilasapu ry:n ruokala- ja kahvilatoimintaa. Vuosien aikana liiketoiminta on laajentunut ja nykyisin yritykselle kuuluu yksitoista ravintolaa, joista neljällä on A-oikeudet, kaksi kahvilaa sekä paperikauppa Oulun yliopiston campus-alueella. Näiden lisäksi Uniresta Juhlat tarjoaa tasokkaita juhla- ja cateringpalveluja. (Uniresta Oy 2011.)

2.1 Toiminta-ajatus

Uniresta Oy:n tarkoituksena on olla Oulun talousalueen osaavin opiskelijaravintola ja tunnetuin ja luotettavin henkilöstöravintola, joka tarjoaa asiakkailleen edullisia ja laadukkaita aterioita sekä joustavia juhla- ja cateringpalveluita. Yritys haluaa tarjota asiakkailleen monipuolista ruokaa aina kotiruoasta erikoisherkkuihin ja á la carte annoksiin saakka. Asiakkaiden käytössä ovat myös monipuoliset kahvila- ja konditoriapalvelut. Kaikista ravintoloista on myös mahdollista ostaa ruokaa mukaansa take away – annoksena. (Uniresta Oy 2011.)

2.2 Henkilöstöravintola konsepti

Uniresta Oy tarjoaa yrityksille valmiin ja toimivan henkilöstöravintolakonseptin. Yritys uudistaa jatkuvasti henkilöstöravintola-ajatteluaan, jotta se olisi ajan hengen mukainen, mutta samalla myös tehokas ja toimiva. Toiminnassa ei ole unohdettu myöskään kansainvälisyyttä, sillä ravintoloissa järjestetään erilaisia ruokaan liittyviä teemaviikkoja ja etnisiä makuelämyksiä. (Uniresta Oy 2011.)

2.3 Juhlat

Uniresta Oy järjestää vuosittain satoja erilaisia tilaisuuksia omissa tiloissaan, yhteistyökumppaneiden toimipaikoissa sekä asiakkaan omissa tiloissa. He tulevat paikalle sinne missä asiakas haluaa juhlansa viettää ja tekevät juhlista onnistuneet. He lupaavat auttaa asiakkaita vuosien kokemuksella ja ammattitaidolla sekä luoda tilaisuuteen unohtumattoman tunnelman, joka säilyy pitkään. (Uniresta Oy 2011.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on jokaisen uuden työntekijän eräänlainen apukeino, päästä tutuksi yritykseen ja työtehtäviin jo ennen ensimmäistä työpäivää. Hyvällä perehdyttämisellä varmistetaan, että työpaikalla tuotetaan laadukkaasti palveluita tai tuotteita ja se saa työn ja palvelun sujumaan sekä auttaa oppimaan uutta. Lisäksi perehdyttämisellä vähennetään tapaturmia, virheitä ja työn kuormittavuutta. Perehdyttäminen kannattaa yksilön, työyhteisön sekä organisaation kannalta. (TJS Opintokeskus 2011.)

3.1 Ihmisen oppiminen

Ihminen voi oppia monella eri tavalla – omatoimisesti tai muiden johdolla, koulussa, kotona, työpaikalla tai vapaa-aikanaan, yksin tai ryhmässä, tietoisesti tai tiedostamattaan. Oppimisteoriat kuvaavat usein ainoastaan yksilön oppimista suljetussa ympäristössä eikä ota kantaa sosiaaliseen ja yhteistoiminnalliseen oppimiseen olemassa olevassa toimintaympäristössä. Konstruktivistisen oppimisen näkemyksen mukaan oppija konstruoi uutta tietoa kokemustensa kautta ja oppiminen on yksilöllinen prosessi. Yksilökeskeisestä lähestymistavasta huolimatta konstruktivismi painottaa myös oppimisen sosiaalista merkitystä. (Kuivalahti 1999, 43.)

Ihmisellä on tarve kerätä uutta tietoa ja tällä tavoin kehittää ja täydentää taitotietoaan. Ihminen on siis aktiivinen ja sosiaalinen toimija. Oppiminen on tilanne- ja kulttuurisidonnaista ja oppimiseen vaikuttaa paikka ja ympäristö. Oppiminen on jatkuva prosessi, missä yksilö kehittyy ja kasvaa. Opiskelija ei toimi oppiessaan yksin ja oppimisprosessiin liittyy sosiaalinen konteksti ja näin oppiminen tuottaa lisäarvoa myös yritykselle. Erään näkemyksen mukaan pienryhmä on ihmiselle luonnollisin tapa asua, tehdä työtä, ratkoa ongelmia ja huvitella. Tämän vuoksi pienryhmä sisältää tavattoman määrän potentiaalia oppimismielessä. Tätä potentiaalia on osattava käyttää hyväksi työelämässä. (Kuivalahti 1999, 43-44.)

Oppiminen on ihmisen toiminnan perusprosessi ja se on käynnissä jatkuvasti jopa unessa. Ilman oppimista ei ole olemassa elämää ja eläminen on jatkuvaa oppimista. Ihminen ei opi vastausten vaan kysymysten kautta ja

oppiminen on ongelmien ratkaisua ja ongelmallisen tilanteen määrittely on jo puolet vastauksesta. Oppimista ei tule tarkastella ainoastaan tiedonsiirtotapahtumana vaan opettajan ja oppilaan yhteistyönä ja se lisää kummankin osapuolen toimintamahdollisuuksia. Oppimisessa ja opettamisessa on kysymys siitä, miten oppijan oma asiantuntemus voidaan parhaiten huomioida ja miten oppijan ja opettajan yhteistyö voidaan järjestää siten, että molempien osapuolen asiantuntemus saadaan käyttöön. Kaikilla ryhmän jäsenillä on vastuu oppimisen arvioinnista ja ryhmässä arvioidaan muun muassa sitä, mitä opittiin, miten opittiin ja miten seuraavalla kerralla voidaan kehittää työskentelyä. (Kuivalahti 1999, 44-45.)

Oppimisen edellytyksenä on motivaatio. Motivaatio on motiivien aikaansaama yksilön muuttuva henkinen tila, joka määrää millä aktiivisuudella sekä mihin suuntaan hänen mielenkiintonsa kohdistuu. Tarvitaan motiivi eli peruste pyrkiä asetettuun päämäärään, jotta saadaan aikaan sekä ylläpidettyä motivaatiota. Ongelma saa aikaan tietoisien sisällöllisen motivaation ja motivaatio kehittää oppimisaktiivisuuden ja ylläpitää mielenkiintoa. Oppiminen on kriittistä, koska oppija itse pohtii opittavaa asiaa eikä ainoastaan suoriutumista. Toisilla ihmisillä on jatkuva tiedon jano ja oppimisen nälkä, vaikkei siitä olisi välitöntä hyötyä. Toisilla taas oppimismotivaatio on sidoksissa välittömiin konkreettisiin tarpeisiin, mikäli opiskelusta ei näytä olevan välitöntä hyötyä, ei hänellä ole halua uuden oppimiseen. (Kuivalahti 1999, 51.)

Oppimisen tulee olla mielekästä, jotta oppija voisi saada siitä lisää voimaa. Oppijan päättäessä suhteuttaa uutta informaatiota jo hänen ennestään tietämäänsä, tapahtuu tällöin mielekästä oppimista. Mielekkään oppimisen laatu on riippuvainen uuden materiaalin rikkaudesta. On olemassa kolme edellytystä mielekkäälle oppimiselle. Ensimmäinen edellytys on merkityksellinen aikaisempi tieto eli oppijan täytyy tietää jotain mikä liittyy uuteen opittavaan tietoon. Toinen edellytys on se, että opittavan tiedon tulee olla merkityksellistä ja sen täytyy sisältää tärkeitä käsitteitä. Kolmas edellytys on se että oppijan tulee itse päättää tietoisesti oppia mielekkäästi eli hänen

tulee liittää uutta tietoa olemassa olevaan merkitykselliseen tietoon. (Novak 2002, 29.)

Oppimiskyvystä on tullut kilpailuvaltti ja huippusuorituksiin yltävien henkilöiden suurin ero muihin on kyky hankkia, tallentaa ja käyttää hyväksi tietoa nopeasti. Oppimaan oppiminen eli suunnitelmallinen oppiminen on osaaminen, jota voi kehittää. Oppiminen on spiraalinomaista asioiden jatkuvaa kohtaamista ja sisäistämistä. Tässä prosessissa luodaan tietoa muokkaamalla aikaisempaa tietoa ja kokemuksia. Oppimisessa lähtökohtana on uteliaisuus ja ihmettely ja meidän on oltava valmiita kyseenalaistamaan kaikkea. Ihminen joka luulee tietävänsä kaiken, tuskin oppii mitään uutta. Oppijan tulee uskaltaa mennä oman mukavuusalueensa ulkopuolelle ja joskus jopa paniikkialueelleen, koska silloin kohtaa uusia asioita ja voi jopa uudistua. Oppiminen jää hyvin pinnalliseksi ilman todellista motivaatiota oppia. (Sydänmaanlakka 2008, 79-81.)

Oppimisessa on tärkeää järjestelmällinen kokemusten, ajatusten ja ideoiden kerääminen. Saatamme huomata, että havainnoimme todellisuutta hyvin kapeasta ikkunasta ja näemme vain asioita, joita haluamme nähdä ja havainnointiin liittyy tärkeänä osana oma tulkintamme asioista. Meidän tulee pystyä laajentamaan ikkunaamme ja näkemään todellisuus objektiivisesti, varomaan urautumista sekä tarkastelemaan asioita monesta eri näkökulmasta. Tärkeä osa oppimisprosessia on arviointi ja reflektoinniksi sanotaan syvällistä asioiden arviointia. Emme voi ainoastaan kerätä kokemuksia vaan meidän tulee arvioida niitä sekä työstää niitä systemaattisesti. Todellista oppimista ei tapahdu ilman arviointia. (Sydänmaanlakka 2008, 81.)

Johtajan avainosaamiseen kuuluu itsereflektointi, joka on oman toiminnan, sen perusteiden ja seuraamusten pohtimista ja arviointia. Reflektoinnin tulisi olla osa työtehtäviämme ja sen tulisi tapahtua arjen toiminnassa. Meidän tulee aktiivisesti kerätä kokemuksia ja pohtia niitä, jotta voimme vetää tarvittavat johtopäätökset siitä, mitä opimme tällä kertaa. Tämän jälkeen voimme suunnitella kuinka jatkossa toimimme vastaavassa tilanteessa ja

seuraavalla kerralla meillä on suunnitelma ja olemme valmiita aktiiviseen soveltamiseen. Itselflektointiin tulee varata riittävästi aikaa ja sisällyttää se osaksi arjen rutiineja, jotta varmistamme parhaiten jatkuvan kehittymisen. (Sydänmaanlakka 2008, 81-83.)

Uusien asioiden oppiminen vaatii aikaa ja tässä usein törmätään kyvyttömyyteen vastaanottaa palautetta. Mikäli toisten mielipiteet poikkeavat omistamme, emme halua kuunnella niitä, emmekä päästä uusia ajatuksia läpi. Saadun palautteen hyödyntäminen ja vastaanottaminen on tärkeää oman oppimisemme ja kehittymisemme kannalta. Meidän on sisäistettävä asiat ennen, kuin voimme siirtää ne käytäntöön. Ennen soveltamista törmäämme kuitenkin usein saamattomuuteen. Tiedämme, että jotain pitäisi tehdä, mutta emme saa asioita tehdyksi ja saamattomuus ja puuttuva itsekuri ovat oppimisen esteitä. Tällöin ongelma ei ole tietämisen vaan tekemisen tasolla. (Sydänmaanlakka 2008, 83-84.)

Todellinen oppiminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja vaikeuksia kohdatessa emme saa jättää asioita puolitiehen. Voimme arvioida lopputuloksen vasta saatettuamme oppimisprosessin päätökseen ja usein tämä prosessi jätetään kesken, joka estää todellista oppimista tapahtumasta. Oppimistaitoaan voi kehittää paljon ja oppimistaito koostuu kolmesta tekijästä. Ensimmäinen näistä on opiskeluasenne, eli meidän tulee asennoitua myönteisesti oppimiseen ja uskoa, että voimme oppia tehokkaasti läpi elämän. Toinen tekijä on suunnitelmallisuus, eli halutessamme oppia tehokkaasti, meidän on opiskeltava suunnitelmallisesti. Meidän tulee määritellä tavoitteet ja osatavoitteet sekä seurata aktiivisesti edistymistämme. Kolmas tekijä on erilaiset opiskelutekniikat, joita ovat muistiinpano-, lukemis- ja muistamistekniikat. Meidän tulee luottaa omaan oppimiseemme ja arvioida sekä kehittää oppimistamme systemaattisesti. (Sydänmaanlakka 2008, 84-86.)

3.2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen sisältää kaikki toimenpiteet, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset sekä omaan työhönsä liittyvät

odotukset ja työtehtävät. (Kangas 2000, 4). Perehdyttämiseen kuuluu ne menetelmät, millä uusi työntekijä otetaan yritykseen ja ohjataan työtehtäviinsä. Työntekijät tulee opastaa myös osittain tai kokonaan muuttuviin työtehtäviin ja uusien laitteiden tai välineiden hallintaan. Perehdyttämisen avulla uuden työntekijän tuoma osaaminen saadaan yhteiseksi osaamiseksi. (Eräsalo 2008,61.)

Perehdyttämiseen on olemassa kaksi eri näkökulmaa: uuden työntekijän- ja koko organisaation oppimisen näkökulma. Ilman laadukasta perehdyttämistä työntekijän toiminta kehittyy hänen omien tulkintojensa pohjalta, mutta ne eivät välttämättä vastaa yrityksen tarkoituksia. Perehdyttäminen kuuluu henkilöstöjohtamiseen rekrytoinnin ohella. Perehdyttäminen alkaakin jo rekrytointivaiheessa ja mikäli rekrytointi on tapahtunut puolihuolimattomasti, on uuden työntekijän perehdyttäminen vielä tärkeämpää. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämällä autetaan työntekijän toimintaa sekä hänen osaamisensa kehittymistä ja sitä kautta koko yrityksen tulos paranee. Laadukkaalla ja tehokkaalla perehdyttämällä yritys saavuttaa erityislaatuista osaamista, joka toimii kilpailuetuna. Perehdyttäminen kuuluu esimiehen tehtäviin, mutta hän voi halutessaan delegoida sen osittain toiselle työntekijälle – useammallekin tarpeen mukaan. On tärkeää selvittää yrityksen vähimmäistarve perehdyttämälle eri näkökulmista. Tulee miettiä, mitä jokaisen työntekijän tulee yrityksestä tietää ja mitä häneltä odotetaan, oli kyseessä sitten tilapäinen vuokratyöntekijä, vakituinen työntekijä tai ulkoistettua palvelusta suorittava kerroshoitaja. Kaikki nämä edustavat asiakkaalle yritystä ja sen arvomaailmaa. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämällä pyritään myös luomaan positiivista asennoitumista työtä kohtaan ja sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu kääntymään muiden puoleen. Perehdyttämällä uusi työntekijä oppii työnsä heti oikein ja virheet vähenevät, samoin niiden korjaamiseen menevä aika. Tämä vaikuttaa myönteisesti mielialaan, jaksamiseen ja motivaatioon. Turvallisuusasiat ovat olennainen osa perehdyttämistä, koska tapaturmia ja

onnettomuuksia sattuu yleensä uutta tehtävää aloittaville. Ammattitaitoisella uudella työntekijällä on tietoa ja taitoa, mutta hän ei tiedä uuden työpaikan vaarallisia kohteita. Vastaavasti aloittelijalta puuttuu turvallisen työskentelyn tiedot ja taidot. (Kangas 2000, 5-6.)

Sanotaan, että uusi työntekijä tekee alitajuisen päätöksen jo muutamassa sekunnissa siitä, jääkö hän siihen työpaikkaan vai ei. Mikäli uusi työntekijä kokee itsensä toisten työskentelyä haittaavaksi häiriötekijäksi, voi hän jäädä töistä pois tai vaihtaa kokonaan työpaikkaa. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja. Yritykselle tulee huonon perehdytyksen seurauksena ylimääräisiä kustannuksia. Virheiden korjaus, tapaturmat, hävikki ja poissaolot tulevat kalliiksi ja syntyvät säästöä, mikäli näitä saadaan vähennetyksi hyvin hoidetun perehdytyksen avulla. (Kangas 2000, 6.)

Työntekijä sitoutuu yritykseen vain jos hän tuntee yrityksen omakseen, tämän vuoksi perehdyttämistoiminnan yhtenä tärkeimpänä tavoitteena on luoda työntekijälle myönteinen mielikuva yritykseen. Perehdytettävälle täytyy kertoa toimintaa ohjaavat arvot ja mitä ne käytännössä tarkoittavat. Laissa on määritelty perehdyttämisen vähimmäisvelvoite. Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet. (Eräsalo 2008, 62.)

Perehdyttämällä tarkoitetaan siis sitä kokonaisuutta, jossa uudelle henkilölle opetetaan ja kerrotaan keskeiset asiat, jotta voisi hän menestyksekkäästi hoitaa sitä tehtävää, mihin hänet on palkattu. Perehdyttämisen tulee sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, yrityksen perehdyttämisen, uuden työntekijän vastaanoton, varsinaisen työsuohdeperehdyttämisen sekä käytännön työn opastuksen. Perehdytysohjelman suunnittelu, tehtävien jako perehdytykseen osallistuville, keskustelu tulokkaan kanssa, työkavereiden esittely, yritysesittely, selvitys työsuojelusta, varsinainen työnopastus sekä perehdytyksen seuraaminen ovat asioita, jotka muun muassa kuuluvat esimiehen vastuisiin

perehdyttämisessä. Esimiehen tulee huolehtia siitä, että organisaatiossa on olemassa perehdyttämisprosessi ja siihen tulee olla käytettävissä tarvittavat resurssit. (Hyppänen 2009, 194-195.)

Kaiken tarpeellisen tulisi olla valmiina uuden henkilön aloittaessa, joten esimiehen on syytä aloittaa perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet ennen uuden työntekijän aloittamista. Tärkeimpiä asioita on esimerkiksi mahdollisen työpisteen järjestäminen sekä tarvittavien työvälineiden tilaaminen. Nämä ovat asioita jotka eivät välttämättä tapahdu hetkessä ja on menetetty paljon arvokasta oppimis- ja työaika, mikäli käytännön asioiden hoitaminen aloitetaan vasta ensimmäisenä päivänä. Esimies voi aloittaa perehdyttämisen tekemällä uudelle työntekijälle perehdytysohjelman, joka on aikataulutettu lista asioista ja henkilöistä joihin uuden työntekijän tulisi tutustua. Esimies voi myös varata muilta työntekijöiltä aikaa perehdytykseen, jotta he ovat uuden työntekijän käytettävissä. (Hyppänen 2009, 195.)

Uudelle työntekijälle voi antaa materiaalia luettavaksi yritykseen tutustumista varten esimerkiksi työsopimuksen tekemisen yhteydessä. Materiaalissa voi olla esimerkiksi yritysesite, vuosikertomus, kirjallinen toiminta-ajatus, henkilöstökertomus, liikeidea sekä tervetuloa taloon –materiaali, jossa esitellään muun muassa henkilökuntaedut ja poissaoloilmoituskäytännöt. Työsopimuksen allekirjoittamisen jälkeen esimies voi kertoa muulle henkilökunnalle uuden työntekijän palkkaamisesta. (Hyppänen 2009, 196.)

On tärkeää, että esimies olisi varannut aikaa uuden henkilön perehdyttämiseen tämän aloittaessa työt. Perehdytys voidaan aloittaa tutustumisella, jonka jälkeen siirrytään yleisistä asioista yksityiskohtiin. On hyvä kertoa mahdollisimman konkreettisesti uudelle työntekijälle, minkälaiseen yritykseen hän on tullut. Uuden työntekijän saatua tietää yrityksen tärkeimmistä asioista ja menestystekijöistä, voi hän välittää tätä viestiä omille verkostoilleen. Koskaan ei ihmisten työpaikoista kysellä niin paljon kuin työpaikan vaihdon yhteydessä. Uudelle työntekijälle tulee tehdä selväksi, mitä yrityksestä voi kertoa ulkopuolisille ja mitä ei. (Hyppänen 2009, 196.)

Yritystason perehdyttämisen jälkeen perehdytys jatkuu osasto- tai yksikkötasolla. Tällöin selvitetään uudelle työntekijälle miten yksikön tehtävä ja tavoitteet liittyvät suurempaan kokonaisuuteen. Tämän jälkeen siirrytään uuden työntekijän tehtäviin: Mistä se koostuu, mitä työkaluja siinä hyödynnetään, miten sitä tehdään, ketkä ovat asiakkaita ja miten työtä arvioidaan. Uutta asiaa on opittavana paljon ja perehdytykseen liittyvät ohjeet on syytä antaa kirjallisesti. Uusille työntekijöille voidaan jakaa perehdytysoppaat tai voidaan hyödyntää myös itseopiskelumateriaalia. Tutor- tai kummikäytäntöä voidaan hyödyntää perehdytyksen yhteydessä. Tutoriksi tai kummiksi valitaan henkilö, joka osaa ja on kiinnostunut uuden työntekijän perehdyttämisestä. Kaikissa työyhteisöissä on monia kirjoittamattomia sääntöjä ja tutorilta voi helposti kysyä asioita. Esimiehet ovat usein kiireisiä, joten on hyvä olla myös joku toinen henkilö auttamassa työtehtävien oppimisessa. (Hyppänen 2009, 196-197.)

Yleensä perehdytys kestää yhtä pitkään, kuin koeaikakin, mutta perehdytysvaiheen kesto riippuu aina tehtävästä. Mitä vaativampi työtehtävä, sitä pidempi perehdytysvaihe tarvitaan. Kattavassa ja järkevästi suunnitellussa perehdytysuunnitelmassa uutta tietoa annetaan pieninä kokonaisuuksina, jotka liitetään laajempaan kokonaisuuteen. Uusi työntekijä pystyy omaksumaan uutta tietoa paremmin, sekä käytännössä harjoittelemaan opittuja asioita, kun tietoa annetaan pienissä osissa. Tällä tavoin opetuksesta tulee osaamista ja työyhteisö alkaa hyötyä uuden henkilön työpanoksesta. Työsuhteen alku vaiheessa palautteen ja tuen antaminen auttavat merkittävästi uutta työntekijää. On tärkeää, että perehdytysprosessin aikana keskustellaan uuden työntekijän kanssa, hänen aikaisemmista työskentely tavoistaan, koska näin organisaatio voi oppia uusia toimintatapoja ja uusi henkilö saa tuntea itsensä tarpeelliseksi. (Hyppänen 2009, 197-198.)

Perehdytysvaiheen lähestyessä päättymistä on esimiehen tärkeä keskustella uuden työntekijän kanssa, siitä kuinka perehtyminen on sujunut. Arvioidessa perehdyttämistä voidaan hyödyntää perehdytysuunnitelmaa ja käydä se läpi

kohta kohdalta. Usein tässä yhteydessä tulee vielä selville asioita, jotka on syytä selvittää. Esimies voi kysyä, mitkä osa-alueet ovat olleet perehdytysvaiheessa haasteellisimpia. Näin saadaan tietoa kehittämistarpeista, jotka voidaan ottaa huomioon tulevaisuudessa uusien työntekijöiden kanssa. Keskustelun avulla esimies saa myös tietoa, jota hän voi käyttää hyväkseen tutorien toimintaa arvioidessaan. Samaisessa keskustelussa voidaan sopia ensimmäisestä kehityskeskustelusta, jossa tehdään henkilökohtainen kehityssuunnitelma. (Hyppänen 2009, 198-199.)

Perehdytyksen eri vaiheet määräytyvät yrityksen ja tehtävien mukaan. Huono esimerkki perehdytyksen toteuttamisesta on se, että vain osoitetaan uudelle työntekijälle hänen työpisteensä ja näytetään mapit, josta tietoa löytyy. Tämä tyyli vie aikaa ja virheiden tekemisen riski kasvaa. Lisäksi työntekijä saattaa tuntea työtehtävänsä tarpeettoman haasteelliseksi ilman hyvin toteutettua perehdytystä. Perehdytysajan kokemukset ovat merkittäviä, koska koeaikana, sekä työntekijän, että työnantajan on varmistuttava siitä, että tehty valinta on ollut oikea. Koeaikana työntekijän myönteinen käsitys työpaikasta joko vahvistuu tai epävarmuus lisääntyy. Epäonnistunut perehdytys voi pahimmillaan johtaa irtisanoutumiseen koeajalla. Esimies voi pyytää muulta henkilökunnalta vaikutelmia uudesta työntekijästä ja selvittäminen vaatii hieman vaivaa, mutta se maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin, mikäli valinta on ollut väärä. Molemmat osapuolet voivat irtisanoa koeaikana työsuhteen ilman irtisanomisaikoja tai erikoisperusteita. (Hyppänen 2009, 199.)

3.3 Viiden askeleen menetelmä

Yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi kehitetty menetelmä on viiden askeleen menetelmä. Ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen eli kannusta perehdytettävää oppimaan, arvioi hänen tietojen ja taitojen taso, kuvaile perehdytettävän tehtävät ja/tai tehtäväkokonaisuudet sekä aseta hänelle tavoite ja välitavoitteet. Toinen askel on opetus eli pyydä perehdytettävää analysoimaan tehtävä, näytä hänelle työtehtävät sekä selosta ja perustele miksi niitä tehdään. Lisäksi opetukseen kuuluu toimintasääntöjen antaminen. Kolmas askel on

mielikuvaharjoittelu eli pyydä perehdytettävää selostamaan työ, seuraa hänen prosessointia, anna hänelle pelkistetyt säännöt sekä pyydä häntä toistamaan ajatuksissa kokonaisuudessaan työnkuvansa. Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu eli anna perehdytettävän kokeilla, anna hänelle palautetta ja anna kokeilla uudestaan sekä arvioi hänen taitotasonsa. Viides askel on opitun varmistaminen eli anna perehdytettävän työskennellä yksin, anna hänelle palautetta, rohkaise häntä kysymään tarvittaessa ja lopuksi voit päättää opetuksen. (Penttinen-Mäntynen 2009, 6.)



Kuvio 1. Viiden askeleen menetelmä.

3.4 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaissa on määritelty työntekijälle annettava opetus ja ohjaus seuraavasti: Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen: 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan

käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista; 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi; 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 14§.)

3.5 Työsuojelu perehdyttämisessä

Työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua ja opetussuunnitelman tuleekin perustua tietoihin, jotka on saatu työn vaarojen selvittämisestä. Työympäristössä tai työssä huomattavat vaarat ja vaaratilanteet tulee poistaa tai niitä on vähennettävä jo ennen kuin työ aloitetaan. Mikäli vaaroja jää vielä jäljelle, tulee niistä antaa erityistä opastusta kiinnittämällä huomiota niiden tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Työnopastaja tarvitsee tietoja työsuojeluun liittyvästä lainsäädännöstä ja määräyksistä sekä erityisesti omaan alaan ja työhön liittyvistä valtioneuvoston asetuksista, joissa on selkeitä määräyksiä työntekijöiden ohjauksesta ja opetuksesta. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Hyvään perehdytykseen kuuluu korostaa turvallisia työtapoja ja tuoda esille työssä mahdollisesti esiintyvät vaaratekijät. Työnopastajan on osattava opettamansa työt hyvin käytännön asioiden osalta, liittyen turvallisuuteen. Perehdytysvaihe on tärkeä myös rasitusvammojen ennalta ehkäisemiseksi. Ergonomisten parannusten ja havaittujen vaarojen poistamisen lisäksi pitää antaa tietoa ergonomisesti oikeista työasunnoista, -liikkeistä ja -menetelmistä. Perehdyttämiseen kuuluu myös sopimattoman henkisen kuormittumisen torjunta sekä työpaikan pelisäännöistä keskustelu muun muassa väkivallan uhkan vähentämiseksi ja häirinnän torjumiseksi. Jotta saadaan työsuojeluasiat liittymään luontevasti osaksi työnopastusta, on oman työpaikan työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen tärkeää. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

4 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ

Työelämässä tehtävät monipuolistuvat ja vaatimukset kasvavat koko ajan ja tämä onkin suuri haaste esimiesten johtavuusvalmiuksille. Hyviä esimiestaitoja tarvitaan työsuoritusten arvioinnissa, tehtävien organisoinnissa sekä varhaisessa ongelmatilanteisiin puuttumisessa. Esimiehen ei enää ole tarpeen hallita kaikkia työyhteisön tehtäviä ja esimiestyön painopiste on siirtynyt koko yrityksen toiminnan tavoitteiden toteutumisen varmistamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

4.1 Esimiestyö

Työelämässä selviytyy melko hyvin jo sillä, että omaa hyvät käytöstavat ja toimii niiden mukaisesti. Yksinkertaiset käyttäytymissäännöt kuten kiittäminen, tervehtiminen ja toisten huomioon ottaminen, ovat perustaitoja, joita työelämässä vaaditaan kaikilta, mutta esimiehen kohdalla näillä on korostettu merkitys. Esimiehen teot ja varsinkin tekemättä jättämiset huomataan muita herkemmin. Esimiestyössä onnistuakseen edellytetään myös yhteisöllisyyden periaatteiden noudattamista, joita ovat vuorovaikutustaidot, päätöksenteon puolueettomuus ja oikeudenmukainen kohtelu. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Esimiestyössä ollaan ensisijaisesti kanssakäymisessä eri osapuolten kesken työyhteisössä ja sen ulkopuolella. Esimiehen pitää näkyä työyksikössään ja samalla omata kyky nähdä, mitä ulkopuolella tapahtuu. Esimiestehtäviin hakeutuvien tulee pohtia rehellisesti, miten kykeneviä ja halukkaita he ovat tehtävän mukana tulevaan yhteistoimintaan erilaisten ihmisten kanssa. Esimies ei voi työyhteisössä olla vain jonkun paras kaveri, vaan koko henkilöstö tulee ottaa huomioon tasapuolisesti. Esimiehen tehtävä vaatii hyviä sosiaalisia vuorovaikutustaitoja sekä taitoa tehdä vaikeitakin päätöksiä ja myös vastata niiden seurauksista. Uudella esimiehellä on myös oikeus vaatia työnantajaltaan kunnollista perehdyttämistä esimiestehtävien hoitamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Esimiehen tehtävänä on välittää tietoa omaan yhteisöönsä sen ulkopuolelta ja viestiä oman ryhmänsä tarpeista ja toiminnasta organisaatiossa.

Saamansa tiedon mukaan esimies huolehtii toiminnan sujumisesta suunnitelmien mukaan ja kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Tiedottamisessa on kuitenkin muistettava oikea-aikaisuus ja kattavuus. Työyhteisön kannalta merkittävät asiat on kerrottava mahdollisimman monelle samanaikaisesti ja keskustella niiden tietojen pohjalta. Ikävien ja kiusallisten asioiden kertomista ei saisi turhaan pitkittää, koska sellaiset tiedot leviävät aina joltain kautta ja aiheuttaa samalla epätietoisuutta ja levottomuutta. Esimiehen tulee huolehtia siitä, että asiat käsitellään oikeiden henkilöiden kesken, esimerkiksi koko työyhteisöä koskevat käsitellään laajasti ja yksittäisiä henkilöitä koskevat, rajataan vain asianomaisten kesken. Erityistä huomiota esimiehen tulee kiinnittää salassa pidettävien tietojen käsittelyssä, kuten muun muassa sairauspoissaolot ja niihin liittyvät todistukset, jotka sisältävät henkilökohtaisia tietoja. Esimiehen vastuulla on asiakirjojen ja tietojen säilyttäminen niin, etteivät ulkopuoliset niitä näe. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Keskeinen tekijä henkilöstön hyvinvoinnissa ja työyhteisön toimivuudessa on johtamisen oikeudenmukaisuus ja se näkyy työyhteisön jäsenille esimiehen tavassa osallistua, organisoida ja kantaa vastuuta työyhteisön toiminnasta. Oikeudenmukaisen johtamisen ja toimivan työyhteisön voimin syntyvät laadukkaat palvelut. Esimiehen tehtävä on tehdä tunnetuksi ja avata työyhteisölle organisaation strategiat ja muut toimintaa ohjaavat tavoitteet ja ne tulee näkyä työyhteisön toiminnassa. Esimies on vastuussa asetettujen tavoitteiden toteutumisesta ja hänen on vakiinnutettava toimintaa ohjaavat pelisäännöt, joilla vastuut ja velvoitteet sovitaan. Hyvin toimivassa työyhteisössä jokainen tietää oman perustehtävänsä ja siihen kuuluvat velvollisuudet ja vastuut, mutta koko toimintaa koskevat säännöt ja ohjeet ovat selkeät ja kaikkien tiedossa. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Teorioissa on yleensä lähtökohtana, että hyvä johtaja määrittellään hänen luonteenpiirteidensä perusteella ja sen mukaan johtajana oleminen perustuu henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. On olemassa sellaisia persoonallisuuden piirteitä, jotka tekevät toisista sopivampia johtajia. Ennen on ajateltu, että johtajaksi synnyttään ja toiset ovat luonnostaan johtajia ja toiset johdettavia.

Yhden tunnetuimman asiasta tehdyn tutkimuksen mukaan johtaja eroaa ryhmän muista jäsenistä valppauden, älykkyyden, vastuullisuuden, näkemyksellisyyden, sinnikkyuden, aloitekyvyn, sosiaalisuuden ja itseluottamuksen piirteiden osalta. Mutta lopulta tutkimuksessa päädyttiin siihen, että on mahdotonta määritellä hyvän johtajan piirteitä kattavasti sekä piirteet eivät yksinään riitä selittämään johtajan tehokkuutta, vaan myös johdettava ryhmä ratkaisee. (Lämsä-Hautala 2008, 222-223.)

Tehokkaan johtajan piirteitä on vaikea määritellä kattavasti ja se onkin suunnannut huomion johtamiskäyttäytymiseen. Johtajaa ei enää valita hänen piirteidensä perusteella vaan on alettu kiinnittää huomiota sopiviin käyttäytymistapoihin ja nykyisin ajatellaankin, että tehokas johtamiskäyttäytyminen on opittavissa. Siitä ideasta onkin saanut alkunsa runsaasti johdon koulutusta ja kehittämistä. Johtaja tekee jatkuvasti erilaisia päätöksiä ja se onkin keskeinen osa johtajan työtä, hänen on myös kerättävä tietoa ja viestiä asioista eri tahoille. Lisäksi johtaja toimii ihmisten välisten suhteiden ja sosiaalisen kanssakäymisen edistäjänä ja rakentajana. (Lämsä-Hautala 2008, 225.)

Johtamistyytlejä on monia, mutta nykyisin useimmat organisaatiot pitävät demokraattista johtamista tavoitteenaan, koska sen arvioidaan olevan tehokkainta. Demokraattisesti johdettu ryhmä mahdollistaa avoimen keskustelun, yhteistoiminnallisuuden ja henkilöstön aidon osallistumisen ja kun ihmiset luottavat siihen, ettei heidän tarvitse pelätä kriittisten mielipiteiden esittämistä, voimistuu itsenäinen toimintatapa, vapaa tiedonkulku ja kehittämistä edistävä keskustelu. (Lämsä-Hautala 2008, 226.)

Esimiehen keskeisiä tehtäviä on oman tiimin ja sille osoitettujen tehtävien organisointi. Esimiehen tehtävänä on saada työt järjestettyä niin, että ne tulevat tehdyksi, olipa sitten kyseessä oman työn delegoinnista alaisille, tiimin pelisäännöistä, tehtävien uudelleen järjestelystä tai kokonaan uusista tehtävistä. Esimiehen tulee myös huolehtia, että alaiset voivat kehittää ja käyttää tehtävissä omaa osaamistaan mahdollisimman hyvin. Uuden esimiehen on ymmärrettävä suoriutuakseen kunnialla esimiestehtävistä, että

jotain vanhaa on karsittava pois ja osattava luopua siitä. Ellei sitä tee heti, voi se olla myöhemmin vaikeaa. Esimiehen roolin haltuun ottaminen onkin ensimmäinen tehtävä esimiehenä ja kun se on tehty, voi alkaa keskittyminen varsinaisiin tehtäviin. (Esimies.info 2011.)

4.2 Turvallisuusjohtaminen

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu työterveyden- ja turvallisuuden kehittäminen yhdessä henkilöstön kanssa. Edellä mainittu työturvallisuuslaki säätelee yleisellä tasolla turvallisuuden järjestelmällistä hallintaa. Työnantajan on mahdollista valita työpaikalle parhaiten sopivat keinot ja tavat, joilla se toteuttaa turvallisuuden hallinnan tavoitteita. Turvallisuusjohtamisjärjestelmän vaatimuksia esitetään vain asetuksessa vaarallisten kemikaalien teollisesta käsittelystä ja varastoinnista (59/1999) ja asetuksessa rautatiejärjestelmän turvallisuudesta ja yhteen toimivuudesta (75072006). On myös olemassa muita kuin työsuojelusäädöksiä, joissa veloitetaan yrityksiä ennaltaehkäisemään tapaturmia ja onnettomuuksia, järjestelmällisin tavoittein, toimintasuunnitelmin- ja ohjelmin. Työpaikan turvallisuustyötä tukee työterveyshuolto ja se tekee työpaikkaselvityksiä sekä tarkkailee työntekijöiden terveydentilaa. Turvallisuusjohtamisessa työterveyshuollon rooli on olla yhteistyökumppani sekä toimia tiedon tuottajana- ja jakajana. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista, niin lakisääteisen kuin omaehtoisen turvallisuuden hallintaa ja siinä yhdistyy sekä toimintatapojen ja menetelmien, että ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtamiseen sisältyy ajatus jatkuvasta turvallisuuden ja terveellisyyden edistämisestä ja se sisältää jatkuvan suunnittelun, toiminnan ja seurannan. On tärkeää, että koko johto on sitoutunut tällaiseen ajatteluun, jotta se saa työntekijöiltä vastakaikua. Henkilöstön sitouttaminen varmistaa sen, että turvallisuusjohtamisajattelun kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuuskulttuuria. Yksi keskeisimmistä turvallisuusjohtamisen työkaluista on riskien arviointi. Tämän avulla voidaan arvioida työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristötekijöiden vaikutukset.

Turvallisuusjohtamisella varmistetaan lisäksi työntekijöiden osaaminen, osallistuminen ja motivointi. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Turvallisuuskulttuuri eli yrityksen tapa toimia turvallisuuden suhteen, vaikuttaa turvallisuusjohtamiseen. Se heijastaa organisaation normeja, perusarvoja, odotuksia ja olettamuksia, jotka sisältyvät organisaation toimintaperiaatteisiin. Turvallisuustyön tulisi olla itsestään selvä osa jokaisen esimiehen ja työntekijän työnkuvaa. Organisaation turvallisuustyötä tukevat työsuojelun asiantuntijat. (Työsuojeluhallinto 2011.) Alla olevasta kuvasta selviää, miten turvallisuuskulttuuri muodostuu.



Kuvio 2. Turvallisuuskulttuuri.

On olemassa selkeät lähtökohdat hyvälle turvallisuusjohtamiselle. Näitä ovat: turvallisuuspolitiikan luominen, riskien arviointi, toimintavelvoitteiden ja -valtuuksien määrittäminen, mittaaminen, seuranta ja dokumentointi, tiedottaminen sekä osaamisen varmentaminen. Jotta työpaikka pystyy järjestelmällisesti varmistamaan omien käytäntöjensä jatkuvan parantamisen, vaatii turvallisuusjohtaminen myös toimivan palautejärjestelmän. Tärkeää on, että työnantajalla on turvallisuuspolitiikka, joka määrittelee yleiset päämäärät turvallisuudelle. Poliitikassa ilmenee selkeästi johdon suhtautuminen

turvallisuustyön tarpeellisuuteen ja lisäksi on määritelty yhteistyön toimintaperiaatteet ja -tavat. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Perustan turvallisuustyölle antaa hyvä nykytilanteen kartoitus, joka kattaa riskien ja toiminnan arvioinnin. On olemassa erilaisia työkaluja nykytilanteen selvitykseen ja riskienarviointiin. Turvallisuuden saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi tarvitaan osaamista, oikeata asennetta sekä motivaatiota. Johtamista on hyvä tukea tiedottamalla monipuolisesti näistä asioista. Turvallisuusjohtaminen on osa työpaikan turvallisuuden kehittämistä. Tämä vaikuttaa myönteisesti muun muassa työilmapiiriin, henkilöstön sitoutumiseen sekä onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemiseen. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Turvallisuusjohtamisen periaatteita tarvitaan, jotta toiminta on järjestelmällistä. Nämä periaatteet voivat olla itse suunniteltuja ja tai niitä voidaan kehittää esimerkiksi turvallisuusjohtamisen standardien avulla. Parhaiten saavutetaan tuloksia toteuttamalla turvallisuusjohtamista käytännön teoissa. Turvallisuusjohtaminen tulee olla jokaisen perustehtäviä, ei ainoastaan turvallisuushenkilöstön vastuulla. Johdon sitoutumien voi näkyä työpaikalla esimerkiksi johdon kierroksina ja turvallisuusasiat pitäisi olla esillä kaikissa kokouksissa ja palavereissa. (Työsuojeluhallinto 2011.) Taulukossa näkyy työsuojelun kannalta keskeisimmät tekijät turvallisuusjohtamisessa.

TURVALLISUUSJOHTAMINEN	
Työturvallisuus Työterveys	
Turvallisuuspolitiikka	<ul style="list-style-type: none"> • sisältää päämäärät • näkyy johdon sitoutuminen • näkyy henkilöstön merkitys turvallisuuden toteuttamisessa
Turvallisuusjohtamisen organisointi	<ul style="list-style-type: none"> • järjestelmällisten toimintatapojen luominen • toimintavastuiden ja velvollisuuksien määrittäminen • linjaesimiesten resurssien varmistaminen
Käytännön toiminta	<ul style="list-style-type: none"> • riskien arviointi • osaamisen varmistaminen • toimenpiteiden toteutus • tiedon kulun varmistaminen • mittaaminen ja seuranta

Kuvio 3. Turvallisuusjohtaminen.

4.3 Henkilöstöjohtaminen

Johtamistoiminnan ytimessä on henkilöstöjohtaminen. Johtamistaito näkyy kykyinä asettaa ja saavuttaa erilaisia tavoitteita yhdessä muiden kanssa. Esimiehen vastuulla on se, että toiminta on tehokasta ja tuloksellista. Hänen vastuullaan on organisaation henkisten ja aineellisten voimavarojen tehokas käyttö ja hyödyntäminen. Esimies voi sanoa onnistuneensa tehtävässään vasta, kun hänen alaisensa onnistuvat ja tämä edellyttää esimieheltä alaisten sekä kykyjensä tuntemista. Kokonaisuudesta vastaa esimies ja jokainen työntekijä vastaa omasta toiminnastaan. Esimiestyö on ennen kaikkea johtajuutta ja ihmisiin vaikuttamista vaikka se pohjaa direktio-oikeuteen eli oikeuteen johtaa ja valvoa työtä. (Eräsalo 2008, 13.)

Hallinnollisen työn tehtävänä on pitää yrityksen toiminta jatkuvana ja työ on samankaltaista riippumatta hierarkiatasosta. Hallinto on kaiken ohjauksen ja säätelyn yläkäsite sekä yrityksen tukitoiminto. Jotta omalle toiminnalle voidaan asettaa realistiset tavoitteet, on yrityksen tunnettava asiakkaansa, heidän tarpeensa ja odotuksensa sekä hahmotettava kilpailutilanne. Johtaminen on osa hallinnon toteuttamista ja sen tarkoituksena on saada työntekijät toimimaan sovitulla ja halutulla tavalla. Perinteisesti johtaminen jaetaan asioiden johtamiseen ja ihmisten johtamiseen vaikka todellisuudessa

molemmat kulkevat käsi kädessä. Yrityksen vaikuttavin prosessi on johtamisprosessi ja jos siinä on puutteita, se tuntuu kaikkialla. Yrityksen yhteisöllisen kyvykkyyden kehittämisen tulee olla johtamistyön keskiössä ja se muodostuu ihmisten toiminnan sekä erilaisten järjestelmien ja ratkaisujen yhdistelmästä. Tavoitteena on paras mahdollinen osaaminen ja pääpaino on ihmisten toiminnassa. (Eräsalo 2008, 12-13.)

Esimiehen persoonallisuudesta ja hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippuu hänen johtamistapansa. Esimiehellä on oikeus rakentaa esimiesroolinsa hänelle luontevalla tavalla, mutta omaa johtamistaan voi silti aina kehittää. Paras lopputulos saavutetaan, jos esimiehen johtamistapa soveltuu myös johdettaville ja tärkeää olisi, että esimies pystyisi muuntamaan omaa johtamistaan tilanteiden vaatimalla tavalla. Henkilöstöjohtamiselle uudenlaisen haasteen tuo se, että yrityksessä saattaa työskennellä samaan aikaan eri yritysten palkkalistoilla olevia työntekijöitä. Johtamisen tulee ulottua laajemmalle ja vaikuttettava myös verkostoihin ja kumppaneihin. Turhautuneisuus lisääntyy ja työtyytyväisyys kärsii, mikäli tieto ei kulje eri toimijoiden kesken tai koetaan eriarvoisuutta. Tämä puolestaan yleensä vaikuttaa palvelun laatuun. (Eräsalo 2008, 13-14.)

Henkilöstöjohtaminen on työelämän suhteiden luomista ja ylläpitämistä sekä suunnan näyttämistä. Organisaation tulee nähdä myös kumppaniyritysten työntekijät sekä heidän osaamisensa henkilöstövoimavaroina. Osaamista jää hyödyntämättä mikäli kumppaniyritysten, esimerkiksi henkilöstövuokrauksen työntekijöitä pidetään vain tarpeellisina käsipareina, jotka hädän hetkellä kutsutaan apuun. Osa henkilöstöjohtamista on henkilöstöhallinto, joka sisältää erilaisia usein lainsäädäntöön nojaavia toimenpiteitä. Isoissa organisaatioissa voi olla henkilöstöasioiden asiantuntija tai osasto, joka ohjaa ja konsultoi esimiehiä henkilöstöasioista, mutta pienissä yrityksissä henkilöstöasiat ovat yleisjohdon vastuulla. Henkilöstöjohtaminen vastaa kysymykseen miten ja henkilöstöhallinto ilmaisee mitä on tehtävä. (Eräsalo 2008, 14.)

Henkilöstöjohtamisen ydintä on oikean henkilöstön saaminen yrityksen palvelukseen, heidän pitämisenä yrityksessä ja osaamisensa kehittäminen, vaikka niihinkin liittyy hallinnollisia rutiineja. Työssään ihminen toimii omassa työroolissaan, mutta siitä huolimatta hän kantaa mukanaan yksityisyyttään, menneisyyttään ja nykyhetkeään ja nämä heijastuvat hänen toimintaansa. Tämän vuoksi on tärkeää osata johtaa ihmisiä kokonaisuutena ja ymmärrettävä, että kaikki vaikuttaa kaikkeen. (Eräsalo 2008, 14.)

Johtamistyöhön kuuluu yrityksen toiminnan ja sen henkilöstön ohjaamista sillä tavoin, että yritys pystyy saavuttamaan sille asetetut tavoitteet ja päämäärät. Hyvä esimies ei tee tulosta yksin vaan hän tarvitsee henkilöstönsä tukea saada yrityksen toiminnan kannattavaksi. Henkilöstöjohtaminen on resurssien yhdistämistä, tulosten aikaansaamista, yhteistoiminnan johtamista ja vuorovaikutuksesta huolehtimista. (Eräsalo 2008, 116.)

Esimiehen luottamus alaisiinsa on äärimmäisen tärkeää. Majoitus- ja ravitsemisalalla esimiehen mahdollisesti osoittama luottamuksen ja arvostuksen puute alaisiaan kohtaan heijastuu helposti asiakaspalveluun. Palvelun laadun mittaa aina asiakas ja hän aistii helposti yrityksen ilmapiirin ja se taas vaikuttaa hänen kokemukseensa. Johtajuus ei ole synnynnäinen ominaisuus vaan johtavuutta voidaan oppia ja kehittää. Hyvän esimiehen täytyy pystyä arvioimaan omaa toimintaansa sekä tietoisesti kehittämään parempaan suuntaan itseään ja omia ajattelutapojaan. Yleinen käsitys majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksissä on se, että tulisi työskennellä muutama vuosi suorittavan tason työssä ennen kuin voi siirtyä esimiestehtäviin. On totta, että suorittavalla tasolla työntekijä on harjaantunut kyseisissä tehtävissä, mutta se ei ole valmentanut häntä mitenkään esimiestehtäviin. Esimiehen tulee tuntea alaistensa työtä sen verran, että ymmärtää sen vaikutuksen kokonaisuuteen. Suorittavaan työhön esimies ryhtyy tilanteen vaatiessa, kuten purkaakseen ruuhkaa. Haitallista on, mikäli esimiehenä toimii yrittäjä joka keskittyy suorittavaan työhön. Tällöin yrityksen tulevaisuuden kehittäminen ja suunnittelu unohtuu. (Eräsalo 2008, 117.)

Henkilöstöjohtamisen tärkein haaste on sosiaalisten taitojen yhdistäminen tehokkuusajatteluun. Tähän saakka toimintoja tehostamalla sekä ottamalla löysät pois, on tuottavuuden kasvu saatu toimimaan. Enää löysiä ei ole ja menestystä on kyettävä ylläpitämään muulla tavoin. Yrityksen valttikorttina toimii osaava ja motivoitunut henkilöstö ja huomiota kannattaa kohdistaa työoloihin. Tavoitteiden saavuttaminen olemassa olevilla resursseilla paranee, kun henkilöstöllä on hyvä olla. Nykyisin on yleistä mitata työpaikan ilmapiiriä, mutta on tärkeää yhdistää hyvinvoinnin mittaaminen talouden mittareihin. Kannattaa selvittää myös asiakastyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin välistä yhteyttä. Majoitus- ja ravitsemisalalla on osaavasta henkilöstöstä pulaa jo nyt ja henkilöstön pitäminen alalla on haaste esimiestyölle. Alan vetovoimaa tulee lisätä työntekijöiden hyvällä kohtelulla ja työskentelyllä alan arvostuksen kohottamiseksi, koska suurilla palkoilla ei ole henkilöstöä mahdollista houkuttaa. (Eräsalo 2008, 170.)

Työvoimapulaa helpottaa ulkomaalaistaustaisen työvoiman määrän lisääntyminen. Monikulttuurisia työyhteisöjä tulee tulevaisuudessa olemaan paljon ja se vaikuttaa työyhteisöiden toimintaan ja edellyttää erilaisuuden hyväksymistä jokaiselle henkilökohtaisesti. Tämän päivän esimiehen on hyvä perehtyä ainakin hieman eri kulttuurien sosiaalisiin tapoihin ja työntekijän perehdyttämiseen on otettava mukaan uusi näkökulma: Perehdyttäminen suomalaiseen työkuulttuuriin. Tässäkin korostuu hyvän henkilöstön merkitys sillä ulkomaisten asiakkaiden lisääntyminen vaatii kielitaidon kehittämistä. Yrityksessä tarvitaan kokonaisvaltaista henkilöstöjohtamista onnistuakseen hyvän henkilöstön pitämisessä. (Eräsalo 2008, 171.)

Henkilöstöjohtaminen on aktiviteettien sarja, joka ensiksi mahdollistaa sen, että työntekijät ja heitä työllistävät organisaatiot pääsevät yhteisymmärrykseen työn tekemisen ehdoista. Henkilöstövoimavarojen johtamisella tarkoitetaan yrityksen työntekijöiden hankintaa, motivointia, ylläpitoa, kehittämistä ja palkitsemista. Henkilöstöjohtamisen tavoite on selkeä. Jokaisen yrityksen pitäisi pystyä houkuttelemaan yrityksen palvelukseen haluamiaan henkilöitä, pitämään heidät yrityksessä motivoimalla ja luomalla heille edellytykset hyviin työsuorituksiin. Yrityksen

tulee palkita työntekijöitä hyvistä työsuorituksista sekä kehittää heitä ja ylläpitää heidän työkykyään. Käytännön tasolla kuitenkin kaikki yritykset eivät pyri aktiivisesti näiden tavoitteiden toteuttamiseen. Tärkeimpinä syinä tähän pidetään sitä, että henkilöstöä pidetään kustannustekijänä, yrityksessä ei ole henkilöstövoimavarojen oikeanlaisen käytön osajia eikä asia ole johdon mielestä tärkeysjärjestyksessä keskeinen. (Kauhanen 2009, 16.)

Todellisuudessa kaikki organisaatiot toteuttavat toimintaansa henkilöstön avulla, mutta arkitilanteissa tämä näyttää valitettavasti usein unohtuvan. Henkilöstö on välttämätön, ellei peräti tärkein voimavara. Toinen itsestään selvä tarvittava voimavara on pääoma ja rahalla saa myös minkälaista henkilöstöä tahansa. Henkilöstövoimavarojen johtamisen näkökulmasta voi sanoa, että rahalla saa, mutta ei välttämättä juuri oikeaan aikaan. Liike-elämässä pätee luonnonlaki, jonka mukaan nopeat syövät hitaat ja oikea-aikainen toiminta on tärkeää. Prosessia jonka avulla määritellään henkilöstövoimavaroille asetettavat tavoitteet, sanotaan henkilöstövoimavarojen strategiseksi suunnitteluksi. Tämä strategia tuottaa tietoa tulevan henkilötarpeen sekä määrästä, että laadusta. (Kauhanen 2009, 16-23.)

Viime vuosituhaten lopussa niin koko yhteiskunnassa, kuin yrityksissäkin johtamisen merkitys kyseenalaistettiin ja tästä syystä on tärkeä kysyä mihin johtamista tarvitaan. Esimiestehtävän ja –aseman arvostus on heikentynyt, mutta kuitenkin johtamisen merkitys kovenevassa kilpailussa on yritysten menestyksen kannalta tullut entistä tärkeämmäksi. Organisaation tuloksellisesta ja tehokkaasta toiminnasta huolehdittaessa on johtaminen tärkein keino. Yksittäinen työntekijä havainnoi työpaikan asioita usein kapeasta näkökulmasta ja omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan. Esimies taas katsoo toimintaa organisaation kokonaisuudesta käsin, sekä edustaa työnantajaa. Esimiehen tulee nousta johtamansa ryhmän ja omien henkilökohtaisten tarpeidensa yläpuolelle ja tarkkailtava toimintaa yrityksen tavoitteiden kannalta. (Järvinen 2005, 21-22.)

Esimies on yrityksen keskeinen lenkki, jolla on yhteyksiä sekä riittävästi tietoa ja perspektiiviä työyhteisön kokonaisuuden hallitsemiseksi. Esimiehen tulee tiedostaa, ettei ole itsestään selvyys, että henkilöstö tietää, miksi töissä ylipäätään ollaan. Tästä johtuen esimiehen ensisijaisena tehtävänä on konkretisoida työyhteisönsä perustehtävä yrityksen kokonaisuudessa ja osana laajempaa työprosessia. Esimiehen tulee olla hyvin tietoinen yrityksen liikeideasta ja strategiasta, jotta hän osaa suunnata henkilöstönsä toiminnan olennaiseen, sekä määrittelemään jokaisen alaisensa henkilökohtaiset työtehtävät ja tavoitteet. (Järvinen 2005, 22.)

5 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS

Yritämme ratkaista tutkimusongelmaa, syventymällä aiemmin samasta aiheesta tehtyihin tutkimuksiin, jotta huomaamme miten ongelmat on niissä selvitetty. Vertaamalla aiempia tutkimuksia keskenään sekä omia kokemuksiamme työelämästä, uskomme saavamme kokonaisvaltaisen käsityksen laadukkaan perehdytysoppaan kokoamisesta. Opinnäytetyön yhteydessä laadimme myös perehdytysoppaan yritykselle, käytettäväksi apuna muun muassa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

5.1 Perehdytysoppaan laatiminen

Opinnäytetyössämme tutkimme teoriaa perehdyttämisestä ja sen eri osa-alueista, joista saamme myös selville hyviä lähtökohtia perehdytysoppaan laatimiseksi. Perehdytysoppaaseen sisällytämme alkuun perustietoa yrityksestä ja Uniresta Oy- ketjusta sekä toiminta-ajatuksen. Keräämme oppaaseen käytännön vinkkejä uudelle työntekijälle ja miksi ei vanhempienkin työntekijöiden muistutukseksi. Kerromme muun muassa palkkauksesta, ruokailusta, tärkeimmät puhelinnumerot sekä työvaatetuksesta niin keittiöllä kuin salin puolellakin. Lopuksi vielä laadimme jokaiseen työvuoroon oman tehtäväkortin. Perehdytysoppaan avulla uusi työntekijä saa tärkeää tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista jo ennen varsinaisen työvuoron aloittamista.

Perehdytysopas laaditaan yhteistyössä Ravintola Castanean ravintolapäällikkö Arto Aapajärven kanssa ja kysymmekin jo heti alussa yrityksen mielipiteitä siitä, mitä oppaan tulisi sisältää. Keskustelujen pohjalta lähdemme työstämään opasta. Käytämme apuna laatimisessa myös joitain aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä samasta aiheesta, joista saamme näkökulmaa hyvään perehdytysoppaaseen. Yrityksen perustietoja saamme paljon myös Uniresta Oy:n internet-sivuilta, mutta puuttuvat kohdat on helppo tarkistaa ja selventää ravintolapäällikön kanssa. Käytännön asioista ja muista tärkeistä asioista on Annalla jo ennestään tietoa, sillä hän työskentelee yrityksessä. Jokaisen työvuoron tehtäväkortit laaditaan ravintolassa jo olemassa olevia hyödyntäen.

5.2 Keskustelu ravintolapäällikön kanssa ravintola Castaneassa

Ennen perehdytysoppaan laatimisen aloittamista kävimme keskustelun ravintolapäällikkö Arto Aapajärven kanssa siitä, mitä oppaan tulisi sisältää. Keskustelu käytiin 24. päivä elokuuta Ravintola Castaneassa ja se oli vapaamuotoinen. Keskustelun aluksi kysyin ravintolapäälliköltä onko hänellä jotain tiettyjä juttuja mielessä, mitä ehdottomasti haluaisi oppaan sisältävän, mutta päätimme käydä ensin läpi meidän suunnittelemamme rungon ja sen jälkeen hän kertoisi, mikäli jotain tärkeää jäisi puuttumaan.

Alkuun olimme miettineet tervetuloa kohtaa, jossa uusi työntekijä toivotettaisiin tervetulleeksi taloon ja tähän sovimme, että laitetaan vain muutama lause aloitukseksi. Ensimmäisenä kohtana suunnitelmassamme oli perustietoja yrityksestä. Aapajärven kanssa mietittyäni sovimme, että otamme tiedot Uniresta Oy:n Internet-sivuilta ja jos jotain ei sieltä löydy, voimme täydentää puuttuvat kohdat myöhemmin yhdessä. Toiseksi kohdaksi perehdytysoppaaseen olimme ajatelleet käytännön ohjeita, kuten muun muassa tietoa palkkauksesta, ruokailusta, työturvallisuudesta sekä tärkeimmät puhelinnumerot. Palkkauksesta ravintolapäällikkö totesi, että käytetään Matkailu-, Ravintola- ja Vapaa-ajan työehtosopimusta ja se on luettavissa toimistossa. Ruokailusta ja muista käytännön ohjeista Anna tietääkin jo työnsä kautta riittävästi, ettei niitä tässä yhteydessä tarvinnut enää käydä läpi. Työturvallisuus-kohtaan sovimme, että mainitaan muun muassa käytössä oleva omavalvontasuunnitelma ja tärkeimpien henkilöiden puhelinnumerot katsoimme yhdessä läpi.

Seuraavaksi tarkastelimme kohtaa sairastuminen ja työterveys. Sovimme ravintolapäällikkö Aapajärven kanssa, että kyseiseen kohtaan ei tarvitse laittaa, kuin perustiedot sairaustapauskäytännöstä ja työterveydenhuollon yhteystiedot. Seuraavaksi sovimme laitettavaksi perehdytysoppaaseen kohta työvaatteista, millaiset niiden tulee olla ja minkälaiset työvaatteet on kiellettyjä. Tähän kohtaan Anna osasi vastata työnsä kautta, joten tekemäämme ehdotukseen ei tarvinnut lisätä mitään. Lopuksi päätimme laittaa oppaaseen vielä tehtäväkortit, jokaiselle työvuorolle. Tehtäväkortteihin

löytyi mallit ravintolan seinällä olleista luonnoksista. Niitä muokkaamalla saimme päivitettyt versiot oppaaseen.

Keskustelun lopuksi sovimme, että kanteen laitamme Uniresta Oy:n logon, jonka myös saamme ottaa Internetistä ja mikäli perehdytysoppaassa käytetään värejä, ne tulee olla Uniresta Oy:n mukaisia eli muun muassa punaista ja harmaata. Lisäksi sovimme, että mikäli jotain kysyttävää tulee, voi Anna kysyä työajalla ja kun opas alkaa olla valmiina, saa ravintolapäällikkö sen luettavaksi ja hyväksyttäväksi.

Saatuamme perehdytysoppaan valmiiksi, veimme sen ravintolapäällikkö Aapajärven hyväksyttäväksi. Ravintolapäällikkö oli tyytyväinen tuotokseemme ja lisäyksiä ei tarvittu.

5.3 Tutkimusongelmat

Työssämme teemme perehdytysoppaan, joten meillä ei ole varsinaista tutkimusongelmaa. Mietimme kuitenkin seuraaviin kysymyksiin vastauksia: Mitä perehdytysoppaan tulisi sisältää? Onko kyseisessä yrityksessä tarvetta oppaalle? Mitä laissa on määrätty perehdyttämisestä?

5.4 Tutkimusmenetelmät

Koska työmme on niin sanotusti toiminnallinen työ, emme käytä selkeästi jotain tiettyä tutkimusmenetelmää. Mielestämme tutkimusmenetelmämme sijoittuu enimmäkseen kvalitatiivisen tutkimuksen piiriin, koska kyseinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija käyttää enemmän omia havaintojansa ja keskusteluja, kuin erilaisia mittausvälineitä, jotka taas ovat tyypillisiä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille esimerkiksi teemahaastattelussa, osallistuvassa havainnoinnissa sekä ryhmähaastattelussa. (Hirsjärvi-Remes-Sajavaara 2005, 155.)

5.5 Perehdytysoppaan vaikutukset yhteistyöyritykseen

Uskomme yhdessä yhteistyöyrityksemme kanssa siihen, että tekemästämme perehdytysoppaasta tulee olemaan hyötyä. Yrityksessä ei ennestään ollut kirjoitettuna perehdyttämiseen liittyviä kohtia, joten ensimmäiseksi oppaaseen tulevat tutustumaan nykyiset työntekijät. Yrityksessä jo pitkään työskennelleet työntekijät saattavat helposti ajatella ettei opas tuo heille mitään uutta. On kuitenkin hyvä kerrata asiat ja näin saa varmuuden siitä, että on toiminut oikein tai sitten oppaan avulla voi helposti muuttaa totuttua toimintamallia. Tähän asti mitään ei ole ollut kirjoissa ja kansissa ja silloin saattaa työntekijät toimia näennäisesti pienissä asioissa toisistaan poikkeavasti. Yrityksestä antaa ammattimaisen kuvan mikäli työntekijät toimivat yhtenäisesti.

Opas voi vaikuttaa myönteisesti myös henkilökunnan väleihin. Esimerkiksi, jos on ollut erimielisyyksiä siitä, miten tietty asia tulee tehdä, niin oppaasta löytyy asiaan varmuus eikä tarvitse väitellä turhan takia. Nykyisten työntekijöiden sisäistettyä oppaan tiedot, on heidän helpompi auttaa uusi työntekijä sopeutumaan työyhteisöön. Uuden työntekijän on hyvä saada tutustua oppaaseen jo ennen ensimmäistä työvuoroaan, jotta hän pystyy tutustumaan mahdollisimman hyvin tulevaan työpaikkaansa ja työntekijä saadaan alusta asti sitoutettua yritykseen. Hyvin perehdytetty työntekijä oppii nopeammin vaaditut työtehtävät sekä toimintatavat, koska hänellä on kaikki tieto saatavilla. Näin muilla työntekijöillä sekä esimiehiltä jää enemmän aikaa omiin tehtäviinsä, kun uusi työntekijä oppii nopeasti itsenäiseksi työpaikalla. Hyvin perehdytetyllä työntekijällä onnettomuuksien riski pienenee.

Työntekijä on varmasti kiinnostunut uudesta työpaikastaan ja saadessaan etukäteen kattavasti tietoa työtehtävistään, hän saa varmuutta työskentelynsä. Yrityksen tuntemus näkyy asiakkaille ammattitaitona ja antaa rohkeutta työntekijälle. Varmuuden myötä työntekijä todennäköisesti viihtyy paremmin työssään ja nauttii työn tekemisestä. Sen myötä työtyytyväisyys lisääntyy ja sairauslomat vähenevät. Työntekijä myös haluaa pysyä yrityksessä eikä yrityksen tarvitse jatkuvasti palkata uutta edellisen tilalle ja kouluttaa heitä. Yritys voi suhtautua luottavaisin mielin siihen, että

tyytyväinen työntekijä hoitaa tehtävänsä mahdollisimman hyvin ja on varmasti halukas kehittämään yrityksen toimintaa. Toivomme, että opas otetaan yrityksessä aktiiviseen käyttöön ja myös, että se laajennettaisiin koko ketjun käyttöön, tarvittavin muutoksin. Siinä voisi olla halukkaalle aihe opinnäytetyöksi.

6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli luoda perehdytysopas taloon tuleville uusille työntekijöille, jotta he pääsisivät tutustumaan talon tapoihin ja muihin käytännön asioihin jo ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää. Perehdytysoppaan kokoaminen oli prosessi, joka sujui ilman suurempia ongelmia. Oppaastamme tuli hyvä apuväline uuden työntekijän perehdyttämiseen ja pienillä muutoksilla oppaasta saa myös koko ketjulle toimivan perehdytysoppaan. Koska Ravintola Castanealla ei ollut aiempaa perehdytys materiaalia olemassa, saimme itse miettiä mitkä asiat on tärkeimpiä olla oppaassa ja mistä asioista uusi työntekijä saa parhaan käsityksen työhönsä liittyvistä asioista.

Työtä aloittaessamme tutustuimme moniin aikaisemmin tehtyihin opinnäytetöihin ja perehdytysoppaisiin ja melkein kaikissa oli sama lähtökohta, kuin meillä eli opinnäytetyön tekijä työskenteli tai oli työskennellyt yrityksessä. Näistä töistä saimme hieman tietoa siitä, mitä perehdytysoppaan tulee sisältää, mutta lisäksi käytimme apuna Työturvallisuuskeskuksen tekemää Työturvallisuus työpaikalla –työkirjaa, josta löytyy muun muassa hyviä tietoja siitä, mitä kohtia perehdytyksessä tulee huomioida.

Opinnäytetyössämme onnistuimme mielestämme hyvin keräämään oleelliset teoriat liittyen muun muassa perehdyttämiseen sekä ihmisen oppimiseen. Uskomme että saimme myös hyviä vinkkejä ja esimerkkejä, ajatellen omia tulevia työuria esimiehenä. Tehdessämme tätä työtä, huomasimme miten paljon asiaa voi uudelle työntekijälle heti alussa pitää kertoa ja uuden työntekijän tulisi vielä muistaa kaikki tämä. Siksi pidämme tärkeänä, että yrityksissä olisi olemassa jonkinlaista perehdytysmateriaalia, ettei ihan kaikkea tarvitse muistaa ulkoa ja tietoihin voi perehtyä kotona ajan kanssa, jolloin asiat on helpompi sisäistää.

Perehdytys työpaikalla on lakisääteinen velvollisuus työnantajalle, josta on monenlaista hyötyä, eikä siitä tulisi ajatella, että se on vain pakollinen velvollisuus vaan sillä voidaan myös nostaa työntekijän kannalta organisaation tuottavuutta. Hyvällä perehdytyksellä saadaan työntekijästä

paras osaaminen ja ammattitaito irti jo heti ensimmäisenä työpäivänä. Näin saadaan asiakkaillekin paras mahdollinen palvelu taattua. Hyvä perehdyttäminen myös lisää työskentelyyn turvallisuutta.

Yhteistyömme toimeksiantajan kanssa sujui hyvin vaikka välillä yhteistä aikaa oli melkein mahdotonta löytää, mutta koska yritys oli toiselle meistä jo ennestään hyvin tuttu, Annan työskennelyä siellä, oli meidän helppo tuottaa tekstiä yrityksestä sekä kerätä tietoja perehdytysoppaaseen. Sitten vain tarkistutimme tuotokset yhteyshenkilöllämme ja korjasimme mahdollisimmat puutteet. Työn aikana kävimme keskusteluja yrityksen yhteyshenkilön eli ravintolapäällikkö Arto Aapajärven kanssa.

Pohdimme työtä aloittaessa, että mitä kaikkea yritys toivoo perehdytysoppaan sisältävän ja miten he haluavat olla mukana työn edetessä. Sovimme, että raportoimme säännöllisin väliajoin ravintolapäällikölle, miten olemme edenneet ja jos jotain kysyttävää on herännyt, niin käymme myös ne läpi. Tämä sujuikin hyvin muun muassa Annan työn ohessa ja saimme aina vastaukset kysymyksiin nopeasti, joten etenimme perehdytysoppaan teossa hyvin. Lisäksi teimme yhteistyössä ravintolapäällikön kanssa tehtävänkuvaukset jokaiselle työvuorolle ja ne ovat myös liitettynä perehdytysoppaaseen. Olemme myös käyneet perehdytysoppaan läpi apulaisravintolapäällikön kanssa, jotta saimme toisen mielipiteen oppaasta ja mahdollisista puutteista. Hän ei kuitenkaan huomannut mitään oleellista puuttuvan, joten totesimme perehdytysoppaan olevan käyttövalmis.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Esimies.info 2011. Esimiehen tehtävät – organisointi ja resurssointi. Osoitteessa <http://esimies.info/Organisointi-ja-resurssointi.php>. 9.11.2011.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hyppänen, R. 2009. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab.
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kuivalahti, M. 1999. Yksilön oppiminen ryhmässä. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Lämsä, A. – Hautala, T. 2008. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Novak, J. 2002. Tiedon oppiminen, luominen ja käyttö. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Penttinen, A. – Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Painojussit Oy.
- Sydänmaanlakka, P. 2008. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- 738/2002. Työturvallisuuslaki 14 §. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 26.05.2011.
- TJS Opintokeskus 2011. Perehdyttämisen monet osapuolet. Osoitteessa [http://www.tjs-opintokeskus.fi/easydata/customers/opintokeskus/files/pdf_tiedostot/Perehdyttämisen_toimivat_kaytannot_netitiesite2.pdf](http://www.tjs-opintokeskus.fi/easydata/customers/opintokeskus/files/pdf_tiedostot/Perehdyttamisen_toimivat_kaytannot_netitiesite2.pdf). 8.11.2011.
- Työsuojeluhallinto 2011. Turvallisuusjohtaminen. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/turvallisuusjohtaminen/69>. 19.10.2011.

Työturvallisuuskeskus 2011. Hyvä esimiestyö –opas. Osoitteessa
http://www.tyoturva.fi/files/1579/Hyva_esimiestyo_opas.pdf.
8.11.2011.

Työturvallisuuskeskus 2011. Työturvallisuus työpaikalla –työkirja.
Osoitteessa
http://www.tyoturva.fi/files/1162/tyoturvallisuus_tyopaikalla_lomakkeet.pdf. 16.11.2011.

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen. Osoitteessa
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
8.11.2011.

Uniresta Oy 2011. Osoitteessa <http://www.uniresta.fi>. 23.9.2011.

LIITEET

Uuden työntekijän perehdytysopas Ravintola Castanea

Liite 1



Jotta jäisi hyvä maku

Uuden työntekijän perehdytysopas

SISÄLLYS

1. Tervetuloa!

2. Uniresta Oy

2.1 Toiminta-ajatus

2.2 Henkilöstöravintola konsepti

2.3 Juhlat

2.4 Ravintola Castanea

3. Käytännön ohjeita

3.1 Palkkaus, työsopimus ja työvuorolistat

3.2 Henkilökunnan sosiaalitulat

3.3 Ruokailu

3.4 Alkoholi ja tupakointi työaikana

3.5 Työturvallisuus

3.6 Tärkeät puhelinnumerot

4. Sairastuminen ja työterveys

5. Työasut

6. Työvuorojen sisältö

6.1 Ravintolapäällikkö

6.2 Keittiömestari

6.3 Kuskivuoro

6.4 Salinlaitto/salaattivuoro

6.5 Ilta/Cateringvuoro

1. TERVETULOA!

Tervetuloa töihin Unirestalle. Tutustuthan huolella tähän oppaaseen ennen ensimmäiseen työvuoroon tuloa, jolloin olet hyvin valmistautunut jo ensimmäisenä päivänäsi ja tiedät miten meillä toimitaan. Mikäli jokin asia jää sinua mietityttämään, kysy rohkeasti vaikka esimieheltäsi tai muilta työkavereiltasi. Perehdytämme sinua lisää työtehtävien ohella, joten älä huoli.

Onnea ja menestystä uusiin työtehtäviin!

2. UNIRESTA OY

Uniresta Oy on Oululainen vuonna 1992 perustettu ravintola-alan yritys, joka jatkaa, vuonna 1962 alkanutta Oulun ylioppilasapu ry:n ruokala- ja kahvilatoimintaa. Vuosien aikana liiketoiminta on laajentunut ja nykyisin yritykselle kuuluu yksitoista ravintolaa, joista neljällä on A-oikeudet, kaksi kahvilaa sekä paperikauppa Oulun yliopiston campus-alueella. Näiden lisäksi Uniresta Juhlat tarjoaa tasokkaita juhla- ja cateringpalveluja.

2.1 Toiminta-ajatus

Uniresta Oy:n tarkoituksena on olla Oulun talousalueen osaavin opiskelijaravintola ja tunnetuin ja luotettavin henkilöstöravintola, joka tarjoaa asiakkailleen edullisia ja laadukkaita aterioita sekä joustavia juhla- ja cateringpalveluita. Yritys haluaa tarjota asiakkailleen monipuolista ruokaa aina kotiruoasta erikoisherkkuihin ja á la carte annoksiin saakka. Asiakkaiden käytössä ovat myös monipuoliset kahvila- ja konditoriapalvelut. Kaikista ravintoloista on myös mahdollista ostaa ruokaa mukaansa take away -annoksena.

2.2 Henkilöstöravintola konsepti

Uniresta Oy tarjoaa yrityksille valmiin ja toimivan henkilöstöravintolakonseptin. Yritys uudistaa jatkuvasti henkilöstöravintola-ajatteluaan, jotta se olisi ajan hengen mukainen, mutta samalla myös tehokas ja toimiva. Toiminnassa ei ole unohdettu myöskään kansainvälisyyttä, sillä ravintoloissa järjestetään erilaisia ruokaan liittyviä teemaviikkoja ja etnisiä makuelämyksiä.

2.3 Juhlat

Uniresta Oy järjestää vuosittain satoja erilaisia tilaisuuksia omissa tiloissaan, yhteistyökumppaneiden toimipaikoissa sekä asiakkaan omissa

tiloissa. He tulevat paikalle sinne missä asiakas haluaa juhlanga viettää ja tekevät juhlista onnistuneet. He lupaavat auttaa asiakkaita vuosien kokemuksella ja ammattitaidolla sekä luoda tilaisuuteen unohtumattoman tunnelman, joka säilyy pitkään.

2.2 Ravintola Castanea

Ravintola Castanea sijaitsee Rehopoliksessa osoitteessa Kiviharjunlenkki 6. Castanea on avoinna joka arkipäivä 8.00 - 14.30, jolloin on mahdollisuus nauttia kahvia ja maukkaita leivonnaisia. Tarjolla on myös lounas arkipäivisin kello 10.30 - 13.30.

Ravintola vuokraa myös tiloja kokouksille ja juhlille, lisäksi tarjolla on saunatiloja kabinetteineen. Rehopoloksen saunatiloihin kuuluu takkahuone ja kaksi erillistä saunaa, joissa tilaa yhteensä 30 henkilölle. Tiloihin asiakas voi tuoda omat juomat. Ravintola Castanea tarjoaa myös juhlapalveluja sekä catering-tarjoiluja kokouksiin.

Ravintola Castanean asiakkaat ovat pääasiassa lähellä sijaitsevien yritysten työntekijöitä, mutta myös satunnaisia "ohikulkijoita" käy. Osa yritysasiakkaista maksaa lounaansa lipukkeella, osalle kassassa on oma alennus painike. Näistä alennuksista ja muistakin kassan toiminnoista opastetaan töihin tullessasi. Lisäksi maksuvälineinä käyvät lounassetelit, käteinen sekä yleisimmät maksukortit. Castaneassa on käytössä sirukorttien lukulaitteet ja siruttomien korttien kanssa toimitaan kuten ennen eli luetaan kortin magneettijuova ja asiakas allekirjoittaa kuitin.

3. Käytännön ohjeita

Töihin tullessasi saat ravintolapäälliköltä talon avaimet sekä kulkuluvan. Varauduthan siihen, että tulet töihin ajoissa, koska työvuoron alkaessa työvaatteet tulisi olla jo vaihdettuna.

3.1 Palkkaus, työsopimus ja työvuorolistat

Palkkauksessa noudatetaan Matkailu-, Ravintola- ja Vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta. Koeaika on enintään 4 kk mittainen, joka alkaa heti työnteon aloittamisesta. Koeaikana työsopimus voidaan purkaa irtisanomisaikaa noudattamatta, jolloin työsopimus päättyy työpäivän loputtua, muutoin irtisanomisaika työntekijällä on 14 päivää ja työnantajalla 1 kuukausi. MaRaVa:n työehtosopimus on luettavissa työpaikalla, ravintolapäällikön toimistossa tai esimerkiksi internetissä osoitteessa:

<http://www.finlex.fi/data/tes/stes822-PT13Majoityont1004.pdf>

Pääluottamusmiehenä toimii Harri Hattara puh. 044 3220 980 ja Työsuojeluvaltuutettuna Kimmo Kanninen puh. 08 5533 945. Palkanmaksupäivä on aina 2 viikon välein, päivämäärä vaihtelee, mutta mikäli se ei sijoitu arkipäivälle, palkka maksetaan edellisenä arkipäivänä.

Työvuorolistat laaditaan 3 viikon jaksoissa ja listat löytyvät ravintolan seinältä. Jokaisen on itse otettava ylös omat vuoronsa ja työvuorojen vaihdoista on aina keskusteltava ravintolapäällikön kanssa. Työvuorotoiveita saa esittää ravintolapäällikölle, mutta toiveet on kerrottava hyvissä ajoin ennen listojen tekoa.

3.2 Henkilökunnan sosiaalityilat

Naisten pukuhuone sijaitsee henkilökunnan sisäänkäynnin vieressä, keittiön perällä ja sieltä löytyy myös koko henkilökunnan käytössä oleva saniteettitila. Miesten pukuhuone sijaitsee kellarikerroksessa.

3.3 Ruokailu

Ruokailu tapahtuu lounas ruuhkan jälkeen, sopivana ajankohtana noin kello 12-13 välillä. Ruokailuun käytetään salissa vapaana olevaa pöytää tai kabinettia tarpeen mukaan, yleensä koko henkilökunta ruokailee yhtä aikaa. Mikäli tulet aamuvuoroon, talo tarjoaa aamupalan noin kello 8 aikaan, kunhan kuski on palannut. Ruokailusta jokainen maksaa itse, salaatti maksaa 2 € ja lämmin lounas 4,59 €. Vakituiset työntekijät merkitsevät syömänsä ruoan listaan ja maksavat kuukausittain ja muut maksavat heti ruokailun jälkeen. Konvehdit, muut karkit ja limsat merkitään myös listaan tai maksetaan päivän aikana.

3.4 Alkoholi ja tupakointi työaikana

Alkoholin ja muiden huumaavien aineiden käyttö ja sen vaikutuksen alaisena työskentely on ehdottomasti kielletty. Myöskään krapulassa töihin tulo ei ole suvaittavaa. Tupakointi on sallittu vain ruokatauolla, sille varatulla paikalla.

3.5 Työturvallisuus

Ensiapukurssin ovat suorittaneet vuorovastaavat. Huolehdi omalta kohdaltasi, että noudatat sallittuja työtapoja turvallisuuden takaamiseksi. Työpaikalla on käytössä omavalvontasuunnitelma, joka myös osaltaan parantaa työturvallisuutta. Ensiaputarvikkeet löytyvät keittiön perältä, seinällä olevasta lääkekaapista.

3.6 Tärkeät puhelinnumerot

Ravintola Castanea:

Ravintolapäällikkö Arto Aapajärvi 044 3500 481

Toimisto:**Toimitusjohtaja Jouni Kauppinen 044 3500 424****Palkanlaskija Iina Hand 044 714 0312****Ravintolatoimenjohtaja Annikki Mikkonen 044 0890 948****Lisää yhteystietoja löytyy internetistä Unirestan kotisivuilta osoitteesta
www.uniresta.fi**

4. SAIRASTUMINEN JA TYÖTERVEYS

Sairaustapauksissa omalla ilmoituksella saa olla pois 3 päivää. Mikäli sairausloma jatkuu, täytyy olla lääkärintodistus sairauslomasta.

Unirestan työterveysasemana toimii Condia työterveys, Teknologia kylän työterveysasema osoitteessa Elektroniikkatie 2 b, 90570 Oulu. Ajanvarausnumero on 010 197 010, ajanvarauskeskus on avoinna maanantaista torstaihin kello 7.00 - 18.00 ja perjantaisin 7.00 - 16.00.

5. TYÖASUT

Vakituisille työntekijöille työnantaja kustantaa työasut. Muut työntekijät salin puolella käyttävät mustaa kauluspaitaa, mustia housuja tai mustaa polvipituista hametta ja ihonvärisiä sukkahousuja sekä mustaa esiliinaa. Kenkien tulee olla mustat umpinaiset joissa on takana remmi, crocsit eivät ole sallittu.

Keittiöllä käytetään valkoista kokin takkia, mustia tai ruudullisia housuja sekä mustaa esiliinaa. Kenkien tulee olla keittiötyöskentelyyn suunnitellut, joissa on takana remmi eikä pohja ole liukas. Lisäksi käytetään kertakäyttöisiä kokinhattuja, joita löytyy työpaikalta. Työvaatteet tulee pestä itse ja niiden tulee olla aina siistit.

Sormuksia, käsikoruja eikä muita koruja saa käyttää työpäivän aikana, ainoastaan pienet nappikorvakorut ovat sallittu. Pitkien hiusten tulee olla siististi kiinni ja meikin tulee olla hillitty, eikä kynsilakkaa tai rakennekynsiä saa käyttää.

6. TYÖVUOROJEN SISÄLTÖ

Jokaisessa työvuorossa on omat tehtävänsä, joista täytyy päivän aikana huolehtia. Mikäli niin sanotut omat työt on jo tehtynä, sitten autetaan muita tarpeen mukaan.

6.1 Ravintolapäällikkö

AAMU:

- tarvittaessa apuna kahvitusten viennissä ja tarjottavien valmistuksessa
- toimii keittiömestarin poissa ollessa kokkina
- tarvittaessa laittaa linjastoa kuntoon
- toimii tarvittaessa kuskina
- tarvittaessa tekee salaatteja
- tekee toimistohommia
- tilaa vihanneskuorman

LOUNAS:

- lounaskassalla, täyttäjänä tai tiskarina

ILTAPÄIVÄ:

- tekee kassantilityksen, jos on ollut kassalla
- tilaa leivät leipomosta ja muut tilattavat tavarat
- tekee paperihommia

6.2 Keittiömestari

AAMU:

- **Hoitaa tavaroiden vastaanoton, tarkistuksen ja purkaa tavarat paikoilleen**
- **Kerää lounasraaka-aineet alakerran varastoista**
- **Valmistaa lounaan**

LOUNASAIKA:

- **Huolehtii ruoan riittävydestä linjastossa**
- **Tekee seuraavan päivän esivalmisteluja, sekä mahdollisten catering tai muiden tilaisuuksien valmistusta/ esivalmistusta**

ILTAPÄIVÄ:

- **Hoitaa tukkutilaukset**
- **Tilaa myös muut tarvittavat tavarat**
- **Suunnittelee lounaslistoja**
- **Tarkistaa seuraavan viikon orderit ja tilaa tavarat niihin**
- **Valmistaa mahdollisten Catering-tilausten ruoat ja pakkaa ne kuljetusta varten**
- **Siivoaa keittiön ja vie roskat**
- **Hoitaa myös kaikki muut ravintolapäällikön osoittamat tehtävät**

6.3 Kuskivuoro

AAMU:

- Vuoro alkaa klo 7.15 (normi aikana, loma-aikana eri)
- Laittaa kahvinkeitin, hauteet ja pesukoneen päälle
- Tarkistaa montako salaattiasiaa / leviteastiaa lähtee takaisin Juliniaan ja vie ne sinne
- Hakee tavarat Yliopistolta ja jakaa ne muihin ravintoloihin, on takaisin Castaneassa noin kello 8.15
- Laittaa linjastoa kuntoon lounasta varten, hoitaa kahvitukset neukkareihin. Mikäli Arja on kuskina, hän hoitaa paperi hommia

LOUNAS:

- Astiahuolto, mikäli erillistä tiskaria ei ole staffpointilta tulossa
- Auttavat tehtävät

ILTAPÄIVÄ:

- Astiahuoltoa ja tiskipaikan kuntoon laitto
- Hoitaa myös kaikki muut esimiehen osoittamat työt.

6.4 Salin laitto/Salaattivuoro

AAMU:

- Työvuoro alkaa noin kello 7.30, riippuen aamun tilauksista, valmistaa tarvittaessa tarjottavat tilaisuuksiin (voileivät, sämpylät jne.)
- Laittaa salin kuntoon, kerää astiat kahvitukseen, siivoaa edellisen päivän kahvitukset pois Rehapoliksen kiinteistön neuvottelu-/ kokoushuoneista
- Kun kuski saapuu, siirtyy alakertaan valmistamaan lisäke- ja delisalaatit

LOUNAS:

- Työskentelee Deli-puolella
- Täydentää tarvittaessa lounas linjastoa

ILTAPÄIVÄ:

- Siivoaa leipäpöydän
- Purkaa lisäkesalaattipöydän ja siivoaa sen
- Purkaa Delisalaattipöydän ja siivoaa sen
- Toimittaa salaattitavarat alakertaan kylmiöön
- Vie roskat jonkun muun kanssa
- Laskee ja tilittää Deli-puolen kassan
- Hoitaa myös kaikki muut ravintolapäällikön/ apulaisravintolapäällikön osoittamat työt

6.5 Ilta/Cateringvuoro

AAMU:

- Työvuoro alkaa kello 8-12.00 välisenä aikana
- Hoitaa illan catering-tilaukset
- Jos ei ole catering-keikkaa, tulee laittamaan salia kuntoon lounasta varten (salaatinkastikkeet, levitteet, leivät, juomat kylmä- altaaseen, ruokailuvälineet, kahvipöytä kuntoon jne)
- Toimii kassana

LOUNAS:

- On joko lounaskassalla tai toimii "täydentäjänä"
- Putsaa lounaslinjaston ja kahvinkeittimen

ILTAPÄIVÄ:

- Laskee ja tilittää lounaskassan (ellei RP tee sitä)
- Putsaa kahvipöydän
- Auttaa tiskissä tarvittaessa
- Työvuoro loppuu klo 15-20 välillä (sattaa päättyä myös myöhemmin, riippuen catering keikoista)
- Lukitsee delin ja lounaslinjaston ovet
- Hoitaa myös kaikki ravintolapäällikön tai apulaisravintolapäällikön osoittamat tehtävät