

**PIRKANMAAN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

**PEREHDYTTÄMINEN PIRKANMAAN AMMATTIOPISTON RAVITSE-  
MISPALVELUIHIN**

**RIIKKA SAARINEN**

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2010  
Ravitsemis- ja toimitilapalvelut  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Riikka Saarinen  
Perehdyttäminen Pirkanmaan ammattiopiston ravitsemispalveluihin  
Opinnäytetyö 47 sivua  
Huhtikuu 2010

---

Opinnäytetyö ei sisällä tutkimusta.

Tämä työ on Pirkanmaan ammattiopiston (PIRKO) ravitsemispalveluille helpottamaan heidän perehdytystä uuden työntekijän tullessa taloon. Tässä työssä käsitellään perehdytystä käytännön näkökulmasta katsottuna ja tämä on ikään kuin käteen jäävä opas uudelle työntekijälle sen lisäksi, että hän saa PIRKO:n töihin tullessaan yleisen perehdyttämisen konserniin.

Perehdyttäminen koetaan liikaa aikaa vievänä ja turhana ylimääräisenä työnä työpaikoilla. Monessa tutkimuksessa tuli kuitenkin esille se, että työntekijät olivat olleet tyytyväisiä perehdytykseen, mikäli he kokivat, että olivat sellaisen saaneet. Kuka sitten kokee perehdyttämisen turhana? Ei kai vaan työntekijät? Mieti, miltä tuntui mennä uuteen työpaikkaan ja seurata uusien työkavereiden ilmeitä ja eleitä ja miltä tuntui yrittää löytää paikkansa yhteisössä?

Perehdytys antaa eväitä sekä perehdytettävälle että perehdyttäjälle. Jos perehdytettävä pystyy omaksumaan asioita perehdytyksen aikana niin, että hän pystyy jopa kyseenalaistamaan joitakin kohtia, saa perehdyttäjä siitä arvokasta tietoa, mikäli pystyy sitä kehittävässä mielessä ottamaan vastaan. Näin suunnitelma päivittyy automaattisesti.

PIRKO:n ravitsemispalvelut toimivat monessa pisteessä ympäri Pirkanmaata. Perehdytys pitää olla kaikille sama. Tästä työstä on kaikille heille hyötyä. Ennen piti katsoa yhdessä internetistä. Nyt uusi työntekijä voi lukea oppaan ja katsoa itse internetistä lisätietoa silloin, kun työn kannalta on sopivaa aikaa. Pitää silti muistaa, että vuorovaikutusta ei voita mikään.

---

Perehdyttäminen, työhönnopastus, ohjaaminen

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management  
RIIKKA SAARINEN  
Orientation in Catering Service in Pirkanmaa Vocational Institute  
Bachelor`s thesis 47 pages  
April 2010

---

This bachelor`s thesis contains no research.

This thesis is for the Catering Service in Pirkanmaa Vocational Institute to help them to orientate a new employee. This thesis discusses orientation from a practical perspective, and this thesis can serve as a guide book for a new employee. When the new employee comes to work in the Catering Service in Pirkanmaa Vocational Institute, he or she will also be orientated to the hole consortium.

Many employees think that the orientation is pointless. It only gives more work for everyone. In many theses it has been shown that the employees were happy if they got some orientation. Who then thinks that orientation is useless? Not the employees? Think yourself how did you feel when you had your first day in your new job. How did you feel when you saw your co-workers at work, how they spoke and looked at you. And how did you find your place in the working community?

Orientation can be used by all workers both the new worker and the "old" worker. If the new employee can use the information for orientation and he or she can open things to question, valuable facts are achieved. If they can be accepted, the orientation is updated automatically.

Pirkanmaa Educational Consortium has many Catering Service around Pirkanmaa. Orientation has to be the same for everyone. This thesis can be used for that purpose. Earlier, everything had to be checked together. Now the new employee can read the guide when he or she has time. However, it is important to remember that interaction is always essential.

---

Keywords: Orientation, induction to work, training

## SISÄLTÖ

1. JOHDANTO .....	6
2. PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS .....	7
2.1 Perehdyttämisen tavoitteita ja seurauksia.....	9
2.2 Perehdyttämisen vaikutukset .....	11
2.3 Erilaisia perehdytettäviä.....	12
3. KUNTATYÖN PEREHDYTTÄMISEN PIIRTEITÄ .....	14
3.1 Työhönopastus ja työnopastus .....	15
3.2 Ohjeita perehdyttäjälle .....	16
3.3 Miten opastat .....	16
3.4 Kun annetaan palautetta.....	17
4. OPISKELIJAN OHJAUS .....	18
4.1 Ohjaaminen käytännössä .....	18
5. TERVETULOA TÖIHIN PIRKO:N RAVITSEMISPALVELUIHIN .....	21
5.1 Yleistä Pirkanmaan ammattiopistosta ja sen tehtävästä.....	22
5.3 Ravitsemispalvelut.....	25
5.4 Ruokalista .....	26
5.5 Keittiön tietotekniikka .....	26
6. TALON TAVAT JA PELISÄÄNNÖT .....	27
6.1 Kulkeminen ja puhelimen käyttö .....	28
6.2 Sähköinen viestintä.....	29
6.3 Asiakaspalvelu ja ulkoinen olemus .....	30
6.4 Vaitiolovelvollisuus.....	31
6.5 Työsuhteeseen liittyvät asiat.....	31
6.6 Yksityisyyden suoja.....	31
6.7 Työaika, tauot, vuosilomat ja palkka .....	32
6.8 Henkilökohtainen hygienia .....	33
6.9 Tapaturmat ja ensiapu, sairastuminen .....	33

6.10 Toimintaohjeet väkivaltatilanteiden ja muiden hätätilanteiden varalle ...	34
6.11 Ympäristöasiat .....	35
Ympäristöä säästävän hankinnan peruseriaatteet .....	36
6.12 Yhteistyökumppanit.....	36
6.13 Koulutus.....	37
6.14 Työkyvyn ylläpitäminen (TYKY) .....	37
6.15 Tiedonlähteet .....	38
6.16 Perehdyttäminen työhösi .....	38
7. POHDINTA .....	39
LÄHTEET.....	40
LIITTEET	

## 1. JOHDANTO

Pirkanmaan ammattiopisto (PIRKO) on ammatillisen peruskoulutuksen oppilaitos Tampereella. Ammattiopiston ylläpitäjä ja koulutuksen järjestäjä on Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä. Toiminnan alkaessa 2007 organisaatioon kuului yksitoista toimipistettä. Kangasala(1), Lempäälä(1), Nokia(1), Orivesi(1), Ruovesi(1), Tampere(4), Virrat(1) ja Ylöjärvi(1). Nyt ammatillista koulutusta antaa kymmenen toimipistettä, sillä Ruoveden toimipiste on vuokrattu maahanmuuttajien turvapaikkakäyttöön. Suluissa olevat numerot tarkoittavat toimipisteiden lukumäärää.

Tästä opinnäytetyöstä pyrittiin tekemään käsikirja tai opas PIRKO:n eri toimipisteiden ravitsemispalveluiden käyttöön. Avainasemassa on työhön perehdyttäminen PIRKO:n ammattikeittiöissä. Työ kohdistuu siis yhteisten palvelujen sektorille. Jonkin verran työssä tulee esille myös työn ohjaamiseen tarvittavaa käytäntöä, sillä PIRKO:ssa opiskelevat Hotelli-, ravintola- ja cateringalan (HotRaCat) opiskelijat käyttävät ensimmäisenä opiskeluvuotena työssäoppimispaikkanaan PIRKO:n ”sisäisiä” keittiöitä.

Työn loppupuolella on itse perehdytyksen osuus. Siihen on koottu tärkeimpiä asioita, mitä uusi työntekijä tarvitsee pystyäkseen osaksi itsenäisesti perehtymään. Tekijä on koonnut ravitsemispalveluiden esittämisen kohtaan omakohtaista tietoa työskenneltyään vuoden kyseisessä paikassa. Työhön on otettu tietoa myös PIRKO:n intraa apuna käyttäen ja kunta-alan tiettyjä asioita, sillä PIRKO on julkinen laitos ja sen mukaan toimitaan.

Tämä työ ei ole kovin seikkaperäinen ja sen tarkoitus on jättää perehdytettävän omille ajatuksille tilaa. Toivon, että työhön on saatu ison ja monimuotoisen työpaikan läpileikkaus ja rohkaiseva opas perehdytettävän ja perehdyttäjän avuksi.

## 2. PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä

- oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean ja työpaikan tavat
- oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat
- oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa

(Kangas, P. 2003. 4)

Työpaikkaan perehdyttämisen tärkeä osa on toiminta-ajatuksen ja liikeideaan perehdyttäminen. Tähän sisältyy mm. seuraavia asioita

- yrityksen asiakkaat
- yrityksen palvelut ja tuotteet
- yrityksen toimintatavat
- henkilöstöltä edellytettävät valmiudet ja asenteet

(Kangas, P. 2003. 4)

Parhaimmillaan juuri yrityksen identiteetti on saanut uuden henkilön hakeutumaan yritykseen. Hän on ollut jostakin syystä kiinnostunut juuri tämän yrityksen tuotteista, vaikka monessa tapauksessa tehtävän sisältö ja mahdollisuus edetä valitsemallaan uralla onkin ollut päällimmäinen syy hakemuksen jättämiseen.

(Valvisto, E. 2005. 47)

Ensimmäiset työpäivät ovat kriittisiä. Uusi henkilö tulee taloon täynnä intoa ja suuria odotuksia. Yritys on saatettu esitellä hänelle vaaleanpunaisen lasien läpi. Nyt on lupauksen aika. Jos ensimmäisen työpäivän aikana joutuu pettymään, on luonnollista, että tämä tunne vähentää mahdollisuuksia tehdä täysipainoista työtä. Työpiste, työkalut ja valmis perehdytysohjelma antavat uudelle työntekijälle tunteen, että hän on yritykselle tärkeä.

(Valvisto, E. 2005. 48)

Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdytys vähentää poissaoloja. Tämä edellyttää kuitenkin, että perehdytettävä on saanut myönteisen kuvan työpaikasta. Myös kustannuksia säästyy, kun hyvän perehdytyksen myötä pystytään heti puuttumaan mahdollisiin virheisiin, hävikkiin ja tapaturmavaaroihin. Perehdyttäminen vaikuttaa niin ikään yrityskuvaan. Mielikuvaan vaikuttavat ihmisten omat kokemukset ja mitä he kuulevat.

(Kangas, P. 2003. 4-6).

Hyviä kokemuksia on saatu siitä, että uudelle työntekijälle nimetään tehtävään hyvin valmennettu oma kummi. Kummiksi valittu oppii itsekkin lisää yrityksestä, kun hän joutuu perustelemaan uudelle työtoverille talon tapoja. Perehdytyksen ajaksi voidaan tulkita työsuhteen alun koeaika. Perehdytysjakson lopussa käytävä keskustelu auttaa hiomaan koko rekrytointiprosessia tai jos työsuhteen alussa ilmenee hankaluuksia, niin niiden tarttumiseen.

(Valvisto, E. 2005. 49–50)

Huolellisen perehdyttämisen merkitystä ei voida aliarvioida. Aiemmin on tehty suorittavaan työhön liittyviä selvityksiä siitä, kuinka paljon nopeammin perehdytetty henkilö pääsee työssään urakkavauhtiin verrattuna henkilöön, jota ei perehdytetä. Tulevasta tehtävästä riippuen perehdyttämisen laajuus vaihtelee, mutta joka tapauksessa käydään läpi yritysperehdyttäminen, työpaikkaan perehdyttäminen ja työhön perehdyttäminen.

(Helsilä, M. 2002. 52)

Yrityksen kannattaa systematisoida perehdyttämistoiminta, määrittää perehdyttäjät ja varmistaa perehdytyksen onnistuminen. Henkilölle kannattaa antaa oma-kohtaista tutustumista varten yritykseen liittyvää kirjallista materiaalia. Suullista vuorovaikutusta ei kuitenkaan mikään korvaa.

(Helsilä, M. 2002. 52)

Olennaista on, että työhön perehdyttäminen eli työnopastus suunnitellaan huolellisesti. Toimintaa on arvioitava sekä yksin että esimiehen kanssa, jotta tiedettäi-



siin, mikä meni hyvin ja mitä pitäisi kehittää. Opastuksen tulee olla vaiheittaista ja saaduista kokemuksista on keskusteltava. Kysymyksessä on vuorovaikutustilanne. Tällaisissa tilanteissa on syytä muistaa, että yritys saa näin myös itselleen palautetta menettelytavoistaan ja toimintamalleistaan. Uusi henkilö haluaa peilata luonnollisesti näitä asioita jo aiemmin oppimaansa. Jos hänet aluksi pakotetaan luopumaan kehittämisajatuksistaan, ei rekrytointi ole yrityksenkään kannalta onnistunut. Uusi henkilö on palkattu auttamaan yritystä menestymään, ei vaan opettelemaan perinteisiä tapoja jotka saattavat kahlita työntekijöiden luovuutta. (Helsilä, M. 2002. 53–54)

## 2.1 Perehdyttämisen tavoitteita ja seurauksia

Perehdyttämisen luonnetta ja tavoitteita määrittää se, mikä on työntekijän tausta, ja se, mitä hän jo osaa. Työn luonne ja työympäristö vaikuttavat perehdyttämisen tavoitteisiin. Perehdyttäminen liitetään usein uusiin työntekijöihin. Myös ”vanhat” työntekijät tarvitsevat perehdyttämistä työolojen muuttuessa. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa järjestämään työntekijälle riittävän perehdyttämisen.

*”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- ja tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.”* (TTL738/2002:14§, 1mom.)

(Frisk, T. 2003. 41)

Perehdyttämisen tarve on suurimmillaan silloin, kun kyseessä on nuori työntekijä ja joka on uusi alalla. Perehdyttäminen saattaa tuntua raskaalta ja aikaa vievältä jo ennestään kiireisestä työntekijästä. Perehdytys tuottaa hyvin nopeasti takaisin sen ajan, mikä siihen on uhrattu. Jos taas perehdyttämistä ei tehdä tai se tehdään huolimattomasti, kuluu sekä vanhojen että uuden työntekijän energiaa hukkaan. Tuloksena voi olla turhautuminen ja aihe myöhemmille henkilöstöristöiridoille.

(Borgman, M., Packalén, E. 2002. 120–121)

Perehdyttäminen on aina vuorovaikutusprosessi ja perehdytettävä on tässä aktiivinen toimija. Perehdyttäminen ei ole pelkästään ohjaajan ja ohjattavan välistä

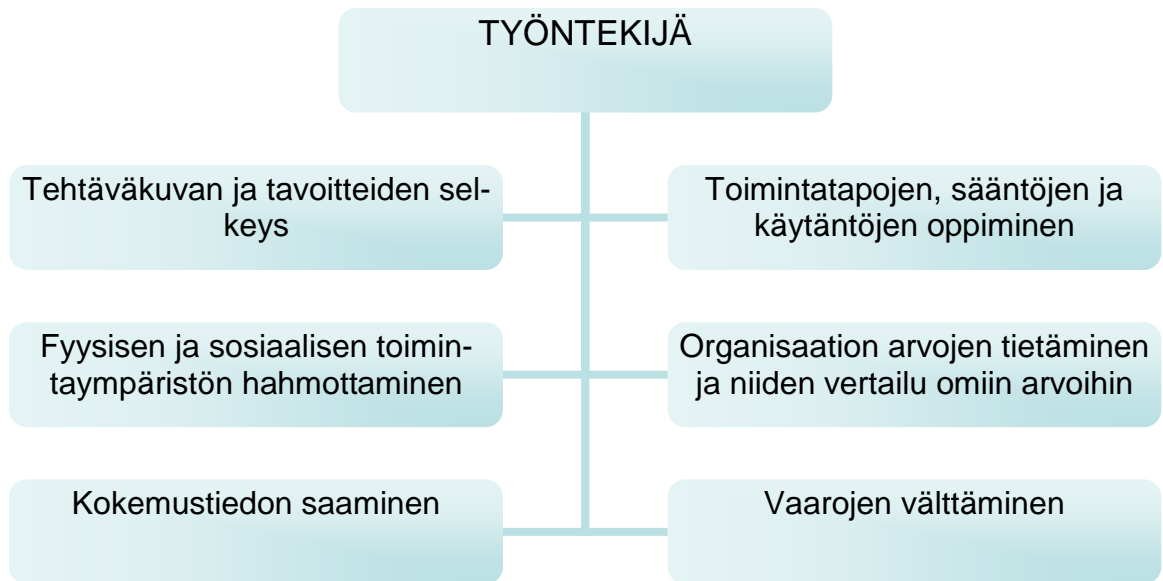
toimintaa vaan toiminta laajenee koko työyhteisöön. Tavoitteena tulisi yksilön oppimisen lisäksi olla myös koko työyhteisön kehittyminen. Jo pelkästään työntekijän vaihtuminen tuo muutostilanteen ja pakottaa työyhteisön tarkastelemaan toimintaansa. Uutta työntekijää perehdytettäessä työyhteisöllä on hyvä tilaisuus pysähtyä miettimään toimintatapojaan, kun ne tuodaan näkyviksi uudelle henkilölle. (Frisk, T.2003. 42)

Perehdytettäessä pätee vanha sanonta ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Perehdyttämissuunnitelman laatiminen ja sen täsmentäminen yhdessä työntekijän kanssa toimii hyvänä muistilistana. Perehdyttämisen onnistuminen varmistuu, kun käydään läpi seuraavat kysymykset.

- ketä perehdytetään?
- miksi perehdytetään?
- mitä perehdytetään?
- miten perehdytys hoidetaan käytännössä?
- kuka siihen osallistuu ja kenen on vastuu?
- miten perehdyttämisprosessia seurataan ja arvioidaan?

Perehdyttämisessä on syytä jakaa vastuu vaikka päävastuussa oleva ohjaaja on nimetty. Jos esimerkiksi työntekijä on uusi, ”vanhat” työntekijät ovat parhaita perehdyttäjiä.

( Frisk, T. 2003. 42)



KUVIO 1. Perehdyttämisen tavoitteet uuden työntekijän kannalta.

Kuntatyön 2010 dioissa kerrotaan perehdyttämisen tavoitteista työntekijän kannalta. (kuviol.)

(<http://www.keva.fi>)

## 2.2 Perehdyttämisen vaikutukset

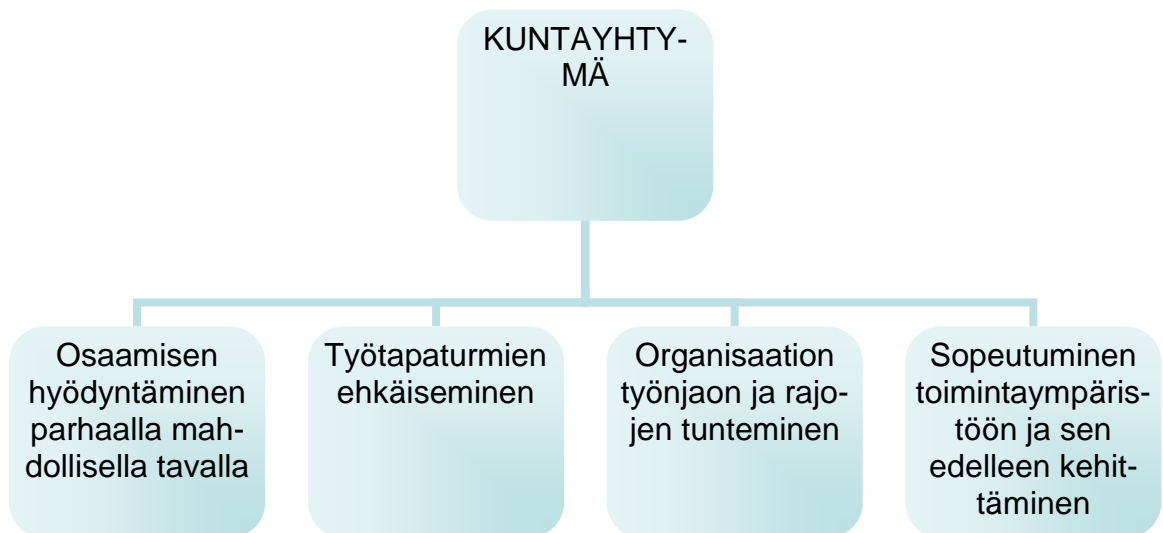
Perehdyttäminen voidaan myös jakaa ns. yleisperehdytykseen ja syventävään perehdytykseen. Yleisperehdytyksellä tarkoitetaan organisaation, sen toimintaympäristön ja yleisten asioiden perehdyttämistä. Syventävällä tähdätään oman yksikön toiminnan ja toimintaympäristön tuntemiseen sekä varsinaisen työn perehdyttämiseen. Perehdyttämisprosessissa on keskeistä työntekijän oppiminen ja oma aktiivisuus. Tärkeää on myös työyhteisön henki, jonka tulisi olla hyväksyvä ja auttava.

( Frisk, T. 2003. 42–43)

Perehdyttäminen vaikuttaa tuloksellisuuteen. Perehdytettävä oppii työnsä nopeasti. Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus tulee kalliiksi. Kun virheiden mahdollisuus vähenee, laatu paranee. Perehdytyksen jälkeen työn hallinnan tunne vahvistuu ja se vaikuttaa työmotivaatioon. Työyhteisö ja oma osuus sen tavoitteiden toteuttamisessa tulee tutuksi ja työnte-

kijä sitoutuu työhönsä. Hyvin perehdytetty työntekijä tekee työtä asiakkaan tarpeet huomioiden, mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.

( Kuntatyö 2010.)



KUVIO 2. Perehdyttämisen tavoitteet kuntayhtymän kannalta.

Kuntatyö 2010 dioissa kerrotaan perehdyttämisen tavoitteista työnantajan kannalta. (kuvio 2.)

(<http://www.keva.fi>)

### 2.3 Erilaisia perehdytettäviä

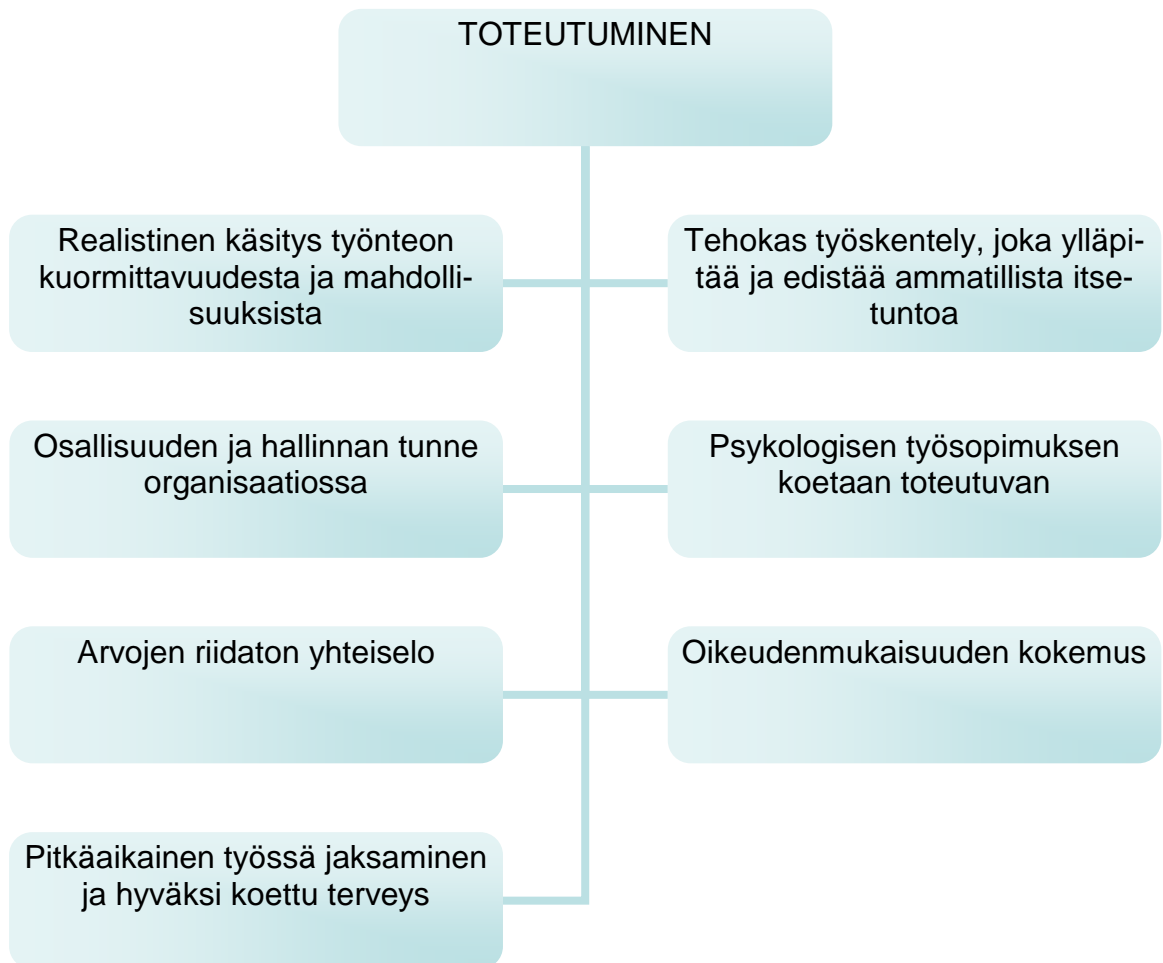
Uudelle tulokkaalle kaikki on uutta. Hän on käynyt tutustumassa työpaikkaansa. Työhönsä liittyvät perusasiat uusi työntekijä voi oppia ehkä parissa kolmessa päivässä, mutta itsenäiseen työskentelyyn tarvitaan enemmän aikaa. Myös sellaiset työhön palaajat, jotka ovat olleet hoitovapaalla, ulkomailla töissä tai opiskellessa, tarvitsevat uudelleen perehdyttämisen. Lyhytaikaisten työntekijöiden kohdalla on perehdyttämisessä keskityttävä vain olennaiseen. Yrityksessä kauan työssä olleita on myös perehdytettävä tietyin väliajoin kuten silloin, jos koneet ja laitteet muuttuvat, työmenetelmät muuttuvat tai työtehtävä muuttuu. Uuden yrityksen henkilökunta perehdytetään jo ennen, kun yritys aukeaa. Näin sovitaan kaikille yhteisistä pelisäännöistä. Yritysten fuusioituessa tulee tarvetta perehdy-

tykseen. Fuusioituminen merkitsee usein suuria muutoksia myös henkilöstön kannalta.

(Kangas, P. 2003. 4,5)

Opastettavat ovat erilaisia, yksilöllisiä ihmisiä. Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, työnopastuksen tulee olla yksilöllistä. Yhtenäinen malli ei käy joka tilanteeseen. Yksi oivaltaa asiat nopeammin kuin toinen. Kolmas työskentelee yhtä tehokkaasti kuin kaikki muut vaikka esimerkiksi fyysisen vammansa takia eritavalla. Opastettavien tiedot ja taidot ovat erilaisia. Toisella on tutkintotodistuksia ja toisella vankka työkokemus ja elämänkokemus sekä ns. hiljaista tietoa. Kaikki osaaminen ei näy papereista. Asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen. Ehkä hankalin tilanne on sellainen, että työntekijäksi tulevalla on heikko motivaatio ja negatiivinen asenne. Joskus jatkamisen mahdollisuuksia ei ole.

(Kangas, P. 2003. 13)



KUVIO 3. Seurauksia perehdytystavoitteiden toteutumisesta.

Kuntatyö 2010 dioissa kerrotaan seurauksista, kun perehdytystavoitteet toteutuvat. (kuvio3.)

(<http://www.keva.fi>)

### 3. KUNTATYÖN PEREHDYTTÄMISEN PIIRTEITÄ

Koska PIRKO:ssa toimitaan julkisen laitoksen sääntöjen mukaisesti ja noudatetaan julkisille laitoksille laadittuja ohjeita ja koska kuulumme kuntayhtymään niin katsotaan hieman perehdyttämisen piirteitä kuntatyön näkökulmasta.

PIRKO:ssa työskentelee monen alan ammattilaisia. Sinne on vaikeaa tehdä kunnan kunta-alallekin kaikki alat kattavaa yksityiskohtaista opasta perehdyttämiseksi. Ammattien sisällöt ovat jatkuvassa muutostilassa. Eri aloilla on erilaiset perehdyttämistarpeet. Yhteistä on ainakin perehdyttäjän sitoutuneisuus organisaatioon. Kunta ja kuntayhtymä ovat palveluorganisaatioita, jotka enenevässä määrin kilpailevat yksityisen sektorin kanssa. Asiakkuuden ja palvelun laadun merkitystä ei voi perehdytyksessäkään liikaa korostaa. Tyytyväiset asiakkaat ovat toiminnan tuloksen mittareita ja äänellään sen tavoitteisiin vaikuttavia. Kiristyvä kuntatalous lisää tehokkuusvaatimuksia.

(<http://www.rekrykymenlaakso.fi>)

### 3.1 Työhönopastus ja työnopastus

Perehdyttäminen ja työhönopastus kulkevat usein käsi kädessä. Perehdyttäminen on kuitenkin laajempi käsitteenä ja työhönopastus vastaavasti koskee juuri sitä varsinaista työtä, johon opastettava harjaantuu.

Työnopastus on siis osa perehdyttämistä. Siinä työntekijä konkreettisesti oppii oman työnsä, minkälaisista tehtävistä se koostuu sekä minkälaisia lomakkeita, asiakirjoja ja dokumentteja siihen liittyy. Työnopastus on tyypillisesti lyhytkestoisista.

(Borgman, M., Packalen, E. 2002. 121)

Työnopastusta tarvitaan, kun työ on tekijälleen uusi. Työnopastusta tarvitaan myös silloin, kun työnkuvaa laajennetaan lisäämällä tehtäviä tai lisätään vaativimpia tehtäviä. Opastajan pitää tuntea hyvin yritys ja opastettava tehtävä.

Opastajalla on oltava myös halua ja intoa tehtävään.

(Frisk, T. 2003. 49)

Friskin (2003) mukaan työnopastuksen perustana on ajatus, että taidot opitaan vähitellen. Ne koostuvat useista osataidoista, jotka opitaan vähitellen, muodostaen laajan taidon.

### 3.2 Ohjeita perehdyttäjälle

Opastajalta vaaditaan taitoa, viitseliäisyyttä ja jaksamista paneutua opastettavan tilanteeseen. Pelkkä asiantuntemus ja ammattitaito eivät riitä opastamiseen. Opastajan tulee pystyä katsomaan asioita opastettavan näkökulmasta. Opastajan tulee tuntea myös itsensä, omat huonot ja hyvät puolensa.

(Kangas, P. 2003. 14)

### 3.3 Miten opastat

Yksi tunnetuimmista työopastuksen menetelmistä on viiden askeleen menetelmä.

5. Opitun varmistaminen
4. Taidon kokeilu ja harjoittaminen
3. Mielikuvaharjoittelu
2. Opetus
1. Opastustilanteen aloittaminen

Aloitusvaiheessa varataan aikaa ja poistetaan häiriötekijät. Haetaan tarvittavat välineet valmiiksi, jotta aikaa ei kulu niiden hakemiseen. Opastettava voi valmistautua esim. lukemalla laitteen käyttöohjeet etukäteen ja miettimällä kysymyksiä.

1. Tässä vaiheessa on arvioitava lähtötaso. Opastettavan on näytettävä, mitä hän osaa ja opastaja arvioi, miten hyvin toinen asian osaa. Tässä vaiheessa tiedetään, mitä pitää opetella lisää. Huomataan myönteinen asennoituminen.

2. Tämä vaihe luo opastettavalle kokonaiskuvan tehtävästä tai asiasta sekä näihin liittyvistä keskeisistä asioista. Muista vuorovaikutus ja anna opastettavan tehdä työ. Opastetaan yksi osio kerrallaan ja varmistetaan osio kerrallaan, että tieto on mennyt perille. Perustellaan tekeminen. Voidaan myös kysellä perusteluja opastettavalta.



3. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen. Se voidaan tehdä eri tavoin.

4. Taidot saadaan käytännön harjoittelun avulla. Tämän kohdan tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen. Nyt opastettava tekee työvaiheen alusta loppuun itse omassa tahdissaan. Työn lopussa arvioidaan. Ensin arvioidaan itse ja sen jälkeen opastaja.

5. Tässä vaiheessa opastettava työskentelee yksin ja opastaja tarkastaa työskentelyn silloin tällöin. Opastettava saa kokeilla taitojaan myös muissa samantapaisissa tehtävissä. Tässä vaiheessa pitäisi olla selvillä, onko työ opittu vai ei. Yksi tapa varmistua on pyytää opastettava opastamaan työ jollekin toiselle.

Seurannan apuna voidaan käyttää tarkistus- tai muistilistoja, keskusteluja ja tietotestejä.

(Kangas, P. 2003. 14–16)

### 3.4 Kun annetaan palautetta

- Kuvataan omia tunteita ja ajatuksiasi, ei arvioida toista.
- Annetaan palaute tämänhetkisestä, ei yleistetä tai muistella menneitä.
- Annetaan palaute näkyvästä käyttäytymisestä, ei henkilöstä.
- Kerrotaan, mitä tapahtui, ei arvioida hyvä-paha-ulottuvuudella.
- Annetaan tietoa ja ideoita, ei neuvota.
- Keskitytään käyttäytymiseen, jota voi muuttaa, ei kuvata luonnetta.
- Ajoitetaan palaute oikein, heti tapahtuman jälkeen.
- Ollaan aitoja ja vilpittömiä niin kielteisessä kuin myönteisessäkin palautteessa.

(Hakanen, J., Puro, U. 1999. 38)

## 4. OPISKELIJAN OHJAUS

Ammatilliseen koulutukseen kuuluu olennaisena osana työssäoppiminen. Työssäoppimisen tavoitteena on, että opiskelija oppii työpaikalla osan tutkintoon kuuluvasta ammattitaidosta. Tavoitteena on lisäksi, että opiskelija saa yleisiä valmiuksia työelämää varten. Ohjaamisen perustana toimii opetussuunnitelma. Jotta oppiminen työpaikalla sujuisi parhaalla mahdollisella tavalla, tarvitaan oppimisen tueksi hyvää ohjausta. Ohjaaja toimii henkisenä tukena, huolehtii opiskelijan ammatillisesta kehittämisestä sekä toimii itse työntekijänä. Ohjaaja on oman alansa asiantuntija. Hän toimii lisäksi yhteyshenkilönä opiskelijan ja oppilaitoksen välillä.

(Frisk, T. 2003. 28)

### 4.1 Ohjaaminen käytännössä

PIRKO:ssa on ohjattu opiskelijoita työelämässä jo pitkään. PIRKO:n ravitsemispalveluiden henkilökunnalla on kokemusta ohjaamisesta ja erilaisista oppijoista. Ohjaamiseen on tehty tietyt linjaukset. Opiskelija näkee, mitä työnteko todellisuudessa on eikä sitä pyritä millään tavoin kaunistamaan. Asiasta puhutaan etukäteen

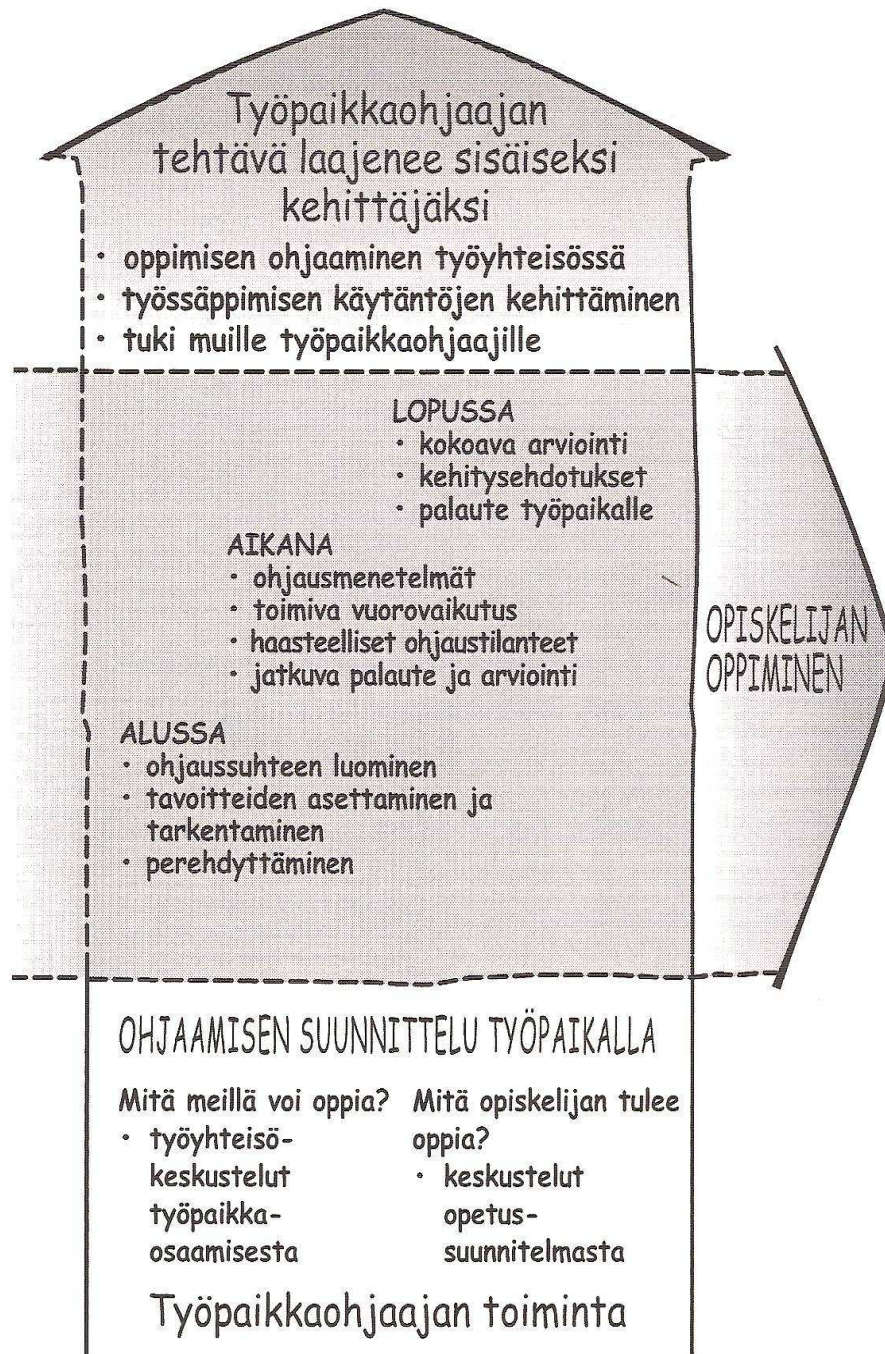
- mitä tehdään ennen työssäoppijan tuloa
- työssäoppimisen alussa
- työssäoppimisen aikana
- työssäoppimisen lopussa ja
- sen jälkeen

Jotta työssäoppiminen onnistuisi, nämä asiat on hyvä käydä läpi ja keskustella yhdessä, mitä meillä voi oppia. Lisäksi keskustellaan, kuka on vastuussa ja mikä rooli muilla työntekijöillä on.

( Frisk, T. 2003. 29)

Työssäoppimisen alussa tutustutaan ja perehdytetään. Työssäoppimisen aikana ollaan mallina, neuvotaan ja opastetaan. Vuorovaikutus on keskeinen osa ohjausta. Tärkeää on myös epävirallinen keskustelu ja esimerkkinä toimiminen.

( Frisk, T. 2003. 29)



Kuvio 3. Työpaikkaohjaajan toiminta

KUVIO 4. Työpaikkaohjaajan toiminta

( Frisk, T. 2003. 30)

Työssäoppimisen aikana ja lopussa käydään arviointikeskustelut tavoitteiden saavuttamisesta ja pyydetään palautetta työssäoppimisesta työyhteisölle. (kuvio 4)

( Frisk, T. 2003. 30–31)

Työpaikkaohjaajan kehittyessä opiskelijan ohjaamisessa, nousee mieleen, miten näitä taitoja voi hyödyntää henkilöstön oppimisen ja osaamisen ohjaamiseksi. Työpaikkaohjaajille järjestetään myös koulutusta. Järjestäjinä toimivat oppilaitokset ja muut koulutusorganisaatiot.

(Frisk, T. 2003. 30–31)



HUHTIKUU 2010

## 5. TERVETULOA TÖIHIN PIRKO:N RAVITSEMISPALVELUIHIN

### HYVÄ UUSI TYÖNTEKIJÄ/PEREHDYTETTÄVÄ

Uusi työnantajasi Pirkanmaan Koulutuskonserni-kuntayhtymä toivottaa sinut tervetulleeksi.

Olet ottanut vastaan työn ravitsemispalveluissamme ja toivomme sinun viihtyvän työssäsi. Olet omalta osaltasi tekemässä ruokailuhetkestä elämyksen ja odotetun tauon katkaisemaan päivän työt. Olet yksi tärkeä osa meitä. Päivät ravitsemispalveluissa ovat työntäyteisiä, erilaisia, kiireisiä ja opettavaisia. Toivomme, että osallistut työhösi myönteisesti ja olet omalta osaltasi kehittämässä ravitsemispalveluiden toimintaa.

Asiakaskuntamme koostuu ammattiin opiskelevista nuorista ja aikuisista, oman talon henkilöstöstä ja ulkopuolisista asiakkaista esim. kokousvieraista, talossa tutustumiskäynnillä olevista tai tilaustyön noutajista. Globaalissa yhteiskunnassa kun eletään, asiakkaissa on myös kansainvälisiä nuoria ja aikuisia. Kaikki asiakkaamme ovat meille samanarvoisia eli tärkeitä.

Tämän perehdytysoppaan tarkoituksena on antaa sinulle läpileikkaus PIRKO:sta ja sen toiminnasta sekä lähtötaso omaan tulevaan työhösi. Perehdyttämisestä on vastuussa lähin esimiehesi sekä ravitsemispalveluiden esimies. Kaikki, joiden kanssa työskentelet, ovat velvollisia perehdyttämään sinua ja toivomme, että

annat vinkkejä ja hyväksi koettuja toimintatapoja myös omalta osaltasi. Kysy ja kyseenalaista rohkeasti.

### 5.1 Yleistä Pirkanmaan ammattiopistosta ja sen tehtävästä

Ammattiopiston ylläpitäjä ja koulutuksen järjestäjä on Pirkanmaan Koulutus konserni-kuntayhtymä, kotipaikka Tampere. Ammattiopisto toimii ammatillista peruskoulutusta tarjoavana maakunnallisena ammatillisena oppilaitoksena. Sen tehtävänä on tuottaa nuorten koulutuspalveluja opetussuunnitelmaperusteisissa perustutkinnoissa peruskoulun tai lukion käyneille nuorille. Pirkanmaan ammattiopisto tarjoaa myös vammaisille tarkoitettua valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta ja ohjausta. Oppimisen yhteydessä syntyvät ulkoiset ja osin sisäiset harjoitustöiden tuotokset voivat olla maksullista palvelutoimintaa. Ne ovat osa ammattiopiston oppimisprosesseja.

(PIRKO-intra, Ammattiopiston toimintaohje)

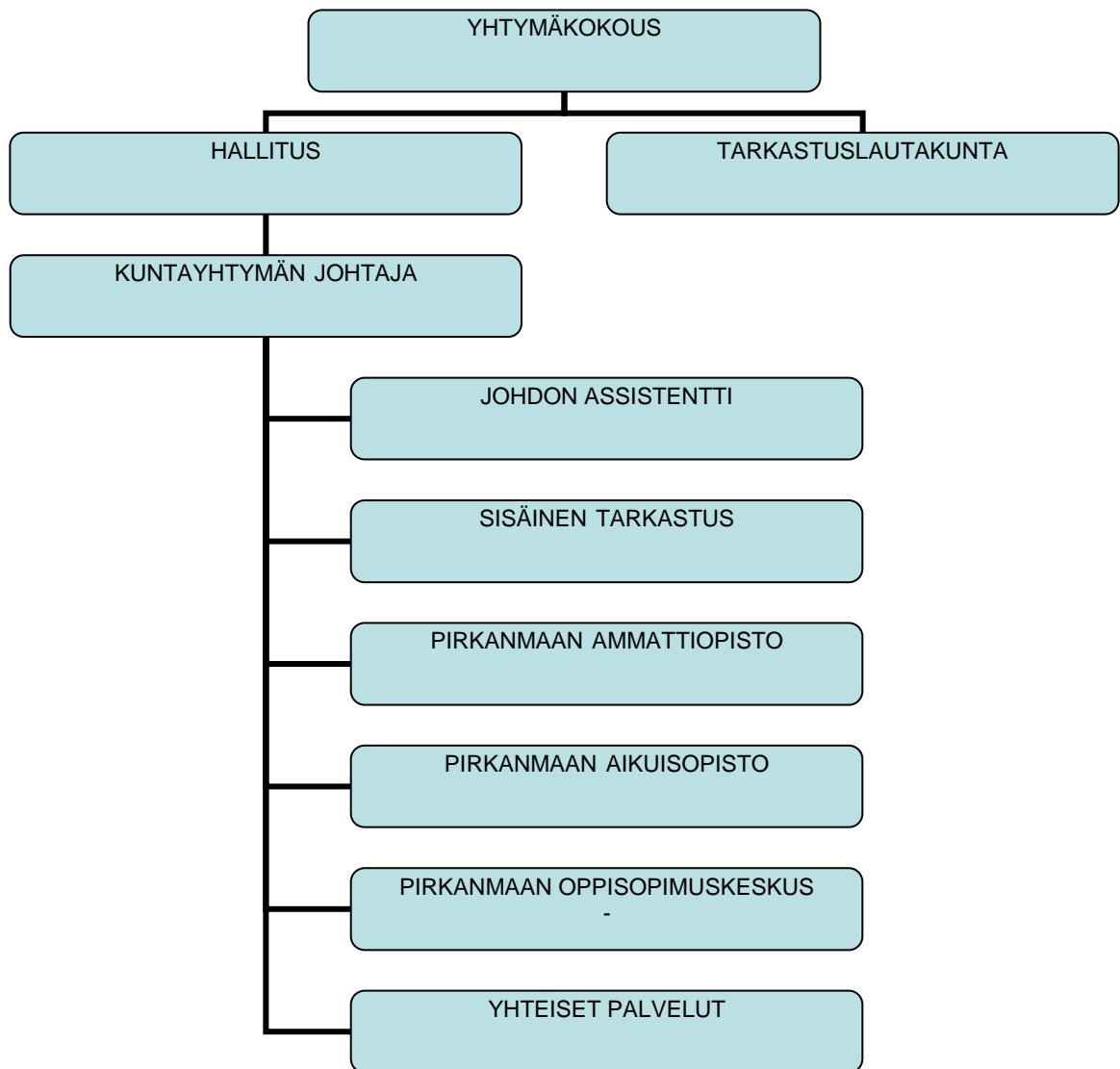
Pirkon perustehtävä on osaamisen vahvistaminen lisäämällä nuorten ja aikuisten ammatillista osaamista työelämän tarpeita vastaavaksi. Asiakaskeskeisyys on PIRKO:n tärkein arvo. Se tarkoittaa opiskelijoiden ja muiden asiakkaiden tunnistamista ja huomioimista suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Tuloksellisuus on olemassaolon edellytys. Asiakkaalle se näkyy laadukkaina fyysisinä resursseina, ammattitaitoisina opettajina ja joustavana toimintana. Myönteisyys on toiminnan peruspiirre. Henkilöstön osaaminen ja työhyvinvointi ovat toiminnan perusta. Myönteisyys merkitsee henkilöstön hyvinvointia tukevaa työolojen ja työympäristön kehittämistä. Se näkyy henkilöstön sitoutuneisuutena ja motivoituneisuutena sekä hyvänä työilmapiirinä.

(PIRKO-intra, Ammattiopiston toimintaohje)

Henkilöstöä PIRKO:ssa on yli 500. Konserni on uusi ja toiminnan vakiinnuttaminen tarvitsee aikaa. Yhteisten toimintatapojen käyttöönotto on aloitettu. Tällaisen henkilöstömäärän osaamiset ja tavat luovat ristiaallokon. Keskeistä on ammatillisen osaamisen ylläpito ja kehittäminen. Henkilöstön ikärakenne on haaste, samoin toimivan varahenkilöstöjärjestelmän luominen. Alueellisten välimatkojen ja

useiden toimipisteiden vuoksi tiedon kulku ja toimintatapojen yhtenäistäminen tuovat haasteita. Yhteisten toimintatapojen sisäistämiseen menee 4-6 vuotta.  
( PIRKO-intra, Ammattiopiston toimintaohje)

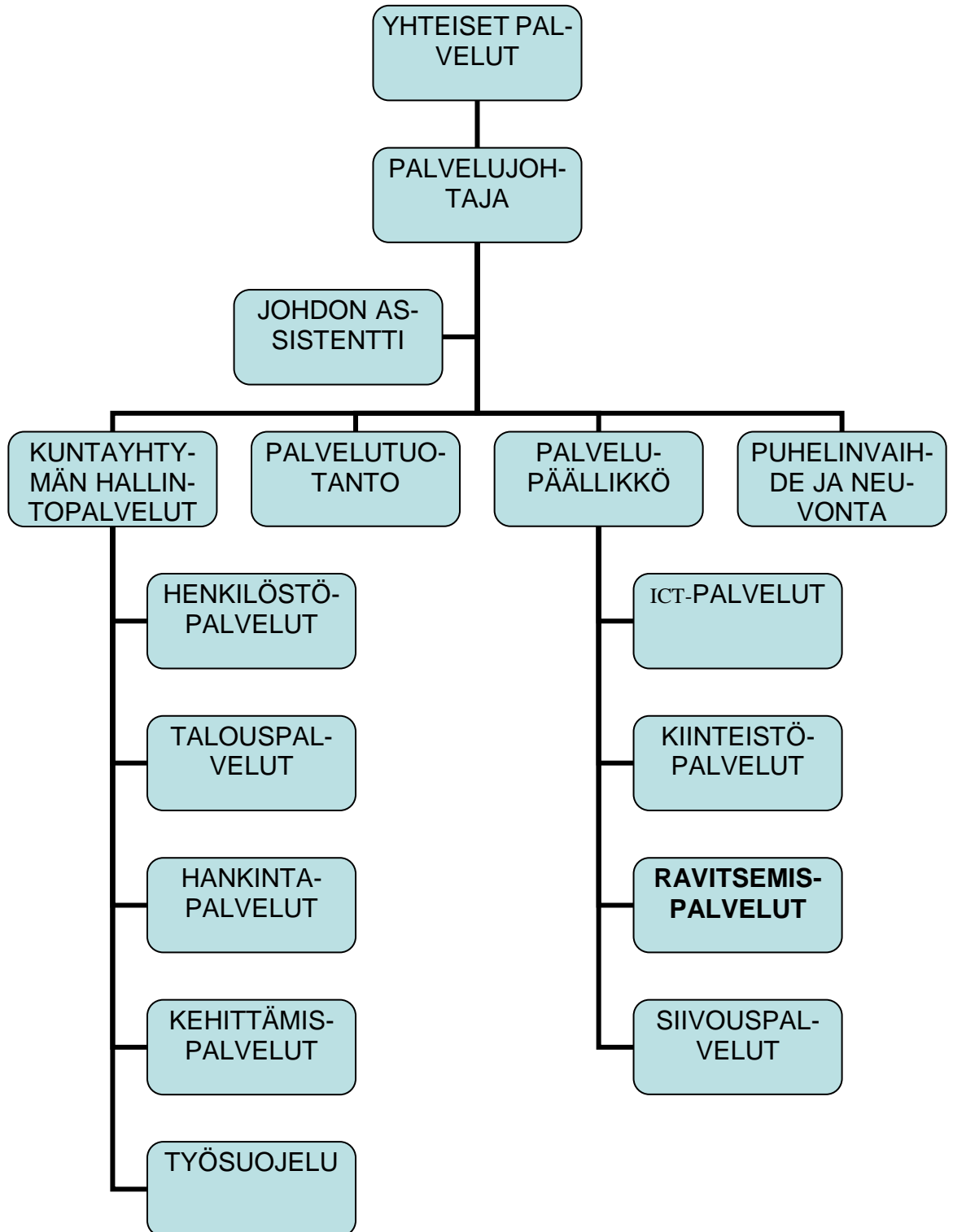
## 5.2 Hallinto



KUVIO 4. Ammattiopisto on jaettu vastualueisiin yllä olevan kaavion mukaisesti.

Yhtymäkokoukset ovat julkisia ja yhtymäkokouksella on ylin päätäntävalta. (kuvio 4)

PIRKO-intra. Ammattiopiston toimintaohje)



KUVIO 5. Yhteiset palvelut on jaettu vastuualueisiin yllä olevan kaavion mukaisesti.

Ravitsemispalvelut kuuluvat omana tulosalueenaan yhteisten palvelujen vastuualueeseen. (kuvio5)

(PIRKO-intra. Ammattiopiston toimintaohjeet)



### 5.3 Ravitsemispalvelut

Jokaisella Pirkanmaan ammattiopistoon kuuluvalla toimipisteellä on oma suurkeittiö, joka tuottaa aterioita opiskelijoille, henkilökunnalle ja vierailijoille. Aterioiden määrät vaihtelevat toimipisteittäin 100–600 aterialla päivää kohti. Henkilökuntaa keittiöissämme on yhdestä kuuteen henkilöä ruokailijakävijämäärästä riippuen. Jokaisessa keittiössä on ruokapalveluesimies ja yhdestä viiteen ruokapalvelutyöntekijää. Ruokapalveluesimies on lähin esimies. Lisäksi on ravitsemispalveluiden esimies, joka tekee työtä hallinnossa. Hän on kaikkien lähiesimiesten esimies. Ravitsemispalveluissa voi olla työelämään valmennettavia tai mahdollisesti muita, jotka eivät ole toistaiseksi voimassa olevalla työsuhteella.

Ravitsemispalveluihin kuuluvana kuulutaan tiimiin, joka koostuu ravitsemispalveluiden työntekijöistä. Tiimi kokoontuu säännöllisesti. Tiimissä voidaan pohtia muiden kanssa asioita, jotka askarruttavat tai muista seikoista, jotka halutaan tulevan muidenkin tietoon tai joista halutaan keskustella. Tiimin kautta saadaan osaksi tietoa ammatillisista asioista ja päästään tutustumiskäynneille mm. erilaisiin ammattialasi paikkoihin.

Keittiöitä on yhteensä seitsemän ja ne sijaitsevat siis eri toimipisteissä. Tämä tarkoittaa sitä, että jos jossakin toimipisteen keittiössä on työpula, sinne siirretään työntekijä toisesta paikasta. Työntekijällä pitäisi olla mahdollisuus liikkua paikasta toiseen mutta se ei ole edellytys olla töissä PIRKO:n ravitsemispalveluissa. Siellä ymmärretään varsin hyvin, että kaikilla ei ole siihen mahdollisuutta. Ravitsemispalveluilla on palkattuna yksi kiertävä kokki. Joskus hän ei vaan riitä.

PIRKO:ssa tehdään ahkerasti yhteistyötä toimipisteiden keittiöiden kesken. Kysytään neuvoja ja mielipiteitä esimerkiksi suosikkiruoista tai ei niin suosituista ruoista.

Ravitsemispalveluissa valmistetaan päivittäin lounasruoan lisäkevaihtoehtoineen. Henkilökunnalle on useampi salaattivaihtoehto kuin opiskelijoille. Muuten ruoka on kaikille samaa. Koska toiminta perustuu tiettyyn budjettiin, jälkiruokaa on vain kaksi kertaa viikossa ja pehmeää leipää laitetaan kerran tai kaksi kertaa viikossa. Esimerkiksi näin pyritään pysymään budjetin raamien sisäpuolella.

Opiskelijoilla on mahdollisuus nauttia päivittäin opiskelijoille maksuton lounas klo 10.30–12.30 välisenä aikana toimipaikasta riippuen. Henkilökunta ja vierailijat maksavat. Lounasaika on sama kaikille. Kahvia on myynnissä aamulla kello 10.00 ja iltapäivällä kello 14.00. Jokaisessa toimipisteessä on myytävänä myös makeisia ja leivonnaisia. Joissakin toimipaikoistamme ei ole myynnissä iltapäivällä kahvia.

#### 5.4 Ruokalista

Ravitsemispalveluilla on kuuden viikon kiertävä ruokalista, jonka suunnittelee ravitsemispalveluiden esimies. Ruokalista käydään läpi tiimin kokouksessa. Näin jokainen pääsee osallistumaan listan muokkaamiseen, jos siihen on tarvetta. Pääperiaatteena on, että pääraaka-aine on jokaisena päivänä sama kaikissa toimipisteissä. Tähän on päädytty syystä, että opettajat ja oppimisen tukipalvelut sekä mahdollisesti muukin henkilökunta ja opiskelijat liikkuvat toimipisteestä toiseen. Kaikki saavat samanlaista ruokaa eikä käy esim. niin, että joku syö peräkkäisinä päivinä samantyyppistä tai peräti samaa ruokaa. Toimipistekohtaisia muutoksia saattaa ruokalajin suhteen olla, sillä toisissa paikoissa on esimerkiksi uuneja enemmän kuin toisessa, mikä vaikuttaa siihen, voiko esimerkiksi vuokaruokapäivänä kaikki tehdä vuokaruokaa. Myös ruoanvalmistusastioita on eri paikoissa eri määrä. Toimipisteet pyrkivät käyttämään samoja reseptejä, jotta ruoka olisi tasalaatuista joka paikassa.

#### 5.5 Keittiön tietotekniikka

PIRKO:n ravitsemispalvelut käyttävät tietokoneohjelmanaan Aromi-ohjelmaa, jonka avulla tehdään tilauksia, tulostetaan reseptejä, lasketaan annoskokoja sekä kustannuksia. Kaikilla ravitsemispalvelujen työntekijöillä on tunnukset ohjelmaan. Tunnuksen antaa atk-tukihenkilöltä. Kahdella työntekijällä (Åkerlundinkadulla ja Koivistontiellä) ovat laajat käyttöoikeudet ohjelmaan ja muilla vähän suppeammat. Käyttöoikeudet selvitetään tunnuksen tultua. Laaja käyttöoikeus tarkoittaa mm. sitä, että edellä mainittujen asioiden lisäksi pystyy muokkaamaan varastoja ohjelmalla eli lisäämään ja poistamaan tarpeellista ja tarpeetonta, pystyy ottamaan raportteja tilattavista tuotteista sekä seuraamaan varastojen tilannetta.

Aromi-ohjelmaan saa koulutuksen.

## 6. TALON TAVAT JA PELISÄÄNNÖT

Ensimmäisenä päivänä allekirjoitetaan työsopimus työntekijän ja työnantajan välille. Sopimukseen kirjataan mm. seuraavia asioita:

- henkilötiedot
- tehtävä
- työn suorittamispaikka
- työsopimuksen kestoaika
- koeaika
- sovellettava työehtosopimus
- säännöllinen työaika
- työntekijän sitoutuminen
- palkka ja sen maksaminen
- mahdolliset lisäehdot
- päiväys ja allekirjoitus

Ensimmäisinä päivinä tulee paljon tietoa ja siksi saattaa tuntua, että kaikki ei pysy mielessä. Ei hätää, sillä ajan myötä tilanne muuttuu. Pitää kysyä rohkeasti, jos joku asia askarruttaa tai ei muista, miten pitää toimia.

PIRKO:ssa noudatetaan yleisesti hyviä käytöstapoja. Erityisesti ollaan aikuisena mallina opiskelijoille. Vältetään kenenkään henkilökohtaisiin asioihin puuttumista ja kunnioitetaan jokaisen työtoverin mielipiteitä uskontoon tai rotuun katsomatta. Toiminta on ulospäin suuntautuvaa ja PIRKO:ssa ollaan toki humoristisiakin.

Koeajan jälkeen otetaan valokuva ja saadaan henkilökortti. Korttiin laitetaan kuvan, nimen ja ammattinimikkeesi lisäksi myös vihreä risti, mikäli henkilö on ensiaputaitoinen. Kortti on oltava aina näkyvillä, kun kuljetaan työpaikalla tai muualla Pirkanmaan ammattiopiston tiloissa.

## 6.1 Kulkeminen ja puhelimen käyttö

Ensimmäisen päivän aikana työntekijän tulee huolehtia avain ja musta kulunvalvontanappi(tagi). Tarvitaan myös harmaa tagi, jos kuulutaan liukuvan työajan seurantaan. Avaimet saadaan vahtimestarin kautta ja tagit atk-suunnittelijalta. Mustalla tagilla pääsee ulko-ovista ja se pitää aktivoida kuhunkin kiinteistöön erikseen. Se aktivoidaan automaattisesti siihen toimipisteeseen, missä ollaan ensisijaisesti töissä. Jos kierretään useammassa toimipisteessämme, on huolehdittava atk-suunnittelijan avulla napin aktivoinnista muihin toimipisteisiin. Tagilla kuitataan myös syömiset ja juomiset ruokasalissa olevan koneen kautta. Nämä vähennetään tilistä. Avaimella pääsee sosiaalituloihin, joissa on lukolliset säilytyskaapit ja kulkemaan lukossa olevista sisäovista. Esimiehille annetaan yleisavain. Työntekijälle saattaa tulla postia lokeroon, jonka sijainnin tietää perehdyttäjä. Esimiehellä on avain siihen.

Kiinteistöt ovat kytketty hälytysjärjestelmään. Jos kuljetaan kiinteistössä hälytyksen vielä tai jo ollessa päällä, saadaan toimintaohjeet esimieheltä, miten hälytykset poistetaan. Pyrimme olemaan omalla työpaikalla koko työajan ja vältämme tauoillakaan häiritsemästä muita työntekijöitä, joilla tauot eivät välttämättä ole samaan aikaan.

Oman kännykän käyttö ei ole suotavaa työaikana. Jos on kuitenkin asioita, jotka pitää hoitaa työaikana, voidaan sopia siitä esimiehen kanssa. Muuten puhelin on jätettävä sosiaalituloihin. Ollaan tässäkin asiassa ensisijaisesti esimerkkinä opiskelijoille. Monessakaan PIRKO:n toimipisteissä ei ole enää lankapuhelinta. Esimiehellä on hänen käyttöönsä tarkoitettu puhelin ja sen lisäksi on muiden työntekijöiden yhteinen työpuhelin. Molemmat puhelimet ovat talon puolesta. Puhelimiin on sekä tavalliset että lyhyet numerot. Lyhyillä numeroilla pääsee soittamaan muihin PIRKO:n puhelimiin. ”Normaali” numero on annettava niille, jotka soittavat omista puhelimistaan. PIRKO:n yleinen ohje on, että puhelimella ei saa kysyä numeroita maksullisesta numeropalvelusta eikä luonnollisesti voi soittaa maksullisiin muihinkaan palvelunumeroihin.

Jokainen on velvollinen vastaamaan puhelimen soidessa. Puhelimen vastataan: ”Pirkanmaan ammattiopisto, toimipiste ja oma nimi”. Jos ei osata auttaa soittajaa niin haetaan henkilö, joka osaa auttaa.

Sisäisen puhelinluettelon löytää PIRKO:n omalta etusivulta intranetistä, <http://intra.pirko.fi/intranet/index.php>. Sieltä voi hakea kyseistä henkilöä ammatinimikkeen avulla tai nimellä. Työkoneelta näkee myös henkilön kuvan.

## 6.2 Sähköinen viestintä

Työntekijälle laaditaan oma sähköpostiosoite, johon saadan postia tapahtumista, käytännön asioista, muutoksista toimintatavoissa tai ihan vaan kivaa tervehdyspostia työkavereilta. Sähköpostiin on luotu osoitteita ryhmittäin, mikä helpottaa postin lähettämistä tietyille ryhmille eikä tarvitse lähettää koko käyttäjähenkilöstölle eikä vastaavasti kirjoittaa monen käyttäjän osoitteita. Yleensä vältetään ”turhan” postin lähettämistä tai postin laittamista niille, joita asia ei koske. Sähköpostissa toimii jokaisella kalenteri. Jos on sellaisia menoja, jotka halutaan muiden tietävän, voidaan antaa oikeudet kalenterin katsomiseen ja näin helpottaa tilannetta, jos yritetään ottaa yhteyttä ja ei olla tavoitettavissa juuri silloin. Tiedetään kalenteriin katsoessa, että ei ole paikalla. Sähköposti yhteyden saamiseksi on joskus parempi vaihtoehto kuin puhelin. Tiedottaminen tapahtuu usein sähköpostin kautta.

Jos kone tai ohjelma ei toimi, voidaan ottaa sähköisesti yhteyttä HelpDeskii osoitteella [atk.posti@pirko.fi](mailto:atk.posti@pirko.fi).

PIRKO:lla on luonnollisesti omat sivut netissä. PIRKO:n www-etusivulle mennessä pääsee kirjautumaan omilla tunnuksilla PIRKO-intraan ja intranetiin. Sinne pääsee myös kotikoneelta. Etusivulta näkee erilaisia linkkejä. Siellä on linkki mm. puhelinluetteloon, lomakkeisiin, joita täytetään ja lähetetään työuran aikana. Siellä on myös osta ja myy-linkki.

Intran etusivulla on usein linkit tiedotettaviin asioihin kuten TYKY-toiminnasta (työkykyä ylläpitävä toiminta) ja päälliköiden kokouksista, avoimista työpaikoista ja koska PIRKO-info (sisäinen tiedotuslehti) on ilmestynyt ja luettavissa. Tähän lehteen saa laitattaa omiakin juttuja, jotka katsotaan kiinnostavaksi työyhteisön kannalta.

### 6.3 Asiakaspalvelu ja ulkoinen olemus

Työpaikka on ammatillisen oppilaitoksen keittiö, jossa aterioi opiskelijoita, opettajia ja PIRKO:n muuta henkilökuntaa sekä myös ulkopuolisia asiakkaita. Siellä ollaan siis asiakaspalvelijoita.

Kiinalainen sananlasku sanoo:” Kaikki on vaikeaa, kunnes se muuttuu helpoksi”. Kun tiedostaa erilaiset ihmiset ja heidän tapansa tarkastella ympäristöään, on helpompaa toimia paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Alkuun eteneminen voi olla hidasta ja vaatia muistilappuja mutta ajan myötä niitä ei enää tarvita. Parhaimmillaan työskentely muuttuu niin automaattiseksi, ettei sitä tarvitse ajatella. Näin tulee hiljainen tieto, jota ei osaa selittää.

(Selin, E., Selin, J. 2005. 38)

Ole avoin, ole oma itsesi, älä pelkää virheiden tekemistä. Aina voi ja pitää kysyä, jos tuntee epävarmuutta. Palvellaan niin kuin halutaan itseä palveltavan. Uutena työntekijänä vasta tutustutaan uusiin asiakkaisiin. Opiskelijat ovat erilaisia asiakkaita kuin henkilökunta. Kumpikin ryhmä tulee silti kokea samanvertaisina asiakaina. Tässä tarkoitetaan sitä, että osa opiskelijoista ei aina käyttäydy korrektisti. Heille pitää asiakastapahtuman yhteydessä opettaa hienovaraisesti käyttäytymistä ruokailussa. Kaikkea, mitä kuulee, ei saa ottaa henkilökohtaisesti. Ollaan edelleen aikuisia ja esimerkkinä heille. Ei pidä tietenkään hyväksyä huonoa käytöstä ja siitä voi ilmoittaa aina esimiehelle.

Ulkoinen olemus tulee olla siisti. Talosta saa työvaatteet, joihin kuuluu päähine, takki, housut ja esiliina. Voi toki käyttää omiakin työvaatteita, jos sellaiset jo on ja ne ovat tarkoituksen mukaiset. Työkengät ovat henkilökohtaiset ja niiden kustantamisesta voi keskustella esimiehen kanssa. Töihin tullessa tulee kuitenkin olla omat keittiössä työskentelyyn tarkoitetut turvalliset jalkineet.

Hiukset tulee olla hatulla peitettynä. Työtakki ja – housut tulee olla sopivan kokoiset, puhtaat ja silitetyt. Esiliina tulee olla puhdas ja silitetty. Työvaatteet voi pestä joko itse tai laittaa pesupalveluun Koivistontien toimipisteeseen. Toimintaohjeet saat työpaikalta.

#### 6.4 Vaitioloovelvollisuus

Työpaikalla saattaa kuulla asioita, jotka koskevat esim. opiskelijan ruoka-aineallergioita tai jonkun muun syömässä käyvän henkilön asioita.

Niistä ei puhuta työpaikan ulkopuolella eikä työpaikallakaan muun kun asiaa koskevan henkilön kanssa. Kaikilla on siis ns. juridinen vaitioloovelvollisuus. Se on lakiin kirjattu ja koskee useimpia valtion tai kunnan virassa tai työsuhteessa olevia. Oppilaitoksessa työskentelevinä kuulutaan tähän ryhmään.

#### 6.5 Työsuhteeseen liittyvät asiat

Työnantaja tai hänen valtuuttamansa henkilö tekee ennen työn alkamista sinulle työsopimuksen. Se voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Määräaikaisuuteen pitää olla selkeät perustelut esim. kausiluonteinen työ tai sijaisuus. Toistaiseksi voimassa oleva työsopimus päättyy, jos jompikumpi sopijaosapuoli purkaa sopimuksen eli irtisanoutuu.

Työsuhteen alkuun kuuluu koeaika, joka voi kestää enintään neljä kuukautta. Koeajan aikana kumpikin osapuoli voi purkaa työsopimuksen asiallisin perustein.

#### 6.6 Yksityisyyden suoja

Työnantaja joutuu keräämään työntekijän henkilötietoja. Työntekijällä on oikeus tietää ja päättää omien henkilötietojen käsittelystä ja sisällöstä. Työelämän tietosuojalaki (1.10.2004) kertoo säännöksistä, joita sovelletaan myös työelämässä henkilötietolain ja sähköisen viestinnän tietosuojalain ohella.

Kaltaisemme työpaikka, joka on samalla oppilaitos, vaatii esittämään rikosrekisteriotteen. Sen saa poliisilaitokselta soittamalla ja se on ilmainen sellaiselle henkilölle, joka aiotaan ottaa työhön paikkaan, jossa on lähellä lapsia tai nuoria.

## 6.7 Työaika, tauot, vuosilomat ja palkka

Säännöllinen työaika viikossa on 38 tuntia 15 minuuttia. Jos ylitöitä tulee, ne otetaan ensisijaisesti vapaana. Arkipyhät lyhentävät työaikaa. Viikonloput ja arkipyhät ovat vapaita. Kesäloma pidetään yleensä kesäkuun ja heinäkuun aikana ja talvella halutessaan esim. koulujen hiihtoloma-aikaan tai esimiehen kanssa erikseen sovittuna aikana.

Lomanmääräytymisvuosi on 1.4 alkava ja 31.3 päättyvä ajanjakso eli tämän jakson sisällä työntekijälle kertyy lomaa kaksi päivää kuukaudessa kuitenkin niin, että seuraavan lomanmääräytymisvuoden alkaessa työntekijälle alkaa kertyä lomapäiviä kaksi ja puoli päivää kuukaudessa, jotka kerryttävät lomapäiviä myös talvelle.

Lomakausi on 2.5 alkava ja 30.9 päättyvä ajanjakso eli tämän ajan sisällä on pidettävä ns. kesäloma. Vuosiloma-ajaksi voi sisältyä vuosilomapäivien lisäksi muitakin päiviä esim. viikonloppu tai arkipyhät.

(KVTES. 2007–2009. 19-20, 50, 73–75, 78-80)

Jos vuorokautinen työaika on pidempi kuin kuusi tuntia, työntekijälle on annettava työvuoron aikana puolen tunnin lepoaika (ruokatauko). Tätä taukoa ei lueta työaikaan, joten työntekijä voi halutessaan poistua työpaikalta puoleksi tunniksi. Tämän ajan sisällä on vaihdettava vaatteet.

Työpäivään kuuluu myös yksi kymmenen minuutin pituinen tauko (kahvitauko), joka kuuluu työaikaan ja jonka aikana työntekijä ei voi poistua työpaikalta.

Palkan perusteena ovat tehtävät ja niiden vaativuus sekä työtulokset ja ammatinhallinta ja palveluaika. PIRKO:ssa on valmisteltu työn vaativuuden arviointia (TVA). Peruspalkalla tarkoitetaan vähimmäispalkkaa. 17 vuotta täyttäneen täyttää työaikaa tekevän säännöllisen työajan vähimmäispalkka on 1.9.2009 1329,16. Palkka maksetaan kerran kuussa. Vakituudessa työsuhhteessa olevalle 15. päivä ja muille viimeinen päivä. Palkasta sinulle tulee tilinauha, joka kertoo peruspalkan, henkilökohtaiset lisät, verot ja muut palkasta menevät maksut sekä paljonko työntekijä on sen kalenterivuoden aikana siihen mennessä tienannut. Esimiestä voi pyytää tarkistamaan palkkanauha ja opetella samalla, mitä kaikkea nauhasta näkee.

(KVTES 2007–2009. 19-20, 50, 73–75, 78–80)



## 6.8 Henkilökohtainen hygienia

Jokaisen ihmisen, joka toimii ryhmässä tai on muuten tekemisissä toisten kanssa, on pidettävä huolta henkilökohtaisesta hygieniastaan. Keittiössä työskentely on raskasta, siellä hikoilee ja ruoan haju tarttuu herkästi ihmisiin ja vaatteisiin. Suihkussa on käytävä päivittäin.

Asiakaspalvelussa toimiessa on sen lisäksi kiinnitettävä huomiota myös ulkoiseen olemukseen.

Aikaisemmin todettiin, että työvaatteet on oltava siistit. Keittiössä työskennellessä ja samalla asiakkaiden kanssa kontaktissa ollessa ei voida käyttää kasvojen alueella olevia lävistyksiä. Iholla oleva reikä saattaa kosketettaessa tulehtua ja paljon lävistyksiä kasvojen alueella ei kuulu ”neutraalin” asiakaspalvelijan olemukseen.

Rakennekynnet tai muuten pitkät kynnet eivät myöskään sovi keittiötyöskentelyyn. Niiden alle kerääntyy esim. ruokaa, joka pilaantuu ja on turvallisuusriski keittiössä. Myös muuta likaa saattaa kerääntyä kynsien alle. Pitkät kynnet haittaavat myös tehokasta työskentelyä. Kynsilakka on myös unohdettava työpäivän aikana. Hajusteet on oltava mietoja ja kevyt meikki on sallittu.

## 6.9 Tapaturmat ja ensiapu, sairastuminen

Ensisijainen työterveyshuolto on pääasiallisen toimipaikan työterveysasema.

- Tampereen ja Kangasalan toimipisteillä Tullinkulman työterveys, Hammarinkatu 5B,
- Lempäälän toimipiste, Työterveyspalvelu Viisari, Himminpolku 5
- Nokian toimipiste, Työterveyspalvelu Viisari, Souranderintie15
- Oriveden toimipiste, Oriveden terveystalouden työterveyshuolto, Sairaalantie 6
- Virtain toimipiste, Suomen terveystalo Oyj, Honkalantie 6

Sairauslomaan tarvitaan lupa esimieheltä (yksi päivä), todistus terveydenhoitajalta (enintään kolme päivää) tai lääkärintodistus (yli kolme päivää). Jos sairastuu,

tulee välittömästi ilmoittaa siitä esimiehelle. Tilalle täytyy mahdollisesti saada sijainen. Jos työntekijän pitää käydä työaikana muuten lääkärissä, hammaslääkärissä, laboratoriossa tai muualla, ne eivät kuulu työaikaan ja ne tulee ilmoittaa esimiehelle. Uuden työntekijän pitää käydä työhöntulotarkastuksessa, mikäli työsuhde kestää yli kuusi kuukautta. Ohjeet saa esimieheltä.

Jos työntekijälle sattuu pieni tapaturma (palovamma, haava, kaatuminen, astian putoaminen varpaille tms.), on jokaisessa keittiössä ensiapukurssin käynyt työntekijä, joka osaa antaa ensiavun. Jokaisessa keittiössä on myös ensiapukaappi ja se päivitetään säännöllisesti. Isomman onnettomuuden tai tapaturman sattuessa kutsutaan ambulanssi.

Kuntayhtymän vakuutusyhtiö on Pohjola. Tapaturman sattuessa työntekijän on esitettävä vakuutustodistus hoitavalle henkilökunnalle. Todistuksia on satavilla kaikista PIRKO:n toimipisteistä. Tapaturmailmoituksen voi tehdä yhdessä palkanlaskijoiden kanssa.

Työntekijällä on mahdollisuus käydä työajalla ensiapukurssi, joiden alkamisesta saa tietoa sähköpostitse.

#### 6.10 Toimintaohjeet väkivaltatilanteiden ja muiden hätätilanteiden varalle

Viimeaikaiset ampumistapahtumat ja uhkaukset ovat puhuttaneet syystä ammatillisissa oppilaitoksissa työskentelevää henkilökuntaa.

Tällaisten tilanteiden varalle on PIRKO:ssa laadittu kriisitoimintasuunnitelma. Sen löytää PIRKO:n intrasta. Suunnitelmassa on mm. kerrottu, mikä on kriisitilanne, viestintä kriisitilanteen aikana, toimintaohjeet kriisitilanteen aikana, kuka kuuluu kriisiryhmään sekä selvitetty erilaiset mahdolliset kriisitilanteet esim. väkivaltatilanne ja hätätilanne. Myös ulkomailla tapahtuva kriisitilanne on otettu huomioon ja toimiminen sen suhteen.

Kriisiryhmän tehtävänä on päättää kriisitilanteen tiedottamisesta ja sen jälkeisistä tukitoimista. Kussakin toimipisteessä on kriisiryhmät. Nämä muodostuvat henkilöistä, jotka tarvittaessa laittavat kriisitoiminnan käyntiin. Toimipistekohtaisiin kriisiryhmiin kuuluvat

- koulutuspäällikkö

- terveydenhoitaja
- toimisto- tai opintosihteeri
- kuraattori, opo tai erityisopettaja
- 1-2 opettajaa

Näistä ainakin 2-3 jäsentä tulee olla nopeasti koolle kutsuttavissa.

Rehtori:

- tiedottaa kriisiryhmän jäsenille tilanteessa
- tarvittaessa informoi aikuisopiston henkilöstöä tapahtuneesta
- antaa ohjeita ja oikeata tietoa tapahtuneesta huhujen ehkäisemiseksi
- hoitaa tarvittaessa yhteydet poliisiin
- hoitaa tarvittaessa yhteydet lehdistöön
- pysyy henkilöstön ja opiskelijoiden tavoitettavissa

Suuronnettomuustilanteissa kriisiviestinnän päävastuu on koulutus konserni-kuntayhtymän johtajalla sekä konsernitason kriisiryhmällä. Jokaisessa keittiössä on olemassa kartta poistumisväylästä tulipalon tai muun poistumista edellyttävän tapahtuman varalle. Kartassa on maininta, mihin asti kuuluu poistua ja miten kauan ollaan kiinteistöstä pois. Palohälytintä testataan kerran kuukaudessa ja poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti.

#### 6.11 Ympäristöasiat

PIRKO:ssa pyritään toimimaan kestävän kehityksen mukaisesti.

Tuotetta hankkiessasi on syytä kysyä:

1. Täyttääkö tuote ympäristö- ja energiamerkkien asettamat vaatimukset?
2. Onko tuotteessa niitä kemikaaleja, joita ei saa tai ei toivota käytettävän Suomessa?
3. Onko tuotteessa tai tuotepakkauksessa materiaaleja, jotka haittaavat kierrätystä, esim. PVC: tä?
4. Sopiiko tuote työympäristöön?
5. Onko tuotteen ei-uusiutuvasta raaka-aineesta valmistetut osat pyritty korvaamaan uusiutuvilla raaka-aineilla?
6. Onko tuotteen käyttöikää pyritty jollain tapaa pidentämään?

7. Tarjotaanko tuotteelle korjauspalveluita ja voiko siihen hankkia varaosia?
8. Onko tuotteelle olemassa kierrätysjärjestelmää?
9. Onko pakkausmateriaalille olemassa kierrätysjärjestelmää tai voiko pakkausmateriaalia olla vähemmän?

Ympäristömerkkiä ei voida suoraan vaatia, mutta ympäristömerkin vaatimukset täyttävää tuotetta vastaavasti voidaan.

Ympäristöä säästävän hankinnan peruseriaatteen

1. Ostetaan vain sitä, mitä todella tarvitaan. Ennen hankkimista mietitään tarkoin, onko hankinta tarpeellinen tai voitaisiinko sama lopputulos saavuttaa muilla, ympäristöä vähemmän kuluttavilla keinoilla. Todellinen tarve punnitaan yhteistyössä hankkijan ja käyttäjän kanssa.
2. Huomioidaan ympäristöasiat järjestelmällisesti ja kaikenkattavasti. Käytetään hyväksi apuvälineitä, kuten ympäristönäkökulman sisältäviä hankintakriteerejä.
3. Otetaan huomioon tuotteen koko elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Tuotekohtainen elinkaariajattelu auttaa jäljittämään tuotteen valmistamiseen, käyttöön ja hävittämiseen liittyvät ympäristövaikutukset.
4. Otetaan ympäristö- ja energiamerkintöjen vaatimukset huomioon
5. Vältetään tuotteita, jotka sisältävät terveydelle ja ympäristölle vaarallisia aineita
6. Sijoitetaan kestäväan, korjattavaan ja kierrätyskelpoiseen
7. Mietitään pakkaustapoja ja kuljetusta

Opastetaan käyttäjiä käyttämään tuotetta ympäristöä vähemmän kuluttavalla tavalla ja annetaan ohjeita siitä, mitä tuotteelle on tehtävä käytöstä poistettaessa.

(PIRKO-intra/Ympäristönäkökohtien huomioiminen hankinnoissa)

#### 6.12 Yhteistyökumppanit

PIRKO:n ravitsemispalveluiden yhteistyökumppaneina toimivat mm. opetus, muu henkilöstö, tavarantoimittajat (tukut ja muut toimittajat) ja työelämä.

Opetuksen puolelta ravitsemispalveluihin tulee joka vuosi työssäoppijoita. Muu henkilöstö tilaa kokouskahvituksia tai henkilökohtaisiin juhliin tuotteita. Työelä-

män kanssa tehdään yhteistyötä mm. kouluttamalla henkilökuntaa ja muita sekä otetaan vinkkejä muiden toimintatavoista. PIRKO on aktiivisesti mukana kansainvälisessä toiminnassa sekä erilaisissa projekteissa.

Esimerkiksi projektien tarkoitus on edistää käytännön toimintaa sekä kehittää ja ylläpitää niitä organisaation voimavaroja, jotka tukevat tavoitteiden saavuttamista mm. elinkeinoelämän kanssa.

(<https://webvpn.pirko.fi>)

### 6.13 Koulutus

Kouluttautuminen on mahdollista ja suotavaa. Työnantaja on tarkka kustannuksista mutta ei kiellä kouluttautumista. Jos työntekijällä on työn ohella suoritettava tutkinto tai pidempi koulutus niin työnantaja maksaa yleensä palkan niiltä päiviltä, kun on kontaktia. Työntekijä kuuluu töihin tullessaan ravitsemispalveluiden tiimiin ja tiimissä tapahtuu kursseilla oloa ja lyhyitä iltapäivän tai yhden päivän pituisia koulutuksia, jotka työnantaja luonnollisesti kustantaa. Koulutukseen hakeuduttaessa tulee täyttää koulutushakemus, jonka löytää PIRKO-intran sivulta. Tietoa koulutuksista saa esim. esimieheltä tai liitosta. Kouluttautua voi muutenkin kuin ammatillisesti.

### 6.14 Työkyvyn ylläpitäminen (TYKY)

Työsuhteen tullessa voimaan työntekijällä on mahdollisuus osallistua TYKY-toimintaan (työkykyä ylläpitävää toimintaa). Usein se on liikuntaa mutta mahdollisesti myös toisenlaista yhdessäoloa. Yleensä se on työnantajan järjestämää tai työnantaja on antanut mahdollisuuden jonkin toiminnan järjestämiseen. PIRKO on ollut näkyvästi mukana etenkin Likkojen lenkillä. Työnantaja tukee työntekijän liikkumista ja muuta vapaa-aikaa liikunta- ja kulttuuriseteleillä. Niitä saa ostaa toimistosiheteereiltä. Liikuntaseteli on neljän euron arvoinen maksuväline. Työnantaja maksaa siitä puolet. Kymmenen kappaletta seteleitä maksaa 20€. Seteli on TYKY-toimintaa kuuluva etu henkilökunnalle. Seteleitä voi ostaa kalenterivuoden aikana 30 kappaletta. Hinta peritään palkasta. Seteleissä on voimassaoloaika, joka pitää tarkistaa, jotta saa käytettyä setelit hyödykseen. Päivämäärän jälkeen liikuntapaikat eivät voi ottaa enää seteleitä vastaan.

Kulttuurisetelien kanssa toimitaan samalla tavalla. Osoitteesta [www.liikuntasetelit.fi](http://www.liikuntasetelit.fi) saa lisätietoa, missä kaikissa paikoissa setelit käy.

#### 6.15 Tiedonlähteet

Ensisijaista tietoa saa esimieheltä ja niiltä työntekijöiltä, jotka ovat olleet kauemmin töissä. Tiimiin kuuluvana saa tietoa myös tiimiltä ja tiimin vetäjältä, joka tässä tapauksessa on esimies. Sähköposti on hyvä tiedonlähde jo aiemmin mainittu PIRKO-intra. Liitteenä on sivu, missä on ammattinimikkeitä ja puhelinnumeroita, joita saattaa tarvita.

#### 6.16 Perehdyttäminen työhösi

Keittiö, johon työntekijä tulee, on valmistuskeittiö. Ollaanpa missä toimipisteessä tahansa. Työntekijällä pitää olla ja onkin, jos on saanut ammatillisen koulutuksen, hygieniaopas suoritettuna. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä joka keittiössä ja se on käytössä siellä. Tarkoittaa sitä, että työtä tehdään sen suunnitelman mukaisesti, jotta eliminoimme kaikki riskit, mitä ruoan valmistuksessa saattaa tulla. Hygienia on A ja O. Esimies ja muut työntekijät perehdyttävät kunkin keittiön suunnitelman mukaisesti koneisiin ja laitteisiin ja niiden turvallisuusohjeisiin.

## 7. POHDINTA

Perehdyttämisestä pitää tehdä työpaikoilla luonnollinen asia. Vielä ei olla siinä pisteessä, että jokainen organisaation jäsen ajattelisi, että kun uusi työntekijä tulee, kuuluu hänen ensimmäisiin työpäiviinsä perehdyttäminen ohjeiden mukaisesti. Ja me kaikki olemme siinä mukana. Ohjaus ja varsinkin opiskelijan ohjaus on tutumpaa mutta yhtä tärkeitä on saada tutuksi toiminnaksi uuden työntekijän ohjaus ja perehdyttäminen. Monissa alan kirjoissa korostetaan perehdyttämisen tärkeyttä juuri työnantajan kannalta. Saadaan uusi työntekijä nopeasti yhteisöön sisälle ja näin toimimaan työnantajan hyväksi.

Palaute perehdyttämisen aikana ja sen jälkeen on tärkeää. Itse sisäistin sen samalla, kun tein tätä työtä. Moni ei ehkä perehdyttäessään ole tullut ajatelleeksi, millainen rikkaus työyhteisöön uuden työntekijän palaute on. Takana ovat ne ajat, jolloin työntekijää vietiin kuin pässiä narussa ja piti olla lähes näkymätön ja nöyrä. Voisi ajatella, että uusi työntekijä onkin enemmän vahvempi osapuoli kuin perehdyttäjä. Hänhän oppii uusia asioita entisten jatkeeksi ja on tullut ”pyyhkimään pölyjä” uuden työpaikan tomuisilta harteilta. Kuin ilmanraikastin.

PIRKO:n ravitsemispalveluissa ei ole keittiökohtaista perehdytysopasta. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään konserniin ja sen käytäntöön ja arvoihin mutta itse suoritettavasta työstä puuttuu systemaattinen ohjaus. Jopa itse konserniin perehdytetään vasta viikkojen kuluttua töiden jo alettua.

Opas tulee käyttöä varten ja se tulee muokkautumaan ja päivittymään ajan myötä. Työtä tehdessä olisi voinut teettää tutkimuksen siitä, miten työntekijät ovat perehdytetty omaan työhönsä ja ovatko he olleet siihen tyytyväisiä, mikäli ovat perehdytyksen saaneet. Siinä on yksi kehittämisen kohde tulevaisuuteen.

Työn tekeminen oli henkilökohtaisesti hyvin opettava, joskin äärimmäisen vaikea rakentaa. Itse olen enemmän käytännön ihminen ja epätoivo istui olkapäällä monena iltana. Loppu hyvin kaikki hyvin.

Kiitos pitkämielisille ohjaajalle ja tutorille.

## LÄHTEET

- Borgman, M., Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere:Tammi.
- Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä toim. Helsinki: EUROOPAN YHTEISÖ Rakennerahastot.
- Hakanen, J., Puro, U. 1999. Vuorovaikutustaidot ryhmässä. Taskumattisarja:TSL-opintokeskus.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki:Tammi.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla: Työturvallisuuskeskus.
- Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus. 2007-2009.  
[www.kvtes.fi](http://www.kvtes.fi).
- Kuntatyö 2010, (Suomen kuntaliitto, Kunnallinen työmarkkinalaitos, Kuntien eläkevakuuutus)  
[http://www.keva.fi/Table\\_pict/cid3/Info\\_txt/id3384/K2010\\_perehdytysdiat.pdf](http://www.keva.fi/Table_pict/cid3/Info_txt/id3384/K2010_perehdytysdiat.pdf).
- PIRKO-intra. [www.pirko.fi](http://www.pirko.fi).  
<https://webvpn.pirko.fi/+CSCO+0h756767633A2F2F766167656E2E63766578622E7376+2500611157@12922880@1271587405@4F7A4B7A6E1783FBE12C255268AAD582394588D6+/intranet/files/Johtaminen/Strategiat/Palvelustrategia%202008-2010.pdf>
- <https://webvpn.pirko.fi/+CSCO+0h756767633A2F2F766167656E2E63766578622E7376+1356680533@14479360@1271690013@8A7658E36E2B05AE67B27A6D2E1585B6CACB0A80+/intranet/files/Johtaminen/Toimintaorganisaatio/Pirkonorganisaatio.pdf>)
- [http://www.rekrykymenlaakso.fi/asiakirjat/opas\\_kuntaty%C3%B6n\\_perehdytt%C3%A4jille](http://www.rekrykymenlaakso.fi/asiakirjat/opas_kuntaty%C3%B6n_perehdytt%C3%A4jille).
- <https://webvpn.pirko.fi/+CSCO+/portal.html>)
- Selin, E., Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma OY.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki:Talentum Media Oy.





## TYÖSOPIMUS

Työnantaja	<b>Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä</b> Ajokinkuja 6, 33800 Tampere	
Työntekijä	Suku- ja etunimet	Henkilötunnus
	Osoite	
	Koulutus	Verotuskunta
Tehtävä	Pääasialliset tehtävät työsuhteen alkaessa:  Työntekijä on velvollinen suorittamaan myös muuta hänen koulutustaan, ammattitaitoaan ja työkokemustaan vastaavaa työnantajan osoittamaa työtä.	
Työn suorittamispaikka	<input type="checkbox"/> Työn suorittamispaikka on kuntayhtymän alue. <input type="checkbox"/> Muu, mikä Toimipaikka työsuhteen alussa	
Työsopimuksen kestoaika	<input type="checkbox"/> Työsopimus on voimassa toistaiseksi. Työnteko alkaa / / 20 .	
	<input type="checkbox"/> Työsopimus on voimassa määräajan / / 20 – / / 20 .	
	<input type="checkbox"/> kunnes seuraavana mainittu työ valmistuu  <input type="checkbox"/> kunnes sijaistettava työntekijä palaa työhön, kuitenkin enintään / / 20 saakka. Määräaikaisuuden peruste (TSL 1 luku 3 § 2 mom.) mainittava aina	
Koeaika	Työsuhteessa noudatetaan koeaikaa. Koeajan kesto <input type="checkbox"/> 4 kk <input type="checkbox"/> muu, mikä: <input type="checkbox"/> Ei koeaikaa	
Sovellettava työehtosopimus työsuhteen alkaessa	<input type="checkbox"/> KVTES <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> OVTES Työntekijään sovellettavan työehtosopimuksen mukaan määräytyvät mm. työntekijän säännöllinen työaika, vuosiloma ja irtisanomisaika.	
Säännöllinen työaika	Työsuhteen alkaessa <input type="checkbox"/> tuntia/viikossa <input type="checkbox"/> muu aika, mikä	
Työntekijä sitoutuu	<input type="checkbox"/> vapaamuotoiseen varallaoloon määrättäessä. <input type="checkbox"/> tekemään lisä- ja sunnuntaityötä määrättäessä. <input type="checkbox"/> noudattamaan Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymän sääntöjä. <input type="checkbox"/> siihen, ettei käytä hyväkseen eikä ilmaise sivullisille, mitä on saanut tietoonsa työssään tai muutoin työnantajan liike- ja ammattisalaisuuksista.	
Palkka ja sen maksaminen	Tehtäväkohtainen palkka työsuhteen alussa €/kk ja seuraavat erikseen sovitut palkanlisät €/kk Palkka maksetaan <input type="checkbox"/> kuukauden 15. päivä <input type="checkbox"/> kuukauden viimeinen päivä Rahalaitoksen tili Työsuhteen päättyessä palkka ja muut tällöin erääntyvät erät maksetaan kuntayhtymän normaaleina palkanmaksupäivinä samoin kuin työsuhteen kestäessä.	
Lausunto terveydentilasta	<input type="checkbox"/> esitettävä / / 20 mennessä. <input type="checkbox"/> Ei vaadita lausuntoa terveydentilasta. Esitetty / / 20 Esimiehen allekirjoitus _____	
Rikosrekisteriote	<input type="checkbox"/> esitettävä / / 20 mennessä. <input type="checkbox"/> Ei vaadita rikosrekisteriotetta. Esitetty / / 20 Esimiehen allekirjoitus _____	
Lisäehdot		
Päiväys ja allekirjoitukset	Tätä sopimusta on tehty kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle. Paikka / / 20 Työnantajan edustajan (viranhaltijan) allekirjoitus Työntekijän allekirjoitus	
	Viranhaltijan nimi ja päätöspöytäkirjan §-numero	



## Henkilötietolomake

Sukunimi \_\_\_\_\_

Etunimet \_\_\_\_\_

Henkilötunnus \_\_\_\_\_ Kansalaisuus \_\_\_\_\_  
(jos ei suomi)

Osoite \_\_\_\_\_

Postitoimipaikka \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_ Sähköpostiosoite \_\_\_\_\_

Pankkitili \_\_\_\_\_

### VEROKORTTI

Alkuperäinen verokortti liitteeksi, sivutulokortista riittää kopio. Verokortin puuttuessa ennakonpidätys toimitetaan verottajan ohjeiden mukaan 60 %.

Päiväys ja allekirjoitus \_\_\_\_\_

Lomakkeen tämän osan täyttäminen on vapaaehtoista ja ylläpitovastuu on henkilöllä itsellään.

Lähin omainen \_\_\_\_\_

Osoite ja postitoimipaikka (ellei sama) \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Työpaikka ja puhelinnumero \_\_\_\_\_

Täytetty lomake lähetetään (sisäisessä) postissa palkanlaskentaan.



Viranhaltijan nimi ja päätöspöytäkirjan §-numero

## Koulutushakemus

Hakijan tiedot	Nimi	
	Tehtävänimike	
	Tulosalue	
	Puhelinnumero	
Haettavan koulutuksen tiedot	Koulutuksen nimi	
	Järjestäjä	
	Aika ja paikka	
	Mikäli hakijalla on koulutussuunnitelma, haettava koulutus sisältyy koulutussuunnitelmaan <input type="checkbox"/> ei sisälly <input type="checkbox"/>	
Kustannukset	Osallistumismaksu	
	Julkinen kulkuneuvo	
	Päiväraha	
	Majoitus	
	Muut kustannukset	
	Päätös oman auton käyttöoikeudesta:	
Koulutukseen hakeutumisen perusteet	Koulutuksen tarpeellisuus hakijan ja työntäjän kannalta _____	
Hakijan allekirjoitus	Päiväys	Allekirjoitus
Kustannuspaikan hyväksyjän tai TIVAn lausunto	Puollan hakemusta <input type="checkbox"/> En puolla <input type="checkbox"/>	
	Sijaisuus järjestetty <input type="checkbox"/>	
	Päiväys ja allekirjoitus _____	
	Kustannukset kirjataan kustannuspaikalle _____	
Viranhaltijapäätös	<input type="checkbox"/> Hakija oikeutetaan / määrätään osallistumaan koulutukseen	
	<input type="checkbox"/> Hakemus hylätty Perustelut _____	
	Päiväys	viranhaltijan allekirjoitus virka-asema
Tiedoksi	Hakija <input type="checkbox"/>	Kustannuspaikan hyväksyjä <input type="checkbox"/>
	Tiimivastaava <input type="checkbox"/>	puhelinvaihte@pirko.fi <input type="checkbox"/>
	koulutusrekisteri@pirko.fi <input type="checkbox"/> Ilmoitus koulutusrekisteriin, jos koulutus ei toteudu.	

Päivitys: 31.3.2010 / Jaana Oja



PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNI-KUNTAYHTYMÄ

**SAIRAUSPOISSAOILOILMOITUS/  
ESIMIEHEN LUPA SAIRAUSPOISSAOLOON**

Viranhaltijan nimi ja päätöspöytäkirjan §-nro

**SAIRAUSPOISSAOILOILMOITUS (työntekijä/viranhaltija täyttää)**

Työntekijän nimi	Tehtävänimike
Tulosalue	Toimipaikka ja puhelinnumero

**ESIMIEHEN LUPA SAIRAUSPOISSAOLOON (työntekijä/viranhaltija täyttää)**

Lupa pyydetty (1 - 3 kalenteripäivää) <input type="checkbox"/> puhelimitse <input type="checkbox"/> muuten henkilökohtaisesti	Poissaoloaika
Päiväys	Työntekijän allekirjoitus

**SAIRAUSPOISSAOILO LÄÄKÄRIN TAI TERVEYDEN-/SAIRAANHOITAJAN TODISTUKSELLA  
(työntekijä/viranhaltija täyttää)**

*Toimita todistus viipymättä lähimmälle esimiehelle henkilökohtaisesti tai suljetussa kirjekuoressa*

<input type="checkbox"/> Lääkärintodistus	Poissaoloaika
<input type="checkbox"/> Terveystodistuksen/sairaanhoitajan todistus (1-5 kalenteripäivää)	Poissaoloaika
Päiväys	Työntekijän allekirjoitus

**Lähimmän esimiehen lausunto**

<input type="checkbox"/> Hyväksyn	
Päiväys	Esimiehen allekirjoitus

**VIRANHALTIJAPÄÄTÖS**

Sairausloma myönnetään ajalle		
Päiväys	Viranhaltijan allekirjoitus	Virkanimike

**Jakelu: ao. henkilö, palkanlaskenta**

**Huom!** Merkitse Poissaoloaika-kohtaan sairastumispäivänä tehty todellinen työaika, esim. (työssä 10.3.2008 klo 8.00 – 10.00)



## VAKUUTUSTODISTUS

Annetaan vain työtaturman tai ammattitaudin johdosta.

**Pyydämme käyttämään kuulakärkikynää, mikäli täytätte lomakkeen käsin.**

Sairaanhoitokulujen korvaaminen edellyttää, että kyseessä on korvattava tapaturma tai ammattitauti. Korvausratkaisun tekee Pohjola.

Oikeuttaa hoitolaitoksen ja lääkärin veloittamaan työtaturman ja ammattitaudin hoidosta aiheutuneet sairaanhoitokulut suoraan Pohjolasta.

<b>Vakuutus</b>	Vakuutusyhtiö <b>Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjola</b>		Vakuutustunnus <b>40-203-621-3</b>				
<b>Työnantajaa koskevat tiedot</b>	Työnantajan nimi (yrityksen virallinen nimi) <b>Pirkanmaan koulutuskeskenni-kuntayhtymä</b>		Y-tunnus <b>2059008-7</b>				
	Osoite <b>Ajokinkuja 6</b>		Postinumero <b>33800</b>	Postitoimipaikka <b>Tampere</b>			
	Sähköpostiosoite <b>www.pao.fi</b>	Puhelin <b>03-3155 51</b>	Faksi <b>03-3155 5905</b>				
	Toimiala <b>Opetusala</b>		Konsernitunnus				
	Yrityksen yksikkö tai osasto		Osastokoodi				
<b>Vahingoitunutta koskevat tiedot</b>	Sukunimi ja kaikki etunimet (puhuttelunimi alleiviataan)		Kieli <input type="checkbox"/> Su <input type="checkbox"/> Ru	Henkilötunnus			
	Osoite		Postinumero	Postitoimipaikka			
	Ammatti		Kansalaisuus				
	Sähköpostiosoite		Puhelin				
<b>Vahinkoa koskevat tiedot</b>	Tapaturma sattui / ammattitauti ilmeni	Päivämäärä	Viikonpäivä	Klo	Työn piti tapaturmapäivänä	alkaa klo	päättyä klo
	Tapaturman sattumispaikkakunta (kaupunki, kunta) ja osoite						
	Sattuiko tapaturma työpaikalla tai työpaikkaan kuuluvalla alueella?	Työssä <input type="checkbox"/> Ei työtehtävissä, missä?		<input type="checkbox"/> Kahvi- tai ruokatauolla			
	Sattuiko tapaturma työpaikan ulkopuolella (eli muualla kuin oman työnantajan hallinnoimalla alueella)?	Työtehtävissä <input type="checkbox"/> Kahvi- tai ruokatauolla <input type="checkbox"/> Matkalla työstä asunnolle		<input type="checkbox"/> Matkalla asunnosta työhön <input type="checkbox"/> Muulla matkalla, millä? <input type="checkbox"/> Vapaa-aikana			
Tapaturman sattumista koskevia lisätietoja antaa (esim. esimies, työnjohtaja; nimi, osoite, puhelin ja sähköpostiosoite)							
<b>Miten tapaturma sattui/ammattitauti aiheutui?</b>	Selostus tapaturmasta ja sen syistä tai ammattitaudin aiheutumisesta sekä työympäristöstä. <b>1. TYÖPAIKKATAPATURMAN</b> selostuksesta on ilmevä seuraavat asiat: Mitä työtä (tuotanto-, kunnossapito-, merimiestyötä jne.) ja työsuoritusta (ajoi trukkia, nosti taakkaa jne.) henkilö teki, kun tapaturma sattui? Mikä poikkeamat normaali toiminnasta johtivat vahingoittumiseen (sähköhäiriö, käsihiomakoneen hallinnan menettäminen, liukastuminen jne.)? Miten vamma syntyi (työkalu viilsi, roska lensi silmään jne.)? Mikä aiheutti vamman (puristin, sorvi, tikkaat, telineet jne.)? <b>2. TYÖMATKATAPATURMAN</b> selostuksesta on ilmevä mikä aiheutti tapaturman, henkilön liikkumistapa sekä mahdollinen poikkeaminen säännölliseltä työmatkareitiltä ja poikkeaman syy. <b>3. AMMATTITAUDIN</b> selostuksesta on ilmevä, mistä ammattitaudin arvellaan aiheutuneen (kemiallisen aineen nimi jne.)						
<b>Allekirjoitus</b>	Päiväys, työnantajan (tai työnantajan edustajan) allekirjoitus ja nimenselvennys sekä puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jos eri kuin yllä						
<b>TYÖPAIKKATAPATURMAN luokittelukoodit voidaan merkitä alla oleviin ruutuihin (lisäohjeet tapaturmailmoituksen täyttöohjeen tilastoliitteessä).</b>							
Työtehtävä (A)	Työsuoritus (B)	Poikkeama (C)	Vahingoittumistapa(D)	Aiheuttaja (E)			
Osoite PL 440, 00013 Pohjola							

Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjola, Y-tunnus 1458359-3  
Osoite: Lapinmäentie 1, 00013 Pohjola, kotipaikka: Helsinki

111010e 111010e

1. VAKUUTUSYHTIÖLLE

Korvaukset nopeimmin puh. 0303 0303 ja [www.pohjola.fi](http://www.pohjola.fi).



PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNI-KUNTAYHTYMÄ

YLITYÖ-/LISÄTYÖMÄÄRÄYS/ILMOITUS (KVTES ja TS)

Työntekijä \_\_\_\_\_

Ylityön syy \_\_\_\_\_

Aikana \_\_\_\_\_

Kustannuspaikka \_\_\_\_\_

ESIMIES TÄYTTÄÄ	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su	yht.
Pvm								
Säännöllinen työaika klo								
Ylityömääräys klo								

Korvaus

- Rahana  
 Vapaa-aikana

Esimiehen hyväksyntä

\_\_\_\_\_

paikka ja päiväys

\_\_\_\_\_

allekirjoitus

**Työaikakorvauksien suorittamisen edellytyksenä on työnantajan etukäteen antama kirjallinen määräys.**

**Leimaa sisään tullessa "sisään" ja ulos lähtiessä "ylityö ulos".**

Pyydä heti ylityömääräyksen päätyttyä Jaana Ojalta tai Ritva Rapartilta liitteeksi työaika- ja ylityöraportit ja tarkista ne.

Toimita raportit esimiehen hyväksyttäväksi.

Toimita hyväksytyt ja allekirjoitetut raportit palkanlaskentaan seuraavan viikon aikana.



Viranhaltijan nimi ja päätöspöytäkirja §-numero

**Vuosilomahakemus / muutoshakemus vahvistettuun vuosilomaan**

Hakijan nimi \_\_\_\_\_  
 Tehtävänimike \_\_\_\_\_  
 Tulosalue \_\_\_\_\_  
 Toimipaikka \_\_\_\_\_  
 Puhelinnumero \_\_\_\_\_

Vuosilomaa haetaan ajalle \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Lomavuoden \_\_\_\_\_ vuosilomaoikeus \_\_\_\_\_ päivää  
 aiemmin vahvistettu \_\_\_\_\_ päivää  
 nyt haettu \_\_\_\_\_ päivää  
 jää \_\_\_\_\_ päivää

Sopimus lomavuoden \_\_\_\_\_ jäljellä olevien vuosilomapäivien pitämisestä  
 30.09. \_\_\_\_\_ mennessä.

Haetaan muutosta vahvistettuun vuosilomaan vahvistettu aika: \_\_\_\_\_  
 uusi aika: \_\_\_\_\_

Aiemmin sovittua säästövapaata haetaan ajalle \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Päiväys ja allekirjoitus \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Esimiehen lausunto  Puollan  
 En puolla Perustelut \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Päiväys ja allekirjoitus \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Viranhaltijapäätös  Vuosiloma/säästövapaa myönnetään haettuna  
 Vuosilomaa/säästövapaata ei myönnetä  
 Perustelut \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Päiväys \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

viranhaltijan allekirjoitus \_\_\_\_\_ virka-asema \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tiedoksi ao. henkilö, lähin esimies, palkanlaskenta, puhelinvaihte