

Estola Vappu

Perehdyttämiskansio Haapajärven Pesä – Kiilojen jäätelökioskille

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Estola Vappu	
Työn nimi Perehdyttämiskansio Haapajärven Pesä – Kiilojen jäätelökioskille	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja Haapajärven Pesä – Kiilat/ Puheenjohtaja Jaana Puranen
Aika Syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 42 + 52
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdyttämiskansio toimeksiantajan eli Haapajärven Pesä – Kiilojen jäätelökioskille. Toimeksiantaja toivoi opinnäytetyötä kyseisestä aiheesta, koska heillä ei ollut entuudestaan työstä kirjallista materiaalia. Perehdyttämiskansiota tulotaisin käyttämään tulevien jäätelökioskivastaavien perehdyttämisessä, mutta myös tukimateriaalina esimerkiksi jäätelökioskin työntekijöitä perehdytettäessä. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja perehdyttämiskansio oli sen tuotos.</p> <p>Opinnäytetyön raportin viitekehys käsittelee työntekijän perehdyttämistä esimiehen näkökulmasta. Viitekehysesä käydään läpi perehdyttäminen suunnittelusta toteutukseen saakka. Perehdyttämistä käsitellään erityisesti esimiehen näkökulmasta, minkälaisia toimenpiteitä sen järjestäminen häneltä edellyttää ja mihin se häntä velvoittaa. Perehdyttämisestä on irrotettu omaksi kokonaisuudekseen työnopastus, jota käsitellään laajemmin kuin muita perehdyttämisen vaiheita. Lisäksi käsitellään perehdyttämisen ja motivaation välistä suhdetta, miten esimies voi vaikuttaa työntekijän motivaatioon perehdytyksessä.</p> <p>Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin keväällä 2009 ja kesän aikana valmistui ensimmäinen versio perehdyttämiskansiosta. Perehdyttämiskansiota tehtiin samanaikaisesti kun jäätelökioski oli toiminnassa, joten molemmat työt tukivat toisiaan. Perehdyttämiskansioon kerättiin materiaalia lähinnä jäätelökioskivastaavan tehtävien pohjalta sekä jäätelökioskivastaavan aiempaa työkokemusta hyödyntäen. Syksyllä tehtiin opinnäytetyön raportti sekä muokattiin perehdyttämiskansio lopulliseen muotoonsa.</p> <p>Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdyttämiskansio jäätelökioskivastaavan tehtäviin, jota tulotaisin vuodesta 2010 alkaen käyttämään jäätelökioskilla perehdyttämismateriaalina. Lisäksi perehdyttämiskansiota tullaan kesällä 2010 testaamaan käytännössä sekä muokkaamaan tarvittaessa..</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, työnopastus, perehdyttämiskansio, jäätelökioski
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Vappu Estola	
Title Orientation Folder for the Ice Cream Stand of Haapajarvi's Pesä – Kiilat t	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Haapajarvi's Pesä – Kiilat / Chairwoman MsJaana Puranen
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 42 + 52
<p>The subject of this functional thesis was to create an orientation folder for Haapajarvi's Pesä – Kiilat ice cream stand. The commissioner needed this folder because there was no supporting material for new employees. The orientation folder would be used as orientation material for the future attending manager of the ice cream stand and also as a supporting material to be used when introducing the ice cream stand's functions to new employees. The thesis was executed as a functional thesis and the introduction folder was its product.</p> <p>The framework for the thesis describes the process of the employee orientation especially from the manager's point of view. The framework consists of the orientation starting from planning to execution. The measures and obligations required in orientation are considered. The actual work guidance is separated from the orientation and processed more extensively than the other phases of orientation. The relation of work orientation and motivation is also covered by examining how the manager can affect the employee's motivation during work orientation.</p> <p>The thesis was started in the spring of 2009, and during the summer the first draft of the orientation folder was completed. The folder was created simultaneously with the active operation of the ice cream stand, thus they supported each other. The material for the orientation folder was gathered mainly based on the work of the attending manager of the ice cream stand, and her previous experience. The report of the thesis was done in the autumn along with the final version of the orientation folder.</p> <p>The orientation folder for the ice cream stand's attending manager was created as a result of the functional thesis. The folder will be used as an orientation material in the ice cream stand in 2010. The folder will also be tested in the ice cream stand during the summer of 2010. Furthermore, the folder will be modified if necessary.</p>	
Language of Thesis	English
Keywords	orientation, orientation folder, ice cream stand
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	2
2.1 Hyvä perehdyttäminen	4
2.2 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä	4
2.3 Perehdyttämisen suunnittelu	7
2.4 Perehdyttämisen järjestäminen	9
2.5 Perehdyttämisen toimenpiteet	11
2.6 Työnopastus	14
2.7 Perehdyttäminen ja motivaatio	17
3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	19
4 PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUS	20
4.1 Työn lähtökohta	21
4.2 Työn rajaus	21
4.3 Perehdyttämiskansion tehtävät ja kohderyhmä	22
4.4 Työn toteutus	22
4.5 Opinnäytetyössä ja perehdyttämiskansiossa käytetyt menetelmät	34
5 PEREHDYTTÄMISKANSION ESITTELY	35
6 POHDINTA	37
LÄHTEET	41
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on perehdyttämiskansion luominen jäätelökioskivastaavan käytettäväksi. Työn toimeksiantaja on pesäpalloseura Haapajärven Pesä – Kiilat, joka ylläpitää jäätelökioskia. Aiheeseen päädyttiin yhdessä toimeksiantajana kanssa.

Perehdyttäminen ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan perehdyttämistä tarvitaan tilanteissa, joissa työtehtävät muuttuvat tai kehittyvät, tällöin se suunnataan myös vanhalle henkilökunnalle. Työnantaja vastaa perehdyttämisen järjestämisestä, mutta hänen tulisi kuitenkin sisällyttää itse perehdyttämiseen koko henkilöstö, tällöin se luo yhtenäisyyttä koko henkilöstölle ja edesauttaa työyhteisön sitouttamista.

Opinnäytetyön viitekehyksessä keskitytään perehdyttämisen eri vaiheisiin ja sisältöihin. Viitekehyksen tarkoituksena on auttaa tekijää ymmärtämään perehdyttämisen sisältämät asiat ja toimenpiteet. Lisäksi kerrotaan perehdyttämisen vaikutuksesta työntekijän motivaatioon. Uuden työntekijän motivaatiota on pyrittävä ylläpitämään heti alusta alkaen, sillä kadotessaan sen etsiminen on hyvin mutkikas prosessi.

Opinnäytetyön tuotos on perehdyttämiskansio, jonka tarkoituksena on helpottaa ja ohjata jäätelökioskivastaavan työtä. Perehdyttämiskansiossa käydään läpi jäätelökioskivastaavan tehtävät ja niiden toteutus toiminnan eri vaiheissa. Kansio on rakenteeltaan sellainen, että se tukee kioskivastaavan työtä alusta loppuun, ja siinä käydään läpi hänen työvaiheensa ja -menetelmänsä. Kansion sisältö on rakennettu jäätelökioskivastaavan kokemusten pohjalta, ja sen tukena ovat asiantuntijoiden ohjeet. Liitteinä ovat työssä tarvittavat lomakkeet ja malli toiminnan aloittamisen edellyttämän omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

2 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

”Perehdyttämisedellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuman työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.” (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Kuten Kupias ja Peltola (2009) ovat todenneet, perehdyttäminen on toimenpiteiden sarja, jonka tuloksena työntekijä kykenee mahdollisimman itsenäisesti ja nopeasti hoitamaan uudet tehtävänsä, olivat ne sitten uusia tehtäviä uudessa työpaikassa tai uudessa työympäristössä. Perehdyttämisessä ei pelkästään anneta tietoa ja taitoa työtehtävien oikeaan suorittamiseen vaan samalla valmennetaan perehdytettävän mieltä, annetaan varmuutta ja tukea. Lisäksi Kupias ja Peltola korostavat, että perehdyttäminen ei ole suunnattu pelkästään yksittäiselle työntekijälle vaan koko organisaatiolle ja työyhteisölle. Perehdyttäminen ei ole ”vain tietojen ja taitojen kehittämistä, vaan auttaa parhaimmillaan työntekijää saamaan esille, parantamaan, tunnistamaan ja hyödyntämään hänellä jo olevaa osaamista”.(Kupias & Peltola 2009, 19 – 20.)

Onnistunut perehdytys sisältää työntekijän työnaloittamista helpottavat toimenpiteet, mutta myös hänen osaamisensa kehittämisen, hänen opastamisensa työtehtäviin, työympäristöön ja organisaatioon. Lisäksi perehdyttäminen huomioi uuden työntekijän entuudestaan omaavat tiedot ja taidot ja pyrkii hyödyntämään niitä alusta alkaen. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisen painopisteeseen ja laajuuteen vaikuttavat esimerkiksi, se tuleeko työntekijä uutena työntekijänä organisaatioon vai siirtykö hän niin sanotusti talon sisällä uusiin tehtäviin. Nykyaikana työelämässä muutokset tapahtuvat nopeasti, joten perehdyttämistä vaativa henkilö voi olla esimerkiksi äitiys- tai sairauslomalta palaava henkilö (Hakkarainen & Kangas 1996, 22). Pirkko Kangas esittää kirjassaan, työn ja työryhmän johtaminen, että perehdyttäminen ei koske pelkästään uusien tai tehtäviinsä palaavia työntekijöitä, työntekijät on perehdytettävä myös silloin työtehtävissä tai työympäristössä tapahtuu muutoksia. Muutokset voivat olla muutoksia työmenetelmissä tai tehtävissä, uusiin tuotteisiin tai liikeidean muuttumiseen. (Kangas 1995, 47.) Työntekijöiden erilaiset perehdyttämistarpeet vaikuttavat siihen, kuinka laajasti perehdyttämisessä käsitellään asioita. Riitta Viitalan mukaan saman organisaation sisällä siirtyvien työntekijöiden perehdyttämisessä painopisteenä on työtehtäviin perehdyttäminen. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen liitetään työtehtävien lisäksi yrityksen toimintaan tutustuminen. (Viitala 2008, 252.)

Perehdyttämisen järjestämiseen vaikuttaa työsuhteen kesto. Mikäli työntekijän työsuhde on lyhyt, ei hänen perehdyttämiseen voi käyttää kovinkaan pitkää aikaa. Perehdyttämiseen laatuun ei aika saa heikentävästi vaikuttaa, perehdyttäjän on varattava aikaa huomioiden perehdytettävien asioiden haasteellisuus. (Santalampi, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3.) Yleensä on kuitenkin niin, että perehdyttämiseen käytetty aika näkyy työntuloksessa, joten myöskään sen vuoksi siitä ei pitäisi karsia (Kangas 1995, 47). Lyhyiden työsuhteiden järjestäminen on haaste esimiehelle myös siksi, että lyhyessä työsuhteessa olevien kanssa ei ehkä ole mahdollista järjestää kehityskeskusteluja. Perehdyttämistä suunniteltaessa on pyrittävä kuitenkin siihen, että työntekijä vie toiminnallaan yritystä haluttuun suuntaan. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Haasteita perehdyttämiselle voi tuoda myös organisaation koko. Isossa organisaatiossa perehdytetään usein useita ihmisiä kerralla, järjestämällä erityisiä perehdyttämisjaksoja. Puolestaan pienemmässä yrityksessä voi olla vaikeaa löytää aikaa perehdyttämisen järjestämiseen muilta osin kuin työn suhteen. Perehdytyksen keskittyessä pelkästään työhön työntekijältä voi kulua paljon aikaa ennen kuin hän tuntee yhteenkuuluvuutta muihin työntekijöihin. (Viitala 2004, 259.)

2.1 Hyvä perehdyttäminen

Kankaan mukaan (1995) hyvin onnistuneen perehdyttämisen taustalla on hyvä suunnitelma, laadukas toteutus, tulosten seuranta ja arviointi sekä toimintojen jatkuva kehittäminen. Perehdyttämisen suunnittelu pitää sisällään perehdyttämisen tavoitteiden määrittelyn, vastuun ja tehtävien jakamisen, toimenpideohjelmien ja apuaineiston kokoamisen sekä seurantajärjestelmän luomisen tulosten arvioimiseksi. (Kangas 1995, 47.) Lisäksi perehdytyksen toteuttajan valintaa on kiinnitettävä paljon huomiota, sillä he vaikuttavat siihen, minkälaisen ensivaikutelman työntekijä yrityksestä ja omasta asemastaan työyhteisössä saa (Viitala 2008, 252 – 253). Perehdyttäjän valinnan lisäksi Kangas korostaa myös perehdyttäjän koulutuksen sekä perehdyttämiseen käytetyn ajan merkitystä (Kangas 1995, 47).

Kangas nimeää perehdyttämisen tavoitteeksi sen, että perehdytettävä oppii työtehtävänsä ja kykenee mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Onnistunut perehdyttäminen lyhentää oppimisaikaa sekä vähentää epäonnistumisia, virheitä ja tapaturmia. Lisäksi perehdyttäminen luo turvallisuuden tunnetta ja myönteisiä vaikutelmia, ja siten myös rakentaa pohjaa hyvälle yhteistyölle. (Kangas 1995, 47.) Viitalan mukaan onnistuneella perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa työntekijän sitoutumista yritykseen ja työtehtäviin. Perehdyttämisellä turvataan pitkällä tähtäimellä laatua, tuottavuutta sekä lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta ja työturvallisuutta. (Viitala 2008, 358.) Hyvin suoritetun perehdytyksen jälkeen työntekijä kykenee työskentelemään ammattitaitoisesti sekä itsenäisesti, työtehtäviensä asettamien vaatimusten mukaisesti (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3).

2.2 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä

Työntekijän perehdyttäminen on aina lähimmän esimiehen vastuulla, mutta hän voi käyttää apunaan erikseen nimettyjä perehdyttäjiä. Perehdyttämiseen tulee sitouttaa myös muu henkilökunta, sillä uuden työntekijän on hyvä tutustua heti alussa eri osa-alueiden osajiin. (Viitala 2004, 259 – 260.) Kupias ja Peltola esittävät, että muu henkilökunta, johon voi kuulua esimerkiksi henkilöstöammattilaisia, nimettyjä perehdyttäjiä ja työyhteisön muut jäsenet, osallistuvat uuden työntekijän oppimisen tukemiseen ja käytännön toimenpiteisiin.

Perehdyttäminen on lähinnä esimiehen vastuulla. Jos hän ei sitä itse suorita, hänen tulee delegoida tehtävä muille. Perehdyttämisen vastuun jakaantumiseen organisaatiossa voi vaikuttaa myös sen koko. Pienemmissä yrityksissä voi olla yksinkertaisinta, että ainakin suurin osa perehdyttämisestä on esimiehen tehtävänä. Suuremmissa organisaatioissa, joissa vaihtuvuuskin on suurta, esimies voi delegoida osan perehdyttämismvastuustaan muille tahoille, kuten henkilöstöosastolle, nimetyille perehdyttäjille tai useammille työyhteisön jäsenille. Näin ollen suurissa organisaatioissa voi olla luontevaa, että perehdyttämiseen osallistuu useita eri henkilöitä. (Kupias & Peltola 2009, 19, 94 – 98.) On myös huomioitava, että perehdytyksen ollessa vuorovaikutustilanne myös perehdytettävällä itsellään on vastuu sen onnistumisesta (Hakkarainen & Kangas 1996, 22).

Työhönottovaiheessa esimiehen tehtävänä on huolehtia, että työryhmää on informoitu uudesta työntekijästä ja hänen saapumisajankohdastaan (Kangas 1995, 48). Lisäksi on huolehdittava, että eri vaiheissa ja rooleissa mukana olevat henkilöt ovat tietoisia toistensa tekemisistä ja sanomisista, ettei tule jaettua virheellistä tietoa tai tehtyä katteettomia lupauksia. Toisin sanoen on erittäin tärkeää, että jollakulla on hallussaan perehdyttämisen kokonaiskoordinointi, että joku koko ajan tietää, mitä on sovittu, tehty ja mitä tulee vielä käydä läpi. Uuden työntekijän perehdyttämisohjelman laatija ja viimeistelijä on yleensä henkilö, joka hoitaa perehdyttämisen kokonaiskoordinoinnin. Koordinoija yleensä myös valmistelee perehdytyksessä käytettävän materiaalin, seuraa perehdyttämisen kehitystä ja raportoi siitä sekä tekee yhdessä perehdytettävän kanssa siihen muutoksia tarpeen vaatiessa. (Kupias & Peltola 2009, 95, 97 – 98.)

Työnantajalla on asetettu vastuu työntekijän opastamisesta eri laeissa. Perehdyttämistä säätelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Perehdyttäminen ja työnopastus liittyvät vaatimukset sisältyvät työnantajia velvoittaviin säädöksiin, joten niitä ei voi heikentää työsopimuksilla tai työehtosopimuksilla. Työlainsäädännössä tavoitteena on, että toiminta on työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa. Lainsäädännön noudattaminen on yrityksille vähimmäisvaatimus, jota täydentävät työehtosopimukset. Noudattamalla säännöksiä ja asetuksia työnantaja lisää työntekijän luottamusta ja parantaa omaa imagoaan työmarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita siten, että tuetaan ja ylläpidetään työntekijöiden työturvallisuutta sekä ennaltaehkäistään työtapaturmia. Lisäksi lain avulla pyritään torjumaan työyhteisöstä johtuvia fyysisiä ja henkisiä sairauksia. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Työnantajan on näin ollen pystyttävä takaamaan työntekijälle turvalliset työolosuhteet, hänen on siis opastettava työntekijää ja annettava hänelle tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratilanteista. Se, kuinka paljon ja laajasti ohjaukseen ja opastukseen käytetään aikaa ja resursseja, riippuu työntekijän koulutuksesta, ammatillisesta osaamisesta ja kokemuksesta. Työntekijän ammattitaito ja ohjauksen tarve on kuitenkin aina tarkistettava. (Kupias & Peltola 2009, 23 – 25.)

Työturvallisuus on oleellinen osa onnistunutta perehdyttämistä eikä se tarkoita pelkästään työvälineiden käytön opastamista vaan uhat voivat tulla esimerkiksi asiakkailta. Työturvallisuus ei rajoitu pelkästään fyysiseen turvallisuuteen vaan se sisältää myös henkisen turvallisuuden, jota uhkaa esimerkiksi työpaikkakiusaaminen. Perehdyttämisessä on huolehdittava myös työntekijöiden tasa-arvoisesta käsittelystä; sukupuolesta tai taustasta huolimatta työntekijällä on taattava mahdollisuus menestyä työssään. (Kupias & Peltola 2009, 23 – 25.) Työnantajan velvollisuus työntekijän perehdyttämisestä ei rajoitu pelkästään vakituisen työhön tulevia vaan myös lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia sekä vuokratyöläisiä (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3).

Työsopimuslaissa työntekijää veloitetaan tekemään työntekijän kanssa työsopimus, jossa määritellään muun muassa työsuhteen muoto ja kesto, koeaika ja työsuhte-etuudet. Työsopimuslaki velvoittaa työntekijää edistämään yrityksen ja työntekijän välisiä suhteita kuin myös työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että työntekijälle on kaikki edellytykset suoriutua työstä siten, että se edistää yrityksen ja työntekijän itsensä toimintaa mikäli yrityksen toiminnassa, työntekijän tehtävissä tapahtuu muutoksia tai kehitystä. Työntekijän on myös luotava suotuisat olosuhteet työntekijän kehittymisessä työurallaan.

Työsopimuslaki sisältää myös muun muassa tarkat säädökset työsyRJinnästä, työturvallisuudesta, työhön sisältyvien ehtojen tuomisesta työntekijän tietoisuuteen sekä selvityksen työehtosopimusten yleissitovuudesta. Työsopimuslaki sisältää työsuhteeseen liittyvät asiat. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Laissa yhteistoiminnassa yrityksessä on tavoitteena edistää yrityksen johdon ja henkilöstön välistä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka koostuvat henkilöstölle annetuista tiedoista muun muassa yrityksen tilasta ja palkkauksesta. Lain tavoitteena on yhteistyössä kehittää yrityksen toimintaa ja antaa työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Lisäksi tarkoituksena on tiivistää yrityksen, henkilöstön ja työvoimaviranomaisen välistä yhteistyötä tilanteissa, joissa henkilöstö joutuu kokemaan työvoimamuutoksia. Laki siis velvoittaa työnantajan tuomaan yrityksessä tapahtuvat muutokset henkilöstön tietoisuuteen sekä antamaan heille mahdollisuuden osallistua päätöksen tekoon. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

2.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämistä suunniteltaessa on määriteltävä tavoitteet, organisoitava vastuu ja tehtävät, luotava toimenpideohjelmat sekä apuaineistot ja rakennettava seurantajärjestelmä, jotta tuloksia voidaan arvioida. Lisäksi perehdyttämisen suunnitteluun kuuluu perehdyttäjien kouluttaminen ja riittävän ajan varaaminen perehdyttämiseksi. (Kangas 1995, 47.) Perehdyttämisen suunnittelija joutuu itse määrittämään tarvittavat toimenpiteet ja tukimuodot, jotta tuloksena ovat parhaat mahdolliset tulokset uudessa työssä tai työtehtävissä aloittavan työntekijän työympäristöä ja työtä kehitettäessä. Ei ole olemassa valmista aikataulua siitä, missä ajassa työntekijän tulisi tavoitteensa saavuttaa. Näiden asioiden puuttuminen johtuu yksinkertaisesti siitä, ettei niille ole olemassa kaikenkattavaa ohjesääntöä, joka soveltuisi kaikkiin organisaatioihin ja kaikkiin ihmisiin. Jokaisen organisaation pitää siis itse laatia juuri omiin olosuhteisiinsa sopivat määritykset. Perehdyttämisen suunnittelun edellytyksenä on se, että organisaatiossa ollaan selvillä kehittämisen tavoitteista. Asianmukaisessa suunnittelussa on huomioitu tavoitteeksi asetettu toimintakonsepti, organisaation nykyhetki sekä käytettävissä olevat resurssit. (Kupias & Peltola 2009, 86 – 87.)

Perehdyttämisen suunnittelu voidaan jakaa systemaattiseen suunnitteluun sekä yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattista suunnittelua on se, kun suunnittelua ovat tekemässä koko organisaatio tai työyksikkö ja he laativat erilaisia perehdyttämissuunnitelmia ja materiaaleja käytettäväksi perehdyttämisen apuna. Keskitetysti laadittujen perehdyttämishjelmien ja materiaalien käytön laajuus vaihtelee eri organisaatioissa. Organisaatioissa, joissa samoja määriteltyjä työtehtäviä on tekemässä suuri joukko ihmisiä, voidaan niitä käyttää laajemmin. Siitäkin huolimatta keskitetysti laadittuja suunnitelmia täytyy muokata vastaamaan tulokkaiden yksilöllisiä tarpeita, muuten ei päästä hyviin ja perusteellisiin tuloksiin. Keskitetyt suunnitelmat ovat kuitenkin hyvä lähtökohta, joiden pohjalta voidaan muokata omiin tarpeisiin parhaiten soveltuvat suunnitelmat. (Kupias & Peltola 2009, 87 – 88.) Perehdyttämisen suunnitelmallisuuteen kuuluu se, että työnantajalla on kirjattuna perehdyttämisen ja työnopastuksen sisällöt. Tiedot voivat olla kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämmäläinen 2005, 4.) Viitala suosittelee, että yrityksille luotaisiin perehdyttämisjärjestelmän, josta kävisi ilmi kuka perehdyttää uuden työntekijän, missä perehdyttäminen tapahtuu ja millä aika väleillä perehdyttäminen suoritetaan. Perehdyttämisjärjestelmä olisi käytännöllistä ja laatua varmistavaa, minkä toteutuminen edellyttäisi sen jatkuvaa kehittämistä ja päivittämistä. (Viitala 2008, 252.)

Käytännön toimenpiteet ennen työntekijän ensimmäistä päivää kuuluvat perehdyttämiseen, vaikkeivät ne varsinaisesti edistäkään työntekijän osaamista (Kupias & Peltola 2009, 93). Konkreettisiin alkuvalmisteluihin kuuluu se, että uudesta työntekijästä kerrotaan työpaikalla, ja sovitaan kuka hänet ottaa vastaan. Työntekijän vastaanottaja varaa saataville tarvittavat apumateriaalit kuten esitteet ja oppaat. (Kangas 1995, 48.) Lisäksi on hyvä miettiä työntekijää koskevia konkreettisia asioita, kuten sitä minkälaisessa kunnossa uuden työntekijän työskentelytilat ovat, sillä ne vaikuttavat ensivaikutelman luomiseen. Uuden työntekijän työtilasta tulisi olla valmiina kaikki hänen tarvitsemansa työvälineet, ettei niitä tarvitse alkaa etsimään kun hän on saapunut. Tällä osoitetaan sitä, että hänen tuloonsa on valmistuttu tilanteen vaatimalla vakavuudella. (Kupias & Peltola 2009, 93 – 94.)

2.4 Perehdyttämisen järjestäminen

Se, miten yritys organisoii perehdyttämisensä, on sidoksissa yrityksen silloiseen tilanteeseen sekä resursseihin, jotka sillä on käytössään. Onnistuneen organisoinnin tunnistaa parhaiten siitä, että perehdyttämiskäytännöt ovat sujuvia. Toimintakonseptin toteutuminen ja onnistuminen mittaavat sitä, kuinka järkeviä valitut tavat ja toimet ovat. Perehdyttämisen organisoinnissa perehtyjä itse on päähenkilö. Työhönotto päätös on suuri asia niin yrityksen kuin työntekijän kannalta, ja työntekijän osaamista testataan usein koeajalla, mutta tärkeintä on, että hänelle taataan parhaat mahdolliset lähtökohdat onnistua työssään jatkossa. Työnantaja on toinen olennainen henkilö, ja hänellä on usein tukenaan nimetyt perehdyttäjät sekä henkilöstöammattilaisia, joiden puoleen hän voi kääntyä. Koko työyhteisö vaikuttaa ratkaisevasti siihen, kuinka uusi työntekijä pääsee aloittamaan työnsä. (Kupias & Peltola 2009, 46 – 47.) Uuden työntekijän on tärkeää tutustua muihin työntekijöihin heti alussa, kuten myös päinvastoin. Perehdyttäjäksi valittu henkilö vaikuttaa suuresti siihen, minkälaisen ensivaikutelman uusi työntekijä saa uudesta työpaikastaan. (Viitala 2008, 252 – 253.)

Perehdyttäminen toteutetaan eri tavoin eri organisaatioissa. Esimiehen ollessa viime kädessä vastuussa hänellä voi kuitenkin olla apunaan erikseen nimetyt ja koulutetut perehdyttäjät (Viitala 2008, 252.) On myös yrityksiä, joissa suurin osa vastuusta kuuluu esimiehelle, tällöin perehdyttämisen tukea voi olla joko paljon tai vähän. Parhaimmassa tapauksessa esimiehen perehdyttämisen tuloksena on hyvä suhde työntekijään. Pahimmassa tapauksessa esimies laittaa muut tehtävänsä perehdyttämisen edelle, jolloin työntekijä saattaa jäädä heitteille. Toisaalta joissakin yrityksissä perehdyttämisestä vastaavat siihen erityisesti nimetyt henkilöt, heidän toimenkuvansa voi olla hyvinkin laaja sisältäen myös vanhojen työntekijöiden perehdyttämisen. Useimmiten perehdyttäminen on kuitenkin koko organisaation asia, jolloin se kuuluu kaikkien tehtäviin ja kaikki huolehtivat sen kehittamisestä. Lisäksi myös perehdyttämisen kohde osallistuu yhä useammin ohjelman laatimiseen ja muokkaamiseen sen sijaan, että olisi vain suorittaja. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Perehdyttämistä kehitettäessä on huomioitava aiemmin käytetyt toimintamallit sekä osaaminen ja mietittävä, kuinka ne palvelevat tavoitteeksi asetettua perehdyttämiskäytäntöä. Perehdyttämiskäytännön tavoitteen asettamiseen vaikuttavat ensisijaisesti yrityksen strategia ja visio. Perehdyttämistä kehitettäessä on kyettävä rakentamaan sidos nykytilanteesta haluttuun tavoitteeseen. Kehittäminen ei saa pysähtyä perehdytyksen rakenteisiin, vaan se on ulotettava aina perehdyttämistyötä tekevien vuorovaikutus- ja ohjaustaitoihin, jotta toimintakonsepteiltaan erilaisissa organisaatioissa pystytään takaamaan hyvä perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 51 – 52.)

Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia työntekijän osaamisesta ja tehokkaasta perehdyttämisestä, koko työyhteisön osaamisen kehittäminen on iso osa hänen työtään (Kupias & Peltola 2009, 53). Perehdyttämiseen sitoo aikaa ja aina ei ymmärretä, että se voi korvautua esimerkiksi vähäisinä poissaoloina (Kangas 1995, 47). Aika asettaa työlle rajoituksia ja usein käynnin, että sitä ei yksinkertaisesti ole riittävästi kaikkien tehtävien tarpeeksi laajaan käsittelyyn. Pohdittaessa kuinka olennainen osa yksittäisten työntekijöiden kehittäminen on yrityksen tavoitteleman menestyksen kannalta, on huomioitava niin yrityksen tavoitteet kuin esimiehen omat tavoitteet. Esimies tekee tietoisin valinnan perehdyttämiseen käytetyn ajan ja laadun suhteen, joskus valinta on yksinkertaisesti huono ja valitettavien olosuhteiden kuten kiireen sanelema. Hänelle kuuluva vastuu määrää sen, että hänen tehtävänä on luoda edellytykset ja seuranta perehdytykselle. Siitä huolimatta ne on suhteutettava organisaation tilanteeseen ja vaatimuksiin. (Kupias & Peltola 2009, 53 – 54.)

2.5 Perehdyttämisen toimenpiteet

Kattavan perehdyttämisyjärjestelmän tulisi Riitta Viitalan (2008) mukaan sisältää seuraavat osa-alueet:

1. Tiedottaminen ennen työhön tuloa
2. Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
3. Työsuhdeperehdyttäminen
4. Työnopastus.

(Viitala 2008, 356)

Perehdyttämisen ensimmäinen vaihe alkaa jo työntekijöitä haettaessa, rekrytoitaessa. Rekrytointia suunniteltaessa ja hakijoita haastateltaessa on mukana usein esimies tai muu työyhteisön jäsen. (Kupias & Peltola 2009, 72.) Työhaastattelija kertoo työpaikasta sekä työhön ja työehtoihin liittyvistä asioista. Lisäksi työnhakijalle saatetaan esitellä työpaikan tiloja ja antaa yritystä koskevaa tietoa, kuten esitteitä. (Kangas 1995, 47.) Työhön valituksi tulemisesta ilmoitetaan yleensä puhelimitse, hyvä käytäntö kuitenkin olisi, että työntekijä kutsuttaisiin myös tapaamaan esimiestä. Näin esimiehen kanssa pystyttäisiin keskustelemaan kasvotusten työn aloittamiseen liittyvistä asioista. Tapaaminen on myös oiva tilaisuus aloittaa työntekijän perehdyttäminen antamalla hänelle materiaalia yrityksestä ja uudesta työstään, johon hän voi tutustua odottaessaan töiden alkua. Tilanne myös lisää tilanteen todellisuutta työntekijälle ja auttaa asian ymmärtämisestä, sillä työsuhteen alkuun voi olla useita kuukausia. Perehdyttämisvaiheen teho kasvaa, mikäli työntekijä on jo päässyt aloittamaan valmistautumisensa. (Viitala 2008, 356 – 357.)

Työntekijän vastaanottoon ensimmäisenä päivänä tulisi kiinnittää erityisesti huomiota, sillä ensivaikutelma säilyy mielessä pitkään sekä luo vahvoja mielikuvia tulevasta. Tämän vuoksi esimiehen tulee kiinnittää erityistä huomioita perehdyttäjien valintaan. (Viitala 2008, 357.)

Esimiehen estyessä olemasta paikalla uuden työntekijän saapuessa tulisi sopia, kuka työntekijän ottaa vastaan (Kangas 1995, 48). Työntekijän tullessa töihin hänen kanssaan sovitaan työstä ja sen aloittamisajankohdasta.

Lisäksi sovitaan työsuhteesta, jonka tuloksena syntyy työsopimus, joka määrittää mitä työtehtäviä työ pitää sisällään. Työsopimus voidaan tehdä kasvokkain esimiehen kanssa tai se voidaan lähettää työntekijälle postitse ennen työn varsinaista alkamista. Sovitut työtehtävät määrittävät perehdyttämisen sisällön. (Kupias & Peltola 2009, 93 – 94.)

Aluksi esimiehen tulisi esitellä uusi tulija muutamille lähimmille henkilöille sekä laatia perehdyttämisohjelma. Perehdyttämisohjelmassa sovitaan alustava aikataulu asioista, joihin tulija perehtyy ja henkilöt, joiden kanssa hän keskustelee. Ohjelmaa laadittaessa tulee huomioida tulijan tausta, jotta hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa tulevat huomioitua. Ohjelman laajuus ja koko riippuvat paljolti organisaation koosta ja resursseista. Tulijan itsenäisesti käydessä läpi ohjelman eri vaiheita hänen oma-aloitteisuutensa ja itsenäisyytensä vahvistuvat. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että uusi työntekijä jätetään yksin; työnantajan on osoitettava olevansa koko ajan läsnä. (Viitala 2008, 357.)

Perehdyttäminen kokonaisuutena sisältää työpaikkaan perehdyttämisen sekä työnopastuksen. Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen – oppaassa (2005) perehdyttäminen kuvataan: ”Työpaikkaan perehdyttäminen on perustietojen antamista työpaikasta, sen toiminnasta, toimintatavoista, asiakkaista, organisaatiosta, työtilasta ja henkilöstöstä sekä työsuhteeseen liittyvistä asioista”. Työnopastus on puolestaan ”työtehtävään ja sen tekemiseen opastamista”. Hyvän perehdyttämisen tavoitteeksi oppaassa nimetään se, että perehdyttämisen jälkeen työntekijä kykenee työskentelemään ammattitaitoisesti ja itsenäisesti työtehtävien vaatimusten mukaisesti. Haasteena lyhyessä työsuhteessa olevan perehdyttämisessä on ajan rajallisuus, mikä vaatii perehdyttäjältä hyviä alkuvalmisteluja. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3.)

Viitala kuvaa perehdyttämistä seuraavasti: ”Perehdyttämisessä opastetaan tulija organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimikenttään ja tulevaisuuden näkymiin”. Yrityksen eri tasojen jakaminen työntekijän kanssa auttaa tätä luomaan omaa sisäistä malliaan: yrityksen liikeidea on sen taustalla, seuraavalla tasolla ovat yhteisön jäseniin tutustuminen, toimintatapojen omaksuminen, tiloihin ja järjestelmiin tutustuminen, viimeiseksi ovat itse työtehtävät, joihin liittyen muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät. (Viitala 2008, 357.) Kankaan mukaan työpaikkaan ja työyhteisöön perehdytettäessä työntekijälle selviää työpaikkansa toiminta-ajatus sekä liike- tai palveluidea ja talon tilat ja tavat (Kangas 1995, 47).

Perehdyttämisessä työntekijälle kerrotaan työn tarkoitus, miksi hänen työnsä on tärkeää ja mikä merkitys sillä on organisaatiolle ja sen asiakkaille. Työntekijän kanssa käydään läpi käytännön asiat ja annetaan ohjeet niiden toteuttamiseen. Käytännön asiat sisältävät työpaikkaan liittyvät päivittäiset asiat, esimerkiksi kerrotaan missä sosiaaliset tilat sijaitsevat. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 4.) Yrityksissä on omat pelisääntönsä, normeja ja toimintatapoja, joiden noudattamista edellytetään. Esimiehen ja perehdyttäjän tehtävänä on kerrotava näistä perehdyttävälle. (Kupias & Peltola 2009, 67.) Työsuhteen perusasiat sisältävät palkkaukseen, työaikaan, organisaation pelisäännöt sekä muut työsuhteeseen liittyvät asiat. Lopuksi työntekijälle esitellään henkilöt, joiden kanssa hän työskentelee, ja kerrotaan, miten hän tarvittaessa saa apua ja neuvoja. Perehdyttäjän on huolehdittava, että työntekijä todella ymmärtää käsiteltävät asiat. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 4.)

Työsuhdetta määrittävistä asioista yksi tärkeä osa on työsopimuksen läpi käyminen, allekirjoittaminen sekä luovuttaminen työntekijälle (Viitala 2008, 359). Työsopimusta allekirjoittaessa työntekijällä ja esimiehellä on mahdollisuus nostaa esille molemminpuolisia tavoitteita ja odotuksia. Sen toteutuminen vaatii esimieheltä aikaa ja herkkyyttä vuoropuheluun työntekijän kanssa. Esimiehen käydessä huolellisesti läpi työntekijän työnkuvaa hän osoittaa kiinnostusta työntekijää kohtaan. Pelisääntöjen selvä asettaminen luo mahdollisuudet suoralla palautteen annolle. (Kupias & Peltola 2009, 58.)

Yksi perehdyttämisen suunnitteluissa huomioitava asia on apuaineiston kokoaminen ja luominen (Kangas 1995, 47). Henkilökohtaisen opastuksen lisäksi perehdyttämisen tueksi tulisi olla itseopiskelumateriaalia sähköisessä ja/tai kirjallisessa muodossa, johon työntekijä voi myöhemmin ajan kanssa tutustua. Materiaalit voisivat sisältää yrityksen esitteitä ja vuosikertomuksia, kirjallisen toimintakuvauksen sekä liikeidean, henkilöstöpolitiikan ja henkilöstökehittämisen periaatteet, henkilökunta- ja asiakaslehdet, tiedotteet, tuote- ja palveluesitteet sekä työ säännöt ja turvallisuusohjeet. Työntekijän saatavilla voisi lisäksi olla eräänlainen perehdyttäjän hakemisto, joka sisältää kaikki hänen läpi käymänsä aloitustoimenpiteet. Ei kuitenkaan pelkästään riitä, että tietoa ja materiaalia on saatavilla, vaan työntekijä on opastettava niiden äärelle. (Viitala 2008, 358 – 359.)

Sopimuksen ja ydintehtävien läpikäyminen ei kuitenkaan yksinään ole riittävä toimenpide, vaan on varmistettava, että työntekijä todella ymmärtää niiden sisällön. Esimiehen tulee keskustellen määrittää työntekijälle suoriutumistavoitteet sekä kehittämis- ja oppimistavoitteet ja laatia sopimuksia niiden toteuttamiseksi. Työntekijän kehittymisen edellytyksenä on, että tämä on itse halukas siihen. Perehdyttäessään työntekijää esimies samalla arvioi tämän motivaatiota ja sitoutumista. Motivaatiota ei voi siirtää toiseen ihmiseen, mutta sen syttymiseen, kasvamiseen ja jatkuvuuteen voidaan vaikuttaa. Työntekijän sitouttamista esimies voi ylläpitää kuuntelemalla, tuomalla esille työpaikan arvoja ja asenteita sekä pitämällä huolen, että työntekijään suhtaudutaan myönteisesti työyhteisössä. (Kupias & Peltola 2009, 59, 130.)

2.6 Työnopastus

Työnopastus on työntekijän perehdyttämistä varsinaiseen työhön. Sen tavoitteena on, että työntekijä saa toimintavarmuuden työnsä tekemiseen mahdollisimman nopeasti ja oikein. Tulijan omaksuessa itsenäiset työtavat helpottuu muidenkin työntekijöiden työskentely, kun he voivat jälleen keskittyä omaan tekemiseensä. (Kangas 1995, 52.) Uusin työntekijä nimittäin tulee jossakin määrin häiritsemään työympäristön normaalia järjestystä. Häiriö voi olla myönteinen tai kielteinen, mutta olennaisinta on se, että tulokas kyllä aistii, kumpaan muut kallistuvat. Työyhteisö, joka mielellään auttaa ja tukee oppimisprosessia, luo työntekijälle turvallisen ympäristön.

Ilmapiirin ollessa positiivinen ja oppimismyönteinen se edesauttaa myös uuden tulokkaan motivoitumista uuden oppimiseen. Ihanteellisessa tilanteessa työyhteisö on valmis ja avulias tarjoamaan apuaan. (Kupias & Peltola 2009, 68 – 69.)

Työnopastaja suunnittelee opastuksen sisällön ja varaa tarvitsemansa tarvikkeet ja ajan sen suorittamiselle. Hänen tehtävänä on selvittää, mitä opastettava jo tietää ja osaa kyseisestä asiasta. (Kangas 1995, 52.) Työntekijän ammattitaitoa ja osaamista syvennetään opastettaessa työntekijää työn käytäntöihin. Vaaraa aiheuttavien koneiden ja työvaiheiden opastamisessa työnopastajan on oltava erityisen huolellinen. (Santalahti, Mäkeläinen, & Hämäläinen, 2005, 7.) Opastustilanne on opastajan ja opastettavan vuorovaikutustilanne, joten sen onnistumiseen vaikuttavat molempien osapuolten vastaanotto- ja kommunikointikyky. Ihmisten eroavaisuudet huomioiden opastukseen tulisi jättää joustovaraa ja sen pitäisi olla muokattavissa tilanteen mukaan. Työnopastuksessa tulisi myös välttää yleisintä sudenkuoppaa eli sitä, että tietoa tulee kerralla liikaa. Lisäksi pitäisi välttää käyttämästä kieltä, jota opastettava ei välttämättä kokonaan ymmärrä tai jonka käytössä voi olla väärin ymmärtämisen mahdollisuus. Opastajan tulisi siis suunnitella opastus kohderyhmän näkökulmasta – ei omastaan. (Kangas 1995, 52.)

Työnopastus on osa perehdyttämistä, jonka tavoitteena on nimenomaan se, että työntekijä oppii työnsä nopeasti ja oikein (Kangas 1995, 52). Lisäksi on huolehdittava siitä, että työntekijä saa riittävän toimintavalmiuden aloittaa työssään (Viitala 2008, 359). Opastus alkaa usein sillä, että työntekijälle selitetään työtehtävien sisällöt sekä eri vaiheet ja näytetään hänelle, kuinka ne tehdään. Lisäksi opastaja kertoo, minkä vuoksi käytetään tiettyjä menetelmiä tai raaka-aineita ja miksi pyritään juuri siihen tulokseen. Näin työntekijä saa monipuolisen käsityksen työtehtävistään, ei pelkästään kliinistä selitystä tapahtumista vaan hänelle avataan myös valintojen ja tavoitteiden taustalla olevat asiat. Työntekijän kanssa käydään läpi myös hänen työhönsä liittyvät koneet ja laitteet, kerrotaan ja näytetään, miten niitä käytetään. Koneiden ja laitteiden käyttöön liittyy aina turvallisuusriskejä, joten opastajan on huolehdittava, että työntekijä oppii heti alussa oikean ja turvallisen käyttötavan.

Käytännön menetelmien lisäksi työntekijälle annetaan kaikki se tieto, jota hän työssään tarvitsee ja lisäksi neuvotaan, mistä hän löytää lisää tietoa. On pyrittävä välttämään työntekijän hukuttamista liikaan tietoon liian lyhyessä ajassa. Työntekijän kehityksen, opastamisen muokkaamisen ja tavoitteiden asettamisen kannalta on tärkeää selvittää, minkälaisia tietoja ja taitoja työntekijällä on jo ennestään. Seuranta kuuluu osana opastukseen, joten työntekijälle kerrotaan millä tavoin hänen kehitystään työssä tullaan seuraamaan ja miten hän voi saada palautetta sekä mihin asioihin tullaan kiinnittämään huomiota. (Santalahti, Mäkeläinen, & Hämäläinen, 2005, 5.)

Hyvän ja turvallisen työympäristön vuoksi työntekijälle kerrotaan erilaisista tilanteista, joista voi syntyä vaaraa hänelle itselleen ja työtovereille. Hänelle opetetaan, kuinka vaaratilanteita voi omalla toiminnallaan ennaltaehkäistä ja kuinka vaaratilanteessa toimitaan. Opastettavalle myös korostetaan, kuinka hän voi omalla toiminnallaan huolehtia siitä, että työ tehdään huolellisesti ja turvallisesti. (Santalahti, Mäkeläinen, & Hämäläinen, 2005, 5.)

Työnopastuksessa voidaan käyttää apuvälineinä erilaisia analyysejä, joilla varmistetaan se, että työntekijä todella hahmottaa kokonaiskuvan ja hallitsee työtehtävien osat sekä ymmärtää työnsä merkityksen organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputulosten kannalta. Tehtäväanalyysillä osoitetaan työhön liittyvä toimintaketju ja miten työ liittyy organisaation muihin toimiin. Tavoiteanalyysi osoittaa halutut lopputulokset tai antaa työntekijän asettaa omat tavoitteensa. Virheanalyysissä on koottuna työhön mahdollisesti liittyviä virheitä ja kerrottu niiden seurauksista. Vaara-analyysissä käydään työvaiheet läpi yksityiskohtaisesti ja analysoidaan kuhunkin vaiheeseen liittyvät vaarat ja miten niitä voidaan välttää. (Viitala 2008, 360.)

2.7 Perehdyttäminen ja motivaatio

Motivaation sanotaan olevan se asia, joka saa ihmisen tekemään jotain, lähtemään kohti jotakin. Se on se asia, joka saa ihmisen uhraamaan aikaansa ja energiaansa jonkin asian tekemiseen tai oppimiseen. Kunhan ihmisellä on tarvittava määrä energiaa ja halua tavoitteidensa saavuttamiseen, edes vastoinkäymiset eivät häntä lannista. (Kupias & Peltola 2009,129.) Esimiehellä motivointia ovat ne toimenpiteet, joiden avulla hän pyrkii saamaan työntekijänsä tehokkaasti saavuttamaan asetettuja tavoitteita (Kangas 1995, 31).

Motivoituneen ihmisen sanotaan haluavan tehdä jotakin, hänen sisällään on palo jonkin asian tekemiseen. Motivaatioon vaikuttavaa, kuinka tärkeä toteutettava asia tekijälle on, mikä on tekemisen onnistumisen todennäköisyys sekä tekemisen ilo. (Kupias & Peltola 2009, 129 – 130). Juutin mukaan motivaatioon vaikuttaa se, kuinka hyvin henkilö kokee työn itselleen sopivaksi ja on sisäistänyt työn päämäärät omiksi haasteikseen. Yhtälailla vaikuttaa se, että työntekijä kokee onnistumisia ja menestystä sekä kehitystä työssään saavuttaessaan työprosessiinsa liittyviä päämääriä. (Juuti 2006, 66). Jotta tekemisellä olisi sisällöllistä tekemistä se vaatii kaikki edellä mainitut ominaisuudet. Uudet työntekijät ovat usein hyvin motivoituneita oppimaan uuden työnsä vaatimia asioita, mutta esimerkiksi vanhan työntekijän perehdyttäminen uusiin tehtäviin voi olla jo haastavampaa. Perehdyttäjän on siis huomioitava, että eri tilanteissa, eri ihmisten kanssa motivaatioon vaikuttavat tekijät eivät ole välttämättä samanve-roisia saatikka samanlaisia. (Kupias & Peltola 2009, 129 – 130.)

Esimies voi vaikuttaa työntekijän motivaatioon omalla toiminnallaan, joko nostaa tai laskea sitä. Henkilöstön työhaluihin esimies vaikuttaa kannustamalla ja innostamalla tai latistamalla. Kankaan mukaan suomalaisten esimiesten tulisi kiinnittää huomiota työntekijöiden kannustamiseen ja yhteistyön mahdollistamiseen. (Kangas 1995, 33.) Työntekijän motivaation kasvattamiseksi tai ylläpitämiseksi työnantajan on siis selvitettävä, mitkä tekijät kullakin työntekijällä vaikuttavat lopputulokseen. Joskus keskusteluja tarvitaan paljonkin, riippuen työntekijän persoonasta ja siitä, miten hyvin hän itse on selvillä niistä tekijöistä, jotka saavat hänet jatka-maan eteenpäin.

Työ ei saa olla liian helppoa tai se ei ylläpidä kiinnostusta, mutta se ei myöskään saa olla liian haastavaa, vaikka se olisi miten mielenkiintoista. Työ voidaan nimittäin kokea liian haastavaksi tilanteessa, jossa se on liian vaikeaa tai sitten perehdyttäminen on hoidettu huonosti. Työnantajan tuleekin perehdyttämisen ajankäyttöä suunnitellessa mitoittaa se työtehtävien haasteellisuuden mukaan, vaikeampiin asioihin käytetään enemmän aikaa ja niihin tarjotaan enemmän tukea. Vaikka edellä mainitut osat onnistuisivat, työntekijä on innoissaan ja onnistuminen on todennäköistä, mutta jos oppimisympäristö on ankea tai uhkaava, voi työntekijä menettää motivaationsa. Hyvää motivaatiota edistävä ilmapiiri on turvallinen ja arvostava, jolloin se lisää tekemisen iloa ja edistää oppimista. (Kupias & Peltola 2009, 129 – 131.)

Työntekijän motivaation ylläpitäminen tai sytyttäminen on siis tasapainoilua edellä mainittujen kolmen tekijän välillä. Tekijät ovat keskenään samanarvoisia ja motivaatiota ei synny, jos jokin niistä puuttuu. Aina työntekijä ei pysty itse löytämään motivaation lähdettä, jolloin työnantajan ja perehdyttäjän rooli kasvaa, hänen tehtävänä on auttaa työntekijää löytämään tarvittavat vastaukset. (Kupias & Peltola 2009, 131.) Työnantaja tukee työntekijän motivaatiota myös antamalla tälle palautetta tarvittavan usein, myönteisen ja kielteisen palautteen pohjalta työntekijä pystyy kehittämään toimintaansa. Lisäksi työnmotivaatioon vaikuttaa se miten paljon sitä arvostaa itse ja kuinka paljon muut. (Kangas 1995, 32.)

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön toimeksiantajana on urheiluseura, Haapajärven Pesä - Kiilat. Seura on toiminut itsenäisenä tahonaan vuodesta 1995 ja sen pelillisiä kohokohtia ovat olleet miesten yksijoukkueen kolme kautta (1996 – 1998) Superpesiksessä. Edustusjoukkueiden, miesten ja naistenjoukkueiden ohella, seura on aina panostanut vahvasti junioritoimintaa. Nykyään seura nimeää tavoitteekseen enemmänkin kasvatustyön, hyvän harrastuksen tarjoamisen nuorille.

Jäätelökioskin pitäminen tukee myös vahvasti seuran tavoitetta kasvatustyöstä, kioskin työntekijät ovat haapajärvisiä nuoria. Toiminnan tavoitteena ei ole niinkään voiton tavoittelu vaan kustannusten kattaminen, koska kyseessä on urheiluseura, jonka tuotot menevät suurimmaksi osin seuran jäsenten, harrastajien hyödyksi, kuten leirien järjestämiseen ja matkakustannuksien kattamiseen. Toiminnan tavoitteena pidetään työkokemuksen tarjoamista nuorille.

Jäätelökioski on toiminnassa kesäisin touko/kesäkuusta elokuun loppuun asti, niin kauan kuin säät sen sallivat. Kesän aikana jäätelökioski työllistää viidestä kymmeneen nuorta sekä jäätelökioskivastaajan. Jäätelökioskin työntekijöistä suurin osa tulee Haapajärven kaupungin ylläpitämän tonnitalkoo- hankkeen kautta, mutta jonkin verran kioskissa työskentelevät myös seuran joukkueiden pelaajat.

Jäätelökioskivastaava on seuran työhön palkkaama henkilö, joka huolehtii jäätelökopin käytännön järjestelyistä ja toiminnan ylläpitämisestä. Hänen työnsä alkaa toukokuun lopussa ja päättyy sitten, kun koppi viedään pois eli yleensä elo – syyskuun vaihteessa. Alku- ja loppu-toimenpiteitä lukuun ottamatta kioskivastaavan tehtävät kulkevat kahden viikon sykleissä, alkavat uuden työntekijän perehdyttämisestä sisältäen normaalit viikoittaiset ja päivittäiset tehtävät, kuten kassakirjanpito ja jäätelötilausten tekeminen, ja päättyvät työntekijöiden palkka-asioiden hoitamiseen.

4 PEREHDYTTÄMISKANSION TOTEUS

Toiminnallinen opinnäytetyö on työ, jonka tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Alasta riippuen toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi ammatilliseen toimintaan suunnattu ohje, ohjeistus tai opas, kuten perehdyttämiskansio, joka toteutetaan projektina. Matkailualalle tehtäessä toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi juuri perehdyttämisopas tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Tärkeää toiminnallisessa opinnäytetyössä kuitenkin on se, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Vilkka ja Airaksinen (2003) asettavat toiminnalliselle opinnäytetyölle seuraavat vaatimukset ”Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava.” (Vilkka & Airaksinen 2003, 10.)

Kohderyhmän rajaus on tärkeä osa-alue, jolla on suuri merkitys siihen, minkälaiseksi toiminnallisen opinnäytetyön tuotos muodostuu. Sisällön rakenne nimittäin muodostuu sen mukaan, kenelle se on suunnattu. Täytyy muistaa, että tuote, tapahtuma tai opastus tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi, silloin kun tavoitteena on määrittää tai selkeyttää jotain toimintoa. Täytyy olla siis mahdollisimman selkeä käsitys siitä, minkälainen henkilö tuotosta tulee käyttämään ja mihin tarkoitukseen. Kohderyhmän rajaus auttaa myös valitsemaan juuri asiaankuuluvia sisältövaihtoehtoja. (Vilkka & Airaksinen 2003, 38 – 40.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen lisäksi on kyettävä todistamaan, että tekijä kykenee yhdistämään ammatillisen teorian ammatilliseen käytäntöön sekä kykenee kehittämään oman alansa ammattikulttuuria. Tuotoksen lisäksi on siis oltava kattava tietoperusta, jossa osoitetaan oman alan teorioiden käyttö ja niiden yhteys valintoihin ja perusteluihin. Joissakin tapauksissa koko teorian käyttäminen ei ole kuitenkaan tarpeellista, vaan teoriasta rajataan jokin tietty osa, tietyt käsitteet. (Vilkka & Airaksinen 2003, 41 – 43.)

4.1 Työn lähtökohta

Työni lähtökohtana oli luoda materiaalia jäätelökioskivastaavan työn helpottamiseksi ja tukemiseksi. Valmista kirjallista materiaalia työn tekemisen prosessista ei ollut, vaan tiedot olivat hajallaan eri ihmisillä, jotka olivat niitä vuosien varrella keränneet. Koin tarpeelliseksi toiminnan kehittämiseksi ja jatkuvuuden takaamiseksi luoda kirjallista materiaalia, joka mielestäni auttaa lisäämään toiminnan ammattimaisuutta. Kirjallisen materiaalin olemassaolo helpottaa myös työnantajaa, sillä jäätelökioski toiminnan ollessa vain pieni osa seuran toimintaa hänellä ei ole niin paljon aikaa käyttää siihen.

Työn luonteen vuoksi se toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka varsinaisena tuotoksena on perehdyttämiskansio. Työ toteutettiin projektina, joka on siis tietyn ajan kestävä prosessi (Vilkka & Airaksinen 2003, 48). Toisin sanoen, olen tehnyt kansiota samanaikaisesti kuin tein varsinaista työtä, joten olen kirjannut asiat niin kuin olen ne kokenut ja tehnyt. Kansioon olen ammentanut runsaasti myös aiempina vuosinani saamaani tieto-taitoa, mutta luonnollisesti kesän 2009 tapahtumat olivat päällimmäisenä mielessä. Toisaalta on huomioitava, että uusi tieto ja uudet toimintamenetelmät rakentuvat aiempien tietojen pohjalta, kokemuksen myötä oppii välttämään tiettyjä asioita.

4.2 Työn rajaus

Työn teoriaosiossa oli aluksi tarkoitus käsitellä perehdyttämisen ohella johtamista, mutta ohjaavan opettajani avustuksella päädyin jättämään sen pois. Ensisijainen syy oli ajan rajallisuus, josta ei ole syyttämisen muuta kuin huonoa ajankäyttöäni. Toinen syy oli se, että teoriaosion ja varsinaisen tuotoksen välillä täytyy luonnollisesti olla selvä yhteys. Perehdyttämisen teorian ja perehdyttämiskansion välinen yhteys lienee sanomattakin selvää. Teoria luo perustan toiminnon tekemiselle ja antaa sille syyn. Johtamisen käyttäminen teoriana ei ole olisi ollut niin selvää. Toki kioskivastaavan tehtäviin kuuluu toiminnan ja työntekijöiden johtaminen, mutta kun tuotoksena on nimenomaan perehdyttämiskansio, johtaminen ei ole pääasia. Varsinaisen tuotoksen rakennetta rajasin lähinnä sen mukaan, mitä itse koin erityisen olennaiseksi, joka asian tärkeyden tai sen hankaluuden vuoksi.

4.3 Perehdyttämiskansion tehtävät ja kohderyhmä

Perehdyttämiskansion ensisijaisena kohderyhmänä on jäätelökioskivastaava, jonka työn tukena sen on tarkoitus toimia. Nimensä mukaisesti on siis kyse juuri perehdyttämiskansiosta jäätelökioskille. Tarkoitetaan siis sitä, että sitä käytetään perehdytettäessä kioskivastaavaa työhönsä, ja myös kioskivastaavan perehdyttäessä kioskin muita työntekijöitä. Tämän vuoksi perehdyttämiskansio sisältää niin vastaavan tehtävät kuin työntekijän perehdyttämisen ja tämän tehtävien kuvauksen. Ensisijaiseksi kohderyhmäksi valitsin vastaavan sen vuoksi, että hänen työhönsä kuuluu hallinnoida jäätelökioskin toimintaa, hän tarvitsee tukityökaluja, kun taas työntekijöilleen hän on tukiverkosto.

Kansion tarkoituksena on toimia tukityökaluna jäätelökioskivastaavan työlle sekä perehdyttämisen ohjausvälineenä. Lisäksi kansiota voidaan käyttää jäätelökioskivastaavan työhön perehdyttämiseen, ainakin siinä määrin, että se toimii hänelle tiedonlähteenä. Kansion tavoitteena on helpottaa kioskivastaavan työn aloittamista sekä rytmittää hänen ajankäyttöään. Kansion materiaaleista osa voidaan luovuttaa kioskin työntekijöiden käyttöön, yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa, jolloin se on eräänlainen hakemisto heille.

4.4 Työn toteutus

27.4.2009

Eräänä iltana tuskaillessani jälleen opinnäytetyöni edistymättömyyttä sain ajatuksen, että mitäpä jos tekisin kuten ystäväni: tekisin opinnäytetyön aiheesta, joka olisi minulle tuttu ja jonka parissa olisin itse työskennellyt. Olin toiminut usean vuoden aikana Haapajärven Pesä – Kiilojen jäätelökioskivastaavana, joten työ oli minulle hyvin tuttua. Päätin lähettää opinnäytetyö koordinaattorilleni Pekka Oikariselle sähköpostia ja tiedustella, olisiko aiheen vaihto mahdollista, koska nykyinen aiheeni ei edennyt minnekään ja olin menettänyt motivaationi.

Olin epävarma siitä, kuinka koulussa asiaan suhtauduttaisiin, sillä jäätelökioskin pitäminen ei suoranaisesti liittynyt matkailuun. Perustelin asian kuitenkin itselleni sillä, että koulutuksemme aikana olimme opiskelleet samoja asioita, kuin mitä työssäni olin tehnyt. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi perehdyttäminen, puhtaanapito sekä työntekijöiden johtaminen. Minulla oli kuitenkin hyvä tunne tästä aiheesta. Koin aiheen tärkeäksi toimeksiantajan kannalta, sillä heillä ei entuudestaan ollut vastaavanlaista materiaalia. Lisäksi olin sitä mieltä, että olin oikea henkilö tekemään kyseisen työn, sillä minulle oli vuosien aikana kertynyt paljon kokemusta eri toimenpiteistä, olin oppinut omista virheistäni. Ajankohta oli myös sopiva, sillä jäätelökioski avattaisiin kesäkuussa, joten pystyisin tekemään työtä samalla kun työskentelen.

Sain koululta vastauksen tiedusteluuni ja sovimme tapaamisen. Minua pyydettiin lähettämään aiheanalyysi kyseisestä aiheesta ennen tapaamista. Uuden aiheanalyysin tekemisestä en ollut niin innoissani, sillä edellistä aihettani tehdessäni se osoittautui hyvin hankalaksi.

28.4.2009

Haapajärven Pesä – Kiilojen puheenjohtaja sekä aiempien kesien työnantajani, Jaana Puranen, otti minuun yhteyttä ja tiedusteli halukkuuttani työskennellä jäätelökioskivastaavana. Lupauduin tehtävään ja ilmoitin hänelle, että voisin mahdollisesti olla vaihtamassa opinnäytetyön aihettani, mikäli koululla siihen suostuttaisiin ja hänellä ei olisi mitään sitä vastaan. Purasella ei ollut mitään uutta aihetta vastaan, vaan hän piti sitä hyvänä ajatuksena. Päätimme sopia tapaamisen myöhempään ajankohtaan, jossa kävisimme läpi joitain käytännön asioita ja tekisimme työsopimukseni.

3.5.2009

Tehdessäni aiheanalyysiä uutta aihetta varten, minut yllätti se, ettei sen tekeminen sujunut yhtään sen paremmin, vaikka olin tekemässä sitä toista kertaa. Huomasin jälleen takertuvani samoihin hankaliin käsitteisiin, ja vähällä oli, etten lähtenyt jälleen ylianalyyttiselle linjalleni.

Minua auttoivat edellisen aiheen ohjaajani Pasi Korhosen sanat, että se on vain työ muiden joukossa. Siitäkin huolimatta sain todella taistella, että pysyin asiassa, minulla kun on se ongelma, että takerrun epäolennaisiin yksityiskohtiin.

6.5.2009

Minulla oli tapaaminen Pekka Oikarisen kanssa Kajaanissa. Kävimme läpi lähettämäni aiheanalyysia ja mietimme opinnäytetyön rakennetta. Esitin, että käsittelisin opinnäytetyöni teoriaosiossa johtamista ja perehdyttämistä. Päädyimme siihen, että kesän aikana tekisin perehdyttämiskansiota itsenäisesti ja syksyllä paneutuisin teoriaan, ohjaajani alaisuudessa. Minä kieltämättä ajattelin Oikarisen lähettävän minut matkoihini ja toivottavan takaisin syksyllä, mutta hän lähetti minut kirjastoon tutkimaan muita vastaavanlaisia opinnäytetöitä sekä etsimään lähteitä.

Huomasin kirjastossa, että perehdyttämiskansiot olivat olleet varsin suosittu opinnäytetyön aihe. Lisäksi huomasin, että perehdyttämiskansiot koskivat lähinnä hotelleja ja ravintoloita. Olin ehkä odottanut löytäväni valmiin mallin, jonka pohjalta alkaisin rakentaa omaa työtäni. Se olisi ollut tietenkin liian helppoa. Tutkin hotellien perehdyttämiskansioiden lisäksi kansioita, jotka olivat tehty ravintoloihin, sillä minua kiinnostivat myös puhtaanapito ja hygienia. Keräsin opinnäytetöistä ohjeita sisältöön varsinaisten lähteiden lisäksi. Varsinaisia lähdekirjoja en kirjastosta kuitenkaan sillä kertaa saanut mukaani.

Keskustellessani Oikarisen kanssa minulle selvisi, että joutuisin vaihtamaan opinnäytetyön ohjaajani, kuten olin arvellutkin. Oikarinen aikoi etsiä minulle uuden ohjaajan ja ilmoittaisi siitä sitten minulle. Hän toimikin hyvin nopeasti, ja kotiin palatessani hän oli lähettänyt minulle tiedon, että uusi ohjaajani oli Hannele Siipola, jolle lähetin aiheanalyysin ja alustavan opinnäytetyön rakenteen.

12.5.2009

Aloitin lähdekirjojen etsimisen Haapajärven kirjastosta kuten olimme Oikarisen kanssa sopineet. Tulokset eivät olleet kovin mieltä ylentäviä, ainakaan täysin. Huomasin nimittäin, että johtamisesta oli suhteellisen helppoa löytää kirjoja, mutta perehdyttäminen oli asia erikseen. En löytänyt yhtään niistä kirjoista, joihin olin törmännyt Kajaanissa koulun kirjastossa opinäytetöitä tutkiessani. En myöskään löytänyt mitään kirjoja, jotka olisivat käsitelleet nimenomaan perehdyttämistä, vaan se esitettiin yleensä johtamisen kirjoissa yhtenä osana. Lainasin kuitenkin ison kasan kirjoja, jotka käsitelivät johtamista ja organisaatioita.

Aloin myös laatia tarkempaa sisällysluetteloa opinäytetyöhöni, tarkoituksena selkeyttää kuvaa siitä, mitä olin tekemässä. Sisällysluettelo osoittautui hyvin hankalaksi, onneksi minulla oli apuna Oikarisen tekemä malli, jota yritin muokata omannäköiseksi. Päädyin tekemään hieman taustatutkimusta sisällysluetteloiden laatimisesta. Hyviä ohjeita sain Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen kirjasta Toiminnallinen opinäytetyö (2003), jota käytinkin apuna koko opinäytetyön tekemisen ajan.

25.5.2009

Tapasin seuran puheenjohtajan pesäpallokentällä, kävimme läpi työsopimukseni ja jäätelökioskiin liittyviä asioita. Kuten palaverin liitteestä käy ilmi (LIITE 2) ainut erikoinen asia palaverissa oli se, että työntekijöiden määrä oli puolitettu aiempiin vuosiin verrattuna. Nimittäin työntekijöitä olisi viisi edellisten kymmenten sijaan. En pitänyt sitä mitenkään huonona asiana, sillä aiemmin yhden kahden viikon työjakson tunnit oli täytynyt jakaa kahden henkilön välillä, ja välillä se tuotti ongelmia. Erityisesti kesällä 2008 säiden ollessa huonot, jäätelökioskia ei voinut pitää normaalisti auki, joten työtuntien korvauksista tuli paljon vaivaa. Muutoksena aiempiin kesiin oli myös se, että tonnitalkoolainen työskentelisi vain maanantaista perjantaihin ja viikonloppuna jäätelökioskia hoitaisivat seuran joukkueen pelaajat. Tämä vaikuttaisi omaan työhöni siten, että minä en huolehtisi heidän työvuoroistaan, mutta hoitaisin kuitenkin kassan laskun ja tavarahankinnat normaalisti. En ollut ihan varma, miten tämä tulisi toimimaan, en pitänyt siitä, etten tarkalleen tietäisi, kuka kioskissa olisi ja milloin.

Työntekijä asioiden ohella kävimme läpi kesällä olevat erikoiset päivät, jotka edellyttäisivät erikoisjärjestelyitä jäätelökioskin aukioloajoissa. Nämäkin asiat olivat kuitenkin jo entuudestaan tuttuja, esimerkiksi toripäivä järjestetään vuosittain, joten minulla on jo kokemusta siitä, miten päivä organisoidaisiin.

Palaverin jälkeen mietin, kuinka voisin perehdyttämiskansiossa kuvata tilannetta, jossa jäätelökioskivastaava tapaa työnantajansa. Mietin, mihin asioihin hänen tulisi hyvä olla valmistautunut ja mitä hän voisi tapaamiselta odottaa.

21.5.2009

Laadin omavalvontasuunnitelman hyödyntäen aiempien vuosien suunnitelmia. Lisäksi otin mallia Kokkolan kaupungin ympäristöterveydenhuollon ohjeesta omavalvontasuunnitelman tekemiseksi, samaa ohjetta olin käyttänyt aiempina vuosina laatiessani omavalvontasuunnitelmia. Erityisen hyödylliseksi totesin Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran – sivut. Sieltä sain ohjeita omavalvonnan lisäksi muun muassa hygienia-asioista. Tällä kertaa pyrin kuitenkin miettimään asioita mahdollisimman tarkasti, jotta sitä voitaisiin hyödyntää sitten tehtäessä perehdyttämiskansioon mallia suunnitelman tekemisestä. Tein omavalvonnan valmiiksi sen takia, että kokemuksesta tiesin, että suunnitelman olisi hyvä olla valmiina, kun otetaan yhteyttä terveystarkastajaan. Mielestäni sen lähettämällä olisi mahdollista antaa hyvä kuva siitä, että suhtautuu tehtävään vakavasti.

25.5.2009

Soitin Haapajärven kaupungin teknisten palveluiden työntekijälle Vesa Puputille sopiakseni jäätelökopin toimittamista torille. Hänen yhteystietonsa löysin Haapajärven kaupungin Internet sivuilta. Heillä ei käsittääkseni ole mitään velvollisuutta auttaa meitä, vaan he auttavat vapaaehtoisesti. Tämä on mielestäni hyvä huomioida asioitaessa heidän kanssaan, esimerkiksi siten, että ottaa yhteyttä hyvissä ajoin. Sovimme, että he toimittavat kopin lähi päivinä, tarkkaa päivää hän ei osannut sanoa.

26.5.2009

Lähetin sähköpostia Haapajärven kaupungin työntekijälle, joka hoiti kesällä 2008 tonnitalkoolaisten välittämisen. Luonnollisesti tiedustelin, hoitaisiko hän edelleen tonnitalkoolaisia ja kyselin, kuka toimittaisi työntekijöiden tiedot minulla ja milloin. Kaupungin työntekijöiden kanssa asiointi on aina ollut hyvin sujuvaa ja olen pitänyt siitä, että se ei ole liian muodollista. Aina on kuitenkin syytä pitää mielessä korrekkit käytöstavat sekä kiittämisen ja kohteliaisuuden vaikutuksen. Sain vastauksen samana päivänä, hän hoiti edelleen asiaa ja toimittaisi tiedot minulle, kunhan hän saisi paperit eli työsopimukset valmiiksi. Toivoin, ettei siinä menisi kovinkaan montaa päivää, sillä kuu lähestyi loppuaan, ja mikäli työntekijä ei ottaisi yhteyttä minuun, minun olisi otettava yhteys häneen – asia, jonka tekisin mieluummin aiemmin kuin myöhemmin.

Seuraavaksi lähetin sähköpostia terveystarkastajalle, sähköpostia sen vuoksi, että olen huomannut heidän olevan kiireisiä. Lisäksi hoitaisin asiat mieluummin kirjallisena, ettei pääse syntymään epäselvyyksiä. Lähetin sähköpostia henkilölle, jonka kanssa olin aloitustarkastukseen liittyviä asioita aiemmin hoitanut. Sain kuitenkin vastauksen, ettei hän enää hoitanut asiaa, mutta aikoi välittää viestini eteenpäin. Onneksi minun ei tarvinnut odottaa yhteydenottoa pitkään, vaan terveystarkastaja Terhi Hautala otti yhteyttä minuun saman päivän aikana ja sovimme aloitustarkistuksen ajankohdasta. Hautala kertoi, että heidän sivuilleen eli alueellisen ympäristöterveysohjelman sivuilla on päivitetty yhteystiedot, mikäli minun tarvitsi ottaa häneen yhteyttä. Myöhemmin lähetin hänelle omavalvontasuunnitelman, jotta hän voisi käydä sen läpi etukäteen.

Lisäksi tein ensimmäisen jäätelötilauksen ja soitin sen Ingmanille. Ensimmäistä tilausta tehtäessä kannattaisi tilata perusmäärä, joka koostuu suosituista mauista sekä uutuuksista. Ingman toimitti kesällä 2009 jäätelöitä kahdesti viikossa, joten varastoa ei tarvinnut pitää kovin suurena. Lisäksi hätävarana jäätelöitä ja muita tarvikkeita on voinut ostaa Nivalan tukusta, kunhan huolehtii, että tuotteiden kylmäketju ei pääse katkeamaan matkan aikana. Varastoa ei kannata pitää suurena myöskään pakastimien rikkoutumisten tai ilkvallan varalta.

27.5.2009

Kaupungin työntekijät toimittivat jäätelökioskin, joten organisoin sen siivoamisen. Jäätelökioskin aloitussiivousta tehtäessä on ensinnäkin tarkistettava laitteiden toimintakunto sekä pestävä pakastimien ja irtaimiston lisäksi kaikki pinnat huolellisesti. Perusteelliseen siivoukseen tulee varata useita tunteja, sillä siihen todellakin saa vierähtämään kokonaisen päivän. Lopputuloksen on kuitenkin oltava moitteettoman puhdas. Siivouksen jälkeen kirjasin hie-man ylös työvaiheita ja välineitä, joita käytin. Näin siivoussuunnitelmaa laadittaessa on ole-massa jotain materiaalia, johon tukeutua.

28.5.2009

Lähetin sisällysluettelohahmotelman Pekka Oikariselle sekä uudelle ohjaajalleni Hannele Siipolalle. Ilmoitin heille, että tarkoitukseni on kesän aikana tehdä perehdyttämiskansiota ja palata teoriaan syksyllä. Myöhäisen ajankohdan vuoksi en ehtinyt tavata uutta ohjaajaani, mutta suhtauduin kuitenkin positiivisesti siihen, että pystyisin itsenäisesti tekemään kansiota. Olin jo tehnyt muistiinpanoja vaiheista, joita olin siihen mennessä työssä käsitellyt.

29.5.2009

Terveystarkastaja tuli tekemään aloitustarkistusta jäätelökioskille, emme olleet aiemmin ta-vanneet, joten kävimme aluksi läpi perusasioita jäätelökioskin toiminnasta ja työntekijöistä (LIITE 3). Kävimme läpi omavalvontasuunnitelman kohta kohdalta ja hän tarkisti tilojen puhtauden sekä totesi pakastimien lämpötilat mittareista. Lopputuloksena oli, että saimme luvan aloittaa toiminnan, kuten olimme suunnitelleet. Lisäksi hyödynsin tilanteen ja kysyin, voisinko pyytää heidän apuaan, sillä olin tekemässä opinnäytetyötä jäätelökioskille. Sain myöntävän vastauksen ja joitakin vinkkejä, joita voisin muokata omavalvontasuunnitelmassa.

Terveystarkastajan lähdettyä saapui ensimmäinen jäätelötoimitus. Otin toimituksen vastaan, tarkistin tuotteiden kunnon ja vastaavuuden tilauskirjan kanssa. Kopilta lähdettyäni mietin maanantaina edessä olevaa työntekijän perehdyttämistä. Kirjasin ylös mitä olin terveystarkastajalta kuullut ja tein muutenkin muistiinpanoja muutamien päivien tapahtumista.

30.5.2009

Laadin jäätelökioskin työntekijälle kirjallisen toimenpidekuvauksen Pirkko Kankaan (1988) mallin mukaisesti (LIITE 4). Tavoitteenani oli, että saisin tehtyä työtehtävistä kirjallisen ohjeen, joiden avulla voisin selkeyttää työntekijän työnkuva. En ollut vielä varma, missä vaiheessa testaisin sitä käytännössä. Lisäksi sain idean, että voisin tehdä samanlaisen kuvauksen jäätelökioskivastaavan tehtävistä kansioon, mutta teen sen myöhemmin.

1.6.2009

Maanantaina oli jäätelökioskin ensimmäinen päivä, ja pidin ensimmäisen perehdyttämisen. Työntekijä oli ottanut minuun yhteyttä muutama päivä ennen, joten hän saapui paikalle ajallaan. Ennen varsinaista perehdyttämistä näytin työntekijälle, mistä kaikki tarvittavat välineet noudettaisiin ja kävimme läpi muut käytännön asiat. Perehdyttämisen runkona käytin oma-valvontasuunnitelmaa, ja aikaa perehdyttämiseen kului noin tunti. Aiemmista vuosista olen oppinut, että työntekijät harvemmin keksivät kysyttävää muista kuin työaikaan tai palkkaukseen liittyvistä asioista, mutta myöhemmin kysyttävää voi toki ilmetä. Tämän vuoksi olen korostanut heille olevani saatavilla, mikäli kysyttävää ilmenisi tai hän tarvitsisi muuta apua. Perehdytyksen jälkeen työntekijän avasi jäätelökioskin ja aloitti työt. Aiempien vuosien pohjalta olen havainnut, että paras tapa päästä työhön kiinni olisi yksinkertaisesti aloittaa työt.

12.6.2009

Ensimmäisen työntekijän viimeinen päivä, joten juttelimme lyhyesti töistä, annoin hänelle palautetta sekä tiedustelin, olisiko hänelle parannus- tai muita ehdotuksia. En ollut yllättynyt, kun työntekijällä ei ollut kommentoitavaa, toki olisi ollut hyvä saada perehdytettävän näkö-

kulmaa enemmän selville. Tarkistin, että työsopimuksessa oli hänen allekirjoituksensa sekä tilinumeronsa ja toimitin ne kaupungintalon palkanmaksuun yhdessä verokortin kanssa.

30.6.2009

Toimitin työnantajalleni kuun aikana pitämäni kassakirjanpidon sekä kertyneet rahat. Laatiesani kassakirjanpitoa olin myös tehnyt siitä mallin perehdyttämiskansioon. Kävimme lyhyesti läpi kuukauden tapahtumat ja ainut maininnan arvoinen asia oli, viikonlopun vaihtelevat työntekijät. Viikonloppuina jäätelökioskia olivat pitäneet auki seuran C-tytöt, minua hieman vaivasi se, että he tulivat miten tahtoivat. Mielestäni toiminnalla pitäisi olla säännölliset ja kiinteät aukioloajat, mutta tilanteelle ei voinut mitään.

30.7.2009

Työntekijä otti minuun yhteyttä ja ilmoitti, että jäätelökioskille oli murtauduttu, sisälle oli menty ikkunan kautta. Seuran puheenjohtajaan oli oltu yhteydessä ja hän oli ilmoittanut tapahtuneesta poliisille ja vakuutusyhtiölle. Jäätelökioskin kaikki jäätelöt olivat menneet pilalle, joten ne jouduttiin heittämään pois, lisäksi täytyi hankkia uusi ikkuna ja siivota tuhotöiden jäljet. Siivoamiseen kului kokonainen päivä, mutta onneksi saimme uuden ikkunan jo saman päivän aikana, joten toimintaa voitiin jatkaa, kun uusia jäätelöitäkin haimme tukusta.

Laadin raportin vakuutusyhtiölle vahinkojen suuruudesta, kuinka monta pakettia jäätelöä pilaantui ja mitä muita vahinkoja syntyi. Valitettavasti jäätelökioskille murtautujat eivät koskaan jääneet kiinni. Toisaalta se oli kuitenkin opettava kokemus, ja kirjasin sen toimintamenetelmiä perehdyttämiskansioon. Tällaisiin tapauksiin ei pysty ennalta valmistautumaan, joten tapahtuman läpi käyminen on arvokas opetus – kallis, mutta arvokas.

7.8.2009

Jäätelökioskin viimeisenä aukiolopäivänä tein normaalisti kassatilitykset työnantajalleni. Aloin järjestämään jäätelökopin tyhjentämistä, sillä tarkoituksena oli, että se vietäisiin säilöön Haapajärven varikolle. Perehdyttämiskansioon kirjasin lopputoimenpiteitä, joita kopissa tein sekä myös niitä toimenpiteitä, jotka olisin joutunut tekemään, mikäli jäätelöjä olisi jäänyt myymättä.

Jäätelökioski oli siis avoinna 1.6 – 7.8 välisenä aikana, työntekijöitä siellä oli ollut viisi, joiden lisäksi viikonloppuja tehneet pesäpalloilijat. Murtautumista lukuun ottamatta asiat jäätelökioskilla sujuivat hyvin, elimme kahden viikon sykleissä, joka alkoi uuden työntekijän perehdyttämisestä sekä päättyi palkkaan oikeuttavien papereiden toimittamiseen palkanmaksuun. Toimeni jäätelökioskivastaavana noiden syklien aikana olivat saman tekemistä uudelleen ja uudelleen; perehdyttäminen, kassakirjanpito, jäätelötilausten tekeminen, tavaran vastaanottaminen, työntekijän valvonta sekä kassatilitys ja työsopimusten ja muiden papereiden toimittaminen kaupungille.

Kesällä työni ohella kirjasin perehdyttämiskansiota koskevia muistiinpanoja sitä mukaa kun ne työssä tulivat vastaan. Pysin siihen, että kirjoittaessani perehdyttämiskansiota minulla olisi hyvin muistissa toimenpiteet, joita olin asian eteen tehnyt käytännössä. Tästä olikin hyötyä myöhemmin kirjoittaessani ja muokatessani perehdyttämiskansiota. Kirjoittaessani ylös asioita tein listoja, joten minulle kertyi aika paljon erilaisia lappuja, joissa oli ideoita ja huomioita eri asioihin liittyen. Osan lapusta onnistuivat valitettavasti kadottamaan kesän aikana.

Kesän aikana ja alku syksystä sain valmiiksi ensimmäisen version perehdyttämiskansiosta, joka oli kieltämättä aika sekalainen paketti. Perehdyttämiskansiota tehdessäni tutustuin Internetistä löytämästäni Kiteen kaupungin perehdyttämisoppaaseen. En kuitenkaan suuremmin saanut siitä apua, aiheiden ollessa niin erilaiset, se auttoi minua hahmottamaan, minkälainen perehdyttämiskansio voisi olla. Olin saanut huomata, että kirjoittamisprosessi ei suinkaan ollut helppo ja yksinkertainen vaikka asia oli minulle hyvin tuttu ja olin juuri tehnyt kyseisiä asioita käytännössä. Suurin ongelmani oli ehkä kriittisyys omaa tekstiäni kohtaan, asia jonka yli pääsemiseksi sain todella tehdä töitä. Lopulliseen muotoonsa muokkasinkin perehdyttämiskansion kirjoittaessani opinnäytetyön raporttia.

11.10.2009

Havahduin siihen, että lokakuu oli jo menossa enkä vieläkään ollut saanut perehdyttämiskansiotani valmiiksi, raportista puhumattakaan. Perehdyttämiskansioon olin kirjoittanut suurimman osan tarvittavista asioista, mutta asiat eivät olleet järjestyksessä. Lähetin hädissäni sähköpostia Pekka Oikariselle ja tiedustelin jo mahdollisesta lisäajan hakemisesta.

Onnekseni hän otti tiukan linjan ja ilmoitti, että lisääjan saaminen olisi hyvin vaikeaa, joten ainut vaihtoehtoni oli yksinkertaisesti tehdä opinnäytetyö nyt. Sovimme Oikarisen kanssa tapaamisen saman viikon perjantaille.

Olin myös yhteydessä ohjaavaan opettajaani Hannele Siipolaan ja kuten tapoihini kuuluu, en kaunistellut tilannetta yhtään. Ilmoitin olevani jumissa, kerroin mitä olin tehnyt ja mitä olisi vielä tehtävänä. Tiedustelin mahdollisuutta tulla tapaamaan opettajaa, ja sainkin ajan perjantaille. Lähetin opettajalla, sen mitä olin saanut tehtyä eli perehdyttämiskansion raakaversioon. Opettaja halusi minun vielä lähettävän viitekehysesni, minkä luulin aluksi jättäneeni tekemättä, mutta olin sen kuitenkin tehnyt.

16.10.2009

Saavuini Kajaaniin opinnäytetyöpalaveriin ohjaavan opettajani Hannele Siipolan kanssa. Mukanani minulla oli muokkaamani viitekehys sekä hahmotelma sisällysluettelosta. Tapaamisemme oli hyvin antoisa ja toivoa herättävä. Ensinnäkin päädyimme siihen, että raportin teoria käsittelee pelkästään perehdyttämistä. Tämä sen vuoksi, että aikaa oli vähän ja johtamisen käsittely voisi laajentaa aihetta turhan paljon, yhteyden luominen varsinaiseen tuotokseen voisi olla haasteellista. Lisäksi sain aimo annoksen tehtäviä, jotka antoivat minulle kaipaamani selkeät suuntaviivat ja jälleen kerran sain tehtävän mennä kirjastoon etsimään lähdekirjoja sekä tutkimaan muiden opinnäytetöitä.

Matka kirjastoon oli kaikkea muuta kuin positiivinen. Sain käsiini muutaman opinnäytetyön, joista pystyisin hakemaan apua esimerkiksi perehdyttämiskansion rakenteeseen, mutta lähdekirjoja en löytänyt. Ihmettelin suuresti sitä, mistä muut opiskelijat olivat lähdekirjansa kaivaneet, sillä minä en onnistunut löytämään ainuttakaan. Tietenkin tiedonhakuni myöhäinen ajankohta varmasti vaikutti asiaan, mutta olin aiemminkin jo havainnut lähdekirjojen löytämisen haasteelliseksi. Toivoni oli lähes kokonaan kateissa kun poistuini kirjastosta.

Minulla oli myös tapaaminen Pekka Oikarisen kanssa, jossa lähinnä kerroin ongelmistani ja yritin vakuuttaa itseäni siitä, että opinnäytetyön valmiiksi saaminen olisi mahdollisuuden rajoissa. Kyselin Oikariselta valmistumisen edellytyksistä ja siihen liittyvistä käytännön asioista.

17.10.2009

Menin Haapajärven kaupunginkirjastoon etsimään lähdekirjoja, mutta löysin lähinnä kirjoja johtamisesta, joissa oli vain muutaman sivun verran käsitelty perehdyttämistä. Ongelmana oli lisäksi se, että tieto oli oikeastaan samaa kaikissa lähteissä, sama asia toistui hieman eri muodossa. En kuitenkaan luovuttanut vaan laadin pitkän listan kirjoja, jotka tilasin kirjastoon. Seuraavalla viikolla kirjaston henkilökunta onnistui järjestämään minulle suuren määrän kirjoja, joista valitettavasti jouduin ison osan hylkäämään suoralta kädeltä, ne olivat joko hyvin vanhoja tai sitten niissä ei ollut mitään perehdyttämistä. Onnekseni sain käsiini yhden kirjan, josta oli valtavasti hyötyä raportin teoriaosiossa, minkä kyllä varmasti huomasikin, sillä sitä käytin paljon.

13.11.2009

Lähetin ohjaavalla opettajalleni aikaansaannokseni. Keskityin sen jälkeen hieman enemmän perehdyttämiskansion rakenteeseen, muokkasin tekstiä ja järjestin sen sellaiseksi lopulliseen muotoonsa. Haasteellista perehdyttämiskansion toimenpiteissä oli se, että useat asiat tehtiin todellisuudessa samanaikaisesti, joten niiden välillä ei juuri ollut tärkeyseroa. Lisäksi koin vaikeaksi kuvata epämääräistä työnosaa eli sitä kun jäätelökioski oli toiminnassa. Ongelmana tässä oli se, että kun alku- ja lopputoimenpiteet koostuvat selkeistä toimenpiteistä, jäätelökioskin ollessa toiminnassa jäätelökioskivastaavan työ oli saman toistamista uudelleen ja uudelleen. Tähän sain kuitenkin helpotusta siitä, että kävin työvaiheet läpi sitä mukaa kun ne työssä tulisivat vastaan, tekemäni muistiinpanot olivat suurena apuna. Perehdyttämiskansion muokkaamiseen sain apua myös siitä, että annoin sen ystäväni luettavaksi ja tein muutoksia hänen palautteensa pohjalta.

23.11.2009

Sain Hannele Siipolalta kommentit tuotoksestani, ja aloin välittömästi tarkistelemaan hänen esille nostamiaan kohtia.

4.5 Opinnäytetyössä ja perehdyttämiskansiossa käytetyt menetelmät

Opinnäytetyön raporttia tehdessä käyttämiäni menetelmiä olivat kirjat, Internet ja tapaamieni ihmisten antamat ohjeet. Tuotoksen eli perehdyttämiskansion tiedot koostuvat suurelta osin omista kokemuksistani, jotka ovat kertyneet vuosien aikana työskennellessäni kioskivastavana.

Myös kansiota tehdessäni turvauduin jonkin verran muihin henkilöihin sekä Internetiin. Muiden tietoihin turvauduin erityisesti asioissa, joiden selvittäminen oli erityisen tärkeää ja tarkkaa, kuten hygienia-asiat. Esimerkkinä todettakoon se, että tiedustelin terveystarkastajalta sähköpostitse asioita muun muassa siitä, mitkä asiat olivat yleensä omavalvontasuunnitelmissa puutteellisesti ilmoitettu.

5 PEREHDYTTÄMISKANSION ESITTELY

Perehdyttämiskansio alkaa luonnollisesti sisällysluettelolla, josta käy ilmi miten kansio on jaettu eri osioihin. Seuraavaksi lukijalle esitellään lyhyesti työnantaja eli seura. Kansion alkupuolelta löytyvät kirjalliset työkuvaukset niin jäätelökioskivastaavalle kuin jäätelökioskin työntekijälle. Tämä sen vuoksi, että perehdyttämisessä käydään läpi paljon asioita eikä työntekijä useinkaan osaa pukea mieltään askarruttavia asioita kysymyksiksi. Lisäksi työhön kuuluvat kokonaisuudet on hyvä olla kirjoitettuna ylös, jotta niihin voidaan tarvittaessa myöhemmin palata.

Ensimmäisenä olen käynyt läpi vastaavan toimenpiteet työtä aloittaessa. Näitä vaiheita oli hieman hankala järjestää, sillä ne menevät aika lailla lomittain, mutta ovat samalla myös yhtä tärkeitä. Noiden tehtävien ajoittamiseen vaikuttavat paljolti myös alkukesän, toukokuun, sää sekä niiden ihmisten aikataulut, joihin tulee olla yhteydessä. Koin myös, että näiden tehtävien kirjaaminen on tärkeä tuki työkalu vastaavalle, sillä juuri nämä asiat määrittävät sen kuinka sujuvasti toiminta alkaa, joten niihin on suhtauduttava vakavasti.

Seuraavat kaksi kokonaisuutta kuuluvat myös alkutoimenpiteisiin, mutta ne ovat niin merkittäviä, että koin tarpeelliseksi tehdä niistä omat kokonaisuutensa. Lisäksi ne sisältävät paljon asioita, joten myös kansion selkeyden vuoksi erotin ne. Terveystarkastaja -osiossa käsitellään ne asiat, jotka terveystarkastajan kanssa käydään läpi ja miten kioskivastaava niistä suoriutuu. Työntekijä -osio koostuu nimensä mukaisesti toimenpiteistä, jotka liittyvät työntekijöihin, työntekijöiden valinta, työvuorojen laatiminen sekä työntekijöiden tehtävät. Tästä osiosta kioskivastaava voi sisällyttää omavalvontasuunnitelmaan työntekijän työtehtäviä sekä lämpötilojen tarkkailua koskevat osiot.

Perehdyttämiskansiossa on myös osio jäätelökioskin tarvikkeista, mitä tarvitaan ja miten ne hankitaan. Lisäksi löytyy muutama esimerkki mahdollisista ongelmatilanteista ja ohjeet kuinka niistä selvitetään.

Liitteisiin laitoin mallin omavalvontasuunnitelman laatimisesta, omavalvontasuunnitelma on yksi tärkeimmistä jäätelökioskivastaavan tehtävistä. Omavalvontasuunnitelman liitteinä ovat siivoussuunnitelma sekä lomakkeet siivoustoimenpiteiden ja lämpötilojen tarkkailun kirjaamiseksi. Lisäksi perehdyttämiskansion liitteenä on pohja kassakirjanpitoa varten.

6 POHDINTA

Aloittaessani opinnäytetyön tekemisen minulla oli vahva näkemys siitä, että halusin työn todellakin olevan hyödyllinen toimeksiantajalle sekä jäätelökioskivastaavalle. Minulla oli kirkaasti mielessä ne ongelmatilanteet, joihin jouduin aloittaessani työssä sekä myös myöhemmin. Olen vahvasti sillä kannalla, että kysymällä usein ratkeaa moni asia, mutta aina ei ole mahdollista löytää juuri niitä oikeita henkilöitä, joilta kysyä apua. Aloittaessani jäätelökioskivastaavan jouduin ottamaan selvää kaikesta mahdollisesta ja tekemään paljon virheitä ennen kuin löysin omat menetelmäni. Myös omat ennakkoluuloni vaikeuttivat välillä työtäni, mutta voin sanoa, että vuosien varrelta käsitykseni ovat oienneet. Halusin, että tuotokseni avulla seuraajani ei tarvitsisi tehdä ihan kaikkia niitä virheitä, joita itse tein, ettei hän olisi ihan yksin uusien asioiden kanssa. Lisäksi halusin myös tuoda esille ne suuret kokonaisuudet, jotka ovat työssä äärimmäisen tärkeitä.

Perehdyttämiskansiota kootessani olin kerrankin kiitollinen kaikista niistä ongelmista, joita olin joutunut kohtaamaan, sillä ne ovat kasvattaneet ja mahdollistaneet sen, että uskallan sanoa olevani jonkin sortin ammattilainen. Kajaanin ammattikorkeakoulun pedagogisessa strategian mukaan asiantuntija profiilin saavuttaminen edellyttää teoreettista tietämystä, käytännön kautta hankittua tietotaitoa sekä kykyä ohjata ja arvioida omaa toimintaa (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2009). Olen saanut todeta, että oppimista ja asioiden omaksumista ei todellakaan aina havaitse, sitä vain huomaa oppineensa asioita jälkepäin.

Tutustuessani perehdyttämisen käytänteisiin huomasin, että vaikka asia ei ollut niinkään jäänyt esimerkiksi koulusta mieleeni, olin työelämässä törmännyt siihen. Tietoisesti minua ei kuitenkaan välttämättä ollut perehdytetty, mutta toimenpiteet vastasivat sitä. Kokemusteni mukaan, ollessani perehdytettävänä sekä perehdyttäjänä, voisin sanoa, että perehdyttäminen on asia, johon valitettavan usein suhtaudutaan ylimalkaisesti. Tietenkin ihmisten luonteista ja omaksumiskyvyistä riippuen, toiset omaksuvat asioita helpommin kuin toiset. Itse kuulun kuitenkin siihen joukkoon, joka mieluummin ottaa, ainakin aluksi, vastaan selkeitä ohjeita. Luulen, ja totisesti toivon, että perehdyttämisoppaan kokoaminen olisi vaikuttanut minuun perehdyttäjänä, tehnyt minusta paremman siinä.

On kuitenkin muistettava, että perehdyttämisessä on kyse vuorovaikutuksesta kahden tai useamman henkilön välillä, joten jos perehdytettävä ei anna perehdyttäjälle mahdollisuutta työnsä tekemiseen, lopputuloksesta suuri vastuu on perehdytettävän itsenä harteilla. Tämän vuoksi on tärkeää huolehtia, että työntekijällä on mahdollisuus myös itseohjautuvaan perehdyttämiseen erilaisten materiaalien avulla. (Kangas 1995, 52.)

Koko opinnäytetyöprosessin aikana, aloittaen ensimmäisen aiheeni teosta, törmäsin ongelmiin, jotka eivät tulleet minulle mitenkään yllätyksenä. Kadotin motivaationi työn tekemiseen useita kertoja, mutta onneksi lähellä oli aina joku, joka sai minut jatkamaan. Tein tietoisin valinnan tai suoraan sanottuna otin tietoisin riskin, kun muutin pois Kajaanista kun olin tekemässä opinnäytetyötäni. Toki muutolla oli hyvät perustelut, mutta opinnäytetyöni valmistumisen kannalta se ei ollut hyvä siirto, ja minä kyllä tiesin sen. Nimittäin lähtiessäni Kajaanista jätin taakseni ympäristön, joka työnsi minua kohti valmistumista. Tiesin sen kun muutin pois, mutta ajattelin aluksi selviäväni siitä. Aiheen vaihtaminen kuitenkin osoitti, että minusta ei ollut motivoimaan ja potkimaan itseäni kohti valmistumista. Onneksi löysin aiheen, jota pystyin itsenäisesti työstämään, vaikka siinäkin oli omat ongelmansa.

Tämän prosessin loppuvaiheessa en kuitenkaan voi sanoa, että tekisin jotain toisin. Tunnen itseäni sen verran, että pystyn rehellisesti myöntämään heikkouteni. Kuten raportin teoriaosiossa totean, motivaatiota ei voi siirtää, sen on lähdettävä tekijästä itsestään. Minä kävin prosessin läpi vaikeamman kautta, paljon stressiä ja ahdistusta, mutta voin kuitenkin olla varsin tyytyväinen lopputulokseen. Ainakin tiedän kuinka paljon työtä ja vaivaa olen tehnyt sen eteen.

Uskon siihen, että aina voi tehdä parempaa, aina voi lisätä tietoa ja hioa sitä. Opinnäytetyöni tuotoksessa on kohtia, joita voisin täydentää, mutta tietoa on riittävästi. Harmillisesti en kuitenkaan päässyt työtä käytännössä testaamaan varsinaisella kohderyhmällä, mutta uskon kuitenkin, että tekemäni työ antaa hyvät lähtökohdat työssä aloittamiseen.

Aion kannustaa toimeksiantajaa vapaasti muokkaamaan perehdyttämiskansiota, lisäämään sinne tärkeitä asioita ja kehottamaan tulevia jäätelökioskivastaavia siihen myös. On hyvin mahdollista, että perehdyttämiskansiota tullaan testaamaan käytännössä tulevana kesänä, jos itse voin siihen mitenkään vaikuttaa. Työtä tehdessäni pidin mielessä, että kyseessä on kuitenkin omien mielipiteideni ja kokemusteni pohjalta syntyneet huomiot, esille nostamani asiat ovat sellaisia, jotka itse olen kokenut tärkeiksi. Perehdyttämiskansion tulee elää perehdyttäjän mukana ja siitä tulee näkyä hänen persoonansa, tietonsa ja taitonsa.

Perehdyttämiskansion tein suurelta omien kokemusteni pohjalta. Käytin perustana asioita, joita toiminnalla edellytettiin, joita ilman sen tekeminen olisi mahdotonta. Kaikkea ei tarvitse keksiä uudelleen, esimerkiksi omaavalvonnan suunnitteluun on olemassa hyviä ohjeita Elin-
tarvike- ja turvallisuusviraston Eviran - sivuilla (evira.fi). Perehdyttämiskansioni on siis yhdistelmä valmiita ohjeita ja omia kokemuksiani. Hyvänä mallina perehdyttämiskansiolleni olisi toiminut Ingmanin Jäätelökoulutus 2009- opas, mutta valitettavasti sain sen haltuuni liian myöhäisessä vaiheessa. Oli kuitenkin mielenkiintoista nähdä, miten samankaltaisia oppaamme ovat, vaikken sitä lähteenä päässytään enemmälti hyödyntämään.

Työni raportissa koen olevan parantamisen varaa, ongelmakohdat koskevat suurelta osin työn teoriaosiota. Minulla oli hankaluuksia löytää hyviä lähde-
teoksia, mutta se on tekosyy, sillä varmasti kaikki vastaavien töiden tekijät ovat kokeneet sen haasteelliseksi. Olen kuitenkin sitä mieltä, että niiden lähde-
teosten pohjalta olen varsin tyytyväinen kyseiseen osioon, mutta se ei ole lähellekään täydellinen. Minusta olisi inhottavaa sanoa, että lähdekirjoja ei ollut riittävästi, sillä Haapajärven kirjaston työntekijät tekivät varmasti kaikkensa, että sain haluamani kirjat käyttööni. Mahdollisesti en osannut hakea oikeita teoksia.

Lähteiden vähyyden lisäksi arvostelisin itseäni ajankäytöstä, joka oli olematonta. En voi kuitenkaan väittää olevani yllättynyt, että ajankäyttö tuotti minulle niin suuresti ongelmia, sillä näiden samojen ongelmien kanssa olen joutunut kasvotusten useita, useita kertoja. Hyvänä

esimerkkinä sanottakoon se, että työharjoittelun tavoitteita asettaessani yksi niistä oli ajankäytön harjoittaminen. Selvästikään en onnistunut siinä.

Minä olen henkilö, joka elää viime tipassa, joka kaipaa rajoituksia, mutta ei osaa itse niitä asettaa. Koulussa opin, että opettajien viimeinen palautuspäivä ei ole viimeinen todellinen palautuspäivä. Lisäksi opin, että sen ylittämistä ei yleensä rangaistu. Ymmärrän toki, että opiskelijat ovat aikuisia ja itse vastuussa oppimisestaan, mutta väitän kuitenkin, että tuon kaltaisen ajattelu muokkasi omaa suhtautumistani määräaikoihin. Luonnollisesti ne eivät sovellu henkilölle, joka kaipaa rajoituksia.

En kuitenkaan yritä missään tapauksessa vierittää syitä omilta harteiltani, pystyn osoittamaan syyttävän sormeni itseäni kohti. Ohjaajiltani, Hannele Siipolalta ja Pekka Oikariselta, saamani tuki opinnäytetyöprosessini aikana oli hienoa. Enkä halua myöskään unohtaa edellisen aiheeni ohjaajaa Pasi Korhosta, aiheeni vaihtuminen ei varmasti johtunut puutteista ohjauksessa. Erityisesti pidin ohjaajieni rauhoittavasta vaikutuksesta itseeni, hetkinä jolloin työ ei edennyt lainkaan ja olin valmis luovuttamaan koko homman, he jaksoivat luoda uskoa työn valmistumisesta sekä kannustaa, sortumatta kuitenkaan liialliseen holhoamiseen. Oikeastaan minusta tuntuu, että ansio työni valmistumisesta kuuluu ohjaajieni ohella tukijoukoilleni, jotka ovat eläneet rinnallani prosessin jokaisen hetken, osanneet tukea ja antaa tilaa juuri sopivasti. Ei pidä myöskään väheksyä vertaistuen merkitystä, on paljon helpompaa kuin voi jakaa tilanteen jonkun kanssa, joka elää sitä itsekin.

LÄHTEET

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira: hygieniaosaamisen tietopaketti, omavalvonta
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/> luettu: 12.8.2009.

Finlex ajantasainen lainsäädäntö: Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334> luettu 26.11.2009.

Finlex ajantasainen lainsäädäntö: Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> luettu 10.12.2009.

Finlex ajantasainen lainsäädäntö: Työsopimuslaki 26.1.2001/55
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055> luettu 26.11.2009.

Haapajärven kaupungin yhteystiedot:
http://www.haapajarvi.fi/phone_sms.asp luettu 10.12.2009.

Hakkarainen & Kangas. 1996. Kouluttajana työpaikalla. Helsinki. Haaga Instituutti.

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu Otavan kirjapaino Oy.

Ingmanin Jäätelökoulutus 2009- opas.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu: opinnäytetyöpakki
http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Perustutkinnon_opinnayte/Koulutus/Asian_tuntijuus.iw3 luettu 26.11.2009.

Kangas, P. 1995. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki. Painatuskeskus Oy.

Kiteen kaupungin perehdyttämisopas:

http://www.keva.fi/Table_pict/cid3/Info_txt/id4105/Kitee_perehdytt%C3%A4misohjeet_ty%C3%B6kirja.pdf luettu 25.11.2009.

Kokkolan kaupungin ympäristöterveydenhuolto: Ohje elintarvike-, makeis- ja jäätelökioskeille omavalvontasuunnitelman laatimiseksi

http://www.kokkola.fi/terveys/elintarvikevalvonta/omavalvonta/fi_FI/omavalvontaohjeet/_files/80583240255411399/default/ov-ohje_jaatelokioski_elintarvikekioski.pdf luettu 27.11.2009 .

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere. Yliopistokustannus. Juvenus print.

Santalahti, M. Mäkeläinen, J. & Hämäläinen, J. 2005. Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen. Työturvallisuuskeskus.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3. painos. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Vilka & Airaksinen, 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Alueellinen ympäristöterveysohjelma: yhteystiedot

<http://www.nivala-haapajarvi.fi/yterva/index.php?pid=yhteystiedot> luettu 12.8.2009.

LIITTEIDEN LUE'TTELO

LIITTEIDEN LUE'TTELO

LIITE 1 /3 OPINNÄYTETYÖN PROJEKTIN KUVAUS

LIITE 2 /1 PALAVERI TOIMEKSIANTAJAN KANSSA

LIITE 3 /1 JÄÄTELÖKIOSKIN ALKUTARKISTUS

LIITE 4 /2 KIRJALLINEN TOIMENPIDEKUVAUS TYÖTEHTÄVISTÄ

LIITE 5 / PEREHDYTTÄMISKANSIO JÄÄTELÖKIOSKILLE

Päivämäärä	Tilanteen tapahtumat	Keneen liittyen
27.4.2009	Saan ajatuksen opinnäytetyön aiheen vaihtamisesta, laitan sähköpostia koululle ja tiedustelen aiheen vaihtamisen mahdollisuudesta. Sovimme tapaamisesta ja aiheanalyysin lähettamisestä.	Opinnäytetyön koordinaattori Pekka Oikarinen
28.4.2009	Hp-k:n puheenjohtaja tiedustelee haluanko toimia jäätelökioskivastaavana, kysyn häneltä uudesta aiheesta. Sovimme tapaamisesta asian tiimoilta.	Haapajärven Pesä-kiilojen puheenjohtaja Jaana Puranen
3.5.2009	Uuden aiheanalyysin laatiminen ja lähettäminen.	Pekka Oikarinen
6.5.2009	Palaveri koululla, Kajaanissa, uudesta aiheesta. Kävimme läpi aiheanalyysia ja sain tehtäväkseni laatia sisällysluettelon ja mennä kirjastoon etsimään lähdekirjoja sekä tutkimaan samankaltaisia opinnäytetöitä	Pekka Oikarinen
12. – 13.5.2009	Lähdekirjojen etsiminen Haapajärven kaupunginkirjastosta sekä sisällysluettelon laadinta.	
20.5.2009	Tapaaminen liittyen työhöni jäätelökioskivastaavana. Allekirjoitimme työsopimuksen ja keskustelimme käytännön asioista, mitä muuttunut aiemmista vuosista.	Työnantaja Puranen
21.5.2009	Omavalvontasuunnitelman laatiminen jäätelökioskille.	Terveystarkastaja Terhi Hautala
25.5.2009	Aloitin työni jäätelökioskilla sopimalla jäätelökioskin toimituksesta.	Haapajärven kaupungin teknisen palvelun työntekijä Vesa Puputti
26.5.2009	Tiedustelen tonnitalkoolaisista kaupungilta.	Haapajärven kaupungin työntekijä Riitta Itäpalo

26.5.2009	Tiedustelen terveystarkastajaa aloitustarkistusta varten ja sovin ajan tarkistukselle.	Terveystarkastaja Terhi Hautala
26.5.2009	Laadin ja soitan Ingmanille ensimmäisen jäätelötilauksen. Toimitus perjantaina.	Ingmanin myyntipalvelu
27.5.2009	Jäätelökoppi toimitetaan, jäätelökopin siivous. Muistutuksia toimenpiteistä ja käytetyistä välineistä.	
28.5.2009	Alustavan sisällysluettelon lähettäminen.	Pekka Oikarinen ja opinnäytetyön ohjaaja Hannele Siipola
29.5.2009	Terveystarkastaja tulee tekemään aloitustarkistusta, joka sujuu ongelmitta. Kerron opinnäytetyöstäni ja kysyn voiko hän auttaa mikäli ilmenee kysyttävää.	Terveystarkastaja
29.5.2009	Otan vastaan jäätelötoimituksen, puran kuorman ja tarkistan, että tilauslista vastaa toimitettuja tuotteita.	
30.5.2009	Työntekijän työnkuvauksen kirjoittaminen.	
1.6.2009	Ensimmäisen työntekijän perehdyttäminen, jäätelökoppi avataan.	Työntekijä
8.6.2009	Jäätelötilauksen laatiminen ja tilauksen tekeminen.	Ingman
12.6.2009	Ensimmäisen työntekijän viimeinen päivä. Verokortti, ja työsopimus (tilinumerolla ja allekirjoituksella) kaupungintalolle.	Palkanmaksun työntekijä
15.6.2009	Uuden työntekijän perehdyttäminen.	
30.6.2009	Kassatilityksen tekeminen.	Työnantaja

30.7.2009	Jäätelökioskille murtauduttu. Vakuutusasioiden ja sivouksen hoitaminen.	Työnantaja, poliisit yms.
7.8.2009	Jäätelökioski viimeistä päivää auki. Loppusiivous, tavaroiden pois vieminen. Kopin pois viemisestä sopiminen, viimeinen kassatilitys ja työntekijän palkanmaksun hoitaminen.	
11.10.2009	Opinnäytetyön ongelmien myöntäminen.	
13.10.2009	Viitekehysten tarkentaminen ja lähettäminen.	Hannele Siipola
13.10.2009	Tiedustelin terveystarkastajan halukkuutta auttaa minua opinnäytetyöni kanssa.	Terveystarkastaja
16.10.2009	Palaverit opinnäytetyöhön liittyen.	Pekka Oikarinen, Hannele Siipola
13.11.2009	Tuotoksen lähettäminen.	Hannele Siipola
23.11.2009	Kommentit ja korjaukset.	Hannele Siipola

PALAVERI JAANA PURASEN KANSSA

Tapasimme Jaana Purasen kanssa pesäpallokentällä, tarkoituksena käydä läpi työsopimukseni sekä keskustella tulevan kesän järjestelyistä. Työsopimuksessa ei ollut mitään erikoista, se oli samanlainen kuin edellisenä kesänä.

Työntekijöiden suhteen Puranen ilmoitti, että edellisvuosien kymmenen työntekijän sijaan tänä kesänä olisi vain viisi työntekijää. Perusteluina tällä oli edellisen kesän heikko myynti, joka tosin johtui osin huonosta säästä. Lisäksi olimme jo aiemmin miettineet sitä, tarvitaanko kahta työntekijää yhteen kahden viikon työjaksoon ja tulleet siihen tulokseen, että aukioloaikojen suunnittelulla se olisi mahdollista. Purasen kertoi, että oli kysynyt seuran c-tyttöjoukkueen kiinnostusta työskennellä jäätelökioskissa viikonloppuisin, johon nämä olivat vastanneet myöntävästi. Edellisen johdosta jäätelökioskin varsinaisen työntekijän ei siis tarvitsisi työskennellä viikonloppuisin, työaika siis maanantaista perjantaihin, joka toisi joustavuutta työtunteihin. Lisäksi, seuran joukkue hoitaisi viikonlopun, joten minun ei vastaavana tarvitsisi huolehtia työvuoroista, vaan he sopisivat ne keskenään. Minulla oli kyllä omat epäilykseni tällaisen järjestelyn toimivuudesta. Puranen kertoi, että työntekijät oli käynyt valitsemassa eräs toinen seuran työntekijä, joten minun tulisi pyytää kaupungilta työntekijöiden tietoja.

Työntekijä asian lisäksi kävimme lyhyesti läpi kesälle osuvat erikoiset päivät, jotka jäätelökioskin aukioloajoissa tulisi huomioida. Tällaisia oli pesäpalloleirin järjestäminen sekä vuosittaiset toripäivät. Kumpikaan näistä ei kuitenkaan vaikuttaisi mitenkään radikaalisti jäätelökioskin toimintaan.

JÄÄTELÖKIOSKIN ALOITUSTARKISTUS

Terveystarkastaja tulee tekemään jäätelökopille aloitustarkistusta ja koska emme ole aiemmin tavanneet, eikä hän ole hoitanut meidän asioitamme, hän kysellee perusasioita toiminnastamme. Selitän, että työntekijämme työskentelevät kukin kerrallaan kaksi viikkoa sekä viikonloppuisin olisi eri työntekijät. Kerron, että minulla hygieniapassi suoritettuna ja näytän todistukseni siitä.

Terveystarkastaja tutkii jäätelökopin siisteyden silmämääräisesti, eikä löydä siitä mitään huomauttamista. Jäätelöpakastimien lämpötilat hän toteaa pakkasmittarien avulla. Käymme vielä läpi laatimani omavalvontasuunnitelman, mutta siinä ei ole mitään muuta huomioitavaa kuin, että miinusmerkit puuttuvat.

Tarkastuksen jälkeen hän ilmoitti, ettei näe mitään estettä sille, ettemme voisi aloittaa toimintaamme, kuten olemme suunnitelleet, eli kesäkuun 1. päivä. Minä kyselen häneltä mahdollisista korjausehdotuksista omavalvontasuunnitelmaan ja kerron, että olen tekemässä opinnäytetyötä jäätelökioskille. Kysyn häneltä voinko kysellä heiltä heidän alansa liittyvistä asioista, mikäli jokin asia on epäselvää opinnäytetyötäni tehdessäni – terveystarkastaja toteaa auttavansa mielellään. Keskustelemme vielä jonkin aikaa opinnäytetöistä yleensä ennen kuin hän lähtee.

KIRJALLINEN TOIMENPIDE KUVAUS

Jäätelökioskivastaava

Toimen tarkoitus: Jäätelökioskivastaavan tehtävänä on huolehtia, että jäätelökioski on valmiina avaamista varten. Hän siis huolehtii muun muassa jäätelökioskin paikalleen, luvan aloittamiseen terveystarkastajalta, työntekijöiden valinnan sekä tavaran tilaamisesta. Jäätelökioskin ollessa avoinna hän huolehtii, että työntekijät saavat perehdytyksen työhön, noudattavat laadittua omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi vastaava huolehtii kassatilityksestä työnantajalle ja toimittaa työntekijöiden työsopimukset palkanmaksuun. Toimintaa lopetettaessa vastaava huolehtii, että jäätelökioski siivotaan perusteellisesti ja toimitetaan varastoon.

Vastuu alueet:

- Hygieniaan liittyvät asiat; alkutarkistus terveystarkastajan kanssa, omavalvontasuunnitelman laatiminen ja noudattamisen valvonta.
- Työntekijöiden perehdyttäminen työhön ja työskentelyn valvonta.
- Raaka-aineiden riittävyden seuranta ja tilausten laatiminen.
- Kassan kirjanpito ja tilittäminen työnantajalle.

Tehtävät:

Ennen toiminnan aloittamista:

- sovitaan toiminnan aloittamisen ajankohta työnantajan kanssa
- työntekijöiden valinta
- työsuhteeseen liittyvät asiat
- jäätelökioskin tilaaminen ja siivoaminen
- terveystarkastajan tilaus alkutarkastukseen
- ensimmäinen jäätelötilaus
- työvuorolistojen ja aukioloaikojen laatiminen
- tuotteiden hinnoittelu.

Toiminnan aikana:

- työntekijöiden perehdyttäminen työhön
- omavalvonnan ja muiden sääntöjen noudattamisen seuraaminen
- raaka-aineiden tilaaminen
- kassakirjanpito sekä tilitysten toimittaminen työnantajalle
- työntekijöiden työsopimukset ja verokorttien toimittaminen palkanmaksuun

Toiminnan päättyessä:

- Viimeinen kassatilitus ja varastojen purkaminen
- jäätelökioskin loppusiivous
- jäätelökopin toimittaminen pois

Perhdyttämiskansio Haapajärven

Pesä – Kiilojen

jätelökioskivastaavalle

SYKSY 2009

VAPPU ESTOLA

Sisältö

1	Jäätelökioskin esittely	3
2	Kirjalliset toimenkuvaukset	4
2.1	Jäätelökioskin vastaava	4
2.2	Jäätelökioskin työntekijä	5
3	Aloitustoimenpiteet	7
3.1	Palaveri työnantajan kanssa	7
3.2	Jäätelökopin tilaus ja alkusiivous	8
3.3	Opas jäätelökioskin työntekijöille	10
4	Terveystarkastaja	12
4.1	Omavalvontasuunnitelma	12
5	Työntekijöihin liittyvät asiat	14
5.1	Työvuorojen laatiminen	15
5.2	Perehdyttäminen	17
5.3	Työntekijöiden tehtävät	18
5.4	Lämpötilan tarkkailu	20
6	Vastaavan tehtävät	22
6.1	Jäätelötilauksen tekeminen	22
6.2	Palkanmaksu	24
6.3	Hinnan määrittäminen	25
6.4	Jäätelökassa	26
7	Jäätelökioskin tarvikkeet	28
8	Ongelmatilanteet	32
8.1	Työntekijä ei ilmesty töihin	32
8.2	Jäätelöpakastimen rikkoutuminen	33
8.3	Ilkivalta tai murtautuminen	33

1 Jäätelökioskin esittely

Jäätelökioskin toiminnasta vasta urheiluseura, Haapajärven Pesä – Kiilat. Jäätelökioskin pitäminen tukee myös vahvasti seuran tavoitetta kasvatustyöstä, kioskin työntekijät ovat haapajärvisiä nuoria. Toiminnan tavoitteena ei ole niinkään voiton tavoittelu vaan kustannusten kattaminen, koska kyseessä on urheiluseura, jonka tuotot menevät suurimmaksi osin seuran jäsenten, harrastajien hyödyksi, kuten leirien järjestämiseen ja matkakustannuksien kattamiseen. Toiminnan tavoitteena pidetään työkokemuksen tarjoamista nuorille.

Jäätelökioski on toiminnassa kesäisin touko/kesäkuusta elokuun loppuun asti, niin kauan kuin säät sen sallivat. Kesän aikana jäätelökioski työllistää viidestä kymmeneen nuorta sekä jäätelökioskivastaajan. Jäätelökioskin työntekijöistä suurin osa tulee Haapajärven kaupungin ylläpitämän tonnitalkoo- hankkeen kautta, mutta jonkin verran kioskissa työskentelevät myös seuran joukkueiden pelaajat.

Jäätelökioskivastaava on seuran työhön palkkaama henkilö, joka huolehtii jäätelökopin käytännönjärjestelyistä ja toiminnan ylläpitämisestä. Hänen työnsä alkaa toukokuun lopussa ja päättyy sitten kun koppa viedään pois eli yleensä elo – syyskuun vaihteessa. Alku- ja lopputoimenpiteitä lukuun ottamatta kioskivastaavan tehtävät kulkevat kahden viikon sykleissä, alkavat uuden työntekijän perehdyttämisestä sisältäen normaalit viikoittaiset ja päivittäiset tehtävät kuten kassakirjanpito ja jäätelötilausten tekeminen ja päättyvät työntekijöiden palkka-asioiden hoitamiseen.

2 Kirjalliset toimenkuvaukset

2.1 Jäätelökioskin vastaava

Toimen tarkoitus: Jäätelökioskivastaavan tehtävänä on huolehtia, että jäätelökioski on valmiina avaamista varten. Hän siis huolehtii muun muassa jäätelökioskin paikalleen tuomisesta, luvan aloittamiseen terveystarkastajalta, työntekijöiden valinnan sekä tavaran tilaamisesta. Jäätelökioskin ollessa avoinna hän huolehtii, että työntekijät saavat perehdytyksen työhön, noudattavat laadittua omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi vastaava huolehtii kassatilityksestä työnantajalle ja toimittaa työntekijöiden työsopimukset palkanmaksuun. Toimintaa lopetettaessa vastaava huolehtii, että jäätelökioski siivotaan perusteellisesti ja toimitetaan varastoon.

Vastuu alueet:

- Hygieniaan liittyvät asiat; alkutarkistus terveystarkastajan kanssa,
- omavalvontasuunnitelman laatiminen ja noudattamisen valvonta.
- Työntekijöiden perehdyttäminen työhön ja työskentelyn valvonta.
- Raaka-aineiden riittävyyden seuranta ja tilausten laatiminen.
- Kassan kirjanpito ja tilittäminen työnantajalle.

Tehtävät:

Ennen toiminnan aloittamista:

- sovitaan toiminnan aloittamisen ajankohta työnantajan kanssa
- työntekijöiden valinta
- työsuhteeseen liittyvät asiat
- jäätelökopin tilaaminen ja siivoaminen
- terveystarkastajan tilaus alkutarkastukseen
- ensimmäinen jäätelötilaus
- työvuorolistojen ja aukioloaikojen laatiminen
- tuotteiden hinnoittelu.

Toiminnan aikana:

- työntekijöiden perehdyttäminen työhön
- omavalvonnan ja muiden sääntöjen noudattamisen seuraaminen
- raaka-aineiden tilaaminen
- kassakirjanpito sekä tilitysten toimittaminen työnantajalle
- työntekijöiden työsopimukset ja verokorttien toimittaminen palkanmaksuun

Toiminnan päättyessä:

- Viimeinen kassatilitys ja varastojen purkaminen
- jäätelökioskin loppusiivous
- jäätelökopin toimittaminen pois

2.2 Jäätelökioskin työntekijä

Toimen tarkoitus: Työntekijä vastaa jäätelökioskin toiminnasta sen ollessa avoinna, asiakaspalvelusta, kioskin siisteydestä sekä elintarvikkeiden oikeasta säilytyksestä. Lisäksi työntekijä huolehtii kioskin avaamiseen ja sulkemiseen liittyvistä asioista.

Vastualueet:

- Vastaa kioskin avaamisesta ja sulkemisesta, ja niissä tehtävistä toimenpiteistä.
- Vastaa siitä, että elintarvikkeiden olosuhteet säilyvät oikeina, lämpötila ja puhtaus.
- Vastaa kioskin siisteydestä päivän aikana ja suljettaessa.
- Vastaa asiakaspalvelutehtävistä niin, että palvelutaso säilyy korkeana.

Tehtävät:

- Kioskia avattaessa vastaa siitä, että kioskillä on kaikki tarvittavat välineet (jäätelökauhat, pohjakassa, jätettä, puhdas vesi) lisäksi ilmoittaa kioskvastaavalle puutteet.
- Vastaa asiakaspalvelusta, käyttäytyy asiallisesti ja kohteliaasti eli antaa itsestään ja ”yrityksestä” positiivisen kuvan – edustaa seuraa. Välittää edelleen kioskvastaavalle asiakaspalautteet.
- Huolehtii elintarvikkeiden ulkoisesta puhtaudesta sekä tarkkailee lämpötiloja. Ilmoittaa kioskvastaavalle tuotteiden loppumisesta sekä muutoksista lämpötiloissa.
- Työpäivän aikana ja sen jälkeen huolehtii kioskin siisteydestä erityisesti pintojen siisteydestä sekä ulkotiskistä (avattaessa puhdistetaan pölystä). Ilmoittaa kioskvastaavalle siivousvälineiden loppumisesta.
- Huolehtii omasta ulkoisesta olemuksestaan, omavalvontasuunnitelmassa asetetut vaatimukset työasusta täyttyvät. Erityisen tärkeää on huolehtia käsihygieniasta työn eri vaiheissa. Toimittavat likaantuneet esiliinat kioskvastaavalle huollettaviksi.
- Kioskia suljettaessa huolehtii jäteveden, roskien sekä kauhojen viennin, ja kassan laskemisen ja säilömisestä.

3 Aloitustoimenpiteet

Ennen kuin jäätelökioski voidaan keväällä avata, on hoidettava useita tärkeitä asioita. Näihin kuuluvat muun muassa luvan hankkiminen terveystarkastajalta, työntekijöiden rekrytointi sekä aloitusvalmisteluiden suorittaminen jäätelökioskilla. Aloitustoimenpiteiden järjestäminen kannattaa aloittaa mahdollisimman ajoissa, ettei tule ongelmia aikataulujen kanssa.

3.1 Palaveri työnantajan kanssa

Työnantaja on valinnut sinut jäätelökioskin vastaavan työhön, joten ihan ensimmäiseksi täytyy järjestää palaveri hänen kanssaan, jossa sovitaan pelisäännöistä. Perinteisten palkanmaksu ja työaika kysymysten lisäksi sinun tulee selvittää ainakin seuraavat asiat:

- Kuka hoitaa työntekijöiden valitsemisen? Valitsetko sinä heidät vai käykö joku pesäkiilojen työntekijä valitsemassa heidät? Valitessasi työntekijät tulee sinun selvittää onko valintaan kriteerejä seuran puolesta.
- Onko työntekijöitä yksi vai kaksi per työvuoro?
- Tämän tiedon tarvitset, vaikket työntekijöitä valitsisikaan. Tämä se vuoksi, että välillä työntekijöitä on ollut kaksi työntekijää per kahden viikon vuoro ja välillä vain yksi. Tämä tieto vaikuttaa luonnollisesti työvuorojen laatimiseen.
- Milloin toiminnan olisi tarkoitus alkaa?
- Todennäköisemmin toiminta aloitetaan kesäkuun alussa, mutta mikäli säät sallivat, niin sitä voidaan aikaistaa.
- Onko kesällä luvassa jotain erikoistapahtumia, jotka saattavat vaikuttaa aukioloaikoihin?
- Aiempina kesinä tällaisia tapahtumia ovat olleet esimerkiksi pesäpalloleirit tai –turnaukset. Kaupungin vuotuisia tapahtumia ovat muun muassa toripäivät.
- Käytetäänkö seuran omaa koppia vai vuokrataanko koppi tavarantoimittajalta?

- Omaa koppia käytettäessä tulee selvittää mihin se on varastoitu. Aiempina vuosina se on varastoitu Haapajärven varikolle ja asiassa ollaan oltu yhteydessä Vesa Puputtiin. Samalla kannattaa kysyä onko heillä jäätelökopin avain hallussaan.

Lisäksi on hyvä käydä läpi käytännön järjestelyihin liittyviä asioita kuten:

- miten ja milloin kassatilitykset hoidetaan
- kuka soittaa jäätelötilaukset ja mistä tilataan
- kuka tekee aloitussiivouksen
- missä kopin tavarat (jäätelökauhat, vesikanisterit, esiliinat jne.) ovat
- miten kopille saadaan puhdasta vettä ja mihin jätevesi ja roskat viedään

3.2 Jäätelökopin tilaus ja alkusiivous

Jäätelökoppia ei säilytetä ympäri vuoden myyntipaikallaan, vaan talven ajan se on muualla säilössä. Säilytyspaikka riippuu siitä käytetäänkö seuran omaa koppia vai Ingmanin vuokrakoppia. Seuran omaa koppia säilytetään Haapajärven kaupungin varikolla ja sen kuljetuksesta on sovittava kaupungin teknisenpuolen työntekijöiden kanssa. Vuokrakoppia käytettäessä sen kuljetuksesta sovitaan erikseen keväällä ja syksyllä.

Kopin paikalleen tuomisesta kannattaa sopia hyvissä ajoin, sillä kevät on kiireistä aikaa teknisenpuolen työntekijöille, ja näin ollen saattaa syntyä ikävää viivästystä. Hyvissä ajoin kannattaa myös selvittää kenellä on kopin avaimet. Hyvä olisikin syksyllä huolehtia ja jopa tehdä merkintä, kenelle avaimet jäävät, näin helpotetaan aloitusta keväällä.

Sähkö jäätelökioskiin otetaan torin lukitusta sähkökaapista, avainta säilyttää kirjoitus hetkellä Elintarviketikioski Aikalisä, joka sijaitsee matkahuollonkiinteistössä. Sähkökaappi onkin suljettava heti sähkön liittämisen jälkeen, etteivät sivulliset saa päähänsä katkaista kopin sähköjä, ja näin ollen tuottaa suuria tappioita. Jäätelökioskin työntekijöitä kannattaa myös ohjeistaa aika ajoin tarkistamaan, että johto on varmasti paikallaan.

Huolimatta siitä kuka kopin toimittaa se täytyy keväällä siivota perusteellisesti ennen kuin sinne voi tuoda elintarvikkeita. Tällä tarkoitetaan sitä, että jäätelöpakastimet ja niiden tarvikkeet tulee siivota kuten myös kaikki kopin pinnat (seinät, katto, lattia) ja muu irtaimisto (kuten vesisäiliö). Pakastimien kuivamisen jälkeen ne otetaan käyttöön ja samalla nähdään toimivatko ne kunnolla. Mikäli pakastimet ovat rikkoutuneet talven aikana täytyy heti ottaa yhteyttä tavarantoimittajaan ja tilata uusi pakastin tilalle.

Toimintaohje:

1. Mikäli käytetään omaa koppia ja kopin varastointiratkaisu on säilynyt ennallaan, soitetaan Vesa Puputille (yhteystiedot löytyvät Haapajärven kaupungin puhelinnumeroista teknisten palveluiden kohdalta) ja kysytään milloin he pystyisivät kopin toimittamaan paikalleen torille. Samalla voidaan kysyä onko jäätelökopin avain heidän hallussaan.
2. Vuokrakoppia käytettäessä otetaan yhteyttä tavarantoimittajien aluepäällikköön ja tehdään sopimus kopin vuokraamisesta ja toimittamisesta. Aiempina vuosina jäätelöt on toimittanut Arla Ingman, ja aluepäällikkönä on toiminut Kari Karjalainen. Työnantaja tai muu taho hoitaa sopimuksen allekirjoittamisen.
3. Ollaan vastaanottamassa koppi.
4. Hankitaan sähkökaapin avain ja kytketään kopin sähkökaapeli torin sähkökaappiin.
5. Viedään kopille vettä sekä siivousvälineet (pesuainetta, luutuja yms.).

Aloitussiivous:

6. Aloitetaan jäätelöpakastimien siivoaminen poistamalla irtoavat osat (kannet, ritilät). Mikäli mahdollista, ne on parempi pestä jossain muualla, koska vievät paljon tilaa. Kansien ja ritilöiden pesuun voidaan käyttää esimerkiksi tiskiharjaa ja pesusientä, pesuaineena tiskiainetta. Erityistä huomiota kannattaa kiinnittää kansien ”liitoksiin”, sillä niihin voi herkästi kertyä likaa.
7. Pestään jäätelöpakastimet ensin astianpesuaineella ja sitten vielä puhtaalla vedellä.
8. Ennen kuin pakastimien toimivuus testataan eli virta laitetaan päälle, pakastimien ja kansien täytyy olla kuivat. Toimivuus testataan siis laittamalla pakastimet käyntiin, lämpötilan tulisi olla -18 astetta (+\ - 1), joka todennetaan lämpömittareilla.
9. Pestään jäätelökopin katto, seinät, lattia, pöytäpinnat ja irtaimisto, kuten ”vedensäilytysastia”. Poistetaan kopista kaikki ylimääräinen kuten vanhat mainokset ja muut tarpeettomat paperit.

3.3 Opas jäätelökioskin työntekijöille

Ennen jäätelökioskin avaamista ja ensimmäisen työntekijän aloittamista on hyvä kasata jäätelökioskille opas, josta työntekijä voi sitten asioita tarkistella. Oppaaseen olisi hyvä laittaa ainakin omaevalvontasuunnitelma liitteineen (lämpötilan tarkkailu-, myynti- ja siivoustaulukko), yhteystiedot (tärkeimmät puhelinnumerot), tilauskirja (työntekijä näkee mitä lajikkeita on saatavilla mikä helpottaa kirjanpitoa). Lomakkeiden alussa on vielä lyhyesti kerrattu, mitä niihin laitetaan ja miten. Lisäksi työntekijä itse laittaa kansioon salmonellatodistuksensa sekä tilauksien yhteydessä tulevat lähetteet asianmukaisine merkintöineen. Opasta kannattaa täydentää sen mukaan mitä huomaa siinä tarvittavan, työntekijöiden kysymysten pohjalta.

Toimenpiteet:

1. Hanki kansio.
2. Alkuun kannattaa tehdä jonkinlainen sisällysluettelo, joka helpottaa asioiden etsimistä.
3. Laita paperit järjestyksessä kansioon:
 - a. Yhteystiedot. Esimerkiksi HP-K:n toimiston numero, terveystarkastajan numero, vastaavan numero ja kaupungin numero.
 - b. Omavalvontasuunnitelma.
 - c. Suunnitelman liitteet, Jäätelökassan kirjanpito, päivämäärä, myynti ja myyjän allekirjoitus, lämpötilan tarkkailu; pakastin nro, päivämäärä, lämpötila ja kuittaus, siivouslomake; toimenpiteet ja kuittaus.
 - d. Esimerkiksi Ingmanin tilauskirja.
 - e. Työntekijöiden salmonellatodistukset.
 - f. Jäätelöiden lähetteet.

4 Terveystarkastaja

Jäätelökioskitoiminnan edellytyksenä on, että paikallinen (alueellinen) terveystarkastaja on antanut siihen suostumuksensa. Terveystarkastajan kanssa on sovittava alkutarkastuksesta, jonka perusteella hän päättää täyttävätkö tilat toiminnalta edellytettävät vaatimukset. Suositeltavaa on, että terveystarkastajaan ollaan yhteydessä hyvissä ajoin, ettei toiminnan aloittaminen myöhästy. On syytä myös huomioida se, että tarkastajien työkenttä on laaja, joten ei ole mitenkään mahdotonta, että sinulle sopivin aika ei sovi heille. Hyvän yhteistyöhengen ylläpitämiseksi ei ole myöskään viisasta jättää asiaa viime tippaan, sillä ilman heidän lupaansa ei toiminta ala. Terveystarkastajalta vastaava voi tiedustella neuvoja esimerkiksi omavalvonnan suunnitteluun tai tarkentamiseen ja hygieniaan. Heillä on asiantuntemusta monissa asioissa ja he varmasti auttavat mielellään.

Terveystarkastajan yhteystiedot löytyvät Nivala-Haapajärvi seutukunnan alueellisesta ympäristöohjelmasta (www.nivala-haapajarvi.fi/yterva/index.php?pid=yhteystiedot). Tosin täytyy todeta, että osa sivustojen tiedoista on päivityksen tarpeessa, mutta tämän hetkisesti tarkastajalta kuulin, että puhelinnumerot toimivat.

4.1 Omavalvontasuunnitelma

Ennen jäätelökioskin alkutarkistusta terveystarkastaja haluaa luettavakseen kioskin omavalvontasuunnitelman, josta käy ilmi kioskin toimintojen toteutustavat elintarvikehygienisestä näkökulmasta. Suunnitelman olisi hyvä olla valmiina jo kun ensimmäistä kertaa otetaan yhteyttä terveystarkastajaan, jotta heille jää aikaa perehtyä siihen. Suunnitelma kannattaa siis lähettää heti yhteydenoton jälkeen.

Ohjeita omavalvontasuunnitelman laatimiseen löytyy Internetistä muun muassa Eviran sivuilta (www.evira.fi). Lisäksi terveystarkastajalta saa apua suunnitelman laatimiseen ja täydentämiseen. Lisäksi liitteenä ovat ohjeet omavalvonnan laatimiseen.

Omavalvontasuunnitelma sisältää seuraavat kokonaisuudet:

- elintarvikehuoneisto, toimintojen sijoittelu ja näiden elintarviketurvallisuuskäytännöt
- varasto- ja säilytystilojen käyttö ja lämpötilat
- elintarvikkeiden käsittelyä ja olosuhteita koskevat ohjeet
- valmistus- ja käsittelykoneita ja -laitteita koskevat ohjeet
- raaka-aineiden ja tuotteiden jäljitettävyyttä koskevat ohjeet
- raaka-aineita ja pakkausmateriaaleja koskevat ohjeet
- tuotetietoja, reseptejä ja pakkausmerkintöjä koskevat ohjeet
- henkilökohtaista hygieniaa ja työtapoja koskevat ohjeet
- henkilöstön hygieniaosaamista ja terveystietoja koskevat ohjeet
- talousveden ja tarvittaessa myös tuotteiden tutkimusohjelma
- kunnossapito-ohjelma
- siivoussuunnitelma ja puhtauden tarkkailusuunnitelma
- jätteen käsittely- ja lajitteluohjeet
- haittaeläintorjuntaohjelma
- ruokamyrkytyspäilyä koskevat ohjeet
- takaisinvetosuunnitelma

Elintarviketurvallisuusvirasto

Evira:(<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/omavalvontasuunnitelma/>)

5 Työntekijöihin liittyvät asiat

Jäätelökioskin työntekijät hankitaan Haapajärven kaupungin tonnitalkoiden kautta. Kyseessä on jo useita vuosia toiminut ”operaatio”, jolla yli 15- vuotiaille nuorille hankitaan kesätöitä. Nuoret voivat hakea kaupungilta töitä eri tehtäviin, joista sitten kaupungintyöntekijät osan valitsevat ja joista esimerkiksi yritykset valitsevat itselleen työntekijöitä. Työntekijät valitaan keväällä (huhti -toukokuussa), heidät valitsee yleensä joku pesäkiilojen työntekijä, mutta joskus myös vastaava. Kaupungin työntekijä ilmoittaa myöhempänä ajankohtana työntekijöille, että heidät on valittu ja että heidän tehtävä salmonellatesti ja ilmoittauduttava jäätelökioskivastaavalle hyvissä ajoin ennen töiden alkamista. Kaupungin työntekijä lähettää vastaavalle tiedot valituista työntekijöistä sekä työsopimukset ja – todistukset, jotka jaetaan töiden päätyttyä.

Toimenpiteet:

- 1 Mikäli valitset työntekijät. Soitat Haapajärven kaupungille ja sovit tapaamisen henkilön kanssa, joka hoitaa tonnitalkoolaisia.
- 2 Ennen tapaamista on sovittava työnantajan kanssa yksityiskohdista eli kuinka monta työntekijää valitaan ja onko mitään erikoistoivomuksia, esimerkiksi aiempina vuosina olleita.
- 3 Saavut ajoissa tapaamiseen ja valitset sovitun määrän työntekijöitä mukaan lukien varahenkilöt. Kaupungin työntekijä pystyy tarvittaessa auttamaan valinnoissa, kuka on ollut aiemmin ja niin edelleen.
- 4 Kaupungilta lähetetään vastaavalle valittujen työntekijöiden tiedot (nimi ja puhelinnumero) sekä työsopimus ja työtodistus. Lisäksi mukana on yleensä tiedot siitä, että työntekijöille on lähetetty tieto, että ennen töiden aloittamista heidän täytyy tehdä salmonellatesti, jonka tulokset esitetään vastaavalle aloittaessa työt sekä kehoitus olla yhteydessä vastaavaan ja sopia töiden aloittamisesta.

- 5 Työntekijät ilmoittautuvat sinulle ennen työnalkua, usein vain muutama päivä ennen. Heidän kanssaan sovitaan perehdyttämisen ajankohdasta, joka on yleensä ensimmäisenä päivänä, vuoron alussa. Samalla heille kerrotaan työajoista, pyydetään ottamaan ensimmäisenä päivänä mukaan tilinumero ja verokortti (toimitetaan myöhemmin kaupungille) sekä varmistetaan, että heillä on voimassaoleva salmonellatodistus.
- a. On myös mahdollista, että työntekijä ei ilmoita itsestään etkä sinäkään saa häntä yrityksistä huolimatta kiinni. Tällöin on syytä kääntyä kaupungin työntekijän puoleen ja pyytää uutta työntekijää tilalle. Välillä nimittäin käy niin, että työntekijät päättävät olla tulematta töihin, mutteivät vaivaudu ilmoittamaan siitä kenellekään. Nämä ovat hyvin harmillisia tilanteita ja niistä ei yleensä selviä

Jäätelökioskin avaamisen lähestyessä on huolehdittava, että työntekijät ovat ilmoittautuneet, jotta ei tule viime hetken peruutuksia. Usein käy niin, että muutama päivä ennen ilmoitettua työn aloituspäivää vastaava saa tekstiviestin missä työntekijät kyselevät työaikoja. Jos työntekijöistä ei kuitenkaan kuulu mitään on syytä itse soittaa ja kysyä ovatko he vielä tulossa, sopia perehdyttämisestä sekä varmistaa, että salmonellatesti on tehtynä.

5.1 Työvuorojen laatiminen

Työvuorojen laatimiseen vaikuttaa se, että onko yhdessä tyøjaksossa yksi vai kaksi työntekijää. Välillä on ollut kahta työntekijää, mutta kesällä kokeiltiin yhtä työntekijää per jakso, osin koska edellinen kesä oli myynnillisesti huono säiden takia. Työvuorot vaikuttavat luonnollisesti kioskin aukioloihin.

Esimerkki 1

Jäätelökioskissa on kaksi työntekijää per työviikko, mikä tarkoittaa tunneissa kuusi tuntia päivässä, viisi päivää viikossa, mikä on tunneissa yhden työntekijän osalta 30 tuntia. Tämä tarkoittaa sitä, että kahdella työntekijällä työtunteja viikossa kertyy 60.

	aamuvuoro	iltavuoro	
Ma - To	12-16	16-20	(8 h/päivä)
Pe	11-15	15-19	
La	10-14	14-18	
Su	10-15	15-20	

Yllä esitetyllä systeemillä koppi on maanantaista lauantaihin avoinna kahdeksan tuntia päivässä, sunnuntaina kymmenen tuntia. Tällöin työtunteja viikkoon tulee yhteensä 58 ja kaksi vajaata tuntia on varattu alku- ja loppujärjestelyihin sekä siivoamiseen.

Esimerkki 2

Jäätelökioskissa on yksi työntekijä, jolloin työtunteja viikkoon tulee 30. Työntekijällä ei mieluusti laiteta päivään enempää kuin viisi tuntia.

Ma -	13 - 17
La	
Su	14 - 20

Tässä esimerkissä työtunteja maanantaista lauantaihin tulee jokaiselle päivällä neljä, sunnuntaina työtunteja on kuusi. Työajasta täytyy myös nipistää siivoukseen ja muihin pakollisiin kuvioihin tarvittava aika. Kesällä 2009 kun työntekijöitä ei ollut kuin yksi ei hänellä ollut töitä kuin viitenä päivänä viikossa, viikonloppuisin töissä olivat C-tyttöjen joukkue. Toisin sanoen ekstra- työntekijöiden saaminen antaisi joustoa aukioloaikoihin.

5.2 Perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen voidaan pitää avaamispäivänä, sillä kaikkineen siihen ei mene kovinkaan paljon aikaa. Perehdyttämisessä esiteltävät asiat:

- 1 Kerrotaan työtehtävät:
 - a. Jäätelökioskin työntekijöiden tehtäviin kuuluu irtojäätelöiden myyminen, irtojäätelöiden lämpötilojen seuraaminen ja ylöskirjaaminen, jäätelökopin siisteydestä huolehtiminen sekä rahojen tilittäminen vastaavalle. Katso liite työntekijän kirjallinen toiminnan kuvaus.
- 2 Esitellään omavalvontasuunnitelma:
 - a. Lämpötilojen tarkkailu ja merkintä, työntekijöiden hygienia ja työasu,.
- 3 Esitellään siivoussuunnitelma ja kerrotaan miten siivous toteutetaan ja kuinka usein (ohjeellinen).
- 4 Käydään läpi työvuorot sekä aukioloajat, tiedustellaan onko työntekijällä tiedossa pakottavia menoja.
- 5 Esitellään kopin varusteet, vesi- ja jätehuolto sekä kerrotaan ja näytetään missä mitäkin säilytetään.
- 6 Kerrotaan mistä kopin avain ja kassa haetaan.
- 7 Käydään läpi mitä toimenpiteitä tehdään aloittaessa työt ja mitä lopetettaessa (tarkemmin myöhemmin) kuten kassan lasku ja myynnin kirjaaminen.
- 8 Näytetään miten jäätelöpallo tehdään ja selitetään kauhauksen pesu ja säilytys. Työntekijä harjoittelee myös itse pallon tekemistä.
- 9 Lopuksi vielä kerrataan toiminnot ja kysytään tuleeko työntekijällä mieleen kysymyksiä.

5.3 Työntekijöiden tehtävät

Aamuvuorolainen:

1. Nouda jäätelökopin avaimet ennalta sovitusta paikasta mikäli ne eivät ole sinulla edellisen vuoron päätyttyä. Samalla otetaan mukaan jäätelökassa, kauhat ja tötteröpidikkeet sekä jätteastia. Mikäli iltavuorolainen on jättänyt tyhjät kanisterit täytettäväksi, täytä ne ja vie kopille.
 - a. Tarkista kopilla, että siellä on puhdasta vettä riittävästi, mikäli tyhjiä kanistereita ei ollut jätetty täytettäväksi. Hae vettä, jos sitä ei ole.
 - b. Mikäli iltavuorolainen ei ollut vienyt jätteastiaa sovittuun paikkaan, tarkista kopilla että se on tyhjennetty ja jos ei niin käy tyhjentämässä se.
2. Tee yleiskatsaus kopin siisteydestä, siisti tarvittaessa pakastimien päälliset sekä kopin ulkopuolella oleva tiski. Tiski siistitään joka päivä, sillä se kerää yön aikana pölyä ja muuta vastaavaa.
3. Tarkista pakastimien lämpötila, että se ei ole yön aikana muuttunut radikaalisti. Kirjaa lämpötilat taulukkoon. Päivän aikana lämpötilaa ei välttämättä kannata laskea, sillä kun kansia pidetään auki, kone joutuu tekemään enemmän töitä jäähdyttääkseen kaapit. Lopputuloksena voisi sitten olla, että yön aikana jäätelöt jämähtävät täysin jäähän, jolloin aloittavalla työntekijällä on hankaluuksia jäisten jäätelöiden kanssa.
4. Päivitä makuluettelo (makukortit) mikäli jokin maku on edellisenä päivänä loppunut. Tee loppuneesta mausta merkintä vastaavalle.
5. Pue yllesi työasua, esiliina ja huolehdi, että hiuksesi ovat kiinni ja peitetyt.
6. Avaa jäätelökopin luukku, varo ettei se pääse vapaasti pongahtamaan ylös, ettei vaan osu johonkuhun.
7. Odota asiakkaiden saapumista.

Asiakastilanteessa:

1. Tervehdi asiakasta kohteliaasti ja tiedustele mitä hän haluaa.
 - a. Mikäli asiakas on vanhempi henkilö on kohteliaista teititellä häntä.
2. Saatuasi tilauksen ilmoita hinta ja ota raha vastaan. Tämä sen takia, että mikäli rahaa ei olekaan riittävästi niin pallo ei ole vielä tehtynä eikä hävikkiä synny. Toinen syy on, että rahan mukana voi levitä bakteereja, joten niitä käsitellään ennen pallon tekemistä.
3. Puhdista kätesi käsidesillä tai laita käsineet käteesi.
4. Valitse joko pieni tai iso jäätelökauha, huuhtelee se vedellä.
5. Aseta vohveli pidikkeeseen.
6. Valitse pakastimesta asiakkaan toivoma maku, avaa rasian kansi ja aloita pallon pyörittäminen.
7. Kun olet pyörittänyt pallon aseta se vohvelin päälle ja paina palloa varovasti kiinni siihen. Laske kauha lavuaariin.
8. Ojenna jäätelö asiakkaalle.
9. Pese ja kuivaa kauha, laita takaisin paikalleen. Tarkista, että pakastimien luukut ovat kunnolla suljettuna.
10. Vaihtorahan, puhtaan veden loppuessa tai jätevesiastian täytyessä, sulje kopin luukku, ota avain mukaan ja käy toimittamassa asia. Mikäli vaihtoraha loppuu kun sinulla on asiakas, pyydä kävisivätkö he särkemässä rahaa.
 - a. Joskus tulee eteen myös tilanteita kun asiakas haluaisi maksaa kortilla, mikä ei kuitenkaan ole mahdollista. Tällöin informoi häntä kohteliaasti asiasta ja pyydä häntä nostamaan rahaa automaatista tai läheisestä kaupasta.
11. Työvuoron vaihtuessa tarkistakaa, että kopissa on riittävästi puhdasta vettä, vaihtorahaa ja tyhjentäkää jäteastia ja roskat tarvittaessa. Työvuoroista voidaan sopia aina päivä kerrallaan tai sitten koko viikko kerrallaan, mikä parhaiten sopii ja luonnistuu.

Iltavuorolainen:

1. Asiakastilanteiden ja lämpötilan tarkkailun lisäksi iltavuoroon kuuluvat sulkemistoimenpiteet.
 - a. Sulje kopin luukku, katso ettei asiakkaita ole tulossa. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että luukkua ei suljeta asiakkaan nenän edestä.
 - b. Puhdista pakastimien kannet, kerää roskat ja laita jäteastia valmiiksi tyhjentämistä varten. Laita jäätelökauhat ja pidikkeet kasaan. Tarkista, että pakastimien kannet ovat kunnolla suljettuna.
 - c. Lasketaan rahat ja vähennetään pohja, jolloin erotuksena tulee päivän tuotto.
 - d. Kirjataan myynti ja aukioloaika ylös vihkoon, kuitataan nimikirjaimilla.
 - e. Kassan mukana laitetaan erillinen lappu, josta ilmenee päivän tuotto ja aukioloaika.
 - f. Pestään lattia.
 - g. Otetaan poistuessa mukaan kassa, jonka mukana avain, roskat, jäteastia, tyhjät kanisterit, jäätelökauhat sekä pidikkeet. Tavarointa on sen verran paljon, että saatat joutua tekemään useamman reissun.
 - h. Tarkista, että ovi on lukossa.
 - i. Vie tavarat sovittuun paikkaan.

Huom. Mikäli työntekijöitä on vain yksi niin sama työntekijä hoitaa siis aloitus- ja lopettamistoimenpiteet.

5.4 Lämpötilan tarkkailu

Jäätelöitä tulee säilyttää vähintään – 18 asteen lämpötilassa ja pakastimien lämpötilojen tarkkailu on yksi omavalvonnan osa. Lämpötilat tarkistetaan vähintään kaksi kertaa päivässä, kerran molemmissa vuoroissa. Pakastimiin on hankittu mittarit, joista lämpötila tarkistetaan ja tulokset kirjataan niille tarkoitettuihin lomakkeisiin. Mikäli lämpötiloissa on huomautettavaa, pakastimet ovat liian lämpimiä tai kylmiä niin työntekijän täytyy viipymättä ottaa yhteys vastaavaan, joka neuvoo toimenpiteissä. Pakastimia säätää joko vastaava tai sitten työntekijä tarpeen mukaan.

Valitettavasti pakastimissa ei ole kovinkaan selkeä ilmaisin, joka näyttäisi minkä verran pitää nuppia kääntää, vaan säätäminen on tehtävä ihan muttu - tuntumalta, yrityksen kautta.

Toimenpide:

1. Paina mieleen missä asennossa nupin osoitin on.
2. Käännä nuppia ensin niin, että kuulet koneen sammuvan.
3. Käännä sitten nuppia niin, että se on enemmän tai vähemmän kuin se alun perin oli.
4. Tarkkaile kaapin lämpötilaa, mutta älä heti säädä kaappia uudelleen, sillä lämpötilan muuttuminen kestää aikansa.
5. Mikäli kaappi on liian lämmin siirrä jäätelöt kylmempään kaappiin mikäli mahdollista.

6 Vastaavan tehtävät

6.1 jäätelötilauksen tekeminen

Jäätelökioskin olennainen osa on jäätelöiden tilaaminen ja niiden riittävyyden arvioiminen. Valitettavasti ei kuitenkaan ole olemassa mitään selvää kaavaa sille, kuinka tilataan oikea määrä, luonnollisestihan jäätelön menekki on hyvin riippuvainen ilmasta. Kesän ensimmäisen tilauksen voi kuitenkin tehdä ilman, että tarvitsee miettiä jääkö jäätelöitä. On kuitenkin hyvä katsella säätiedotuksia hieman eteenpäin, sillä helteiden yllättäessä voi pian käsissä olla tyhjät pakastimet. Erityistä tarkkuutta vaativat viikonloput, sillä pahimmassa tapauksessa jäätelöitä saa lisää vasta tiistaina tai keskiviikkona.

Työnantajalta saat tiedon miltä tavarantoimittajalta jäätelöt tilataan, tähän asti on käytetty Arla Ingmanin tuotteita. Kun tulee ajankohtaiseksi tehdä ensimmäinen tilaus tulee aluksi selvittää kuka on alueen myyntipäällikkö, tällä hetkellä Kari Karjalainen Ingmanilla, häneltä voi tilata mainosmateriaalit sekä tilauskirjan ja hinnaston. Materiaalit ja muut voi toki tilata myös myynnin kautta, mutta on toki hyvä olla yhteydessä myöskin myyntipäällikköön, sillä häneltä saa vinkkejä esimerkiksi jäätelöiden hintoihin sekä kertoo toimitusajat (mihin mennessä tilaus on annettava). Materiaalit kannattaa myös tilata hyvissä ajoin, sillä joskus voi käydä niin, että tilaus ei mene ensimmäisellä kerralla läpi tai muuten eksyy väärään paikkaan.

Kun materiaalit ovat saapuneet voi tilauksen tekeminen alkaa. Huomioitavia asioita on muutamia kuten se, että tilauserä on kaksi rasiaa per yksi myyntierä (eli myyntierässä on kaksi rasiaa) ja erityisruokavaliolisille on hyvä olla jotain tarjolla. Uutuusmakuja on myös hyvä ottaa heti ensimmäiseen tilaukseen ja huolehtia siitä, että on muistanut tilata uudet makukortit. Perinteisiä suosittuja makuja ei saa myöskään unohtaa.

Niitä ovat aiemmin olleet: Salmiakki, Lakritsi, Mansikka, Päärynä, Mango-Meloni, Rommi-Rusina ja Minttu. Kyseiset maut ovat myös sellaisia, joita kannattaa aina pitää varastossa. Lisäksi ei saa unohtaa tilata vohveleita eli keksejä, joihin jäätelöpallot laitetaan. Vohveleita voi tilata tavallisia sekä aitoja vohveleita, jotka ovat vähän kalliimpia. Soittaessa tilausta tavarantoimittajalle (numeron saa esimerkiksi myyntipäälliköltä tai voi katsoa tärkeät numerot kohdasta) sanotaan aluksi tilausnumero ja sen jälkeen luetellaan tilattavien tuotteiden tilausnumerot, jotka ovat tilauskirjassa. Tilauksen lopuksi kannattaa vielä varmistaa paikka, johon tavarat toimitetaan ja antaa puhelinnumero, johon kuljettaja ilmoittaa olevansa tuomassa tilausta.

Vastaavan täytyy sopia kuka kuorman käy purkamassa, jos on mahdollista ettei kioski ole auki kun tilaus tulee. Selvintä voi olla, että vastaava käy itse purkamassa tilauksen. Tilauksen purkamisen yhteydessä on tarkistettava, että toimitetut tuotteet vastaavat lähetettä, mikäli siinä on eroavaisuuksia niistä on välittömästi ilmoitettava tavarantoimittajalle, ettei lasku ole virheellinen. Tilauksen lähete laitetaan opaskansioon. Vastaanoton yhteydessä myös tarkistetaan, että tuotteet ovat moitteettomassa kunnossa, pakkaukset ovat ehjiä ja niin edelleen.

Toimenpiteet:

1. Selvitä työnantajalta mistä tuotteet tilataan ja asiakasnumero.
2. Ole yhteydessä tavarantoimittajan alueen myyntipäällikköön, tilaa mainosmateriaalit, hinnastot, tilauskirja sekä selvitä toimitusajat (mihin mennessä tilaus annettava).
3. Laadi tilaus, huomioi viikonpäivä sekä tulevat sääennusteet.
 - a. Ensimmäinen tilaus. Tilaa ainakin perusmaut sekä uutuudet, älä unohda vohveleita (kaksi laatikkoa tavallisia ja yksi laatikko aitoja vohveleita).
 - b. Seuraavat tilaukset. Tilaa puuttuvia makuja sekä suosittuja makuja varastoon (yksi myynnissä ja kaksi varalla), vohveleita tarpeen mukaan.
 - c. Viimeinen tilaus. Kesän lopussa tee mahdollisimman pieni tilaus, vain perusmakuja yhden myyntierät. Tavoitteena ettei tuotteita jää.

4. Soita tilaus tavarantoimittajalle. Aluksi kerro mistä soitat ja anna asiakasnumero, luettele tuotteiden tilausnumerot ja muista olla tarkkana myyntierien (kaksi rasiaa/myyntierä) kanssa. Varmista lopuksi toimitusosoite sekä anna puhelinnumero, johon soittaa kun tilaus toimitetaan.
5. Huolehdi, että jäätelökopilla on joku ottamassa tuotteet vastaan.
6. Tuotteita vastaanottaessa tarkistetaan, että tuotteet ja määrät vastaavat lähetettä ja että niiden kunto on moitteeton.
7. Tuotteet puretaan pakastimiin, pahvit toimitetaan pahvinkeräykseen.
8. Mikäli huomautettavaa, yhteys myyntiin.
9. Lähetekansioon, lasku tilauksesta toimitetaan suoraan työnantajalle.

6.2 Palkanmaksu

Haapajärven pesä-kiilat palkkaavat työntekijät Haapajärven kaupungin kautta, joka myös käytännössä hoitaa työntekijöiden palkanmaksun. Kuten jo aiemmin on mainittu kaupungin työntekijä toimittaa kioskivastaavalle tonnitalkoolaisten työsopimukset, jotka työntekijä allekirjoittaa työt aloittaessaan. Kahden viikon työrupeaman jälkeen vastaava toimittaa työsopimukset täydennettynä (lisää työntekijän tilinumeron sopimukseen) ja verokortilla varustettuna kaupungin palkan maksuun, josta se menee sitten ajallaan maksuun. Ajankohdasta riippuen joko 15. tai 30. päivä. Kaupungin työntekijöiden kesälomat vaikuttavat luonnollisesti kaupungin talon aukioloaikoihin, joten talon ollessa suljettuna sopimukset voi olla kätevintä lähettää postitse. Työntekijän lopettaessa työnsä annetaan hänelle työtodistus, joka on valmiina allekirjoitettuna.

6.3 Hinnan määrittäminen

Jotta toiminta olisi kannattavaa on hinnan määrittäminen tehtävä ajan kanssa. Aiempien kesien hinnoista voi hakea suuntaa, mihin hinta asetetaan, mutta erittäin tärkeää on keskustella asiasta tavarantoimittajan myyntipäällikön kanssa. Myyntipäälliköllä on nimittäin käsitys siitä mille tasolle hinnat alueella asettuvat, seikka mihin on myös syytä kiinnittää huomiota. Lisäksi hän toimittaa jäätelöiden ja muiden tarvikkeiden hinnastot ja pystyy kommentoimaan syitä hinnan nousuihin ja muihin. Myyntipäällikkö pystyy antamaan myös suuntaa esimerkiksi siitä kuinka monta jäätelöpalloa yhdestä laatikosta saa, eli viidestä litrasta. On kuitenkin muistettava, että kukin tekee eri kokoisia palloja, joten määrät ovat suuntaa antavia.

Hintaa miettiessä on luonnollisesti myös huomioitava raaka-ainekustannukset, jotka koostuvat siis jäätelöstä ja vohvelista. Tavallisesta vohvelista ja pahvipikarista ei aiemmin ole peritty ylimääräistä kustannusta. Mikäli näissä tapahtuu aiempiin vuosiin nähden nousua on hintaa nostettava. Oman kokemukseni mukaan, irtojäätelöä myydessä asiakas ei niin herkästi paheksu hinnan nousua vaikka hinnat saattavat korkeilta tuntua heidän mielestään. Syynä siihen voi olla se, että myynti on sesonkiluonteista, vain muutama kuukausi vuodessa.

Normaalisti tuotteen hintaa miettiessä on huomioitava muuttuvien kustannusten, kuten raaka-aineet, lisäksi myös kiinteät kustannukset, joita ovat esimerkiksi sähkö, työntekijöiden palkka, vuokra.

Myyntituotteen hinnasta keskustellaan myös työnantajan kanssa, mutta viime kädessä vastaava asettaa hinnan omien tietojensa pohjalta. On syytä muistaa, että kun hinta on asetettu ja "esiteltu" asiakkaille ei sitä voi ainakaan nostaa, laskeminen voi olla mahdollista, mutta nostaminen ei.

Toimintaohje:

1. Ihan ensimmäiseksi selvitetään mitä hinnat ovat olleet aiempina vuosina. Kesällä 2009 pieni jäätelöpallo maksoi 2,00 €, isopallo 2, 50 € ja aito vohveli 0,30€.
2. Otetaan yhteyttä alueen myyntipäällikköön ja kysellään häneltä onko hinnoissa nousuja edellisvuodesta, minkälaisia hintoja muut pitävät. Lisäksi voidaan kysyä kuinka paljon yhdestä rasiasta keskimäärin tulee palloja.
3. Työnantajan kanssa keskustellaan katetavoitteista.
4. Keskimääräisellä pallomäärällä per yksi rasia voidaan laskea yhden pallon kustannukset, joka on siis alin mahdollinen määrä. Alimman mahdollisen hinnan päälle lisätään katetavoitteet.

6.4 Jäätelökassa

Myymistä varten täytyy luonnollisesti olla pohjakassa, joka on yhtä kuin vaihtorahat. Pohjakassa pyydetään ”pomolta” eli Jaana Puraselta ennen toiminnan aloittamista. Häneltä voi myös tiedustella kassalipasta, jossa rahoja säilötään. Pohjakassa voi olla suuruudeltaan esimerkiksi 50 euroa, Puranen päättää sen suuruuden. Hän antaa rahat, joko seteleinä, jolloin ne täytyy rikkoa sopivan kokoisiksi tai sitten hän antaa sen valmiiksi kolikkoina.

Pohjakassan koostumusta suunnitellessa on huomioitava jäätelöpallojen hinnat. Esimerkiksi jos pallojen hinnat ovat 2 € ja 2, 50 € sekä aito vohveli 0,30 € joudutaan usein vastaamaan viidenkymmenen sentin ja kahdenkymmenen sentin kolikoilla, yhden ja kahden euron kolikoiden lisäksi. Mikäli hinnat ovat tasalukuja, ei senttejä tarvita kovinkaan paljon, mutta kokemuksesta voidaan sanoa, että harvemmin ne ovat. Seteleitä ei pohjakassassa pidetä kovinkaan paljon, sillä tarpeen tullen kopin lähistöllä on kauppoja, jossa asiakas tai myyjä (hiljaisella hetkellä) voi käydä rahan rikkomassa. Myyjän mielipidettä on hyvä kuunnella, sillä heillä on ensikäden tietoa siitä, minkälaisia rahoja kassassa tarvitaan.

Jäätelökassaa ei missään tapauksessa saa säilyttää jäätelökopissa sulkemisajan jälkeen vaan kassa on aina vietävä muualle säilöön. Yksi vaihtoehto on, että vastaava laskee myynnin yhdessä myyjän kanssa ja jättää hänelle pohjakassan ja vie myynnin mukanaan. Mikäli vastaavan ei kuitenkaan ole mahdollista olla suljettaessa paikalla työntekijä vie kassan ennalta sovittuun paikkaan, esimerkiksi aiemmin säilytyksestä sovittu Aikalisän kanssa, josta vastaava hakee ne ja tarkistaa laskelmat.

Myynti tilitetään Jaana Puraselle ennalta sovittuna ajankohtana sekä tarpeen tullen, esimerkiksi myynnin ollessa kovin suuri. Vastaava pitää kirjaa myynnistä joka päivän osalta ja tilityksen yhteydessä päivittäiset myynnit esitetään Puraselle esimerkiksi seuraavalla tavalla:

Päivä	Avoinna	Kokonaismyynti	Pohjakassa	Myynti	Kuittaus
1.6	13 – 17	150,00	50,00	100,00	Maija M.
2.6	13 – 17	170,00	50,00	120,00	Matti K.
Tilitetään 2.6 yhteensä 220,00 €					

Vastaavan on siis seurattava kioskin myyntiä jokaisena päivänä, kirjattava ylös päivämäärä, myynti sekä aukioloajat.

7 Jäätelökioskin tarvikkeet

Jäätelökioskin tarvikkeisiin jäätelöiden ja vohveleiden lisäksi kuuluu muutamia tuiki tavallisia tavaroita.

Työntekijöitä varten:

- Tuoli. Työntekijällä on hyvä olla mahdollisuus istua, sillä asiakkaita ei välttämättä ole jatkuvana virtana. Toimittamalla koppiin tuoli estetään myös se mahdollisuus, että he istuvat pakastimien päällä, mikä ei todellakaan ole suositeltavaa eikä hyväksyttävää.
- Työasut. Kopilla säilytetään ainakin työssä käytettäviä esiliinoja sekä joitakin t-paitoja. Esiliinat toimitetaan vastaavalle pestäväksi mielellään jo ennen kuin ne ovat siivottomassa kunnossa. Vastaavan on syytä itse huolehtia esiliinat pesuun tarpeeksi usein sekä huolehtia, että niitä käytetään ja muutenkin pukeudutaan asiallisesti.
- Käsidesi ja kertakäyttökäsineet. Jäätelökopin vesihuollon ollessa rajattu on huolehdittava, että käsihygieniää noudatetaan. Työntekijöitä kehoitetaan käyttämään käsidesi käsien pesemisen sijaan ja käsineitä ainakin silloin kun käsissä on esimerkiksi haavaumia. Työntekijät opastetaan oikeanlaiseen käsihygieniaan perehdytyksen yhteydessä.

Asiakkaille:

- Jäätelöpikarit ja muovilusikat. Kaikki eivät halua tai pysty allergioidensa takia ottamaan jäätelöönsä vohvelia, joten heille tarjotaan vaihtoehtona jäätelöpikaria. Pikaria voidaan tarjota myös pienemmille lapsille, jolloin jäätelön putoamisen riski minimoidaan ja samalla myös paha mieli.
- Käsipyyhkeet. Asiakkaiden näkyvillä on hyvä pitää paperia, jota he voivat vapaasti ottaa.

Työntekoon:

- Mainos- ym. muu materiaali. Makukortit, jotka esitetään asiakkaiden nähtäville, tilataan tavarantoimittajalta yhdessä muun materiaalin kanssa. Muuta materiaalia ovat esimerkiksi laput, joihin kirjoitetaan aukioloajat sekä hinnasto. Materiaalit laitetaan esille mahdollisimman näkyvälle paikalle.
- Jäätelökauhat. Kauhoja säilytetään kopin ollessa suljettuna muualla ja ne kuljetetaan koppiin avattaessa. Kauhoja on kahta eri koko, pienen ja ison pallon tekemiseen. Kauhat säilytetään puhtaana ja kuivana (!) niille tarkoitettussa astiassa.
- Tötteröpidikkeet. Muovisia telineitä, joissa vohveleita pidetään. Pidikkeiden puhtaudesta on huolehdittava ja ne tuleekin pestä ainakin kerran päivässä. Vohveleita ei myöskään sovi jättää pidikkeisiin sulkemisen jälkeen. Pidikkeitä tilataan tavarantoimittajalta lisää tarvittaessa.
- Jäätelövohvelit. Säilytetään niiden omissa laatikoissa, ei kuitenkaan suoraan lattialla. Avatut laatikot on suljettava mahdollisimman tiiviisti, etteivät vohvelit pääse pehmenemään joutuessaan kosketuksiin kosteuden kanssa. Osan vohveleista voi myös laittaa puhdistettuihin irtojäätelörasioihin tai muuhun puhtaaseen, suljettavaan rasiaan.
- Kassa. Pohjakassaa ja myyntiä säilytetään niille tarkoitettussa rasiassa. Samassa yhteydessä säilytetään myös kassankirjanpito, esimerkiksi vihko, johon kirjataan päivittäinen myynti ja aukioloajat. On huomioitava, että rahat voivat levittää bakteereja, joten jäätelön joutumista kassaan on pyrittävä välttämään. Myös kassa toimitetaan pois kopista vuoron päätyttyä.
- Tärkeät paperit. Paperit säilytetään esimerkiksi kansiossa hyvässä järjestyksessä, jotta halutut asiat on helppo tarkastaa. Tärkeitä papereita ovat omavalvontasuunnitelma, josta näkee lämpötila ja siivousasiat, työntekijöiden salmonellatodistukset, tilauslähetteet sekä tavarantoimittajan tilauskirja.
- Pakkasmittarit. Kaikissa pakastimissa täytyy olla pakkasmittarit lämpötilojen seuraamista varten.

Puhtauden ylläpitämiseen:

- Tiskiharja ja pesuaine. Jäätelökauhojen ja pidikkeiden puhtaudesta huolehtiminen on äärimmäisen tärkeää.
- Tiskirätti. Pakastimien kansille sulava jäätelö tulee hetimiten pyyhkiä pois, ettei se kuiva siihen. Päällisten tulisi olla koko ajan siistit ja edustavat, myös asiakkaat näkevät ne. Erillinen rätti on ulkotiskin pyyhkimistä varten, joka kerää pölyä ja muuta roskaa. On muistettava, että myös jäätelökopin lähiympäristö kuuluu työntekijöiden huolehdittavaksi.
- Muut siivousvälineet. Kopin lattian pesemistä varten olevia siivoustarvikkeita säilytetään joko jäätelökopissa tai sitten muualla, sovitussa paikassa. Niihin pitäisi kuitenkin päästä vaivatta käsiksi.
- Roskapussit. Asiakkaiden roskia varten pitää olla roska-astia, joka voi olla kopissa sisällä tai sitten ulkona, kopin vieressä on kiinteitä roskiksia. Lisäksi kopin omia roskia varten pitää olla roska-astia, joka tyhjennetään täyttymisen mukaan (usein ihan paperiroskaa).

8 Ongelmatilanteet

Töissä voi joskus sattua tilanteita, joita ei voi ennaltaehkäistä, mutta jotka kuitenkin vaativat välittömiä toimenpiteitä. Omalla toiminnallaan ja työntekijöiden informoimisella voi toki jonkin verran vaikuttaa ongelmatilanteiden syntymiseen tai esimerkiksi siihen, missä vaiheessa ne havaitaan. Seuraavaksi muutama ongelmatilanne, johon jäätelökioskilla on törmätty tai voidaan törmätä.

8.1 Työntekijä ei ilmesty töihin

Työntekijää kehoitetaan ottamaan yhteyttä jäätelökioskivastaavaan hyvissä ajoin ennen työn alkamista. Jäätelökioskivastaavalle toimitetaan työhön valittujen henkilöiden tiedot, joissa on yleensä myös yhteystiedot. Vastaavan kannattaakin olla yhteydessä työntekijään, mikäli tämä ei viimeistään paria päivää ennen töiden alkua ilmoita itsestään. Tällä tavoin säästytään siltä, että kun lopulta otetaan työntekijään yhteyttä käytännönasioita sopiakseen, saa tiedon, että työntekijä ei ole ottamassa työtä vastaan.

Ei nimittäin ole mitenkään ennen kuulumatonta, että 15-vuotias henkilö ei ymmärrä, että hänen tulee ilmoittaa, mikäli hän ei töihin tulekaan. Suurin osa työntekijöistä on kuitenkin tunnollisia ja he huolehtivat asiansa moitteettomasti. Mikäli kuitenkin käy niin, että työntekijä viime hetkellä tai muutenkin peruu tulonsa, ota heti (mahdollisimman pian) yhteyttä kaupungille siihen henkilöön, joka välittää tonnilaisia. Hän etsii sinulle sijaisen.

Työntekijä voi olla töistä pois myös sairastumisen vuoksi. Tällöin hänen tulee toimittaa lääkärintodistus.

8.2 Jäätelöpakastimen rikkoutuminen

Jäätelöpakastimet kuten kaikki laitteet voivat rikkoutua, jolloin on äärimmäisen tärkeää toimia nopeasti. Ainut mahdollinen toimenpide on jäätelöiden siirtäminen muualle kylmään, joko toiseen pakastimeen tai sitten ihan kokonaan muualle. Mutta jos rikkoutuminen on tapahtunut yöllä tai se muuten havaitaan liian myöhään, ei ole muuta vaihtoehtoa kuin hankkiutua eroon pilaantuneista tuotteista. Ennen kuin tuotteista hankkiudutaan eroon, on selvitettävä onko vakuutuksesta mahdollista saada korvauksia, mikä selviää ottamalla yhteys työnantajaan, joka on hoitanut vakuutukset. Vakuutusyhtiötä varten on tehtävä virallinen ilmoitus, johon tulee tilannekuvaus sekä korvausvaatimus.

Rikkoutunut pakastin joko korjataan tai se korvataan uudella pakastimella, joka tilataan tavarantoimittajalta. Rikkoutunut pakastin korjautetaan kylmäkonehuollossa. Tavarantoimittaja toimittaa pakastimen seuraavan jäätelötoimituksen yhteydessä. Ennen uuden pakastimen käyttöönottoa se on puhdistettava huolellisesti, sillä se on todennäköisesti ollut varastossa.

8.3 Ilkivalta tai murtautuminen

On myös käynyt niin, että jäätelökioskin virtajohto on irrotettu, jolloin sähköt ovat katkenneet kopista ja jäätelöt sulaneet. Toimenpiteet tämän jälkeen ovat varsin samanlaiset kuin yllämainitussa kohdassa. Sähkökaappia on kuitenkin muokattu niin, että virtajohdon irrottaminen ei pitäisi olla mahdollista. On kuitenkin syytä kiinnittää huomiota johtoon silloin kun liikkuu kopin läheisyydessä ja sanoa niin myös työntekijöille.

Jäätelökioskille on myös murtauduttu, kesällä 2009. Jäätelökioskissa ei säilytetä muuta kuin jäätelötarvikkeita ja jäätelöitä, joten vahingot kohdistuvat niihin sekä mitä vahinkoja tulee esimerkiksi oviin ja/tai ikkunoihin. Murtautumisesta tulee aina ilmoittaa

työnantajalle sekä poliisille, vakuutusyhtiötä ja rikosilmoitusta varten. Luonnollisesti täytyy myös hankkia joku henkilö korjaamaan vahingot. Vakuutusyhtiötä varten on laadittava raportti tapahtuneesta ja laskelma aiheutuneista vahingoista.

On muistettava, että aina kun pakastimet sulavat ne on myös pestävä. Murtautumisessa syntyy yleensä myös muita vahinkoja, joiden korjaaminen saattaa kestää päiviä. Lisäksi ongelmaksi voi muodostua uuden tavaran saanti, sillä tavarantoimittajat ovat sidoksissa toimituspäiviin. Vahingot ja sotkut tulee korjata ja siivota mahdollisimman pian. Vahingoittuneiden jäätelöiden tilalle voi hätävaraksi hakea tavaraa esimerkiksi tukusta, lähin tukku sijaitsee Nivalassa, Metro pikatukku.

LIITELUETTELO

- 1 / 6 OHJE OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISEEN
- 2 / 1 MYYNTIPOHJA

OHJE OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISEEN

1. TOIMINNAN KUVAUS

Yritys / toiminnanharjoittaja, Y-tunnus, kioskin / myymälän nimi, osoite, puhelinnumerot, faksinumero, sähköpostiosoite, mahdollisen ketjun nimi, ketjun yhteyshenkilö, henkilökunnan määrä, asiakaspaikkamäärä, elintarvikehuoneiston koko (m²) ja aukioloajat. Luettele pakattavat ja myytävät tuotteet.

Toiminnanharjoittaja on Haapajärven pesä-kiulat, seurassa toiminnasta vastaa puheenjohtaja Jaana Puranen. Jäätelökioskin ja seuran yhteyshenkilönä toimii jäätelökioskin vastaava.

Jäätelökioski sijaitsee Haapajärven keskustassa, torilla.

Henkilökuntaa jäätelökioskilla on 5-10 henkilöä sekä mahdolliset ekstraajat.

Jäätelökopissa ei ole varsinaisia asiakaspaikkoja, mutta läheisyydessä on joitakin penkkejä.

Jäätelökopin aukioloajat ovat:

Jäätelökioskissa myytävät tuotteet ovat:

2. YRITYKSEN VASTUUHENKILÖT

Nimeä vastuuhenkilöt eri toiminnoille: esim. elintarvikkeiden hankinta, varasto / kylmä- ja pakastevarastot, omavalvontanäytteidenotto, elintarvikkeiden pakkaus, astioiden pesu, uusien työntekijöiden opastus / hygieniakoulutus, siivous, jätehuolto, asiakaspalautteet ja ruokamyrkytysten selvitys.

Jäätelökioskin vastaava vastaa elintarvikkeiden hankinnasta, omavalvontanäytteiden otosta, uusien työntekijöiden opastamisesta sekä hygieniakoulutuksesta, asiakaspalautteesta ja ruokamyrkytystapausten selvittämisestä. Lisäksi hän valvoo, että omavalvonnan noudattamista sekä on yhteyshenkilö terveystarkastajaan.

Jäätelökioskin työntekijät vastaavat pakastevarastoista, astioiden pesusta, siivouksesta, jätehuollosta sekä asiakaspalvelusta. Työntekijät pitävät jäätelökioski vastaavan ajan tasalla kopin tapahtumista.

3. ELINTARVIKKEIDEN VASTAANOTTOTARKASTUKSET

Selvitä, mitä elintarvikkeita kioskiin toimitetaan ja miten tavarantoimittajat toimittavat ko. tuotteet. Kerro miten tulevien tuotteiden kunto, pakkausmerkinnät ja lämpötilat tarkastetaan ja kirjataan. Kuvaile miten toimitaan kun havaitaan saapuvissa elintarvikkeissa poikkeamia ja mitkä ovat korjaavat toimenpiteet. Jos elintarvikkeet haetaan itse tukusta, voit kertoa, että tarkastukset tehdään jo tuotteita ostettaessa ja kuvaile miten elintarvikkeiden kuljetus tapahtuu.

Kioskiin toimitettavat tuotteet ovat pakasteita, irtojäätelöitä sekä kuivatavaroita eli vohveleita. Tavarat toimitetaan kylmäautolla 1-3 kertaa viikossa.

Tavaroita vastaanottaessa tarkistetaan lähetelistasta, että listassa olevat tuotteet vastaavat toimitettuja, että tuotteet eivät ole vahingoittuneet (rikkinäisiä, sulia). Tuotteiden kunto todetaan silmämääräisesti. Lämpötilan mittaamista varten pitää olla siihen tarkoitettu mittari.

Mikäli on huomautettavaa, otetaan yhteys tavarantoimittajaan välittömästi ja pyydetään heitä järjestämään korvaavat tuotteet, oikaisemaan laskutus.

Tuotteita itse noudettaessa esimerkiksi tukusta valitaan tuotteet, jotka ovat moitteettomassa kunnossa ja pyritään varmistamaan, että kylmäketju ei pääse katkeamaan kuljetuksen yhteydessä. Tuotteet kerätään viimeisenä ja pakataan kylmälaukkuihin.

4. KYLMÄ- JA VARASTOTILAT

Tee luettelo kylmälaitteista ja niiden lämpötilavaatimuksista sekä niissä säilytettävistä elintarvikkeista. Kerro kuinka usein laitteiden lämpötiloja seurataan ja kirjataan sekä mihin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään kun havaitaan lämpötiloissa poikkeamia. Kuvaile tuotteiden kierto varastossa (ensin sisään _ ensin ulos). Selvitä miten hoidat kylmälaitteiden sulatuksen ja puhdistuksen ja mihin ko. toiminnot kirjataan.

Jäätelökioskissa on kolme pakastinta, kaksi isoa ja yksi pieni. Pieni kone on vara kone, sitä ei yleensä käytetä myyntikoneena, vain säilytystarkoituksessa.

Irtojäätelöissä lämpötilan tulee olla -18 astetta. Lämpötilaa tarkkaillaan vähintään kahdesti päivässä ja tarkkaillun tuloksista pidetään kirjaa (liite).

Mikäli lämpötiloissa on poikkeuksia tulee kaappeja säätää, jonka jälkeen täytyy lämpötilan kehittymistä seurata erittäin tarkasti. Kaappien säätämisestä tulee aina ilmoittaa kioski vastaavalle, että hän voi tarkistaa lämpötilat aukioloaikojen ulkopuolella.

Tuotteet järjestetään pakastimeen siten, että ensimmäisenä ovat otettavissa tuotteet, jotka ovat kauiten olleet pakastimessa (ensin sisään – ensin ulos). Jäätelöiden päiväykset tulee tarkistaa aina tuotetta vaihdettaessa ja kaappien sisältö tulee järjestellä aika ajoin, jotta systeemi toimii.

Kaapit sulatetaan vähintään kerran kesässä sekä tarpeen tullen. Kaapit sulatetaan yksi kerrallaan, pientä kaappia voidaan käyttää apukaappina. Sulatus kannattaa järjestää hiljaiseen ajankohtaan, esimerkiksi jos luvassa on kylmiä ilmoja. Jäätelöt siirretään toiseen kaappiin ja virta katkaistaan (johto pois seinästä), kaappiin voi laittaa astian jossa lämmintä vettä, se nopeuttaa sulamista. Kaapin sulettua, sulanut vesi otetaan pois esimerkiksi sienellä tai luutulla, jonka jälkeen kaappi pestään. Kaapin kuivettua se laitetaan uudelleen käyntiin. Kaappien peseminen ja sulatus kirjataan siivousohjelmaan (liite).

5. ELINTARVIKKEIDEN VALMISTUS, TARJOILU JA PAKKAUS

Jos kioskissa pakataan irtokarkkeja ym. tuotteita, tehdään jäätelöannoksia tai paistetaan raakapakasteleivonnaisia, kuvaile missä ja miten toiminto tapahtuu (hygieeniset työskentelytavat, elintarvikkeiden pakkaamiseen soveltuvat pakkausmateriaalit, pakkausasetuksen mukaiset pakkausmerkinnät).

Jäätelökioskissa valmistetaan jäätelötötteröitä. Toiminto tapahtuu jäätelökioskissa, avonaisen jäätelöpakastimen päällä. Jäätelöpallo pyöritetään puhtaalla, kostutetulla (lämmitetty vesi kopissa pallon tekemistä varten) jäätelökauhalla. Pyörittämisen jälkeen pallo asetetaan vohvelin päälle, jota työntekijä pitelee kädessä puhdistetuilla tai käsineillä suojatulla kädellään. Pallon tekemisen jälkeen jäätelökauha pestään ja kuivataan.

6. HENKILÖKUNNAN HYGIENIA

Kerro miten henkilökunnan hygieniasasiat on järjestetty (käsienspesu, työpuvut, päähineet, henkilökohtainen hygienia). Kuvaile miten työhöntulotarkastukset ja -tutkimukset on järjestetty. Helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä tulee olla hygieniasaamistodistus. Pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevillä työntekijöillä on oltava terveydenhuollon ammattilaisen antama lausunto terveydentilastaan. Salmonellatutkimukset vaaditaan tarvittaessa ja ulkomaanmatkojen jälkeen (koskee Pohjoismaiden ulkopuolelle suuntautuvia vähintään neljä vuorokautta kestäviä matkoja).

*Työasuna käytetään normaalia hihallista t-paitaa, esiliinaa sekä lippistä tai huivia. Lisäksi työasuun kuuluvat housut, jotka jokainen tuo kotoaan, ei sortsit. Jokaiselle työntekijälle suositellaan työkenkien käyttöä ja ehdottomasti sukkiensa pakollisuutta. Kioskinvastaava vastaa esiliinojen yms. pesusta (viikoittain, tarvittaessa). **Työasun asianmukaista käyttöä seurataan.***

Elintarvikkeita käsittelevällä työntekijällä ei saa olla koruja, kelloja yms. sillä ne keräävät likaa ja bakteereita. Myös vahvasti tuoksuviin parfyymien ja partavesien käyttöä tulee välttää, sillä tuoksu voi tarttua elintarvikkeisiin ja aiheuttaa allergisia reaktioita.

Henkilökunnan käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota, käytössä on desinfiointi huuhdetta sekä käsiaineita. Kopissa ei ole omaa vesipistettä, joten käsien desinfiointi korvaa käsien pesua. Kätet puhdistetaan ennen ja jälkeen pallon tekemisen sekä rahan käsittelyn jälkeen, raha voi levittää bakteereja.

Työhöntulotarkastuksen ja muiden tutkimusten tekemisestä huolehditaan, salmonella. Työhöntulotarkastus tehdään henkilölle, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja niiden käsittelypintoja paljain käsin.

Palatessaan vähintään neljän vuorokauden pituiselta matkalta Pohjoismaiden ulkopuolelle on jätettävä ulostenäyte salmonellatutkimusta varten. Vatsatautia sairastavat henkilöt eivät saa osallistua pakkaamattomien helposti pilaantuvien elintarvikkeiden käsittelyyn.

Jäätelökoppiin ei saa päästää asiattomia/ylimääräisiä ihmisiä. Työntekijän tulisi myös huolehtia, ettei kopin läheisyydessä ole ylimääräisiä ihmisiä. Jäätelökopin ovi on pidettävä suljettuna. Lisäksi aina vuoron päätyttyä on huolehdittava, että koppi tulee asianmukaisesti suljettua (ovent kiinni, suojat alas). Työntekijän tulee huolehtia kopin siisteyden lisäksi ympäristön siisteydestä.

Työntekijöiden tulisi myös välttää syömistä elintarvikkeiden välittömässä läheisyydessä. Myöskin makeisten ja purukumin syömistä tulisi välttää, sillä suu sisältää stafylokokki- bakteereja. Lisäksi tupakointi on ehdottoman kiellettyä jäätelökioskin yhteydessä.

7. ASTIANPESU

Kuvaile miten astioiden puhdistus tapahtuu (esipesu $\leq +35\text{ }^{\circ}\text{C}$, pesu $+65\text{ }^{\circ}\text{C}$, huuhtelu $\geq +85\text{ }^{\circ}\text{C}$). Jos yrityksessä on astianpesukone, liitä huolto-öytäkirjat omavalvontakansioon.

Työvuoron aikana jäätelökauhat ja muut tarvikkeet pestään kopissa, lämmitetyllä vedellä sekä tiskinpesuaineella.

8. TALOUSVESI

Kerro suunnitelmassa kuuluuko yritys kunnallisen vesijohtoverkoston piiriin vai onko oma kaivo. Jos on oma kaivo, kuka ottaa vesinäytteet? Jos vesi kuljetetaan muualta esim. kioskin säiliöön, kerro veden alkuperä ja miten kuljetus tapahtuu.

Jäätelökioskeissa ei ole omaa vesipistettä, joten puhdas vesi kuljetetaan koppiin ennalta sovitusta paikasta (lähi yrityksestä) siihen tarkoitetuilla kanistereilla. Kopissa ei ole myöskään kaivoa, joten likavesi kuljetetaan myös pois kopista.

9. SIIVOUS JA PUHTAANAPITO

Laadi siivoussuunnitelma, josta selviää eri kohteiden

- puhdistusmenetelmät
- puhdistustiheys
- käytettävät välineet
- puhdistus- ja desinfektioaineet

Talleta käyttöturvallisuustiedotteet kansioon.

Kioskin ja varusteiden puhtaanapitoa varten tulee olla puhdistusohjelma (LIITE 1). Siivousohjelmasta ilmenee siivouksessa käytettävät välineet ja aineet sekä arvio siitä, miten usein kohteet on siivottava. On kuitenkin muistettava, että ajat ovat suuntaa-antavia ja suosituksia. Tilojen, laitteiden ja välineiden silmämääräinen tarkistus tehdään päivittäin.

Mahdolliset poikkeamat sekä huomautukset ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan aina. Silmämääräinen puhtaustarkastus kirjataan kerran viikossa. Kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin.

10. TUHOELÄINTORJUNTA

Laadi tuhoeläintorjuntasuunnitelma, josta selviää kuinka ennaltaehkäistään tuholaisia (esim. hyönteisiä, jyrsijöitä) ja miten toimitaan niitä havaittaessa sekä mihin havainnot ja torjuntatoimenpiteet kirjataan. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ovat esim. tilojen ja laitteiden puhtaanapito, varastojen järjestys, hyönteisverkot, sähköiset karpäspyydykset, jyrsijöiden loukut, mahdollisesti desinfektioyrityksen kanssa sovitut säännölliset tarkastukset ja tarvittaessa torjunta. Kerro missä elintarvikkeiden kuljetukseen käytettävät laatikot, rullakot ja lavat säilytetään (nykyisin pitää säilyttää varastossa tai ulkohäkkivarastossa johon tuhoeläimet ja linnut eivät pääse).

Tuhoeläimiä ennaltaehkäistään hyvällä siivouksella, roska-astioiden päivittäisellä tyhjennyksellä sekä tarkastamalla, ettei niitä ole. Tarpeen vaatiessa tuhoeläimistä hankkivudutaan eroon tilanteen vaativilla keinoilla. Tuhoeläinten esiintymisestä sekä torjunnasta on tehtävä merkinnät sekä erikseen ilmoitettava kioskvastaavalle. Huolehditaan, että tavarantoimittaja vie kuljetukseen käytettävät telineet mukanaan.

11. JÄTEHUOLTO

Selvitä, miten jätteet kerätään, kuinka usein tiloissa olevat jätteastiat tyhjenetään, onko jätteen lajittelua, miten jätteastiat on sijoitettu eri tiloissa ja miten niiden tyhjennys sekä puhdistus on järjestetty.

Jätteet kerätään niille tarkoitettuihin roska-astioihin, sisällä ja ulkona. Jätteet lajitellaan siten, että pahvit (toimitettaessa) laitetaan erikseen, muut roskat ovat lähinnä paperiroskaa. Jäätelökopin sisällä on yksi roskis ja kopin ulkopuolella yksi roskis seinällä, lisäksi torilla on muutamia roska-astioita. Jäätelökioskin työntekijä huolehtii jäätelökopin omista roskiksista, tyhjentää ne tarpeen tullen ennalta sovittuun paikkaan (linja-auto aseman kiinteistön roskapistete).

12. NÄYTTEENOTTOSUUNNITELMA

Kerro, mitä omavalvontaan kuuluvia näytteitä otetaan, kuinka usein ja missä elintarvikelaboratoriossa ne tutkitaan (esim. kerran vuodessa elintarvikenäytteet, mm. irtojäätelö sekä pintapuhtausnäytteet, mm. ottimet ja muut valmistuspinnat, jotka ovat elintarvikkeiden kanssa kosketuksessa).

ASIAKASPALAUTTEET JA RUOKAMYRKYTYKSET

Kerro, miten toimitte asiakasvalitustilanteessa (esim. aiheelliset asiakasvalitukset kirjataan vihkoon tai lomakkeelle, johon laitetaan valituksen syy, päivämäärä ja tehdyt toimenpiteet). Ruokamyrkytystapauksissa (vähintään 2 sairastunutta) ilmoitetaan välittömästi terveystarkastajalle. Epäiltyä elintarviketta tai sen raaka-aineita ei saa hävittää. Epäilystä elintarvike-erästä otetaan näytteet (ä 300 g) kylmiöön tai pakastimeen tarkempia tutkimuksia varten.

14. ASIAKIRJAT JA NIIDEN SÄILYTYS

Kerro missä omavalvonta-asiakirjoja säilytetään. Omavalvontasuunnitelma säilytetään aina yrityksessä terveystarkastajan ja henkilökunnan nähtävillä. Asiakirjoista pitää löytyä myös:

- lämpötilaseurantatiedot
- muut erillismittaustiedot (jos tehty)
- omavalvontanäytteiden tulokset
- viranomaisnäytteiden tulokset
- laitteiden huoltoraportit
- tiedot erätunnuksista (kebabliha, liha)
- asiakasvalitukset

Edellä mainitut tiedot tulee säilyttää 1-2 vuotta. Lisäksi tulee olla:

- terveys- ja salmonellatodistukset (lista työntekijöistä ja tieto, missä todistukset ovat)
- hygieniaosaamistodistukset (lista työntekijöistä)

Omavalvontasuunnitelmaa muutetaan, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelman toimivuus tarkistetaan noin kuukauden välein sekä tarpeen vaatiessa, tarkistuksen tulos kirjataan ylös.

Asiakirjat, kuten salmonellatodistukset, näytetodistukset ja muut säilytetään kansiossa.

15. OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelman paikkansapitävyys ja tarkoituksenmukaisuus tarkistetaan vuosittain ja kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Lisää suunnitelman loppuun seuraavat kohdat:

- muutoksen ajankohta (päiväys)
- muutoksen tekijä (laatija)

Suunnitelman loppuun laita tiedoksi seuraava:

Tilojen oleellisesta muutoksesta sekä haltijanvaihdoksesta ilmoitetaan aina terveystarkastajalle.

Lähde:

http://www.kokkola.fi/terveys/elintarvikevalvonta/omavalvonta/fi_FI/omavalvontaohjeet/_files/80583240255411399/default/ov-ohje_jaatelokioski_elintarvikekioski.pdf Luettu 28.9.2009

LIITELUETTELO

- 1 / 1 SIIVOUSSUUNNITELMA
- 2 / 1 LÄMPÖILOJEN TARKKAILU LOMAKE

JÄÄTELÖKIOSKIN SIIVOUSSUUNNITELMA

Keväällä ennen jäätelökioskin avaamista:

1. Tarkistetaan, että pakastimet ja muut sähkölaitteet (vedenlämmitin, valot) toimivat ja huolletaan ne jos tarpeellista.
2. Todetaan kopin ulkoasua ja tehdään siihen tarpeelliset korjaukset.
3. Pakastimet pestään mietoa pesuainetta käyttäen, tavallinen astianpesuaine riittää, mikäli ei tarvitse desinfioida. Desinfointiin käytettävää ainetta saa apteekista. Huom! Hankaavia aineita ei saa käyttää missään tapauksessa.
4. Ikkunat ja muut lasipinnat puhdistetaan huolellisesti, samalla katsotaan, että ne ovat kunnossa.
5. Seinien pinnat ja katto pestään esimerkiksi Tolu- pesuaineella.
6. Tarkistetaan, että siivoukseroista löytyvät kaikki tarvittavat välineet ja aineet kesän siivouksia varten.
7. Vedenlämmitin ja käsienpesuallas pestään esimerkiksi Vim- pesuaineella.
8. Lopuksi pestään lattia ja tiskit ulkoapäin.

Päivittäin tehtävä siivous:

1. Vaihdetaan päivän aikana käytetyt esiliinat puhtaisiin ja toimitetaan likaiset pestäväksi.
2. Pestään työskentelyvälineet, kauhat ja keksinpidikkeet.
3. Pestään työskentelypinnat ja pakastimien kannet.
4. Tarkistetaan pakastimien siisteys sisältä ja lämpötilat.
5. Viimeiseksi, roskien ja likaveden pois viennin jälkeen, pestään lattia.
6. Katsotaan, että jäätelökioskin ympäristö on siisti.

Viikoittainen siivous:

1. Tehdään samat toimenpiteet kuin päivittäinen siivous- kohdassa.
2. Sulatetaan ja pestään tarvittaessa pakastimet, mikäli jäätä on paljon tai ne ovat likaiset.

Syksyllä:

1. Sulatetaan ja pestään pakastimet, kannet täytyy muistaa jättää raolleen.
2. Sähkölaitteista otetaan virrat pois.
3. Puhdistetaan koppi muuten normaalisti. Sähkölaitteet, tiskit, lattia ja muut puhdistetaan.
4. Välineet viedään säilöön talven ajaksi.

Käytettävät pesuaineet (esimerkit)

- Astianpesuaine
- Tolu; desinfiointiaine (muu yleispuhdistusaine)
- Ikkunan pesuaine

Välineet:

- Siivousliinoja
- Moppi ja vesisanko
- Kuivauslasta
- Tiskiharja
- Lattiaharja

