

Päivi Pikkarainen

**Perehdytysopas Vuokatin ravintola Amarilloon**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Kevät 2009



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Päivi Pikkarainen	
Työn nimi Perehdytysopas Vuokatin ravintola Amarilloon	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja Sokos Hotel Vuokatin ravintola Amarillo
Aika Kevät 2009	Sivumäärä ja liitteet 37 + 37
<p>Toimeksiantona oli tehdä Vuokatin ravintola Amarilloon perehdytysopas. Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, joka sisältää perehdytysoppaan Vuokatin ravintola Amarilloon. Työn tarkoituksena oli tehdä uudelle työntekijälle käsikirja, joka tukee perehdytystä. Oppaiden kokoamisessa on käytetty havainnointia ja haastattelua.</p> <p>Ravintola Amarillossa ei ole ollut aikaisemmin yhtenäistä perehdytysopasta, josta olisi löytynyt ravintola Amarilloa koskeva tieto. Perehdytysopas on koottu Amarillo ketjun ja S-ryhmän materiaalia hyödyntäen. Perehdyttämisen tarkistuslista on saatu Osuuskauppa Maakunnan konttorilta, joka on muunneltu ravintola Amarilloon käyttöön sopivammaksi. Perehdytysopas sisältää tehtäväkortit salille, keittiölle, aamiaiselle ja kokouskahvitukseen. Esimiehelle on oma perehdyttämisen muistilista tukena perehdytyksessä. Perehdytysopas sisältää myös perehdyttämisen tarkistuslistan, joka on perehdyttävän ja perehdyttäjän käytössä.</p> <p>Perehdytysopasta testattiin kaksi eri kertaa. Toisen testauksen jälkeen haastateltiin perehdytettävää, kuinka perehdytys oli onnistunut. Esimiehen muistilistaa testattiin samaan aikaan, kuin perehdytysopasta, joka sai kiitosta toimivuudellaan ja käyttökelpoisuudellaan.</p> <p>Perehdytysoppaan, esimiehen muistilistan ja perehdytyksen tarkistuslistan on tarkoitus olla parantamassa perehdytyksen laatua. Perehdytysoppaan ei ole tarkoitus olla vain yhden kerran käytössä vaan tarkoitus on, että perehdytysopasta hyödynnetään jatkossakin. Oppaassa on tehtäväkortit, jotka ovat päivittäisessä käytössä työntekijöiden keskuudessa.</p> <p>Teoria viitekehyksessä on käsitelty henkilöstöjohtamista ja perehdyttämistä, sillä ne kulkevat käsi kädessä työelämässä. Henkilöstöjohtamisessa otetaan huomioon sen tuomat tavoitteet ja haasteet. Perehdytyksessä käsitellään perehdytyksen merkitystä ja vaiheita. Viiden askeleen työnopastusta on otettu myös huomioon.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen
Säilytyspaikka	x Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta x Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Päivi Pikkarainen	
Title Job Orientation Guide to Vuokatti Restaurant Amarillo	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Sokos Hotel Vuokatti Restaurant Amarillo
Date Spring 2009	Total Number of Pages and Appendices 37 + 37
<p>The commission was to create a job orientation guide for Vuokatti Restaurant Amarillo located in Vuokatti. The thesis is a functional work, which including a job orientation guide for Vuokatti restaurant Amarillo. The purpose of the project was to make a manual for new employees, to supports job orientation. The job orientation guide includes task cards for hall, kitchen, breakfast, and coffee services for meeting occasions. There is a special orientation memo for managers to support the orientation. The job orientation guide also includes an orientation checklist for the person undergoing orientation and the person who is conducting the orientation.</p> <p>Restaurant Amarillo has not had a cohesive orientation guide before. The job orientation guide has been assembled using the material of the Amarillo chain and S Group. The checklist for orientation was received from the office of Osuuskauppa Maakunta, and it has been altered to suit the needs of restaurant Amarillo better. Observation and interviews were used in gathering the guide contents. The job orientation guide was tested twice. After the second test the person undergoing orientation was interviewed to find out how successful the orientation had been.</p> <p>The theoretical framework comprises personnel management and orientation, because they go hand in hand with working life. Personnel management section takes challenges and goals into consideration. Orientation section on the other hand deals with the meaning and different stages of orientation. Also the Five Steps job briefing has been taken into consideration.</p> <p>The purpose of the job orientation guide, manager's memo, and the checklist for orientation is to improve the quality of orientation. The job orientation guide is not meant to be used only once, but the idea is that the guide will be in use also in future. The task cards are in everyday use among the employees.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Personnel management, orientation
Deposited at	x Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences x Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	1
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	3
2.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet	5
2.2 Strategisen henkilöstöjohtamisen malleja	6
2.2.1 Yleismallit.....	6
2.2.2 Yhteensopivuusmallit.....	7
2.2.3 Yhdistelmämallit .....	7
2.3 Henkilöstöjohtamisen haasteita	8
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1 Perehdyttämisen merkitys	12
3.2 Perehdyttämismateriaalit	14
3.3 Esimiehen vastuu perehdyttämisestä	15
3.4 Perehdyttämisen vaiheet	15
3.4.1 Viiden askeleen työnopastus .....	17
3.4.2 Oppiminen ja erilaiset oppijat.....	18
3.5 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen	19
4 YRITYSESIITTELY.....	22
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	24
5.1 Prosessikuvaus	25
5.2 Tuotokset	32
6 POHDINTA .....	34
LÄHTEET .....	37

## LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee perehdytysoppaan tekoa Sokos Hotel Vuokatin ravintola Amarilloon, joka saatiin toimeksiantona toimeksiantajan tarpeiden kautta. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytysopas ravintolan salille, keittiölle, aamiaiselle ja kokouskahvitukseen. Opas käsittää myös tehtäväkortit näille osastoille. Työhön kuuluvat myös esimiehelle perehdytyksen muistilista sekä yhteinen uudelle työntekijälle ja esimiehelle perehdyttämisen tarkistuslista.

Syksyllä 2008 avattiin Sokos Hoteliin kaksi uutta yksikköä: Kainuu Ravintola Kippo ja Coffee Bar. Perehdytysopas on rajattu käsittämään vain ravintola Amarilloa, sillä työ olisi vain laajentunut ja aika ei olisi riittänyt näiden yksiköiden perehdytysoppaan tekemiseen.

Perehdyttäminen on kiinnostavaa ja palkitsevaa sen onnistuessa. Toimiessaan esimiesasemassa huomaa, miten tärkeä merkitys perehdytyksellä on koko yrityksen kannalta. Työteho saadaan nopeasti optimaaliseksi kunnollisella perehdyttämällä.

Perehdytysoppaita on tehty paljon opinnäytetöinä ja moni uskoo saavansa helpon aiheen valitessaan perehdyttämisen lopputyöksi. Aihealue on haastava, jos haluaa tehdä perehdytysoppaasta toimivan ja käyttökelpoisen. Työn tarkoituksena on tehdä toimeksiantajalle perehdytysopas, jota hyödynnetään käytännössä. Valmis perehdytysopas onkin otettu käyttöön ja siitä on hyötyä sekä uusille että vanhoille työntekijöille.

Esimiesasemassa toimiessa henkilöstöjohtaminen on tärkeä osaa työtä. Henkilöstöjohtaminen pitää sisällään ihmisten johtamisen ja koskettaa näin ennen kaikkea yrityksen toiminnan ydintä. Henkilöstöjohtaminen vie selkeästi asetettua visiota kohden. Henkilöstöjohtamisessa luodaan pitkän aikavälin linjaukset luomalla henkilöstöstrategia, joka tukee yrityksen liiketoimintastrategiaa. Keskeisiä henkilöjohtamisen alueita ovat rekrytointi ja perehdyttäminen.

Asiakaspalvelussa puhutaan paljon myönteisen ensivaikutelman merkityksestä. Se on tärkeää myös silloin, kun työpaikkaan saadaan uusi työntekijä. Viitekehyksessä tarkastellaan henkilöstöjohtamista ja sen keskeisiä osa-alueita kuten perehdyttämistä. Hyvä perusta yhteistyölle luodaan myönteisellä ensivaikutelmalla.

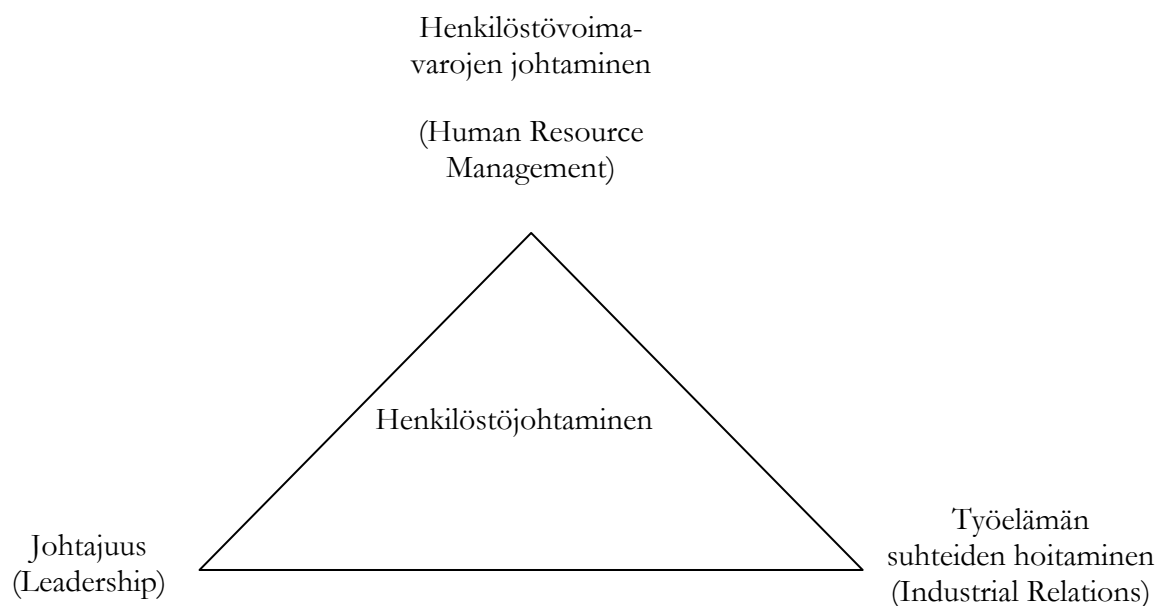
Perehdytysopasta on lähdetty rakentamaan toimeksiantajan toiveiden mukaan. Tarkkailemalla työntekijöitä kesällä 2008 ja havainnoimalla heidän toimintaansa saatiin lisää tietoa perehdytysoppaaseen. Haastattelun avulla kuultiin työntekijöiden omia kokemuksia perehdytyksestä. Haastattelusta saatiin pohjaa sille, mitä olisi kaivattu enemmän perehdytyksessä. Tämä auttoi rakentamaan perehdytysoppaan, jossa huomioidaan työntekijän ja esimiehen näkökulma.

## 2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Esimiehen tärkeimmäksi osaamisalueeksi on tullut henkilöstöjohtaminen. Esimiehen tulee saada aikaan tuloksia ihmisten kanssa ja heidän avullaan. Esimiehellä on useita päivittäiseen henkilöstöjohtamiseen liittyviä tehtäväalueita, kuten esimerkiksi henkilökunnan rekrytointi ja perehdyttäminen. Esimiehet ohjaavat työntekijöitä käytännössä tapahtuvana vuorovaikutuksena sekä tavoitteiden, ohjeiden ja pysyvääsmääräysten avulla tapahtuvana johtamisena. (Sydänmaanlakka 2007, 110 – 111; Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 47.)

Henkilöstöjohtamisessa on kyse ihmisten johtamisesta. Annetaan suunnanmääritys tulevaisuuteen: mihin ollaan menossa ja millä keinoin sekä sanoin että teoin kaikille niille, joiden yhteistyötä sen toteutus vaatii. Esimiehen tehtävänä on motivoida ja innostaa alaistaan ylittämään omat osaamisalueensa sekä samalla auttaa heitä tyydyttämään työhön liittyvät tarpeet. (Sydänmaanlakka 2007, 111, 234.)

Henkilöstöjohtaminen on yrityksen keskellä tapahtuvaa toimintaa. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu johtajuus, henkilöstövoimavarojen johtaminen ja työelämän suhteiden hoitaminen. Henkilöstöjohtamiseen vaikuttaa yrityksessä yrityksen visio ja tavoitteet. (Viitala & Jylhä 2004, 153 – 154.) Kuviossa 1 Viitala (2003, 12) kuvaa näkemystä kuinka käytännön johtamistyössä asiat sulautuvat toisiinsa, eikä niitä voida erottaa selvärajaisesti.



Kuvio 1. ”Henkilöstöjohtamisen kentän klassinen jako” (Viitala 2003, 12)

Johtajuus on johtamista yksilötasolla, kasvokkain. Esimiehet ja johtajat kannustavat ja rohkaisevat yksiköidensä työntekijöitä, motivoimalla, innostamalla, neuvomalla, tukemalla eteenpäin ja määrittelemällä tavoitteet mihin pyritään yhdessä ja tiiminä. Johtajuus on esimestyön keskeistä aluetta, inhimillistä puolta. Johtajat johtavat yksiköitä luomalla ja ylläpitämällä yrityskulttuuria. (Viitala 2004, 14.)

Työnantajan ja työntekijöiden välisiä suhteita hoidettaessa, puhutaan työelämän suhteiden hoitamisesta. Sen tärkeimpiä alueita yrityksessä ovat työehtosopimusten määräysten hallinta ja niiden noudattaminen, yhteistoiminta ja riitojen käsittely. (Viitala 2004, 14.)

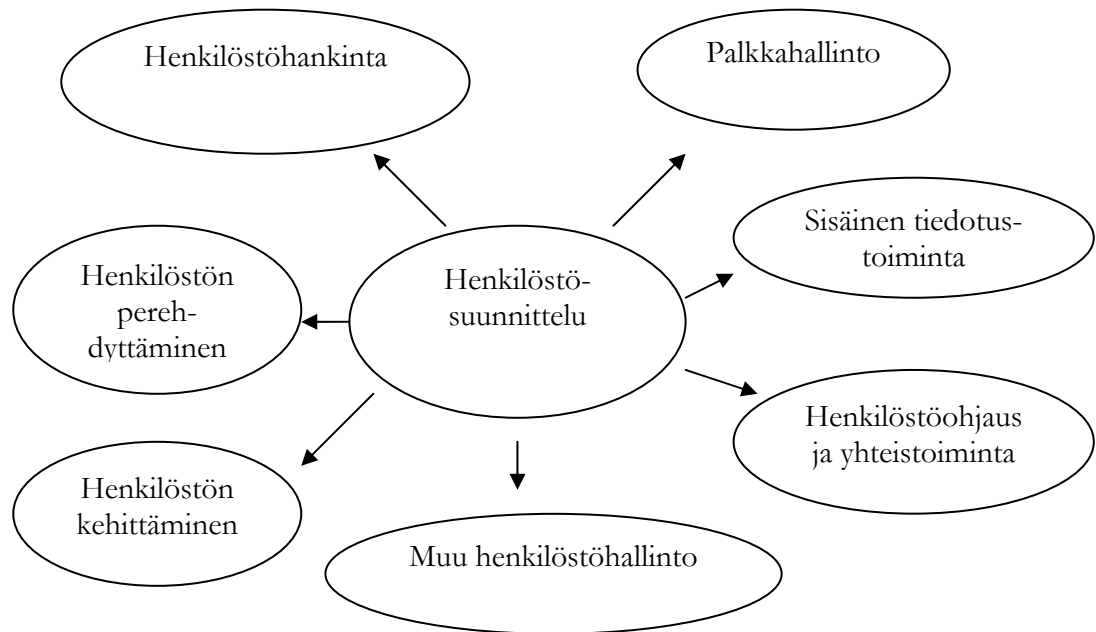
Henkilöstöjohtamisen mukana on henkilöstöstrategia, joka laaditaan tukemaan yrityksen liiketoimintastrategiaa. Henkilöstöstrategialla otetaan kantaa siihen, että yritykseen saadaan oikeita ihmisiä oikeille paikoille töihin viemään yrityksen liiketoimintastrategiaa eteenpäin. (Viitala ym. 2004, 154.) Henkilöstövoimavarojen strategian avulla määritellään henkilöstövoimavaroille asetetut tavoitteet, niiden saavuttaminen sekä millä keinoin ja aikataululla tavoitteet aiotaan saavuttaa. (Kauhanen 2007, 23.) Strategiaa toteutetaan käytännössä henkilöstöpolitiikan avulla. Sen avulla voidaan opastaa henkilöstöä käytännön tilanteissa. Henkilöstöpolitiikka muodostuu henkilöstöjohtamiseen vaikuttavista erilaisista kokonaisuuksista, kuten

- millaisia työntekijöitä tarvitaan ja kuinka paljon?
- miten rekrytoidaan työntekijät?
- miten pidetään yllä henkilöstön osaamista ja samalla kehitetään sitä, perehdytetään?
- miten kannustetaan ja tuetaan työntekijöitä?
- miten työntekijöitä kohdellaan, tuetaan ja ohjataan johtamisen keinoin?
- miten työntekijöitä tarvittaessa sijoitellaan? (Kauhanen 2007, 23.)

Henkilöstöjohtamiseen kuuluu henkilöstöhallinnon osa-alueet. Siinä on henkilöstösuunnittelu, joka kuuluu yrityksen liiketoimintaan. Henkilöstöasiat ovat osa yrityksen strategista suunnittelua. Siten pitkän aikavälin henkilöstösuunnittelusta on tullut strategista henkilöstösuunnittelua. Henkilöstösuunnittelu muodostuu erilaisista osasuunnitelmista, joita ovat muun muassa seuraavat: henkilöstöbudjetti, toimenkuvat ja urasuunnitelmat. Kuvio 2 esitetään pe-



rinteisen henkilöstöhallinnon tehtäväkentän jakautumista henkilöstöhallinnon osa-alueisiin. (Vanhala, Laukkanen & Koskinen 2002, 325 – 326.)



Kuvio 2. Henkilöstöhallinnon tehtäväkenttä (Vanhala ym. 2002, 326.)

## 2.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet

Henkilöstöjohtamisen selkeä tavoite on, että yritys kykenee houkuttelemaan organisaatioonsa haluamiaan henkilöitä pitämällä heidät yrityksessä, motivoimalla, kannustamalla ja luomalla hyvän työyhteisön, jossa päästään hyviin työsuorituksiin. Tarkoituksena on, että palkitaan työntekijöitä hyvästä työsuorituksesta sekä tarvittaessa kehitetään työntekijöitä ja ylläpidetään heidän työkykyään, jotta he pääsevät hyviin työsuorituksiin nyt ja tulevaisuudessa. (Kauhanen 2006, 16.)

Viitala (2007, 19 – 20) katsoo henkilöstön ohjaamisen ja tukemisen kuuluvan päivittäiseen työskentelyyn henkilöstön kanssa. Henkilöstöjohtamisessa tavoitteena on varmistaa, että yrityksessä on sen toiminnan ja tavoitteiden edellyttämä henkilöstö, joka on osaamiseltaan ja määrältään riittävä, hyvinvoiva ja sitoutunut. Henkilöstöjohtamisen katsotaan olevan yrityksen henkisestä pääomasta huolehtimista.

## 2.2 Strategisen henkilöstöjohtamisen malleja

*”Strategisen henkilöstöjohtamisen kantava teema on pyrkiä yhdistämään organisaation liiketoiminnan strategia ja henkilöstöjohtamisen käytännöt”* (Peltonen 2007, 98). Monessa yrityksessä henkilöstövoimavarat ovat ratkaiseva lähtökohta, jonka varassa strategisia valintoja tehdään (Viitala 2007, 50).

Liiketoimintaa suuntaavat strategiset valinnat ovat suoraan yhteydessä henkilöstövoimavarojen johtamiseen. Henkilöstövoimavarojen strateginen suunnittelu on prosessi, jonka avulla määritellään henkilöstövoimavaroille asetetut tavoitteet, sekä kehitetään henkilöstöstrategiaa tavoitteiden saavuttamiseksi ja laaditaan henkilöstöpolitiikka henkilöstövoimavarojen johtamisen eri osa-alueille. (Kauhanen 2006, 23.) Strategian ja henkilöstöjohtamisen kytköstä voidaan tarkastella kolmella eri tavalla: yleismallit, yhteensopivuusmallit ja yhdistelmämallit. (Peltonen 2007, 98.)

### 2.2.1 Yleismallit

Henkilöstöhallinnon toimenpiteitä pyritään tarkastelemaan yhtenä kokonaisuutena strategisen henkilöstöjohtamisen yhteydessä, jossa yksittäiset toiminnot on sidottu yhteen ja suunnattu tukemaan liiketoimintastrategian toteutumista. Nämä ovat lähestymistapoja, joita voidaan kutsua yleismalleiksi, sillä ne etsivät yleispäteviä, kaikissa tilanteissa toimivia henkilöstön johtamisen järjestelmiä. (Peltonen 2007, 99.)

Henkilöstöjohtamisessa voidaan puhua pehmeästä ja kovasta näkökulmasta. Kovassa henkilöstöjohtamisessa työntekijät nähdään kustannustekijöinä, joiden toimintaa tulisi tehostaa ja ohjata erilaisin optimointiratkaisuina samoin kuin palkitsemisen ja toisaalta rankaisemisen avulla. Pehmeässä näkökulmassa myötäillen ihmisorientoituneen johtamisen lähtökohtia, jossa nähdään motivoinnin ja kannustamisen parhaiten edistävän työyhteisöjen kehittymistä ja sitä kautta niiden suoritusparanemista. (Peltonen 2007, 101.)

Viitala (2007, 50 – 51) mainitsee, että henkilöstösuunnittelu on muuttunut strategisemmäksi ja samalla pehmeämmäksi eli enää ei katsota suoraan matemaattisia henkilöstöennusteita,

vaan huomioidaan samalla laadullisia tekijöitä, esimerkiksi ennakoidaan osaamistarpeita. Tämän päivän nopeassa liiketoimintaympäristöjen muutoksissa henkilöstösuunnitelmat voidaan vain toisinaan suunnitella tarkasti ja esittää täsmällisin numeroin. Nykyisin pitää varautua nopeisiin muutoksiin ja turvata toiminnan yleinen joustavuus. Henkilöstösuunnittelu ei pelkäänsä seuraa liiketoimintastrategiaa, vaan se on koko liiketoimintastrategian laadinnan lähtökohta ja sen perustan rakentaja. (Viitala 2007, 50 – 51.)

### 2.2.2 Yhteensopivuusmallit

Parhaiden käytäntöjen soveltamisen sijaan strategisen henkilöstöjohtamisen tavoitteeksi muodostuu yhteensopivuus liiketoimintastrategian kanssa. Näkökulma on tunnettu parhaan yhteensopivuuden tai tilannemallin nimellä. Tilannemallissa henkilöstöjohtamisen tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilöstöstrategia on yhdenmukainen kilpailustrategian kanssa ja kaikki yksittäiset henkilöstötoiminnot ovat linjassa valitun henkilöstöstrategian kanssa. Ensimmäinen tehtävä näistä kahdesta koskee henkilöstöstrategian ulkoista yhteensopivuutta kilpailustrategian kanssa, kun jälkimmäisessä puhutaan tarpeesta luoda sisäinen yhteensopivuus eri henkilöstökäytäntöjen kesken. (Peltonen 2007, 101.)

Viitalan (2007, 62 – 63.) mukaan yhteensopivuusajattelumallin perusideana on, että yrityksen rakenteen ja henkilöstöjohtamisen on tuettava mission, vision ja strategian toteutumista. Visio ja strategia määrittelevät rakenteen ja henkilöstövoimavarojen johtamisen muodostamista. Keskenään sopusoinnussa olevat elementit puolestaan sopeutetaan yrityksen ulkoisiin tekijöihin, joita ovat taloudelliset, poliittiset ja kulttuuriset tekijät.

### 2.2.3 Yhdistelmämallit

Yhdistelmämallissa yrityksen kilpailuetu muodostuu sen kehittämästä ainutlaatuisesta tavasta toimia. Yrityksen menestykseen vaikuttaa se, miten yritys onnistuu henkilöstönsä kanssa ja heidän kouluttamisessaan, jota kilpailijat eivät voi jäljitellä. Henkilöstöjohtamisessa on tärke-

ää tunnistaa organisaation yksilölliset vahvuudet ja samalla tukea heitä tarvittavin toimenpitein muun organisaation kehittämisen kanssa. (Peltonen 2007, 102.)

Edellä mainitut strategista henkilöstöjohtamista kuvaavat mallit lähtevät eroistaan huolimatta oletuksesta, että yritys valitsee ensin kilpailustrategiansa, minkä jälkeen henkilöstöstrategialla huolehditaan, että yrityksen työntekijöiden ja työyhteisöjen toimintatapa saadaan vastaamaan kilpailustrategian painotuksia. (Peltonen 2007, 101.) Kestävää kilpailuetua voidaan saavuttaa niiden kyvykkyyksien varassa, joilla on asiakkaalle arvoa, joita on vaikea kopioida ja joita ei voi helposti korvata. (Viitala 2007, 66.)

Viitala (2007, 65 – 66) kirjoittaa voimavarylähteisestä ajattelusta, jossa huomio keskittyy sisäisten voimavarojen luomiseen ja tunnistamiseen sekä niiden varassa mahdollistuvaan strategiaan etenemiseen markkinoilla. Tämä henkilöstöstrategian laadinnan lähestymistapa on kokonaisvaltainen ja tiivis projekti strategioiden muodostamisessa. *”Liiketoimintastrategia luodaan kyvykkyyksien varassa, joita kilpailijoiden on vaikea kopioida ja joiden varassa asiakkaille voidaan tarjota jotain erilaista ja parempaa kilpailijoihin verrattuna”* (Viitala 2007, 65 – 66).

### 2.3 Henkilöstöjohtamisen haasteita

Henkilöstöjohtamisen haasteet ovat kovat, sillä odotuksia ja paineita luodaan yrityksen ylemmän johdon toimesta sekä henkilöstön puolelta ja ristiriitatilanteet ovat yleisiä. Strategisessa johtamisessa on otettava huomioon, että henkilöstöammattilaisen odotetaan olevan mukana suunnitteluun osallistumalla, sekä paneutumalla siihen, miten ja millä tavalla yrityksen kasvua ja kannattavuutta voidaan tukea erilaisin henkilöstöratkaisuin. Pitää hallita henkilöstö- ja tietojärjestelmät, kehittää ja käyttää niitä. (Vanhala ym. 2002, 345 – 346.)

Selkeällä liiketoimintastrategialla pystytään näkemään tulevaisuuteen. Näin pystytään aidosti laatimaan henkilöstölle koulutusta ja kehittämään sitä yrityksen tulevia tarpeita varten. Samalla paneudutaan henkilöstön hyvinvointikysymyksiin, hoidetaan ristiriidat ja hallitaan työsuhteet. Nämä ovat isoja asiakokonaisuuksia, joihin esimieheltä odotetaan kannanottoa ja mukanaoloa. (Vanhala ym. 2002, 345 – 346.)

Tänä päivänä yrityksen täytyy pystyä reagoimaan nopealla sykkeellä henkilöstön vaihtuvuuteen. Viitalan (2007, 68) mukaan joustavuuden tuomat vaatimukset ovat tämän päivän henkilöstösuunnittelun keskeinen haaste. Yrityksessä pitäisi pystyä reagoimaan sekä yllättäviin että toistuviin vaihteluihin mahdollisimman nopeasti, esimerkiksi sesonkivaihteluihin ja siihen liittyviin henkilöstömääriin. Henkilöstön osaamisen tulisi olla mahdollisimman monipuolista ja laaja-alaista, jotta työntekijöitä voitaisiin yrityksessä sijoittaa tarpeen mukaan erilaisiin ja muuttuviin tehtäviin. Tässä tulee mukaan henkilöstön osaamisen ja käytettävyyden joustavuus.

Työpanoksen ajallinen joustavuus tulee esille siinä, kuinka työaikojen tulisi joustaa niihin ajankohtiin, milloin työntekijöiden työpanosta tarvitaan eniten, ja vastaavasti vähentää sieltä, missä tarve on vähäisempää. Henkilökustannusten joustavuuden tulisi joustaa kumpaankin suuntaan osaamisen, tuotannon määrän ja tuottavuuden vaihdellessa. Tällöin palkka olisi sidottu todelliseen osaamiseen, aikaansaannoksiin ja tuloksiin. Etätyö on tuonut esille myös työnteon maantieteellisen joustavuuden. Pystytään kotona tekemään työtä, itse fyysisen työpaikan ollessa jossain muualla. (Viitala 2007, 68.)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Henkilöstön jatkuva perehdyttämis- ja työnopastusprosessi tukee hyvää työn hallintaa niin uuden kuin kokeneenkin työntekijän osalta. Perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla tuetaan henkilöstöä hallitsemaan oma tehtäväroolinsa ja samalla luomaan koettua varmuutta oman työnsä hallinnasta osana omaa työorganisaatiota. (ITK Tessu 2009.)

Perehdyttäminen tarkoittaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä työpaikkaansa ja vanhojen työntekijöiden perehdyttämistä uusiin työtehtäviin. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat työkokonaisuus, työn osat ja vaiheet sekä työn edellyttämät tiedot ja osaaminen. (Viitala 2004, 261.)

Viitala ja Jylhä (2006, 236) sanovat perehdyttämisen olevan uuden työntekijän tutustuttamista yritykseen, työyhteisöön ja työhön. Työhön perehdyttämisen tavoitteena on antaa kuva yrityksen tavoitteista ja toiminnasta sekä työntekijän omasta osuudesta yrityksen kokonaisuudessa. Perehdytyksessä huolehditaan siitä, että työntekijä saa tarpeelliset tiedot yrityksen organisaatiosta sekä sen tavoitteista ja toimintavoista. (Viitala 2004, 261.)

Santalahti (2005) on todennut, että perehdyttäminen kuvaa yrityksen suhtautumista työntekijään. Kun uuden työntekijän kanssa vietetään rauhallinen hetki, osoitetaan yrityksen arvostavan työntekijöitä. Hyvällä perehdyttämisellä parannetaan työntekijän mielikuvaa ja asennetta yrityksestä ja perehdytettävälle syntyy myönteinen yrityskuva.

Ganzel (1999, 59) on sitä mieltä, että on tärkeää, että esimies järjestää aikaa uusille työntekijöille ja saa heidät tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Kjelin ja Kuusisto (2004, 16) pitävät myös tärkeänä esimiehen ja uuden työntekijän kunnollista tutustumista alusta alkaen. Tällä tavoin kommunikointi toimii myös jatkossa ja yhteisymmärrys syntyy paremmin.

Tärkeää on nimenomaan, että uusi työntekijä voi luottaa häntä ympäröiviin ihmisiin. Tähän auttaa kunnollinen perehdytys esimieheen ja myös oman osaston muihin työntekijöihin. Puutteellisen perehdyttämisen seurauksena uusi tulokas voi helposti tuntea itsensä epävarmaksi ja turvattomaksi uudessa työympäristössä. (Honkanen 2004, 17.)

Perehdyttämisen laajuus ja syvyys vaihtelevat sen mukaan, mihin tehtävään uusi tulokas on tulossa. Kuitenkin seuraavat asiat olisi käytävä läpi kaikkien perehdytettävien kanssa

- yrityksen toiminta-ajatus, visiot, liike-ideat ja strategiat sekä menettelytavat (yleisperehdyttäminen)
- työpaikan henkilöt – tuleva lähipiiri-, asiakkaat ja päivittäiset työyhteisön pelisäännöt (työpaikkaan perehdyttäminen)
- tulevat työtehtävät, niihin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet (työhön perehdyttäminen)
- työsuhdeasiat. (Helsilä 2002, 52.)

Työnantajan on perehdytettävä työntekijä seuraaviin asioihin työturvallisuuslain 23.8.2002/738 mukaisesti

- työpaikan olot
- työn oikea suorittaminen
- työhön mahdollisesti liittyvät terveysvaarat
- uusien koneiden ja laitteiden toimintatavat
- työn aloittaminen ja lopettaminen
- koneiden puhdistaminen, säätäminen, huolehtiminen ja korjaaminen
- työssä käytettävien koneiden ja laitteiden turvallisuusmääräykset
- työsuojelusäännösten mukaiset menettelytavat ja varomääräykset. (Viitala 2004, 261; Kangas 2003, 29.)

### 3.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen merkitys korostuu, sillä se lisää työmotivaatiota ja työssä viihtymistä. Saadessaan hyvän perehdytyksen työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan ja samalla hän motivoituu paremmin työssään. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

*”Perehdyttäminen koetaan tärkeäksi, sillä perehdytyksellä annetaan myönteinen kuva työyhteisöstä, työstä sekä sitoututetaan perehdytettävä työyhteisöön. Samalla herätetään myönteisiä työasenteita ja halua kunnostautua ammatissaan.”* (Hokkanen, Skyttä & Strömberg 1996, 208).

Perehdytys auttaa tutustumaan asioihin, ihmisiin ja samalla luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Uuden henkilön tullessa yritykseen hän tarvitsee erityistä tietoa itse työtehtäväs- tä, mutta myös yrityskulttuurista ja ilmapiiristä, toisin sanoen yrityksen toimintatavoista ja käytännöistä. Uusi työntekijä tulisi mahdollisimman pian kouluttaa yrityksen tapoihin, nor- meihin ja käytäntöihin. Palveluyrityksessä on tärkeää saada uusi työntekijä ymmärtämään lii- ke-idea ja samalla sisäistämään kuinka tärkeä hänen oma työpanoksensa on yrityksessä. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1999, 38 – 42; Kangas 2004, 5; Wanous 1980, 80, 169.)

Armstrongin (2003, 453) mielestä perehdytyksessä keskeisimpänä kustannustekijänä on aika, joka siihen käytetään ja resurssit. Perehdytysprosessin tavoitteena voidaan sanoa kiteytetysti olevan tuottaa tavoiteltu lopputulos mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.

Perehdyttämisen avulla lyhennetään sitä aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muuttuu tuottavaksi. Näin varmistetaan, että tämä työpanos vie yritystä taas lähemmäksi sen strategi- an ja arvojen mukaista visiota ja tavoitteita. Tämän avulla organisaation yhtenäiset käytännöt säilyvät ja toiminta pysyy selkeänä. Tämä nähdään tärkeänä toiminnan jatkuvuuden kannalta ja tasaisen laadun tuottamiseksi. (Valvisto 2005, 47.)

Ensiarvoisen tärkeää uuden työntekijän ensimmäisillä kuukausilla on perehdyttämisen laatu, sillä laadulla on merkittävä vaikutus henkilön myöhempään sitoutuneisuuteen. Perehdyttämi- sestä sanotaankin, että se on kaksivaikutteinen prosessi. Siinä annetaan paljon tietoa uudelle työntekijälle, mutta myös organisaatio voi oppia perehdyttämisprosessin aikana. (Leponiemi, Parkas, Suutari & Mohammed 2008, 45 – 46.) Tällaisessa yksisuuntaisessa perehdytyksessä, jossa muutos rajataan koskemaan vain uuden työntekijän toimintaa eikä esimerkiksi ryhmän toimintatapojen muuttamista, vaarana on latistaa uuden tulokkaan osaaminen ja sen hyödyn- täminen. (Kjelin ym. 2003, 15 – 16; Valvisto 2005, 47.)



Joutsenkunnas ja Heikurainen (1999, 45) katsovat asiakaspalvelijan ammattitaidon koostuvan kahdesta päätekijästä: alan teknisestä ammattitaidosta ja asiakaspalvelutaidosta. Teknistä ammattitaitoa ovat henkilön tiedot ja taidot, joita vaaditaan palvelun toteuttamiseksi. Asiakaspalvelutaidot mahdollistavat luontevan kanssakäymisen asiakkaan kanssa.

Uusi työntekijä saa perehdyttämisen avulla monenlaista tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee aloittaessaan omaa työtään. Perehdyttävän oppiessa uudet asiat nopeasti ja samalla heti oikein hän pystyy työskentelemään joutuisammin ilman muiden apua. Samalla virheiden määrä on vähäisempi ja korjaamisen kuluva aika on pienempi. Työtapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät uudelta työntekijältä. Ammattitaitoinen henkilökin tarvitsee työturvallisuuteen perehdyttämistä, sillä jokaisessa työpaikassa on omat vaaransa. (Kangas 2004, 4 – 5.)

Perehdyttäminen on tärkeää, sillä poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät. Uusi tulokas kokee heti ensi sekunneilla tuleeko hän viihtymään uudessa työpaikassa. Myönteinen ensivaikutelma on ensiarvoisen tärkeää. (Kangas 2007, 4 – 5.) Perehdyttämisen ansiosta esimies tutustuu uuteen työntekijäänsä nopeammin ja hän säästää tulevaisuudessa aikaa perehdyttäessään tulokkaan työhönsä kunnolla. Uuden työntekijän perehdyttäminen auttaa myös työyhteisöä, kun hyvin perehdytetty tulokas oppii työnsä nopeasti ja oikein. Hänen ei tarvitse pyytää niin paljon neuvoja esimieheltä ja muilta työntekijöiltä kuin, jos perehdyttäminen olisi laiminlyöty. (Kangas 2003, 5; Lepistö 2000, 64.)

Viitala (2003, 261) sanoo, että hyvällä perehdyttämisellä tuetaan uuden henkilön sitoutumista organisaatioon ja tehtävään. Kustannuksia säästyy, kun perehdytys hoidetaan kunnolla. Huonosti hoidettu perehdytys voi tulla kalliiksi, sillä virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot ja vaihtuminen ovat ylimääräisiä kustannuksia. Hyvin tai huonosti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Esimerkiksi harjoittelija antaa omista kokemuksistaan myönteistä tai kielteistä palautetta opettajille ja muille opiskelijatovereilleen, mikä vaikuttaa yrityksen yrityskuvaan. (Kangas 2007, 4 – 5.)

Uudet työntekijät, jotka perehdytetään järjestelmällisesti, pysyvät pitempään töissä yrityksessä. Corning Glass Worksin on tehnyt tutkimuksen, jossa todettiin, että uudet työntekijät, jotka perehdytettiin järjestelmällisesti, olivat yrityksessä vielä kolmen vuoden jälkeen 69 prosenttia todennäköisemmin kuin ne, joita ei perehdytetty. Myös aiempien tutkimusten mukaan on huomattu, että huonosti hoidetulla perehdyttämisellä olisi yhteys työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen. (Ganzel 1999, 56.)

### 3.2 Perehdyttämismateriaalit

Ensimmäisenä päivänä uudelle työntekijälle tulee paljon uutta tietoa. Hänen on helpompi omaksua uudet asiat, jos hän saa oheismateriaalia etukäteen esimerkiksi kirjallisen tai sähköisen aineiston avulla. Opastettaessa uuden koneen käyttöä sen käyttö- ja hoito-ohjeet kannattaa lukea ja luetuttaa riittävän monta kertaa. Kun perehdytettävä on lukenut etukäteen ohjeet ja samalla keskustelee perehdyttäjän kanssa, hänelle jää asiat paremmin mieleen. (Kangas 2007, 10.)

Perehdyttämisen oheisaineistoa ovat mm. seuraavat:

- tervetuloa taloon – oppaat
- yrityksen toimintakertomus
- henkilöstö- ja asiakaslehdet, tiedotteet, kiertokirjeet, muistiot
- perehdyttämisohjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat
- perehdyttämiskansiot
- manuaalit (käsikirjat), työohjeet, turvallisuusohjeet ja toimenkuvat
- käyttöturvallisuustiedotteet
- ilmoitustaululla oleva aineisto
- video- ja DVD-ohjelmat
- ammattikirjallisuus ja -lehdet.

Perehdyttämisaineistoa on tarjolla yhä enemmän sähköisessä muodossa kirjallisen aineiston rinnalla. Aineistoihin täytyy muistaa tehdä päivitykset. (Kangas 2003, 10.) Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) muistuttavat, että perehdyttämistä varten suunniteltu materiaali kannattaa yleensä pitää mahdollisimman vähäisenä.

### 3.3 Esimiehen vastuu perehdyttämisestä

Päävastuu perehdyttämisestä on lähimmällä esimiehellä. Hänellä voi olla apunaan erikseen valitut ja koulutetut perehdyttäjät. Myös muulla henkilökunnalla on oltava valmiudet perehdyttämiseen, sillä uuden työntekijän on tärkeää tutustua eri töiden osajiin jo alussa - ja päinvastoin. (Viitala 2002, 259 – 260.)

Perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta vastaa esimies. Hän voi hoitaa opastuksen itse, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai järjestää koulutetun työnopastajan. Esimies ei aina edes osaa opastettavia töitä. Hänellä on kuitenkin viime kädessä vastuu opetuksen asianmukaisuudesta. (Lepistö 2004, 59.)

Palveluyrityksessä esimiehen täytyy ohjata ja johtaa niin, että se on kannustavaa ja kehittävä. Esimiehen epäoikeudenmukainen ohjaus näkyy heti työntekijöiden toiminnassa ja sitä kautta heijastuu asiakaspalveluun. (Joutsenkunnas ym. 1999, 47.)

Perehdytyksestä vastaavat henkilöt on valittava huolellisesti. Heillä on suuri vastuu ensivaikutelmasta ja siitä, kuinka uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja kuinka hän tuntee olevansa tervetullut uuteen työyhteisöön. Joskus kerralla tulee uusia työntekijöitä useampia, silloin voidaan perehdyttäminen järjestää ainakin osittain koko ryhmälle. Myös tällöin on tärkeää, että esimies keskustelee jokaisen uuden tulokkaan kanssa henkilökohtaisesti. (Viitala 2002, 260.)

### 3.4 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisen pitäisi alkaa jo valintamenettelyvaiheessa. Perehdyttämisen voi nähdä tässä vaiheessa yrityskuvamarkkinointina. Valinnasta ilmoitetaan puhelimitse, jolloin esimies pyytää käymään luonaan, jos mahdollista. (Viitala 2003, 260.) Yleensä perehdyttämisasiat ovat varsin rutiiniluonteisia. Ongelmana on vain muistaa kaikki asiat, kun uutta työntekijää perehdytetään. Tämän vuoksi on esimiehen laadittava uudelle työntekijälle perehdytysuunnitelma. Suunnitelmasta käy ilmi:

- mitä asioita on valmisteltava ennen uuden työntekijän saapumista,

- mitä asioita esitellään tulokkaalle saapumispäivänä
- mitä asioita käydään läpi alkupäivinä
- miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan. (Lepistö 2004, 61.)

Keskustelussa käydään läpi yritykseen ja työhön liittyviä asioita, organisaatiota, asiakkaita, työsuhdeasioita ja talon tapoja. Työntekijää kierrätetään yrityksessä ja näytetään hänelle paikkoja. Tällöin voidaan antaa mukaan luettavaa tai muuta oheisaineistoa. Työntekijälle kerrotaan työyhteisön ja tavoitteiden kuvaus. (Kangas 2007, 9; Hyppänen 2007, 195.)

Työyhteisölle tiedotetaan etukäteen uuden työntekijän saapumisesta, jolloin jokainen työyhteisössä tietää, kuka tulee, milloin ja mihin tehtävään. Perehdyttäjä tai esimies on varannut itselleen aikaa ja koonnut kaiken valmiiksi, kuten työasun, avaimet jne. Hän on suunnitellut ensimmäisen päivän ohjelman ja tehnyt itselleen muistilistan. (Kangas 2007, 9.)

Perehdytys aloitetaan tutustumisella muihin työyhteisön jäseniin ja sen jälkeen siirrytään yleisistä asioista yksityiskohtiin. Yritysesittelyn jälkeen perehdytys jatkuu osasto- tai yksikkötasolla. Kerrotaan yksikön tehtävät ja tavoitteet sekä se, kuinka ne liittyvät suurempaan kokonaisuuteen. Tämän jälkeen perehdytys siirtyy henkilön tehtävään: mistä se koostuu, miten sitä tehdään, mitä työkaluja hyödynnetään, ketkä ovat asiakkaita ja miten työtä arvioidaan. (Hyppänen 2007, 196.)

Perehdytyksen kesto riippuu tehtävästä, mutta yleensä perehdytys kestää yhtä pitkään kuin koeaikakin. Jokaisessa organisaatiossa on paljon hiljaista tietoa, jota ei ole dokumentoitu. Tällaista tietoa ja osaamista voi oppia vain pitkään talossa olleilta. (Hyppänen 2007, 198.)

Perehdytysprosessin aikana keskustellaan uuden työntekijän kanssa. Mikäli hän on aikaisemmin toiminut samanlaisissa tehtävissä, voidaan kysyä kuinka hän on tehnyt jonkin työvaiheen. Tällä tavoin organisaatio oppii uusia toimintatapoja ja uusi henkilö tuntee itsensä tarpeelliseksi. (Hyppänen 2007, 198.)

Ennen perehdytysvaiheen päättymistä esimies keskustelee uuden työntekijän kanssa, miten perehtyminen on sujunut perehtymisseuranta kaavakkeen avulla. Tässä vaiheessa voidaan vielä tarkentaa asioita, jotka ovat jääneet epäselviksi. (Hyppänen 2007, 198.)

### 3.4.1 Viiden askeleen työnopastus

Työnopastus on järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus on perehdyttämisen rinnalla tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. Tarvittaessa käydään läpi henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden ja sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. Myös koneiden ja aineiden oikeat käyttötavat ja turvallisuuteen liittyvät asiat tulee kerrata. (Penttinen & Mäntynen 2006, 4.)

Työntekijän aktiivinen rooli korostuu työnopastuksessa. Työntekijän aikaisemmat tiedot, taidot ja kokemukset ovat pohjana uuden oppimiselle. Tuttujakin asioita tulee kerrata ja täydentää uusilla ja poikkeavilla tiedoilla sekä käytänteillä. Työnopastus tulee olla käytännönläheistä. Työntekijälle tulee näyttää työt, ja kokeilemalla itse työntekijä sisäistää työt ja tehtävät paremmin. (Penttinen ym. 2006, 4.)

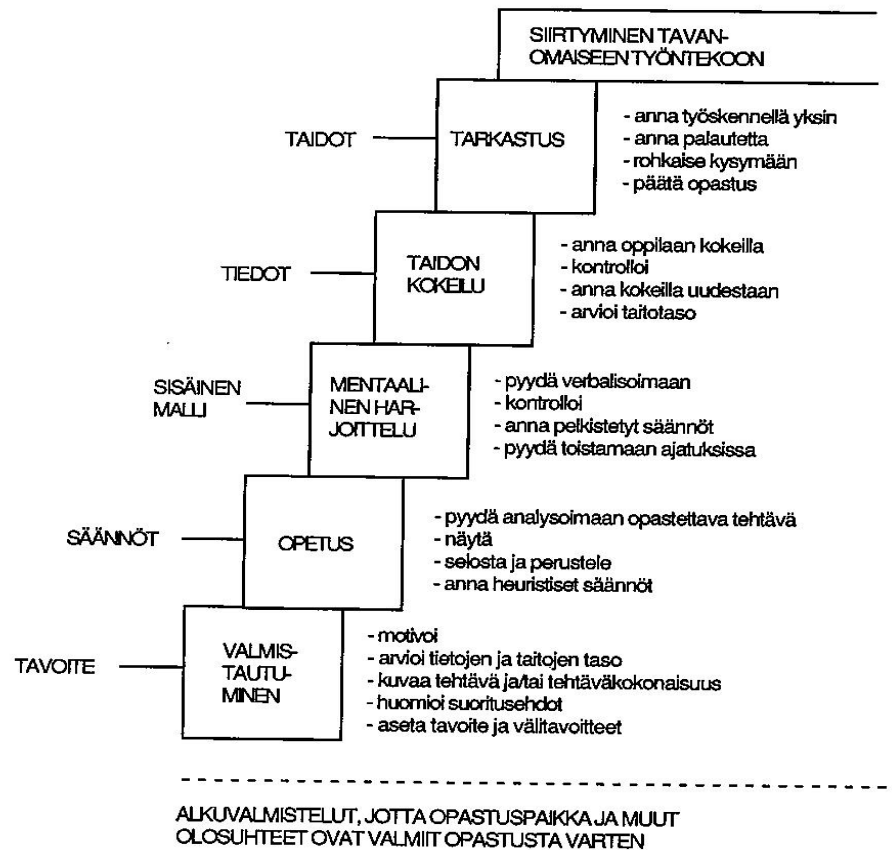
Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä on kehitetty suunnittelun ja toteutuksen avuksi. Menetelmän vaiheita ovat opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Penttinen ym. 2006, 6.)

Ensimmäisessä vaiheessa on lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Työnopastuksessa ohjaajan tulee kannustaa työntekijää oppimaan. Ohjaajalla tulee olla näkemys ohjattavan tiedollisesta ja taidollisesta osaamisesta. Ohjattavalle tulee kuvata tehtävä ja mihin kokonaisuuteen opittava tehtävä liittyy. Tehtävän tekemiselle tulee asettaa välitavoite. Ohjaaja ja ohjattava voivat yhdessä määrittellä lopullisen tavoitteen, jotta työntekijän oppimisen tavoitteet saavutetaan. (Penttinen ym. 2006, 6; Kangas 2003, 14.)

Toisen askeleen tarkoituksena on antaa opastettavalle kokonaiskuva tehtävästä. Itse työstä opastaja antaa opastettavalle selkeän kuvauksen ja kertoo selkeät säännöt sekä perustelee annetun tehtävän. Käytännössä, kun näytetään työn tekeminen, työntekijälle tulee näkemys opeteltavasta tehtävästä. (Kangas 2003, 15.) Kolmannen askeleen tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Mielikuvaharjoituksen avulla opastettava kertoo ohjaajalle, miten hän toteuttaa annetun tehtävän. Ohjattavalle tulee antaa aikaa kokeilla työtehtävää. Eri työvaiheissa ohjaaja antaa palautetta ja arvioi työsuoritusta. (Penttinen ym. 2006, 6.)

Neljännessä askelmassa kokeillaan taitoja ja harjoitellaan niitä. Opastuksen loppuvaiheessa työntekijä tekee annetun tehtävän yksin omassa tahdissaan. Kun työ on valmis, hän arvioi

tuloksen ensin itse ja sen jälkeen ohjaaja antaa työsuorituksesta palautetta. (Penttinen ym. 2006, 6.) Viides askelma on opitun varmistaminen. Tässä on tarkoitus varmistaa opittu työtehtävä, joka tehdään alusta asti itse ja yksin ja jossa opastaja tarkastaa työn silloin tällöin. Kun ohjattava on sisäistänyt ja oppinut uuden työtehtävän, voidaan opastus hänen kohdallaan päättää. (Kangas 2003, 15.) Kuviossa 3 nähdään viiden askeleen työnopastusmalli yksinkertaisuudessaan, joka on yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi kehitetyistä menetelmistä. (Työturvallisuuskeskus 2006.)



Kuvio3. Viiden askeleen menetelmä (Vartiainen, Teikari & Pulkkis1989, 93.)

### 3.4.2 Oppiminen ja erilaiset oppijat

Oppiminen on tapahtumasarja, jolla tarkoitetaan suhteellisen pysyviä, kokemukseen perustuvia muutoksia yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa ja valmiuksissa, ajattelussa sekä itse toiminnassa. Oppiminen on vuorovaikutusta yksilön ja työyhteisön välillä. (Kangas 2003, 27.)

Oppiminen on tärkeä prosessi, meidän tulisi ymmärtää, miten oppiminen tapahtuu ja miten eri ihmiset oppivat. Oppimisprosessia vahvistavia tekijöitä on neljä. Ensimmäinen on motivaatio eli halu oppia uusia asioita. Oppimisen lähtökohtana on motivaatio, ilman sitä oppiminen ei yleensä ole mahdollista. Tämän jälkeen olisi hyvä kokea ahaa-elämyksiä, saada sisäisiä onnistumisia, kokea, että on ymmärtänyt jotain. Kolmantena ja neljäntenä pitäisi päästä kokeilemaan ja päästä dokumentoimaan oppiminen jollain tavoin. Tämä tarkoittaa asian viemistä muistiin, paperille tai johonkin tietokantaan. (Sydänmaanlakka 2007, 37 – 39.)

Peter Honeyn ja Alan Mumfordin mukaan ihmiset jaetaan oppimistyylin perusteella neljään perustyyppiin. Ensimmäinen on käytännön toteuttaja, joka oppii parhaiten toiminnan kautta. Hän ei opi teoreettisissa harjoituksissa, vaan pyrkii käytännön ratkaisuihin. Toisena on harjoitettava pohtija. Hän oppii parhaiten, kun saa rauhassa kerätä uutta tietoa ja arvioida sitä. Hän seuraa mielellään asioita sivusta ja analysoi muitten tekemisiä. Oppimisprosessin pitää olla suunnitelmallista ja nopeat muutokset tuottavat vaikeuksia. Kolmantena on looginen ajattelija, joka järkeilee ja rakentaa loogisia malleja. Ajattelijana hän haluaa kyseillä, kokeilla ja analysoida asiaa eri puolilta. Hänen täytyy sisäistää asiat, ennen kuin hän on todella tyytyväinen. Neljäntenä tulee aktiivinen osallistuja, joka oppii parhaiten kokeilemalla. Hänen täytyy saada haastavia tehtäviä ja olla monessa mukana. Hän ei yleensä jaksaa perehtyä asioihin syvällisesti, vaan pitää nopeatempoisesta toiminnasta. (Sydänmaanlakka 2007, 41 – 42.)

### 3.5 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen toteutumista on seurattava koko suunnitellun perehdyttämisen ajan. Perehdyttämisen seurannasta on hyvä sopia jo perehdyttämisen kokonaissuunnitelmaa tehtäessä. Tällöin kaikki osapuolet ovat tietoisia siitä, miten perehdyttämisen onnistumista tullaan mittaamaan. (Hyppänen 2007, 196 – 199.)

*”Työpaikoilla tehtäessä perehdytys suunnitelmia ja – ohjelmia, suunnitellaan myös, miten oppimista seurataan ja miten se varmistetaan. Perehdyttämisen seurannalla voidaan varmistaa suunnitelman onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen. Perehdyttämisen seurannan avulla arvioidaan tietenkin tulokkaan tilannetta, mutta myös organisaation perehdytysjärjestelmän toimivuutta”* (Kjelin ym. 2003, 245).

Perehdytysohjelmiin merkataan muun muassa perehdyttämisen seurantakeskustelu ja sen ajankohta. Tulokkaan kanssa on hyvä käydä perehdyttämisen seurantakeskustelu eli kahdenkeskinen keskustelu, johon molemmat osapuolet valmistautuvat etukäteen. Parhaimmillaan arviointi toimii hyvänä motivointikeinona. (Kangas 2007, 7 – 16.)

Perehdyttämisen tarkistuslistat ovat hyviä seurannan apuvälineitä. Yksinkertaisin tarkistuslista voi olla muistilista, johon tehdään merkintä, kun tietty asia on käsitelty. Perehdytettävä voi itse tarkistaa listasta perehdytyksen etenemistä ja molempien puolien allekirjoituksella varmistetaan, että koko perehdytysprosessi on tehty ja uusi työntekijä on perehdytetty hänelle tarkoitettuihin asioihin. Työntekijän perehdytystä seurataan samalla, kun sitä toteutetaan. Seurannalla varmistetaan suunnitelman toteutus, ja se kohdistuu muun muassa tavoitteiden saavuttamiseen. (Kangas 2003, 7 – 16; Kjelin ym. 2003, 245.)

Seuraamalla perehdyttämistä voidaan arvioida, onko perehdyttäminen yrityksessä ajan tasalla. Perehdytys suunnitelmaan on tarvittaessa tehtävä muutoksia, kun esimerkiksi käytännön asiat tai lait muuttuvat. (Penttinen ym. 2006, 7.)

Perehdyttämisjärjestelmää olisi hyvä kehittää jatkuvasti, sillä sijaisten, lomittajien ja vuokra-työntekijöiden määrä on lisääntynyt. Viitala ja Jylhä (2006, 236 – 242) mainitsevat, että myös sisäiset ja tehtävästä toiseen tapahtuvat siirrot ovat yleistyneet. Perehdyttämisjärjestelmän kehittäminen on tärkeää silloinkin, vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä.

Pystyäkseen kehittämään perehdytysjärjestelmää tarvitaan tietoa yrityksen lähtötilanteesta eli siitä, mikä on tämän hetkinen tilanne perehdytyksessä. Tämän jälkeen voidaan kartoittaa yrityksen kehittämistarpeet. Tarpeiden selvittämisen jälkeen suunnitellaan kehittämisohjelma tavoitteineen, vastuuhenkilöineen, aikatauluineen sekä uuden järjestelmän käyttöönotto. (Kangas 2003, 23.)

Kehittämisohjelmaan kuuluu seurannan suunnitteleminen. Lähtötilanteen arvioinnin apuna käytetään haastatteluja, kirjallista kyselyä tai ryhmätyötä. Jokaisella on asiasta omat mielipiteensä, joten monen eri ihmisen mielipide on tärkeä. Lähtötilanteen jälkeen mietitään tavoitteita eli tasoa, jolle halutaan päästää. Kehittämiskohteita on tavallisesti useampia, jolloin niis-



tä valitaan kaikkein tärkeimmät. Kehittämishjelmaa varten voidaan koota pieni työryhmä, joka tekee ohjelman ja samalla vastaa sen toteuttamisesta. (Kangas 2003, 23 – 25.)

#### 4 YRITYSESITELY

Osuuskauppa Maakunta kuuluu S-ryhmään. Suomessa on 22 alueosuuskauppaa ja SOK-yhtymä, jotka yhdessä muodostavat S-ryhmän. Osuuskaupat omistavat SOK:n eli Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan. SOK:sta ja sen tytäryhtiöistä käytetään nimitystä SOK-yhtymä. Alueosuuskauppojen lisäksi S-ryhmään kuuluu 20 pientä paikallisosuuskauppaa. Vuonna 1917 perustetun Osuuskauppa Maakunnan nykyiset toimialat ovat päivittäistavarakauppa, käyttötavarakauppa, polttoneste- ja liikennemyymäläkauppa sekä hotelli- ja ravintolakauppa. (Maakunta esittäytyy 2009.)

Sokos Hotel on Suomen kattavin hotelliketju, johon kuuluu yli 40 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Kaikki hotellit sijaitsevat aivan kaupunkien keskustoissa tai keskellä vapaa-ajan kohteita, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Majoituksen lisäksi Sokos Hotellit tarjoavat monipuolisia kokous- ja ravintolapalveluita. (Sokos Hotel kotisivut 2009.)

Sokos Hotel Vuokatti sijaitsee SnowPolis -teknologiapuistossa, keskellä ympärivuotista Vuokatin matkailualueella. Hotellin palvelut toteutetaan ”Active Wellness” -teemalla. Hotellissa on 147 viihtyisää huonetta, jotka kaikki ovat savuttomia. (Sokos Hotel kotisivut 2009.)

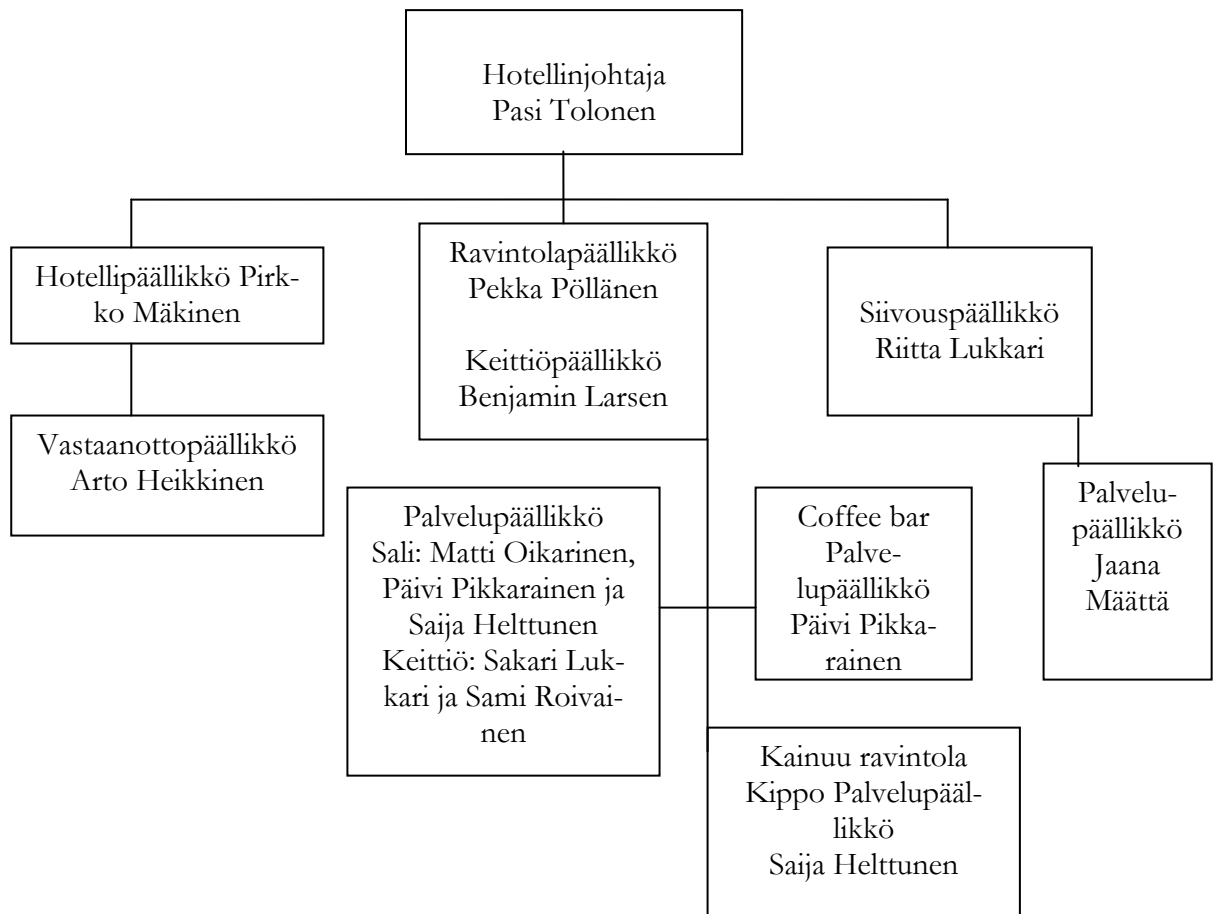
Amarillo on ketjuravintola, joka on SOK MaRa -ketjuohjauksen kehittämä ja ylläpitämä ravintolakonsepti, jossa noudatetaan ketjun antamia pelisääntöjä, jotka sitovat ja velvoittavat jokaista työntekijää. Amarillo-ketju ravintolat ovat Suomessa jo olleet lähes 20 vuotta. Tällä hetkellä ravintola Amarilloja on 21 kappaletta. Amarillossa on tarjolla mausteisten Tex-Mex ruokien lisäksi rentoa baarimeininkiä. (Amarillon kotisivut 2009.)

Sokos Hotel Vuokatti on uusi hotelli, joka avattiin joulukuun 15. päivä 2007. Keväällä 2009 hotellin koko toiminnasta vastaa hotellinjohtaja Pasi Tolonen, jonka alaisuuteen kuuluu koko henkilöstö. Hotellin henkilökunta muodostuu vastaanottovirkailijoista. Heitä on yhdeksän, johon on laskettu mukaan hotellipäällikkö Pirkko Mäkinen ja vastaanottopäällikkö Arto Heikkinen. Siivoustiimissä on kahdeksan henkilöä, johon kuuluvat siivouspäällikkö Riitta Lukkari ja vuoropäällikkö Jaana Määttä. Ravintolatoiminnasta kokonaisuudessaan vastaa ravintolapäällikkö Pekka Pöllänen ja hänen apunaan toimivat palvelupäälliköt Matti Oikarinen, Päivi Pikkarainen ja Saija Helttunen. Ravintolassa työntekijöitä on yhteensä 22, salilla kaksitoista ja keittiöllä kymmenen. Keittiön toiminnasta vastaa keittiöpäällikkö Benjamin Larsen

ja hänen apunaan on kaksi vuoropäällikköä Sakari Lukkari ja Sami Roivainen. Kuviossa 4 näkyy koko Sokos Hotel Vuokatin esimiesrakenne organisaatiokaaviossa.

Harjoittelijoita on ravintola Amarillossa vaihtelevasti. Kerrallaan keittiölle ja salille otetaan kaksi harjoittelijaa, jotta aikaa jää neuvomiselle ja opastamiselle. Toiminnan alussa työntekijöiden vaihtuvuus oli suurempaa, nyt työntekijöiden vaihtuvuus on pientä. Sesonkiaikoina työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, sillä työntekijöitä palkataan lisää työntekijävuokrausfirman kautta ja sieltä tulee vuoroon se, joka on vapaana oleva henkilö.

Ravintola Amarillossa on istumapaikkoja noin 175 ja kokonaisasiakaspaiikkoja 300. Anniskelulupa on haettu koko hotellille, tämä sisältää kabinetit, hotellihuoneet, terassit, yökerhon ja SnowPoliksen puolen eli anniskelulupa on 1747 asiakkaalle.



Kuvio 4. Sokos Hotel Vuokatin esimiesorganisaatio keväällä 2009.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Työni lähtökohtana oli saada toimeksiantajalleni Sokos Hotel Vuokatin Ravintola Amarilloon toimiva perehdytysopas, joka olisi tukena perehdytettäessä uutta työntekijää. Työni sisältää kolme eri tuotosta: perehdytysoppaan, johon on sisällytetty tehtäväkortit, perehdyttämisen muistilistan esimiehelle sekä perehdyttämisen tarkistuslistan. Viimeksi mainitun sain Osuuskauppa Maakunnan konttorilta ja muokkasin sitä toimeksiantajalleni sopivaksi.

Syksyllä 2008 Sokos Hotel Vuokattiin avattiin kaksi uutta yksikköä Kainuu Ravintola Kippo ja Coffee Bar. Perehdytysopas rajattiin opinnäytetyössä kuitenkin käsittämään vain ravintola Amarilloa, sillä työni olisi vain laajentunut ja aikaraja tuli vastaan. Tulemme tekemään uusille yksiköille omat perehdytysoppaat myöhemmin.

Vuokatin Amarillo on uusi, vuosi sitten avattu ravintola. Työntekijöiden suuren kausivaihtelusta johtuvan vaihtuvuuden kannalta on hyvä olla selkeä perehdytysopas, josta löytyy kaikki palveluprosessiin liittyvä tieto. Opinnäytetyöstäni tulee olemaan hyötyä Vuokatin Ravintola Amarillossa, koska siellä ei ole aikaisemmin ollut perehdytysopasta. Työsuhteet ravintolassa ovat monesti lyhyitä, eikä perehdyttämiseen voi käyttää paljon aikaa. Toimivan perehdytysoppaan merkitys korostuu entisestään. Ensisijaisesti toimeksiantajani tulee hyötymään perehdytysoppaasta, koska se tehdään yksinkertaiseksi, helppokäyttöiseksi ja loogiseksi.

Itselleni perehdytysoppaan projektityö tuntui mielenkiintoiselta. Käytännönläheisyyttä työhön tuli minun ajatusmaailmani kautta, sillä olinhan itse siirtynyt vanhana työntekijänä uuteen paikkaan. Olen omalla ammattiosaamisellani saanut osallistua perehdytysoppaan tekemiseen ja tuoda oman tyylini esille. Ainoa, mitä voidaan arvioida minun osuudestani, on siinä, kuinka olen saanut jalkautettua oman asiantuntemukseni toimeksiantajan perehdytysoppaaseen ja kuinka olen saanut yhdistettyä teoriaa ja käytäntöä keskenään.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Vilka ja Airaksinen (2003, 9) määrittelevät toiminnallisen opinnäytetyön seuraavasti: ”*Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä*”.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisoopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Toiminnallisen opinnäytetyön teksti ilmenee raporttina, josta näkee, mitä,

miksi ja miten on edetty. Tekstistä ilmenee, millainen työprosessi on sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päästy. Raportista pitäisi ilmetä myös se, miten tekijä on arvioinut omaa prosessia, tuotosta ja oppimista. (Vilkkä ym. 2003, 9.)

Haastattelu on tiedonkeruunmenetelmä, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199.) Opinnäytetyössä olen haastatellut työntekijöitä heidän kokemastaan perehdytyksestä ja mitä he olisivat kaivanneet lisää. Heidän kokemuksiinsa ja ajatuksiinsa perehdytyksestä olen käyttänyt kootessani perehdytysopasta. Perehdytysopasta on työstetty toimeksiantajan tiloissa ja laitteilla eikä näin ollen ylimääräisiä kustannuksia ole tullut.

## 5.1 Prosessikuvaus

15.4.2008 lähdin tiedustelemaan esimieheltäni, ravintolapäällikkö Pekka Pölläselältä, Ravintola Amarillon perehdytysopasta. Sain kuulla, että yksikkökohtaista opasta ei ole. Perehdytysoppaalle olisi käyttöä työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi varsinkin sesonkiaikoina. Kysyin, olisiko minulla mahdollisuus tehdä perehdytysopas opinnäytetyönä. Mietittyään asiaa ravintolapäällikkö Pekka Pöllänen sanoi sen olevan loistava ajatus. Näin meillä olisi ”kättä pidempi” työväline, kun perehdytämme uutta työntekijää. Samalla voisimme seurata tarkistuslistan avulla, olemmeko käyneet kaikki perehdytettävät asiat läpi työntekijän kanssa.

Tiedustelin Pekka Pölläselältä, voinko käyttää työaika perehdytysoppaan tekemiseen ja onko kustannuksiin varauduttu. Sain vastauksen, että työaika saan käyttää oppaan tekemiseen ja samalla saan luvan kirjoittaa opasta työpaikalla.

Saatuani luvan kirjoittaa perehdytysoppaan opinnäytetyönä, alkoi ajatustyö. Mietin, miten olin kokenut perehdytyksen aloittaessani työt tässä työpaikassa, mikä mielikuva minulla oli siitä jäänyt ja mitä olin jäänyt kaipaamaan. Mietin myös, miten saisin ns. hiljaisen tiedon siirrettyä eteenpäin itse perehdytysoppaaseen. Samalla muistelin, kuinka itse koin ensimmäiset viikot työpaikalla ja perehdytyksen.

Periaatteessa itse S-ryhmän taustatuntemus minulla oli hyvä, mutta siirryin kuitenkin uuteen maailmaan hotelli- ja ravintola- puolelle ABC-liikennemyymälämaailmasta. Ainoat asiat, mitkä olivat yhteistä kummassakin työpaikassa, olivat asiakkaat ja S-ryhmä. Talon tavat eli yhteiset pelisäännöt ja työsuhdeasiat olivat erilaiset. Kaikkein eniten minulle tuotti vaikeuksia kassa ja sen toimintojen ymmärtäminen. Minua hämmästyttivät monet pienet asiat esimerkiksi laskun vieminen asiakkaalle. Toiset veivät laskun lautasen päällä ja toiset ilman lautasta. Toimintatavat eivät olleet aina yhtenäisiä, vaikka toimimme ketjussa.

20.5.2008 esitin omia näkemyksiäni perehdytysoppaan sisällöstä esimiehelleni ravintolapäällikkö Pekka Pölläselle ja keittiöpäällikölle Benjamin Larsenille. Samalla tiedustelin heidän näkemystään oppaasta ja siitä, mitä he odottivat siinä olevan, mitkä asiat olivat heidän mielestään tärkeitä ja miten syvälinen opas minun pitäisi kirjoittaa. He olivat sitä mieltä, että oppaan pitäisi olla niin yksinkertainen, selkeä ja looginen, että siitä löytyisi tarvittava tieto heti. Liian paljon tekstiä sisältävää opasta ei kukaan jaksaisi lukea.

Seurasin ja havainnoin kevään ja kesän työntekijöiden työskentelyä ja samalla tiedustelin, miksi he tekevät asioita tietyllä tavalla. Kyselin, mitä asioita he kokevat tärkeinä ja mitä uuden työntekijän olisi opittava ja missä järjestyksessä. Työntekijät pitivät kaikkein tärkeimpänä sitä, että jos ei osaa jotain, niin kysyy mieluummin neuvoa kuin tekee väärin. Tekemisen halu ja oppiminen olivat myös tärkeitä.

Huomasin, kuinka osa työntekijöistä huolehti esimerkiksi iltavuorossa aamiaishuoneen kuntoon eli astiat paikoilleen, täydennystä kekseihin ja tee-valikoimiin jne. Osalle työntekijöistä aamiaishuoneen kuntoon laittaminen oli vastenmielistä. Tehtävät olivat jakautuneet automaattisesti niiden mukaan, mitä kukin henkilö piti mielekkäämpänä tehdä. Kaikille oli kuitenkin itsestään selvää, että sali piti jäädä süstiin kuntoon illan jälkeen. Kokouskahvitukset tuntuivat olevan aina palvelupäällikön tai vastuuvuorossa olevan henkilön vastuulla. Pöytävaraukset olivat kaikkien tehtävänä ja niistä huolehdittiin tarkasti, ettei kukaan jäisi ilman pöytäpaikkaa.

Minua askarrutti, miten saisin yhdistettyä oppaaseen S-ryhmän, Osuuskauppa Maakunnan sekä Sokos Hotel ja Amarillo ketjun asioita yksiin kansiin. Rajasin oppaan käsittämään kaikkien tärkeimmän tiedon siitä, miten toimitaan Vuokatin ravintola Amarillossa. Ravintola Amarillossa on jo erikseen kansiot, Osuuskauppa Maakunnan ”Tervetuloa taloon!” ja ravintola Amarillon käsikirja, joista löytyy yksityiskohtaista tietoa. Tarkoituksena oli kuitenkin

tehdä perehdytysopas, josta yksistä kansista löytyisi kaikki se tieto, miten Vuokatin ravintola Amarillossa toimitaan ja työskennellään. Tarvittaessa henkilökunta voisi lukea myös Osuuskauppa Maakunnan ja ravintola Amarillon oppaat, joista löytyy yksityiskohtaista tietoa esimerkiksi Osuuskauppa Maakunnan ja Amarillon historiasta.

Tutustuin kesän 2008 aikana opintäytetöihin, jotka käsittelivät perehdytysoppaita. Erityisesti tutkin miten oppaat oli rakennettu ja rajattu. Näistä sain ideoita perehdytysoppaaseen ja otin alustavaa runkoa varten mallia ja rajailin toimipaikkaan sopivaksi. Minulla oli oma käsitys siitä, miten haluan oppaan rakentuvan. Alussa olisi Osuuskauppa Maakunnasta ja S-ryhmästä kaikkein oleellisin tieto. Tämän jälkeen tulisi Sokos Hotel Vuokatin tarjoamat palvelut ja lopuksi Vuokatin ravintola Amarillo.

Keskustelin esimiehen ravintolapäällikkö Pekka Pölläsen kanssa syyskuun alussa, ehdotuksia oppaan rakenteeksi. Perustelin hänelle, miksi olin ajatellut rakentaa oppaan seuraavanlaisesti: alussa täytyy kertoa työntekijälle, mihin yritykseen hän on tulossa töihin ja mitkä ovat yrityksen toiminta-ajatus ja arvot. On kerrottava Sokos Hotel Vuokatin kuuluvan S-ryhmään ja että ravintola Amarillo toimii samassa yrityksessä. Perehdyttävän on tärkeää tietää myös, että vaikka Sokos Hotel Vuokatti on yhtenäinen tulosityksikkö, jokainen osasto tekee oman toimintasuunnitelman ja budjetin.

Opas sisältäisi tietoa myös lähiympäristön tarjoamista palveluista, sillä niitä asiakkaat kysyvät usein. Tarkempaa tietoa lähiympäristön palveluista on, sillä on olemassa erikseen oma kansio, johon kerätään tarkemmat tiedot esimerkiksi Naapurivaaran tanssitarjonnasta ja niiden kuljetuksista. Viimeiseksi perehdytysoppaaseen tulisi Amarillo ja tehtäväkortit. Näin ajattelin perehdytysoppaan rungon olevan mahdollisimman looginen.

Esimiehen hyväksynnän saatuaani rupesin keräämään tietoa oppaaseen. Lähdin kokoamaan ensin Amarillon osiota. Kerroin Amarillo-ketjun liike-ideasta, imagosta ja siitä, mikä on eteenpäin vievä toiminta-ajatus. Kuvailin Amarillon asiakasta, työntekijöitä, tuotteita, palveluita, yhteisiä pelisääntöjä jne. Tämän jälkeen kirjoitin Osuuskauppa Maakunnasta ja S-ryhmästä ja lopuksi hotellista ja sen tarjoamista palveluista.

Lokakuussa 2008 tuli yrityksen organisaation ylemmältä taholta tieto, että jokaisen yksikön täytyy tehdä oma perehdytysopas ja sen täytyisi olla valmis ennen seuraavan sesongin alkua eli ennen joulukuuta 2008. Koska olin tekemässä yksikköön perehdytysopasta, niin tuli pieni kiire eli aikataulua piti kiristää.

Osuuskauppa Maakunnan muut yksiköt päivittäistavarapuolella olivat tehneet kesällä 2008 perehdytysoppaat ja sieltä sain rungon siitä, mitä perehdyttämisen tarkistuslistalla on ja mitä perehdytyksessä täytyy ottaa huomioon Osuuskauppa Maakunnan puolesta. Tarkistuslista antoi selkeämmän kuvan siitä, miten voisin rakentaa perehdytysoppaan.

16.10.2008 ohjaavan opettajan Hannele Siipolan kanssa tapaaminen. Kävimme läpi opinnäytetyönprosessia, dokumentointia ja suunnitelmavaiheita. Sain itselleni selkiytettyä, mitä prosessikirjoitus tarkoittaa ja mitä siihen tarvitaan eli mm. päiväkirjan ylläpitämistä. Olen pitänyt projektin etenemisestä päiväkirjaa (LIITE 1), johon olen kirjoittanut, mitä ja missä olen milloinkin tehnyt.

Koulun oppitunneilla olimme käyneet läpi laadullista tutkimusmenetelmää sekä toiminnallista opinnäytetyötä. Sieltä sain lisää ideoita, kuinka toteuttaisin perehdytysoppaan kirjoittamista tai mitä asioita ottaisin oppaaseen huomioon. Tekisin haastattelun työntekijöille, jonka pohjalta saisin tietoa, mitä minun kannattaisi ottaa mukaan perehdytysoppaaseen. Samalla minulla olisi työntekijöiden kanta, mitä he odottavat perehdytysoppaassa olevan. Osa työntekijöistä on ollut ravintola Amarillossa alusta asti ja osa on tullut taloon muutaman kuukauden sisällä. Haastateltavat valitsin kaksi salilta ja kaksi keittiöltä, kummaltakin puolelta uusi työntekijä ja vanha työntekijä.

Suunnittelin haastattelukaavakkeen 26.10.2008. Haastattelukysymykset sisälsivät selkeitä yksinkertaisia kysymyksiä viisi kappaletta. Haastattelukaavake löytyy liitteenä. (LIITE 2.)

2.11.2008 haastattelin työntekijöitä haastattelukaavakkeen avulla. Seuraavia asioita tuli esille: ketään ei ollut varsinaisesti perehdytetty, työ itsessään oli opettanut. Osa koki hyväksi sen, että työ itsessään oli opettanut, tämä tuli esille keittiöväen keskuudessa. Työntekijöiden joukosta löytyi niitä, jotka oli perehdytetty kunnolla ja eivät olleet kaivanneet perehdytykseen mitään lisää. Salin väki koki, että olisi voinut olla jonkun konkarin mukana muutaman vuoden, jolloin peruseriaate olisi tullut selväksi, ettei kaikkea olisi tarvinnut opetella kantapään kautta. Seuraavista asioista olisi kaivattu enemmän tietoa: työsuhteasioiden läpikäyntiä, kuten työehtosopimusta, palkkaa ja palkanauhan lukemista, juhlapyhien vaikutusta tuntipalkkalaisiin sekä mitä tasoitusjärjestelmä tarkoittaa.

Tällä hetkellä Amarillon työntekijöiden ikäjakauma salin puolella on aika nuorta ja osalle ravintola Amarillossa työskentely on ensimmäinen varsinainen työpaikka, joten näille nuorille työntekijöille työehtosopimus on aika vierasta. Heille täytyisi selventää näitä työsuhteasioita.



Tässä tullaan siihen, kuinka tärkeää on perehdytysvaiheessa ottaa huomioon työntekijän ikä ja työkokemus, kun käydään perehdytystä läpi.

Toimiessani itse esimiehenä ja kokiessani perehdytysoppaan olevan tärkeä yrityksen toiminnan kannalta, mietin alussa, kuinka toteutan esimiehen osuuden perehdytysoppaassa. Haastattelu antoi minulle uuden näkökulman siitä, että voin tehdä esimiehelle erillisen perehdyttämisen muistilistan. Muistilista olisi vain esimiehen käytössä, jotta hän muistaa kertoa kaikki tarvittavat asiat uudelle työntekijälle. Esimiehen muistilistassa on työsuhdeasiat, ne mitkä ovat tärkeitä niin työntekijän kuin esimiehenkin kannalta. Itse perehdytysopas on työntekijälle tarkoitettu ja siinä tulevat itse työtehtävään liittyvät asiat selville.

Muokkasin perehdytysoppaan runkoa haastattelun pohjalta hieman selkeämmäksi. Yhdistelin osioita, kuten palvelu ja palvelun ydinasiat. Ne olivat ensin erillään, mutta yhdistin ne samaan osioon.

Kävin 10.11.2008 keittiön vuoropäälliköiden Sami Roivaisen ja Sakari Lukkarin kanssa läpi, mitä he kirjoittavat keittiön tehtäväkortteihin ja millaiset tehtäväkorttien pitää olla. Lähdimme liikkeelle siitä, että tehtäväkorttien pitää olla helppolukuiset, periaatteessa ranskalaisilla viivoilla ja ne tehtävät esillä, mitä missäkin vuorossa tehdään. Salin puolella oli jo tehtäväkortit aamiaiselle ja kokouskahvitukseen. Olin delegoinut työntekijöille tehtäväkorttien teon. Sen jälkeen yhdistelin tehtäväkorttien tehtävien sisältöä ja ulkoasua. Pystyin liittämään uudet tehtäväkortit perehdytysoppaaseen.

12.11.2008 keskustelin siivouksen esimiehen Riitta Lukkarin kanssa perehdytysoppaasta. Hän halusi tietää, mitä kirjoitan alkuun Sokos Hotel Vuokatista ja yleisesti talon palveluista. Hän aikoi ottaa osan kirjoittamastani tekstistä omaan perehdytysoppaaseen, jotta ne olisivat yhtenäiset talossa. Samalla kysyin Riitta Lukkariselta, tietääkö hän, onko Sokos Hotelleilla yhtenäistä perehdytysopasta. Hän ehdotti hotellipäällikkö Pirkko Mäkiseltä kysymistä, sillä hän ei tiennyt. Keskustelin hotellipäällikkö Pirkko Mäkisen kanssa perehdytysoppaasta ja tiedustelin häneltä, onko Sokos Hotellilla yhtenäistä perehdytysopasta. Hän ei ollut varma, mutta pyysi varmistamaan Sokos Hotellin ketjupäälliköltä. Laitoin sähköpostilla kyselyn ketjupäällikölle. Häneltä tuli vastaus, ettei varsinaista perehdytysopasta ole, mutta runko on olemassa, josta jokainen yksikkö muokkaa itselleen sopivan ja ottaa oman talon ja paikkakunnan asiat siihen huomioon.

13.11.2008 soitin Osuuskauppa Maakunnan konttoriin Pia Nevanperälle, joka on palkanlaskija ja samalla henkilöstösihteeri. Häneltä halusin tarkempaa tietoa perehdytyksen tarkistuslistasta, sillä hän oli ollut tekemässä sitä. Pia Nevanperälle kerroin tekeväni yksikköömme perehdytysopasta ja pyysin häneltä apua työsuhdeasioissa opasta varten. Kysyin, mitä laitan oppaaseen ja kuinka rajaan asiat, tai miten tarkasti pitäisi kirjoittaa esimiestä varten muistilista, asioista, jotka esimies kertoo perehdytettävälle. Pia Nevanperän mielestä esimiehen on osattava perusasiat työsuhdeasioissa ja halutessaan kirjoittaa ns. täydellisen ”romaanin” perehdytystä varten, sitä pitäisi aina päivittää. Hän neuvoi laittamaan muistilistaan vain ylös, mitä pitää muistaa sanoa ja ellei ei muista jotain työsuhdeasiaa, niin sen voi aina tarkistaa työsopimuksesta.

14 – 18.11.2008 lähdin kirjoittamaan ravintola Amarilloon perehdytysopasta. Ensimmäisenä piti ottaa huomioon fontti, joka otsikossa oli Playbill ja tekstissä Helvetica Condensed, sillä ne on määritelty Amarillo ketjussa. Rivinväliä ja fontin kokoa ei ole määritelty Amarillo ketjussa. Kirjoittaessani perehdytysopasta tuntui vaikealta rajata asioita, sillä tuntui, että mahdollisimman monesta asiasta pitäisi kirjoittaa. Teksti lähti välillä rönsyilemään ja jouduin karsimaan ja yksinkertaistamaan tekstiä. Palveluprosessi tuotti vaikeuksia, sillä se meinasi karata käsistä ja halusin siitä tulevan selkeän ja yksinkertaisen. Koen, että asiakkaan kohtaaminen on kaikkein tärkeintä ja oleellista on, millainen vaikutus asiakkaaseen tehdään. Lisäsin salin, aamiaisen ja kokouskahvituksen tehtäväkortit oppaaseen. Keittiön tehtäväkortit puuttuvat vielä, saisin ne myöhemmin käyttööni, kun ne valmistuisivat.

19.11.2008 annoin esimiehilleni ravintolapäällikkö Pekka Pölläselle ja keittiöpäällikkö Benjamin Larsenille luettavaksi perehdytysoppaan. Alustava teksti näytti erittäin hyvältä, mutta sitten oli liian pitkiä tekstipätkiä ja niitä pitäisi korjata ja laittaa yksinkertaisilla ranskalaisilla viivoilla. Asiasisältö vastasi heidän näkemystään perehdytysoppaasta. Minun pitäisi korjata tai yksinkertaistaa asioita, niin he olisivat tyytyväisiä.

Perehdytysopasta rupesin korjaamaan 1.12.2008. Yksinkertaistin kirjoitusta ja laitoin ranskalaisilla viivoilla asioita allekkain. Tarkensin vielä yhteisiä pelisääntöjä ja muokkasin tekstiä. Puhelinnumerot ja keittiöntehtäväkortit puuttuvat vielä. Odotin saavani ne, jotta voin koota kansion ja näyttää vielä esimiehelleni valmiin version.

5.12.2008 sain keittiöntehtäväkortit ja puhelinnumerot, jotka lisäsin perehdytysoppaaseen. Esimieheni ravintolapäällikkö Pekka Pöllänen luki ja tarkasti perehdytysoppaan, jonka

otimme samana päivänä käyttöön. Työntekijät lukivat perehdytysoppaan ja antoivat kommentteja, jotka kirjoitin vapaalla kädellä oppaaseen, jotta pystyin korjaamaan tai lisäämään tietoja myöhemmin viimeistellessäni perehdytysopasta.

Työntekijät antoivat kommentteja tehtäväkorteista ja niiden asia järjestyksistä, kuten aamupalan loppumisen ja lounaan alkamisen ajankohdasta, sekä tiedon kuka laittaa mitäkin esille lounas buffaan. Yhteisissä pelisäännöissä herätti keskustelua muun muassa oman kännykän käyttö työaikana.

10.12 – 13.12.2008 meille tuli töihin uusi työntekijä Olga Korhonen salin puolelle, hän oli harjoittelija. Testasimme perehdytysopasta hänen kohdallaan ja kävimme perehdytysprosessin läpi. Jouduimme hieman muuttamaan perehdytysprosessia hänen kohdallaan, sillä perehdytettävän suomen kielen taito ei riittänyt kaiken ymmärtämiseen. Ensimmäisenä päivänä käytiin läpi talon tavat sekä turvallisuus ja työsuhdeasioista niitä, mitkä koskivat koulun osuutta. Seuraavana päivänä siirryimme työnopastukseen. Samalla pystyimme seuraamaan, miten perehdytysopas toimii käytännössä.

Perehdytettävälle näytettiin ensin, mitä kuuluu tehdä. Samalla neuvoimme, mistä löytyy perehdytysoppaasta tehtäväkortit, mistä hän voi tarkistaa tehtävän asian, jos ei muista sitä muuten. Käytännön perehdytyksen jälkeen annettiin perehdytettävän itse tehdä työ, samalla seuraten sivusta, että työ suoritetaan oikein. Ongelmatilanteissa perehdytettävää pyydettiin katsomaan perehdytysoppaasta, miten kuuluisi tehdä oikeaoppisesti. Jouduimme kielimuurin takia välillä näyttämään, miten työ kuuluu tehdä oikein, sillä perehdytettävä ei ymmärtänyt kaikkea lukemaansa ongelmatilanteissa. Tarkoituksena opastustilanteessa oli käyttää viiden askeleen opastusta, joka jäi nyt osaksi tekemättä.

Ravintolapäällikkö Pekka Pöllänen käytti itse apunaan esimiehelle tarkoitettua perehdyttämisen muistilistaa perehdyttäessään työntekijää. Hän oli tyytyväinen omaan materiaaliinsa ja samalla oli mielissään, kun oli apuväline, josta saattoi samalla seurata, oliko muistanut kertoa kaiken tarvittavan tiedon.

Perehdytystä seurasimme koko perehdytyksen ajan. Kävimme läpi joulukuun 14. päivänä tarkistuslistan avulla, mitä asioita perehdytyksessä olimme käyneet läpi. Tarkistuslistaan merkkasimme rastilla, kun asia oli käyty läpi. Varmuudella en osaa sanoa, oliko asia ymmärretty kielimuurin takia. Itse perehdytys tulee jatkumaan koko harjoittelun ajan, joka jatkuu 2009 maaliskuuhun.

1.1 - 10.1.2009 Vuokatin Amarillon tuli uusi työntekijä Pia Peltonen keittiön puolelle ja hänelle otettiin käyttöön perehdytysopas, jonka pohjalta hänet perehdytettiin. Pia Peltosen työskentelyssä käytettiin viiden askeleen opastusta alusta loppuun saakka ja työnantajan puolelta perehdytys onnistui täydellisesti. Perehdytyksen lopuksi tein hänelle haastattelun (LIITE 3.) samoilla kysymyksillä, joihin haastatteleman työntekijät vastasivat aikaisemmin. Pia Peltonen oli erittäin tyytyväinen perehdytykseen ja saamaansa vastaanottoon. Hän koki olevansa tervetullut työyhteisöön. Hänet oli otettu hyvin vastaan ja esitelty työtovereille ja esitelty taloa sekä talon toimintatapoja. Pia Peltonen mainitsi oppivansa itse tekemällä ja piti hyvänä, että oli näin myös saanut tehdä. Tehtäväkorteista oli löytynyt tarvittava tieto ja ne olivat olleet helppolukuiset. Tehtäväkortit olivat olleet tukena ja turvana, jos ei ollut muistanut jotain asiaa. Sieltä oli pystynyt tarkistamaan, mitä kuuluu tehdä esimerkiksi iltavuorossa. Coffee Baariin ei ole varsinaista ohjeistusta tällä hetkellä ja sen vuoksi Pia Peltosella oli mennyt enemmän aikaa tarvittavien tuotteiden valmistamiseen. Kaiken kaikkiaan Pia Peltoselle oli jäänyt perehdytyksestä positiivinen kuva.

## 5.2 Tuotokset

Tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajalleni perehdytysopas Sokos Hotel Vuokatin ravintola Amarilloon. Huomasin pian, että on tarkoituksenmukaisinta tehdä esimiehelle oma perehdyttämisen muistilista, työntekijälle oma perehdyttämisoopas, jossa on tehtäväkortit ja vielä sellainen tarkistuslista, jota käyttävät sekä esimies että työntekijä.

Perehdyttämisooppaat syntyivät toimeksiantajan tarpeiden kautta. Perehdytysoppaassa on hyödynnetty teorian viitekehitystä ja työntekijöiden näkökulmaa. Esimiehellä on muistilista, minkä mukaan hän voi edetä perehdyttämässä ja on samalla tukena perehdytyksessä. Toimeksiantajallani Pekka Pölläsellä oli selkeä käsitys, miten hän halusi oppaiden rakentuvan, ja se osaltaan vaikutti oppaiden muodostumiseen. Perehdytysoppaan (LIITE 4) ja esimiehen muistilistan (LIITE 5) ulkonäköön vaikutti ketjuohjeistus, joka määräsi värityksen, fontin ja kirjoitustyylin.

Perehdyttämisen tarkistuslistan (LIITE 6) yleisrungon sain Osuuskauppa Maakunnan konttorin henkilöstösihteeriltä Pia Nevanperältä. Tarkistuslistan muokkasinkin ravintola Amarillon

tarpeisiin sopivammaksi. Tarkistuslistan avulla voidaan seurata, että kaikki asiat tulee käytyä läpi perehdytyksessä.

Perehdytysoppaassa ja esimiehen muistilistassa on sisällysluettelo, mikä helpottaa oppaiden käyttöä. Perehdytysopasta säilytetään ravintola Amarillossa, missä opas on työntekijöiden käytettävissä koko ajan, jos he haluavat tarkistaa tietoja. Esimiehen muistilista on toimistossa esimiehen käytettävissä.

Perehdytysoppaan alussa on kerrottu yleisesti Osuuskauppa Maakunnasta ja S-ryhmästä muutamalla lauseella. Seuraavana on Sokos Hotel Vuokatti ja sen tarjoamat palvelut. Ravintola Amarillon liike-idea ja imago on otettu mukaan perehdytysoppaaseen, koska ne ohjaavat koko yrityksen ja jokaisen työntekijän toimintaa. Vuokatin ympäristön palvelut ja toiminnot on vain mainittu, sillä asiakkaat kysyvät useasti lähiympäristön palveluja. Kaikkea ei ole mainittu oppaassa, sillä erikseen on palvelukansio, josta löytyy tarkempaa tietoa. Näiden jälkeen tulee tietoa ravintola Amarillosta ja tehtäväkortit.

Tehtäväkortit muodostuivat joltain osin yksityiskohtaisesti. Tästä on apua työntekijöiden vaihtuessa. Jos kaikkea ei aina muista sanoa, asian voi tarkistaa tehtäväkorteista.

Puhelinnumerot on sijoitettu perehdytysoppaassa viimeiseksi. Numerot on jaoteltu salin ja keittiön osalta, jotta henkilöt olisi helpompi löytää listalta. Muihin puhelinnumeroihin on valittu käytetyimmät ja tärkeimmät numerot.

Perehdyttämisen muistilista esimiehelle on rakentunut siitä, mitä pitää ottaa huomioon, kun työntekijä saapuu ensimmäisenä päivänä taloon. Kerrotaan talon tavat, turvallisuus, työsuhteasiat ja lopuksi tietoa henkilöstöeduista.

Perehdyttämisen tarkistuslista on tarkoitettu perehdytettävälle ja perehdyttäjälle. Tarkistuslistaan työntekijä voi laittaa rastin siihen kohtaan, kun esimerkiksi yrityksen toiminta-ajatus, liike-idea ja arvot on käsitelty. Perehdyttäjä voi toimia samalla tavalla tarkistuslistan kanssa ja laittaa ylös, kun on käsitelty jonkin osa-alueen. Tarkistuslista on perehdyttäjän apuväline, jotta hän muistaa kertoa kaikkia asiat työntekijälle.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Sokos Hotel Vuokatin ravintola Amarilloon perehdytysopas, joka sisältäisi tehtäväkortit salille, keittiölle, aamiaiselle ja kokouskahvitukseen. Opasta tehtäessä kävi ilmi lähtökohdan jälkeen, että tarvitaan myös esimiehelle oma perehdytysmateriaali, josta tuli perehdyttämisen muistilista esimiehelle. Työn toimeksiantajan mielestä oli positiivista, että hänelle tuli apuväline perehdytykseen. Perehdytyksen tarkistuslista valmistui muunneltuna ravintola Amarillon käytettäväksi. Oppaiden tekemisessä on koettu onnistumisen iloa.

Yksinkertaisimmillaan henkilöstöjohtamisen valinnat vaikuttavat yrityksen tuloksellisuuteen joko lisäämällä tehokkuutta tai kiihdyttämällä tuottojen kasvua. Hyvin valittu työntekijäjoukko auttaa tässä asiassa. Harjoittelijat on myös perehdytettävä ja jokainen henkilö on erilainen oppija, mikä on otettava huomioon perehdytyksessä.

Perehdytysoppaassa on huomioitu esimiehen ja työntekijöiden näkökulmaa, joka omalta osaltaan on auttanut tekemään perehdytysopasta. Hyvin tehty perehdytysopas ja perehdytys auttavat työntekijää sisäistämään asiat nopeasti. Näin pystytään myös nopeammin työskentelemään yksin ja tehokkaasti.

Ennen kuin lähdettiin tekemään perehdytysopasta, haastateltiin työntekijöitä. Haastattelukaavakkeesta tuli selkeä, mutta jälkeinpäin ajateltuna siitä olisi voinut tehdä selkeämmän. Vastattava pystyi kirjoittamaan itse vastauksensa ja näin ei saatu vastauksista ihan kaikkea irti, mitä olisi haluttu. Haastattelu ei siinä mielessä vastannut sitä, mitä oli lähdetty hakemaan. Olisi pitänyt vain antaa vastaus mahdollisuus kyllä tai ei. Haastattelusta saatiin suuntaa siitä, mitä perehdytysoppaassa kaivattiin olevan.

Perehdytyksessä on tärkeää joustavuus ja perehdyttämissuunnitelma on tehtävä sellaiseksi, että sitä voidaan muuttaa sen hetkiseen tilanteeseen ja uudelle tulokkaalle sopivaksi. Ensimmäinen testaus perehdytysoppaan toimivuudella ei ollut paras mahdollinen, sillä harjoittelija oli venäjänkielinen. Hän opiskelee nyt suomen kieltä ja käy Edukain aikuisopiskelijalinjalla tarjoilijaksi. Huomattiin, että hänen kohdallaan perehdytystä ei voitu viedä suunnitellusti läpi. Tähän vaikuttivat oppimistyyli, kulttuuri ja kielimuuri.

Perehdyttämisen eri osa-alueiden vastuunjako kannattaa miettiä ennen tulokkaan saapumista. Ensisijaisesti vastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Esimies jakaa vastuuta tulokkaalle valitulle perehdytyshenkilölle ja myös yhdelle tai useammalle työnopastajalle. Ensimmäisen perehdytettävän kohdalla käytettiin lisäksi yhtä työntekijää apuna, joka hallitsee venäjänkielen, jotta perehdytettävä saatiin perehdytettyä.

Työpaikan hyödyt perehdyttämisessä ovat suuria. Hyvän perehdyttämisen näkyvin panos on tuottavuuden kasvun tukeminen organisaation ohjattavuuden ja tuottavuuden parantuessa. Tämä taas parantaa kilpailukykyä ja kannattavuutta työn tuloksen ja laadun kohotessa. Puutteellinen perehdytys uusien työntekijöiden keskuudessa voi aiheuttaa virheitä, joiden korjaus tulee yritykselle kalliiksi ja ne voivat johtaa reklamaatioihin ja sitä kautta mahdollisesti menetettyihin asiakkaisiin sekä yrityksen vahingoittuneeseen maineeseen. Hyvin hoidetun perehdytyksen hyötyjä ovat myös oppimisen tehostuminen ja työturvallisuuden lisääntyminen sekä poissaolojen vähentyminen, joka osaltaan säästää yrityksen kustannuksissa. Hyvään perehdytykseen vaikuttaa hyvä perehdytysmateriaali. Toinen työntekijä harjoittelija, jolla testattiin oppaan toimivuutta, onnistui perehdytettävän ja perehdyttäjän osalta. Häneltä saatiin myönteistä palautetta, että kerrankin harjoittelijat oli huomioitu perehdytyksessä.

Perehdytysopasta tehtäessä vaikeutena oli saada oppaasta yksinkertainen ja selkeä. Opasta kirjoittaessa teksti lähti välillä rönsyilemään ja tuntui, että kaikki mahdollinen tieto pitäisi saada oppaaseen. Kaikki tieto, mikä piti saada yksin kansiin, oli monessa eri paikassa, ja piti osata etsiä kaikkein oleellisin asia oppaaseen. Toimeksiantajalta saatiin kiitettävästi ohjeita siitä, miten oppaan halutaan rakentuvan ja niiden avulla oppaasta saatiin sellainen, mitä siitä lähdettiin hakemaan eli yksinkertainen ja looginen käyttää.

Perehdytysopasta on luettu ja sitä kautta on saatu uutta tietoa tehtäväkorttien osalta ja palveluprosessin tiimoilta. Tehtäväkortit helpottavat työskentelyä, jos ei muisteta kuinka esimerkiksi laitetaan kokoustilat tarjoilukuntoon.

Oppaasta huomattiin olevan hyötyä myös vanhoille työntekijöille. Oppaan tekemisessä on onnistuttu, sillä opas ei palvele vain tulevia uusia työntekijöitä, vaan kaikkia tällä hetkellä ravintolassa työskenteleviä.

Miettiessäni koko prosessia oman onnistumiseni kannalta tulee mieleeni muutamia asioita, mihin olisin voinut panostaa enemmän. Tapani on ajatella mielessäni asioita ja samalla kirjoittaa tekstiä oman ”päätäni sisällä”. Näin jälkiviisaana minun olisi pitänyt kirjoittaa enemmän

ylös itse prosessia ja tehdä muistiinpanoja paperille. Lukiessani nyt prosessikirjoitusta, mitä olen kirjoittanut ylös, tuntuu, kuin se olisi itse keksittyä. Minun oli vaikea hahmottaa prosessikirjoitus mitä se konkreettisesti tarkoittaa ja nyt opinnäytetyötä kootessani olen ymmärtänyt, mistä jäin paitsi, kun en kirjoittanut tarkemmin itse prosessia.

Aika on suhteellinen käsite, kun lähdetään viemään prosessia eteenpäin. Omalta osaltani olen tehnyt aikajanaa, milloin mikin asia pitää olla tehtynä. Kuitenkaan aina ei tule otettua huomioon yllättäviä käännteitä, mitkä vaikuttavat tuotoksen syntymiseen. Esimiehiltä tulee käsky saada perehdytysopas suunniteltua aikaisemmin käytäntöön, mutta elämän yllättävät käännteet eivät huomioi tätä asiaa. Näin kävi minunkin kohdallani ja huomaan näin jälkikäteen, että ennen kuin lähdin kirjoittamaan itse opasta, minun olisi pitänyt tutustua teoriaan enemmän. Olen nyt tehnyt perehdytysoppaan ennen kunnollista teoriaan tutustumista ja huomaan, että teoria ja opas kulkevat käsi kädessä. Teoriaan tutustuminen olisi siis helpottanut työtäni.

Vaikka osaltaan opinnäytetyötä tehdessäni olen jossain kohti epäonnistunut, on onnistumisiakin. Olen oppinut yhteistyökykyä erilaisten ihmisten kanssa ja osaan kommunikoida paremmin, sekä tuoda ajatukseni esille selkeämmin. Olen oppinut arvioimaan itseäni kriittisesti onnistumisiini ja epäonnistumisiini kautta.

Toimeksiantajaltani olen saanut kiitosta perehdytysoppaasta ja oppaalle on jo suunniteltu jatkotoimintaehdotus. Työntekijöiden joukossa on kolme venäjänkielistä henkilöä ja osa heistä ymmärtää suomenkielistä tekstiä. Heille, joilla ei ole riittävästi suomenkielen taitoa tarvitaan venäjänkielinen perehdytysopas. Olemme miettineet miten ja millä aikavälillä voimme toteuttaa perehdytysoppaan kirjoittamisen venäjänkielille.

Uusille yksiköille Coffee Bariin ja Kippoon tehdään perehdytysoppaat, joissa hyödynnetään nyt olemassa olevan ravintola Amarillon perehdytysoppaasta yleisperehdytysosio. Siivouspuolen tiimille on hyödynnetty tätä perehdytysopasta, joka kertoo Osuuskauppa Maakunnasta, S-ryhmästä ja Sokos Hotel Vuokatista.



## LÄHTEET

Aaltio, I. 2008. Johtajuus lisäarvona. Helsinki WSOY.

Amarillon kotisivut 2009. <http://www.amarillo.fi/>. Luettu 4.2.2009.

Amarillon käsikirja 2007. Ravintolaketju Amarillo.

Armstrong, M. 2003. A Handbook of Human Resource Management Practice. London Kogan Page.

Ganzel, R. 1999. Perehdyttäminen kilpailukeinona. Yritystalous 1, 56 – 61.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Oy Edita Ab.

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

Helsilä, M., 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki Tammi.

Hokkanen, S., Skyttä, O. & Strömberg, O., 1996. Johtamistaito. Jyväskylä PainoPorras Oy.

Honkanen, P. 2004. Perille perehdyttämiseen. Ekonomi 6, 16 – 19.

Hyppänen, R., 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki Edita.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1999. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo WSOY.

Kangas, P., 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. WSOY.

Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki. Talentum Media.

Lepistö, I., 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.

Leponiemi, J., Parkas, R., Suutari, V. & A. Mohammed, A. 2008. Etnisesti monimuotoistuvan henkilöstön perehdyttäminen. Case-tutkimus PETMO – hankeorganisaatioiden kehittämistyöstä. Vaasa Vaasan yliopisto.

Maakunta esittäytyy 2009. S-kanava S-ryhmän kotisivut. <http://www.s-kanava.fi/maakunta/esittaytyy/>. Luettu 7.2.2009.

Osuuskauppa Maakunta toimintaohjeet 2008. Osuuskauppa Maakunta.

Peltonen, T. 2007. Johtaminen ja organisointi. Teemoja, näkökulmia ja haasteita. Keuruu. Otavan kirjapaino.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki Painojussit Oy.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku. Painosalama Oy.

Sokos Hotel kotisivut 2009. <http://www.sokoshotels.fi/>. Luettu 7.2.2009.

Sydänmaanlakka, P., 2007. Älykäs organisaatio. Gummerus Kirjapaino Oy.

TTK Tessukoti sivut.

[http://www.ttktessu.net/kunta/henkiloston\\_rekrytointi.asp?sidebar=kunta&submenu=ku\\_saados](http://www.ttktessu.net/kunta/henkiloston_rekrytointi.asp?sidebar=kunta&submenu=ku_saados). Luettu 30.3.2009.

Työturvallisuuskeskus 2006. <http://www.tyoturva.fi/tyvi/2006/2/opastus.html>. Luettu 30.3.2009.

Valvisto, E., 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki. Talentum.

Vanhala, S., Laukkanen, M. & Koskinen, A. 2002. Liiketoiminta ja johtaminen. Helsinki. Otavan kirjapaino Oy.

Vartiainen, M., Teikari, V. & Pulkkis, A. 1989. Psykologinen työnopetus. Hämeenlinna. Ota-kustantamo.

Viitala, R., 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2004. Liiketoiminnan perusteet. Menestyvä yritys. Helsinki. Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki. Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Wanous, J.P. 1980. Organizational entry. Recruitment, Selection and Socialization of Newcomers. Addison-Wesley series on managing human resources. Reading etc. Addison-Wesley Publishing Company.

## LIITTEIDEN LUETTELO

LIITE 1 / 2      PROJEKTIN ETENEMINEN

LIITE 2 / 1      ENSIMMÄISEN HAASTATTELUN YHTEENVETO

LIITE 3 / 1      TOISEN HAASTATTELUN YHTEENVETO

LIITE 4/ 24      AMARILLON PEREHDYTY SOPAS

LIITE 5 / 5      PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA ESIMIEHELLE

LIITE 6 / 4      PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

## LIITE 1: PROJEKTIN ETENEMINEN

<b>Päivämäärä</b>	<b>Mitä</b>	<b>Kenen kanssa</b>
15.4.2008	Tiedustelua perehdytysoppaan tekemisestä ravintola Amarilloon	Päivi Pikkarainen ja Pekka Pöllänen
20.5.2008	Keskustelua esimiehen kanssa perehdytysoppaan tärkeydestä ravintola Amarilloon	Päivi Pikkarainen, Pekka Pöllänen ja Benjamin Larsen
Kesä – Heinäkuu 2008	Havainnointia kuinka tehdään eri työvaiheita ravintola Amarillossa	Päivi Pikkarainen
5.9.2008	Esimiehen kanssa läpi käyntiä, miten hän haluaa perehdytysoppaassa olevan	Päivi Pikkarainen ja Pekka Pöllänen
8.9.2008	Perehdytysoppaan rungon tekeminen	Päivi Pikkarainen
Lokakuu 2008	Yrityksen ylemmältä taholta tietoa, että jokaisen yksikön tehtävä perehdytysopas	Pekka Pöllänen kertoi
16.10.2008	Ohjaavan opettajan kanssa tapaaminen. Käsiteltiin prosessikirjoitusta ja perehdytysopasta	Päivi Pikkarainen ja Hannele Siipola
26.10.2008	Perehdytysoppaan suunnitelman kirjoittamista, mitä tulee mukaan ja mitä ei. Haastattelukaavakkeen tekeminen.	Päivi Pikkarainen
2.11.2008	Haastattelukaavakkeen täyttäminen ja läpi käyminen työntekijöiden kanssa	Päivi Pikkarainen, Anu Hakkarainen, Mari Kampman, Satu Manninen, Anna Keränen
10.11.2008	Keittiöesimiesten kanssa läpi käymistä keittiön tehtäväkorttien osalta	Päivi Pikkarainen, Sakari Lukkari ja Sami Roivainen
12.11.2008	Keskustelu siivousesimiehen kanssa talon yhteisistä tiedotteista	Päivi Pikkarainen ja Riitta Lukkari
12.11.2008	Perehdytysoppaan kirjoittamista kotona. Missä järjestyksessä kirjoitan ja mitä	Päivi Pikkarainen
13.11.2008	Soitto Pia Nevanperälle konttorille henkilöstösihteerille. Kyselein perehdyttämisen tarkistuslistasta.	Päivi Pikkarainen, Pia Nevanperä

14 – 17.11.2008	Perehdytysoppaan kirjoittamista ja kokoamista	Päivi Pikkarainen
18.11.2008	Sokos Hotel ketjun ketjupäälliköitä kyselin sähköpostilla Sokos Hotel ketjun perehdytysopasta.	Päivi Pikkarainen, Heidi Mikkonen
19.11.2008	Esimiehet lukivat perehdytysopasta ja antoivat samalla palautetta. Oppaassa ei saa olla liian yksityiskohtaista tietoa. Pitää yksinkertaistaa tekstiä.	Päivi Pikkarainen, Pekka Pöllänen ja Benjamin Larsen
1.12.2008	Perehdytysoppaan oikolukua ja tarkennuksia tekstiin	Päivi Pikkarainen
3.12.2008	Perehdytysoppaan kirjoittamista	Päivi Pikkarainen
5.12.2008	Työpaikalla perehdytysoppaan oikoluku ja oppaan käyttöönotto	Päivi Pikkarainen ja Pekka Pöllänen
10 – 13.12.2008	Perehdytysoppaan testaaminen harjoittelijalla.	Päivi Pikkarainen ja Olga Korhonen
1 – 10.1.2009	Perehdytysoppaan testaaminen toisen kerran harjoittelijalla	Päivi Pikkarainen ja Pia Peltonen

## LIITE 2: ENSIMMÄISEN HAASTATTELUN YHTEENVETO

### 1. MITEN OLETTE KOKENEET PEREHDYTYKSEN?

- tuli todella nopeasti, kun kiire alkoi saman tien, mutta tekemällä on oppinut
- uudet työntekijät pitäisi ottaa jonkun konkarin opastukseen, että pääsisivät kunnolla kärryille
- ei niin perehdytetty, työ opetti
- tärkeimmät asiat tulivat selviksi
- itse ottamalla asioista selvää

### 2. TULIVATKO TEILLE TÄRKEÄT ASIAT SELVILLE?

- hyvin, ja kysymällä loput
- tärkeät asiat kyllä. Pikkujuttuja sai miettiä ja tehdä omia johtopäätöksiä ”maalaisjärjellä”

### 3. JÄIKÖ JOTAIN ASIOITA EPÄSELVÄKSI?

- ei, käytännön työt selväksi työvuorossaan
- kuka tai mitkä asiat ovat kenenkin vastuulla
- miten aluejako menee salilla

### 4. MITÄ ASIOITA OLISIT KAIVANNUT ENEMMÄN PEREHDYTYKSESSÄ?

- pari harjoitteluvuoroa enemmän
- enemmän olisi voitu kertoa Tes:stä, tasoitusjärjestelmästä
- palkkanauhan lukemista, mitä mikin tarkoittaa

### 5. KEHITTÄMISIDEOITA?

- parempi tiedonkulku toimiston ja salin välillä
- ?!?
- työsuojeluvuorotutun tapaaminen
- tapahtumiin valmistautuminen ja niistä tiedottaminen

### LIITE 3: TOISEN HAASTATTELUN YHTEENVETO

#### 1. MITEN OLETTE KOKENEET PEREHDYTYKSEN?

- todella hyvin otettiin vastaan, esiteltiin työtovereille ja kierrettiin paikkoja
- perehdytysopas oli hyvä apuväline mistä löytyi helposti ja selkeästi tietoa
- tehtäväkortit olivat yksinkertaiset ja helppolukuiset

#### 2. TULIVATKO TEILLE TÄRKEÄT ASIAT SELVILLE?

- kyllä tuli, ja kysymällä työtovereilta he opastivat mielellään

#### 3. JÄIKÖ JOTAIN ASIOITA EPÄSELVÄKSI?

- ei kyllä jäänyt

#### 4. MITÄ ASIOITA OLISIT KAIVANNUT ENEMMÄN PEREHDYTYKSESSÄ?

- Coffee Baariin piti tehdä tuotteita ja siihen olisin kaivannut enemmän tietoa, mutta on kuulemma työn alla omat perehdytysoppaat sinne

#### 5. KEHITTÄMISIDEOITA?

- ei tule mieleen



LIITE 4: AMARILLON PEREHDYTYSOPAS

# AMARILLON PEREHDYTYSOPAS



# SISÄLLYSLUETTELO

<b>SISÄLLYSLUETTELO</b> .....	1
<b>1 OSUUSKAPPA MAAKUNTA JA S-RYHMÄ</b> .....	2
<b>2 SOKOS HOTEL VUOKATTI</b> .....	3
<b>3 RAVINTOLA AMARILLO</b> .....	4
3.1 Amarillon liike-idea.....	4
3.2 Imago.....	4
3.3 Asiakkaat.....	4
3.4 Työntekijä.....	5
3.5 Henkilökunnan olemus.....	5
3.6 Amarillon palvelu.....	6
3.7 Amarillon palveluprosessi.....	6
3.8 Asiakaspalautteiden hoitaminen.....	7
3.9 Tuote.....	8
3.10 Amarillon ruokalista.....	8
3.11 Juomat.....	8
3.12 Kattaus ja astiat.....	9
3.13 Siisteys ja viihtyvyys.....	9
3.14 Taustamusiikki.....	10
3.15 Hävikki.....	10
3.16 Kassantoiminta ohjeet.....	10
3.17 Yhteiset pelisäännöt.....	11
<b>4 SALIN TEHTÄVÄKORTIT</b> .....	12
<b>5 KEITTIÖN TEHTÄVÄKORTIT</b> .....	16
<b>6 AAMIAISEN TEHTÄVÄKORTIT</b> .....	18
<b>7 KOKOUSTILOJEN TEHTÄVÄKORTIT</b> .....	21
<b>LIITTEET</b> .....	1

## **1 OSUUSKAPPA MAAKUNTA JA S-RYHMÄ**

Osuuskauppa Maakunta kuuluu S-ryhmään. Suomessa on 22 alueosuuskauppaa ja SOK-yhtymä, jotka yhdessä muodostavat S-ryhmän. Osuuskau-  
pat omistavat SOK:n eli Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan. SOK:sta  
ja sen tytäryhtiöistä käytetään nimitystä SOK-yhtymä. Alueosuuskauppojen  
lisäksi S-ryhmään kuuluu 20 pientä paikallisosuuskauppaa.

Vuonna 1917 perustetun Osuuskauppa Maakunnan nykyiset toimialat ovat  
päivittäis-tavarakauppa, käyttötavarakauppa, polttoneste- ja liikennemyymä-  
läkauppa sekä hotelli- ja ravintolakauppa.

Toiminta-ajatus: Maakunnan tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja kan-  
nattavasti kainuulaisille asiakasomistajilleen.

Arvot: Maakunnallisuus, kehittäminen ja luotettavuus

## **2 SOKOS HOTEL VUOKATTI**

Sokos Hotel Vuokatti sijaitsee SnowPolis – teknologiapuistossa, keskellä ympärivuotista Vuokatin matkailualueetta. Hotellin palvelut toteutetaan ”Active Wellness” – teemalla. Hotellissa on 147 viihtyisää huonetta, jotka kaikki ovat savuttomia.

Palvelut Hotellissa:

- Hotellin aulassa on Coffee Bar, josta asiakas voi itse ottaa tuotteet ja maksaa hotellin vastaanottoon.
- Kuntosali, hotellin asiakkaille käytettävissä klo 6.00 – 22.00 pientä korvausta vastaan.
- Kainuu Ravintola Kippo, jossa on tarjolla Kainuulaista perinne ruokaa. Avoimna Ma – La klo 17.00 – 23.00
- Kokouspalvelut, erikseen varattavissa myyntipalvelusta
- RTG:n palvelut käytettävissä. Sesonki aikoina järjestävät hotellin asiakkaille päivittäin ohjelmaa.

Muut palvelut Vuokatin ympäristössä:

- Uimahalli
- Vuokatin rinteet
- Katinkullan kylpylä, keilahalli ja kauneuspalvelut
- Kesäisin Naapurinvaara (tanssit)
- Hiihtoreitit
- Hiihtotunneli
- Alko Sotkamon keskustassa
- Lähin rahannosto piste Sotkamossa

Tarkemmat tiedot löytyvät erillisestä kansioista.

### **3 RAVINTOLA AMARILLO**

Amarillo on ketjuravintola, joka on SOK MaRa – ketjuohjauksen kehittämä ja ylläpitämä ravintolakonsepti, jossa noudatetaan ketjun antamia pelisääntöjä, joka sitoo ja velvoittaa jokaista työntekijää.

#### **3.1 Amarillon liike-idea**

Texasin sydäimestä alkaa Amarillon tarina. Amarillossa on tarjolla runsaiden makujen maailma sekä konstailematonta TexMex ruokaa, johon yhdistyy rentoa baarimeininkiä ja aurinkoa läpi vuoden. Amarillo on monipuolinen: Amarilloon tullaan syömään, juomaan ja bailaamaan.

#### **3.2 Imago**

Amarillo on rento, rokkaava ja aurinkoinen. Amarillossa on nuorekasta meininkiä ja jokaisen on helppo olla oma itsensä.

#### **3.3 Asiakkaat**

Amarillon asiakas on rento tyyppi, joka uskaltaa olla oma itsensä. Samaa rehellisyyttä ja aitoutta hän odottaa ravintolan henkilökunnalta. Amarillossa mies on reilusti mies ja naiset naisia. He pukeutuvat sen mukaan eli liika trendikkyys ei näy Amarillon asiakkaissa. Asiakkaat tulevat porukoissa ja ovat melko urheiluhenkisiä.

Asiakaskunta muuttuu päivän mittaan, mutta on pääasiassa nuori tai nuorekas kaupunkilainen, jolla on liikkuva elämäntyyli, viihtyy rennossa porukassa

ja nauttii vapautuneesta ja iloisesta ilmapiiristä. Hän pukeutuu vapaa-aikanaan mielellään farkkuhenkisesti.

### **3.4 Työntekijä**

Amarillon työntekijä edustaa Amarillon aurinkoista, rokkaavaa ja rentoa meininkiä. Hän uskaltaa olla oma persoonallinen itsensä; hän on iloinen ja rohkea olemaan esillä. Asiakkaan on helppo lähestyä työntekijää, koska hän ei ole liian trendikäs. Hän on joustava tiimipelaaja, joka osaa ottaa muut huomioon. Amarillon työntekijän ammattitaidon kulmakivenä ovat hänen henkilökohtaiset sosiaaliset taitonsa ja ahkeruus; ammatillinen kokemus ja tekniset taidot vaihtelevat tehtävien myötä.

Ammattitaitoinen amarillolainen tuntee hyvin Amarillon liikeidean, kaikki myytävät tuotteet ja pelisäännöt sekä toimii niiden mukaisesti asiakkaan etua ajatellen. Amarillon työntekijä on ravintola-alan ammattilainen, joka huolehtii itsensä kehittämisestä ja on kiinnostunut alan uusista tuulista.

### **3.5 Henkilökunnan olemus**

- Salihenkilökunnalla on käytössä yhtenäinen, sovittu siisti työasu ja nimikyltti.
- Asiakaspinnassa työskentelevän henkilökunnan olemus on siisti ja huoliteltu.
- Jokainen huolehtii omasta ja työasunsa siisteydestä.
- Hiukset ovat siistit ja puhtaat, pitkät hiukset pidetään kiinni, meikki on hillitty sekä hajuvettä ja partavettä käytetään hillitysti.
- Lävistyksset ovat kiellettyjä. Hillittyjä korvarenkaita voi pitää.
- Keittiöhenkilökunnalla on yhtenäinen työasu ja kokin hattu päässä sekä nimikyltti.

### **3.6 Amarillon palvelu**

Amarillon palvelussa tärkeintä on saada asiakas viihtymään ja luoda rento ja välitön ilmapiiri. Oman persoonan käyttö rohkeasti ja luovasti palvelutilanteissa kuuluu olennaisesti Amarilloon. Palvelu on rennon asiallista ja tehokasta, mutkatonta ja tuttavallista, aina ystävällistä ja hymyilevää.

Palvelun ydinasioita ovat:

- positiivinen palveluasenne, välittömyys ja aito kontakti asiakkaaseen
- hyvät käytöstavat, ystävällisyys ja huomaavaisuus
- asiakkaan tervehtiminen sanoin aina kohdattaessa
- tuotetuntemus ja aktiivinen suosittelu
- asiakaspalautteiden käsittely tyylikkäästi ja nopeasti
- kohteliaisuus ja asiakkaan eduista välittäminen
- asiakastyytyväisyyden varmistaminen palveluprosessin aikana

### **3.7 Amarillon palveluprosessi**

**MOIKKAA!** Tervehdi asiakasta aina ensimmäisenä kohdatessa **sanoin!**

**JUTTELE!** Amarillo-tyyliin heitä läppää, tee asiakkaalle tervetullut olo, rentouta tunnelma!

**OPASTA!** Ohjaa baariin tai pöytään, kerro pöytäjonotuskäytännöstä.

**HELPOTA!** Helpota heti janoista, suosittele El Grandea tai Amaritaa /margaritaa! Kysy myös S-etukorttia. Tilauksen tekemisestä juoma tarjoillaan 5 minuutin sisällä.

**INNOSTA!** Suosittele Amarillon merkkituotteita: El Grandea, Amarillo Big Burger, Fajitas, Garlic Chicken, Chicken tortilla, tarjoile nachot >pysäytät kellon!

**VARMISTA!** Varmista tyytyväisyys usein (vähintään 1 kerta/pöytä ruokailun aikana)! Käy pöydissä, katso silmiin, rupattele baarissa. Viihdy asiakkaan luona.

**EDUSTA!** Muista keskustellessa työkaverin kanssa, edustat työpaikkaasi! Anna ammattimainen kuva. Älä puhu omista asioista asiakkaiden kuullen.

**TARKISTA!** Tarkista lasku ja bongaukset aina ennen laskutusta! Muista S-etukortin huomiointi! Asiakkaan pyytäessä lasku vie lasku 3 minuutin sisällä.

**Ennen kuin viet laskun vie likaiset lautaset pois pöydästä!**

**ÄLÄ UNOHDA!** Muista käväistä pöydissä ja ehdottaa juomaa laskun maksamisen jälkeenkin. Ns. vika juoma on harvoin viimeinen!

**MOIKKAA!** Kiitä ja moikkaa, hymyile tai nyökkää. Pidä tärkeänä, että asiakas kokee olevansa toivottu vieras jatkossakin!

### **3.8 Asiakaspalautteiden hoitaminen**

Jos saat asiakkaalta positiivista palautetta, välitä tieto muillekin. Jos asiakas on tyytymätön tuotteeseen tai palveluun toimi näin;

- kuuntele asiakasta tarkoin ja kärsivällisesti, älä keskeytä! Pahoittele
- selvitä rauhallisin kysymyksin mitä on tapahtunut, älä selittele tai hermostu.
- ota vastuu tapahtuneesta, eli älä syytä kokkia tai jo vuoronsa lopettanutta tarjoilijaa
- pyydä anteeksi ja pahoittele tapahtunutta
- muista kiittää asiakasta palautteesta
- arvioi tilanne ja pyri korjaamaan erehdys heti: usein asiakkaalle riittää anteeksipyyntö, mutta tilanteen mukaan voi olla että asiakas edellyttää hyvitystä.

Tärkeintä valitustilanteessa on, että asiakas lähtee tyytyväisenä; hänen mielipidettään on kuultu ja häneltä on pyydetty anteeksi. **Mikäli et osaa itse hoitaa tilannetta tai jos asiakas niin haluaa, hae paikalle vuorossa oleva**



**esimies.** Tarvittaessa ota yhteystiedot ylös ja välitä ne ravintolapäällikölle, joka ottaa asiakkaaseen yhteyttä.

### **3.9 Tuote**

Amarillossa ruoka on rehevää, mausteista ja maukasta. Tarjolla on amerikkalaista ja meksikolaista ruokaa kuten hampurilaisia, fajitat, tortillat, wingsit, burritot ja tacot. Tuttua ja turvallista on myös tarjolla, kuten pizzat ja mehevät pihvit mausteisine lisukkeineen.

### **3.10 Amarillon ruokalista**

Amarillon ruoan tyyli on TexMex. Siinä yhdistyvät Texasin etelä- osien sekä Meksikon pohjois- osien tavat ja tottumukset, lisäksi siinä on mukana intiaanien perintöä ja historian saatossa uuteen maailmaan kulkeutuneita vaikutteita.

Ruokalistaan on merkitty laktoosittomat ja gluteenittomat annokset, kuitenkin tilausta tehdessä on tärkeää mainita keittiöön, mikäli asiakas haluaa annoksensa laktoosittoman tai gluteenittomana.

### **3.11 Juomat**

Amarillon baarien ykköstuote on huurteinen keskioluttuoppi El Grande. Tätä täydentää kotimaisten ja ulkomaisten pullo-oluiden valikoima. Meksikolaisista oluista tarjolla on Corona, vaalea ja keveä limelohkon kanssa tarjoiltava Lager-olut.

Margaritat ovat Amarillon imagotuotteita, joiden kärjessä on Amarita, Amarillon oma mangomargarita. Amarilloilla on oma drinkkilista, jota myydään aktiivisesti, josta löytyy Amarillon omat drinkit.

Amarilloille yhteiset ketjuviinit valitaan aina ruokalistasuunnittelun yhteydessä. Viinit valitaan Amarillon asiakkaita ajatellen, sekä tukien Amarillon ruokalinjaa. Tarjolla on puna-, valko- ja kuohuviini. Viiniä myydään laseittain (12 cl, 16 cl, 24 cl) tai pulloittain paitsi **asiakasomistaja viinit pelkästään pulloittain.**

### **3.12 Kattaus ja astiat**

- Kattaukseen kuuluu huolella pyyhitty puupöytä, suola, pippuri, tabasco maustekastikkeet ja hammastikut sekä rocklasit (tuplamäärä istumapaikkoihin nähden).
- Katepurkit, joissa ruokailuvälineet (noin 12 kpl haarukoita ja veitsiä) ja servietit. Lapsille viedään ruoan kanssa pienemmät aterimet. Ruokalista viedään asiakkaalle, asiakkaan istuuduttua pöytään.

### **3.13 Siisteys ja viihtyvyys**

- Lattioilla ei ole roskia, kaikki tavarat ovat paikoillaan
- Pöydät ovat siistit ja puhtaat, kalusteet ehjät ja puhtaat, taulut ja muut sisustusesineet ovat ehjät ja pölyttömät
- Kaikki lamput ovat ehjiä ja ne palavat, lampun kuvut ovat pölyttömät ja ehjät, taustamusiikki on päällä aina, kun Amrillo on auki,
- Tarjoiluväliköt ovat siistit ja järjestyksessä sekä lasten syöttötuolit ovat puhtaat.

### **3.14 Taustamusiikki**

- Amarillon musiikissa on pop – rock pohja, lisättynä kotimaisella musiikilla.
- Heavy, tekno, rap musiikkia ei käytetä kuin poikkeustapauksissa.
- Amarillon musiikki on vahvasti mielikuvamusiiikkia, joka tuo asiakkaille mieleen positiivisia muistoja menneestä, miellyttävistä tilanteista ja asioista, sekä tunteen nykypäivän menevästä sykkeestä ja jännittävästä elämästä.

### **3.15 Hävikki**

Jokaisessa Amarillossa seurataan hävikkiä, joka merkataan vihkoon ja kuukauden viimeinen päivä Ris- kassajärjestelmään. Jokainen työntekijä varmistaa omalla toiminnallaan hävikin minimoimista seuraavilla toimenpiteillä:

- Huolellinen tavaran vastaanotto ja varastointi sekä varaston oikea kierto
- Raaka-aineiden oikea käsittely
- Esivalmistus ja annoskortin noudattaminen
- Drinkkireseptitikan noudattaminen
- Mittojen käyttäminen sekä salissa että keittiössä
- Kaikkien ostojen bongaminen kassakoneeseen
- Tilattavien annosten huolellinen bongaus
- Keittiöprintin huolellinen lukeminen ja annoksen huolellinen valmistaminen

### **3.16 Kassatoiminta ohjeet**

Erillinen kansio, jossa on kassatoiminta ohjeet.

### 3.17 Yhteiset pelisäännöt

- Työvuoro alkaa työvuorolistassa mainittuna ajankohtana työasuun pu-  
keutuneena työpisteessä
- Työvuorolistaan tekee merkinnät ravintolapäällikkö tai hänen valtuut-  
tamansa henkilöt
- Työasiat käsitellään työpaikalla ja henkilökuntapalavereissa
- Henkilökohtaiset asiat hoidetaan vapaa-aikana
- Kaikki tarjoiltavat ostokset bongataan heti kassakoneeseen
- Ostaessasi jotakin itsellesi, bongaa maksun koneeseen työkaverisi
- Varastaminen = syöt tai otat haltuusi sellaista mistä ei ole erikseen  
sovittu
- Työaikana saa juoda kahvia/ teetä ja hanalimonaattia
- Vastaa puhelimeen: Amarillo, oma nimesi ja hyvää päivää / iltaa
- Omien kännyköiden käyttö työaikana on **KIELLETTY**. Tauolla omien  
kännyköiden käyttö on sallittua. Päälliköllä saa olla kännykkä.
- Muista huonepalvelulisä, jos viet huoneeseen tuotteita
- Työskennellessäsi ruoan ja juoman kanssa, pese kädet usein ja mais-  
ta lusikalla tai pillillä
- Varmista, että salmonella- tuloksesi on voimassa ja uusi aina kun käyt  
pohjoismaiden ulkopuolella

## **4 SALIN TEHTÄVÄKORTIT**

Aamuvuoro klo 10.00 – 17.00 ja 11.00 – 17.00

- **Tarkista päiväkoonti** mitä talossa tapahtuu: kahvitukset / pöytävaraukset
- Laita baarissa astianpesukone päälle
- Keitä kahvia
- Päivitä kassakoneet 4 kappaletta (ohje löytyy kassatoiminto-ohjekansiossa)
- Hae yläkerran kassakaapista pohjakassa
- Laita baari kuntoon: hae jäitä, jäämurskaa, leikkaa hedelmät kippoon, tarkista maitojen, mehujen sekä alkoholituotteiden riittävyys ja hae tarvittaessa lisää. Oluita, siidereitä haettaessa merkitse punaisessa kansiossa olevaan päiväinventaariorappuun paljonko hait lisää.
- Hae nachot ja kastike
- Tarkista kaapista, että nachoja on ja hae tarvittaessa lisää alakerrasta
- Huolehdi asiakaspalvelusta

Auta seuraavaksi lounasbuffan esillepanossa

- Nosta kokkien apuna aamupala tuotteet pois
- Pyyhi pöytäpinnat, lämpölevytasot, mehu + limppariautomaatit, ket-suppi ja sinappipurkit: TARKISTA toimivuus
- Pyyhi tarvittaessa kahvinkeitin
- Täydennä lasit, kahvikupit koreihin
- Täydennä ruokailuvälineet ja oranssi servetit
- Tarkista kaakao ja tee valikoima
- Tarkista kuuma vesi ja haudutettu tee termareihin
- Täydennä pala ja hienosokerit
- Täydennä keksivalikoima

- Täydennä jäät maitotonkkiin sekä lisää tarvittaessa. Tuo valmiiksi täydennystä varten maitotuotteita lasikaappiin.
- Täydennä maito ja kerma kannut
- Leikkaa leipäkoreihin tuoreet leivät + liinat leipien suojaksi sekä korin pohjalle. Laita loput leivät pussiin ja merkitse päivämäärä. Leipäkorit lastauslaiturille
- Siivoa leikkuulauta + veitsi
- Leikkuulaudalle yksi vaalea leipä asiakkaiden itse leikattavaksi, jonka ympärillä oranssi servetti suojaksi.
- Täydennä voi ja keiju sekä vaihda puhtaat veitset
- Tarkista ruokalista sekä lasikaappien ovien siisteys
- Keitä kahvi

Lounas aikaan huolehdi seuraavista asioista:

- Asiakaspalvelusta
- Kahvin keitto
- Maitoa ja kermaa kannuissa
- Keksivalikoimasta
- Leivästä ja levitteistä
- Buffan siisteydestä
- Ruokailuvälineistä, serviettejä sekä lautasia
- Ruoan riittävydestä kokkien kanssa
- Salin siisteydestä, vie likaisia ruokailuvälineitä sekä astioita pois ja pyyhi samalla pöydät ja tuolit

Lounas ajan loputtua

- Laita salin pöydät kuntoon: puhdista pöytäpinnat ja tuolit, laita lasit, ruokailuväline kipot pöytään sekä talvisin kynttilät
- Nosta kokkien apuna lounas tuotteet pois
- Sammuta lämpötasot päältä sekä keittopadan virta (kaapin sisällä)

- Tyhjennä maitotonkka systeemit: vie konepesuun. Pese käsin tonkkin hanaosat. VARO tiivisteiden hukkaamista kun irrotat hanoja
- Tyhjennä leipäkorit ja jääneet leivät pussiin. Tarkista liinojen kunto.
- Siivoa leikkuulauta + veitsi: laita veitsi ritilän alle
- Lounaan purkuvaiheessa huomio asiakaspalvelu & salin siisteys
- Vie pesuun
- limppariautomaatin sekä mehuautomaatin ritilät, sekä pese limppariautomaatin suuttimet
- kahvipannut ja suodatinpussi suuttimet, kerma+ maito kannut
- Tyhjennä vesi ja haudutettu tee termarit: pese tarvittaessa. Kuuma vesi ja soodaa 1 rkl. Anna vaikuttaa vähintään 30 min ja huuhto.
- Pyyhi
- pöytäpinnat, lämpölevytasot
- mehu + limppariautomaatit, ketsuppi ja sinappipurkit → TARKISTA toimivuus
- lasikaappien ovien siisteys
- Tyhjennä ROSKIS
- Sulje taiteovet

Tuo salille (iltavuoro tarkistaa, ellei aamuvuorolainen ole kerinnyt huolehtia)

- lautasia, välineitä, kuppia, laseja aamiaiselle valmiiksi
- kerma ja maitokannut
- maitotonkat
- mehu ja limppariautomaattien ritilät + katso mehutiivisteet
- serviettejä
- sinappi ja ketsuppi purkkien täydennys

Välivuoro klo 15.00 – 23.00

- Tarkista päiväkoonti, mitä tilauksia / pöytävarauksia on
- Selvitä vuorovastaavalta oma pöytä alue ja huolehdi siitä
- Huolehdi asiakaspalvelusta palveluprosessin mukaisesti

Iltavuoro klo 17.00 – 01.00

- Tarkista päiväkoonti, mitä tilauksia / pöytävarauksia on
- Selvitä vuorovastaavalta oma pöytä alue ja huolehdi siitä
- Huolehdi asiakaspalvelusta palveluprosessin mukaisesti
- Tarvittaessa käy laittamassa kuntoon kokoustilat seuraavaa päivää varten sekä huolehdi entiset kokousastiat pois kokoustiloista
- Päivän päätteeksi puhdistetaan pöydät ja tuolit. Tarkastetaan mausteiden riittävyys ja hammastikut. Sammutetaan kynttilät ja vaihdetaan tilalle uudet seuraavaa päivää varten.
- Ruokailuväline kipot täytetään valmiiksi seuraavaa päivää varten
- Sammutetaan illalla viinikaapeista valot
- Lasketaan alkoholi- ja tupakkavarasto ja merkataan päiväinventaariorappuun
- Kassakoneet laitetaan kiinni (ohje löytyy kassatoiminto-ohjekansiosta)
- Siistitään baari
- pestään mitta-astiat
- laitetaan hedelmät kylmään
- puhdistetaan pöytä pinnat
- viedään tyhjät pullot niille kuuluville paikoille
- viedään roskat pois
- pestään likaiset astiat pois ja lopuksi tyhjennetään astianpesukone



## **5 KEITTIÖN TEHTÄVÄKORTIT**

Aamuvuoro klo 8 – 16 ja klo 9 – 16

- Lue päivän orderit
- Avokeittiön kaakeliseinän puhdistus aamulla
- Lämmitä A`la Carte lisäkkeet ja kastikkeet
- Valmista lounasruoat
- Laita lounasbuffa valmiiksi klo 10:45 (salaattipöytä, lämpimät ruoat, leivät, levitteet)
- Huolehdi lounaspöydän kunnosta lounaan ajan klo 11.00 – 14.00
- Lounaan aikana huolehditaan tiskistä yhdessä tarjoilijoiden kanssa
- Lounaan aikana tai sen jälkeen esivalmistellaan lounas seuraavalle päivälle (tarkista seuraavan päivän orderit)
- Lounaan loputtua siivotaan lounas pois
- Otetaan talteen raaka-aineet joita voidaan hyödyntää myöhemmin
- Siistitään noutopöytä
- Tiskataan lounastiski + patatiski
- Viedään roskat
- Vaihdetaan tiskikoneeseen vesi
- Laitetaan keittiö siihen kuntoon, että iltavuoron on kiva tulla töihin
- Aamuvuoron aikana valmistetaan myös A`la Carte annoksia
- Kahvitukseen tehdään tuotteita tarvittaessa
- Kuormien vastaanotto: pistä puumerkkisi kun olet tarkastanut kuorma-kirjan
- Avokeittiön misaaminen

Välivuoro klo 12.00 – 20.00 ja klo 14.00 – 21.00

- Esivalmistevuoro
- Lue orderit, myös seuraavan päivän
- Valmista mahdolliset ruokatilaukset iltaa varten
- Valmista mahdolliset kahvituksiin menevät tuotteet, myös seuraavan aamupäivän osalta
- Valmista puuttuvat misat
- Misa listat löytyy keittiön esivalmiste kylmiön ovesta
- Auta tarvittaessa A`la carte keittiössä
- Siivoa takakeittiö ja vie roskat
- Välivuorossa oleva tekee myös perusteellisemmat puhtaanapitohommat (kylmiöt, uunit, lattiakaivot, takakäytävän lattia, keittiövaunut ja roskapöntöt)
- Ota tarvittaessa kylmiöön sulamaan A`la Carte raaka-aineita

Iltavuoro klo 16.00 – 24.00 ja klo 18.00 – 01.00

- Lue orderit
- Tarkista avokeittiön kunto ja misat tarvittaessa
- Esivalmistele iltatilauksen ruokatilaukset
- A`la Carte ruokien valmistusta + muut mahdolliset ilta Buffet
- Pestään lattiat, pöydät ja lattiakaivot
- Vie roskat
- Laita kastikkeet puhtaisiin astioihin
- Tarvittaessa voi misata avokeittiön laatikot valmiiksi
- Tiski + patatiski, pese illalla kumpikin kone
- Tiskiosaston lattia pestään illalla + lattiakaivo
- Ota tarvittaessa kylmiöön sulamaan A`la Carte raaka-aineita

## 6 AAMIAISEN TEHTÄVÄKORTIT

- **Lue päivän orderit**
- Nosta tarvittavat tuotteet esille kylmän ja lämpimän osalta aamiasbuffaan tarjottavien esille laitosta kuvat löydät keittiön puolella jääkaappien oven viereltä
- Aamupala laiton jälkeen tarkastetaan Coffee Baarista **tuotteiden tuoreus ja riittävyys**. Tehdään tarvittaessa lisää tuotteita ja vanhat otetaan pois.

Aamiaisen aikaan huolehdi seuraavista asioista aamiaishuoneen ja salin osalta:

- Asiakaspalvelusta: **HYVÄÄ HUOMENTA & HYMY**, mikä on minun WAUNI tänä aamuna
- Pöytien siisteydestä: pyyhi salin pöydät ja istuimet huolellisesti ennen lounaan alkua
- Kahvin keitto
- Maitoa ja kermaa kannuissa
- Keksivalikoimasta
- Leivästä ja levitteistä
- Muista buffan tuotevalikoimasta (kylmän & lämpimän) osalta sekä siisteydestä: huomioi erikoisruokavaliot (mm. gluteeniton / maidoton) esille
- Ruokailuvälineistä, serviettejä sekä lautasista
- Mehuautomaatin täyttämisestä
- Aamupala tiski
- Valmistele täydennettävät tuotteet

Aamiaisen jälkeen aamupala huoneessa:

- Nosta pois aamiaistuotteet
- Pyyhi pöytäpinnat, lämpölevytasot, mehu + limppariautomaatit ritilä pestään koneessa, ketsuppi ja sinappiautomaattien siisteys: TARKISTA toimivuus + pussien sisältö
- Pyyhi kahvinkeitin
- Täydennä lasit, kahvikupit koreihin. Vaihda tarvittaessa liinat korien alle
- Täydennä ruokailuvälineet eli pese aamulliset ruokailuvälineet ja vie ne takaisin linjastoon. Oranssi Amarillo serviettejä lisää kippoon. Vaihda tarvittaessa puhtaat kulhot
- Täydennä kaakao ja tee valikoima. Vaihda tarvittaessa puhtaat kulhot
- Tyhjennä termoskannut: pese tarvittaessa. Kuuma vesi ja sooda 1 rkl. Anna vaikuttaa ja huuhto.

- Täydennä pala ja hienosokerit. Vaihda tarvittaessa puhtaat kulhot
- Täydennä keksivalikoima. Vaihda tarvittaessa puhdas kori ja liina / paperi
- Täydennä mehuautomaatin tarjonta
- Tyhjennä maitotonkat: vie konepesuun. Irrota tonkkien hanaosat irti kiertämällä ja pese hanaosat käsin. Varo tiivisteiden hukkumista kun irrotat irti hana systeemin osiin. HANAT IRROTETAAN JA PESTÄÄN PÄIVITTÄIN

- Tyhjennä maito ja kerma kannut: konepesuun
- Siivoa leivät ja leipäkorit. Lait loput leivät pussiin ja merkitse päivämäärä. Leipäkorit lastauslaiturille
- Pyyhi JÄÄKAAPIN LASIOVET JA TARKISTA JÄÄKAAPIN SIISTEYS
- TYHJENNÄ ROSKIS
- Sulje taiteovet
- VIIKONLOPPUISIN katkaise kylmä- ja lämpölaitteiden virrat
- **VIIKONLOPPUISIN AAMUPALAHUONEEN TÄYTTÄMISESTÄ VASTAA AAMUPALAN LAITTAJA.**

Aamiaisen jälkeen keittiössä:

- Huolehdi esivalmistelut seuraavalle päivälle ja tarkista aamiaisvahvuus.
- Huolehdi aamupala tiskit sekä huolehdi tiskinurkkauksen siisteydestä (roskat, kompostiastiat ym.)
- TISKIKONEESEEN VAIHDETAAN AINA VESI aamupala asiakkaiden ylittäessä 50 hengen.

Ennen lounasta huomioitavia asioita (maanantai – perjantai)

- PYYHI HUOLELLISESTI SALIN ISTUIMET & PÖYDÄT + viikonloppuisin
- Lounasbuffa TARJOILUKUNNOSSA lounasasiakkaita varten: katso tarvittaessa lounasbuffan tehtäväkortit

## 7 KOKOUSTILOJEN TEHTÄVÄKORTIT



### ESIVALMISTELUT

- Kuten vasemman puolen kuvassa ja tarvittaessa lusikat kippoon
- Varaa riittävä väli lautasten ja kuppien väliin riippuen tarjottavista
- Keittiö orderin taululle merkintä, kupit viety

### TARJOILU

#### KOKOUS TARJOILUT VIEDÄÄN SOVITULLA aikataululla

- Kuppien viereen kahvitermarit > 3 litran termaripullo n. 15 hengelle  
varaa aluslautanen alle ei serviettejä
- Maito, kermakannut ja sokerit
- Vesitermiarin viereen kaakao & teevalikoima  
Kokoushedelmiin varataan pihviveitset ja savet pyyhkeet

#### ENNEN KOKOUSTA & VÄLITAUOT

- Huolehditaan jäävedet ja lasien riittävyys kokousvieraille
- Siistitään pöytätasot
- Ota tarvittaessa jääpaloja mukaan
- Tarvittaessa huolehdi jääkaappiin limpparit ym. > merkitse orderiin paljonko olet vienyt juomia
- Varaa lautasella pullonavaaja

#### KOKOUKSEN PÄÄTTEEKSI

- Kokoustilat siivotaan päivän päätteeksi tarjottavista ja huolehditaan pöytäpinnat puhtaiksi
- Sammuta valot, tietokone, tyhjennä kylmäkaappi > laske juomat
- Kokoustilojen ovet lukitaan
- Laskutetaan sovituista asioista oikein

**LITTEET**

## Puhelinnumerot/ Sali

Pöllänen Pekka (Ravintolapäällikkö)	p. 0500 – 27 99 03
Oikarinen Matti (Palvelupäällikkö)	p. 044 – 55 31 682
Pikkarainen Päivi (Palvelupäällikkö)	p. 041 – 517 47 99
Helttunen Saija (Palvelupäällikkö)	p. 044 – 294 64 84
Hakkarainen Anu	p. 050 – 344 99 98
Kampman Mari	p. 0500 – 284 571
Keränen Anna	p. 0440 – 158 785
Kinnunen Kimmo	p. 050 – 540 70 67
Kochergina Olesja	p. 044 – 299 01 88
Kurkinen Arja	p. 0440 – 240 111
Juan Mena	p. 08 – 612 03 77
Tsyvkunova Anastasia	p. 045 – 671 27 35

## Puhelinnumerot / keittiö

Larsen Benjamin (Keittiöpäällikkö)	p. 044 – 305 80 57
Lukkari Sakari (Vuoropäällikkö)	p. 044 – 304 10 68
Roivainen Sami (Vuoropäällikkö)	p. 0400 – 519 421
Heikkinen Tanja	p. 050 – 587 47 62
Härkönen Mikko	p. 040 – 754 63 91
Karppinen Sanna	p. 050 – 939 42 54
Kuusela Marjo	p. 050 – 549 97 58
Niskanen Anna	p. 040 – 764 06 04
Pasanen Ville	p. 044 – 281 19 77
Rusanen Mira	p. 050 – 306 55 63

Muut puhelinnumerot

J-P Laatikainen tietokoneet	p. 044 – 367 31 60
Aldata Katja	p. 010 – 820 80 91
Lauronen Kalle DJ: t	p. 044 572 77 77
Hyvönen Pekka ääni	p. 0400 – 683 848
Katinkulta VP	p. 040 – 761 70 43
Jokelainen Jarmo tietohallinta	p. 050 – 548 61 49
Esta Oy Hanskat	p. 09 – 7520 972
Keskuspesula	p. 020 – 144 37 00
Krisse Ravex	p. 0500 – 158 785
Pia Nevanperä palkanlaskija	p. 08 – 619 8564
SV Jori taustanauhat	p. 044 – 558 67 28
Ris tukipalvelu	p. 09 – 542 254 22



LIITE 5:PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA ESIMIEHELLE

# EREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA ESIMIEHELLE



## Sisällysluettelo

**0 ENNEN TÖIDEN ALOITTAMISTA VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

**1 TÖIDEN ALOITTAMINEN VUOKATIN AMARILLOSSA VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

**2 TALON TAVAT ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

**3 TURVALLISUUS ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

**4 TYÖSUHDEASIAKAS ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

**5 LOPUKSI ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

## **0 Ennen töiden aloittamista**

Tiedottaminen henkilökunnalle uudesta työntekijästä

Perehdyttämisen työnjako

” Tervetuloa Taloon” oppaan antaminen uudelle työntekijälle

## **1 Töiden aloittaminen Vuokatin ravintola Amarillossa**

Pukuhuoneet

Työasu ja nimikyltti

Työhöntulotarkastus

Hygieniapassi, ruokatuotteen omavalvonta ja anniskelujuomien anniskelun omavalvonta

Avaimet, kulkukortit, liikkuminen hotellissa

Kulkuneuvot ja oman auton pysäköinti

Luottamusmiestoiminta

Työsuojelutoiminta ja organisaatio

## **2 Talon tavat**

Luottamuksellisuus

Työvuorolista

Poissaolot ja työvuorojen vaihtaminen

Ruokailu ja tauot

Puhelimen käyttö

Alkoholin käyttö

Tupakointi

Omassa ravintolassa asiointi

Työtaturmat

Löytötavarat

### **3 Turvallisuus**

Hotellin turvamappi

Liikkuminen hotellin tiloissa

Kameravalvonta

Avainten käsittely

Kassaohje

Rahojen käsittely

Paloturvallisuus

Ryöstötilanteet

Sairaskohtaukset

Muut uhkaavat tilanteet

### **4 Työsuhdeasiat**

Hertta

Koeaika

Palkka ja palkanmaksu

Sairausajanpalkka

Loma-ajan palkka, lomarahaa ja -korvaukset

Lomat

Sairauspoissaolot

Työehtosopimus (TES)

Työhöntulotarkastus

Työsopimus

Työsuhde

Työterveyshuolto

Vakuutusturva

## **5 Lopuksi**

Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet

Henkilöstöedut

Palautekeskustelut

LIITE6: PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

## Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

toimipaikka

---

perehdytettävä

---

perehdyttäjä

---

perehdyttämisaika

alkaa \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_ päättyy \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_

# Perehdyttämisen tarkistuslista

Merkitse rasti ruutuun, kun opastettu ja tarkistettu

## 1. Ok Maakunta

opastettu    tarkistettu

- Toiminta-ajatus, liike-idea, arvot

## 2. Ok Maakunnan organisaatio ja henkilöstö

- Organisaatio ja toimipisteet
- Johto, esimiehet
- Työnopastaja ja hänen sijaisensa
- Keskeiset yhteyshenkilöt
- Eri osastoilla käynti

## 3. Toimintatavat yrityksessä

- Asiakaspalvelu ja myyntityö
- Amarillon pelisäännöt
- Vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat, asiakkaiden asiat)
- Puhelimen (työasiat, yksityisasiat)
- Tietotekniikan käyttö (tietoturvallisuus Ok Maakunnassa)

## 4. Palkka-asiat

- Työsopimus, verokortti, salassapitositoumus, taustatietolomake
- Palkka ja palkanmaksu
- Sairausajan palkka
- Loma-ajan palkka, lomaraha ja -korvaukset
- Vakuutukset

## 5. Työaika ja työvuorot

- Koeaika ja sen merkitys
- Kulunvalvonta, avaimet, lukitsemiset
- Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto
- Ruoka-, kahvi, ja tupakkatauot
- Lomat, sairaus- sekä muut poissaolot, niistä sop./ilmoittaminen
- Täsmällisyyden merkitys

## 6. Työterveyshuolto

opastettu tarkistettu

- Työhöntulotarkastus (yli 4 kuukauden työsuhteet)
- Työterveyshuollon palvelut
- Salmonellatodistus (elintarviketyö)

## 7. Tutustuminen työskentely-ympäristöön

- Esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä
- Asiakkaat, muut sidosryhmät
- Yksikön toimintatavat
- Oma työpiste, kulkutiet ja varauuskäynnit
- Ulkoinen olemus, käytös, työasu, kasvokorut
- Siisteys, järjestys, hygienia
- Henkilökunnan tilat, avaimet
- Ilmoitustaulu, palaverit
- Varastot, muut säilytystilat
- Ympäristöasiat, jätehuolto

## 8. Turvallisuusasiat

- Pelastussuunnitelma, turvallisuusohjeet
- Ensiapukaappi, ohjeet
- Paloturvallisuusohjeet, hätäpoistumistiet
- Tapaturma, sairaskohtaus
- Hätäpuhelinnumerot
- Menettelytavat muissa häiriö- poikkeustilanteissa  
(esim. sähkö, LVI -järjestelmät)

## 9. Oma tehtävä

- Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet
- Oman työn laatuvaatimukset, tavoitteet ja laatu
- Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö
- Koneet, laitteet, välineet, niiden käyttö ja hoito-ohjeet
- Apuvälineiden käyttö
- Henkilökohtaiset suojaimet (käsineet, suojavoiteet ym.)
- Työasennot ja -liikkeet, kalusteiden säätö
- Mistä lisää tietoa ja apua?



**10. Muut asiat**

opastettu    tarkistettu

- Henkilöstön tietopaketti
- Kassatoimintaohje
- Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö
- Palautekeskustelut perehdyttäjän ja/ tai esimiehen kanssa
- Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet
- Muut henkilöstöedut
- Työsuojeluvaltuutettu
- Luottamusmies (ammattiliittoon liittyminen), TES

**Epäselväksi jääneet asiat**

- 

---

- 

---

- 

---

- 

---

- 

---