

KYLÄN KATTAUS  
PEREHDYTYSKANSIO  
Yleinen perehdytyskansio  
Keittiökohtainen perehdytyskansio

Sini Loukiainen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2010

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Matkailu-, ravitsemis-, ja talousala





Tekijä(t) LOUKIAINEN, Sini	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 8.12.2010
	Sivumäärä 60	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi KYLÄN KATTAUS PEREHDYTYSKANSIO YLEINEN PEREHDYTYSKANSIO, KEITTIÖKOHTAINEN KANSIO		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) AUTIO, Anita		
Toimeksiantaja(t) Kylän Kattaus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kaksi toimivaa perehdytyskansiota liikelaitos Kylän Kattaukselle. Perehdytys suunnitelman tavoitteena on tukea esimiestehtävissä työskenteleviä henkilöitä perehdyttämisessä ja auttaa uutta työntekijää tutustumaan työtehtäviinsä ja integroitumaan työyhteisöön. Opinnäytetyö muodostuu kahdesta erillisestä kansiosta, yleisestä perehdytyskansiosta ja keittiökohtaisesta perehdytyskansiosta.</p> <p>Kansioiden kokoamisen suunnittelu aloitettiin määrittelemällä tarve. Pohdimme mitä asioita uusi työntekijä tarvitsee aloittaessaan työt, ja mitä asioita hän mahdollisesti tarvitsee myös tulevaisuudessa. Sain itse tehdä ehdotuksia, mitä mielestäni kansioiden tulisi sisältää ja Kylän Kattauksen tuotantopäällikkö Paula Puikkonen toi esille omat ehdotukset ja näiden pohjalta karsittiin ja lisäiltiin asioita kansioihin. Kansiot ovat räätälöity juuri Kylän Kattauksen tarpeeseen ja tärkeysjärjestykseen.</p> <p>Perehdytyskansiot koostuvat kahdesta erillisestä osiosta. Toinen kansio on yleiseen perehdytykseen, jonka jokainen uusi työntekijä käy lävitse riippumatta siitä, missä toimipisteessä työskentelee. Toinen kansio on keittiökohtaiseen käyttöön jonka jokainen keittiö muokkaa henkilökohtaiseksi tietokokonaisuudeksi.</p> <p>Perehdytyskansioiden merkitys Kylän Kattaukselle on suuri, koska yrityksellä ei ollut perehdytyskansioita. Yleinen kansio on tarkoitus tehdä myös sähköiseen muotoon, joten sitä on helppo päivittää.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Perehdytyskansio, perehdyttäminen, Kylän Kattaus		
Muut tiedot		



Author(s) LOUKIAINEN, Sini	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 8.12.2010
	Pages 60	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title THE ORIENTATION FILES KYLÄN KATTAUS GENERAL ORIENTATION, KITCHEN-BASED ORIENTATION		
Degree Programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) AUTIO, Anita		
Assigned by Kylän Kattaus		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to prepare two orientation guides to municipal enterprise Kylän Kattaus. The aim of these orientation guides is to provide support for supervisors and to help the new employees to get acquainted with their tasks and to integrate them into the company. This thesis is divided into two different orientation files. The first one is for general orientation and the second one is kitchen-based.</p> <p>The planning of these orientation files began by defining the requirements. We discussed what the new new employee needs when starting work and what the employee will be needing in the future. I had the opportunity to make suggestions regarding the contents of the files. Production Manager Paula Puikkonen made her own suggestions and on the basis of our ideas items were added or deleted from the orientation files. The files are specifically planned for the needs of the company and in significance order defined by Kylän Kattaus.</p> <p>The orientation files include two different files. The other is for general orientation, which every new employee will read through despite the fact where she or he works at Kylän Kattaus. The second file is for kitchen-based use and every kitchen has the opportunity to to edit the file according to their needs.</p> <p>The importance of these orientation files is remarkable for Kylän Kattaus, because the company did not have any. There will be an electrical form of the general orientation guide and therefore it will be easily update</p>		
Keywords orientation, orientation guide, Kylän Kattaus		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

JOHDANTO .....	2
2 KYLÄN KATTAUS .....	3
2.1 Keskeiset tehtävät ja tavoitteet .....	3
2.2 Tuotteet ja palvelut.....	3
2.3 Kylän kattauksen henkilöstö .....	4
2.4 Perehdyttämissuunnitelman laatiminen Kylän kattaukselle.....	4
3 PEREHDYTTÄMISEN MÄÄRITELMÄ .....	5
3.1 Yleinen määritelmä .....	5
3.2 Säilyttävä perehdyttäminen.....	6
3.3 Uudistava perehdyttäminen .....	6
3.4 Työturvallisuuslain asettamat vaatimukset perehdytykselle .....	7
4 PEREHDYTTÄMISEN OSA-ALUEET .....	8
5 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET .....	10
6 PEREHDYTTÄMISEN ROOLIT .....	11
6.1 Perehdytettävä.....	11
6.2 Perehdyttäjä.....	12
7 PEREHDYTTÄMINEN .....	13
8 PEREHDYTYSKANSIOIDEN SISÄLTÖÄ.....	16
9 POHDINTA.....	17
Lähteet.....	19

## LIITTEET

Liite 1. Yleinen perehdytyskansio

Liite 2. Keittiökohtainen perehdytyskansio

## JOHDANTO

Motivoituneiden ja pitkäaikaisten työntekijöiden löytämisestä on tullut työnantajille yhä suurempi haaste nykypäivänä. Työpaikkaa vaihdetaan usein, joten työntekijän nopean ja ammattitaitoisen perehdytyksen merkitys on kasvanut. Epäonnistunut tai kokonaan puuttuva perehdytys voi pahimmassa tapauksessa johtaa työntekijän nopeaan irtisanoutumiseen. Tämä johtaa työnantajan jatkuvaan rekrytointikierteeseen ja henkilöstön tiuhaan vaihtumiseen.

Aiheeni opinnäytetyöhöni sain Kylän Kattauksen tuotantopäälliköltä Paula Puikkoselta. Organisaatiossa ei ollut toimivaa perehdytysopasta vaikka sille oli suuri tarve. Tavoitteena oli laatia kaksi erillistä kansiota. Yleinen kansio sisältää kaiken sen tiedon, jota työntekijä tarvitsee tutustuakseen Kylän Kattaukseen organisaationa ja sen käytäntöihin. Keittiökohtaisen kansion tarkoituksena on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti mukaan palvelu- tai keskuskeittiön käytänteisiin ja päivän rytmiin. Keittiökohtainen perehdytyskansio on pääasiassa runko, jota keittiöt aina tarvittaessa täydentävät ja muokkaavat. Molemmat kansiot toteutettiin tiiviissä yhteistyössä Kylän Kattauksen tuotantopäällikön sekä palvelupäälliköiden kanssa.

Opinnäytetyön tuloksena ovat koko organisaatiolle sekä pienemmille yksiköille monipuoliset ja kattavat perehdytyskansiot, jotka myöhemmin tulevat myös sähköiseen muotoon, joten päivittäminen on nopeaa ja helppoa. Opinnäytetyöni on kehittämistehtävä, joka nopeuttaa uuden työntekijän perehdyttämistä ja helpottaa työntekijää sisäistämään organisaation tehtävät ja tavoitteet.

## **2 KYLÄN KATTAUS**

### **2.1 Keskeiset tehtävät ja tavoitteet**

Kylän Kattaus on Jyväskylän kaupungin omistama ruokapalvelulaitos, joka tuottaa ravitsemuspalveluita 95:ssä eri toimipisteessä. Kylän Kattauksen keskeisin tehtävä on vastata lakisääteisestä kouluruokailusta ja lasten päivähoitoon sekä vanhusten ja vammaisten toimintaan liittyvistä ruokapalveluista. Laki velvoittaa kunnan takaamaan jokaiselle koululaiselle yhden ilmaisen lämpimän aterian ja päiväkotilapselle lisäksi aamuaterian ja välipalan. Vanhuksille ja sairaille on tarjottava ateriat, jotka täyttävät heille erikseen laaditut ravitsemukselliset ohjeet ja suositukset.

Kylän kattauksen toimintaa määrittelevät pitkälti kunnan päättävät elimet (kaupunginvaltuusto ja -hallitus), jotka määrittelevät esimerkiksi yhden kouluaterian hinnan.

Yrityksen tavoitteena on toteuttaa sille asetetut vaatimukset mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti. Eri asiakasryhmien odotukset pyritään toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla.

(Puikkonen 2010.)

### **2.2 Tuotteet ja palvelut**

Vuorokauden aikana Kylän kattauksessa valmistetaan 23 600 annosta ruokaa päiväkoteihin, sairaaloihin, vanhainkoteihin ja muihin kaupungin omistamiin hoitolaitoksiin.

Osa asiakkaista käyttää palveluja koko vuoden ja ympäri vuorokauden. Kouluvuoden aikana palvelujen saajina on päiväkotilapsia, peruskoululaisia sekä lukiolaisia. Lisäksi palvelujen piiriin kuuluu vanhainkotiasukkaita, ateriapalveluasiakkaita sekä eri toimipisteissä ruokailevaa henkilökuntaa. Kotiin kuljetettavien vanhuspalveluaterioiden määrä on lisääntymässä nykyisen vanhuspalvelutrendin mukaisesti.

## **2.3 Kylän kattauksen henkilöstö**

Yrityksessä työskentelee eri toimipisteissä 230 henkilöä. Työntekijät ovat pääasiallisesti ammatillisen peruskoulutuksen saaneita. Esimiestehtävissä työskenteleviltä vaaditaan ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava. Valtaosa työntekijöistä on naisia.

Naisvaltaisella alalla henkilöstön vaihtuvuus on suuri. Työntekijöitä on usein äitiyslomalla, hoitovapaalla tai tilapäisellä hoitovapaalla lapsen sairauden vuoksi. Pitkäaikaisia sijaisjärjestelyjä joudutaan tekemään melko usein miesvaltaiseen organisaatioon verrattuna, ja sijaiset on pystyttävä perehdyttämään nopeasti.

Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuteen Kylän Kattauksessa. Tämä on yksi merkittävä syy, minkä vuoksi yritykselle on laadittava kattava perehdytys suunnitelma.

## **2.4 Perehdyttämissuunnitelman laatiminen Kylän kattaukselle**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdytyskansiot Kylän Kattaukselle. Yrityksellä ei ole yksityiskohtaista, yleistä perehdyttämissuunnitelmaa. Perehdytykansioiden tarkoituksena on tukea esimiestehtävissä työskenteleviä henkilöitä perehdyttämisessä ja auttaa uutta työntekijää tutustumaan työtehtäviinsä ja integroitumaan työyhteisöön. Tarkoituksena on laatia yleinen perehdytyskansio sekä keittiökohtainen perehdytyskansio. Keittiökohtainen perehdytyskansio on pääasiassa runko, jota täydennetään ja päivitetään kyseisen keittiön tarpeiden mukaan.

### 3 PEREHDYTTÄMISEN MÄÄRITELMÄ

#### 3.1 Yleinen määritelmä

Kauhasen (2009) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, työpaikkansa ja omat työtehtävänsä. Tässä yhteydessä työyhteisöllä tarkoitetaan työpaikkaa, työkavereita ja asiakkaita, yrityksen toiminta-ajatusta, liike- tai palveluideaa sekä yrityksen tapoja.

Kjelin ja Kuusisto (2003) toteaa, että perehdyttämistä tarvitaan silloin, kun organisaatioon tulee uusi työntekijä. Muita perehdyttämistä edellyttäviä tilanteita ovat esimerkiksi työhön paluu pitkäaikaisen poissaolon jälkeen tai merkittävä muutos yrityksen toiminnassa tai tavoitteissa. Myös uusien työvälineiden hankinta, uudet työmenetelmät ja uudet tuotteet tai palvelut edellyttävät ainakin työnopastusta.

Laajamittaisen perehdyttämisen taustat ovat teollisuuden työntekijöiden perehdyttämisessä ja työhön opastuksessa. Taylorilaisen työn käsitteen mukaan on löydettävissä yksi, paras malli toteuttaa työ ja jossa työn suunnittelu ja sen toteuttaminen on erotettu toisistaan. Perehdyttämisen oppimiskäytännöt ovat taas nojanneet vahvasti behavioristiseen oppimiskäsitykseen, jossa kouluttajalla on keskeinen rooli ja perehdytettävä nähdään tiedon vastaanottajana.



### **3.2 Säilyttävä perehdyttäminen**

Yleensä perehdyttämistä lähestytään kapea-alaisesti. Tällä tarkoitetaan yksiselitteisten toimintamallien tarjoamista ja opastusta työvälineiden käyttöön. Tuotannollisen historiansa vuoksi perehdyttämistä painotetaan usein työnopastusnäkökulmasta. Tätä perinteistä perehdyttämismallia kutsutaan säilyttäväksi perehdyttämiseksi sen yksipuolisesti jatkuvuutta korostavan tavoitteen vuoksi.

Säilyttävässä perehdyttämisessä lähtökohtana on tulokkaan työ, joka suoritetaan samanlaisen etukäteissuunnitelman avulla ja toteutetaan kaikille työntekijöille samanlaisena. Perehdyttäjän roolina on välittää tietoa ja tulokkaalla on vastuu asioiden opettelusta. Perehdytykselle asetettuja tavoitteita arvioidaan pelkästään taloudellisin mittarein. (Kjelin & Kuusisto 2003)

### **3.3 Uudistava perehdyttäminen**

Kjelin & Kuusisto (2003) toteaa, että uudistavan perehdyttämisen avulla tulokas muodostaa selkeän kokonaiskäsitteen sekä organisaatiosta, omasta roolistaan ja tavoitteistaan sekä omasta pätevyydestään. Tarkoituksena on lisätä asioiden välisten suhteiden ymmärtämistä.

Uudistavassa perehdyttämisessä lähtökohtana on tulokkaan pätevyys, ja perehdyttämissuunnitelma muotoutuu osittain tulokkaan ja yrityksen senhetkisen tilanteen mukaan. Perehdyttäjän rooli on toimia tukihenkilönä, ja tulokkaalla on vastuu oman oppimisensa lisäksi myös muiden oppimisesta. Yhteisen toiminnan kautta sekä tulokas että yhteisön jäsenet oppivat. Perehdytykselle asetettuja tavoitteita arvioidaan useilla erilaisilla mittareilla. Uudistavassa perehdyttämisessä mm. oppiminen ja innovaatiot huomioidaan.

### 3.4 Työturvallisuuslain asettamat vaatimukset perehdytykselle

Työturvallisuuslain (28.6.1958/299, 34 §) mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä riittävästi perehdytetään työpaikkaan, työn suorittamiseen sekä mahdollisiin terveysvaaroihin. Lisäksi työnantajalla on useita velvollisuuksia, jotka liittyvät työkalujen käyttöä ja tuotantotoimintaa koskevaan perehdytykseen.

Lain mukaan työnantajan on myös varmistettava, että hänen työpaikallaan työtä teettävä ulkopuolinen työnantaja ja siellä työskentelevän ulkopuolisen työnantajan työntekijä ovat saaneet riittävän perehdytyksen työhön kohdistuvista työpaikan vaara- ja haittatekijöistä. Ravitsemisalalla tämä koskee esimerkiksi vuokratyövoimaa.

Työturvallisuuslaki edellyttää myös, että uudelle työntekijälle on selvitetty työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet. Lisäksi on selvitettävä työturvallisuusohjeet ja -määräykset, joihin sisältyvät myös työasennot, suojainten ja apuvälineiden käyttö, kalusteiden ja työvälineiden säädöt, työasu ja -jalkineet sekä työkalujen apu. Työntekijä on perehdytettävä myös toimimaan oikein tapaturma- ja sairaustapauksessa.

(Kangas 2000.)

## 4 PEREHDYTTÄMISEN OSA-ALUEET

Perehdyttämisen voi jakaa selkeästi kahteen toisistaan poikkeavaan maailmaan. Liiketoiminnallinen perehdyttäminen sisältää arvoja ja yrityksen strategiaa edistäviä toimia, kun taas käytännölliseen perehdyttämiseen kuuluu arkipäivää helpottavia teemoja. Perehdyttämisessä on pystyttävä yhdistämään toisiinsa yksittäisiä ja pieniltä tuntuvia asioita sekä laajoja, joissakin yrityksissä hyvinkin käsitteellisiä kokonaisuuksia.

Perehdyttämisen sisällön suunnittelussa tärkeintä ovat riittävän kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus.

Perehdyttämisen lopulliseen sisältöön vaikuttavat kuitenkin organisaation arvot, strategia ja tavoitteet. Tiedot asiat kuuluvat perehdyttämiseen organisaatiosta riippumatta. Perehdyttämisen vaikuttavuutta lisätään, jos sisällön kanssa rinnakkain tarkastellaan sitä, millaisia perehdyttämismenetelmiä käytetään.

(Kjelin&Kuusisto 2003)

Perehdyttämisen kokonaisvaltaisessa suunnittelussa tulisi huomioida seuraavat osa-alueet

- perehdyttämisen tavoitteiden määrittäminen
- perehdyttämisohjelmien tekeminen
- perehdyttävien avainhenkilöiden kehittämistarpeet ja kouluttaminen
- perehdyttämiseen käytettävä aika
- varasuunnitelmien laatiminen

Yrityksen arvojen ja strategian toteuttamisen on läpäistävä kaikki perehdyttämisen osa-alueet ja tämä on huomioitava jo perehdyttämistä suunniteltaessa.

(Kjelin&Kuusisto 2003)

Perehdyttämisestä on tehty myös tutkimuksia, joista uusimpien joukossa on kasvatustieteiden maisteri Hannu U. Ketolan yrittäjyyden väitöskirja ”Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä”. Tutkimuksessa tehtyjen haastatteluiden perusteella asiantuntijatehtäviin perehdyttämisessä on eroavaisuuksista huolimatta löydettävissä yhteneväinen runko. Ketolan mukaan hyvin toimivan perehdyttämisen sisällön muodostivat perehdyttämisen tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, selkeä vastuiden jako, toimiva vuorovaikutus ja verkostoituminen, kannustus ja tuki perehdytettävälle sekä perehdyttämisen seuranta. Asiantuntijatehtävissä korostuivat henkilön oma aktiivisuus ja vastuu omasta perehdyttämisestään. (Jyväskylän yliopiston julkaisuja 2010)

Perehdyttäminen voidaan tehdä useasta eri näkökulmasta. Helppointa on lähteä liikkeelle omaan työhön perehdyttämisestä. Opastetaan päivittäisiä perusrutiineja ja strategisia tavoitteita. Työntekijälle määritetään vastualueet, valtuudet ja velvollisuudet. Kun siirrytään jokapäiväisestä perustyöstä laajemmalle alueelle, perehdytys siirtyy lähimpään työympäristöön ja organisaatioon.

Työturvallisuuslaki määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen, joka edellyttää työntekijän riittävää opastamista turvalliseen työskentelyyn ottaen huomioon yksilön ominaisuudet ja työolosuhteet. Työturvallisuuslaki edellyttää myös, että uudelle työntekijälle on selvitetty työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet. Lisäksi on selvitettävä työturvallisuusohjeet ja – määräykset, joihin sisältyy myös työasennot, suojainten ja apuvälineiden käyttö, kalusteiden ja työvälineiden säädöt, työasu ja – jalkineet ja työtovereiden apu. Uusi työntekijä on lain mukaan perehdytettävä toimimaan oikein tapaturma- ja sairaustapauksessa.

Laki vaati myös, että työntekijä osaa varautua ja toimia väkivallan uhatessa ja näin ollen myös hälyttää apua.

Jos työpaikalla tapahtuu tapaturma ja on selvää, että kyseessä on ollut riittämätön perehdytys ja työturvallisuuden laiminlyönti voidaan työnantaja tuomita sakkoihin ja ääritapauksessa työnantaja voidaan määrätä maksamaan korvauksia työntekijälle. Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksessa on sovittu, että työntekijälle on selvitettävä alan järjestöt sekä neuvottelusuhteet. Myös työpaikan luottamushenkilöt ja työsuojeluvaltuutetut on mainittava ja yhteystiedot tulee antaa uudelle työntekijälle.

## **5 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET**

Perehdyttämisen sisältöä suunnitellessa asetetaan aina tavoitteet. On pohdittava, mitä tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia uuden työntekijän on tarkoitus oppia ja millä laajuudella. Tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta yleensä on tarpeen tarkentaa niitä eri ammattiryhmien mukaan. Esimerkiksi ravintolassa esimiesten, sali- ja keittiöhenkilöstön ja harjoittelijoiden perehdyttämistavoitteet ovat osittain erilaiset. (Kangas 2000)

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa työntekijälle perustiedot työpaikasta ja mahdollistaa tulokkaan myönteinen asenne työympäristöön. Lisäksi tavoitteena on vähentää virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheutua työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta. Perehdyttämisellä pyritään myös luomaan hyvä yhteistyöhenki uuden työntekijän ja hänen esimiehensä ja työkavereidensa välille. Keskeisin tavoite on kuitenkin valmentaa uusi työntekijä uusiin tehtäviinsä tehtäväkohtaisella työnopastuksella. (Lepistö 2004)

Perehdyttämistavoitteeseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jossa huomioidaan sekä työtehtävien opettaminen ja omatoimisuuteen kannustaminen.

Perehdytyksessä on onnistuttu, kun uudella työntekijällä on mielessään kattava sisäinen malli työstä. (Kauhanen 2003)

Työhön perehdyttämisen kokonaishyötyjen arviointi on vaikeaa. Mitä vähemmän tulokkaalla on työkokemusta ja ammatillista osaamista, sitä keskeisempään asemaan nousevat tulokkaan ohjaus ja osaamisen siirtäminen. Henkilöllä, jolla on jo alalta kokemusta, on vertailukohtia ja sen vuoksi hänen kokemuksiaan kannattaa luodata.

(Kjelin&Kuusisto 2003)

Vaikka yrityksen arkielämässä ymmärretään, että uusi työntekijä näkee organisaation toiminnan uudesta tuoreesta näkökulmasta, vain harvat yritykset hyödyntävät tulokkaita järjestelmällisesti ja tietoisesti yrityksen kehitystyössä.

## **6 PEREHDYTTÄMISEN ROOLIT**

### **6.1 Perehdytettävä**

Perehdytettävä voi olla uusi työntekijä, organisaation sisällä tehtävää vaihtava työntekijä tai pitkään töistä poissa ollut työntekijä. Myös kesätyöntekijät, vuokratyövoima ja yhteistyökumppanit ovat yrityksessä perehdytyksen kohderyhmiä. Uusia työntekijöitä voidaan jaotella vielä tarkemmin nuoriin, kokeneisiin tai organisaatioon palanneisiin entisiin työntekijöihin.

Kjelin, E., Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi, Jyväskylä: Talentum Media Oy, Gummerus Kirjapaino Oy

Joissakin työpaikoissa vähän työkokemusta omaavalta tulokkaalta ei odoteta tämän ensimmäisen työpäivän aikana lainkaan varsinaista työntekoa, vaan hän kulkee perehdyttäjän mukana seuraten, oppien kysymällä ja keskustelemalla. Toisaalla varsinainen työnopastus saattaa alkaa jo ensimmäisenä työpäivänä ammattitaitoisen työnopastajan työparina.

## **6.2 Perehdyttäjä**

Uuden työntekijän esimies on vastuussa perehdyttämisen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista. Perehdyttäjä toimii tukihenkilönä ja peilinä työympäristössä ja yhteistyöverkossa. Yleensä henkilöstöhallinto vastaa organisaatitasoisesta perehdyttämisestä ja huolehtii perehdyttäjälle annettavasta tuesta. Usein tehtävään on nimetty joku uutta työntekijää lähellä työskentelevä, melko kokenut työntekijä, joka osaa kertoa asioista yksinkertaisesti ja selkeästi.

Perehdyttämiseen valitun henkilön tulee hallita työkokonaisuus riittävän hyvin, jotta hän osaa siirtää oppimansa uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän ei välttämättä tarvitse olla työyhteisön kokenein työntekijä vaan olisikin hyvä, että perehdyttäjällä olisi oma tulokasaika vielä muistissa. Näin ollen perehdyttäjän on luonnollisempaa opastaa ja kertoa kaikki ne asiat, jotka uusi työntekijä tarvitsee työssään. Perusasenteeltaan hyvä perehdyttäjä on positiivinen ja aidosti pitää työstään.

Hyvä perehdyttäjä ei kahlitse tulokasta omiin suoritustapoihinsa, mutta varmistaa sen, että tulokas tietää mihin tasoista suoritusta tavoitellaan. Tilanteen mukaan perehdyttäjä kannustaa ja rohkaisee ja tarpeen mukaan antaa kiitosta ja korjaavaa palautetta. Myös perehdytyksen jälkeen on hyvä palata uuden työntekijän tulokasaikaan ja tarkastella osaamisen kehittymistä ja heikkoja kohtia. Tunnelman on oltava niin vapautunutta, että tulokas uskaltaa kertoa jos hänelle on jäänyt jokin työvaihe hieman epäselväksi ja tarvittaessa asiat kerrataan. Perehdyttäminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä ja samalla ripeyttä ja johdonmukaisuutta.

## **7 PEREHDYTTÄMINEN**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla tuetaan uutta työntekijää uuden työpaikan tai työtehtävän alussa. Perehdyttämistä ei voida pitää vain muutaman tunnin mittaisena työpaikan- ja tehtävien esittelynä vaan se on useiden päivien ja kuukausien mittainen tapahtumaketju, joka sisältää etukäteen suunniteltuja osa-alueita ja henkilökunnan spontaania toimintaa.

Yksinkertaisimmillaan perehdytys on virheiden minimointia. Mitä enemmän yritys on rekrytoinut työntekijöitä lyhyessä ajassa, sitä enemmän yrityksessä on uusia tulokkaita ja työkokemusta useasta eri yrityksestä, joissa prosessit ja työtavat ovat erilaiset. Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää prosessin sujuvuutta eikä ole yhtä nopea toiminnassaan kuin rutinoituneet työntekijät.



Perehdyttämisen tarkoituksena voidaan pitää uuden työntekijän sulautumista osaksi organisaatiota ja työyhteisöä. Uusi työntekijä on saatava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tuottavaksi tekijäksi, jotta hänen hankintaansa sijoitettu pääoma maksaisi itsensä nopeammin takaisin. On tärkeää, että perehdyttäminen suoritetaan nopeasti ja tarkasti, kaikki työssä tarvittavat vaiheet läpi käyden.

Perehdytystä aloittaessa on huomioitava henkilön työtausta ja ikä. On selvää, että kokeneella ammattilaisella on jo vankka ammatillinen tausta eikä näin ollen kaikkia perusasioita välttämättä tarvitse käydä yksityiskohtaisesti läpi.

Perehdytettäessä nuorta työntekijää on tärkeää työturvallisuudenkin puitteissa, että kaikki työssä tarvittavat osa-alueet käydään huolellisesti lävitse.

Ei ole olemassa yritystä jonka mielestä perehdytys olisi turhaa, mutta silti se on eniten laiminlyöty asia uusien työntekijöiden palkatessa. Perehdytyksen merkitystä pidetään pienenä etenkin silloin kun yritys on palkannut kokeneen työntekijän. Kokemusta omaavan työntekijän oletetaan jo osaavan tehtävänsä ja näin ollen perehdytys jää helposti vähäiseksi. Yrityksen tulisi kuitenkin huomioida, että ammattitaitoisinkin tulokas joutuu opettelemaan miten asiat hoidetaan uudessa ympäristössä. Hyvällä perehdytyksellä voidaan välttää turhia tapaturmia, sairauslomia ja luodaan työntekijälle turvallinen alku uudessa työympäristössä.

Työhön opastusta tarvitaan joka työpaikassa, yrityksen koosta riippumatta. Perehdytyksen piiriin tulee kuulua työpaikan kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta vuokratyöntekijöitä, palvelu- ja aputoimintoja ja esimiehiä.

Perehdyttäjällä on suuri rooli perehdytyksen onnistumisen ja tulokkaan tervetulleeksi tuntemisen kannalta. Perehdyttäjän tulee omalla mielenkiinnollaan ja innostuneisuudellaan työtään kohtaan motivoida uutta työntekijää tulemaan osaksi organisaatiota. (Österberg 2005)

Yrityksellä on hyvä olla perehdytyksen muistilista, jonka avulla varmistutaan siitä, että kaikki oleelliset asiakokonaisuudet tulee käsiteltyä perehdytyksen aikana. Perehdytyksen muistilistan tulisi sisältää kaikki asiat joita työn tekeminen edellyttää, kuten talon esittely, avaimien ja työvaatteiden saaminen, työhöntulotarkastus ja verokortti.

Vastuu perehdyttämisestä on aina lähimmällä esimiehellä. Hän vastaa opastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta. Hän voi myös delegoida perehdytykseen liittyviä osa-alueita muille työntekijöille, mutta pääasiassa vastuu on aina esimiehellä. Onnistunut perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia ja valmentautumista. Perehdytyksen apuna on hyvä käyttää yrityksen liiketoimintaan liittyvää materiaalia, kuten esitteitä ja työsuojeluoppaita. Hyvän perehdytyskansion laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnan edustajien hyvää yhteistyötä.

Perehdyttäminen ja opastus ovat onnistuneet kun:

- Työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- Työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- Työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- Työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää.

Yleisen perehdyttämisen- tai opastussuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän ja opastajan tulee tehdä oma suunnitelmansa käytännön toteutuksesta. Sen hän aloittaa selvittämällä itselleen ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa.

## **8 PEREHDYTYSKANSIOIDEN SISÄLTÖÄ**

Kansioiden kokoamisen suunnittelu aloitettiin määrittelemällä tarve. Pohdimme mitä asioita uusi työntekijä tarvitsee aloittaessaan työt, ja mitä asioita hän mahdollisesti tarvitsee myös tulevaisuudessa. Sain itse tehdä ehdotuksia, mitä mielestäni kansioiden tulisi sisältää ja Kylän Kattauksen tuotantopäällikkö Paula Puikkonen toi esille omat ehdotukset ja näiden pohjalta karsittiin ja lisäiltiin asioita kansioihin. Kansiot ovat räätälöity juuri Kylän Kattauksen tarpeeseen ja tärkeysjärjestykseen.

Perehdytyskansiot koostuvat kahdesta erillisestä osiosta. Toinen kansio on yleiseen perehdytykseen, jonka jokainen uusi työntekijä käy lävitse riippumatta siitä, missä toimipisteessä työskentelee. Toinen kansio on keittiökohtaiseen käyttöön jonka jokainen keittiö muokkaa henkilökohtaiseksi tietokokonaisuudeksi. Kansiot sisältävät kaiken sen, mitä uusi työntekijä tarvitsee aloittaessaan työt Kylän Kattauksessa ja ne sisältävät myös paljon tietoja, joita voi tarvita myöhemmässäkin vaiheessa. Perehdytyskansioista työntekijä löytää esimerkiksi kaikki tärkeimmät puhelinnumerot ja osoitteet, kuinka toimia hätätilanteessa, erityisruokavalioiden lyhenteet ja mitä henkilöstöetuuksia yrityksellä on tarjota. Kansioista voi tarkastaa jos esimerkiksi työpäivän tarkka kulku ei muistu mieleen.

Perehdytyskansioiden merkitys Kylän Kattaukselle on suuri, koska yrityksellä ei ollut perehdytyskansioita. Yleinen kansio on tarkoitus tehdä myös sähköiseen muotoon, joten sitä on helppo päivittää.

## 9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kaksi toimivaa perehdytyskansiota liikelaitos Kylän Kattaukselle. Perehdytys suunnitelman tavoitteena on tukea esimiestehtävissä työskenteleviä henkilöitä perehdyttämisessä ja auttaa uutta työntekijää tutustumaan työtehtäviinsä ja integroitumaan työyhteisöön. Opinnäytetyö muodostuu kahdesta erillisestä kansiosta, yleisestä perehdytyskansiosta ja keittiökohtaisesta perehdytyskansiosta. Käytännön tuotoksena syntyi helposti päivitettävä ja uutta työntekijää tukeva tiivis ja toimiva paketti.

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa työntekijälle perustiedot työpaikasta ja mahdollistaa tulokkaan myönteinen asenne työympäristöön. Lisäksi tavoitteena on vähentää virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheutua työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta. Perehdyttämisellä pyritään myös luomaan hyvä yhteistyöhenki uuden työntekijän ja hänen esimiehensä ja työkavereidensa välille. Keskeisin tavoite on kuitenkin valmentaa uusi työntekijä uusiin tehtäviinsä tehtäväkohtaisella työnopastuksella.

Naisvaltaisella alalla henkilöstön vaihtuvuus on suurta. Työntekijöitä on usein äitiyslomalla tai hoitovapaalla tai tilapäisellä hoitovapaalla lapsen sairauden vuoksi. Pitkäaikaisia sijaisjärjestelyjä joudutaan tekemään melko usein miesvaltaiseen organisaatioon verrattuna ja sijaiset on pystyttävä perehdyttämään nopeasti.

Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuteen Kylän Kattauksessa ja tämä on yksi merkittävä seikka, minkä vuoksi yritykselle oli laadittava kattava perehdytys suunnitelma.

Perehdytyskansion tarve Kylän Kattaukselle oli suuri, koska toimivia kansioita ei ollut. Tuotantopäälliköllä oli hyvin selkeät tavoitteet siitä, mitä työltä haetaan ja mihin tavoitteeseen oli päästävä. Yhteistyö oli tiivistä ja työskentely helppoa. Suurin ongelma oli päättää, mitkä asiat olivat merkittävimmät ja tarpeellisimmat kansion sisältöä ja toimivuutta ajatellen. Sisältöä sain kokoon kattavasti, mutta looginen järjestys toimivuuden kannalta toi haasteita ja kansioihin tehtiinkin muutoksia moneen kertaan.

Työ eteni luontevasti, koska suoritin esimiesharjoitteluni Kylän Kattauksella ja osittain jo tiesin, mitä tietoja uusi tulokas tarvitsee aloittaessaan työt kyseisessä työpaikassa.

Työhöni oltiin tyytyväisiä, ja tällä hetkellä työskentelen Kylän Kattauksen palveluksessa. Voin siis itsekkin havaita, jos kansiot kaipaavat päivitystä tai niissä on puutteita.

## Lähteet

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi, Jyväskylä: Talentum Media.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Alfabox.

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 5. uudistettu painos Vantaa: WSOY

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita

Elovainio, M. 1992. Perehdyttäminen ja tiimityö sosiaali- ja terveydenhuollon mahdollisuuksia. Helsinki: Valtion painatuskeskus

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita.

Puikkonen, P. 2010. Tuotantopäällikkö. Kylän kattaus. Haastattelu 12.2.2010.

**Yleinen  
perehdytyskansio  
Kylän Kattaus**

## Sisältö

Työn aloittaminen Kylän Kattauksessa .....	2
Organisaation esittely .....	2
Kehityskeskustelut.....	5
Aatami ja Intra .....	5
Postin kulku .....	6
Sähköpostiviestinnän käytänteet .....	8
Poissaoloilmoitus.....	8
Lomakkeet.....	9
Työergonomia.....	11
Työterveyshuolto .....	12
Henkilöstöetuudet.....	13
Palkkaus.....	14
Omavalvonta .....	15
Ruokailu .....	16
Suojavaatteet ja työkengät .....	16
Koulutustarjonta .....	16
Vaitiolovelvollisuus.....	17
Tilausjärjestelmät.....	17



## **1 Työn aloittaminen Kylän Kattauksessa**

Tervetuloa töihin Kylän Kattauksen palvelukseen. Ensimmäiset päivät uudessa työpaikassa ovat aina haastavat ja uutta opittavaa on paljon. Tämän perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa työsi aloittamista ja siihen on koottu kaikki ne oleelliset asiat joita tulet tarvitsemaan päivittäisessä työssäsi.

## **2 Organisaation esittely**

Kylän Kattaus on 1.1.2000 perustettu Jyväskylän kaupungin sisäinen liikelaitos, joka valmistaa aterioita päiväkotilapsille, koululaisille, opiskelijoille, kaupungin henkilöstölle ja vanhuksille. Päivittäin tuotantokeittiöt valmistavat noin 19 800 lounasateriaa, joista 10 % on erityisruoka-annoksia. Kylän Kattaus järjestää myös tilaustarjoilua, kuten kokouskahvitukset, edustustilaisuudet, yksityiset juhlat ja suur tapahtumat. Tilaisuudet suunnitellaan asiakkaan toiveiden mukaan, yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kylän kattaus työllistää noin 230 henkilöä ja liikelaitoksen liikevaihto on lähes 15 miljoonaa euroa. Kylän Kattaus noudattaa kaupungin henkilöstöpolitiikan mukaista yleistä virka- ja työehtosopimusta.

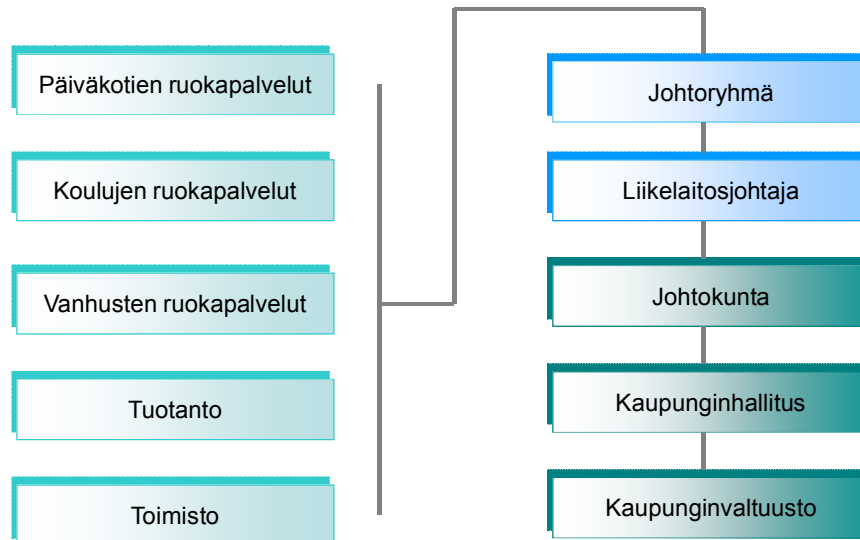
Kylän Kattauksen periaatteena on ylläpitää suomalaista ruokakulttuuria asiakaslähtöisesti. Laadukas perusruoka on myös terveellistä ja herkullista ja ruoat ovat ravitsemussuositusten mukaisia. Ateriat pyritään aina valmistamaan kotimaisista raaka-aineista ja ravitsemukselliset asiat otetaan huomioon myös valmistusmenetelmissä.

Kylän Kattaus haluaa tehdä ruokailuhetkestä mukavan hetken keskellä arkista aherrusta. Miellyttävä asiakaspalvelu ja ruokien kaunis tarjolle laitto ovat myös tärkeitä.

Kylän Kattauksella on keskuskeittiöt Vaajakoskella, Keljossa, Kuokkalassa, Lehtisaarella, Savelassa ja Tikkakoskella. Keskuskeittiöt valmistavat päivittäin noin 17 000 lounasateriaa ja valmistuskeittiöt päiväkodeissa ja kouluilla tuottavat lähes 300 ateriaa päivittäin. Valmistuskeittiöistä aterioita kuljetetaan lähes 100 eri palvelukeittiöön tai toimipisteeseen.

Ruokapalveluesimiehet huolehtivat keittiön kirjallisista tehtävistä ja myös tarvittaessa osallistuvat keittiön tuotannollisiin tehtäviin. Jokaisessa keittiössä on erikseen kokit dieettiruokien valmistukseen ja tavallisen ruoan valmistukseen. Keittiöissä on työnkierto, joka varmistaa sen, että kaikki kokit osaavat suorittaa keittiön kaikkia osa-alueita. Työpisteen luonteesta riippuen työnkuvaan voi kuulua ruuan-, erityisruokavalioiden-, salaattien- ja välipalanvalmistamista. Lisäksi työtehtäviin voi kuulua mm. tarjoilutehtäviä ruokailun aikana, astiahuoltoa, puhtaanapitoa, omavalvontaa sekä muita työtehtäviä toimipisteestä riippuen.

## Kylän Kattaus Liikelaitoksen organisaatio



Kylän Kattauksen toiminta-ajatus sekä arvot ja visio on tehty yhdessä henkilöstön kanssa mm. esimiesiltapäivissä ja tiimivalmentajien tapaamisissa arvioiden ja keskustellen . Strategiset, toiminnalliset ja kehittämistavoitteet määritellään johtoryhmässä vuosittain ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan johtokunnan ja johtoryhmän kokouksissa sekä tiimi- ja yhteistyöpalaverissa.

Kylän Kattaus laatii vuosittain johtoryhmän toimesta toimintasuunnitelman sekä määrittelee toiminnan tavoitteet ja mittarit. Yrityksen toimintasuunnitelmaa ja tavoitteita ohjaa Kylän Kattauksen talousarvio sekä toiminta-ajatus ja tavoitteet.

### 2.1 Kylän Kattauksen toiminta- ajatus:

Kilpailukykyistä ruokapalvelua asiakkaiden tarpeisiin.

### 2.2 Kylän Kattauksen visio:

Seudullisesti johtava ja valtakunnallisesti arvostettu

ruokapalveluyritys.

Kylän Kattauksen arvot:

- Luotettavuus
- Yhteisvastuullisuus
- Innovatiivisuus
- Avoimuus
- Tasavertaisuus

### **3 Kehityskeskustelut**

Palvelupäällikkö käy kerran vuodessa ryhmäkehityskeskustelun kaikkien ? ja palveluvastaavien kanssa, huhtikuun loppuun mennessä. Keskustelu käydään sitä varten suunnitellun lomakkeen pohjalta, jonka molemmat osapuolet ovat täyttäneet etukäteen. Kehityskeskustelussa arvioidaan mm. henkilön ammattitaito, työn tuloksellisuus, vastuuntunto, yhteistyö- sekä kehityskyky. Lisäksi määritellään tärkeimmät tavoitteet, kehittymis- ja koulutustarpeet sekä toimenpiteet ja niiden seuranta. Työntekijä arvioi esimiehen toimintaa ja yhteistyötä toiminnan tehokkuuden ja yhteistyökyvyn näkökulmista. Yhdessä määritellään esimiehen tärkeimmät kehityskohteet. Lopuksi esimies ja työntekijä käyvät kehityskeskustelun arviointikeskustelun, jossa arvioidaan mm. organisaation ja henkilökohtaisten tavoitteiden sisäistämistä sekä vuorovaikutusta kehityskeskustelu tilanteessa.

### **4 Aatami ja Intra**

Jyväskylän kaupungin työntekijöille on laadittu yhteinen kotisivu Intra, josta henkilökunta löytää kaiken tarvitsemansa ajankohtaisen tiedon mikä liittyy jokapäiväiseen työssäkäyntiin ja Jyväskylän kaupunkiin. Aatami on taas palvelu, josta löytyy

yksityiskohtaisemmin tietoa työskentelemäsi yrityksen käytännöistä.

## 5 Postin kulku

Sisäisellä postilla tarkoitetaan Kylän Kattauksen toimipisteiden välistä postin kulkua.

Lähetettäessä sisäistä postia, merkitse kuoreen vastaanottajan nimi, yksikön nimi ja yksikön osoite. Osoitteiden etsimisessä voit käyttää apuna Intran yhteystietoluetteloa eli Elisanettiä.

Jos osoitetta ei löydy, merkitse selkeästi sen yksikön, koulun, päiväkodin tai palvelutalon tms. nimi, jossa henkilö työskentelee.

Pelkällä nimellä toimitettu posti ei mene perille.

Pääasiallisesti sisäisessä postissa käytetään käytettyjä kirjekuoria, joissa olet itse vastaanottanut postia. Merkitse rasti oman nimen ja osoitteen yli, sekä merkitse selkeästi uusi osoite kuoren päälle.

### Ulkoinen posti

Noutaessaan sisäpostia, Total hakee myös yksiköiden ulkopostin ja välittää ne edelleen Itellan jakeluun. Kun lähetät ulkoista postia, käytä ulkoiseen postitukseen tarkoitettuja kirjekuoria.

Kirjekuorivaihtoehdot ja tarkemmat ohjeet kuorien käytöstä löytyvät Aatamista hankintasopimusten tiedotteista [täältä](#).

Myös ulkoisen postin kirjekuoret tilataan Totalilta, [keskusvarasto@totalpalvelut.fi](mailto:keskusvarasto@totalpalvelut.fi). Kirjekuoret toimitetaan yksiköihin rahtivapaasti.

Total noutaa myös yksiköstäsi lähtevät paketit. Kun lähetät ulkopostissa paketin, on siihen täytettävä Keltaisen Kuljetuksen pakettikortti. Pakettikortti on kiinnittävä lähetyksiin, jonka jälkeen se viedään lähtevään postiin. Pakettikortit tilataan Totalin

Kiinteistöpalveluiden keskusvarastolta

[keskusvarasto@totalpalvelut.fi](mailto:keskusvarasto@totalpalvelut.fi).

Totalilta tulee tilata yksiköiden käyttöön myös:

- postituspussit
- saantitodistussetit
- kirjattu kirje -setit

Tarvikkeiden tilaaminen keskusvarastolta

Yksiköihin tilataan Totalin keskusvarastolta esimerkiksi pehmopapereita, pesuaineita, siivousvälineitä, toimistotarvikkeita, henkilökohtaiseen suojaukseen ja hygieniaan liittyviä tuotteita, jne. Keskusvarastolle hankittu tavara on hankittu kaupungin kilpailutettujen sopimusten kautta ja siksi on tärkeää, että edulliset hinnat hyödynnetään yksiköiden tilauksissa.

Kun tilataan tavaraa Totalilta, tulee täyttää oheinen sähköinen tilauslomake ([word](#) tai [excel](#)). Lomakkeessa pitää mainita tilaaja, yksikön osoitetiedot, laskutustiedot ja toivottu toimituspäivä. Jos teette toistuvia tilauksia, lomake kannattaa tallentaa koneellenne ja hyödyntää sitä myös jatkossa uusia tilauksia tehdessänne.

Tilaukset lähetetään sähköisesti osoitteeseen

[keskusvarasto@totalpalvelut.fi](mailto:keskusvarasto@totalpalvelut.fi).

Lomakkeeseen täytetään myös tiedot siitä, haetaanko tavara itse varastolta (Pajatie 2) vai toimitetaanko tavarat suoraan yksikköönne. Ensisijaisesti Total suosii tavarantoimituksessa tilauskuljetuksia. Kuljetusmaksu on 5-10 € riippuen yksikön sijainnista. Noutotilaukset tulee tehdä vain erityistapauksissa, kuten silloin, kun tilatulla tavaralla on poikkeuksellisen kiire.

Lisätietoja:

Total Kiinteistöpalvelut Oy/Postikeskus, p. (014) 266 7122 (sisäinen posti)

Seppo Valtonen, [seppo.valtonen@totalpalvelut.fi](mailto:seppo.valtonen@totalpalvelut.fi),

Kimmo Hakkarainen, [kimmo.hakkarainen@totalpalvelut.fi](mailto:kimmo.hakkarainen@totalpalvelut.fi)

Total Kiinteistöpalvelut Oy /Myyntivarasto, p. (014) 266 7121

(keskusvarastotilaukset)

([http://intra/konserni/linjaukset ja ohjeet/sisainen posti](http://intra/konserni/linjaukset_ja_ohjeet/sisainen_posti))

## 6 Sähköpostiviestinnän käytänteet

Lähetettäessä sähköpostia on hyvä muistaa joitakin perusasioita, jotka helpottavat ja selkeyttävät viestintää osapuolten välillä. Tärkein osa-alue sähköpostin vastaanottajalle on aihe-kenttä. Siihen on aina laitettava otsikko joka kuvaa sähköpostin sisältöä. Sähköpostiviesti aloitetaan aina tervehdyksellä ja sen tulee olla selkeää, lyhyttä, oikeakielistä ja vastaanottajalle tuttua kieltä ja sanastoa. Automaattista allekirjoitusta tulisi käyttää sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Se tuo luotettavuutta ja kertoo lähettäjän yhteyden asiaan ja työyhteisön.

## 7 Poissaoloilmoitus

Poissaoloilmoitusta tulisi käyttää sähköpostissa jos voidaan ajatella, että viestin lähettäjän on tärkeä tietää poissaolosta. Viestin tulee sisältää paluuajankohdan ja keneen voi tarvittaessa ottaa yhteyden. Syytä poissaololle ei tarvitse mainita.

([http://aatami/kaupyht/viestinta/viestinnanstrategiat,ohjeetjaorganisaatio/viestinnan\\_strategiat\\_ohjeet\\_organisaatio/sahkopostiviestinnan\\_ohjeita.pdf](http://aatami/kaupyht/viestinta/viestinnanstrategiat,ohjeetjaorganisaatio/viestinnan_strategiat_ohjeet_organisaatio/sahkopostiviestinnan_ohjeita.pdf))

## 8 Lomakkeet

seuraavassa on kooste tärkeistä lomakkeista ja linkeistä joita saatat jossain vaiheessa tarvita.

### **Keittiövuokraushakemus**

[http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Lomakkeita/Keittiövuokraushakemus\\_09.pdf](http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Lomakkeita/Keittiövuokraushakemus_09.pdf)

### **Ajopäiväkirja**

<http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Henkilostolomakkeet/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Perhevapaahakemus**

<http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Henkilostolomakkeet/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Hakemus yhtäjaksoisesta kaupungin palveluksesta**

<http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Henkilostolomakkeet/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Poissaolopyyntö**

<http://aatami/Kylankattaus/lomakkeet/Henkilostolomakkeet/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Tapaturmailmoitus**

<http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Palkanlaskentaan ilmoitettavat tiedot**

<http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Palkkiolomake**

<http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/Forms/Asiakirjat.aspx>

### **Työhöntulotarkastus**

<http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/Forms/Asiakirjat.aspx>



**Työpuhelimien käyttösitoumus**

[http://aatami/liiketoimi/Tietohallinto/Puhelinasiat/puhelinasiat/matka\\_puhelimen\\_kayttositoumus.doc](http://aatami/liiketoimi/Tietohallinto/Puhelinasiat/puhelinasiat/matka_puhelimen_kayttositoumus.doc)

Linkit

**Jyväskylän kaupungin työntekijän perehdytysopas**

[http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/jyvaskyla\\_tyontekijan\\_perehdytysopas\\_2009.pdf](http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/jyvaskyla_tyontekijan_perehdytysopas_2009.pdf)

**Jyväskylän kaupungin esimiehen perehdytysopas**

[http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/jyvaskyla\\_perehdytysopas\\_esimies\\_2009.pdf](http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/jyvaskyla_perehdytysopas_esimies_2009.pdf)

**Puhelinluettelo**

<https://helpnet2.elisa.fi/pulu/default.aspx?SessionID=C35MT92LJ74YN681931101102020100212111812Q94AS56ZH8&LangID=2>

**Kaikki työ sopimukseen liittyvät asiat löytyvät seuraavan linkin kautta**

<http://intra/henkilosto/palkka/aloitus/virka>

**Atk-tuki**

Tietohallinto on hallintokeskuksen konsernipalveluihin kuuluva yksikkö, johon kaupungin puhelinvaihte ja tietohallinto kuuluvat.

Käyntiosoite:

Tietohallinto, Vapaudenkatu 28

Puhelinvaihte, Yliopistonkatu 28 E

Asiakastuki (helpdesk):

puh. 60100, klo 8-16

Sähköpostiosoite asiakastukeen on helpdesk.tietohallinto (löytyy kaupungin Yleisestä osoitteistosta) tai kaupungin ulkopuolelta lähetettäessä käytetään pitempää muotoa

[helpdesk.tietohallinto@jkl.fi](mailto:helpdesk.tietohallinto@jkl.fi)

## 9 Työergonomia

Taakan siirtäminen työntämällä tai vetämällä on kevyempää kuin nostaminen ja kantaminen. Lattiatasossa säilytettävää tavaraa joudutaan usein siirtämään siivoamista varten. Matalat pyörälliset tasot tavaroiden alla helpottavat siirtämistä. Joutuessaan nostamaan raskaita taakkoja on muistettava oikea nostotapa. Noston tulisi painottua jaloille, ei selälle.

Keittiötyöskentelyssä tulisi hyväksikäyttää mahdollisimman paljon kärryjä siirreltäessä raskaita taakkoja pidempiä matkoja. Vetämiseen voi käyttää koukkua.

Nostamisessa huomioitavia asioita:

- Karsi turhat nostot ja siirrot, pyydä aina kaverilta apua.
- Suunnittele nosto niin ettei vartaloa tarvitse kiertää tai taivuttaa noston yhteydessä.
- Nosta mieluummin monta pientä taakkaa kuin yksi suuri.
- Hyvä nostokorkeus on rystystasolla.
- Huomioi lattian siisteys, ettet kompastu tai liukastu.
- Pidä selkä- ja vatsalihakset hyvässä kunnossa.

## Kurottaminen

Keittiötyöskentelyssä usein tilat ovat ahtaat joten hankitaan korkeita hyllyjä jotta saataisi kaikki tarvittava mahtumaan keittiöön. Usein joudutaan kurottelemaan korkealle ja ottamaan korkealtakin raskaita kattiloita ja pakkeja. Ergonomian kannalta kurottelu pystysuunnassa lisää niska- ja hartia alueen särkyä ja aiheuttaa jo muutoinkin vaaratilanteita jos noustaan jakkaralle tai muulle korokkeelle. Vaakatasossa kurottelu lisää niin niska- ja hartia- alueen särkyä, mutta tuo painetta myös selän alueelle. Kattilat ja muut keittiövälineet pitäisi pyrkiä sijoittelemaan niin, että ne olisi helposti saatavilla ja hyllyt matalia, mutta tietenkään se ei aina ole mahdollista.

## 10 Työterveyshuolto

Jyväskylän kaupungin työntekijöille on järjestetty työterveyshuollon palvelut.

Kaikki työnantajan vaatimat terveydenhoidolliset tutkimukset ja tarkastukset lasketaan työajaksi, vaikka ne tapahtuisivat työajan ulkopuolella. Tarvittaessa toimenpiteeseen kuluneesta ajasta on esitettävä lääkärin todistus. Pääsääntöisesti vastaanottoajat on pyrittävä järjestämään työajan ulkopuolelle. Työntekijän joutuessa äkillisesti tutkimuksiin kesken työpäivän, järjestetään vapautus työstä. Tähän kulutettua aikaa ei lasketa työajaksi, mutta sitä ei tarvitse tehdä takaisin.

Tällaisia käyntejä ovat kaikki päivystysluonteiset käynnit, lääkärin läheteellä määrätyt tutkimukset ja työterveyshuollon mukaiset määräaikaistarkastukset.

Työntekijän sairastuessa kesken työpäivän, kyseessä oleva päivä katsotaan työpäiväksi. Sairasloma katsotaan alkaneeksi ensimmäiseltä täydeltä sairauspäivältä.

(<http://intra/henkilosto/tyoterveys>)

Sairaslomalta palattua on aina esitettävä lääkärintodistus viikon

kuluessa sairausloman alkamispäivämäärästä. Sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan todistuksella on mahdollista saada sairauslomaa enintään 5 päivää.

Esimies voi myöntää enintään kolme päivää sairauslomaa päivä kerrallaan kuume-, ja vatsatauditapauksissa.

## 11 Henkilöstöetuudet

Jyväskylän kaupungintyöntekijöille tarkoitetut henkilöstöetuudet koskevat kaikkia työntekijöitä riippumatta palvelussuhteen kestosta tai palvelualueesta. Palveluysikkösi esimiehesi kautta saat etuuksiin oikeuttavat henkilökortin. Työsuhteen päättyessä kortti tulee palauttaa.

Kaupungin työntekijänä sinulla on käytössäsi, laaja-alaiset työterveyshuollon palvelut, liikunta- ja kulttuuripalvelut sekä henkilökorttiin liittyvät alennukset.

(<http://intra/yhteiset/henkilosto/henkilostopalvelut>)

Kaupunki palkitsee työntekijäänsä mm. pitkästä palveluksesta (20,30 ja 40 vuotta), merkkipäivät (50 ja 60 vuotta), eläkkeelle jäädessä, vuoden työntekijä, vuoden esimies, vuoden kehittäjä, työturvallisuuspalkinto sekä ansio- ja kunniamerkkejä.

([http://intra/henkilosto/henkiloston\\_palkitseminen](http://intra/henkilosto/henkiloston_palkitseminen))

Jyväskylän kaupunki palkitsee henkilöstöään yhdenjaksoisesta kaupungin palvelusta

### **20 vuoden palvelusta palkitsemisen vaihtoehdot:**

- 1) 5 työpäivän palkallinen vapaa tai
- 2) 500 euron rahakorvaus palkan yhteydessä (verotettavaa tuloa)

### **30 vuoden palvelusta palkitsemisen vaihtoehdot:**

- 1) 7 työpäivän palkallinen vapaa tai
- 2) 700 euron rahakorvaus palkan yhteydessä (verotettavaa tuloa)

**40 vuoden palvelusta palkitseminen:**

1000 euron rahakorvaus palkan yhteydessä (verotettavaa tuloa)

([http://intra/henkilosto/henkiloston\\_palkitseminen\\_pitka\\_palvelus](http://intra/henkilosto/henkiloston_palkitseminen_pitka_palvelus))

**12 Palkkaus**

Palkan perusta muodostuu työtehtävän vaativuuden sekä henkilökohtaisen työsuorituksen ja osaamisen perusteella maksettavasta palkasta. Muita palkanosia ovat mahdolliset tulospalkkiot ja kannustuslisät. Kaupungilla on kunnallisiin virka- ja työehtosopimuksiin perustuvat palkkausjärjestelmät tehtävän vaativuuden sekä henkilökohtaisen työsuorituksen arviointiin. Palkkausjärjestelmien kehittämisellä tavoitellaan henkilöstön oikeudenmukaista kohtelua palkkauskysymyksissä.

**Jyväskylän kaupunki maksaa palkan seuraavasti:**

- Vakituksessa palvelussuhteessa oleville kuukauden 15. päivä (jos 15. päivä on lauantai, palkanmaksupäivä on edeltävä perjantai eli 14. päivä. Jos 15. päivä on sunnuntai, palkanmaksupäivä on seuraava maanantai eli 16. päivä)
- Määräaikaisessa palvelussuhteessa oleville kuukauden viimeinen pankkipäivä. (jos kuukauden viimeinen päivä on lauantai tai sunnuntai, palkanmaksupäivä on edeltävä perjantai)
- Lyhytaikaisissa määräaikaisissa palvelussuhteissa kuukauden 15. tai viimeinen päivä (katso edelliset poikkeamat)

Palkkalaskelma on myös mahdollista saada sähköisesti, jolla korostetaan ekologisia arvoja.

(<http://intra/yhteiset/henkilosto/palvelussuhdeasiat>)

### 13 Omavalvonta

Jokaisesta keittiöstä löytyy omavalvontasuunnitelma, joka on omassa kansiossaan helposti löydettävällä paikalla.

Omavalvontasuunnitelma tulee sisältää seuraavat asiat:

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

Työntekijän on hankittava salmonellatodistus yli 3 vuorokautta kestävän pohjoismaiden ulkopuolelle suunnatun matkan jälkeen.

Keittiössä työskentelevällä on oltava hyväksytysti suoritettu hygieniaosaamistodistus.

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

## **14 Ruokailu**

Ruokatauko on kestoaltaan puoli tuntia, eikä sitä lasketa työajaksi. Yksikön esimieheltä voit ostaa ruokalippuja jota vastaan saat syödä työpaikallasi valmistettua ruokaa. Halutessasi voit myös tuoda omat eväät. Täyttä työaika tekeville työntekijöille on kahvitaukoon varattu aikaa 10 minuuttia. Kahvipaketit ovat henkilökunnan kustannettava itse.

## **15 Suojavaatteet ja työkengät**

Työvaatteina käytetään yhteneväistä työasua, johon kuuluvat housut, jakku, päähine ja esiliina. Kylän Kattaus hankkii henkilökunnalle työvaatteet ja niiden pesun. Työkengistä työnantaja maksaa 50€ joka toinen vuosi.

## **16 Koulutustarjonta**

Jyväskylän kaupunki haluaa ylläpitää työntekijöidensä ammattitaitoa ja tarjoaa joka vuosi kehittymismahdollisuuksia jokaiselle työntekijälle. Henkilöstölle tarkoitettu koulutusohjelma esitellään vuosittain ilmestyvässä koulutusohjelmassa. Koulutustarjonnan pääteemoja ovat viestintä ja vuorovaikutus, asiakaspalvelu, työturvallisuus, työkyky ja työssä jaksaminen, johtaminen ja esimiestyö, talous, tietotekniikka sekä kansainvälisyys.

## **17 Vaitiolovelvollisuus**

Kylän Kattauksen kaikkia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaisiin tai yritystoimintaan liittyvistä asioista ei ulkopuolisille saa puhua. Vaitiolovelvollisuuden alaisuuteen kuuluvat asiakkaiden lisäksi myös reseptiikka ja muut ammattisalaisuudet.

## **18 Tilausjärjestelmät**

Kylän Kattaus kuuluu Jyvässeudun hankintarenkaaseen ja hankintayksiköt kilpailuttavat määräajoin tavarantoimittajat ja muut palvelun tuottajat.

Kylän Kattauksen valmistuskeittiöt tilaavat kaikki tuotteensa Kesproilta, Valiolta, Atrialta ja Fazerilta. Joitakin poikkeuksia saattaa olla. Tilaukset tehdään sähköisesti. Palvelukeittiöt tekevät ruoka- ja muut elintarviketilaukset keskuskeittiöille Mysli-tilausohjelman avulla. Hankintasopimukset sitovat kaikkia ostoja.



**Keittiökohtainen  
perehdytyskansio  
Kylän Kattaus**

## Sisältö

Toimipaikka.....	2
Ryhmät / Luokat / Osastot.....	3
Työpäivänkulku palvelukeittiössä .....	4
Erityisruokavaliot .....	5
Erityisruokavalioiden lyhenteet.....	6
Ruokavalioiden syöttäminen Mysliin.....	8
Puhelinluettelo .....	11
Kassaraportti ja tilitys.....	12
Perehdyttämisen muistilista.....	14
Kriisitilanteet .....	15
Laskutus .....	16
Loman alkaessa .....	17
Sairaustapauksessa ja työ- tai työmatkatapaturman sattuessa.....	18
Lisä-, ja ylityöt.....	20
Asiakaspalautejärjestelmä.....	21

**1 Toimipaikka**

<b>Osoite</b>	<b><u>Nimi</u></b>	<b><u>Puh.</u></b>
<b>Keittiön vastaava</b>		
<b>Puhelimen ja laturin säilytyspaikka</b>		<b>Pin-koodi</b>
<b>Yksikön johtaja</b>		
<b>Osastot</b>		
<b>Kiinteistön hoito</b>		
<b>Siistijät</b>		

## 2 Ryhmät / Luokat / Osastot

[illegible]

### 3 Työpäivänkulku palvelukeittiössä

[illegible]

#### 4 Erityisruokavaliot

[illegible]

## 5 Erityisruokavalioiden lyhenteet

	A	B	C
1	LYHENNE	NIMI	
2	MAITO	Lehmänmaitoallergia	
3	KALA	Kala-allergia	
4	VILJA	Vilja-allergia	
5	KANANM	Kananmuna	LISÄTTY
6	TUTKIM	Tutkimusdieetti	
7	ALLERGIA	Allergia	
8	AVANNE	Avanne	
9	DL	Dialyysi	
10	GL	Keliakia	
11	HLÖDI	Henkilökunta ateriat, dieetti	
12	HLÖ	Henkilökunta ateriat	
13	KASVIS	Kasvis (lakto-ovo)	
14	VEGA	Vegaani	
15	KIHTI	Kihti	
16	LA	Laktoositon	
17	LUONTAIS	Luontaiseturuokailu	
18	LUONTAISD	Luontaisetuateria dieetti	
19	LIHA PE	Liha pehmeä	
20	MONIALL	Moniallergiset	
21	NESTE	Nestemäinen	
22	OPISK	Opiskelija ateriat	
23	PEHMEÄ	Pehmeä	
24	PERSOS	Peruna soseena	
25	RE	Runsasenerginen	
26	RKALIU	Runsaskaliuminen	
27	RPROT	Runsasproteiininen	

28	<b>SAPPI</b>	Sappi	
29	<b>SIVARI</b>	Siviilipalvelus ateria	
30	<b>SOSE</b>	Sosemainen	
31	<b>PEHSAL</b>	Pehmeä salaatti	
32	<b>SUOJA</b>	Suojatyöntekijä	
33	<b>SUOKK</b>	Suojatyöntekijä, Kylän Kattaus	
34	<b>TAVAL</b>	Tavallinen	
35	<b>VERISI</b>	Ei verta, ei sianlihaa	
36	<b>SISÄEL</b>	Ei sisäelimiä	
37	<b>VERI</b>	Ei verta	
38	<b>VIERAS</b>	Vierasateria	
39	<b>VÄKALI</b>	Vähäkaliuminen	
40	<b>VL</b>	Vähälaktoosinen	
41	<b>VP</b>	Vähäproteiinen	



## 6 Ruokavalioiden syöttäminen Mysliin

### Ruokavalioiden syöttöjärjestys

- Käytetään silloin, kun samalla asiakkaalla on useampi eri ruokavalio
- Ensimmäiseksi, eli ruokavalio kohtaan laitetaan alla olevalla listalla ylinnä oleva ruokavalio.
- Seuraavat ruokavaliot lisätään lisäruokavaliot kohtaan, klikkaamalla kysymysmerkkiä ja valitsemalla valikosta ko. ruokavalion lyhenne.
- Perusruuan (tavallisen) alla ei saa tilata mitään ruokavalioita tai kirjoittaa tekstiä.
- Kaikki alla mainitut ruokavaliot löytyy joko ruokavalioista tai Lisäruokavalioista. Ne valitaan siis aina valikosta, eikä kirjoiteta Lisää tekstiä kenttään.

- Keliakia (gluteeniton, GL)
- Laktoositon (LA)
- Lehmänmaitoallergia (MAITO)
- Moniallerginen (5 tai useampi allergia) (MONIALL)
- Vilja-allergia (VILJA)
- Kananmuna (KANANM)
- Kihti (KIHTI)
- Pehmeä (PEHMEÄ)
- Sosemainen (SOSE)
- Nestemäinen (NESTE)
- Vähäproteiininen (VP)
- Dialyysi (DL)
- Avanne (AVANNE)
- Muut ruokavaliot

Vapaa teksti:

Lisää tekstiä kenttää käytetään ainoastaan siinä tapauksessa, jos käytettävistä olevista ruokavalioista ei vastaavaa löydy. Toiveruokia, tai ei tykkää tietoja ei missään nimessä kenttään laiteta. (esim. ei pinaattivelliä, ei saa laittaa, vaan laitetaan ruokavalioksi Allergia ja kenttään kirjoitetaan Pinaatti).

Merkkimäärä on maksimissaan 140 (myös välilyönnit yms. lasketaan).

Nimen lisääminen teksti- kenttään vain perustelluista syistä. Syynä voi olla esim. erillisen ruokavaliolistan käyttö vaikeissa tapauksissa. Käytetään vain etunimeä ja merkitään kenttään: Erillinen lista, Nimi. Mikäli nimen käytölle kentässä on perusteet, se laitetaan aina listan loppuun sulkuihin.

Raakana ja kypsänä sopimattomat elintarvikkeet merkitään pelkästään nimellä (esim. Porkkana, Punajuuri). Vain kypsennettynä sopivat elintarvikkeet erotellaan isolla R- kirjaimella (esim. R porkkana, R punajuuri). Aina ensin mainitaan ne, jotka eivät käy raakana tai kypsänä ja niiden jälkeen pelkästään kypsänä sopivat.

Perusperiaatteena kenttään kirjoitettaessa on, että ruokavaliot syötetään tärkeysjärjestyksessä. Vaarallisen tai jopa hengenvaarallisen tilan aiheuttavat ensimmäiseksi.

Vaikeissa tai epäselvissä tapauksissa ota aina yhteyttä lähettävään keittiöön tai Jarno Kemppaiseen ja sopikaa yhdessä kuinka ruokavalio merkitään.

**Luontaisetuateriat**

Luontaisetuaterioita käytetään vain esimerkkiruokailijoiden merkitsemiseen.

Rehtori tai talon johtaja ilmoittaa esimerkkiruokailuun oikeutettujen määrän.

Mikäli luontaisetuateriaan kuuluu ruokavalio, merkitään aina ensisijaiseksi ruokavalioksi joko luontaisetuateria tai luontaisetuateria dieetti. Pääruokavaliona on siis aina jompikumpi edellä mainituista ja lisäruokavalioihin tai Lisää tekstiä kenttään merkitään muut ruokavaliot.

Luontaisetuateria dieetin alle merkitään vain seuraavat ruokavaliot: Laktoositon, lehmänmaitoallergia, gluteeniton, vilja-allergia ja moniallerginen. Kaikki muut ruokavaliot merkitään pelkän luontaisetuaterian alle.

**Henkilökunta-ateriat:**

Henkilökunta-aterioihin merkitään ne ruokailijat, jotka maksavat ruokalipulla tai käteisellä kassakoneeseen. Henkilökunta-ateria on järjestelmässä 0 – hintainen (lukuun ottamatta ulkoisia asiakkaita).

Mikäli henkilökunta-aterian alle pitää tilata ruokavaliota, niin pääruokavaliona on aina Henkilökunta-ateria ja ruokavaliot syötetään Lisäruokavalioihin tai Lisää tekstiä kenttään.

**Vierasateriat:**

Mikäli rehtori, talon johtaja tai vastaava haluaa tarjota vieraalleen aterian, merkitään ne Mysiin vierasaterioina.

Ruokavalioiden syöttäminen kuten henkilökunta-aterioissa.

**Opiskelija-ateriat:**

Opiskelijaruokailuihin merkitään ne opiskelijat, joiden ruokailun oppilaitos maksaa. Opiskelija-ateria on 0 – hintainen.

Ruokavaliot merkitään samoin kuin henkilökunta-aterioissa.

Mikäli oppilaitos ei ruokailua maksa, pitää opiskelijan ostaa joko ruokalippu, tai maksaa käteisellä kassaan. Tällöin ruokailu merkitään henkilökunta-ateriaksi.

Mikäli talo tarjoaa opiskelijan aterian, se merkitään vieras-ateriaksi ja talolta laskutetaan vierasaterian hinta.

## 7 Puhelinluettelo

Keittiö _____ Esimies _____	
Valmistuskeittiö	
Kuljetus	
Dietti	
Lähetämö	
Palvelupäällikkö	
Huoltomies/laitosmies	
<u>Tavarantoimittajat:</u>	
Maito Asiakasnro _____	
Leipä Asiakasnro _____	
Tuore Asiakasnro _____	
Kuiva Asiakasnro _____	
Muut	
Helpdesk	
Työterveys	
<u>Palkanlaskija</u>	
Toimistosihtööri _____	
Atk-tuki	
Taloussihtööri	
Puhelinvaihde	
Tukikeittiö	
Hätänumero	

## **8 Kassaraportti ja tilitys**

### **Päivittäin**

Päiväraportti otetaan joka päivä myynnin loputtua. Raportit numeroidaan 1,2 ja niin edelleen. Kassa lasketaan huolellisesti ja sinne jätetään tietty pohjakassa,\_\_\_\_\_€. Myynnistä saadut rahat säilytetään lukollisessa kassalippaassa ja mielellään lukollisessa kaapissa. Kassakone jätetään yöks auki, jotta varkaat näkevät sen olevan tyhjä. Patterit vaihdetaan kerran vuodessa. Sähköpistokkeen on oltava pistorasiassa paristojen vaihdon ajan.

### **Kuukausittain**

Kuukausiraportti otetaan jokaisen kalenterikuukauden lopussa ja sen tulee täsmätä päiväraporttien kanssa.  
Kontrollinauha otetaan kalenterikuukauden lopussa.

Rahojen tilitys suoritetaan vähintään kerran kalenterikuukaudessa. Rahat ja tulotosite viedään palvelukassaan. Osoite on Rakentajan talo, Hannikaisenkatu 17, 40100 Jyväskylä. Lisätietoja tulotositteesta voi kysyä Olgalta puh. 68263.

**Vuosittain**

Vuosiraportti otetaan vuoden viimeisenä toimintapäivänä ja tarvittaessa esimerkiksi arvonlisäveron muutoksen yhteydessä.

Kassakirja: Nidottu vihko. kuukausi/sivu

Lokakuu 2007

<u>Pvm</u>	<u>Kuittaus</u>	<u>Tulo</u>	<u>Raportti</u>
1.10		29,20€	1
	Anne Hokkanen		
2.10		57,45€	2
	Anne Hokkanen		
3.10		48,80€	3
	Anne Hokkanen		
4.10		68,70€	4
	Anne Hokkanen		

jne.kuukauden loppuun asti

Summa yhteensä \_\_\_\_\_ € lokakuussa.

Päiväraportteja, kontrollinauhoja ja kassakirjoja on säilytettävä 7 vuotta.

Kassakoneeseen liittyvissä ongelmissa voit ottaa yhteyttä:

Kassaykköset Pauli Yksjärvi

Puistokatu 25

40200 Jyväskylä

puh. 014 611 755 tai 0500 541 182

## 9 Perehdyttämisen muistilista

<b><u>1. Asiapaperit:</u></b>	<b>Kuka hoitaa?</b>	<b>OK</b>
<b>Lääkärintodistus terveydentilasta</b>		
<b>Salmonellatodistus</b>		
<b>Hygieniapassi</b>		
<b>Työsopimus</b>		
<b>Verokortti</b>		
<b>Valtakirja liitosta</b>		
<b>Henkilöstökortti</b>		
<b><u>2. Atk-oikeudet ja puhelinasiat:</u></b>		
<b>Verkon käyttäjätunnus ja sähköposti</b>		
<b>Aromi-eväs-mysli- oikeudet</b>		
<b>Laskujen käsittely</b>		
<b>Sap Hr</b>		
<b>Puhelin - Käyttösitoumus - Päivitys luetteloon</b>	<b>Tieto Annelle</b>	
<b>Tilausjärjestelmän käyttöoikeus</b>		
<b>Palautejärjestelmä Innolink</b>		
<b>Työvaatteet</b>		
<b>Avaimet</b>		

## **10 Kriisitilanteet**

Suurhälytys, ympäristöuhka, lakko, sähkö-, tai vesikatkos tai muu sellainen.

### **1. Selvitä syy**

- Kiinteistöhoitaja
- Yksikön esimies
- Intran tiedotus

### **2. Turvaa toiminta**

- Varmista turvallisuus (esim. vesikatkon jälkeen veden puhtaus)
- Varaudu muutoksiin

### **3. Tiedota**

- Asiakkaat
- Esimiehet
- Tuotantokeittiö
- Tarvittaessa terveystarkastaja
- Muut tahot

### **4. Tilanteen normalisoituessa**

- Raportoi
- Ole jälkiviisas. Opi virheestä.

Ruokamyrkytyspäilytapauksessa toimintaohjeet löytyvät omavalvonta kansioista.



## 11 Laskutus

### 1. Kaupungin sisäinen tilaustarjoilulaskutus

Täytä sisäisen Excel-laskutuksen pohja

Pohja löytyy \_\_\_\_\_.

### 2. Ulkoinen tilaustarjoilu

Täytä ulkoisen Excel-laskutuksen pohja.

Pohja löytyy \_\_\_\_\_.

### 3. Opiskelijaruokailulaskutus

Täytä aterialaskutuslomake.

Pohja löytyy \_\_\_\_\_.

Lähetetään Jarno Kemppaiselle.

### 4. Keittiön vuokrauslomake löytyy Kylän Kattauksen kotisivuilta.

Asiakas täyttää itse lomakkeen. Lomakkeella vuokrataan vain keittiö. Muut tilat vuokrataan yksikön johtajan kautta.

Excel-laskutuksen pohjat ja ohjeet saat Olga Ukkoselta, puh.

68 263, [olga.ukkonen@jkl.fi](mailto:olga.ukkonen@jkl.fi)

Jyväskylän koulutuskuntayhtymän ammattiopiston

opiskelijaruokailusta ei täytetä Excel-laskutuksen pohjaa.

Aterialaskutuslomake lähetetään Jarno Kemppaiselle sisäisessä postissa.

## 12 Loman alkaessa

Jos yksikkö suljetaan:

### 1. Peruuta

- Mahdolliset runkotilaukset
- 

### 2. Tilaa

- Varmista, että toiminnan alkaessa ateria- ja tuotetilaukset ovat kunnossa (Mysli).
- Tarvittavat elintarvikkeet tukkuliikkeistä (maito, leipä ym.).

### 3. Ilmoita

- Tuotantokeittiölle kiinnioloaika.
- Sähköpostiin lomasi ajankohta

### 4. Siirrä

- Laskujen asiatarkastus sovitulle varahenkilölle
- Basware: Käyttäjäasetukset → Varahenkilö → Aloituspäivä, lopetuspäivä → lisää ruksi ”käytössä” kohteeseen → aseta varahenkilö

Jos toiminta jatkuu myös loma- aikana, mutta keittiöstä vastaa sijainen.

- Varmista, että sijaisella on oikeudet tarvittaviin järjestelmiin.
- Varmista, että toiminta sujuu myös sijaisen aloittaessa esim. avaimet ja tilaukset).

### **13 Sairaustapauksessa ja työ- tai työmatkatapaturman sattuessa**

**Vakituiset sekä määräaikaiset työntekijät, joilla työsuhde on kestänyt yli vuoden.**

- Ilmoita mahdollisimman pian sairastumisesta esimiehelle.
- Kuume-, ja vatsatautitapauksissa esimies voi myöntää luvan poissaololle päivittäin, kuitenkin enintään 3 päivää.  
→ Täytä poissaoloilmoitus, kun palaat työhön ja lähetä ilmoitus palvelupäällikölle.

Muissa sairaustapauksissa hanki todistus työterveyshuollosta, ilmoita esimiehelle sairausloman kesto ja toimita todistus poissaolosta pikaisesti. Jos todistusta ei ole toimitettu työnantajalle viikon kuluessa lääkärintodistuksen allekirjoituspäivästä on sairausloman ensimmäinen päivä palkaton.

**Määräaikaiset työntekijät, joilla työsuhde on kestänyt alle vuoden.**

- Ilmoita välittömästi poissaolostasi esimiehelle.
- Hakeudu lääkärin-, tai terveydenhoitajan vastaanotollr.
- Toimita todistus esimiehelle kuten edellä.

### **Lapsen sairastuessa**

Ilmoita välittömästi esimiehelle ja hanki todistus lapsen sairaudesta. Täytä kaavake ”tilapäinen hoitovapaa” ja toimita se esimiehelle sairaustodistuksen lisäksi.

## **Työ- tai työmatkatapaturman sattuessa**

Ota yhteys välittömästi esimieheen ja tapaturmayhdyshenkilöön, jotta korvausasiat saadaan käynnistettyä.

Tapaturmien korvausasiat hoidetaan kaupungissa tapaturmayhdyshenkilön kautta. Hän huolehtii sähköisen tapaturmakorvaushakemuksen liitteineen vakuutusyhtiö Pohjolalle ja mahdollisen vakuutustodistuksen lähettämisen hoitavalle yksikölle. Työterveys ei tarvitse vakuutustodistusta, kaikkialla muualla se tarvitaan ja se voidaan toimittaa jälkeinpäin. Menettely on vahingoittuneen kannalta varsin yksinkertainen: puhelinsoitto tapaturmayhdyshenkilö Marketta Oksaselle, p. 68264. (Varalla Anne Hokkanen 68277). Asiaa koskevat lääkärintodistukset yms. kuitit toimitetaan myös yhdyshenkilölle.

On olemassa kaupungin sisäinen kaavake, jolla voi myös ilmoittaa tapaturmasta. Kaavake on tapaturmayhdyshenkilön ”työkalu”, lähetetään yhdyshenkilölle sisäisessä postissa tai sähköisesti. <http://aatami/kaupyht/Henkilostoasiat/Lomakkeisto/lomakkeisto/Forms/Asiakirjat.aspx>

## **Kelan kyselyt**

Kelan kirjeisiin on aina reagoitava. Usein kyseessä on vapaa-ajan tapaturma, josta halutaan selvitys. Jos työntekijä ei toimita selvitystä Kelalle, voidaan periä takaisin vapaa-ajan tapaturmasta aiheutunut sairausloman aikainen palkka.

## **14 Lisä-, ja ylityöt**

1. Lisätö on aina työnantajan aloitteesta tehtyä työtä, joka on säännöllisen työajan lisäksi tehtyä työtä, esim. arkipyhäviikot.
2. Ylityö on työnantajan aloitteesta tehtyä työtä, joiden tarkasti määritellyt rajat löytyvät kunnallisen yleisestä virka- ja työehtosopimuksesta.
3. Esimiehen on hyväksyttävä teettämänsä lisä- ja ylityökorvaukset.
4. Lisätö ja ylityöt korvataan rahalla tai vapaalla.
5. Jos korvataan rahalla, toimita erilliskorvauslomake palvelupäällikölle. Hyvällä työvuorosunnittelulla pyritään välttämään lisä-, ja ylityöt.  
Jos suunniteltu työaika ei riitä, sovi ylityksestä esimiehen kanssa.  
Lisä-, ja ylityöt merkitään aina työvuorolistaan.

## **Asiakaspalautejärjestelmä**

Kylän Kattaus on ottanut käyttöön uuden asiakaspalautejärjestelmän 15.4.2010. Palautetta voi antaa esimerkiksi ruokailija itse tai ruokailijan omainen, kuten oppilaan tai lapsen vanhempi sekä henkilöstö.

Asiakaspalaute on tarkoitus antaa internetissä, mutta myös suullista ja kirjallista palautetta on mahdollisuus antaa kaikissa Kylän Kattauksen toimipisteissä.

Palautetta antamalla on asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa tarjontaan ja palveluun. Palaute kohdistuu oikeaan toimipisteeseen ja päivään, joten Kylän Kattauksessa voidaan reagoida juuri siihen asiaan, josta palautetta on annettu.

Uusi palautejärjestelmä mahdollistaa myös sen, että Kylän Kattauksesta otetaan yhteyttä palautetta antaneeseen asiakkaaseen, jos asiakas on tätä toivonut - ja jättänyt yhteystietonsa.

Linkki asiakaspalautejärjestelmään löytyy Kylän Kattauksen internetsivuilta <http://www.jyvaskyla.fi/ruokapalvelu>.

Salasana: