

## **Karjalan Kievarin perehdyttämiskansio**

Minna Happonen

Opinnäytetyö  
Matkailun Koulutusohjelma  
2009



Koulutusohjelma

<p><b>Tekijät</b> Minna Happonen</p>	<p><b>Ryhmä</b> 2009</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Karjalan Kievarin perehdyttämiskansio</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 26+12</p>
<p><b>Ohjaajat</b> Kalliokoski Sisko ja Soisalon-Soinin Tuovi</p>	
<p>Tämän projektityönä toteutetun opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä perehdyttämiskansio matkailuyritys Karjalan Kievarin uusille työntekijöille. Laatukoulutuksen myötä huomattiin, että yritys tarvitsisi perehdyttämiskansion. Perehdyttämiskansio olisi osa laatukäsikirjaa ja siitä löytyisi kaikki työympäristöön, työoloihin ja yritykseen liittyvä tieto.</p> <p>Teoreettisen viitekehyksen tietopohjana käytettiin muun muassa Kankaan ja Lepistön teoksia sekä Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Teoriaosuudessa käsiteltiin myös laatujohtamista sekä henkilöstöpolitiikkaa. Tietoperustaa hyödynnettiin perehdyttämiskansion kokoamisessa.</p> <p>Perehdyttämiskansioon koottiin tietoa yrityksestä taustatietoineen sekä toimintavoista että pelisäännöistä. Kansiossa esiteltiin myös yrityksen asiakaskunta, asiakassegmentit sekä toistuvat tapahtumat. Turvallisuusosiossa esiteltiin lakisääteiset pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, omaoivonta ja talon ensiapuvarustus. Kansion viimeiset osiot ovat ympäristöohjelma ja mittarit, joihin kuuluu muun muassa asiakaspalautteet. Kansion sisällön toteutukseen osallistuivat yrityksen esimiehet. Perehdyttämiskansion liitteeksi lisättiin yrityksen pohjapiirustus havainnollistamaan työympäristöä. Liitteenä on myös perehdyttämisen tarkistuslista, josta voi tarkistaa kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu.</p> <p>Perehdyttämiskansion kokoaminen onnistui suhteellisen hyvin huolimatta ongelmista, joista voidaan mainita aikataulun venyminen sekä yhteisen ajan puute esimiesten kanssa. Kansioista tuli tiivis ja helpolukuinen niin kuin esimiehet olivat toivoneet.</p> <p>Työhön perehdyttämisessä Karjalan Kievarissa voisi tulevaisuudessa tehdä seuranta uuden työntekijän sopeutumisesta työhönsä. Perehdyttämisprosessin seuranta voisi olla noin 2-3 kuukauden päästä perehdyttämisestä. Siinä voitaisiin selvittää, kuinka uusi työntekijä on sisäistänyt työnsä ja päässyt sisälle työyhteisöön. Samalla voitaisiin tehdä päivitystä perehdyttämiskansioon. Lähitulevaisuudessa olisi myös hyvä pitää yhteinen perehdyttämispalaveri, jossa olisi mukana sekä esimiehet että työntekijät.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Perehdyttäminen, perehdyttämiskansio, uusi työntekijä, laatujohtaminen</p>	

**Degree programme**

<p><b>Authors</b> Minna Happonen</p>	<p><b>Group</b> 2009</p>
<p><b>The title of thesis</b> New Employee Orientation Folder of Karjalan Kievari</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 26+12</p>
<p><b>Supervisors</b> Kalliokoski Sisko and Soisalon-Soininen Tuovi</p>	
<p>The goal of this thesis which was carried out in project form was to create a clear new employee orientation folder for tourist center Karjalan Kievari. A clear need for a new orientation folder had been tracked in the company. This folder would be a part of the company's quality handbook. This handbook would include all information about the work environment, the circumstances and the company.</p> <p>In the theoretical section of the thesis, studies of Kangas and Lepistö and publications of Työturvallisuuskeskus were used. Also, quality management and issues of staff policy are covered in this part. This information base helped put the folder together.</p> <p>The orientation folder hosts information about the company and its background, ways to act and codes of conduct. There is also information about the customers, the customer segments and the periodical events of the company. The safety part of the folder introduces the safety and rescue schemes, the self-control and the first-aid equipments by law. The last parts of the folder are the environment programme and the measuring instruments, including the customer feedback. The folder was implemented in cooperation with the company management. As an appendix to the orientation folder, there is the layout of the company building, for better understanding about environment. There is also a checking list as an appendix.</p> <p>Gathering the orientation folder went smoothly despite the fact that the original schedule was not kept and it was difficult to find time to work together with the company management. The orientation folder became condensed and easy to read as the managers had wanted.</p> <p>In the future, a follow-up of a new employee's adaptation to work could be done. The follow-up of the orientation process could be about two or three months away. In the follow-up could find out how the new employee has internalized his work and got into the work community. At the same time, the orientation folder could be updated. In the near future it would be good to hold a shared orientation meeting with both managers and employees participating.</p>	
<p><b>Key words</b> Orientation, orientation folder, new employee, quality management</p>	

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	2
1.1	Opinnäytetyön aiheen valinta ja kohde .....	2
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet .....	2
1.3	Aikaisemmat tutkimukset .....	3
2	TOIMEKSIANTAJA JA YRITYSKUVAUS .....	4
2.1	Karjalan Kievari yrityksenä .....	4
2.2	Henkilöstö .....	5
2.3	Asiakaskunta .....	6
2.4	Laatutonna .....	7
2.5	Laatujohtaminen.....	7
3	PEREHDYTTÄMINEN .....	8
3.1	Perehdyttämisen määritelmä .....	8
3.2	Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet .....	9
3.3	Lait ja säädökset .....	11
3.4	Perehdyttäminen palvelualalla .....	12
3.5	Perehdyttämisen ongelmat .....	13
3.6	Työnopastus .....	14
4	HENKILÖSTÖPOLITIikka .....	15
4.1	Karjalan Kievarin henkilöstöpolitiikka .....	16
5	PEREHDYTTÄMISKANSION KOKOAMINEN JA TOTEUTTAMINEN.....	16
5.1	Lähtötilanne.....	16
5.2	Työvaiheet.....	17
5.3	Aikataulut.....	17
5.3.1	Opinnäytetyön aikataula.....	17
5.3.2	Perehdyttämiskansion aikataulu.....	18
5.4	Esimiesten tapaamiset.....	19
5.5	Perehdyttämiskansion sisältö.....	21
6	TULOKSEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	22

## LÄHTEET

## LIITTEET

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön aiheen valinta ja kohde

Opinnäytetyöni aiheena on perehdyttämiskansion kokoaminen matkailualan yritykselle. Toimeksiantajana on Karjalan Kievari. Idea opinnäytetyölle syntyi ollessani töissä yrityksessä. Halusin tehdä jotain konkreettista, josta hyötyisin niin minä itse kuin yritysikin. Perehdyttämiskansion kokoaminen tapahtui yhdessä yrityksen esimiesten kanssa. Työntekijätkin ovat voineet vaikuttaa kansion sisältöön ja siihen mitkä asiat ovat erityisen tärkeitä tuoda esiin.

Lähtökohtana oli se, ettei yrityksellä ollut minkäänlaista perehdytysohjetta, kun uusi työntekijä tuli taloon. Tässä kohden huomasimme yhdessä muiden työntekijöiden kanssa kuinka tärkeää on ohjata ja opastaa uusi työntekijä talon tapoihin. Uuden työntekijän ohjausta työhön helpottaisi huomattavasti se, että olisi olemassa kansio, josta löytyisi kaikki työympäristöön, työoloihin ja organisaatioon liittyvä tieto. Uusi työntekijä voisi tutustua siihen kaikessa rauhassa ennen varsinaisen työn aloittamista. Tällä hetkellä uuden työntekijän perehdyttämisen hoitaa se työntekijä, joka ehtii parhaiten. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu suusanallisesti ja hänelle esitellään paikat ja kerrotaan talon tavat ja hänelle kuuluvat työtehtävät. Tämän opinnäytetyön avulla pyritään luomaan yritykselle tarpeellinen ja käyttökelpoinen perehdyttämiskansio, josta löytyy kaikki tarvittava tieto uudelle työntekijälle.

## 1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Yritys on mukana Laatutonna-koulutuksessa. Laatutonna-koulutuksen myötä havaittiin, että tarve oman perehdyttämiskansion luomiseen on suuri. Perehdyttämiskansio olisi osa laatukäsikirjaa. Perehdyttämiskansion avulla pyritään sopeuttamaan uusi työntekijä työhönsä niin, että työ sujuu turvallisesti ja työn tulos on laadukas. Palvelualalla on erityisen tärkeää, että saadaan ammattitaitoista henkilökuntaa nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja yrityksen asettamiin haasteisiin.

Opinnäytetyö on projektityö, jossa tulen käsittelemään työntekijän perehdyttämistä palvelualalla, erityisesti ravintola-alalla. Teoriaosuudessa käsittelen tarkemmin

perehdyttämistä, työnopastusta, henkilöstöpolitiikkaa sekä laatujohtamista. Empiirisessä osassa on perehdyttämiskansion kokoaminen eri vaiheineen. Lopuksi on tuloksen tarkastelu ja johtopäätökset.

### 1.3 Aikaisemmat tutkimukset

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa on tehty lukuisia opinnäytetöitä, jotka liittyvät perehdyttämiseen. Opinnäytetöiden joukosta löytyy perehdyttämisohjelmia, -suunnitelmia ja –oppaita. Mm. Sonja Ahonen on tehnyt perehdyttämissuunnitelman Hotelli Helkan hotellityöntekijöille.

## 2 TOIMEKSIANTAJA JA YRITYSKUVAUS

### 2.1 Karjalan Kievari yrityksenä

Karjalan Kievari on matkailukeskus, joka tarjoaa monipuolisia matkailupalveluja; majoitusta motellihuoneissa ja lomamökeissä, alueella on myös leirintä- ja asuntovaunualue, ranta- ja savusaunat, vierasvenesatama ja kalastuspuisto (Kuva 1.). Ravintolassa on noin 200 asiakaspaikkaa, A-oikeudet sekä kokoustila. Karjalan Kievari sijaitsee Pohjois-Karjalassa, Kesälahden kunnassa, 6-tien varrella ja kirkasvetisen Puruveden läheisyydessä. Yrityksen suurin vuosittainen tapahtuma on soutu-uistelukilpailu, Puruveden Lohikuningas-kisa. (Ahokas, L. 11.4.2007)



KUVA 1. Karjalan Kievari ja vierasvenesatama (<http://www.karjalankievari.fi/> Liitetty 18.4.2008)

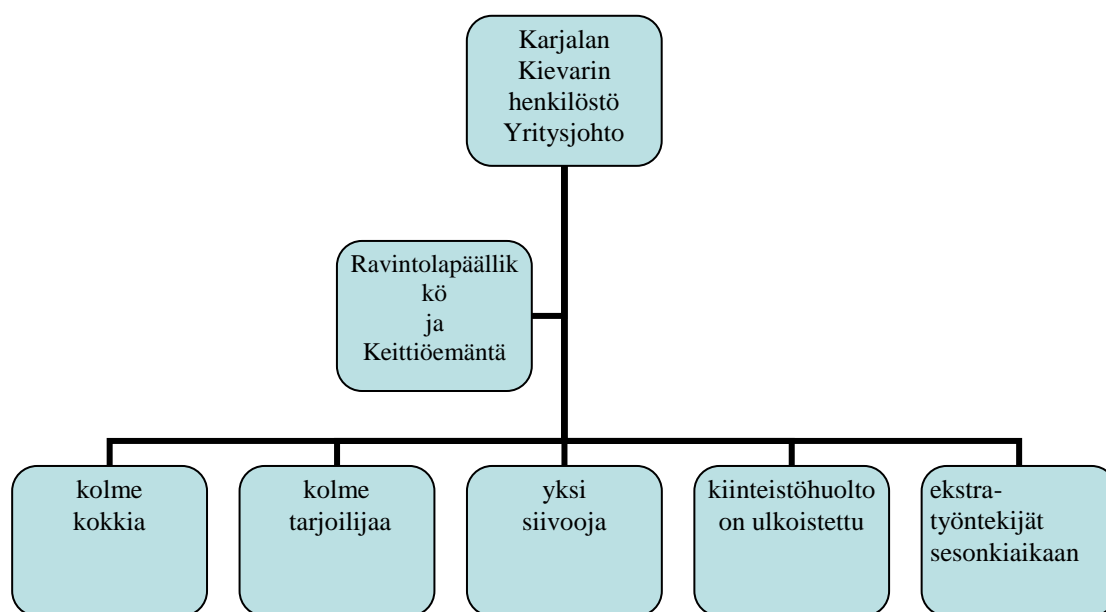
Alun perin matkailukeskus on rakennettu 1960-luvulla. Yrityksen historia on ollut vaihteleva: on ollut ylä- ja alamäkeä, sillä yrittäjät ovat vaihtuneet tiuhaan tahtiin ja toimintatapa ja taso ovat vaihdelleet paljon. Parhaillaan tehdään töitä yrityksen maineen ja laadun parantamiseksi. Ravintola on uusittu vuonna 2004, ja koko matkailukeskuksessa on kunnostustyöt jatkuvasti käynnissä. Tarkoituksena on uudistaa koko matkailukeskuksen yleisilme. Matkailukeskus avattiin uudelleen toukokuussa 2004, ja tällä hetkellä toiminta on ympärivuotista. (Ahokas, L. 11.4.2007)

Matkailukeskus toimii yhteistyössä alueen muiden yrittäjien kanssa; esim. ohjelmalveluntarjoajien, kuten kalastus- ja sukellusyrittäjien sekä paikallisten ruuan tuottajien kanssa. Matkailukeskuksen alueella järjestetään myös erilaisia tapahtumia,

ja se osallistuu paikallisten tapahtumien järjestämiseen. Ravintola on suosittu paikka pitää juhlia, kokouksia, pikkujouluja yms. Ravintolasta on mahdollisuus myös tilata catering-palveluita. (Ahokas, L. 11.4.2007)

## 2.2 Henkilöstö

Yrityksen toiminnasta vastaavat ravintolapäällikkö sekä keittiömäntä. Lopulliset päätökset tekee yrityksen omistaja, joka ei varsinaisesti osallistu matkailukeskuksen toimintaan. Vakituksia työntekijöitä on yhdeksän, sesonkiaikana, kesäkautena, työntekijöiden määrä on kaksinkertainen. Ravintolan keittiössä on neljä työntekijää: emäntä ja kolme kokkia. Salityöntekijöitä on myös neljä: ravintolapäällikkö ja kolme tarjoilijaa. Yhdeksäs työntekijä on siivoaja. Työtehtävät eivät ole rajattuja, vaan kaikki tekevät ehtiessään muitakin työtehtäviä esim. kokki siivoaa lomamökkejä. Kiinteistöhuolto on ulkoistettu. (Kuvio 1.)



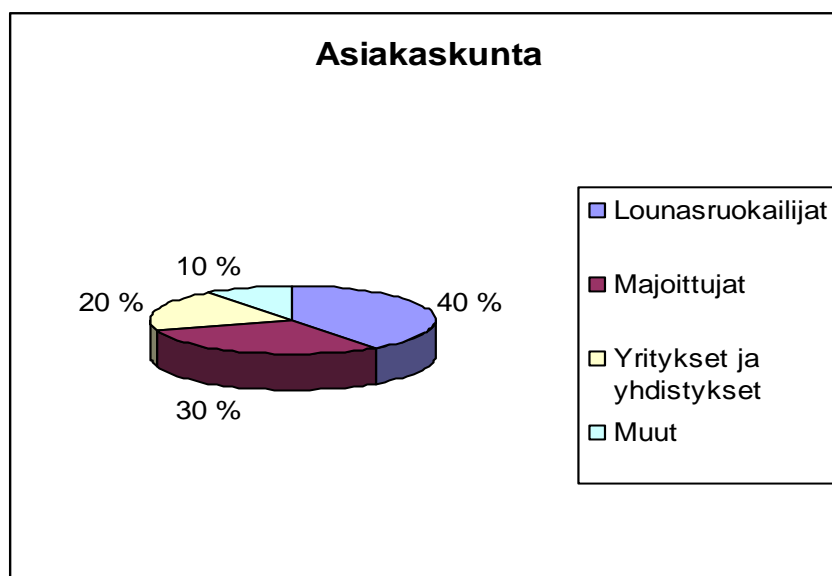
Kuvio 1. Karjalan Kievarin henkilöstö. (Ahokas, L. 11.4.2007)



## 2.3 Asiakaskunta

Karjalan Kievarin asiakkaat koostuvat paikkakuntalaisista, yrityksistä, ohikulkijoista ja bussiryhmistä. Ulkomaalaisista asiakkaista venäläiset ovat suurin ryhmä. Valtaosa asiakkaista on kuitenkin suomalaisia. Yrityksen asiakasmäärät vaihtelevat suuresti, joten tarkkaa lukua on vaikea arvioida. Eniten asiakkaita käy kesäkuukausina, heinäkuu on vilkkain kuukausi. (Ahokas, L. 11.4.2007)

Yrityksen asiakkaat muodostuvat lounasruokailijoista (40 %), majoittujista (motelli- ja mökkiasiakkaat sekä karavaanarit) (30 %), yrityksistä ja yhdistyksistä (tilaisuudet) (20 %) ja loput yksittäisistä tilaisuuksista (10 %) (Kuvio 2.). Yritykset ja yhdistykset pitävät kokouksia ja koulutuspäiviä ja ruokailevat niiden yhteydessä. Yksittäiset tilaisuudet ovat esim. syntymäpäiviä, häitä, muistotilaisuuksia. Yrityksessä on myös pitopalvelutoimintaa. (Ahokas, L. 11.4.2007)



Kuvio 2. Karjalan Kievarin asiakaskunta.

Juhlapyhien ja lomien aikaan (uusivuosi, loppiainen, hiihtolomat, pääsiäinen, vappu, helatorstai, juhannus, pyhäinpäivä, joulukuu) on paljon ohikulkuliikennettä eli paljon ruokailijoita ja kahvila-asiakkaita. Etenkin vuodenvaihteen aikaan asiakkaista suuri osa on venäläisiä ohikulkijoita. Nämä asiakkaat ovat pääasiassa lapsiperheitä. Lähiympäristön tapahtumat tuovat sekä ruokailijoita että majoittujia. (Ahokas, L. 11.4.2007)

Yhdistykset ja yritykset pitävät kokouksia muutoin paitsi kesäaikaan ja pikkujouluja marras-joulukuussa. Kesällä on majoittujia, kuten karavaanareita eniten. Tammi-helmikuun vaihde on kaikin puolin hiljaisinta aikaa. (Ahokas, L. 11.4.2007)

## 2.4 Laatutonni

Yrityksessä on käytössä Laatutonni-järjestelmä. Laatutonni-koulutus alkoi vuoden 2005 alussa MatkailuSampo -hankkeen yhteydessä. MatkailuSampo on Pohjois-Karjalassa toimiva ESR-rahoitteinen matkailun kehittämishanke. Hankkeen tavoitteina ovat matkailuyrittäjien ammatillisen osaamisen vahvistaminen ja laatuosaamisen parantaminen. Hankkeen toteuttavat Joensuun yliopisto, Pohjois-Karjalan Ammattikorkeakoulu, Karelia Expert Matkailupalvelu Oy ja Josek Oy.

Päätös osallistua Laatutonni-koulutukseen oli työntekijöiden ja johdon yhteinen. Motiiveina olivat yrityskuvan parantaminen, yhteismarkkinoinnin mahdollistuminen (MEK:n kansainvälinen markkinointi) sekä yhteisten toimintatapojen luominen. Laatutonni-koulutukseen osallistui viisi työntekijää: kolme keittiötyöntekijää ja kaksi tarjoilijaa. Laatutonni-sertifikaatti saatiin tammikuussa 2006. Tällä hetkellä Laatutonni-koulutuksen saaneet työntekijät opastavat muun henkilökunnan laatujärjestelmän käyttöön ja toteuttamiseen. Käytännössä se tarkoittaa mm. asiakaskyselylomakkeiden vastauksien kirjaamista laatuverkkoon. Laatutonni-koulutus on vielä kesken: laatukäsikirjasta puuttuu perehdyttämisosa. (Laatutonni-lehti 2006, 7.)

## 2.5 Laatujohtaminen

Laatujohtamisen kohteita ovat laatustrategia ja laatuoperaatiot, eli miten varmistetaan, että tuote ja palvelut tulevat tehdyksi niin kuin pitää. Laatujohtamisajattelu on jakaantumassa kahteen eri suuntaan historiallisen kehityksen myötä. Nämä ovat Total Quality Management (TQM) ja Total Quality Learning (TQL). TQM korostaa johtamista ja johdon mallikäyttämisen merkitystä pyrittäessä kohti parempaa laatua. Toiminnan laatu vaikuttaa ratkaisevasti tuotteiden ja palvelujen laatuun.

Pitkällä aikavälillä yrityksen menestys riippuu sen toiminnan laadusta. Laadukasta toimintaa saadaan aikaan laadukkaan yhteistyön ja johtamisen kautta. TQM pohjaa myönteiseen ihmiskäsitykseen: ihminen on itsenäinen ja vastuuntuntoinen olento, joka haluaa ja osaa vaikuttaa ympäristöönsä ja työskentelyolosuhteisiinsa. TQL-laatujohtamisajattelussa vastaavasti päähuomio kohdistuu oppivaan organisaatioon. Organisaation nykytila on ainoastaan lähtökohta jatkuvalla organisaation oppimiselle, jossa organisaation johto, sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä erilaiset sidosryhmät tekevät laajaa yhteistyötä. (Ruohotie 1998, 156; Hokkanen & Skyttä & Strömberg 1996, 199)

Hokkasen, Skyttän ja Strömbergin (1996, 199) mukaan laatujohtamisen keskeinen tekijä on ihminen. Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen on tuotteen ja palvelun keskeisin arvosteluperuste. Jotta tuote/palvelu olisi laadukas, niin siihen tarvitaan yrityksen kaikkien työntekijöiden työpanos. Palautteen saamisella on suuri merkitys työntekijän motivaatiotasoon; kun kaikki yrityksen työntekijät saavat välitöntä palautetta työnsä tuloksista, niin toiminta kehittyy jatkuvasti.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

#### 3.1 Perehdyttämisen määritelmä

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä, työolot, toiminta-ajatuksen ja liike- tai palveluidean, työtehtävät, työpaikan tavat sekä ihmiset, työtoverit ja asiakkaat sekä koko organisaation. Työtehtäviin perehdytettäessä hän oppii työtehtävänsä ja työhönsä kohdistuvat odotukset sekä oman vastuunsa koko työyhteisön ja yrityksen toiminnassa. (Kangas 2004, 4.) Strömmerin (1999, 259) mukaan perehdyttäminen on myös uuden työntekijän tukemista siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma ottamaan vastuun uudessa tehtävässään. Se on tutustumista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on palvelus uudelle työntekijälle, organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvulle.

Lepistö (2000, 67) korostaa myös sitä, että perehdyttäminen on sosiaalistumisen väline. Työelämässä sosiaalistuminen on jäsentymistä organisaatioon.

Organisaatiokäyttäytymistutkija Stephen P. Robbinsin (2005, 294) mukaan uuden työntekijän sosiaalistaminen työyhteisöön on ensiarvoisen tärkeää. Sosiaalistamisen merkitys korostuu etenkin asiakaspalvelutilanteessa, jossa työntekijän on tärkeä tietää mitkä ovat organisaation arvot ja tavoitteet.

### 3.2 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on se, että uusi työntekijä tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintakenttään ja tulevaisuuden näkyymiin. Liikeidean sisäistäminen tarjoaa jokaiselle työntekijälle tärkeän sisäisen mallin oman työn taustaksi. Sisäinen malli syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. Siihen vaikuttavat työkokemuksen myötä karttuvat tiedot. Tiedon ja oppimisen lisäksi sisäisiin malleihin vaikuttavat tunteet ja arvot. Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset. (Strömmer 1999, 26; Lepistö 2000, 64)

Työyhteisön jäseniin tutustuttaminen sekä toimintatapoihin, tiloihin, järjestelmiin ja käytäntöihin perehdyttäminen ovat seuraavan tason asioita. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työpaikan turvallisuus. (Strömmer 1999, 261; Lepistö 2000, 64)

Usealla työpaikalla perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti ja perehdyttäjien avulla. Perehdyttämisestä päävastuu on lähimmällä esimiehellä. Apuna hänellä voivat olla erikseen valitut ja koulutetut perehdyttäjät. Samoin työtoverit ja muu henkilöstö on valjastettava perehdyttämiseen, sillä uuden työntekijän on tärkeää tutustua eri töiden osaajiin jo alussa. Pienissä yrityksissä ongelma on usein siinä, ettei kukaan ehdi perehdyttää uutta työntekijää muuhun kuin työhön. Tällöin kuluu paljon aikaa, ennen kuin työntekijä kokee kuuluvansa työyhteisöön. (Strömmer 1999, 259–260)

Jokaisen yrityksen on hyvä luoda järjestelmällinen perehdyttämisjärjestelmä, jota kehitetään ja pidetään jatkuvasti valmiustilassa. Siinä on määriteltävä, kuka

perehdyttää uuden työntekijän, miten ja missä. Yleensä perehdyttämisjärjestelmä sisältää neljä osa-aluetta:

1. tiedottaminen ennen työhön tuloa
2. vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
3. työsuhdeperehdyttäminen ja
4. työnopastus. (Strömmer 1999, 260)

Christine Jonesin ja Val Paulin (1993, 162–163) mukaan perehdyttämisprosessin tarkoitus on vapauttaa uusi työntekijä pelkotiloista uutta työtä kohtaan ja tarjota selkeä kuva organisaatiosta. Perehdyttämisprosessi tulisi suunnitella niin, että työntekijä asettuu helposti taloksi ja tuntee kuuluvansa välittömästi osaksi työyhteisöä. Perehdyttämisestä on hyötyä myös työnantajalle; pitkässä juoksussa hyvin suunniteltu perehdyttämisprosessi maksaa itsensä takaisin hyvänä ja lojaalina työntekijänä. Perehdyttämisprosessia voidaan myös käyttää olemassa olevaan henkilökuntaan silloin kun yritys on muuttanut uuteen ympäristöön, missä kaikki on uutta ja erilaista.

Jaakko Heinosen ja Asko Järvisen (1997, 143–144) näkemys perehdyttämisestä on hyvin samankaltainen kuin Jonesin ja Paulin. Perehdyttämisprosessi voidaan ymmärtää koko henkilöstön oppimistapahtumaksi ja siinä onnistuminen edellyttää aktiivisuutta ja myönteistä suhtautumista yritykseen ja sen toimintaan kaikilta siihen osallistuvilta. Tehokas ja laadukas perehdyttämistoiminta parantaa tutkimusten mukaan työoloja, vähentää työn fyysisiä ja psyykkisiä rasitteita ja parantaa työn tuottavuutta. Kaikki nämä yhdessä edistävät yrityksen tuloksellisuutta, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Samalla perehdyttäminen luo edellytyksiä työyhteisön monipuoliselle kehittymiselle ja työpaikkojen pysyvyydelle. Se vaikuttaa myönteisesti myös tuotteiden ja palvelujen laadun kehittymiseen.

Michael Meighan (1992, 13, 17, 27) on myös kunnollisen ja järjestelmällisen perehdyttämisen puolestapuhuja. Hänkin kokee perehdyttämisprosessista olevan hyötyä koko henkilökunnalle. Meighanin mukaan systemaattinen perehdyttäminen voidaan jakaa viiteen yhtä merkittävään etuuteen. Näitä hyvän perehdyttämisen etuja ovat:

1. henkilöstökulut vähenevät
2. perehdytys voi toimia motivoivana tekijänä uudelle työntekijälle

3. koulutuksen ja kehittämisen merkitys yrityksessä kasvaa uuden työntekijän myötä
4. yritys voi oppia jotain myös uudelta työntekijältä; etu on molemmin puoleinen
5. perehdytyksellä voi olla hyödyllinen vaikutus olemassa olevaan henkilökuntaan.

Uusi työntekijä voi tuoda oman näkemyksensä ja kokemuksensa uuteen työpaikkaan, ja tällä tavoin voi vanha henkilökunta kokea tarvetta uudistaa ja päivittää omaa tietämystään. He voivat myös oppia uutta tietoa omasta työpaikastaan uuden työntekijän myötä. Jos henkilökunta on hukannut työmotivaationsa, niin he voivat saada sen takaisin opastamalla ja jakamalla vastuuta uudelle työntekijälle.

### 3.3 Lait ja säädökset

Työsuojelulainsäädännössä on lukusia työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Perehdyttämisen käytännön toteutukseen osallistuvat perehdyttäjän ja perehdytettävän henkilön lisäksi myös työtoverit ja asiakkaat. Työsuojelu- ja työterveyshenkilöstö tukee perehdyttämistä omalla asiantuntemuksellaan. (Työturvallisuuskeskus 2007)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle työtä edellyttämää opastusta ja ohjausta tapaturmien ja sairastumisen välttämiseksi. Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työnantaja antaa uudelle työntekijälle opetusta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. (Kangas 2004, 29)

Työpaikan pelastussuunnitelmasta on myös säädetty laissa asetus, jonka mukaan pelastussuunnitelmassa tulee tulla ilmi turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan. (Kangas 2004, 30)

### 3.4 Perehdyttäminen palvelualalla

Yritykset painivat jatkuvissa muutosten tuulissa: organisaatiot kasvavat, omistussuhteet muuttuvat, monet riippuvuudet lisääntyvät, toimintatavat ja työmenetelmät muuttuvat, määräaikaista ja tilapäisiä työntekijöitä on entistä enemmän. Uuden työntekijän perehdyttäminen, erityisesti ravintola-alalla, koetaan entistäkin tärkeämmäksi nopeasti muuttuvassa yrityselämässä.

Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan myönteistä asennetta työyhteisöä ja työtä kohtaan ja sitouttamaan uusi työntekijä työyhteisöön. Huolellinen perehdyttäminen vie aikaa, mutta se tulee monin verroin takaisin, sillä mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti. Myös virheet ja turvallisuusriskit vähenevät, kun perehdytettävä oppii työtehtävänsä heti oikein. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää poissaoloja ja vaihtuvuutta, kun uusi työntekijä saa alussa myönteisen ensivaikutelman, sitoutuu uuteen työpaikkaansa ja hänen työnsä helpottuu, kun hän oppii tuntemaan työpaikkansa ja työtehtävänsä heti alussa. Sanotaan, että hyvä laatu ei yleensä maksa paljon, sen sijaan huono laatu maksaa aina: huonon perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat, onnettomuudet, poissaolot ja vaihtuvuus tulevat kalliiksi. (Kangas 2004, 5-6.)

Uudelle työntekijälle tarkoitettu apumateriaali tehostaa perehdyttämistä sekä tukee mielenpainamista ja asioiden muistamista. Ensimmäisenä päivänä työntekijälle kerrotaan usein paljon uutta asiaa. Jos työntekijä on voinut etukäteen tutustua lukemalla materiaaliin, hänen on helpompaa omaksua kuulemaansa. Jos taas perehdyttäjä antaa työntekijälle asioita selostaessaan samalla myös katsottavaa, esim. videoita, esitteitä tai monisteita, asiat jäävät paremmin mieleen. Uusi työntekijä voi myös myöhemmin tarkistaa asioita, kun apumateriaalit ovat hänen käytettävissään. Apumateriaaleja ovat mm. tervetuloa taloon-opas, muu yritystä koskeva materiaali, toimintakertomus, esitteet jne., henkilöstölehdet, asiakaslehdet, tiedotteet, kiertokirjeet, muistiot, työpaikan Internet-sivut, perehdyttämisohjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, perehdyttämiskansio perehdyttäjien käyttöön, työ- ja turvallisuusohjeet sekä toimenkuvat ja AV-aineisto. (Kangas 2004, 10)

Tervetuloa taloon – oppaat ovat laajuudeltaan ja ulkoasultaan erilaisia vihkosia, jotka on yleensä tarkoitettu annettavaksi uudelle työntekijälle omaksi. Niissä on yritykseen, talon tapoihin, työsuhdeasioihin, toimenkuvaan ja työohjeisiin liittyviä asioita. (Kangas 2004, 10)

### 3.5 Perehdyttämisen ongelmat

Perehdyttämisen suurimpana ongelmana voidaan pitää ajanpuutetta, toiseksi suurimpana sitä, ettei yrityksessä ole tarpeeksi resursseja. Monessa yrityksessä voi myös ongelmana olla se, että käytännön toteutus ontuu eli ei ole olemassa selvää mallia perehdytykseen tai arvioidaan koulutuksen tarve liian vähäiseksi. Monissa tapauksissa perehdytys laiminlyödään ja ajatellaan että tekemällä oppii, jolloin jatkossa voi olla vaikea muuttaa asenteita ja väärin omaksuttuja työtapoja. Usein käy myös niin, että oma työtehtävä on perehdyttäjälle tuttu ja rutiininomaista toimintaa, jolloin työtehtäviin liittyviä asioita pidetään itsestäänselvyytenä. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2007)

Monissa yrityksissä vedotaan siihen, ettei ole aikaa ja resursseja kunnolliseen opastukseen. Uuden työntekijän perehdyttämättä jättäminen merkitsee sitä, että hänet jätetään oppimaan työolot ja työ reaktio- ja mallioppimisen sekä yrityksen ja erehdyksen avulla oppimisen kautta. Työhön perehdyttäminen on työllä oppimisen ensimmäinen askel. Jokainen työntekijä tulisi aivan ensimmäiseksi perehdyttää yrityksen toiminta-ajatukseen ja työpaikan olosuhteisiin, toimintaohjeisiin ja – tapoihin sekä työsuojelu- ja turvallisuusmääräyksiin. Perehdyttämisen yhteydessä työntekijälle tulee kertoa sekä psyykkisen että fyysisen työturvallisuuden uhista ja niiden välttämisestä, erityisesti sellaisista seikoista, jotka liittyvät työntekijän omaan työalueeseen. (Räsänen 1994, 234)

Perehdytyksen jälkeen ja sen kuluessa on hyvä varmistaa, että asiat ovat tulleet käsiteltyä perusteellisesti ja ettei mitään tärkeää unohdu. Tätä varten yritys voi tehdä



tarkistuslistan, jonka avulla varmistetaan että toiminta on hoidettu asianmukaisesti ja että riittävä koulutus on saatu. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2007)

### 3.6 Työnopastus

Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. (Työturvallisuuskeskus 2007)

Työnopastuksessa opetetaan koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Samalla opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. (Työturvallisuuskeskus 2007)

Lähtökohtana on se, että opastettava on alusta saakka mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. Tarvittaessa kerrataan ja täydennetään tietoja sekä korostetaan uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. **Työnopastus tulee toteuttaa käymällä eri kohteissa, tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan sekä näyttämällä ja kokeilemalla töitä ja tehtäviä.**

Työnopastusta tarvitaan aina, kun

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta

- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa. (Työturvallisuuskeskus 2007)

#### 4 HENKILÖSTÖPOLITIikka

Perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt. Henkilöstöpolitiikassa määritellään mm. sellaista henkilöstöä ja mistä ja miten yritykseen palkataan sekä miten henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan. (Kangas 2004, 7)

Yrityksen henkilöstöpolitiikalla tarkoitetaan myös kaikkia niitä toimintaperiaatteita, joita yrityksen henkilöstöasioiden hoidossa halutaan noudatettavan. Henkilöstöpolitiikka käsittää toisin sanoen henkilöstöasioissa noudatettavat pysyväisohjeet. (Kangas 1992, 37)

Hokkasen, Skytän ja Strömbergin (1996, 204, 206, 211) näkemys asiasta on se, että henkilöstöpolitiikka on parhaimmillaan yhteistyötä eri henkilöstöryhmien välillä, yhteneviä tavoitteita, johdonmukaisuutta henkilöstökysymyksissä sekä kuvastaa johdon arvostukset. Henkilöstöpolitiikan tavoitteena on varmistaa yritykselle henkilöstö, ohjata voimavarat tarkoituksenmukaiseen käyttöön, edistää yhteistyötä ja tiedotusta sekä tarjota ja kehittää henkilöstöpalveluja.

Henkilöstöasioiden hoito, henkilöstöhallinto, vaihtelee yhteisöstä toiseen. Tehtäväkenttä on laaja ja monimuotoinen ja se kattaa koko organisaation. Pienessä yrityksessä voi henkilöstöasioiden hoito tuntua mitättömältä. Kuitenkin sellaista esiintyy mm. palkanmaksun, vakuutusmaksujen, lakisääteisten ilmoitusten yms. muodossa. Suurissa yrityksissä joudutaan pohtimaan henkilöstöasioiden hajauttamisen tai keskittämisen suhdetta.

Heinonen ja Järvinen (1997, 62–63) pitävät tärkeänä henkilöstöpolitiikan kehittämistä ja sen kehittämiseen olisi hyvä ottaa mukaan myös henkilöstön edustajat. Henkilöstöpolitiikan kehittämisessä lähtökohtana ovat yrityksessä noudatettavat

henkilöstöasioiden hoitamisen yleiset periaatteet yrityksen tarpeiden mukaan korjattuina ja täsmennettyinä. Yrityksen henkilöstöpoliittisia periaatteita ovat:

- vapautuneet toimet ilmoitetaan sisäisesti haettaviksi
- yritys harjoittaa tasapuolista palkkapolitiikkaa siten, että henkilöstön palkat tarkistetaan säännöllisesti
- henkilöstön kehittämistarve arvioidaan vuosittain
- keskeisenä periaatteena on toimintavapauden ja vastuun korostaminen
- henkilöstön yksilöllisten tavoitteiden toteutumista seurataan ja kannustetaan oma-aloitteiseen toimintaan ja yhteistyöhön
- sisäisessä tiedotuksessa painotetaan esimiehen ja alaisen välistä yhteydenpitoa.

#### 4.1 Karjalan Kievarin henkilöstöpolitiikka

Karjalan Kievarin henkilöstöpolitiikkaan kuuluu mm. ekstra-työntekijöiden hankkiminen ”puskaradion”, vuokratyöväälitysfirman tai työvoimatoimiston kautta. Työsopimus tehdään esimiehen kanssa ja yrityksen toimisto hoitaa palkanmaksun työntekijälle. Uuden työntekijän perehdytys on suusanallista ja esittelemällä taloa ja kertomalla talon tavoista. Henkilöstö voi esittää muutosehdotuksia ja toiveitaan ylemmälle johdolle yhteisissä palaverissa. (Ahokas, L. 11.4.2007)

## 5 PEREHDYTTÄMISKANSION KOKOAMINEN JA TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Lähtötilanne

Yrityksessä oli käynnissä Laatu-tonni-koulutus, ja sen myötä huomattiin, että yritys tarvitsisi perehdyttämiskansion. Kansio olisi osa osittain keskeneräistä laatukäsikirjaa. Aikaisemmin uuden työntekijän perehdytys on tapahtunut suusanallisesti ja taloa esittelemällä, ja jälkikäteen uusi työntekijä tai harjoittelija on joutunut kaivamaan tietoa ja kyselemään jatkuvasti talon toimintatapoja ja ohjeita. Viimeistään siinä vaiheessa huomattiin, että asialle on tehtävä jotakin. Oma työ ontui siinä sivussa ja

aina ei ollut tarpeeksi aikaa ohjeistaa kunnolla eritoten kesätyöntekijää tai harjoittelijaa. Työn laatukin kärsi ja valituksia sateli asiakkaiden suunnalta.

## 5.2 Työvaiheet

Perehdyttämiskansion kokoaminen alkoi lähdeaineiston keruulla. Suomenkielisiä lähteitä löytyi jonkin verran ja ne olivat uudistettuja painoksia, tosin valikoima ei ollut kovin laaja ja perehdyttämiseen liittyvä hyvin paljon saman toistoa. Englanninkielisiä lähteitä oli vaikea löytää, tieto oli hyvin pirstaleista, mutta sain lähdeaineistoa koottua yhteen useista lähteistä. Internetistä löytyi myös aiheeseen liittyvää tietoa, jota käytin lähdeaineistona. Työturvallisuuskeskuksen sivuilta löytyi perehdyttämiseen liittyvää tietoa.

Seuraava vaihe on teorian kirjoittaminen. Aluksi käsittelen ko. yritystä ja sen yhteydessä laatujohtamista. Sen jälkeen käsittelen perehdyttämisen teoriaa: määritelmä, merkitys ja tavoitteet, lait ja säädökset, perehdyttäminen palvelualalla, erehdyttämisen ongelmat sekä työnopastus. Viimeisenä kohtana on henkilöstöpolitiikka, Karjalan Kievarin henkilöstöpolitiikka lähemmin tarkasteltuna.

Kolmas vaihe on tutkimusaineiston keruu, esimiesten tapaamiset ja perehdyttämiskansion kokoaminen.

Viimeisenä on opinnäytetyön kokoaminen yhteen ja tiivistelmien kirjoittaminen sekä perehdyttämiskansion hyväksyttäminen esimiehillä.

## 5.3 Aikataulut

### 5.3.1 Opinnäytetyön aikataulu

Ensimmäinen opinnäytetyön esitys, ont 1, on 22.5.2007. Kesä- ja heinäkuussa on lähdeaineiston keruuta. Elo- ja syyskuussa on lähdeaineiston keruuta, esimiesten tapaamisia sekä perehdyttämiskansion kokoamista. Toinen opinnäytetyön esitys, ont 2, on 27.9.2007 ja opinnäytetyöstä on 70 % valmiina. Lokakuussa opinnäytetyö valmistuu kokonaisuudessaan, tiivistelmät valmiina. Marraskuussa on opinnäytetyön

viimeinen esitys, ont 3, 9.11.2007, vieraskielinen tiivistelmä hyväksyttynä viikolla 45 ja kypsyyskoe viikolla 46.

Todellisuudessa aikatauluun tuli todella paljon muutoksia. Alkuperäinen aikataulu piti paikkansa aina toiseen esitykseen asti. Ont 2-esityksen pidin 27.9.2007 ja sen jälkeen täysipäiväinen opinnäytetyön tekeminen ei ollut mahdollista töiden takia eikä motivaatiotakaan ollut tarpeeksi. Yhteistyö esimiesten kanssa takkusi, ja yhteistä aikaa ei tuntunut löytyvän. Lokakuussa 2007 oli yksi tapaaminen ja se olikin hyvin antoisa. Marraskuusta 2007 kevättalvelle 2008 opinnäytetyön tekeminen oli lähestulkoon jäissä, koska työelämässä oli niin kiireistä.

Keväällä 2008 olin yhteydessä toiseen esimieheen ja opinnäytetyön ohjaajaan. Halusin saada opinnäytetyöhöni vauhtia, ja niinpä sovimme ohjaajan kanssa vielä yhdestä ont-esityksestä. Ylimääräinen ont 2 esitys oli huhtikuussa, 29.4.2008. Samalla kertaa toimin opponenttina ja sain seminaaripäiväkirjan täyteen. Toukokuussa 2008 hain opinnoilleni lisääaikaa, koska aloitin kesätyöt jo toukokuussa, enkä olisi ehtinyt kuitenkaan valmistua määräaikaan mennessä. Kesä ja syksy 2008 menivät tiiviisti työelämässä. Elämäntilanteeni oli tuolloin se, etten voinut kieltäytyä tarjotuista työtehtävistä, joten ei ollut mahdollisuutta keskittyä pelkästään opinnäytetyöhön. Ennen joulua 2008 otin yhteyttä ohjaajaani ja hain vielä kerran lisääaikaa. Kevättalvella 2009 työelämässä oli vähän rauhallisempaa ja niinpä oli aikaa opinnäytetyön kokoamiseen. Huhti/toukokuussa 2009 oli opinnäytetyön viimeistely sekä tiivistelmät. Toukokuussa 2009 opinnäytetyön viimeinen esitys, ont 3, ja kypsyyskoe.

### 5.3.2 Perehdyttämiskansion aikataulu

Perehdyttämiskansion suunniteltu aikataulu sijoittuisi välille toukokuusta lokakuuhun 2007. Ensimmäinen tapaaminen olisi toukokuussa esimiesten kanssa; silloin olisi suunnittelutapaaminen eli toisin sanoen alkusysäys perehdyttämiskansion suunnitteluun. Kesäsesongin aikaan ei olisi tapaamisia, mutta perehdyttämiskansioon liittyvää tiedon keruuta olisi pitkin kesää. Kesäsesongin jälkeen, elokuussa, olisi toinen suunnittelupalaveri, jossa kävisimme läpi uusia ideoita yhdessä esimiesten kanssa. Syyskuussa olisi kolmas palaveri, jossa tutkisimme siihen mennessä saatua tuotosta ja tekisimme lisäyksiä siihen. Lokakuun lopussa olisi viimeinen eli neljäs

palaveri, jossa tehtäisiin lopullinen silmäys perehdyttämiskansioon. Viimeisenä vaiheena olisi perehdyttämiskansion hyväksyttäminen esimiehillä. Esimiesten kanssa pidettäisiin yhteyttä myös sähköpostin kautta koko prosessin ajan.

Toteutunut perehdyttämiskansion aikataulu meni suunnitellusti aina syyskuuhun asti. Lokakuun alussa oli neljäs tapaaminen. Siinä oli mukana vain keittiöesimies. Neljännen palaverin jälkeen yhteisille tapaamisille ei löytynyt enää aikaa. Perehdyttämiskansion tekeminen jäi yksin minulle ja tarkennusta asioihin sain vain puhelimitse ja sähköpostilla.

Keväällä 2008 sain lopulta ravintolanesimieheltä edellisvuoden kävijämäärät, jotka lisäsin vuosikalenteriin. Tuossa vaiheessa perehdyttämiskansiosta puuttui vielä hyvin oleellisia tietoja, kuten palkanmaksuun ja työturvallisuuteen liittyvät tiedot. Niihin sain tiedot vasta seuraavana syksynä, kun kävin puhelinkeskustelun keittiöesimiehen kanssa.

Kevättalvella 2009 sain perehdyttämiskansion puuttuvat palaset kokoon, ja huhtikuun lopulla 2009 molemmat esimiehet hyväksyivät kansion kokonaisuudessaan. Tilasin Työturvallisuuskeskukselta perehdyttämisen tarkistuslistan, joka tuli kansion liitteeksi. Tarkistuslista sisältää jäsenllyn luettelon perehdyttämässä esille otettavia asioita suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Itse perehdytyskansio on väriltään viininpunainen, mikä kuvastaa hyvin yrityksen värimaailmaa.

#### 5.4 Esimiesten tapaamiset

Perehdyttämiskansion kokoaminen tapahtui siten, että keskustelimme yhdessä sekä keittiön että ravintolan esimiesten kanssa perehdyttämiskansion sisällöstä ja mitkä asiat ovat erityisen tärkeitä ottaa huomioon. Teoriaosuuteen liittyvä yritystieto tuli keittiöesimieheltä. Kävimme puhelinkeskustelun 11.4.2007 ko. aiheeseen liittyen. Ensimmäinen tapaaminen oli toukokuussa, 14.5.2007. Laatutonnikoulutuksen tiimoilta oli jo olemassa raakaversio perehdyttämiskansion sisällöstä. Kävimme sitä läpi ja laadimme uuden version, joka sisälsi yrityksen esittelyn, toimintatavat ja pelisäännöt, asiakkaat, turvallisuuden, ympäristöohjelman sekä mittarit. Tavoitteeksi otimme luoda perehdyttämiskansion, josta löytyy kaikki työympäristöön, työoloihin ja

organisaatioon liittyvä tieto sekä siitä tulisi tiivis ja helppolukuinen. Kansion luettuaan uusi työntekijä olisi sisäistänyt pääasiat, ja myöhemmin hänen olisi helppo tarkistaa siitä asiat.

Kesä- ja heinäkuu menivät kesäsesongin merkeissä ja yhteistä aikaa tapaamisille ei löytynyt. Heinäkuun lopulla tapahtui esimiehen vaihtuminen, mikä myös osaltaan vaikutti koko henkilöstöön ja täten pystyin jatkamaan vain toisen esimiehen kanssa perehdyttämiskansion suunnittelua.

Toinen tapaaminen oli elokuun lopulla, 30.8.2007 ja jatkoimme siitä mihin olimme viime tapaamisessa jääneet eli sisällön suunnitteluun.

Kolmas tapaaminen järjestyi syyskuussa, ma 17.9.2007 ja siinä olivat mukana molemmat esimiehet, myös uusi esimies. Hänellä ei tosin ollut juuri mitään lisättävää tai uusia ehdotuksia perehdyttämiskansion sisältöön. Kävimme läpi koko kansion ja teimme siihen lisäyksiä.

Neljäs tapaaminen oli lokakuussa, ma 1.10.2007. Kävimme keittiön esimiehen kanssa läpi niitä ehdotuksia, mitkä antaisivat kansiolle visuaalista ilmettä. Yksi ehdotus oli kalenterin tekeminen. Vuosikalenterista kävisi ilmi eri kuukausien asiakkaat ja asiakasmäärät sekä tapahtumat. Pidimme ehdotusta hyvänä. Suunnittelimme yhdessä raakaversio kalenterista, josta tuli esille joka kuukauden tapahtumat, asiakaskunta ja asiakasmäärät. Mietimme myös olisiko mahdollista saada talosta pohjapiirustus; se auttaisi uutta työntekijää paikan hahmottamisessa. Siitä näkisi myös varauloskäynnit, ensiapuvälineiden paikat jne. Esimies otti asiasta selvää ja pohjapiirustus saataisiin perehdyttämiskansion liitteeksi. Tässä vaiheessa perehdyttämiskansion sisältö oli suurin piirtein koottuna.

Lokakuun 2007 jälkeen yhteydenpito molempiin esimiehiin oli pelkästään puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Puhelinkeskustelut koskivat suurimmaksi osaksi yksittäisiä tietoja ja tarkennuksia perehdyttämiskansion sisältöön. Sähköpostin kautta yhteydenpito oli siinä mielessä hankalaa, kun vastausta sai odottaa todella pitkään tai sitä ei kuulunut laisinkaan.

## 5.5 Perehdyttämiskansion sisältö

Perehdyttämiskansion sisältö on koottu yhdessä esimiesten kanssa; siinä on myös koottuna minun omia muistikuvia ollessani yrityksen palveluksessa, ja ne tiedot ovat esimiesten hyväksymiä. Perehdyttämiskansion sisältö on koottu jo olemassa olevan sisällön pohjalta. Laatukoulutuksessa työntekijät joutuivat hahmottelemaan perehdyttämiskansiota ja suunnittelemaan mitä tietoja siihen tulisi. Sisältöä on jonkun verran karsittu, ja siihen on otettu mukaan vain tärkeimmäksi koetut asiat. Perehdyttämiskansio on jaettu kuuteen pääkohtaan:

1. yrityksen esittely,
2. toimintatavat ja pelisäännöt,
3. asiakkaat,
4. turvallisuus,
5. ympäristöohjelma sekä
6. mittarit.

Perehdyttämiskansio alkaa aloitussanoilla, jossa käydään läpi kaikki vaiheet, mitä tapahtuu, kun uusi työntekijä tulee taloon. Uusi työntekijä tutustuu muihin työntekijöihin, talon tapoihin, työtehtäviin ja työympäristöön. Perehdyttämiskansion sisältö käydään kohta kohdalta läpi yhdessä esimiehen kanssa ja tässä vaiheessa uuden työntekijän toivotaan esittävän kysymyksiä, sillä voihan olla jotain, mitä ei ole mainittu perehdyttämiskansiossa.

Ensimmäinen kohta kansiossa on yrityksen esittely. Siinä käydään läpi yrityksen historiaa ja tämän hetkinen tilanne, liikeidea ja toiminta-ajatus, visiot, arvot sekä koko yhtiön henkilöstö.

Toisessa kohdassa käydään läpi toimintatavat ja pelisäännöt. Tämä osio sisältää erittäin tärkeää tietoa uuden työntekijän kannalta, koska se sisältää tiedot avaimista ja turvajärjestelmistä, työsopimuksesta ja työajoista, työtehtävistä ja työasuista, työtiloista, koneista ja laitteista, eduista ja velvollisuuksista, tiedottamisesta sekä laadusta.



Kolmantena kohtana ovat asiakkaat. Uuden työntekijän tulee tietää kuinka eri palvelutilanteissa toimitaan ja kuinka asiakasta kohdellaan ja mistä yrityksen asiakaskunta koostuu. Tämä kohta sisältää palveluperiaatteet, ydinasiakkaat, asiakassegmentit, kanta-asiakkaat, kausivaihtelut sekä toistuvat tapahtumat.

Neljäntenä kohtana on työpaikan turvallisuus, joka sisältää pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, ensiapuvarustuksen sekä omavalvontasuunnitelmat, hygienia- ja alkoholipassit.

Viidentenä osana on ympäristöohjelma, jossa käydään läpi jätteiden käsittely sekä pihasta ja lähialueesta huolehtiminen (luontoystävällisyys).

Viimeisenä eli kuudentena kohtana ovat mittarit, jonka sisältönä ovat asiakaspalautteet, henkilöstön palautteet sekä johtajiston palaute.

Perehdyttämiskansion liitteenä on Karjalan Kievarin pohjapiirustus, mihin uusi työntekijä voi tutustua rauhassa, ja täten hänen on helpompi hahmottaa uusi työympäristö, ja siitä näkee myös varauloskäynnit sekä sammutusvälineiden paikat.

Toisena liitteenä on Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle, josta voi tarkistaa kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu.

## 6 TULOKSEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Perehdyttämiskansion kokoaminen matkailuyritykselle oli pitkä prosessi, joka saatettiin vaikeuksien kautta loppuun. Projektityöprosessin alkuvaihe sujui uskomattoman hyvin aina lokakuulle 2007 asti ja molemmat osapuolet olivat hyvin sitoutuneita ja motivoituneita projektityöhön. Lokakuun jälkeen työn tekeminen hidastui johtuen useista osatekijöistä; ei ollut yhteistä aikaa riittävästi, oma työpaikkani vaihtui, uusi esimies tuli taloon, uusi esimies ei kokenut perehdyttämiskansiota niin tärkeäksi yritykselle. Projektityöprosessi eteni sykkähdyksittäin; kului useita kuukausia, jolloin työ ei edennyt ollenkaan, ja toisinaan

työ eteni suurin harppauksin. Loppujen lopuksi perehdyttämiskansio valmistui huhtikuun 2009 lopulla. Molemmat esimiehet hyväksyivät sen ja heidän mielestään se oli yritykselle sopiva.

Projektityö kokonaisuudessaan oli haasteellinen tehtävä, sillä ko. asia oli tuttu, mutta toisaalta hyvinkin vieras. Kuvittelin, että perehdyttäminen olisi yksinkertainen asia, mutta yllätyksenä tuli se, kuinka laaja-alainen ja moniselitteinen asia se on. Omakohtaiset kokemukset perehdyttämisestä ovat olleet vain suusanallista tiedonantoa. Olen myös itse toiminut perehdyttäjänä ko. yrityksessä ja siinä vaiheessa olen kaivannut jotain konkreettista apuvälinettä. Projektityön myötä olen omaksunut, kuinka tärkeää on, että yrityksessä on perehdyttämisopas uuden työntekijän tukena. Siitä on myös hyötyä vakituiselle henkilökunnalle, jos vaikka haluaa tarkistaa jonkin asian, tai jos halutaan päivittää yritykseen liittyviä asioita. Projektityössä vaikeutena oli se, että hyvin suunniteltu aikataulu ei kuitenkaan pitänyt. Alkuvaiheessa tavoitteet olivat asetettu ehkä hieman liian korkealle, ja välillä oli vaikea saada otetta aiheesta. Aiheeseen liittyvä teoria tuotti jonkin verran hankaluutta alkuvaiheessa, sillä oli vaikea valita sopivia teoksia lähdeaineistoksi, koska useimmat koskivat samaa asiaa, mutta vain eri tavoin ilmaistuna.

Projektityön edetessä suurimmaksi ongelmaksi osoittautui yhteisen ajan puute. Yhteisiä tapaamisia oli hankala järjestää, koska välimatka oli pitkä, olin aloittanut uudessa työpaikassa eikä ravintolaesimiehellä ollut ”aikaa” eikä motivaatiota perehdyttämiskansion suunnitteluun. Perehdyttämiskansioon liittyvissä asioissa olin yhteydessä pelkästään keittiöesimiehen kanssa. Koko perehdyttämiskansion tekovaiheen aikana jäin kaipaamaan yhteistä suunnittelupalaveria yhdessä esimiesten ja työntekijöiden kanssa. Siitä olisi syntynyt uusia ideoita perehdyttämisoppaaseen; nyt syntynyt tuotos on pelkästään minun ja keittiöesimiehen käsialaa. Näin ollen näkökulma on hyvin suppea, ja ansiosta on saattanut jäädä pois hyvin oleellisia tietoja.

Mitä perehdyttämiskansion sisältöön tulee, niin luulen onnistuneeni kokoamaan siihen kattavan tietopaketin yrityksestä: sen toimintavoista ja pelisäännöistä, asiakkaista, turvallisuudesta, mittareista sekä ympäristöohjelmasta. Molemmat esimiehet olivat jo

perehdyttämiskansion suunnittelun alkuvaiheessa sitä mieltä, että kansion tulisi olla mahdollisimman helppolukuinen, tiivis ja asiat lyhyesti esitettyinä. Perehdyttämiskansio on niputettu 12 sivun nippuun ja sen liitteenä ovat perehdyttämisen tarkistuslista sekä pohjapiirustus. Perehdyttämiskansion liitteenä oleva yrityksen pohjapiirustus havainnollistaa hyvin työympäristöä. Tässä mielessä tavoite hyvin saavutettiin, kun tuloksena on hyvin tiivis lukupaketti.

Työhön perehdyttämisessä Karjalan Kievarissa voisi tulevaisuudessa tehdä seurantaan uuden työntekijän sopeutumisesta työhönsä. Perehdyttämisprosessin seuranta voisi olla noin 2-3 kuukauden päästä perehdyttämisestä. Siinä voitaisiin selvittää, kuinka uusi työntekijä on sisäistänyt työnsä ja päässyt sisälle työyhteisöön. Samalla voitaisiin tehdä päivitystä perehdyttämiskansioon. Lähitulevaisuudessa olisi myös hyvä pitää yhteinen perehdyttämispalaveri, jossa olisi mukana sekä esimiehet että työntekijät.

## LÄHTEET

Ahokas, L. 11.4.2007. Karjalan Kievari. Keittiöesimies. Puhelinhaastattelu.

Ahokas, L. 30.8.2007. Karjalan Kievari. Keittiöesimies. Haastattelu.

Ahokas, L. 1.10.2007. Karjalan Kievari. Keittiöesimies. Tapaaminen.

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä.  
Keuruu: Otava.

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

Jones, C. & Paul, V. 1993. Accommodation management: a systems approach. New  
edition. London: B T Batsford Limited.

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. 4., uudistettu  
painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, P. 1992. Työn johtaminen. VAPK-kustannus. Opetushallitus. 7.-10. painos.  
Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Koponen, P. & Ahokas, L. 14.5.2007. Karjalan Kievari. Ravintolan esimiehet.  
Tapaaminen.

Laatutonna- lehti 2006

Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. 1. painos.  
Helsinki: Kirjapaino Oy Merkur.

Meighan, M. 1992. How to Design and Deliver Induction Training Programmes. Reprinted. London: Kogan Page Limited.

Muje, J. & Ahokas, L. 17.9.2007. Karjalan Kievari. Ravintolan esimiehet. Tapaaminen.

Muje, J. 21.4.2009. Karjalan Kievari. Ravintolan esimies. Sähköpostiviesti.

Robbins, S. 2005. Organizational Behavior. 11th international edition. New Jersey: Pearson Education Limited.

Ruohotie, P. 1998. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. 3. painos. Helsinki: Oy Edita Ab.

Räsänen, J. 1994. Työvalmennus. Opetus ja oppiminen käännekohtassa. Juva: WSOY.

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. 1. painos. Helsinki: Oy Edita Ab.

Koulutus ja työhön perehdyttäminen. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto.

Luettavissa:

[http://fi.osha.europa.eu/good\\_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/](http://fi.osha.europa.eu/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/) Luettu:

2.10.2007.

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa:

[http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_opastus.pdf](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf).

Luettu: 18.4.2007

[www.karjalankievari.fi](http://www.karjalankievari.fi)

[www.ttk.fi](http://www.ttk.fi)

LIITE 1

KARJALAN KIEVARIN  
PEREHDYTTÄMISKANSIO

## KARJALAN KIEVARIN PEREHDYTTÄMISKANSION SISÄLTÖ:

### ALUKSI

Uuden työntekijän tullessa hänet toivotetaan tervetulleeksi taloon ja esitellään muulle henkilökunnalle. Hänelle esitellään työtehtävät ja kuka tekee mitäkin. Seuraavaksi uusi työntekijä tutustuu talon paikkoihin yhdessä esimiehen kanssa: missä ovat henkilökunnan tilat, sosiaaliset tilat, missä ovat työasut jne. Esimiehen kanssa käydään läpi työntekijän toimenkuva: missä tarkoitus työskennellä, mitä työnkuvaan kuuluu, työsopimuksen tekeminen ja allekirjoittaminen. Työntekijä opastetaan talon tapoihin: talon historiikki, omistussuhteet, liikeidea, arvot, laatu, liiketoiminnan laajuus, työajat, tauot, ruokailut, pelisäännöt, vaitiolovelvollisuus, avaimet ja turvajärjestelmät, aukioloajat, tärkeät puhelinnumerot, omat puhelut ja oman matkapuhelimenkäyttö, omavalvontasuunnitelma, hygienia- ja anniskelupassi, henkilökohtainen hygienia ja siisteys.

### 1. YRITYKSEN ESITTELY

#### Pienimuotoinen historiikki, nykytila

Karjalan Kievari / Kereli Oy on Kesälahden Maansiirto Oy:n tytäryhtiö. Toiminta on alkanut vuonna 1957, jonka jälkeen toiminnassa on ollut mukana useita yrittäjiä ja paikka on käynyt läpi monia aallonpohjia. Nykyinen Karjalan Kievari on uudistettu vuonna 2004, ja sen jälkeen toiminta on ollut ympärivuotista.

#### Liikeidea, toiminta-ajatus

Karjalan Kievari tarjoaa majoitus-, ravintola-, juhla- ja kokoustiloja ja palveluja lähipaikkakuntalaisille, yrityksille, yhdistyksille ja järjestöille, turisteille ja ohikulkijoille. Kievarin mottona on tarjota hyvää ruokaa, mahdollisimman paljon lähiruokaa, ja palvelua ammattitaidolla, luotettavasti ja rehellisesti. Sijaintinsa puolesta Karjalan Kievari on oivallinen paikka kalastus- ja eräretkeilijöille; kalaisa Puruvesi on aivan äärellä sekä toimivat kalalammet. Samoin moottorikelkkailijoiden

merkitty reitti kulkee lähellä. Karjalan Kievari on viihtyisä, nopea ja monipuolinen taukopaikka.

### Visiot

Karjalan Kievarin tulevaisuuden näkymiä ovat uudet lomamökit, edustussauna sekä polttoainemyyntipiste rantaan. Visiona on myös, se, että alue olisi ympärivuotisesti toimiva, siisti ja viihtyisä. Toistuvien tapahtumien lisäksi voisi kehittää suuremman talvitapahtuman sekä enemmän talviaktiviteetteja.

### Arvot

Yrityksen arvoja ovat luotettavuus, ammattitaito, ympäristöläheisyys, lait ja asetukset sekä joustavuus. Luotettavuus merkitsee sitä, että annettuihin lupauksiin ja sopimukseen pitää voida asiakkaiden luottaa. Ammattitaito tarkoittaa, että kaikilla työntekijöillä on alan vaatima perusammattitaito, jota kehitetään jatkuvasti koulutuksen ja asiantuntijoiden avulla. Ympäristöläheisyys merkitsee toimimista työssä luontoa ja ympäristöä ajatellen ja kunnioittaen. Erittäin tärkeää on noudattaa alalle annettuja lakeja ja säädöksiä, kuten omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmat ovat kunnossa. Joustavuus koetaan niin, että pystytään muuntautumaan erilaisiin tilanteisiin nopeasti asiakkaiden ja työyhteisön tarpeiden mukaan.

### Koko yhtiön henkilöstö

Yrityksen toiminnasta vastaavat ravintolapäällikkö sekä keittiöemäntä. Lopulliset päätökset tekee yrityksen omistaja, joka ei varsinaisesti osallistu matkailukeskuksen toimintaan. Vakituksia työntekijöitä on yhdeksän, sesonkiaikana, kesäkautena, työntekijöiden määrä on kaksinkertainen. Ravintolan keittiössä on neljä työntekijää: emäntä ja kolme kokkia. Salityöntekijöitä on myös neljä: ravintolapäällikkö ja kolme tarjoilijaa. Yhdeksäs työntekijä on siivoaja.

Kesätyöntekijöiden määrä vaihtelee sesongin aikana: kesäkuun alusta alkaen työntekijöitä tarvitaan jonkin verran ja juhannukselta alkaen heinäkuun loppuun/



elokuun alkuun tarvitaan tuplamäärä kesätyöntekijöitä. Kesätyöntekijöiden palkkaamisesta vastaavat esimiehet.

## 2. TOIMINTATAVAT JA PELISÄÄNNÖT

### Avaimet, turvajärjestelmät

Esimies luovuttaa avaimet uudelle työntekijälle ja opastaa ovien lukitsemisessa sekä hälytysjärjestelmän käytössä.

### Työsopimus, työajat

Työaika on joko aamu- tai iltavuoro ja se määräytyy viikkotyötuntimäärän mukaan. Lakisääteiset tauot ovat työehtosopimuksen mukaisia. Ateriakorvaus voidaan ottaa suoraan palkasta, jos työntekijä ruokailee työpaikalla.

Työsopimusten tekeminen ja työvuorolistojen laatiminen kuuluvat esimiesten toimenkuvaan. Työvuorolistan suhteen voi esittää esimiehelle toivomuksensa vapaapäivistä, lomista yms. Työvuorolistat tehdään kolmen viikon jaksoissa ja ne ovat esillä viikkoa ennen uuden listan alkamista. Ylitöitä ei periaatteessa joudu tekemään, mutta tulee tilanteita jolloin voisi joustaa yli työajan. Asiasta sovitaan esimiehen kanssa. Tekemästä ylityöstä saa tietenkin työehtosopimuksen mukaisen ylityökorvauksen.

Palkkaus on tes:n mukainen. Palkanmaksu tapahtuu kerran kuukaudessa ja palkkapäivä on kuun viimeinen päivä. Tilinauhat tulevat yrityksen toimistolta ja esimies toimittaa ne jokaiselle työntekijälle.

## Työtehtävät ja työasut

Työtehtävät ovat samanlaiset salityöntekijöille että keittiötyöntekijöille, aamu- ja iltavuoroissa on tietenkin eri työtehtävät. Jos vuorossa on useampi työntekijä, voi työtehtäviä vaihdella keskenään.

Työasut ovat samanlaiset salityöntekijöillä. Työasu koostuu siisteistä mustista housuista ja logo-t-paidasta. Keittiötyöntekijöillä on kokintakki ja mustat housut tai vastaavat työhousut. Työnantaja hankkii työvaatteet. Työvaatteet pestään itse ja työnantaja kustantaa pyykinpesuaineet.

## Työtilat, koneet ja laitteet

Salityöntekijöiden työtilana on ravintolasali, vastaanotto/kassa sekä myymälä. Kassakoneita on kaksi, toinen on myymälässä ja toinen on ravintolasalissa. Kahviautomaatin huolto kuuluu salityöntekijälle. Salityöntekijä joutuu myös käyttämään keittiön tiskikonetta.

Keittiötyöntekijän työtilana on koko keittiö. Työlaitteita ovat monitoimiuuni, hella, parilla, pakastin, kylmiöt, rasvakeitin, pitsauuni ja tiskikone. Keittiötyöntekijän tulee vastata näiden laitteiden puhtaana pitämisestä sekä siitä, jos laitteeseen tulee jokin vika, niin ottaa yhteyttä laitteen merkkihuoltoon.

## Edut ja velvollisuudet

Henkilökunta-alennus on -10 % kaikista tuotteista, paitsi alkoholista ja tupakasta. Vaitiolovelvollisuus koskee jokaista yrityksen työntekijää. Vaitiolovelvollisuuteen liittyvät mm. seuraavat asiat: asiakkaiden henkilökohtaiset tiedot, kenen/keiden seurassa asiakas on ollut.

## Tiedottaminen

Tiedottaminen tapahtuu suusanallisesti sekä ilmoitustaulua seuraamalla. Esimiehet tiedottavat ylemmältä taholta tulevat asiat joko suusanallisesti tai palaverissa.

## Laatu

Yrityksen kaikkien myytävien tuotteiden ja palvelujen täytyy olla tasalaatuisia. Tasalaatuisuus koskee niin ruokaa kuin majoitustakin. Ruoka-annokset ovat samankokoisia ja annoskoot pysyvät samoina. Majoituksessa jokainen huone tulee olla siivottu ja järjestetty.

## 3. ASIAKKAAT

### Palveluperiaatteet

Palvelutilanteet ovat erilaisia, kun asiakkaita otetaan vastaan. Palvelutilanne riippuu siitä, mitä palveluita asiakas haluaa. Asiakas voi käyttää monia yrityksen palveluita, esim. majoittua yöksi motellihuoneeseen ja syödä ravintolassa. Hän voi olla myös kokousasiakas, joka käyttää kokouspalveluja ja ruokailee ravintolassa.

Kaikissa asiakaspalvelutilanteissa on tärkeää huomioida asiakas välittömästi hänen tullessaan yritykseen ja tervehtiä häntä. Palveluasenteen tulee olla iloinen ja ystävällinen. Asiakkaan tarpeet ja toivomukset huomioidaan ja pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Palvelutilanteissa on suotavaa kertoa yrityksen tuote- ja palveluvaihtoehdoista oma-aloitteisesti.

Ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan asiallisesti ja niin, että asiakas tuntee, että häntä kuunnellaan ja ongelman ratkaisemiseksi tehdään todella jotain. Jos asiakas on tyytymätön, hänelle voidaan antaa jotain hyvitykseksi, esim. lounasseteli. Vakavissa ongelmatilanteissa käännytään esimiehen puoleen.

### Ydinasiakkaat

Matkailuyrityksen ydinasiakkaita ovat paikalliset ja lähiympäristön yritykset, paikkakuntalaiset sekä ohikulkijat.

## Asiakassegmentit

Asiakkaat muodostuvat lounasruokailijoista (40 %), majoittujista (motelli- ja mökkiasiakkaat sekä karavaanarit) (30 %), yrityksistä ja yhdistyksistä (tilaisuudet) (20 %) ja loput yksittäisistä tilaisuuksista (10 %). Yritykset ja yhdistykset pitävät kokouksia ja koulutuspäiviä ja ruokailevat niiden yhteydessä. Yksittäiset tilaisuudet ovat esim. syntymäpäiviä, häitä, muistotilaisuuksia. Yrityksessä on myös pitopalvelutoimintaa.

## Kanta-asiakkaat

Vakiintunutta kanta-asiakaskuntaa ei vielä ole, koska yritys on niin nuori. Kanta-asiakasetuja ovat lounasliput, rahtarikortit rekkakuskeille, osuuspankin jäsenkortti, sisaryritysten työntekijät saavat alennuksia. Jouluateria tarjotaan edullisemmin kanta-asiakkaille.

## Kausivaihtelut

Juhlapyhien ja lomien aikaan (uusivuosi, loppiainen, hiihtolomat, pääsiäinen, vappu, helatorstai, juhannus, pyhäinpäivä, jouluku) on paljon ohikulkuliikennettä eli paljon ruokailijoita ja kahvila-asiakkaita. Etenkin vuodenvaihteen aikaan asiakkaista suuri osa on venäläisiä ohikulkijoita. Nämä asiakkaat ovat pääasiassa lapsiperheitä. Lähiympäristön tapahtumat tuovat sekä ruokailijoita että majoittujia.

Yhdistykset ja yritykset pitävät kokouksia muulloin paitsi kesäaikaan ja pikkujouluja marras-joulukuussa. Kesällä on majoittujia, kuten karavaanareita eniten. Tammi-helmikuun vaihde on kaikin puolin hiljaisinta aikaa.

## Toistuvat tapahtumat

Toistuvia tapahtumia ovat tanssit ja karaokeillat ravintolassa viikonloppuisin ympäri vuoden. Ympärivuotisia ovat myös erilaiset perhejuhlat, kokoukset ja kurssit. Äitienpäivä, isänpäivä ja pikkujoulut ovat isoja, suosittuja vuosittaisia juhlapäiviä.

Vanhustenruokapalvelussa lounasruoka kuljetetaan päivittäin, viikonloput mukaan lukien, vanhustenpalvelutaloon.

Yhteistapahtuma Muikkumarkkinat ja Lohikuninkuusuiستelu ovat kesä-heinäkuun vaihteessa, ja tapahtuma kestää perjantaista sunnuntaihin. Tapahtuma on Karjalan Kievarin suurin vuosittainen tapahtuma, jolloin kaikki majoitustilat ovat käytössä. Karjalan Kievarin alueella on kisojen kilpailukeskus, josta saa tuoreimmat kisatulokset. Tapahtuman aikana järjestetään tanssit sekä sisällä ravintolassa että ulkolavalla. Lisäksi yritys järjestää muuta ohjelmaa ja pitää olut- ja virvoketeltaa.

Motoristit kokoontuvat vuosittain Karjalan Kievarin leirintäalueelle elokuun viikonlopuksi MC klubin järjestämään tapahtumaan, osanottajia on viitisensataa. Majoitustilat ovat yleensä täynnä.

Mansikkakarnevaalit on tuleva tapahtuma, joka sijoittuu heinäkuun puolenvälin tienoille.

#### VUOSIKALENTERI

KUUKAUSI	ASIAKASKUNTA	ASIAKASMÄÄRÄ	TAPAHTUMA
tammikuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat, venäläiset matkailijat	2900	Uusivuosi, loppiainen, perhejuhlat
helmikuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat, talvilomalaiset	2700	Talvitapahtumat Pohjois-Karjalassa (Ahma- ja Pogostahiihto) Kievarin talvitapahtuma, perhejuhlat
maaliskuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut,	3600	Pilkkikilpailut, Kärjäkallio-

	kokousasiakkaat, talvilomalaiset		tapahtuma, perhejuhlat
huhtikuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat,	3500	Pääsiäinen, perhejuhlat
toukokuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat,	4100	Vappu, äitienpäivä, helatorstai, leirikoulut, LC-kevätmessut, luokkakokoukset, koulunvalmistujaiset, perhejuhlat
kesäkuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat, kesälomalaiset, urheilusukeltajat	7600	Juhannus, luokkakokoukset, perhejuhlat,
heinäkuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kesälomalaiset (myös ulkomaalaiset), urheilusukeltajat	9700	Muikkumarkkinat ja Lohikuninkuusuisistelu, Mansikkakarnevaalit, Kickbike-tapahtuma, luokkakokoukset, häät, perhejuhlat
elokuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kesälomalaiset (myös ulkomaalaiset), urheilusukeltajat	7500	Ponu-taival (motoristit), luokkakokoukset, häät, perhejuhlat
syyskuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat	4900	Syysuisistelu, perhejuhlat

lokakuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat	3700	hirvipeijaiset, pikkujoulut, perhejuhlat
marraskuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat	3900	Isänpäivä, pikkujoulut, hirvipeijaiset perhejuhlat
joulukuu	lounasruokailijat, vanhustenruokapalvelut, kokousasiakkaat	4200	Itsenäisyyspäivä, pikkujoulut, joulu, perhejuhlat

#### 4. TURVALLISUUS

##### Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat

Karjalan Kievarin pelastus- ja turvallisuussuunnitelma on salin puolella, aivan kassakoneen vastakkaisella seinustalla, hyllyssä. Kansioon voi tutustua kaikessa rauhassa. Kansiota löytyvät tarkat ohjeet, kuinka tapaturman tai sairaskohtauksen sattuessa tulee toimia sekä yleisohje yrityksen turvajärjestelyistä. Aika-ajoin on hyvä harjoitella turvavälineiden käyttöä. Samoin olisi hyvä harjoitella pelastautumista sekä tehdä turvaharjoituksia.

##### Ensiapuvarustus

Ensiapuvarusteet on sijoitettu keittiön ja toimiston läheisyyteen; lääkekaapista löytyvät kaikki ensiaputarvikkeet mm. puhdistusliinoja, laastareita sekä ensiapukirja. Vaahtosammuttimia on sijoitettu ympäri ravintolaa. Sammutuspeite löytyy keittiöstä, uunin läheisyydestä.

## Omavalvontasuunnitelmat, hygienia- ja alkoholipassit

Omavalvontasuunnitelmasta on oma kansio, ja se löytyy toimiston hyllystä. Hygienia- ja alkoholipassit löytyvät omavalvontakansiosta. Jokaisella ravintolan työntekijällä on oltava hygieniapassi suoritettuna. Alkoholipassi on oltava salityöntekijöillä.

– omavalvontasuunnitelmaan liittyvät vastuut

## 5. YMPÄRISTÖOHJELMA

### Jätteiden käsittely

Kaikki ravintolan alueelta tulevat jätteet lajitellaan huolellisesti ja viedään roskakatokseen niille tarkoitettuihin astioihin. Biojätteille, sekajätteille, metallille ja lasille ovat omat astiansa. Kaikki pahvit puretaan ja laitetaan ohjeen mukaan Keskolle meneviin rullakoihin.

### Pihasta ja lähialueesta huolehtiminen (luontoystävällisyys)

Ravintolan alueen siisteydestä huolehtii siivooja, mutta jokaisen työntekijän tulee pitää oma työympäristönsä siistinä ja järjestyksessä.

## 6. MITTARIT

### Asiakaspalautteet

Asiakkaat voivat antaa palautetta lomakkeella, jonka täyttämiseen ei mene pitkään ja he voivat antaa omia kommentteja palautelomakkeen loppuun. Asiakaspalautepiste on myymälän vieressä. Asiakaspalautetta kerätään myös hotellihuoneista sekä lomamökeistä, joissa on jo valmiina asiakaspalautelomakkeet.

### Henkilöstön palautteet

Henkilökunnan palaute on pääasiassa suusanallista. Henkilöstölle ei ole omaa palautelomaketta. Palauteasiat käsitellään henkilökunnan palavereissa, joita on noin



kerran kuukaudessa. Palavereihin osallistuvat työntekijät, esimiehet sekä yrityksen johto. Jokainen voi omalta osaltaan merkitä muistiin tärkeitä asioita, jotka tulisia käsitellä tulevissa palavereissa.

#### Johtajiston palaute

Johtajiston palaute on suusanallista ja käsitellään ”risut ja ruusut”. Joka kuukauden tuloslaskelma käsitellään henkilökunnan palaverissa.

#### LIITTEENÄ:

Karjalan Kievarin pohjapiirros

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle