



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Tervetuloa hyvän kahvin maailmaan

Perehdytyskansio Robert's Coffee Lahti Kauppatori

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Restonomi AMK
Hotra
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Lauri Pöyhönen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala

PÖYHÖNEN, LAURI:

Tervetuloa hyvän kahvin maailmaan
Perehdytyskansio Robert's Coffee Lahti

Hotelli- ja ravintola-alan opinnäytetyö, 20 sivua, 14 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Robert's Coffee Lahden uusille työntekijöille perehdytyskansio. Perehdytyskansio on kirjallinen opas uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Oppaan avulla he oppivat perustiedot yrityksestä nopeammin ja he pystyvät aloittamaan itsenäisen työskentelyn helpommin. Perehdytyskansio sisältää hyvät tiedot yrityksestä, sen strategiasta ja toiminnoista. Perehdytyskansio on perehdytyksen työväline. Onnistunut työhönperehdytys auttaa työntekijää sitoutumaan työhönsä ja olemaan motivoitunut ja arvokas osa työyhteisöä.

Tässä opinnäytetyössä tuon esille keskeisimmät asiat uuden työntekijän perehdyttämisessä. Kuvailen myös perehdyttämisprosessia ja sen eri vaiheita. Opinnäytetyössä tarkastellaan hyvän ja suunnitelmallisen perehdyttämisen tärkeyttä, sekä tutkitaan, mitkä ovat hyvän perehdyttäjän ominaisuudet. Perehdytyskansio antaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden tehdä osa perehdytyksestä itsenäisesti ja saada tarvitsemaansa tietoa helpommin. Perehdytyskansiota ei ole tarkoitettu oppaaksi uudelle työntekijälle siitä miten eri työvuoroissa työskennellään. Se on tehty perustiedoksi ja luettavaksi ennen/ perehdytysprosessin aikana. Varsinainen perehdytys tapahtuu perehdyttäjän toimesta.

Kaikki uudet työntekijät saavat perehdytyskansion ensimmäisenä työpäivänään.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, siksi siinä on kaksi osaa, teoreettinen osa ja konkreettinen tuote.

Asiasanat: perehdytyskansio, perehdyttäminen, perehdytysprosessi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

PÖYHÖNEN LAURI: Welcome to world of good coffee
Robert's Coffee Lahti Kauppatori

Bachelor's Thesis in Hotel and Catering, 20 pages, 14 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to create a introduction book for the Robert's Coffee Lahti Kauppatori. The instruction book is a written instrument for new employees and trainees to learn the basic information of the company faster and make their beginning at work individually easier. The introduction book contains good knowledge of the company, it's strategy and actions. The introduction book will be a tool for the orientation. Succes at the job orientation helps the employee to commit him/herself to the work and to be a motivated and valuable member of the crew from the beginning.

At this thesis i bring out the most essential issues of orientation of new employee. I also describe orientation process and its different stages. This thesis focus on the importance and planning of good orientation. This thesis also examine features of a good mentor. The introduction book gives for the new employees opportunity to make a part of their orientation individually and get needful information easier. The introduction book is not meant to be a guide how a new employee is working at different shifts. It is made for the basic information to read before/ during the orientation process. The orentation of a new employee is fulfilled with the guiding by mentor.

All new employees will have their own copy of a introduction book on their first day at work

This is a functional thesis. Thesis contains two parts, theoretical report and concrete product.

Key words: introduction book, orientation, orientation process

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PERUSTIETOA ROBERT`S COFFEESTA	2
2.1	Robert`s Coffee kahvilaketju	2
2.1	Lahden kauppatorin Robert`s Coffee kahvila	2
3	PEREHDYTTÄMINEN	4
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet	4
3.2	Perehdyttämisen käsitteistöä	5
3.2	Perehdyttäjä yrityksessä	6
3.2	Perehdyttämisprosessi ja sen vaiheet	8
3.2	Työnopastus	11
3.2	Perehdytyksen merkitys työyhteisössä	13
3.2	Laatu ja perehdytyksen merkitys	14
4	PEREHDYTYOPPAAN TEKEMINEN	17
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	17
4.1	Opinnäytetyön lähtökohdat ja toteutus	18
5	YHTEENVETO	19
	LÄHTEET	21
	Kirjalliset lähteet	21
	Sähköiset lähteet	21
	LIITTEET	22

1 JOHDANTO

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koskee Lahden kauppatorin laidalla sijaitsevan Robert's Coffeen perehdyttämiskansion tekemistä. Olen toiminut kyseisessä kahvilassa yrittäjänä viimeiset viisi vuotta. Tänä aikana olen rekrytoinut kahvilaan useita uusia työntekijöitä. Melkein jokaisen rekrytoidun uuden työntekijän kanssa on törmätty haasteisiin ja ongelmiin heidän perehdyttämisessään yrityksen toimintaan, organisaatioon ja tuleviin työtehtäviinsä.

Yrityksessä on uuden työntekijän työhönperehdyttäminen tapahtunut pääsääntöisesti kahvilassa työskentelevän kahvilaesimiehen ja muiden työntekijöiden toimesta. Tämä perehdyttäminen on ollut lähinnä työtapojen ja menetelmien läpikäyntiä uudelle työntekijälle, joita perehdytettävä työntekijä on monistanut omaan työhönsä. Tämä ei ole ollut kovinkaan tehokas perehdyttämismenetelmä, koska samalla uudelle työntekijälle on jäänyt selviä aukkoja tieto- ja taitotasoonsa, jotta hän pystyisi onnistumaan ja menestymään hänelle osoitetuissa työtehtävissä. Lisäksi samalla uudelle työntekijälle on saattanut siirtyä huonoja ja väärinä työtapoja, sekä huonoja käytäntöjä.

Näin ollen osana opintojani, sekä helpottaakseni omaa ja kahvilassa toimivan esimiehen työtä ja haasteita uuden työntekijän perehdyttämisessä työhönsä, päätin laatia kahvilaan perehdyttämiskansion, jossa käsitellään ne keskeiset tiedot ja asiat, joita uusi työntekijä tarvitsee onnistuakseen työtehtävissään ja kokeakseen olevansa tärkeä osa työyhteisöä, johon hän on astumassa. Lisäksi uskon, että hyvällä ja tehokkaammalla perehdyttämisellä on mahdollista auttaa henkilökuntaa työssään jaksamisessa ja tämän avulla parantaa työmotivaatiota ja työtehtävissä onnistumista. Tällä kaikella kehityksellä on toivottavasti myös positiivinen vaikutus yrityksen liikevaihtoon ja kannattavuuteen.

2 PERUSTIETOA ROBERT'S COFFEESTA

2.1 Robert's Coffee ketju

”Rakkautta kahviin – pilke silmäkulmassa”

Robert's Coffee on vuonna 1987 perustettu kahvilaketju. Yrityksen on perustanut Robert Paulig. Robert's Coffeella on oma kahvinpaahtimo, jonka tuotteita myydään ketjun kahviloissa (coffee shopeissa) sekä kuluttajakapattuina tuotteina päivittäistavarakaupoissa. Valikoimaan kuuluu:

- Alkuperäiskahveja
- Kahvisekoituksia
- Espresso-kahveja
- Maustekahveja
- Kofeiinitonta kahvia
- Erilaisia teelaatujia

Ketjun kaikille kahviloille on ominaista, että ne sijaitsevat vilkkailla liikepaikoilla ja niissä on Robert's Coffeen kahvi ja teevalikoima. Kahvilat ovat aina tiloiltaan siistejä ja ”trendikkäitä”, sekä niiden koko tuotevalikoiman tulee olla laadukas.

Ensimmäiset coffee shopit avattiin vuonna 1992 Suomeen ja Ruotsiin.

Robert's Coffee ketjun kahvilat toimivat franchising- periaatteella ja jokaisesta kahvilasta ja sen toiminnasta vastaa itsenäinen yrittäjä. Ketjun kahviloita on Suomessa, Ruotsissa, Virossa, Turkissa ja Singaporessa. Suomessa toimii tällä hetkellä 33 kahvilaa, jotka ovat sijoittuneet kaikkiin isoihin kaupunkeihin.

<http://www.robertscoffee.com>

2.2 Lahden kauppatorin Robert's Coffee

Lahteen perustettiin ensimmäinen Robert's Coffee kahvila kauppatorin laitaan vuonna 2007. Nykyiset yrittäjät ovat toimineet tässä yrityksessä vuodesta 2009. Kahvilassa on tarjolla Robert's Coffee- ketjun kahvit ja teelaadut, erilaisia kakkuja, täytettyjä sämpylöitä ja leipiä, leivonnaisia ja suosittu lounasajan

salaattinoutopöytä. Robert's Coffee sijaitsee Lahden kauppatorin kulmalla. Kahvila on vakiinnuttanut asemansa lahtelaisella kahvilakartalla laadukkaana ja palvelevana kahvilana.

Liiketila on siisti ja valoisa, sekä kalustuksella ja muulla infrastruktuurilla luodaan asiakkaille korkeaa laatumielikuvaa kahvilasta. Kesäisin kahvilan edessä on pieni terassi (12 asiakaspaikkaa). Robert's Coffeen tyypillinen asiakas on nainen, iältään 20-40 vuotias. Kahvila on avoinna arkisin 7.30- 19.00 ja lauantaisin 10.00-17.00. Yritys työllistää kaksi kokoaikaista, sekä kaksi osa-aikaista työntekijää. Toinen kokoaikaisista työntekijöistä toimii kahvilan esimiehenä ja vastaa sen päivittäisestä operatiivisesta toiminnasta. Robert's Coffee on erikoistunut kahviin ja teehen ja niiden osuus liikevaihdosta onkin yli puolet.

Kahvilassa myytävät tuotteet ovat aina tuoreita ja laitettu myyvästi esille. Liiketoiminnan kannalta on tärkeää, että saavutetusta tasosta pidetään kiinni. Jos palvelun tai tuotteen taso laskee merkittävästi on tällä myös negatiivinen vaikutus yrityksen liikevaihtoon, kassavirtaan ja kannattavuuteen. Tämä saavutettu laatumielikuva ja sen ylläpitäminen on suuri haaste ja varsinkin uuden työntekijän opettaminen haluttuun ja asetettuun laatuun tuotteissa, asiakaspalvelussa ja koko palveluprosessissa asettaa perehdytykselle ja sen onnistumiselle haasteita.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Juutin (2006, 48) mukaan perehdytyksellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Heikkilän (2000,167) mukaan uusi työntekijä on perehdetettävä yritykseen, omaan työhönsä ja työympäristöönä.

Perehdyttämiskoulutusta tapahtuu kaikilla työpaikoilla ja se on siksi yksi tärkeimpiä ja eniten yrityksissä toteutettavia koulutusmuotoja.

Perehdyttämiskoulutuksella pystytään vaikuttamaan työntekijän työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön kaikinpuoliseen hyvinvointiin, sekä uuden työntekijän ”kasvattamiseen” osaksi työyhteisöä. Barrowsin (2009, 592) mukaan perehdyttäminen on yritykselle mahdollisuus, jossa uusi työntekijä pystytään opastamaan organisaatioon ja toimintaympäristöön, kollegoihinsa ja uuteen työhönsä.

Perehdyttämiskoulutus on oppimistapahtuma jossa on monta vaihetta. Koko perehdyttämiskoulutuksen perimmäisenä tavoitteena on luoda perehdytettävälle työntekijälle kuva siitä, mitä ovat hänen työnsä tavoitteet. Hän ymmärtää miten organisaatio toimii, mitkä ovat hänen velvollisuutensa ja vastuunsa työntekijänä. Lisäksi perehdyttämällä pyritään perehdytettävälle työntekijälle luomaan kokonaiskuva hänen työstään, jonka avulla hän pystyy suoriutumaan työstään. Varsinaisen perehdyttämisen toteuttaminen työpaikalla on yleensä monen henkilön tehtävä. Tätä perehdyttämistä tukevat ja helpottavat erilaiset tukimateriaalit esimerkiksi perehdytyskansio. Onnistuneeseen uuden työntekijän perehdyttämiseen tarvitaan kaikkien siihen osallistuvien työyhteisön saumatonta yhteistyötä. (Lepistö 2000, 63)

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Lepistön (2000, 64) mukaan perehdyttämisen päämäärä on luoda perehdytettävälle kattava sisäinen malli jonka avulla hän pystyy suoriutumaan työstään. Tällä sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen itsensä rakentaman ulkoisen ympäristön sisäistä vastinetta. Tähän sisäiseen vastineeseen kuuluu erilaisia käsityksiä eri asioista, miten ne vaikuttavat toisiinsa ja miten ne tulevat

kehittymään jatkossa, erilaisia ennusteita asioista ja erilaisia opittuja toimintatapoja

Ihmisen toimintatapoihin kuuluu havainnoiminen ja häntä ympäröivän ympäristön tulkitseminen. Tästä havainnoinnista ja ympäristön tulkitsemisestä ihminen (yksilö) luo oman sisäisen mallinsa. Nämä ihmisen sisäiset mallit ohjaavat yksilön kaikkea toimintaa. Ihmisen sisäiseen malliin vaikuttaa (työ- ja muun) kautta kerätyt tiedot ja taidot. Näiden lisäksi ihmisen sisäiseen malliin vaikuttavat myös hänen omat tunteensa ja arvomaailmansa. (Lepistö 2000, 64)

Perehdyttämisen perustavoite on mahdollistaa uuden työntekijän mahdollisimman nopea siirtyminen työyhteisöön ja sen toimivaksi jäseneksi. Tämän perustavoitteen toteutuessa on perehdytettävällä tapahtunut yksilönä oppimista, hän on alkanut hallita työtään ja sen suorittamista, hän on sosiaalistunut osaksi työyhteisöä. Perehdyttämisen tavoite on myös antaa uudelle työntekijälle perusvalmiudet työn suorittamiseen. Perehdyttämisen avulla pyritään vähentämään uuden työntekijän kokemaa epävarmuutta, uuden tilanteen mahdollisesti luomaa epävarmuutta ja jännitystä, erilaisia työssä ja sen prosessissa tapahtuvia virheitä ja väärinkäsityksiä.

Perehdyttämisen tavoitteisiin kuuluu myös työn oppimisen nopeutuminen, sekä työsuoritusten ja tuottavuuden ja kannattavuuden parantamista. Onnistuneella perehdyttämisellä on positiivinen vaikutus työssä viihtymiseen ja sitä kautta myös vaihtuvuuteen työntekijöissä.

(Kjelin 2003, 46)

Nicksonin (2007, 154) mukaan perehdyttäminen on suunniteltu prosessi, joka muokkaa työntekijän asennetta, tietoja ja ammattitaitoa oppimiskokemuksen kautta tehokkaammaksi eri työtehtävissä. Perehdyttämisen tarkoitus työelämässä on kehittää yksilön kykyjä ja täyttää organisaation nykyinen ja tuleva henkilöstöresurssitarve.

3.2 Perehdyttämisen käsitteistöä

Kauhasen (2009, 151) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joita tarvitaan, jotta perehdytettävälle henkilölle saavutetaan riittävä tuntemus ja osaamistaso toimiakseen työyhteisön jäsenenä. Lisäksi hänellä tulee olla muodostunut selvä kuva yrityksen liikeideasta, sen toiminnasta, arvoista ja työtavoista. Tämä kuuluu työyhteisöön perehtymiseen. Perehdyttämiseen kuuluu myös, että perehdytettävä kykenee tunnistamaan kaikki työpaikkansa ihmiset, joita ovat asiakkaat, sidosryhmien edustajat ja työkollegat. Lisäksi perehdytettävä on saatava tuntemaan ja hallitsemaan oma työnsä ja odotukset, jotka hänellä siihen liittyvät.

Perehdyttämisessä tulee huomioida kaksi tärkeää lähtökohtaa. Mikä on yrityksen tarve ja millaiset resurssit sillä on käytettävissään perehdyttämiseen, sekä mikä on perehdytettävän yksilön perehdyttämistarve. Yksilön perehdyttämistarvetta määriteltäessä tulee huomioida, mikä on hänen osaamistasonsa jo entuudestaan ja mitkä ovat asiat joita hänen tulee osata ja hallita. Tämä perehdyttämistarve tulee huomioida työn ja yrityksen näkökulmaan peilaten. (Eräsalo 2011, 63)

Perehdytyksellä halutaan antaa oikea kuva organisaatiosta. Tämän lisäksi sillä pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta, sekä autetaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. (Kauhanen 2009, 151)

Laurentin (2006,100) mukaan tukimateriaalin avulla yrityksessä tapahtuvaa perehdyttämistä voidaan tehostaa merkittävästi. Tukimateriaali voi olla esim. kirjattuja työhjeita tai toimintamalleja. Hyvänä apuvälineenä perehdyttämisessä toimii ajan tasalla oleva perehdytyskansio. Tukimateriaali toimii apu- ja tukivälineenä myös perehdyttävälle esimiehelle tai perehdytystä tekeväälle työryhmän jäsenelle. Tukimateriaali voi olla missä muodossa tahansa, tärkeintä on sen olemassaolo, sisältö ja siinä olevien asioiden ja tietojen paikkansapitävyys, sekä tukimateriaalissa olevien tietojen ajantasalla pitäminen.

3.3 Perehdyttäjä yrityksessä

Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuvat kaikki ne organisaation työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä tulee työskentelemään. Tämän avulla perehdytettävä työntekijä tutustuu ja saa kontaktin tulevan työyhteisönsä jäseniin. Työntekijää perehdytettäessä perehdytysvastuu kuuluu kuitenkin viimeiseksi perehdytettävän lähimmälle esimiehelle. (Kauhanen 2009, 151)

Onnistuakseen roolissaan perehdyttäjänä on perehdyttäjällä oltava tiettyjä ominaisuuksia. Perehdyttäjän tulee hallita ja tuntea perehdytettävä työkokonaisuus riittävän hyvin. Hänellä tulee olla kyky tuntea empatiaa ja hän on perusasenteeltaan positiivinen, sekä osaa määritellä perehdyttävältä häneltä työssä vaadittava osaamistaso. Lisäksi hän pitää työstään ja on oltava halukas ryhtymään perehdyttäjäksi uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän kykyyn perehdyttää uutta työntekijää vaikuttaa hänen itsensä saama perehdys ja opastus, sekä kuinka laadukasta se on aikoinaan ollut. Perehdyttäjälle on tärkeää omata kyky olla perehdytettävän lähellä tarvittaessa, mutta kuitenkin pysytellä riittävän kaukana, jotta perehdytettävä saa tilaa itsenäistymiseensä työssään. Onnistunut perehdyttäminen myös vaatii, että perehdytettävä saa perehdyttäjältään riittävästi kannustusta, rohkaisua, kiitosta ja korjaavaa palautetta. Yrityksen paras perehdyttäjä ei välttämättä ole vanhin työntekijä. Perehdyttäjää ja perehdytysprosessia helpottaa jos perehdyttäjä hallitsee jossain määrin erilaisia koulutustilanteita ja oppimisprosesseja. (Kauhanen 2009, 66-67)

Keskeisimmäksi hyvän perehdyttäjän ominaisuudeksi nousee hänen luontainen kiinnostuneisuutensa toisten auttamiseen ja opastamiseen. Riittää, että perehdyttäjä omaa perusymmärryksen aikuisen oppimistavoista. Hyvä perehdyttäjä luo ensin kokonaiskuvan perehdytyksestä ja sen vaiheista. Ennen perehdytyksen aloittamista perehdytettävän kanssa tulee käydä läpi mitä asioita ja tietoja perehdyksen aikana tullaan käymään läpi, miten perehdytys tullaan toteuttamaan ja mitä hän on itse suunnitellut perehdykseen kuuluvan.

Hyvän perehdyttäjän ominaisuus on oikeanlainen perehdyttämisen jaksottaminen ja että hän osaa antaa uudelle työntekijälle tukea ja opastusta kun tarvetta ja

osaamispuutteita ilmenee. Hyvä perehdyttäjä osaa toistaa asioita, eikä hän oleta, että perehdytettävä oppii asiat kerralla. (Kjelin 2003, 196)

Joutsenkunnaksen ja Heikuran (1999, 206) mukaan uutta työntekijää perehdyttäessä tulee muistaa tilannejohtamisen opit. Perehdytettävää työntekijää ohjatessaan ja perehdyttäessään on esimiehen (esimiehen valtuuttaman opastajan) annettava perehdytettävälle mahdollisuus ja liikkumatilaa hoitaa perehdytettäviä töitä ja asioita itsenäisesti, vähitellen ja hallittuja riskejä ottaen. Alkuvaiheessa perehdyttäjän pitää käyttää opastavaa johtamisotetta perehdytettävään ja tämän taitojen ja osaamisen karttuessa siirtyä myyvään johtamiseen. Tärkeää on muistaa, että esimies (perehdyttäjä) osaa valita itselleen oikeanlaisen tyylin johtaa ja perehdyttää perehdytettävää tilannekohtaisesti, eikä hän tee perehdyttämisessään yleistyksiä. Myös perehdyttäjä voi oppia perehdyttämisestä Heikkilän (2000, 167) mukaan, koska tehokkain tapa saada henkilö oppimaan on antaa hänen tehtäväkseen opettaa kyseinen asia muille.

3.4 Perehdyttämisprosessi ja sen vaiheet

Kankaan mukaan (2007, 2-3) perehdytys kuuluu kaikille ja sitä tarvitsevat kaikki, jotka joko aloittavat uudessa työpaikassa tai esimerkiksi palaavat takaisin vanhaan työpaikkaansa, esimerkiksi perhevapaan tai opiskelun johdosta. Perehdyttämistä tarvitsevat myös lyhytaikaiset sijaiset ja työssäopijat.

Uuden työntekijän perehdyttämisen tulee kattaa kolme osa-aluetta. Nämä osa-alueet ovat organisaatio, itse työ ja yksikkö, jossa perehdytettävä tulee työskentelemään. (Mill 2007, 360-361)

Perehdytys on jatkuva prosessi joka ilmenee siten, että perehdytysprosessi ja sen sisältö ovat jatkuvan kehittämisen ja päivittämisen kohteena. Tämä jatkuva kehittäminen ja päivittäminen tulee muistaa myös kaikessa perehdyttämiseen liittyvissä materiaaleissa (esim. perehdytyskansiot, annoskortit, työohjeet jne.). (Kangas 2007, 2-3)

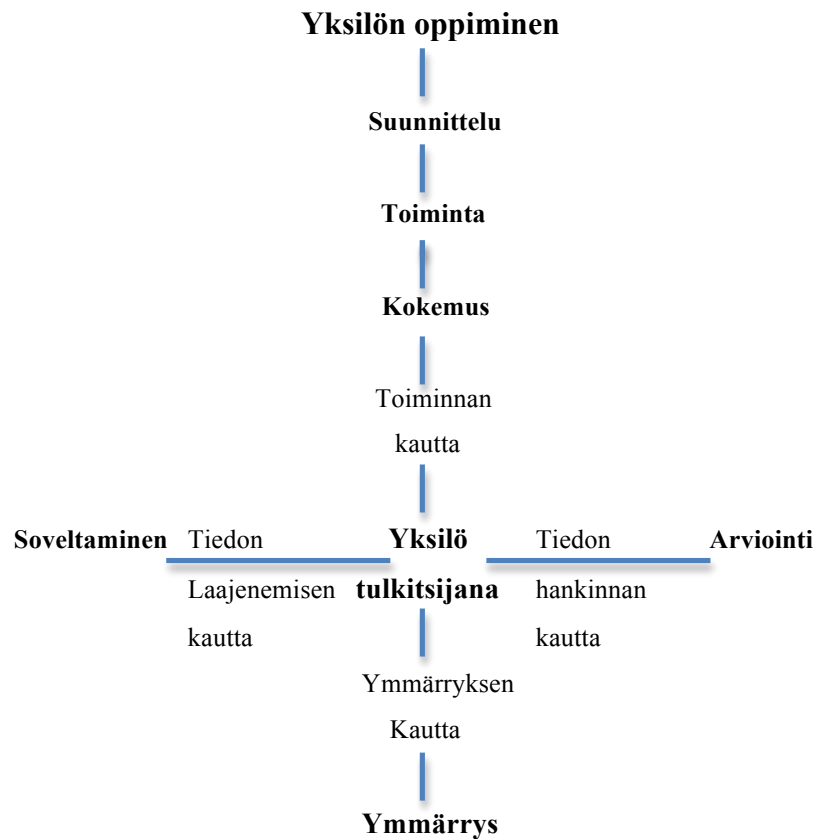
Kankaan (2007, 2-3) mukaan erilaiset tarpeet, tilanteet ja itse perehdytettävä tulee ottaa huomioon perehdytystä ja työhönopastusta suunniteltaessa. Heikkilän (2000, 167) mukaan huomioimalla perehdytettävän kiinnostuksen kohteet saadaan hänelle myönteinen asenne koulutukseensa. Perehdytyksessä tulee huomioida ihmisten erilaisuus, sekä ihmisten yksilöllinen kyky vastaanottaa ja oppia uusia asioita ja menetelmiä. Perehdytettävän vastaanottokykyä uusien asioiden oppimisessa voidaan tehostaa sillä, että hänelle annetaan yritykseen liittyviä kirjallisia aineistoja joiden avulla hän pystyy myös itsenäisesti perehtymään yritykseen ja sen toimintaan. Tällaista kirjallista aineistoa voivat olla vuosikertomukset, erilaiset tiedotteet, toimintaohjeet, työsäännöt ja turvallisuusohjeet. Keskeisimpänä kirjallisena materiaalina perehdyttämisen välineenä toimii perehdytyskansio.

Kirjalliset materiaaliaalit tukevat asioiden mieleenpainamista ja muistamista, eli oppimista. Nykyisin perehdyttämisen apuvälineinä ovat alkaneet yleistyä internet, intranet ja erilaiset sähköisessä muodossa olevat kirjalliset perehdyttämisaineistot. Sähköisessä muodossa perehdytysaineistot ovat kaikkialla käytettävissä, joten itsenäinen perehtyminen ei ole aika- eikä paikkasidonnaista. (Kangas 2007, 10-11)

Juutin (2006, 49) mukaan ennen varsinaista perehdyttämisen alkamista tulisi laatia perehdyttämissuunnitelma. Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

- Ennakkotoimenpiteet
- Työhönoton yhteydessä perusasiat
- Työtä aloittaessa vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen
- Tehtäväkohtainen työhönopastus
- Perehdyttämisen jatkaminen työnteon ohessa
- Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen
-

Helsilän (2009, 49) mukaan työhön perehdyttäminen voi koskea myös uusiin työtehtäviin siirtyviä henkilöitä yrityksen sisällä. Tällöin on tärkeää, että opastettavalle työntekijälle pystytään tarjoamaan riittävästi tukea ja opastusta. Helsilä (2009,49) kuvaa perehdyttämistä oppimistapahtumana omine lainalaisuuksineen seuraavalla kuviolla.



Kuvio 1. Yksilön oppimisesta

Kankaan (2007, 10-11) mukaan perehdytyksessä on kolme eri aihealuetta. Yritysperehtyminen, jossa käsitellään itse yritys, yrityksen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat ja erilaiset menettelytavat. Työpaikkaan perehtyminen, joka pitää sisällään työpaikan henkilöstön, sen asiakkaat ja työyhteisön päivittäiset pelisäännöt ja normit. Lisäksi on itse työhön perehtyminen, joka pitää sisällään tuleviin tehtäviin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet.

Helsilän (2009, 48-49) mukaan on tärkeää, että perehdyttämisen ja työnopastukseen suunniteluun panostetaan sekä että tämä suunnittelu tehdään huolellisesti. Perehdytettävä henkilö tarvitsee opettelua, kokeilua ja toimintaa, jotta hän on kykenevä saamaan kokemuksia, sekä oppimaan saamiensa kokemusten kautta. Toiminnan arviointi on olennainen osa

perehdyttämiprosessia. Tämän arvioinnin tulee tapahtua yksin ja yhdessä esimiehen kanssa, jolloin saadaan tietoa, mitä perehdytettävä osaa, mikä on perehdytettävällä mennyt hyvin ja mitä osa-alueita hänen tulee vielä kehittää osaamisessaan. Arviointi auttaa perehdytettävää oppimaan ja ymmärtämään yrityksen ja työn asettamat vaatimukset, soveltamaan uutta ja oppimaansa näihin, sekä hänen käsityksensä tehtävistä laajenevat. Helpottaakseen perehdytettävän mahdollisuuksia oppia ja omaksua uusia asioita ja asiakokonaisuuksia on perehdyttämisen ja oppimisen tapahduttava vaiheittain.

Kankaan (2003, 8) mukaan perehdytyksessä on tärkeää oikeanlainen ajankäyttö ja sen hallinta. Perehdytyksen ajankäytön suunnittelu pitää toteuttaa ennen perehdyttämisen aloittamista. Onnistunut perehdytys edellyttää riittäviä perehdytystä varten varattuja aikaresursseja. Ajankäytön suunnittelussa huomio tulee kiinnittää myös oikeaan asioiden perehdytysjärjestykseen. Perehdytyksessä käytettävään/ tarvittavaan aikaan vaikuttaa kuinka perehdytystä varten varattu aika pystytään käyttämään varsinaiseen perehdytysprosessiin ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä ja ärsykeitä.

Tärkeää on huomioida myös työyhteisön jo olemassa oleva henkilöstö, koska he voivat suhtautua uuteen työntekijään epäluuloisesti. Lisäksi uusi työntekijä luo työyhteisöön arvauksia ja oletuksia miten uusi työntekijä tulee vaikuttamaan jo olemassa olevaan henkilökuntaan ja heidän työtehtäviinsä. (Mill 2007, 361)

3.5 Työnopastus

Joutsenkunnaksen ja Heikuraisen (1999, 205-208) mukaan työnopastus on vuorovaikutteista ja siinä luodaan mielikuva yrityksestä, sekä annetaan mahdollisuus hankkia perusedellytykset suoriutua tulevista työtehtävistä. Juutin (2006, 48) mukaan työnopastuksella tarkoitetaan järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastuksessa huomio on työn sisällöllisessä hallinnassa ja itsenäisessä työskentelyssä. Työnopastus kuuluu olennaisena osana perehdyttämiseen ja työnantajalla on velvollisuus taata kaikille työntekijöille tasapuoliset mahdollisuudet suoriutua työtehtävistään. Työnopastuksessa työnopastaja opettaa jonkin tietyn työsuorituksen

perehdyttevälle työntekijälle, sekä Työnopastuksessa on käytävä läpi kaikki tekijät ja asiat, jotka kuuluvat työsuoritukseen tai palveluun. Palvelu rakentuu monesta osasta, joten on tärkeää, että perehdytettävä ymmärtää kaikki palvelun osat ja niiden keskinäiset suhteet. Työnopastuksessa myös selvennetään perehdytettävälle yrityksen liikeidean mukainen palvelun taso ja laatu. Työnopastukseen kuuluu kaksisuuntaisuus. (Joutsenkunnas 1999, 205-208)

Joutsenkunnaksen (1999, 205-208) mukaan perehdyttäjän yksi tehtävä on olla keskusteleva ja saada aikaiseksi keskustelua perehdytettävän ja perehdyttäjän välillä. Tällä keskustelulla ja vuorovaikutuksella perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä pystytään varmistumaan, että toimintaan oleellisesti liittyvät asiat ovat tulleet ymmärretyiksi ja asiakaspalvelutilanteessa perehdytettävä työntekijä toimii yrityksen määrittelemällä ja haluamalla toimintatavalla. Työnopastajan ja opastettavan väliseen henkilökohtaiseen keskusteluun tulee varata riittävästi aikaa.

Työnopastuksen rungon muodostavat erilaiset määräykset ja kirjalliset pysyväisohjeet. Ylimalkainen ja piittaamaton suhtautuminen työnopastustilanteessa opastettavaan luo pahimmillaan kuvan, että hänestä ei yrityksessä välitetä. Tällainen välinpitämättömyys voi pahimmillaan siirtyä työhönopastettavalta välinpitämättömyytenä yrityksen asiakkaita kohtaan.

Riittävän työhönopastuksen, perehdytyksen ja itsenäisen toimimisen perehdytetyissä työtehtävissä jälkeen on hyödyllistä käydä palautekeskustelu, jossa puretaan käyty perehdytys ja työnohjaus läpi perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Tässä palautekeskustelussa voi tulla ilmi asioita, jotka ovat jääneet epäselviksi tai vaativat lisää perehdytystä tai opastusta.

(Joutsenkunnas 1999, 205-208)

Kankaan (2007, 13) mukaan työnopastuksessa työn tekemisen keskeiset valmiudet ja niiden oppiminen ovat keskiössä. Juutin (2006, 76) oppiminen on henkilön käyttäytymisen pysyväisluonteista muuttumista ja että oppiminen tietojen, taitojen ja ajattelutaitojen omaksumista. Työnopastuksen tarkoitus on tukea opastettavaa ja saada hänet ajattelemaan ja oppimaan itsenäisesti ja

omatoimisesti. Työnopastus on osa työyhteisön ja sen toimintojen jatkuvaa kehittämistä. Tärkeä elementti työnohjauksessa on suunnitelmallisuus. Hyvin hoidetun työnopastuksen avulla saadaan opastettava oppimaan työtehtävät heti kerralla oikein, eikä työnohjauksen valvontaan tarvitse uhrata turhia resursseja. Millin (2007, 361) mukaan perehdyttämisen tukena käytettävän perehdyskansion avulla pystytään tasoittamaan perehdytettävän saamaa informaation määrää.

Kankaan (2007, 13) mukaan työnopastuksessa on tärkeää, että opastettava muodostaa työstään sisäisen mallin. Jotta opastettava pystyy luomaan työstään sisäisen mallin on hänen saatava tietoja yrityksestä ja asiakkaista, tuotteista ja palveluista, oman ja työyhteisön työn tavoitteista ja omasta osuudestaan kokonaisuuden kannalta. Tähän sisäiseen malliin perustuvat asiat säilyvät ja ne on helppo palauttaa aktiiviseen käyttöön niitä tarvittaessa. Työntekijä saattaa joutua tilanteeseen jossa hänen on muutettava jo opittua sisäistä työn mallia, esimerkiksi siirtyessään yksinkertaisista työtehtävistä vaatimampiin. Kun sisäinen perusmalli on hyvä, sen muuttaminen tai vaativampien tehtävien oppiminen on helppoa.

3.6 Perehdytyksen merkitys työyhteisössä

Kankaan (2003, 4) mukaan hyvin hoidetulla perehdytyksellä työntekijä saa vahvan perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle yrityksessä ja työkollegojen välillä. Perehdyttämisessä uusi työntekijä saa monenlaista tietoa ja taitoa, joita hän tulee tarvitsemaan työssään. On myös työnantajan etu, että perehdytettävä oppii hänelle perehdytettävät asiat, koska sitä nopeammin hän pystyy itsenäiseen työskentelyyn työtehtävissään ja työnantaja pystyy säästämään perehdytykseen säästettävissä henkilöstöresursseissa. Perehdyttämisen avulla pyritään myös luomaan perehdytettävälle myönteistä asennoitumista työyhteisöön, työhön, sekä hänet pyritään samalla sitouttamaan ja pääsemään osaksi työyhteisöä. Kjelinin (2003) mukaan tätä organisaatioon sisään pääsemistä kutsutaan sosiaalistumiseksi. Ivanicevich M. (1996, 90) mukaan tämän sosiaalistumisen avulla myös siirretään arvoja, käsityksiä ja asenteita kokeneemmilta työntekijöiltä kokemattommille. Juutin (2006, 125) mukaan ryhmätyöskentelystä on etuja yksilön ja organisaation kannalta ja edut ovat suurimmillaan kaikille osapuolille kun ryhmä on kiinteä.

Hyvin hoidettuun perehdytykseen kuluu aikaa, mutta käytetty aika tulee myöhemmin saavutettuina hyötyinä monin verroin takaisin.

Kjelinin (2003, 20) mukaan perehdytys on yritykselle keino saavuttaa kilpailuetua ja vähentää virheitä. Heikosti perehdytetty työntekijä heikentää toiminnallaan prosessin sujuvuutta, aiheuttaa viivästymisiä aikatauluihin, eikä ole toiminnassaan yhtä nopea kuin rutinoituneet työntekijät. Virheet jotka johtuvat puutteellisesta perehdyttämisestä aiheuttavat turhia reklamaatioita ja välittömiä kustannuksia. Näitä suurempia vahinkoja voivat olla mahdolliset asiakkaan menetyksestä aiheutuneet kustannukset ja yrityksen vahingoittunut maine.

Kankaan (2003, 3-5) mukaan onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan, työmotivaatioon ja jaksamiseen. Juutin (2006, 38) mukaan työntekijöiden työmotivaatio on tekijä, joka määrittelee organisaation toimivuuden ja tuottavuuden. Perehdyttämisen avulla voidaan vähentää henkilökunnan vaihtuvuutta, poissaoloja, työtapaturmia ja turvallisuusriskejä. Onnistunut ja laadukas perehdytys myös vaikuttaa positiivisella tavalla yrityskuvaan. (Kangas 2003, 3-5) Barrowsin mukaan (2009, 594) työntekijä, joka joutuu työtehtäviin ilman tai puutteellisella perehdyttämisellä kokee työssään epävarmuutta ja on todennäköisesti vaihtamassa työpaikkaansa nopeasti.

Kjelinin (2003, 22) mukaan työntekijän ymmärtäessä jo varhain organisaation keskeiset toimintaperiaatteet, on hänellä parempi mahdollisuus osallistua yrityksen sisäiseen kehittämiskeskusteluun ja tätä kautta perehdyttäminen antaa yritykselle mahdollisuuden uudistaa toimintaansa ja tuotteitaan ja sitä kautta parantaa yrityksen kilpailukykyä markkinoillaan.

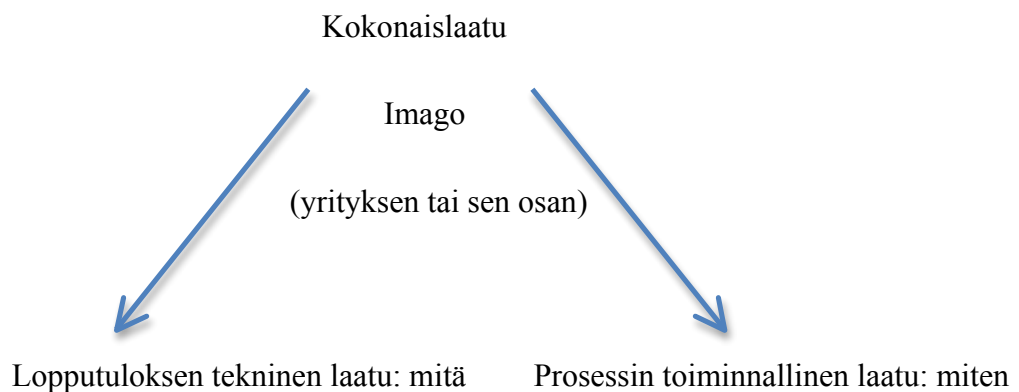
Perehdyttäminen ja kehittämistoimenpiteet parantavat organisaation sopeutumiskykyä, joustavuutta ja jatkuvaa kehittymistä, jotta organisaatio pystyy selviytymään ja pysymään mukana kilpailussa. (Nickson 2007, 142)

3.7 Laatu ja perehdytyksen merkitys

Karlöfin (1999,131) mukaan onnistuneella perehdyttämällä on positiivinen vaikutus yrityksen koko toiminnan ja palvelun laatuun. Asiakkaan kokema palvelunlaatu on tärkeää erityisesti palveluyrityksessä. Palveluyrityksen palvelu muodostuu monista eri tekijöistä. Palveluyrityksessä asiakas vertaa saamaansa palvelua hintaan ja tekee sen mukaan ostopäätöksensä ja tuleeeko hän yritykseen uudestaan asiakkaaksi. Tätä kautta yrityksellä on mahdollisuus saada toimintansa kannalta arvokkaan kanta-asiakkaan.

Grönroosin (1998,65) mukaan laatu on sitä mitä asiakkaat kokevat. Laadulla on kaksi ulottuvuutta: mitä ja miten. Asiakkaaseen vaikuttaa, mitä hän yrityksessä saa ja miten hän sen saa.

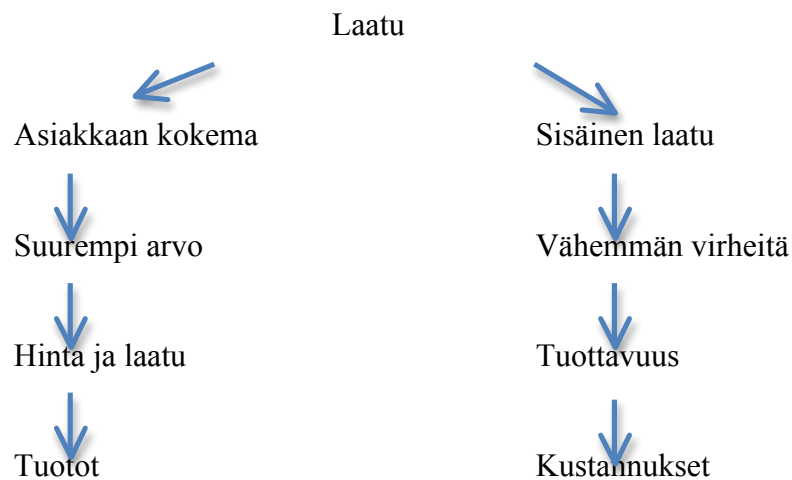
Grönroos (1998, 65) kuvaa palvelun laatu-ulottuvuutta seuraavasti:



Kuvio 2. Palvelun laatu-ulottuvuus

Johtuen palvelualalla runsaasti käytetystä osa-aikaisesta ja vuokratyövoimasta on perehdyttämiseen panostettava erityisesti alan yrityksissä, tällä panostuksella varmistetaan työn laatu ja sen säilyminen. (Laurent 2006, 100)

Pekkarisen (1997, 164) mukaan asiakkaan laatumielikuva muodostuu siitä, että hän vertaa saamaansa palvelua odotuksiinsa. Oheisessa Karlöfin (1999, 132) kuviosta näkee miten asiakkaan kokema ja sisäinen laatu kulkevat rinnakkain.



Kuvio 3. Asiakkaan kokema laatu - sisäinen laatu

3.8 Perehdyttämisen lainsäädännöstä

Työturvallisuusnäkökulma on perehdytyksessä korostunut johtuen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevaan työehtosopimukseen lisättyyn velvoitteeseen. Tässä velvoitteessa määritellään työnantajan velvollisuudeksi perehdyttää uusi työntekijä työn turvallisiin, terveellisiin ja suoritustapoihin, sekä mahdollisiin työturvallisuusriskeihin. (Eräsalo 2011, 63)

Kupiaksen (2009, 20) mukaan työntekoa ja siihen oppimista lainsäätäjät suojelee erityisesti. Laeista löytyy monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Erityisesti huomiota on kiinnitetty työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä ja sen suorittamiseen. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät erityisesti perehdyttämistä.

Työlainsäädännön toiminnalla tavoitellaan työntekijälle suojaa ja sopeutusta. Työnlainsäädännössä on tärkeää, että säännöt tunnetaan ja että niitä myös

noudatetaan. Yritysten pitää noudattaa lainsäädäntöä, huomioida säännökset ja noudattaa sopimusehtoja. Näillä toimenpiteillä luodaan yrityksen ja työntekijän välille luottamus, jolloin työntekijä pystyy keskittymään työssään kehittymiseen ja oppimiseen. (Kupias 2009, 20-21)

4 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN

4.1 Toiminnallinen opinäytetyö

Toiminnallinen opinäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinäytetyölle. Olen laatinut yritykselleni perehdytyskansion opinäytetyönäni ja tätä kautta siis yhdistänyt toiminnan ja teorian eli tehnyt toiminnallisen opinäytetyön.

Vilkan (2004, 7) mukaan kokemuksen ja toiminnan kautta syntyvä tietämys on tärkeää. Tietoa on kaikessa mitä kohtaamme arjessa, työssä ja vapaa-ajalla. Emme välttämättä tietoisesti tutki mitään vaan olemme mukana synnyttämässä uusia kokemuksia, ajatuksia, näkökulmia, arvioita halua muuttaa maailmaa. Tämä arjen tieto auttaa meitä selviämään elämässä ja työssä paremmin

Toiminnallinen opinäytetyö ja sen toteuttaminen on tutkimusmenetelmistä lähinnä toimintatutkimusta, koska siitä löytyy toimintatutkimukselle tyypillisiä elementtejä ja asioita. Heikkilän (2008, 15) mukaan toimintatutkimukseen kuuluu, että tutkija on mukana kehittämis- ja muutosprosessissa, aktiivisesti yhdessä tutkittavien kanssa. Toiminnallisen tutkimuksen avulla pystytään seuraamaan ja arvioimaan esimerkiksi jonkin uuden työtavan soveltuvuutta, tai sitä voidaan käyttää jotakin uutta järjestelmää käyttöönottaessa ja kehitettäessä.

Kuulan (1999, 11-12) mukaan toimintatutkimuksen mahdollinen kohde ja tutkimuksen substanssi voi siis olla melkein mikä tahansa ihmiselämään liittyvä piirre. Olennaista toimintatutkimuksessa on tuottaa uutta tietoa. Lisäksi tutkimuksen avulla pyritään mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiaintilojen muutokseen edistämällä, sekä parantamalla niitä tavalla tai toisella. Työelämän toimintatutkimukseksi määritetään paitsi organisaatioiden tutkimus myös palvelujärjestelmien tutkimus silloin, kuin ne kohdistuvat erilaisiin työyhteisöihin ja niiden asiakkaisiin järjestelmänä.

4.2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja toteutus

Idea perehdyttämiskansion tekemiseen lähti konkreettisesta tarpeesta yrityksessäni. Koska yrityksen toimii osana Robert's Coffee- ketjua on tärkeää, että työmenetelmät ja tavat toimia ovat samankaltaisia kuin muissakin ketjun kahviloissa. Ketjulla on olemassa valmis ns. ”Green Book” - kansio Robert's Coffee- konseptista. Siinä määritellään ja kerrotaan ketjun ja paahtimon tuotteista, kahvi- ja teelaaduista, sekä itse kahvin valmistusprosessista. Tämän ”Green Bookin” rinnalle on mielestäni ollut tarvetta perehdytyskansiolle, jossa käydään läpi tarkasti ja ymmärrettävällä tavalla ns. ”talon tavat ja käytännöt”, eli liikeidea, organisaatio, toimintatavat, tilat, henkilöstöasiat, työturvallisuus, työskentelyympäristö, työtehtävät ja muut asiat.

Perehdytyskansio on laadittu varsinaisen yrityksessä tapahtuvan uuden työntekijän työhön perehdyttämisen tueksi ja avuksi. Perehdytyskansion avulla uusi työntekijä pystyy osallistumaan perehdyttämiproessiinsa myös itsenäisesti ja hän pystyy omaksumaan keskeiset asiat yrityksestä ja siihen liittyvistä asioista.

Lisäksi perehdytyskansio antaa apuvälineen uuden työntekijä nopeampaan perehdyttämiseen, uusien asioiden omaksumiseen ja tätä kautta nopeampaan siirtymiseen itsenäiseen työskentelyyn työyhteisön jäsenenä. Ajantasaisilla tiedoilla päivitetty perehdytyskansio myös toimii työntekijöille informaatiolähteenä, josta asioita on helppo tarkistaa myös varsinaisen perehdyttämisen jälkeenkin. Erityisen tärkeää on kuitenkin muistaa pitää perehdytyskansion tiedot päivitettyinä ajantasaisilla tiedoilla. Ilman ajan tasalla olevia tietoja perehdytyskansio saattaa muuttua hyvästä ja käytännöllisestä työvälineestä, väärää ja puutteellista tietoa sisältäväksi paperikasaksi.

Jokaisessa yrityksessä on paljon sisäistä tietoa, joka on yrityksen toiminnalle ensiarvoisen tärkeää. Tämä tieto voi olla opittua käyttäytymistä, erilaisia työtapoja tai mitä tahansa joka liittyy yrityksen varsinaiseen toimintaan ja sen sisäisiin prosesseihin. Yrityksen toiminnalle on suuri vaara, että sen sisäinen tieto on yleensä tallentuneena ainoastaan yrityksessä toimivien ihmisten mieliin ja

ajatuksiin. Tämä tiedon kirjallinen tallentamattomuus aiheuttaa vaaran tiedon katoamisesta ihmisten siirtyessä toimimaan uusissa työtehtävissä toisen työnantajan palveluksessa. Perehdytyskansio mahdollistaa tämän yrityksen sisäisen tiedon tallentamisen.

Perehdytyskansion avulla pystytään myös hallitsemaan yrityksen sisällä olevaa sisäistä tietoa. Perehdytyskansio toimii alustana tiedon välittämiseen ja jakamiseen jota yritys haluaa henkilökunnan yrityksen asioista ja yleensäkin yrityksestä tietävän. Perehdytyskansion avulla yritys ja sen johto pystyy viemään haluamiaan asioita ja toimintamalleja henkilöstölle, josta ne saadaan mukaan toimintaan ja käytäntöön.

Yrittäjänä näen tämän olevan perehdytyskansion suurin tehtävä yritykselleni. Perehdytyskansio tulee toimimaan päivittäisenä työvälineenä, jonka avulla pystyn kirjaamaan ja pitämään yllä asiat ja toimintamallit, joiden mukaan haluan yrityksessäni työskentelevien ihmisten toimivan. Perehdytyskansion sisältämien tietojen ja asioiden aktiivisella päivityksellä pystyn varmistamaan, että henkilökunta on tietoinen sovituista asioista ja yrityksen pelisäännöistä.

5 YHTEENVETO

Perehdyttämisen merkitys yritysten menestymisen luomisessa, laadittujen visioiden ja strategioiden onnistumisessa on suuri. Perehdytyksessä uudelle työntekijälle siirretään kaikki tieto ja taito joita hän tarvitsee työssään onnistumisessaan, sekä myös ne arvot ja laatu jota yritys haluaa ylläpitää ja kehittää. Perehdyttäminen on myös tärkeä osa henkilökunnan ja sen resurssien kehittämistä. Hyvällä ja oikein toteutetulla perehdyttämisellä lisätään henkilökunnan osaamista, saavutetaan parannuksia yrityksen tuottamaan palvelun laatuun, tuetaan työssä jatkamista sekä turvataan henkilökunnan työssä jaksaminen ja ennaltaehkäistään mahdollisia työtapaturmia. Hyvään ja laadukkaaseen perehdyttämiseen kannattaa siis uhrata yrityksen resursseja, koska sijoitetut resurssit tulevat takaisin parempana työn laatuna, vähentyneinä virheinä toiminnassa ja motivoituneempina asenteena työntekoon.

Yrityksillä on työsopimus- ja työturvallisuuslakeihin kirjattu velvollisuus perehdyttää uudet työntekijänsä. Ilman huolellista, suunnitelmallista ja oikein toteutettua perehdyttämistä, sekä työnopastusta uuden työntekijän on vaikea, ellei peräti mahdoton päästä sisään työtehtäviinsä ja integroitua siten osaksi työyhteisöä. On tärkeää, että työyhteisö toimii saumattomasti ja toimii tehokkaasti yrityksen visioiden ja tarkoitusperien saavuttamiseksi.

Perehdyttämisen ja työnopastuksen suurimmat haasteet ovat kiire, poissaolot ja varsinkin ravintola-alalla henkilökunnan suuri ja lähes jatkuva vaihtuvuus. Perehdytyskansion laatimisella ja sen ottamisella käyttöön uuden työntekijän perehdyttämisessä, pystytään lyhentämään uuden työntekijän työhönperehdyttämiseen käytettävää aikaa, lisäksi kansio toimii erinomaisena apuvälineenä, josta yrityksen ja toiminnan keskeiset tiedot ovat helposti tarkastettavissa. Tästä johtuen perehdyttämiskansiota tulee päivittää aina siinä olevien tietojen muuttuessa, muutoin sen sisältämä tieto ei ole enää ajankohtaista tai pahimmillaan väärää.

Laadukkaan perehdyttämisen avulla uusista työtehtävistä selviytymisestä tulee uudelle työntekijälle helpompaa ja hänen on helpompi tulla täysivaltaiseksi työyhteisön jäseneksi, sekä hänen työmoraalinsa ja työmotivaationsa on huomattavasti lähtötasoltaan korkeammalla kuin sellaisen työntekijän, joka on perehdytetty puutteellisesti tai perehdyttämistä ei ole ollut ollenkaan.

Opinnäytetyön tekemisen kautta olen tutustunut lähemmin perehdyttämiseen ja varsinkin perehdyttämistä koskevaan teoriaan. Kirjallisuutta aiheesta on saatavilla paljon ja vastaavanlaisia uuden työntekijän perehdyttämisoppaita on tehty paljon monelle eri alalle, joka mielestäni kuvaa sitä kuinka konkreettinen ja yritysten toiminnan kannalta tärkeä asia perehdyttäminen on. Mielenkiintoinen aihe olisi ollut myös laatia perehdytyskansio työhönperehdyttäjälle. Työhönperehdyttäjän perehdyttämiskansiossa olisi huomioitu asiat ja haasteet perehdyttämisessä ja sen prosessissa, perehdyttäjän näkökulma huomioiden. Tämänkaltaiselle työlle voisi olla tilaus ja sen sisältöä voisi käyttää erilaisissa yrityksissä toimialasta riippumatta. En löytänyt Theseeus ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistosta yhtään opinnäytetyötä hakusanalla työhönperehdyttäjä.

Varsinaisen kirjallisen tuotoksen, perehdytyskansion kokoaminen oli nopeaa ja helppoa. Mielestäni tekemäni perehdytyskansio on kattava ja siihen on kasattu olennaiset tiedot, jotka haluan uuden työntekijän yrityksestäni tietävän hänen aloittaessaan itsenäisen työskentelyn yrityksessäni. Tulee kuitenkin muistaa, että perehdytyskansio tulee elämään ja päivittämään sitä mukaa kuin itse yrityskin. Tämä perehdytyskansion sisältämien tietojen ajan tasalla pito ja jatkuva päivittäminen onkin haaste, jota varten tulee olla nimetty vastuhenkilö

”Puutteellisesti perehdytetty työntekijä kuluttaa muiden työntekijöiden aikaa ja heikentää asiakaspalvelua” (Laurent 2006, 100)

LÄHTEET:

Kirjalliset lähteet:

- Barrows, C. 2009. Introduction to management in the hospitality industry. John Wiley & Sons, inc. New Jersey.
- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct oy.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WSOY- Kirjapainoyksikkö
- Heikkilä P. 2000 Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Juva; WS Bookwell Oy
- Heikkilä ,T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima oy.
- Heikkinen, H. 2007. Toiminnasta tietoon. Vantaa: Dark oy.
- Heikkinen, H. 1999. Siinä tutkija, missä tekijä. Juva: WSOY-kirjapainoyksikkö
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otavan kirjapaino oy
- Ivancevich, J. 1996. Organizational Behavior and Management. USA.
- Joutsenkunnas T, Heikurainen P, 1999. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY
- Juuti, P. 2006. Johtaminen ja työhyvinvointi. Juva; WS Bookwell Oy
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu; Otavan Kirjapaino oy
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima oy
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino oy
- Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: WSOY kirjapainoyksikkö
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro
- Kjelin, E. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy
- Kupias, P. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Tampere: Tammer-Paino oy
- Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Kirjapaino oy Merkur
- Mill, R. 2007. Restaurant management. Pearson Education, Inc. New Jersey
- Pekkarinen, E. 1997. Henkilökohtainen myyntityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy
- Nickson, D. 2007. Human resource management. Cornwall: MPG books ltd.

Vilkka, H. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy

Sähköiset lähteet:

<http://www.robertscoffee.com>

<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perhdyttamisopas.pdf>

LIITTEET

Tervetuloa hyvän kahvin maailmaan opinnäytetyö



Tervetuloa hyvän kahvin maailmaan

Robert's Coffee Lahti Kauppatori perehdytysopas

Sisällysluettelo:

Johdanto	1
1. Robert´s coffee ketju	2
1.1 Historiaa ja ketjun toimintafilosofiaa	2
2. Robert´s coffee Lahti Kauppatori	4
2.1 Yleistä yrityksestä	4
2.2 Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea	4
2.3 Yrityksen toimintaympäristö ja kilpailijat	5
2.4 Yrityksen asiakkaat	5
2.5 Sijainti ja yhteystiedot	6
2.6 Koneet ja laitteet	6
3. Yrityksen toimintatavat	7
3.1 Yrityksen arvot	7
3.2 Työntekijän vaatetus ja ulkoinen olemus	7
3.3 Asiakaspalvelu	8
3.3 Myyntityö	8
3.4 Vaitiolovelvollisuus	8
4. Työaika ja työvuorot	8
4.1 Koeaika ja työvuorot	8
4.2 Lomat ja poissaolot	9
4.3 Palkka-asiat	9
5. Työturvallisuus ja työterveyshuolto	10
5.1 Työterveyshuolto	10
5.2 Työturvallisuus	10
5.3 Hygienia ja omavalvonta	10

6.Työtehtäväsi kahvilassa	11
6.1 Sinä työyhteisönjäsenenä	11
6.2 Yleistä työtehtävistäsi	11
6.2 Aamuvuoro	12
6.3 Iltavuoro	12
6.3 Muut asiat	13

Tervetuloa hyvän kahvin ja maailmaan!

Tämän perehdytysoppaan tarkoitus on perehdyttää sinut uusi tiiminjäsen Robert's Coffee Kauppatorin iloiseen ja asiakaspalveluhenkiseen työyhteisöön. Tulet toimimaan pienen ja dynaamisen työyhteisön jäsenenä, joten on äärimmäisen tärkeää SINULLE ja MUILLE työkavereillesi, että hallitset omat työtehtäväsi äärimmäisen hyvin. Olen laatinut tämän perehdytyskansion SINUA varten työ- ja apuvälineeksi, jonka avulla pyritään auttamaan ja nopeuttamaan perehdyttämistäsi.

Tässä perehdytyoppaassa käsitellyt asiat luettuasi ja sisäistettyäsi, tiedät perusasiat yrityksestä, hallitset perustoiminnot ja rutiinit kahvilassa, ymmärrät ja tiedät keitä ovat työyhteisön muut jäsenet ja asiakkaat, sekä tiedät myös laitteista ja yleisestä työhösi liittyvästä työturvallisuudesta. Muista kuitenkin, että tämä on vain yksi apuväline perehdyttämisprosessissasi, jonka teet yhdessä perehdyttäjäsi kanssa.

Tätä perehdytyskansiota voi käyttää myös muistin virkistämiseksi, jos ei ole varma jostain asiasta. Perehdytysoppaaseen on kerätty olennainen tieto yrityksestä, toimintatavoista ja asioista, joita sinun tulee tietää. Tämän perehdytyskansion sisältöä tullaan päivittämään jatkuvasti uusien asioiden mukana, joten tästä löytyy aina tuorein tieto.

Toivotan sinulle tuoreen ja vastajauhetun kahvin tuoksuisia työpäiviä!

Lauri Pöyhönen
Yrittäjä

1. Robert's Coffee ketju

Robert's Coffee on Robert Pauligin kehittämä brandi. Robert's Coffeella on oma kahvipaahtimo. Robert's Coffee brandin alla toimii myös kahvilaketju. Kahvilat toimivat yrittäjävetoisesti. Ketjun kaikille kahviloille on ominaista, että ne sijaitsevat vilkkailla liikepaikoilla ja niissä on Robert's Coffeen kahvi ja teevalikoima. Kahvilat ovat aina tiloiltaan siistejä ja ”trendikkäitä”, sekä niiden koko tuotevalikoiman tulee olla laadukas.

1.1 Robert's Coffee ketjun historiaa ja filosofiaa

RAKKAUTTA KAHVIIN

”Kahvi on nautintoaine, tumma, vahva, maukas ja ennen kaikkea tuoretuote”, kuuluu lause, joka summaa Robert's Coffeen ajatusmaailman johtotähdet. Aito rakkaus ja arvostus hyvää kahvia kohtaan sekä vahva usko henkilökohtaiseen ja sydämelliseen palveluun luotsaavat tätä suomalaista perheyrittystä. Seuraamalla kahvia ”pavusta kuppiin”, paahtimoista kahviloihimme, voimme taata korkean laadun ja pitää huolta asiakkaistamme.

”Ei ole samantekevää, mitä kahvia juot – sen täytyy olla parasta mahdollista!”, kuuluu Robert Pauligin motto.

Ensiluokkaiset raaka-aineet yhdessä paahtamisprosessin vahvan osaamisen ja mahdollisimman lyhyen varastointiajan kanssa takaavat gourmet-kahvit, joita Robert's Coffee voi ylpeänä esitellä. Paahtamme kahvin pienissä erissä siitä mukaa kun tilauksia tulee. Siksipä Robert's Coffeen kahvi ei koskaan seiso varastossa, vaan toimitetaan aina vastapaahdettuna kahviloihimme ja liikkeisimme. Näin voimme taata, että tarjoilemamme kahvi on aina vastapaahdettuna ja parasta laatua. Juuri tämä erottaa Robert's Coffee muista kahvilaketjuista. Kansainvälistä tapaa mukaillen kahvi paahdetaan aavistuksen tummemmaksi, jolloin se sisältää vähemmän happoja ja on siten hellävaraisempaa vatsalle.

Robert Pauligin suvussa kahviperinne on kulkenut jo seitsemän sukupolven ajan. Vuodenvaihteesta 2012 lähtien Robertin lapset Carl-Gustav ja Henrika ovat tulleet

mukaan yrityksen toimintaan ja edustavat täten suvun kahdeksatta sukupolvea, joka jakaa rakkauden kahvia ja teetä kohtaan. Robert's Coffee on perheyritys, jossa yhdistyy sekoitus perinnettä, innovointia ja lämpöä. Meidät tunnetaan nimellä Robert's Coffee, kun on kyse kahvilatoiminnastamme, mutta vähittäiskaupassa kahvi- ja teetuootteemme kulkevat nykyään nimellä ”by Robert Paulig”. Siitä huolimatta, että nimi vaihtelee, laatu ja perusarvot ovat edelleen samat; haluamme tarjota asiakkaillemme parasta ja tuoreinta kahvia sekä sydämellistä palvelua.

Robert's Coffeen tarina

Tarina alkaa, kun innovatiivinen suomalainen kahviekspertti Robert Paulig, jonka suvussa kahviperinne on kulkenut jo seitsemän sukupolven ajan, tulee kotiin yhdeltä monista matkoistaan. Tehtyään kokeiluja erilaisilla raaka-aineilla ja paahtomenetelmillä yhdessä muiden kahvin ystävien kanssa ympäri maailmaa ja saatuaan vaikutteita eri paikoista ja ihmisistä, tulee Robert Paulig seuraavaan lopputulokseen: hän päättää perustaa oman gourmet-paahtimonsa. Onhan olemassa pienikokoisia panimoita ja viinitilojakin, joten miksipä sama ei onnistuisi myös kahvin kanssa?

Robert's Coffeen paahtimo ja kahvila perustetaan 1987 satamakorttelissa Helsingissä. Liikeidea on yksinkertainen: tarjota asiakkaille parasta ja tuoreinta kahvia sekä sydämellistä palvelua. Mutta tarina ei suinkaan pääty tähän. Matkustettuaan pitkin Yhdysvaltoja ja löydettyään kahviloita joka kadunkulmasta, päättää Robert Paulig tuoda idean myös Suomeen ja Ruotsiin. Aika on kypsä suomalaisen ja ruotsalaisen kahvilakulttuurin kehittymiselle, sillä ihmiset ovat valmiita maksamaan hieman enemmän hyvästä kahvista ja teestä. Konseptin ydinajatuksukset ilmenevät yhä ketjun toiminnassa ja takaavat parhaan laadun ja tuoreuden.

Vuonna 1992 aloittavat ensimmäiset coffee shopit Suomessa ja Ruotsissa. Suomessa kahvila löytyy ”kellon alta”, eli Helsingin Stockmann-tavaratalon ulkopuolella sijaitsevasta espressovaunusta. Näin ”lattetrendi” lähtee vähitellen nousuun. Robert Paulig on siitä lähtien jatkanut innovatiivisella tiellään muun muassa ottamalla ensimmäisten joukossa valikoimiinsa Reilun kaupan tuotteet ja kehittämällä jatkuvasti uusia ympäristöystävällisempiä valmistustapoja ja tuotteita.

Nykyään Robert's Coffee on tunnettu brändi, joka on vakiinnuttanut paikkansa Suomessa, Ruotsissa, Virossa, Turkissa ja jopa Singaporessa asti.

Tämä tarina on lainattu Robert's Coffee ketjun kotisivulta. Tarina pitää sisällään olennaisen tiedon varsinaisen Robert's Coffee ketjun historiasta. Tulet varmasti jossain kohtaa työuraasi törmäämään asiakkaisiin, jotka ovat kiinnostuneet itse Robert's Coffee ketjusta ja asioista, sekä ihmisistä niiden takana. Sinun kannattaa myös tutustua itsenäisesti ketjun kotisivuihin: <http://www.robertscoffee.com>.

2. Robert's coffee Lahti Kauppatori

2.1 Yleistä yrityksestä

Robert's Coffee sijaitsee Lahden kauppatorin kulmalla. Kahvila on perustettu 2007 ja se on vakiinnuttanut asemansa lahtelaisella kahvilakartalla ”yliopiston apteekin vieressä”.

- Yritys toimii ravintola-alalla (kahvila)
- Vuotuinen liikevaihto on n. 250000e.
- Työllistää 3 henkilöä
- Sijaitsee Lahdessa Aleksanterikadulla, kauppatorin laidalla
- Asiakaspaiikkoja 38+ 12 kesäterassipaikkaa
- Yritys on ns. franchising-kahvila, eli yrittäjinä toimivat itsenäiset yrittäjät ja he ovat sitoutuneet ketjun ja muiden ketjun itsenäisten yrittäjien kanssa sopimin ”pelisäännöin”. Näistä pelisäännöistä ja yhteisesti sovituista asioista tärkeimmät ovat:
 - Yhtenäinen hinnoittelu
 - Yhtenäinen visuaalinen ilme
 - Yhtenäiset tuotteet (kahvi ja tee)
 - Yhtenäinen reseptiikka

2.2 Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea

Kahvilan toiminta-ajatus on olla ylivoimaisesti paras ja laadukkain kahvila Lahdessa. Kahvilassa tarjolla olevat tuotteet on valmistettu korkealaatuisista raaka-aineista ammattitaidolla ja ammattitaidolla. Asiakaspalvelun taso on kahvilassa korkea ja täällä kahvit tarjoillaan asiakkaille pyötiin. Kahvilassa on tarjolla Robert's Coffee ketjun kahvit ja teelaadut, erilaisia kakkuja, täytettyjä sämpylöitä ja leipiä, leivonnaisia ja suosittu luonasajan salaattinoutopöytä. Kahvilassa työskentelevä henkilökunta on rentoa, iloista, ystävällistä ja asiakaspalvelu on todella lähellä heidän sydäntään.

2.3 Yrityksen toimintaympäristö ja kilpailijat

Liiketila on siisti ja valoisa, sekä kalustus ja muu infrastruktuuri on laadukasta. Kesäisin kahvilan edessä on pieni terassi (12 asiakaspaikkaa), jonka kalusteet on hankittu vuonna 2012. Robert's Coffeen tyypillinen asiakas on nainen, iältään 20-40 vuotias. Lahden kauppatorin ympäristössä toimii 3 kuusi ravintola-alan yritystä, joista kaksi on varsinaisesti kahvilaksi luokiteltavaa yritystä, jotka kilpailevat Robert's Coffeen kanssa.

2.4 Yrityksen asiakkaat

Robert's Coffee on avoinna arkisin 7.30- 19.00 ja lauantaisin 10.00-17.00. Aukioloaikojen aikana asiakkaat jakautuvat arkisin kellon aikojen mukaan tiettyihin ryhmiin:

- 07.30- 10.00 aamukahville tulevat ja töihin kiiruhtavat, jotka nauttivat aamukahvin (aamupalan), tai hakevat kahvia/ syömistä mukaan.
- 10.30- 15.00 Lounasasiakkaat, jotka tulevat lähellä sijaitsevista yrityksistä syömään noutopöydästä otettavaa salaattilounasta/ hakevat ko. salaatin mukaansa. Nämä asiakkaat ovat pääsääntöisesti naisia. Tähän aikaan asiakkaina on myös päiväkahvilla kävijät.
- 15.00 -19.00 Kahvilla kävijät, jotka tulevat käymään kahvilassa nauttiakseen jotain suolaista/ makeaa , teetä, kahvia tai muita kahvilan tuotteita.

Asiakkaiden liikkumisessa ja asiakaskäyttäytymisessä on vaihtelua johtuen vuodenajasta ja lomista. Luonasaika on hyvin vilkas keväästä syksyyn, mutta talvisin salaattilounaan kysyntä vähenee ja luonasmaa vähenee. Tätä myynnin laskua korvataan päivittäin vaihtuvalla keittolounaalla joka on tarjolla asiakkaille syksystä kevääseen.

2.5 Sijainti ja yhteystiedot

Kahvilaan sisäänkäynti on suoraan Aleksanterinkadulta, jota kautta myös kahvilaan tullaan ja sieltä poistutaan töihin tullessa ja sieltä pois lähtiessä. Kahvilassa on myös takaovi jotakautta hoidetaan jätehuolto taloyhtiön astioihin, jotka sijaitsevat kahvilan takana sijaitsevalla sisäpihalla.

Kahvilassa on n.100m². Kahvilassa tiloina toimii varsinainen kahvilasali, asiakaswc:t (2kpl), keittiö ja henkilökunnan sosiaalityilat. Lisäksi kahvilaan kuuluu sisäpihalla sijaitseva kylmä varasto, jossa säilytetään lähinnä astioita. Kahvilan pohjakuva löytyy keittiöstä omavalvontakansiosta. Häätäpoistumiestiet on merkitty asiaankuuluvine valoineen ovien yläpuolelle. Kahvilan osoitetiedot:

Robert's Coffee Kauppatori Lahti

Aleksanterinkatu 13

15110 Lahti

Puhelin kahvilaan: 03 7823085

2.6 Koneet ja laitteet

Kahvilassa on laadukkaat ja suhteellisen uudet laitteet. Työssäsi tulet käyttämään eniten:

- Ranchilio espressokeitintä
- Kahvinmyllyjä
- Kahvinkeitinimiä
- Uunia
- Kassajärjestelmää
- Astianpesukonetta

Näistä laitteista espressokeitin on tärkeässä roolissa, koska sen avulla tulet valmistamaan n.50% asiakkaille myymistäsi tuotteista. Laitteidenkäyttö ja huolto-ohjeet on koottu kansioon keittiöön. Tulet käymään perehdyttäjäsi kanssa kaikki

työvaiheet ja metelmät, joita tarvitset hallitaksesi kahvilan koneet ja laitteet. Muista, rohkeutta niiden käyttöön, niin tulevat nopeammin tutuiksi. Muista aina oikeat työskentelymenetelmät ja erityinen varovaisuus käsitellessäsi varsinkin kuumia ja kiehuvia nesteitä. Myös havaitessasi laitteissa tai niiden toiminnassa vikoja tai puutteita, ilmoita niistä esimiehellesi.

3.Yrityksen toimintavat

3.1 Yrityksen arvot

Olemme lahden paras ja laadukkain kahvila. Missiomme on tarjota ja tuottaa korkealaatuisia kahvilatuotteita ja palveluita asiakkaillemme. Asiakaspalvelumme on ystävällistä, välitöntä ja asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioivaa. Pöytiinpalvelu on meille itsestäänselvyys.

3.2 Työntekijän vaatetus ja ulkoinen olemus

Yleisilme kahvilantyöntekijöillä on siisti ja huoliteltu. Lävistyksiä ei saa olla näkyvillä ja mahdolliset tatuoinnitkin tulisi olla peitettynä. Työpaita, baristanessu, tummat housut ja siistit (mukavat ja ergonomiset) kenkät ovat työntekijän työvaatteet. Työpaita ja baristanessu on brandattu Robet´s Coffee logoilla. Vaatteiden pitää olla ehjät ja puhtaat, jos vaatteesi/ baristanessusi eivät enää lähde puhtaiksi, ovat ne kuluneet tai rikkinäiset, saat uudet kahvilaesimieheltä. Huomioi myös, että et käytä liikaa meikkiä, voimakkaita hajusteita ja että hengityksesi on raikas. Ulkoiseen olemukseen kuuluu olennaisesti myös hymy, jonka avulla saat myös asiakkaat ja työkollegasi aurinkoiselle ja hymyilevälle tuulelle.

3.3 Asiakaspalvelu

Tärkein tekijä asiakaspalvelussa on asenne ja positiivinen mieli. Me palvelemme asiakkaitamme aina hymy kasvoilla, oli kiire, ruuhka tai mikä tahansa haastava tilanne meneillään. Loppujen lopuksi asiakkaista johtuva kiirehän vain kertoo, että olemme onnistuneet tehtävässämme ja asiakkaat haluavat olla ja tulla asiakkaiksemme. Ole ammattilypeä ja huolehdi, että asiakkaille valmistamasi kahvit ja muut tuotteet ovat laadukkaita. Ammattitaitoon ja hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös ikävätkin asiat ja niiden oikeanlainen käsittely. Reklamaatio/ muissa laatupoikkeamatilanteissa muista olla kohtelias ystävällinen, sekä vie tieto eteenpäin myös esimiehellesi, joka hoitaa mahdollisen reklamaation jälkihoidon. Muista aina tervehtiä asiakasta ja myös ”moikata ja kiittää” häntä poislähtiessä.

3.4 Myyntityö

Toimiessasi kassalla ole tarkka. Bongaa myymäsi tuotteet oikein, rahasta asiakkaat oikein ja ole tarkka antaessasi vaihtorahoja. Muista aina tarjota asiakkaalle kuitti. Muista lisämyynnin merkitys. Kohteliaan ja ystävällisen (älä ole liian hyökkäävä/ älä ”tuputa”) lisämyynnin asiakas kokee palveluksi.

3.5 Vaitiolovelvollisuus

Muista että sinä olet vaitiolovelvollinen. Asiakkaiden asiat ja yrityksen sisäiset asiat kuuluvat työpaikalle ja myös jäävät sinne.

4. Työaika ja työvuorot

4.1 Koeaika ja työvuorot

Koeaikana käytämme neljää kuukautta. Tämä on riittävä aika osaamisesi ja oppimisesi todistamiseen. Tämä koeaika toimii myös molemminpuolisesti, eli jos koet itse että tämä ei olekaan se sinun ”juttusi”, olet vapaa lähtemään.

Kahvila on auki arkisin 7.30- 19.00 ja lauantaisin 10.00-17.00. Työvuorosii ajoittuvat näille päiville ja kellonajoille. Kahvila toimii arkisin kahdessa vuorossa,

eli yksi työntekijä tulee avaamaan ja toinen sulkemaan kahvilan. Työvuorot vaihtuvat arkisin 13.00, jos ei ole poikkeuksia. Lauantain työvuoron tekee yksi työntekijä. Huomioi, että arki-aamuisin työvuoro alkaa kello 6.30 ja päättyy 19.30, sekä lauantaisin työvuoro alkaa 09.00 ja päättyy 17.30.

Työvuorot on kirjattu työvuorolistaan, jota säilytetään näkyvissä henkilökunnan sosiaalituloissa. Työvuorolistan laatii kahvilan esimies. Esitä mahdolliset vapaa tai muut lomatoiveesi suoraan esimiehelle ja mahdollisimman hyvissä ajoin, että niihin voidaan varautua ja niitä voidaan toteuttaa.

4.2 Lomat ja poissaolot

Lomatoiveet tulee esittää hyvissä ajoin esimiehelle, joka pyrkii toteuttamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Tullessasi sairaaksi ilmoita heti esimiehelle ja hakeudu työterveyshoitoon (Suomen terveystalo). Älä tule työpaikalle kipeänä, koska työtehosasi ei ole tällöin riittävällä tasolla ja samalla turhien riskien taso kasvaa. Kipeänä töihin tulosta aiheutuu yleensä vain turhaa ylimääräistä tapaturmariskiä ja huonoa työn laatua. Muista kuitenkin aina toimittaa sairauslomatodistus esimiehellesi.

4.3 Palkka-asiat

Noudatamme palkanmaksussa Mara tes:iä, jonka mukaan määräytyvät kaikki ilta, ylityö, yms. korvaukset. Palkka maksetaan kerran kuukaudessa ja palkanmaksupäivä on aina kuukauden viimeinen päivä. Ensimmäistä palkanmaksua varten sinun tulee toimittaa esimiehellesi verokortti ja tiliyhteystietosi (IBAN-muodossa).

5. Työturvallisuus ja työterveyshuolto

5.1 Työterveyshuolto

Työterveyshuolto on työnantajalle lakisääteinen asia, mutta myös työnantajalle tärkeä työväline henkilökunnan työssään jaksamisessa ja auttamisessa. Meidän työterveyspalveluiden tuottajamme toimii Suomen Terveystalo, joka toimii aivan kahvilamme vieressä, osoitteessa Aleksanterinkatu 13. Puhelinnumero on 03 06000.

5.2 Työturvallisuus

Mahdollisia kohtaamiasi uhkia työssäsi ovat tilanteet joissa tarvitaan ensiaputaitoa, tulipalo ja muut uhkatekijät, joita voivat olla esimerkiksi väkivalta tai ryöstö. Kahvilan keittiöstä löytyy varustettu ensiapukaappi, jonka sisältöön sinun kannattaa tutustua. Mahdollisen tulipalon tai esim. ryöstön sattuessa pelasta ensin itsesi ja sitten hälytä apua hälytyskeskuksesta (112). Kahvilan keittiöstä löydät ensisammuttimen ja sammutuspeiton. Kahvilankassalla on ryöstöpainike, jota painamalla kahvilaan saapuu Securitaksen vartija. Muista, että voit käyttää tätä painiketta myös jos koet jonkin tilanteen tai asiakkaan liian uhkaavaksi tai pelottavaksi. Ensiaputaidoista ei ole koskaan haittaa, joten toivomme että olet käynyt ensiapukurssin, tarvittaessa/ halutessasi myös maksamme EA1 kurssin. Tärkeä osa työturvallisuutta on, että tilat ovat siistejä ja esteettömiä kulkea ja koneet ja laitteet ovat ehjiä, huollettuja ja toimivat oikein.

5.3 Hygienia ja omavalvonta

Hyvään hygieniaan kuuluu yhtäläillä siisteys, oikeat valmistus- ja säilytysmenetelmät, kuin henkilökohtainenkin hygienia. Tässä kohtaa on hyvä muistuttaa, että oletthan toimittanut hygieniatodistuksen ja alkoholipassin, jos et niin toimita ne mahdollisimman pian. Omavalvonnan ja kylmiöiden lämpötilojen seuraaminen ja kirjaaminen on osa päivittäistä työtäsi. Omavalvonnan seuranta suoritetaan aina aamuisin ja mahdollisista laatu-poikkeamista pitää ilmoittaa

esimiehelle välittömästi, tällöin vältytään mahdollisilta lisävahingoilta. Kädet ja kynnet tulee olla puhtaat ja siistit. Muista, että käsiä ei voi koskaan pestä liika

6. Työtehtäväsi kahvilassa

6.1 Sinä työyhteisönjäsenenä

Olet osa pientä ja kompaktaa työyhteisöä, siksi on tärkeää että ymmärrät perusasiat heti alusta lähtien. Työalueesi on kaikkialla kahvilassa ja kaikki havaitsemasi epäkohdat tulee korjata heti. Tärkeää on että ymmärrät, että auttamalla kollegojasi tulet itsekin heidän toimestaan autetuksi. Siivoa aina omat jälkesi, niin kenenkään ei tarvitse siivoilla toisten jälkiä. Tällä on myös merkitystä yhteishengelle ja sinun hyväksymisessäsi työyhteisön jäseneksi. Muista kysyä apua ja neuvoja niitä tarvitessasi. Neuvoja antavat sinulle mielellään kaikki, erityisesti perehdyttäjäsi ja esimiehesi, jolla on viimeinen vastuu sinun perehdytyksessäsi.

6.2 Yleistä työtehtävistäsi

Tärkein tehtäväsi työntekijänä yrityksessämme on toimia asiakaspalvelijana, joka osaa myydä ammattitaitoisesti asiakkaillemme tuotteitamme ja tarjoaa samalla asiakkaillemme laadukasta palvelua. Hyvän ja ystävällisen asiakaspalvelun merkitystä ei voi korostaa koskaan liikaa ja onnistuessaan se on nautittavaa molemmille osapuolille niin asiakaspalvelijalle, kuin asiakkaalle. Sinun on tärkeä myös muistaa, että asiakas on se joka tuo yritykseen rahan, jolla myös sinunkin palkkasi maksetaan, siksi asiakkaaseen kannattaa aina suhtautua ystävällisesti ja hänet huomioonottavasti. Pidä asiakastilat puhtaina ja aina siisteinä asiakasta varten. Tiskaa likaiset astiat välittömästi ja laita ne paikoilleen. Tällä varmistat, että tiskiä ei kerry ja sinulla on puhtaita astioita silloinkin kun asiakkaat aiheuttavat sinulle kiirettä ja voit keskittyä täysin pelkästään asiakaspalveluun. Pöytiintarjoilu on erittäin tärkeä osa palveluprosessiamme, joten palvele asiakkaita pöytiin aina kun se on mahdollista. Pöytiintarjoilulla luodaan palvelunlaatua ja pidetään pöydät siisteinä. Myös alan tärkein klisee on hyvä pitää

mielessä: vie mennessäsi ja tuo tullessasi. Tällä teesillä ainakin säästät askeleitasi ja helpotat omaa työtäsi. Ja tietysti ennenkaikkea tärkeä työohje myös oman itsesi kannalta: ole ahkera, positiivinen ja aina iloinen.

6.3 Aamuvuoro

Saavut töihin hyvissäajoin. Muista kytkeä murtohälytin pois. Työaikasi alkaa 06.30 arkisin ja lauantaisin 09.00 Aamulla ennen asiakkaiden saapumista sinun tulee tehdä seuraavat työtehtävät:

- Haet lehdet R-kioskilta (Mariankadulta)
- Valmistelet aamulla sämpylät ja muut vitriinistä myytävät tuotteet
- Käynnistät kahvikoneen
- Käynnistät pesukoneen
- Paistat leivonnaisia
- Aloitat salaattilounaspöydän valmistelut
- Tarkistat, että tilat ovat siistit ja järjestyksessä
- Suoritat omavalvonnan seurannan
- Avaat kassan
- Avaat ovet (7.30 arkisin, lauantaisin 10.00)

Näiden tehtävien lisäksi sinun tulee kirjat ylös mahdollisesti havaitsemasi raaka-ainepuutteet, sekä täyttää tarvittaessa kahvimyyllyt ja huolehtia yleisestä siisteydestä kahvilatiloissa.

6.4 Iltavuoro

Saavut töihin hyvissäajoin. Työaikasi alkaa 13.00 ja loppuu 19.30. Normaalin myynti ja asiakaspalvelutyön lisäksi sinulle kuuluu:

- Laitat salaattinoutopöydän pois kello 16.00
- Siivoat keittiön ja kahvilatiskin
- Siivoat ja järjestelet pöydät

- Otat seuraavan päivän pakastetarvikkeet sulamaan ja leivonnaiset kohoamaan
- Viet pois jätteet ja pahvit
- Lasket kassan ja teet tilityksen
- Sammutat valot ja kytket hälyttimet päälle

6.5 Muut asiat

Kahvilan keittiössä on kaappi, johon kerätty oleellisesti työhösi liittyvät paperit ja muut aineistot, joita ovat mm. anniskeluluvat, omavalvontasuunnitelmat, hygieniapassit, sekä koneiden ja laitteiden käyttöohjeet. Mahdolliset ilmoitus ja muut yritykseen liittyvät asiat ilmoitetaan ilmoitustaululla henkilökunnan sosiaalituloissa. Samalla ilmoitustaululla on myös työvuorolista, yrityksen sairausvakuutustodistus ja yhteystiedot esimiehelle.

