

Katja Ulander

Perehdytyskansio ravintola Ranchiin

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
syksy 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

**OPINNÄYTETYÖ
TIIVISTELMÄ**

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Katja Ulander	
Työn nimi Perehdytyskansio ravintola Ranchiin	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja Ravintola Ranch Oy
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 30+15
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni koskee perehdyttämistä ravintola Ranchissa. Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä asioita, joiden avulla työntekijä oppii omat uudet työtehtävänsä ja tutustuu työympäristöönsä. Näiden asioiden avulla työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti tuottavaksi.</p> <p>Opinnäytetyössäni oli tarkoituksena tarkastella perehdyttämistä eri näkökulmista ja suhteuttaa sitä johtamisen kokonaisuuteen. Halusin tuottaa mahdollisimman kattavasti palvelvan perehdytysoppaan josta on apua organisaatioon saapuville uusille työntekijöille.</p> <p>Opinnäytetyöni on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Toimeksiannon sain jo keväällä 2005 silloiselta esimieheltäni, jonka mukaan tällaiselle työlle olisi tarvetta hänen ravintolassaan. Tiedon tämän työn tekemiseen olen kerännyt keskustelemalla yrityksen työntekijöiden kanssa, sekä omaa kokemuspohjaani hyväksi käyttäen. Perehdytysopasta työstäessäni, olen tutustunut paljon jo olemassa olevia perehdytysmateriaaleja sekä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Opinnäytetyöprosessin aikana yritin asettaa itseni uuden työntekijän rooliin, ja syventyä aiheeseen tätä kautta, jotta saisin kerrottua asiat mahdollisimman selkeästi, mutta kuitenkin hyvin perinpohjaisesti.</p> <p>Teoriaosuuteni kertoo johtamisesta ja perehdyttämisestä osana sitä. Johtaminen on otettu alkuun pohjustamaan perehdyttämistä, sillä hyvä perehdyttäminen vaatii usein hyviä johtamisen taitoja. Johtaminen on rajattu henkilöstöjohtamiseen ja palveluyrityksen johtamiseen.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Johtaminen, henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Katja Ulander	
Title Job Familiarisation Folder For Restaurant Ranch	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Restaurant Ranch
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 30+15
<p>The purpose of this final year paper was to write a handbook for familiarisation to restaurant Ranch because there was not any familiarisation material in the restaurant before.</p> <p>The handbook was made to serve new employees as well as the older staff. Handbook was ment to help new employee settling to work so that it would be faster and easier to them and to the company. Allso new employees can find most of the answers to their questions from the folder.</p> <p>Handbook was made as a teamwork with staff of restaurant Ranch but also utilized by own knowl- edge and work experience. Managers were interviewed and subject was discussed with other em- ployees. In discussions tried to observe things in newcomers point of view.</p> <p>In the theoretical part of this final year paper human resource management leads the subject to the familiarisation.</p> <p>The final result of this work was a handbook for a job familiarisation. The guide includes information about working hours, common safety and a short demonstration considering restaurants history and regular consumers.</p> <p>Job familiarisation folder serves the principals likewise the companys needs and it should be given to every new employee.</p>	
Language of The- sis	Finnish
Keywords	Management, personnel management, familiarisation
Deposited at	<input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 JOHTAMISESTA	3
2.1 Johtamisen määrittelyä	3
2.1.1 Ihmisten johtaminen	3
2.1.2 Asioiden johtaminen	4
2.2 Perehdyttämisen merkitys palveluyrityksen johtamisessa	5
2.3 Henkilöstöjohtaminen	6
2.3.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet	7
2.3.2 Johtajan vastuu perehdyttämisprosessissa	8
3 PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1 Perehdyttämisen määrittelyä	10
3.2 Perehdytysopas osana perehdytysjärjestelmää	10
3.3 Perehdyttäminen lainsäädännössä	12
3.4 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt	13
3.4.1 Perehdyttämisen merkitys työntekijälle	14
3.4.2 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle	15
3.5 Hyvä perehdyttäminen	15
3.6 Perehdyttämisprosessi ja vaiheet	16
3.7 Perehdyttämisen ongelmat	19
4 OPPAAN RAKENTAMINEN JA TOTEUTUS	21
4.1 Oppaan rakentaminen	21
4.2 Työn lähtökohdat ja rajaukset	22
4.3 Oppaan rakentamisprojektin vaiheet	23
4.4 Oppaan rakenne ja sisältö	24
5 POHDINTA	26
5.1 Toteutuneen työn tulosten ja onnistumisen arviointi	26
5.2 Johtopäätökset ja kehittämishaasteet	27
LÄHTEET	29
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Palveluyrityksen menestyksellinen ohjaaminen edellyttää henkilöstöressurssien suunnitelmallista käyttöä ja sen kehittämistä. Henkilöstö voi muodostua oleelliseksi yrityksen kilpailutekijäksi, jolla yritys erottuu muista yrityksistä ja saavuttaa asiakkaidensa sekä muiden sidosryhmien luottamuksen.

Perehdyttäminen on osa johtamista ja yksi sen tärkeimmistä osa-alueista. Sen merkitys on lisääntynyt työpaikoilla, vaikkakin nykypäivän vaatimukset ovat tiukat. Uudesta työntekijästä odotetaan tuloksetekijää minimaalisessa ajassa. Liian harvoin kuitenkin tiedostetaan se, että perinpohjaisella työhön perehdyttämisellä välttyttäisiin monilta ikäviltä asioilta. Varsinkin matkailu- ja ravitsemisalalla, jossa käytetään paljon osa-aikaista ja vuokratyövoimaa, nousee perehdyttämisen merkitys entistä tärkeämmäksi. Täytyy muistaa, että työssäoppijoiden sekä harjoittelijoiden perehdyttäminen on yhtä tärkeää. Harmillisen usein kuitenkin työntekijästä odotetaan valmiista osaajaa. Parhaimman tuloksen kuitenkin saavuttaa, kun rekrytoi uusia työntekijöitä hyvissä ajoin, jolloin aikaa jää kunnollisen perehdyttämisen toteuttamiseen. Perehdyttäminen mainitaan myös työturvallisuuslaissa, joka käskää tiedottamaan työntekijää työn haitoista ja vaaroista tapaturmien välttämiseksi.

Tämän opinnäytteen tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa käyttökelpoinen, sekä helppolukuinen ja selkeä perehdyttämiskansio ravintola Ranchiin. Työssä pyritään hahmottamaan uudelle tulokkaalle organisaation kokonaiskuva, miten hänen työtehtävänsä liittyy kokonaisuuteen ja miksi hänen roolinsa ja työpanoksensa on organisaatiolle tärkeä. Jokaisella työntekijällä tulee olla selkeä ja realistinen kuva organisaation toimintaperiaatteista, arvoista ja liikeideasta. Näin saadaan aikaisesi toimiva työympäristö ja tuloksekasta työtä.

Työssä käsitellään ensin johtamista kokonaisuutena, josta siirrytään henkilöstöjohtamisen kautta perehdyttämiseen. Perehdyttäminen on työntekijän kouluttamista työtehtäviin sekä talon tavoille opettamista. Perehdyttäminen ei ole kuitenkaan vain uusia työntekijöitä varten, sillä vanhojakin työntekijöitä tarvitsee perehdyttää esimerkiksi työtehtävien muuttuessa. Teoria osuuden lopussa on kerrottu perehdytyskansion rakentamisesta.

Tarve työn tekemiseen tuli esimieheiltäni, jonka mukaan perehdytyskansiolle olisi tulevaisuudessa käyttöä. Minkäänlaista perehdytysmateriaalia yrityksessä ei ole ennen käytetty, vaan uudet työntekijät ovat oppineet työn pelkästään käytännön kautta. Osittain tämän takia oppimisprosessi on venynyt ajoittain pitkäksi. Asioita haluttiin kasata yksien kansien väliin, mistä uusi alokas saa tarvittavat faktat ennen työn aloittamista. Näin ollen myös perehdyttäjälle jää hieman helpompi rooli perehdyttämisessä.

Kajaanin Ranch Oy on syyskuussa 2004 perustettu yritys, joka avasi ovensa yleisölle myöhemmin joulukuussa 2004. Kolmesta omistajajäsenestä yksi omistaa 25 % ja kaksi muuta 37 %. Omistajista yksi toimii keittiöpäällikkönä ja toinen toimitusjohtajana. Kolmas omistaja on sijoittajina mukana. Asiakaspaikkoja ravintolassa on noin 70. Mahdollisuudet kokouksille ja yksityisille tilaisuuksille tarjoaa ravintolan kabinetti, jonne tarvittaessa voidaan kattaa paikat noin 20 hengelle. Ruoka on itse valmistettua ja hyvää, eikä annosten koko jätä nälkäisimmänkään kaverin vatsaa kurnimaan. Ravintolalla on myös A-oikeudet, joka mahdollistaa kaikenlaisen alkoholin myynnin. Viikoittain vaihtuva lounaslista houkuttelee arkipäivisin suurimmaksi osaksi keskusta alueen yrittäjiä ja työntekijöitä, sekä tietysti yksityisiä ihmisiä syömään.

2 JOHTAMISESTA

” Johtajan on oltava luja, mutta myös jaloluontoinen, sillä johtaminen on ihmisten kanssa työskentelyä ja tulosten tekemistä heidän kauttaan.”
(<http://personal.inet.fi/koti/vexom/elmtty.htm>)

2.1 Johtamisen määrittelyä

”Johtaminen on tavoitteellista tulokseen pyrkivää toimintaa. Monesti sanotaan, ettei johtamista voi oppia kuin tekemällä ja tarttumalla rohkeasti asioihin. Tämä pitää varmasti jokseenkin paikkansa. Jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta, tulee kuitenkin noudattaa prosessia, jossa johtamista sekä suunnitellaan ja tehdään, havainnoidaan ja arvioidaan. Parhaimmillaan johtamisen ja esimiestyön kehittäminen noudattaa kokonaisvaltaisesti oppimisen kehää.” (Arjanne 2006, 19.)

2.1.1 Ihmisten johtaminen

”Ihmisten johtaminen on jatkuvaa työskentelyä muutoksen aikaansaamiseksi. Jatkuva muutos on välttämätöntä ja ihmisten saaminen mukaan muutokseen on todellisia johtamisen koetinkiviä. Ihmisten johtamisessa johtaja varmistaa, että ihmiset ottavat vision ja strategiat omakseen ja lähtevät toteuttamaan niitä. Ihmisiä johtaessaan johtaja näyttää suuntaa. Siihen kuuluvat missio, visio ja strategiat. Toiminnan tulosten varmistamiseksi, asioita johtaessaan, johtaja valvoo ja ryhtyy korjaaviin toimiin, ihmisiä johtaessaan johtaja motivoi ja innostaa.”
(<http://www.frannet.fi/johtaminen.html>)

”Hyvä ihmisten johtaminen lähtee siitä vakaumuksesta, että ihmiset haluavat tehdä työnsä hyvin ja viihtyä elämässään. Jos johtaja ajattelee näin, hän pitää tärkeimpänä tehtävään ihmisten vapauttamista toteuttamaan se, mitä he haluavat tehdä eikä johtaminen enää ole vain yritystä houkutella ihmisiä innostumaan työn tekemisestä.

Fiksu pomo näkee kirkkaasti työn todellisen tarkoituksen ja hän auttaa ihmisiä näkemään ja muistamaan tuon tarkoituksen.”

(<http://www.nostetuotanto.fi/johtajuusteesit.html>)

Ihmiset ovat erilaisia ja usein myös erimielisiä. Jotta yksilöllisyyttä kaipaavat ihmiset kulkisivat rinnan kohti organisaation yhteisiä päämääriä, johtamisviestintä vaatii paljon suostuttelua ja houkuttelua – ylipäättään markkinoinnin keinoja. Pakkokeinot harvemmin johtavat yksilölliseen sitoutumiseen!

Ihmisten johtaminen on myös vaikuttamista. Tiedetään, että viestinnällä on helpompi vahvistaa asenteita kuin muuttaa niitä. Ihmisiin vaikuttaminen on pitkäjänteistä työtä ja sitä voi oppia. Vaikuttamisen keinoista ja etiikasta kannattaa olla tietoinen sekä harjoittaa taitojaan.

”Ihmisiä voi johtaa monella tavalla. Oikeita tai väärä tapoja ei ole, on vain erilaisia tapoja, joilla on erilaisia seurauksia lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Johtaa voi yhtä hyvin pelolla kuin luottamuksella ja johtaja voi yhtä hyvin johtaa ihmisiä yksilöinä kuin joukkoina. Pelolla johtamiseen kuuluu kuitenkin se, että johtajalta pimitetään tietoja, jolla on kertojan kannalta pelottavia seurauksia, ja luottamuksella johtavan on puolestaan otettava se riski, että joku käyttää luottamusta tarkoituksella väärin. Yksilökeskeinen johtaminen saa aikaan parhaat yksilösuoritukset mutta tuo mukanaan sooloilun, kun taas ihmisten kohtelu joukkoina luo yhtenäisyyttä mutta tasa-päistää suoritukset. Ihmiset ovat erilaisia ja sen lisäksi taitavia sosiaalisia pelaajia. Tämän vuoksi johtajana toimiminen vaatii ennen kaikkea hyvää sosiaalista pelisilmää.” (<http://www.kajastavakvasaari.fi>)

2.1.2 Asioiden johtaminen

”Asioiden johtaminen on jatkuvaa ponnistelua järjestyksen ylläpitämiseksi yhä mutkikkaammiksi käyvissä suurissa organisaatioissa. asioita johtaessaan johtaja luo järjestelmiä tavoitteen asettelua, suunnittelua, budjetointia varten hän jakaa voimavaroja suunnitelmien toteuttamiseksi.

Suunnitelmien toteutumisen varmistamiseksi johtaja luo organisaation, rekrytoi ihmiset, delegoi tehtäviä ja luo järjestelmän, jolla tuloksia seurataan.”

(<http://www.frannet.fi/johtaminen.html>)

”Asioiden johtaminen koostuu joukosta prosesseja, joilla monimutkainen ihmisten ja tekniikan muodostama järjestelmä pidetään käynnissä. Tärkeimpiä asioiden johtamisen osa-alueita ovat suunnittelu, organisointi, miehitys, valvonta ja ongelmanratkaisu.” (http://www.tritonia.fi/fi/kokoelmat/gradu_nayta.php?id=78)

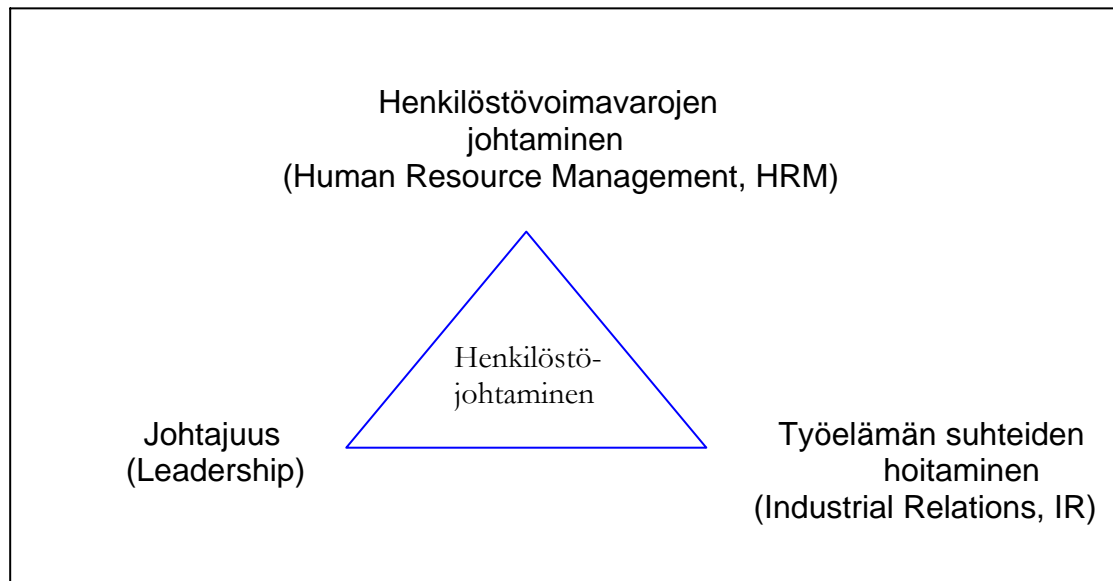
2.2 Perehdyttämisen merkitys palveluyrityksen johtamisessa

Teoksessaan *Psykologiaa palvelualoille*, Kangas (1998, 7) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on toimintaa, jonka keskipisteenä ovat asiakkaat – siis ihmiset. Palvelu on ainutkertainen ja monimutkainen tapahtuma, joka ei koskaan toistu aivan samanlaisena. Palvelutapahtumaan vaikuttaa suuri joukko erilaisia tekijöitä, myös asiakkaat itse. Palvelun onnistumisen mittari on asiakkaiden tyytyväisyys. Tavoitteena on hoitaa palvelu niin, että asiakkailla on hyvä mieli silloinkin, kun he eivät ehkä saaneet kaikkea haluamaansa.”

”Jokainen yritystään palveleva työntekijä on asemastaan riippumatta omalta osaltaan palvelujen myyjä ja yrityskuvan edistäjä. Omalla toiminnallaan hän viestittää asiakkaille kuvaa työnantajastaan. Tästä syystä jokaisen on tiedettävä organisaatiostaan huomattavasti laajemmin, kuin vain oman työtehtävän sisältö ja osattava enemmän kuin tämä vaatii. Perehdyttäminen on johtamisen keskeinen työväline. Sen tarkoituksena on auttaa muun muassa tiimi- ja ryhmätyössä onnistumista. Tehokas ja laadukas perehdyttäminen parantaa työoloja ja parantaa työn tuottavuutta. Näin organisaation tuloksellisuus, kannattavuus ja kilpailukyky edistyvät.” (Heinonen & Järvinen 1997, 143, 144.)

2.3 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtaminen on liikkeenjohdon tutkimuskentässä, kirjallisuudessa ja koulutuksessa perinteisesti jaettu kolmeen pääalueeseen. Viitala jaottelee henkilöstöjohtamisen kolmeen eri osa-alueeseen, jotka näkyvät seuraavassa kaaviossa.



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

”Johtajuus on johtamisen ja esimiestyön keskeisintä aluetta, sen inhimillinen ulottuvuus. Asiat saadaan toteutumaan muiden ihmisten välityksellä. Johtajat ja esimiehet johtavat yksilötasolla, kasvokkain. He rohkaisevat ja kannustavat yksiköidensä työntekijöitä, motivoivat, innostavat, ohjaavat, arvioivat, kehittävät, neuvovat, tukevat eteenpäin ja määrittelevät tavoitteita. Johtajat johtavat myös ryhmätasolla muun muassa kokoamalla ja johtamalla tiimejä. Lisäksi johtajat johtavat yksikkönsä tasolla ennen kaikkea luomalla ja ylläpitämällä yrityskulttuuria.” (Viitala 2004, 14.)

”Työelämän suhteiden hoitaminen käsittää työnantajan ja työntekijöiden välisten suhteiden hoidon. Sen tärkeitä alueita yrityksissä ovat työehtosopimusten määräysten hallinta ja noudattaminen, yhteistoiminta, riitojen käsittely ja nykyään yhä useammin paikallinen sopiminen työnantaja- ja työntekijäpuolen välillä.” (Viitala 2004, 14.)

”Henkilöstöressurssien johtaminen on tullut suomalaiseseen johtamissanastoon suorana käännöksenä ilmaisusta Human Resource Management. Sen suomalaisempi käänös on henkilöstövoimavarojen johtaminen. Se sisältää ne toimenpiteet, joita tarvitaan henkilöstövoimavarojen määrän säätelyyn, tarvittavan osaamisen varmistamiseen ja henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation ylläpitoon.” (Viitala 2004, 14.)

”Käytännön johtamistyössä asiat sulautuvat toisiinsa, eikä niitä voi selvärajaisesti erottaa. Suomalaisessa liiketaloustieteen koulutuskentässä vahvin paino on ollut johtajuuden ja henkilöstövoimavarojen johtamisen käsittelyssä. Työelämäsuhteiden hoitamista käsittelevä koulutus ja kirjallisuus eivät ole olleet meillä yhtä laajamittaista kuin edellisten. Käytännön työelämässä työelämäsuhteet – etenkin työehtosopimusasiat – asettavat toiminnalle kuitenkin merkittäviä reunaehtoja.” (Viitala 2004, 12.)

2.3.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet

”Henkilöstöjohtamisen perimmäinen tavoite on selkeä. Jokaisen organisaation tulisi kyetä houkuttelemaan organisaation palvelukseen haluamiaan henkilöitä, pitämään heidät organisaatiossa motivoimalla ja kannustamalla heitä hyviin työsuorituksiin, palkitsemaan työntekijöitä hyvistä työsuorituksista ja tarvittaessa kehittämään heitä ja ylläpitämään heidän työkykyään, jotta he pystyvät riittävän hyviin työsuorituksiin nyt ja tulevaisuudessa.” (Kauhanen 2003, 14.)

”Henkilöstöjohtamisen tulee tuottaa arvoa ydintoiminnalle. Organisaatiossa, jossa asiakkaille tuotettava hyöty perustuu ihmisten ammattitaitoon, henkilöstöjohtamisessa onnistuminen on välttämätöntä. Henkilöstöjohtamisen tulee keskittyä organisaation kannalta tärkeimpiin asioihin ja sen on oltava kustannustehokasta.

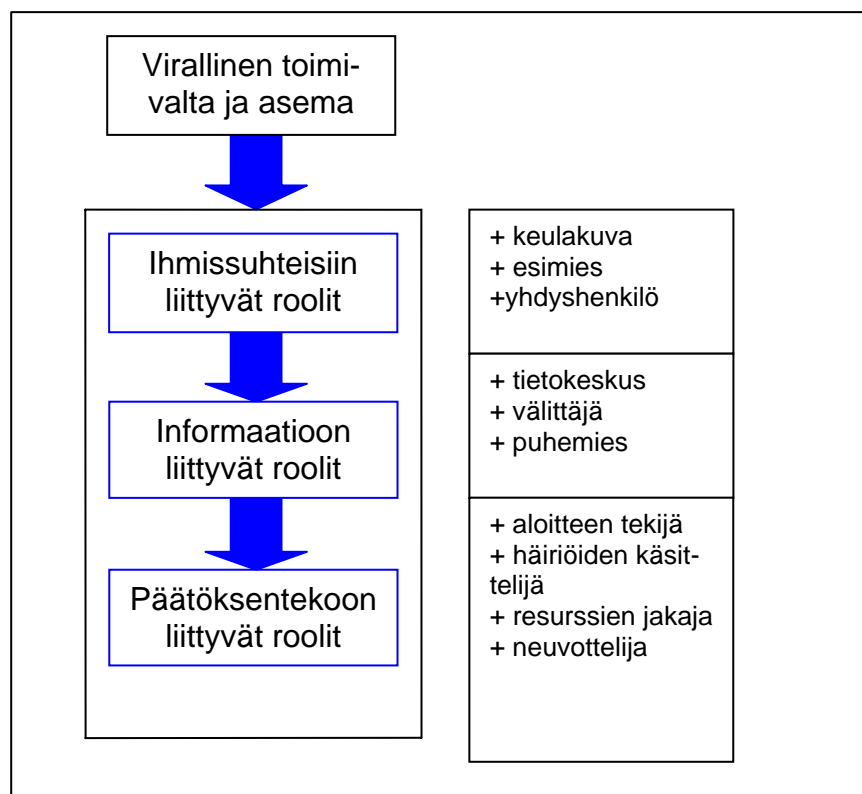
Hyvin toimivassa henkilöstöjohtamisessa johdolla ja henkilöstöammattilaisilla on yhteinen käsitys siitä, mikä on tärkeää. Arvoa tuottavan henkilöstöjohtamisen tavoitteet lähtevät organisaation päämääristä. Tavoitteet voivat kuvata vaikkapa liiketoiminnan kannalta keskeisten osaamisten kehittymistä, organisaation toimivuutta, uudistumista tai ihmisten suoriutumista ja jaksamista. Henkilöstöjohtamisen tavoitteilla on oltava selkeät mittarit ja tavoitearvot.

Mittareihin perustuvan raportoinnin avulla johto ja henkilöstöammattilaiset voivat todeta, miten tavoitteet on saavutettu ja sopia tarvittavista toimenpiteistä.” (http://www.melkior.fi/03_mittaus_ja_raportointi.htm)

2.3.2 Johtajan vastuu perehdyttämisprosessissa

”Johtajalla on keskeinen rooli yrityksen suunnannäyttäjänä ja kehityksen ohjaajana. Jos päätöksenteko ja vastuu siirretään hierarkiassa alaspäin, ei se tarkoita sitä, että se riitelisi johtajan roolin tärkeyden kanssa.” (Viitala 2003, 68.) Johtaja on yrityksen kapteeni. Pääasiassa siis johtaja on aina se, joka on vastuussa perehdyttämisen onnistumisesta ja tiedon oikeellisuudesta.

Johtamisen kokonaisuutta voidaan jäsentää tarkastelemalla johtajan tehtäviä eri roolien näkökulmasta. Mintzberg jakaa johtajan roolit kolmeen ryhmään.



Kuvio 2. Johtajien roolit Henry Mintzbergin mukaan. (Hokkanen, Strömberg 2003, 110.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

”Perehdyttäminen koskettaa kaikkia organisaatioita ja jokaista työntekijää, joka vaihtaa työpaikkaa, työn kuvaa tai yksikköä. Perehdyttäminen on organisaation toiminnan ytimessä ja onkin vaikeaa kuvitella, että mikään organisaatio ulkoistaisi perehdyttämisen kokonaisuudessaan. Perehdyttämisellä autetaan uusia työntekijöitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi. Tähän yksinkertaiselta kuulostavaan tavoitteeseen latautuu paljon mahdollisuuksia, jotka liittyvät muun muassa työn laatuun, tehokkuuteen, ilmapiiriin, kustannuksiin sekä henkilöstön pysyvyyteen.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.)

”Perehdyttäminen on tapahtuma, jonka aikana uusi työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden tehtävänsä ja työyhteisön toiminta periaatteet. Tehtävään perehdyttäminen on työnopastusta, ja siinä työntekijälle opetetaan varsinainen työ. Perehdyttäjän tehtävä on auttaa ja tukea vastavalmistunutta tai muualta siirtynyttä työntekijää etukäteen suunnitellun ohjelman mukaan orientoitumaan työhönsä ja työyksikkönsä. Yleensä kysymyksessä on lyhyt ajanjakso, jonka aikana tulokasta autetaan sopeutumaan uuteen työympäristöönsä. Perehdyttäjä toimii opettajana, roolimallina ja arvioijana.” (Mäkisalo 2003, 131.) Perehdyttäjän tulee siis olla itsekin hyvin perillä yrityksen asioista, jottei uuden työntekijän tietoutteen mene väärää faktaa, jota on jälkikäteen lähdettävä korjaamaan.

”Kilpailukyky, tuottavuus, työn laatu, työturvallisuus ja henkinen hyvinvointi työssä asettavat suuria haasteita työhön perehdyttämiselle. Oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen ovat yksilön hyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeitä. Ilman perehdyttämistä ja työnopastusta yksilön kehittyminen täysivaltaiseksi työyhteisön jäseneksi käy hitaasti yrityksen ja erehdyksen tietä. Perehdyttäminen ja työnopastus koskevat kaikkia työpaikkoja. Huonoon laatuun, työtapaturmiin ja poisoloihin ei ole yhdelläkään yrityksellä varaa. Sen vuoksi perehdyttäminen on elintärkeää.” (Lepistö 2001, 2)

3.1 Perehdyttämisen määrittelyä

”Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä sen tavat (= työyhteisöön perehdyttäminen); työpaikkansa ihmiset, asiakkaat ja työtoverit (= työpaikkaan perehdyttäminen); oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset (= työhön perehdyttäminen eli työhönopastus). Perehdyttämisen avulla pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta ja auttamaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Perehdyttämiseen osallistuu yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä tulee olemaan tekemisissä. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta on lähimmällä esimiehellä. Hän voi toteuttaa perehdyttämisen yksin, mutta usein kuitenkin delegoi sen jollekin alaiselleen tai työtiimille, johon henkilö sijoittuu.” (Kauhanen 2003, 146.)

3.2 Perehdytysopas osana perehdytysjärjestelmää

Perehdyttämiseen liittyy paljon erilaisia apumateriaaleja, jotka sisältävät keskeisiä asioita yrityksestä, sekä sen tavasta toimia. Näistä materiaaleista sekä perehdyttäjä, että perehdytettävä voivat tarvittaessa tarkistaa, sekä kerrata yrityksen keskeisiä asioita, myös varsinaisen perehdyttämisen prosessin jälkeen. Kangas (2004, 10) listaa perehdyttämisessä käytettäviin apumateriaaleihin muun muassa tervetuloa taloon vihkoset, erilaiset yritystä koskevat aineistot kuten toimintakertomus, esitteet ja tiedotteet, henkilöstölehdet, asiakaslehdet, muistiot, erilaiset käsikirjat, sekä turvallisuusohjeet. Olemassa on tietysti paljon niin sanottua ”hiljaista tietoa”, joka tulee esille vasta asiayhteydessä. Tätä hiljaista tietoa ei siis yleensä lueta mistään manuaalista, eikä perehdyttäjä välttämättä osaa tai ymmärrä asiaa kertoa. Esimerkkinä hiljaisesta tiedosta vaikka se, ettei muslimipariskunnalle kannata suositella ruoaksi porsaanlihaa, koska heidän uskontonsa kieltää sen syönnin.

Erilaisten perehdyttämismenetelmien valinnassa keskeisintä on niiden sopivuus organisaation arvoihin sekä tavoitteisiin. Tulokkaalle tarjoutuu myös erinäkökulmia, kun perehdyttämiseen sisällytetään erilaisia oppimismateriaaleja. Eri tapojen kirjo tarjoaa myös erilaisille oppijoille sopivimman vaihtoehdon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Kun perehdyttämiseen käytetään perehdytysopasta, se palvelee sekä organisaatiota, että uutta tulokasta. Perehdyttäjä ei välttämättä muista sanoa asioita, jotka tuntuvat hänestä itsestään selvyyksiltä. Näin uusi työntekijä saa siis kaiken nippelitiedonkin oppaasta. Oppaan käytöstä hyötyy tietysti myös yritys, joka säästää siinä, ettei yhtä työntekijää ole sidottu täysipäiväisesti yhden tai useamman työntekijän perehdyttämiseen.

Asiat voi oppaan avulla opetella jo heti ensimmäisen työpäivän aikana, oppaan laajuudesta riippuen. Vastuu oppimisesta jää kuitenkin työntekijälle. Sen varmistamiseksi että tieto on mennyt perille, ja se on opittu, on olemassa erilaisia listoja. Näihin on kirjattu ylös kohta kohdalta asioita, joita uuden työntekijän tulee tietää. Kohdat käydään sitten läpi oman perehdyttäjän kanssa. Oppaan hyötyihin on luettavissa myös se, että kaikille uusille tulokkaille tuleva tieto on sama. Jos jokaisen työntekijän perehdyttää eri henkilö, saattaa syntyä ristiriitoja tietojen oikeellisuudesta.

Perehdytysopasta tulee päivittää. Näin varmistetaan, ettei tieto ole vanhaa, ja että uudet työntekijät omaksuvat oikeanlaiset menettelytavat heti. Oppaan kautta on helppo myös välittää uudelle työntekijälle yrityksestä positiivinen ja myönteinen kuva, sellainen, jonka työpaikalla halutaan vallitsevan. Perehdyttämisen tavoitteena on saada tulokkaan olo rentoutuneemmaksi, eikä lisätä jännitystä!

3.3 Perehdyttäminen lainsäädännössä

Laki velvoittaa työnantajan perehdyttämään uudet työntekijät.

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen esittämisestä sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirja sen mukaisesti kuin siitä säädetään Euroopan yhteisön yleisen tutkintojen tunnustamisjärjestelmän voimaantulosta annetussa laissa (1597/1992) tai määrätään Suomea sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa.”

3.4 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Tavoitteiden määrittäminen on aina osa perehdyttämisen suunnittelua. Työpaikkakoulutuksessa ja perehdyttämisessä tavoitteena on oppiminen. Tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta usein ovat tarkennukset tarpeen. Eri osastoilla ja eri tehtävissä toimivien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet voivat olla erilaiset. (Kangas 2000, 7)

Heinosen ja Järvisen (1997, 142, 143) mukaan ”perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle kokonaiskuva organisaatiosta sekä työtehtävistä ja auttaa häntä hahmottamaan niiden liittyminen muuhun toimintaan. Tavoitteena on luoda monipuoliset valmiudet työssä menestymisen ja positiivisen työilmapiirin luomiseen. Syvällinen perehtyminen antaa henkilölle mahdollisuuden nähdä oma työ osana organisaation tehtäväkokonaisuutta, joka puolestaan auttaa omaan työhön motivoitumista.”

”Perehdyttämisen ensisijaisena tavoitteena on varsinaisissa työtehtävissä tarvittavien tietojen ja taitojen kehittäminen. Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myös uuden työntekijän asenteisiin, sitoutumiseen ja työmotivaatioon sekä nopeaan työnhallintaan. Hyvin suunnitellun perehdyttämisen onkin todettu mm. vähentävän henkilöstön vaihtuvuutta. Lisäksi perehdytys vaikuttaa mm. työturvallisuuteen, koska tiedon puutteesta johtuvat erehdykset vähenevät.

Uusi työntekijä muodostaa jo ensimmäisten työpäivien aikana pysyvää kuvaa työstään ja työpaikastaan.

Työpaikan, esimiesten ja koko työyhteisön asenne ja ilmapiiri muodostavat pohjan, jolle työsuhde rakentuu. Kokonaisvaltainen perehdytys kattaa kaiken sen, mitä uusi työntekijä tarvitsee sopeutuakseen uuteen työhön, organisaatioon, henkilöstöön ja työympäristöön. Perehdytys sisältää siis tiedon välittämisen lisäksi myös erilaisia käytännön järjestelyjä kuten kulkulupien hankkimisen ja henkilötietojen välittämisen puhelinkeskukseen.

Perehdyttämisen kohderyhminä ovat työhön tulevat uudet sekä työyhteisöissä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä opiskelijat. Perehdyttämistä tarvitsevat myös lyhytaikaisessa palvelussuhteessa olevat, esimerkiksi sijaiset ja kesätyöntekijät. Myös pitkään virkavapaalla, esimerkiksi äitiyslomalla, olleet tulee tarvittaessa perehdyttää.” (http://hel.tkk.fi/fi/henkilostoopas/Henkopas_tulostus.doc)

Perehdyttäminen auttaa uuden työntekijän sisäistämään uudet työtehtävänsä nopeammin ja virheet, tapaturmat ja onnettomuusriski pienenevät. Perehdyttämisen avulla työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti tuottavaksi.

3.4.1 Perehdyttämisen merkitys työntekijälle

Kunnolla tehty perehdyttäminen auttaa tulokasta pääsemään helpommin mukaan itsenäiseen työskentelyyn ja yrityksen toimintaan. Työntekijän saamia hyötyjä on kuvattu muun muassa seuraavin perustein:

- antaa tukea alkuvaiheen ongelmissa
- auttaa tiedostamaan yksilön oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia yhdistyksessä ja työyhteisössä
- lisää mielenkiintoa työhön, vastuunkantoa sekä sitoutumista
- helpottaa yhteistyötä
- vähentää uuteen tilanteeseen joutuneen henkilön psyykkistä räsitystä ja epävarmuuden tunnetta
- helpottaa ihmissuhteiden solmimista perehdyttämisen kautta saatujen tuttavuuksien avulla
- antaa tietoa siitä, mitä yrityksellä on hänelle tarjottavanaan (esim. koulutusmahdollisuudet)
- antaa tietoa siitä, millaisessa järjestössä hän työskentelee
- antaa tietoa siitä, millaiset puitteet yhdistys hänen työnsä tarjoaa
- auttaa työntekijää muodostamaan itselleen kokonaisvaltaisen käsityksen asioista ja toiminnoista, jotka kuuluvat hänen työhönsä

- paljastaa työyhteisön ja yhdistyksen kirjoittamattomat säännöt (http://yhdistysnetti.mll.fi/mp/db/file_library/x/IMG/11110/file/Yhdistystyonantajan_a.pdf)

3.4.2 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle

”Tutustuminen työympäristöön on hyvä aloittaa jo työntekijän ensimmäisenä päivänä. Mitä paremmin perehdyttäminen tehdään, sitä parempi pohja luodaan kestäväälle työsuhteelle ja vaihtuvuus vähenee.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 24)

Lepistö (2004, 57) on määritellyt työnantajan hyödyt perehdyttämisessä niin, että työn laatu ja tulos paranevat. Hyvän perehdyttämisen myötä työntekijä kykenee nopeammin itsenäiseen työhön, hänen asenne työtä ja yritystä kohtaan tulee myönteiseksi, välttyään turhilta tapaturmilta, poissaolot vähenevät, työvälineiden huolto helpottuu ja raaka-aineita ja tarvikkeita osataan käyttää oikein.

3.5 Hyvä perehdyttäminen

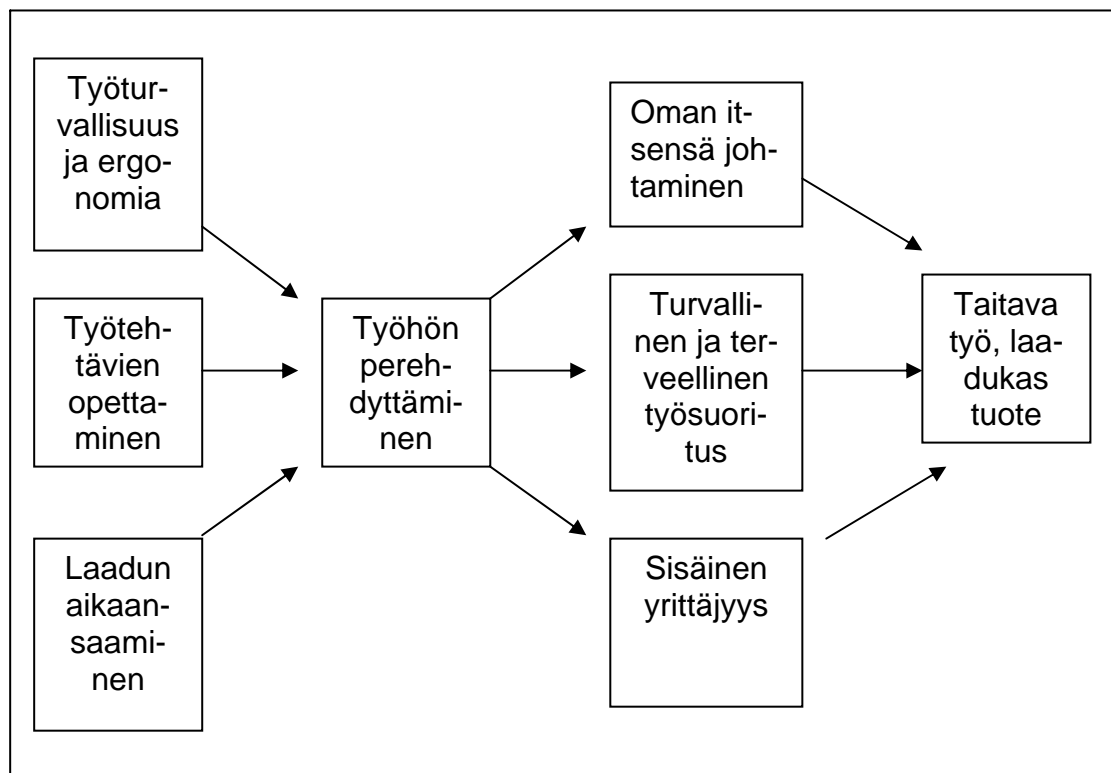
”Hyvä perehdyttäminen vaatii ainakin yhtenä osana hyvän perehdyttäjän. Tällainen on työntekijä, joka on kohtuullisen kokenut työntekijä, muttei kuitenkaan niin aloilleen asettunut, että on itse unohtanut miltä tuntuu aloittaa työt uudessa työympäristössä.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 195)

Yleensä perehdyttämisen hoitaa esimies, mutta tarpeen tullen tämä voi delegoida perehdyttämisen jollekin työntekijöistään. Suurimmat edut saavutetaan kuitenkin siten, että koko yhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Näin työ jakautuu tasaisemmin kuin perehdyttäjärengas on laaja. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195)

”Keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus on oma mielenkiinto toisen auttamiseen ja opastamiseen.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 196)

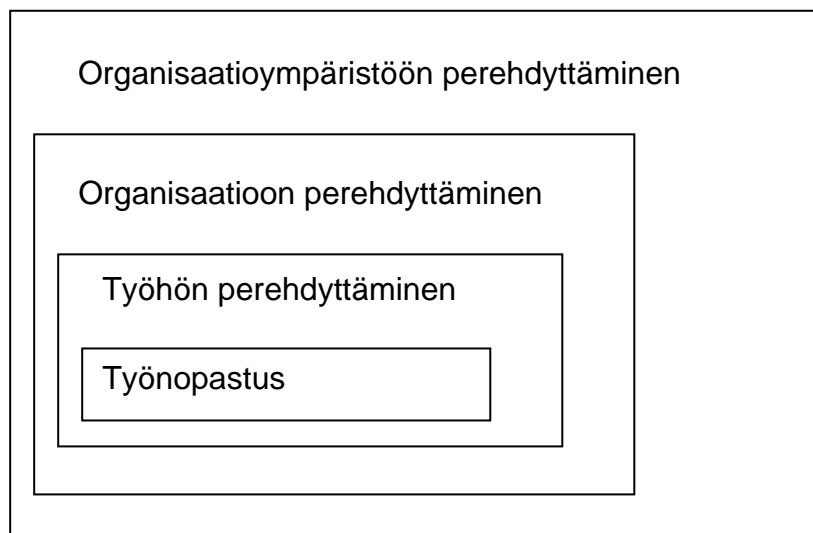
3.6 Perehdyttämisen prosessi ja vaiheet

”Työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen (Lepistö 1998,2) Työhön perehdyttämisen kokonaisuutta voidaan kuvata seuraavalla kuviolla:”



Kuvio 3. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2003, 146.)

”Perehdyttämisprosessissa annetaan tietoa koko organisaatiosta, sen toiminta-ajatuksista, liikeideoista, henkilöstöstrategiasta ja – politiikasta, työhön liittyvistä tavoitteista, normeista ja säädöksistä. Uuden tehtävän vastaanottaneen henkilön tulee olla perehdyttämisen jälkeen selvillä muun muassa yrityksen päämäärästä ja tavoitteista, sen tavasta toimia sekä kilpailutilanteesta.” (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)



Kuvio 4. Perehdyttämisen neljä tasoa. (Heinonen & Järvinen 1997, 142)

Perehdyttäjän on hyvä suunnitella etukäteen perehdyttämisohjelma ja tehdä perehdyttämisestä muistilista: mitkä asiat esitellään, missä vaiheessa ja kuka esittelyn suorittaa. Avoin ja vuorovaikutteinen ilmapiiri mahdollistavat perehdyttämisprosessin onnistumisen. Kangas kuvailee perehdyttämisen viittä pääkohtaa teoksessaan *Perehdyttäminen palvelualoilla* (2004) seuraavasti:

1. Ennen työn aloittamista – Työhönotto

Käydään läpi työhön liittyviä asioita: mm. työaika-asiat, palkka, lisät, lomat, eläke, ylityöt ja mahdollinen koeaika. Esitellään yrityksen toimintaa ja tavoitteet, lisätietojen antajat työhön liittyvissä asioissa sekä annetaan mahdollinen kirjallinen tietoaineisto

2. Vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen

Valitaan ja nimetään perehdyttäjät/perehdyttäjät. Laaditaan hallinnolliset asiakirjat, kuten työsopimus, henkilötietolomake jne. Työntekijä toimittaa verokortin. Työnantaja esittelee perehdytysohjelman ja muokkaa sen työntekijän erityistarpeiden mukaan. Esitellään yritys, henkilöstö, oma työyksikkö ja luottamushenkilöt sekä työterveyshuolto ja toiminta sairaustapauksissa. Selvitetään poissaolot ja niistä ilmoittaminen, esitellään työpaikkaruokailun toiminta sekä selvitetään työn tauotus, tehtäväkuva ja vastualueet selvemmin.

3. Tehtäväkohtainen työnopastus

Tässä vaiheessa esitellään yksityiskohtaisesti koneet, laitteet ja muut työvälineet ja niiden saatavuus, sekä oikea käyttö toiminta- ja häiriötilanteissa.

4. Perehdyttämisen jatkaminen (työnteon ohessa)

Esitellään organisaation toimintamallit ja tavoitteet.

5. Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen

Viimeisessä vaiheessa arvioidaan perehdytyksen onnistumista työntekijän kanssa. Tarvittaessa jatketaan perehdyttämistä. Kirjataan ylös perehdytyksestä saatu palaute ja edelleenkehittäminen.

Keskeiset perehdyttämisen menetelmät:

”Erilaisia johtamistapoja ja oppimista tukevia menetelmiä ja työvälineitä voidaan käyttää rajattomasti hyödyksi perehdyttämisessä. Menetelmien valinnassa keskeistä on niiden sopivuus organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä eri menetelmien riittävä monipuolisuus, jolloin tulokkaille tarjotaan eri näkökulmia ja ärsykejä. Eri tapojen kirjo tarjoaa myös erilaisille oppijoille sopivia vaihtoehtoja.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

”Suurin osa tiedosta ei kuitenkaan ole näkyvää ja järjestelmistä tai paperilta luettavaa. Näkymätön, hiljainen tieto (tacit knowledge), on tietoa, jonka sisältö ja muoto eivät ole kuvattavissa ja hallittavissa tietojärjestelmien koodikielellä. Hiljainen tieto on luonteeltaan henkilökohtaista ja subjektiivista, ja sitä voidaan tulkita, ymmärtää ja jakaa ainoastaan vuorovaikutuksessa. Se syntyy ja kehittyy yksilöiden sisäisissä ja yksilöiden välisissä kokemus-, oppimis- ja vuorovaikutusprosesseissa.” (Määttä 2000, 52.)

3.7 Perehdyttämisen ongelmat

Kaikki pitävät perehdyttämistä tärkeänä, mutta silti se on yksi laiminlyödyimpiä prosesseja organisaatiossa. Perehdyttämisen merkitys ymmärretään helpommin tehtävissä, joissa työn opastaminen on välttämätöntä, ja tilanteissa, joissa organisaatio alkaa palkata nuoria työntekijöitä. Tehtävissä joihin palkataan kokeneita työntekijöitä ja joissa työt luodaan osittain itse, konkreettisen työnopastuksen merkitys on silloin pieni. Silloin, kun työntekijän odotetaan jo osaavan työnsä, helpommin jätetään myös perehdyttäminen vähäiseksi. (Kjelin & Kuusisto, 2003, 14, 15.)

Toisinaan perehdyttäminen jää kokonaan tekemättä tai se vaan toteutetaan huonosti. Yleisin syy tähän lienee kiire. Perehdyttäminen saattaa myös olla vastuutettu niin epäselvästi, että työnjako on määrittelemättä esimerkiksi henkilöstötoimen ja esimiesten välillä tai siitä voi olla erilaisia käsityksiä. Perehdyttävän hyötyjä ei aina välttämättä nähdä selvästi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241.)

Uuden tulokkaan asemaan asettuminenkin on toisinaan vaikeaa, eikä omaa osaamista osata siirtää. Jos perehdyttämisen halutaan olevan tärkeällä sijalla, työyhteisön muille jäsenille on osoitettava sen hyödyt, etteivät he näkisi vain niitä asioita, mitä organisaatio tai tulokas hyötyy. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242, 243.)

”Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää helposti toiminnallaan prosessin sujuvuutta, aiheuttaa viivästymisiä eikä ole toiminnassaan yhtä nopea kuin rutinoituneet työntekijät. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia.” (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

4 OPPAAN RAKENTAMINEN JA TOTEUTUS

4.1 Oppaan rakentaminen

”Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Tärkeää on, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin.” (Vilkka, Airaksinen 2003, 9)

”Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on siten yleensä toimeksiantaja. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, opas, cd-rom, näyttely, messuosasto, kehittämissuunnitelma tai jokin muu konkreettinen tuote/tuotos/produkti tai projekti. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos/produkti voi siis olla mm. jonkin tilaisuuden tai tapahtuman suunnitteleminen ja järjestäminen. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena voi olla myös ainoastaan suunnitelman laatiminen jonkin asian osalta, ilman sen täytäntöönpanoa, kunhan suunnittelu ja suunnitelma laaditaan riittävässä laajuudessa ja syvyydessä.

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus: se sisältää 1) toiminnallisen osuuden eli opinnäytetyöraportin 2) opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen tulisi aina pohjata ammattiteorialle ja sen tuntemukselle, ja siten toiminnallisen opinnäytetyöraportin tulee aina sisältää myös ns. teoreettinen viitekehysosuus.” (<https://www.virtuaali-amk.fi/opintojaksot/>)

4.2 Työn lähtökohdat ja rajaukset

Kun ensimmäisiä kertoja koulussa puhuttiin opinnäytetyön tekemisestä, minulle ei ollut laisinkaan epäselvää millaisen työn tulisin tekemään. Halusin ehdottomasti tuottaa toiminnallisen opinnäytetyön. Siinä saan tehdä jotain hyödyllistä, ja toteuttaa samalla hieman itseäni tiettyjen rajojen puitteissa.

Ajatus tämän työn tekemiseen tuli silloiselta esimiehelläni, joka halusi ravintolaansa materiaalia perehdyttämistä varten. Minä olin vailla aihetta opinnäytteelleni, joten otin haasteen vastaan. Olin hyvässä asemassa työn teon suhteen, sillä minulla oli kokemusta kyseisessä ravintolassa työskentelystä. Esimiehelläni tuli siis toimeksiantaja. Päätimme olla noudattamatta mitään valmista mallia, sillä niistä harvoin löytyy sitä juuri oikeanlaista kyseiselle yritykselle. Ongelmana olikin, että suurin osa jo olemassa olevista perehdytysmateriaaleista oli suunniteltu huomattavasti suuremmille yrityksille. Suunnittelin siis oppaalle rungon ja alustavan sisällysluettelon, joka palveli juuri kyseessä olevaa yritystä ja sen tarpeitaan. Matkan varrella työ muokkautui sopivimpaan muotoon. Opas yritettiin rakentaa niin, ettei toistoa kertyisi eri osioissa kovin paljoa. Näin ollen saatiin tiivis lukupaketti, joka kuitenkin sisältää kaikki oleelliset tiedot. Haasteellista oli myös se, että vaihtuvuus talossa on hyvin vähäistä. Rajaaminen suoritettiin hyvin pitkälti sen puitteissa. Tarkoituksella on jätetty pois jotain asioita, jotka on helpompi opetella käytännössä, esimerkiksi kassaohjelman käyttö. Tavoitteena olikin asioiden yleisluontoinen tarkastelu, jossa tulee ilmi työpäivän kulku kokonaisuudessaan, sekä eri vuorojen tehtävät. Halusin myös, että opasta lukiessa tulokas ymmärtäisi oman työnsä merkityksen suhteessa kokonaisuuteen.

Työn tarkoituksena on palvella lähinnä uusia työntekijöitä, mutta miksei myös jo kauemmin talossa työssä olleita. Sen on tarkoitus olla tukena perehdyttämisprosessissa sekä perehdyttäjälle, että perehdytettävälle. Tavoitteena olisi, että jokainen taloon tuleva työntekijä lukisi oppaan huolella läpi. Oppaassa olevia asioita voi sitten käydä läpi perehdyttäjän kanssa yhdessä.

Perehdyttäminen ravintola Ranchissa on aiemmin tapahtunut pelkästään työn ohessa asioista kertomalla ja työ on itsessään opettanut uusia tulokkaita. Nyt jatkossa perehdyttämisen apuna tulee olemaan tämä opas. Tulee kuitenkin muistaa, että perehdyttämistä ei tule jättää ainoastaan oppaan tehtäväksi.

Oppaan luettuaan uudella työntekijällä on jo perusasiat hallussa, joten perehdyttämisaika lyhenee ja jonkin yllättävän tilanteen sattuessa tulokkaalla on perusasiat hallussa. Halusin, että työntekijälle syntyisi selkeä mielikuva yrityksestä, sen omistajasuhteista, sekä historiasta. Jos joku kysyy jotain ravintolasta, on hyvä ettei näytä tietämättömyyttään, vaan osaa vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Tietämys omasta työpaikasta antaa asiakkaalle turvallisuuden tunnun, sekä positiivisen kuvan. Perehdytysmateriaalin on myös mielestäni tärkeää luoda hyvä kuva yrityksen tunnelmasta ja imagosta. Usein perehdytysopas on se ensimmäinen asia, johon uusi työntekijä yrityksessä tutustuu.

4.3 Oppaan rakentamisprojektin vaiheet

Toimeksiannon tämän työn tekemiseen sain jo alkutalvesta 2005 silloiselta esimieheltäni. Olin kuitenkin lähdössä suorittamaan 4,5 kuukauden ulkomaanharjoittelua tammikuussa 2006, joten sallin itselleni unohtaa koko opinnäytetyöni täksi ajaksi. Aloitin opinnäytetyöni tekemisen teoria osuudesta syksyllä 2006, koska arvelin sen olevan työläämpi ja enempi aikaa vievä osuus. Perehdytysmateriaalin laatimisen aloitin keväällä 2007. Koko työni oli valmis alkutalvella 2007.

Perehdytysmateriaalin sisältöä mietittiin työpaikallani yhdessä muutaman muun työntekijän kanssa. Kyselin henkilökunnalta, että mitä heidän mielestään kansion tulisi pitää sisällään, ja näin sain hieman vinkkiä siihen, millaisen sisällysluettelon tulisin tekemään.

Halusin aivan aluksi hahmotella sisällysluettelon, jotta tietäisin mistä lähteä alkuun. Sisällysluettelon laatiminen jäsenteli kirjoittamistani hyvin, eikä turhaa toistoa tullut. Sain myös aluksi hyvin selkeät raamit työlleni toimeksiantajalta. Hänellä oli tietty kuva siitä, millaisen työn hän yritykselleen halusi. Yhteistyö jäi kuitenkin tähän, sillä kun runko oli valmis, kirjoitin oppaan alusta loppuun itse, ilman toimeksiantajan välitarkistuksia. Valmis perehdytysopas on lopussa näytetty toimeksiantajalle, joka hyväksyi sen.

4.4 Oppaan rakenne ja sisältö

Työni tuotoksena syntyi siis perehdytysopas. Se pitää sisällään perustietoa yrityksestä ja sen henkilökunnasta. Oppaaseen on myös sisällytetty uuden työntekijän vastuut, kuvaukset työvuoroista ja työtehtävistä, sekä turvallisuusasiaa. Tarkoituksena oli luoda materiaali, jotta uusi työntekijä tietäisi jo ennen töiden aloittamista yrityksen perusasiakaskunnasta jotain, sekä hieman yrityksen historiaa.

Oppaasta myös jätettiin joitain asioita tarkoituksella pois, kuten esimerkiksi palkka-asiat, jotka voi tarkistaa alan työehtosopimuksesta. Myöskään tarkkoja työaikoja ei voinut oppaaseen sisällyttää, sillä työajat ovat hyvin vaihtelevia. Yritys on myös hyvin pieni, joten tavaroiden paikat, koneiden ja laitteiden hallinnan sekä käytön opettaa työnteko itsessään. Tällaisia asioita on hyvin vaikeaa lähteä kertomaan perehdytysmateriaalissa, ja vaikka se olisikin kerrottu, sen sisäistäminen olisi hankalaa. Halusin tuoda oppaassa esille ulkoista olemusta, jollainen ravintolan työntekijällä tulisi olla. Siisti ulkoasu, hillitty kielenkäyttö ym. Halusin kuitenkin, että työntekijälle tulisi sellainen kuva opasta lukiessaan, että hän on osa organisaatiota, jossa jokaisella on oma rooli ja tärkeä merkitys toimivaan kokonaisuuteen.

Oppaan tarkoituksenaahan on kuitenkin luoda uudelle tulokkaalle positiivinen ja tervetullut fiilis, eikä suinkaan luetella asioita, joita hänen tulee hoitaa juuri tietyllä tavalla. Oppaan tarkoituksena on vain antaa raamit työn tekemiseen, mutta se, miten se toteutetaan, on jokaisen omasta persoonasta kiinni.

Kun opas saavutti lopulta viimeisen muotonsa, luovutin sen luettavaksi kahdelle ystävälleni, jotka osasivat tarkastella asiaa uuden työntekijän silmin. Näin sain käsityksen siitä, että opas on helposti ymmärrettävissä, vaikka sitä tutkiikin aivan ulkopuolinen henkilö. Oppaan tarkasti myös henkilö, joka on yrityksessä päävastuussa perehdyttämisestä, sekä toimeksiantajani. Näin todettiin opas siis valmiiksi otettavaksi käyttöön.

5 POHDINTA

5.1 Toteutuneen työn tulosten ja onnistumisen arviointi

Aluksi tavoitteeni oli saada tehtyä kattava opinnäytetyö ja toimiva perehdytyskansio yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tavoitteeni oli valmistaa opinnäytetyö ajallaan valmiiksi, mutta sen valmistuminen venyi vuodella. En siis saavuttanut ajallista tavoitettani. Kun aikaa kului, myös sisältöä tuli rajattua suppeammaksi. Tästä kärsi siis myös työn laatu. Olisin halunnut perehtyä aiheeseen syvemmin, enkä rajata ai-
hetta näin suppeaksi.

Työn aihe kuitenkin kiinnosti itseäni kovasti, joten kirjoittaminen oli helppoa ja läh-
teiden tutkiminen mukavaa. Kirjoitusprosessin aikana sainkin uusia näkökulmia ai-
heeseen, jota yleensä olen tarkastellut vain omasta näkökulmastani. Oma tietouteni
laajeni huomattavasti ja tästä lähtien osaan ajatella asioita myös hieman enemmän
organisaation silmin.

Olen myös hieman tyytymätön toimeksiantajan yhteistyöhön. Onneksi kuitenkin
oma tietouteni riitti kasaamaan oppaan, johon sain sitten viime metreillä ohjeita
myös toimeksiantajan suunnalta. Olisin kuitenkin kaivannut enemmän kommenttia
heidän mielityksistään ja siitä, kuinka perusteellisen oppaan he haluavat.

Oppaaseen sisällytettiin muun muassa tietoja yrityksen omistajista ja työntekijöistä,
työturvallisuudesta, työajoista sekä työtehtävistä. Pyrin kirjoittamaan mahdollisim-
man yleistä tietoa, joka olisi ajankohtaista mahdollisimman kauan. Näin myöskään
kansion päivittäminen ei ole suuri kompastuskivi.

Työ ei ollut resurssien puitteissa kovinkaan vaativa, eikä siitä koitunut kustannuksia
kummallekaan osapuolelle. Työtä on kirjoitettu ammattikorkeakoulun koneilla, sekä
omalla tietokoneella. Aikaa työn tekeminen vei kauemmin kuin olin suunnitellut. Työ
viivästyi muiden esteiden astuessa tielle, mutta onneksi valmiilla tuotoksella ei ollut
toimeksiantajan puolesta kiire. Opas on ulkomuodoltaan melko pelkistetty ja se on
kirjoitettu A 4:sen kokoiselle valkoiselle paperille.

Paperit on kasattu mustaan kansioon, josta niitä on helppo vaihdella, jos esimerkiksi tulee tarvetta päivittää jotain asiaa.

Koko opinnäytetyönprosessin aikana minulla vaihtui ohjaaja yhteensä kolme kertaa. Koin sen todella häiritseväksi, sillä jokaisella ohjaajalla on omat näkemyksensä asioista, ja jokaisen vaihdoksen jälkeen muokattiin työtä ja sen rakennetta erilaiseksi. Viimeisimmän ohjaajan käsissä sain kuitenkin loistavia ratkaisuja opinnäytteeni loppukiriin. Olisi kuitenkin hyvä, että jokaisella opinnäytetyötä tekevällä olisi prosessin aikana vain yksi ohjaaja, niin työssäkin näkyisi yksi ja yhtenäinen linja läpi työn.

5.2 Johtopäätökset ja kehittämishaasteet

Nykyään vielä varsinkin pienyrityksissä perehdyttäminen on sitä, että työtä opitaan sitä tehdessä. Työntekijöistä odotetaan valmiita superammattilaisia, jotka ovat nuoria, mutta omaavat vuosien työkokemusta. Kaikkien työnantajien olisi hyvä ymmärtää se tosiasia, että perehdyttäminen vaikuttaa suoraan yrityksen menestymiseen. Vaikutus näkyy selvimmin yrityksissä, joissa vaihtuvuus on suurta.

Pienessä yrityksessä perehdyttäminen ei yleensä ole kovin huolella suunniteltua, eikä perehdyttämismateriaaleita ole käytössä kovin useita, jos ollenkaan. Perehdyttäminen tapahtuu usein työnteon ohella ja perehdyttämisen laatu on riippuvainen työntekijän omasta aktiivisuudesta.

Nyt kuitenkin tämän perehdytysmateriaalin avulla ravintola Ranchiin saadaan kasattua tärkeimmät faktat yrityksestä, sen toiminta tavoista ja arvoista yksien kansien väliin. Perehdytysoppaan päivitys jää yrittäjän harteille. Oppaasta on jätetty yritykseen levyke, jonka avulla muutokset ovat helppo tehdä.

Toivon, että tämä opas vakiinnuttaa roolinsa yrityksessä ja että se osataan ottaa käyttöön heti ensimmäisen tilaisuuden tullessa. Suurimpana vaarana koenkin sen, että kun vaihtuvuus on niin pientä, niin oppaan käyttöaste jää hyvin vähäiseksi.

Tulevaisuuden haasteena heittäisin yritykselle perehdyttämisen kehittämisen. Perehdytysoppaan kaveriksi voisi kehittää esimerkiksi perehdyttäjän muistilistan, jossa kohta kohdalta käytäisiin läpi asioita. Läpi käydyt asiat merkataan opituiksi. Näin varmistettaisiin se, ettei uudelle työntekijälle kerrota samaa asiaa montaa kertaa. Näin on saattaa tapahtua, kun perehdyttäjä ei ole koko ajan sama.

Tekemäni opas on luetettu muutamalla ulkopuolisella ihmisellä ennen sen varsinaista käyttöön ottoa. Heidän mielestään teksti on selkeää ja helppolukuista, eivätkä asiat mene äärimmäisyyksiin. Opas on myös hyväksytetty toimeksiantajalla, sekä henkilöllä, jolla on päävastuu yrityksen perehdyttämisestä. Näin ollen mielestäni opas on onnistunut ja valmis käyttöön otettavaksi. Myös toimeksiantajan puolelta oltiin tyytyväisiä työn lopputulokseen.

LÄHTEET

Arjanne, T. 2006. Johtajuuden kolmas silmä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy

Heinonen, J & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino Oy

Hokkanen, S & Strömberg, O. 2003. Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: PainoPorras Oy

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

Kangas, P. 1998. Psykologiaa palvelualoille. Helsinki: Oy Edita Ab

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Edita Prima Oy.

Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: WSOY

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Porvoo: WSOY

Kjelin, E & Kuusisto, P- C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kotter, J. 1990. Johtajuus menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy

Lepistö, I. 2001. Työhön perehdyttäminen taidon ja laadun varmistajana. Helsinki: Alfabox Oy

Lepistö, I. 1996. Työpaikan aikuiskoulutus, perehdyttäminen ja työnopastus. Helsinki: työturvallisuuskeskus

Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Määttä, S. 2000. Tasapainoinen menestysstrategia. Helsinki: WS Bookwell Oy

Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Helsinki: Haaga instituutin ammattikorkeakoulu

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Viitala, R & Jylhä, E. 2002. Menestyvä yritys. Helsinki: Edita Prima Oy

Österberg M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy

yhdistys työnantajana:

<http://yhdistysnetti.mll.fi> (Luettu 9.1.2007)

www.virtuaaliamk.fi/opintojaksot (Luettu 9.1.2007)

www.jarfroy.net/portfolio/Organisaatiojohtaminen.pdf, (Luettu 14.12.2006)

<http://hel.tkk.fi/fi/henkilostoopas> (Luettu 10.1.2007)

www.melkior.fi/03_mittaus_ja_raportointi.htm, (Luettu 17.7.2007)

www.nostetuotanto.fi/johtajuus (Luettu 14.10.2007)

www.frannet.fi/johtaminen (Luettu 14.10.2007)

www.kajastavakvasaari.fi (Luettu 14.10.2007)

www.tritonia.fi (Luettu 14.10.2007)

www.personal.inet.fi/koti/vexom/elmtty (Luettu 28.10.2007)

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansio Ravintola Ranchiin

Perehdytysopas

Ravintola Ranch

Sisällysluettelo:

Johdanto	1
1. <u>Yritys, sen toimiala ja asiakkaat</u>	
1.1. Yleistä ravintola Ranchista	2
1.2. Toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea	3
1.3. Yrityksen toimintaan liittyvä aineisto	3
2. <u>Organisaatio & henkilöstö</u>	
2.1. Johto ja esimiehet	3
2.2. Työnopastajat ja sijaiset	3
3. <u>Toimintatavat yrityksessä</u>	
3.1. Arvot	4
3.2. Ulkoinen olemus	4
3.3. Asiakaspalvelu ja myyntityö	4
3.4. Vaitiolovelvollisuus	5
3.5. Täsmällisyyden merkitys	5
4. <u>Tilat ja kulkutiet</u>	
4.1. Sijainti, kulkeminen	5
4.2. Varauuskäynnit, hälytysjärjestelmä	5
5. <u>Työaika ja työvuorot</u>	
5.1. Koeaika ja sen merkitys	6
5.2. Työajat ja työvuorot sekä ylityöt	6
5.3. Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot	7

6. <u>Palkka-asiat</u>	
6.1. Palkat ja palkanmaksu	7
6.2. Lisät	7
6.3. Sairausajan palkka	7
6.4. Verokortti	7
7. <u>Työturvallisuus ja työterveyshuolto</u>	
7.1. Hygienia- ja anniskelupassi	8
7.2. Työterveysasema ja sen palvelut	8
7.3. Ensiapukaappi	8
7.4. Paloturvallisuusohjeet	8
7.5. Menettelytavat muissa häiriö- ja poikkeustilanteissa	8
8. <u>Oman työskentely-ympäristö</u>	
8.1. Asiakkaat ja muut sidosryhmät	9
8.2. Oma työpiste, henkilökuntatilat sekä avaimet	9
8.3. Varasto, muut säilytystilat	9
8.4. Siisteys, järjestys, hygienia	10
8.5. Jätehuolto	10
9. <u>Omat tehtävät</u>	
9.1. Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö	10
9.2. Koneet, laitteet ja välineet	11
9.3. Mistä lisää tietoa ja apua	
10. <u>Työtehtävät ja niiden kuvaukset</u>	
10.1 Aamuvuoro ja avaus	11
10.2 Tilauksen ottaminen puhelimitse	12
10.3 Pöytävaraukset ja tilaisuudet	12
10.4 Lounas	12

10.5 Iltavuoro 13

11. Muut asiat

11.1 Ilmoitusasiat 15

11.2 Ammattilehdet 15

Tervetuloa ravintola Ranchiin!

Tämä perehdytysopas on toteutettu osana Kajaanin Ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opinnäytetyöprosessia ja sen tarkoituksena on olla apuna huolellisen ja hyvän perehdyttämisen toteuttamisessa. Tavoitteena on saada tulokas oppimaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti niin, että hän suoriutuisi niistä ilman muiden jatkuvaa apua.

Tutustuminen työympäristöön on hyvä aloittaa jo ensimmäisenä päivänä. Mitä nopeammin perehdyttäminen tehdään, sitä parempi pohja luodaan kestäväälle työsuhteelle ja sitä nopeammin työntekijä kykenee itsenäiseen työhön.

Opas on pääosin suunniteltu uusille työntekijöille, mutta voi tarvittaessa toimia muistin tukena talossa jo kauemmin työssä olleille. Työssäni olen pyrkinyt hahmottamaan selkeän ja realistisen kokonaiskuvan yrityksestä, sen toimintatavoista sekä arvoista. Työtehtävät ovat myös kuvattu hyvin tarkasti kokonaiskuvan hahmottamisen helpottamiseksi.

Toivon Sinulle, uusi työntekijä, onnea ja menestystä tuleviin työtehtäviin ja tervetuloa!

Katja Ulander
23.10.2007

1. YRITYS, SEN TOIMINTATAVAT JA ASIAKKAAT

1.1. Yleistä ravintola Ranchista

Kajaanin Ranch Oy syyskuussa 2004 perustettu yritys, joka avasi ovensa yleisölle 5. joulukuuta 2004. Kolmesta omistajajäsenestä yksi omistaa 25 % ja kaksi muuta 37,5 %. Omistajista yksi toimii keittiöpäällikkönä ja toinen toimitusjohtajana. Kolmas omistajaa on sijoittajina mukana. Ravintolan paikalla toimi aiemmin kahvila-ravintola 96°, joka tarjosi arkipäivisin kahvilatuotteiden ohella myös lounasta. Omistajat halusivat kuitenkin muuttaa yrityksen konseptia. Visiona oli rakentaa ja remontoida paikka, jossa tuotetaan edelleen lounaspalveluja, mutta myös illoiksi haluttiin tarjota ruokailumahdollisuutta.

Yritys sai uuden ilmeen ja uuden imagon. Paikka remontoitiin viihtyisämmäksi ja asiakaspaikat saatiin näin ollen kasvatettua 70:een. Mahdollisuudet kokouksille ja yksityisille tilaisuuksille tarjoaa ravintolan kabinetti, jonne tarvittaessa voidaan kattaa paikat noin 20 hengelle. Ravintolaan suunniteltiin à la carte ruokalista, josta löytyy ruokaa moneen nälkään. Kevyistä salaateista ja alkukeitoista pastaan, burritoksiin, sekä täyteläisiin liharuokiin. Ruoka on itse valmistettua ja hyvää, eikä annosten koko jätä nälkäisimmänkään kaverin vatsaa kurnimaan. Ravintolalla on myös A-oikeudet, joka mahdollistaa kaikenlaisen alkoholin myynnin. Viikoittain vaihtuva lounaslista houkuttelee arkipäivisin suurimmaksi osaksi keskusta alueen yrittäjiä ja työntekijöitä, sekä tietysti yksityisiä ihmisiä syömään. Tavoitteena onkin solmia mahdollisimman paljon kestäviä asiakassuhteita esimerkiksi yritysten kanssa, joille tarjotaan yrityssopimusta, jolloin lounastaminen on hieman edullisempaa. Ravintola toimittaa ruokaa myös yritysasiakkaiden omiin tilaisuuksiin pyynnöstä.

Ravintola on avoinna maanantaisin ja tiistaisin klo 10.30 – 20; keksiviikkoisin ja torstaisin klo 10.30 – 22; perjantaisin klo 10.30 – 23 ja lauantaisin klo 12 – 23. Sunnuntaisin ravintola on suljettu.

1.2. Toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea

Ranchin toiminta-ajatuksena on tarjota kajaanilaisille paras ruoka- ja seurusteluravintola, jossa on rento ja viihtyisä ilmapiiri.

1.3. Yrityksen toimintaan liittyvä aineisto

Yrityksellä on omat nettisivut, jotka toimivat osoitteessa www.ranch.fi. Ulkona käytettävät "ständit" mainostavat viikon lounasmenua. Aamu vuorolainen huolehtii ständit ulos joka päivä. Ständejä pidetään Kirkko kadulla ja Kauppakadulla. Lauantaisin ständeillä tulee näkyä seuraavan viikon lounasmenu.

2. ORGANISAATIO & HENKILÖSTÖ

2.1. Johto ja esimiehet

Ravintolalla on kolme omistajaa, joista kaksi on vakituisesti työssä ravintolassa. Toinen toimitusjohtajana ja toinen keittiöpäällikkönä. (Yhteystiedot lopussa)

2.2. Työnopastajat ja sijaiset

Sinun työnopastajanasi toimii salivastaava Kirsi Mettala. Kirsin ollessa pois hänen sijaisenaan toimii Oili Kosonen. (Yhteystiedot lopussa)

3. TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ

3.1. Arvot

Olemme kaupungin paras ja kilpailukykyisin lounasravintola.

3.2. Ulkoinen olemus

Ulkoisen olemuksen tulisi jokaisella tarjoilijalla olla yleisesti siisti.

Lävistyksiä ja tatuointeja ei suosita kovin näkyvillä paikoilla. Työvaatteet ovat jokaisella tummat farkut, musta Ranchin t-paita, sekä musta essu. Paita ja essu tulevat talon puolesta.

Myös tiettyjä tuoksujä on hyvä välttää, kuten esimerkiksi valkosipulin syönti työpäivän aikana, voimakkaalle tuoksuvat hajuvedet jne..

Mielessä on myös hyvä pitää, että hymyilevät kasvot ja positiivinen asenne pelastaa monta asiaa!

3.3. Asiakaspalvelu ja myyntityö

Hyvä asiakaspalvelu vaatii oikeanlaisen palveluasenteen sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Lisäksi tarvitaan suuri vastuunottokyky, erityisesti vaikeissa tilanteissa (esim. reklamaatiot). Palvelun laatu on kilpailukeino, johon jokainen omalla toiminnallaan vaikuttaa – hyvin tai huonosti.

Myyntityön tavoitteena on auttaa asiakasta valitsemaan ja ostamaan tarpeeseensa sopiva hyödyke yritykselle kannattavin ehdoin. Onnistunut myyntityö perustuu myyjän kykyyn välittää tuotteitaan, palveluitaan tai ideoitaan asiakkaan sen hetken tarpeisiin ja toiveisiin.

3.4. Vaitioloovelvollisuus

Kaikkia ravintolan työntekijöitä sitoo vaitioloovelvollisuus, koskien niin asiakkaiden asioita, kuin yrityksen sisäisiä asioita.

3.5. Täsmällisyyden merkitys

Työssäsi täsmällisyys on hyvin tärkeää. Sinun tulee saapua ajoissa työpaikalle, jotta ehdit ottaa selvää esimerkiksi illan pöytävarauksista ja kattaa pöydät valmiiksi. Ravintolan tulee myös aueta oikeaan aikaan. Mieluummin viisi minuuttia etuajassa, kuin viis minuuttia myöhässä!

4. TILAT JA KULKUTIET

4.1. Sijainti, kulkeminen

Ravintola sijaitsee Kirkkokadun, Kauppakadun sekä Pohjolankadun välissä. Pääsisäänkäyntejä on kaksi. Yksi Kirkkokadun puolella, sekä toinen Pohjolankadun ja Kauppakadun välissä. Kulku keittiöön käy omasta ovestaan, joka on myös Pohjolankadun ja Kauppakadun välissä. Tätä ovea käytetään vain aamuvuoroon tullessa, kun pääovet eivät ole vielä auki. Muutoin Sali henkilökunta kulkee siis aina pääovien kautta.

4.2. Varauuskäynnit, hälytysjärjestelmä

Ranchin varauuskäyntinä toimii ovi, joka sijaitsee kabinetissa. Ovi toimii myös yökerhon sisäänkäyntinä aina keskiviikkoisin, perjantaisin ja lauantaisin. Oven avaimet löydät keittiöstä. Varauuskäyntiä on mahdollisuus käyttää myös pyörätuolilla kulkevien sisäänkäyntinä, sillä pääovien edustoilla on portaat, eikä niistä ole mahdollista pyörätuolilla kulkea. Talossa on myös hälytysjärjestelmä, jota käytetään keittiöstä käsin.

Illalla viimeinen työntekijä kytkee yöksi hälytykset päälle ja aamulla ensimmäinen ottaa sen pois käytöstä. Yleensä aina aamuisin ensimmäisenä töihin saapuu joku keittiön puolen henkilökunnasta tai siivooja. Keskiviikko-, perjantai- ja lauantai-iltaisina yökerhon työntekijät huolehtivat hälytykset päälle.

5. TYÖAIKA JA TYÖVUOROT

5.1. Koeaika ja sen merkitys

Koeaika on aina neljä kalenterikuukautta. Sen aikana Sinulla on mahdollisuus osoittaa omat taitosi! Koeajalla myös esimiehesi ja perehdyttäjäsi arvioivat osaamistasi, sekä sopivuuttasi työpaikalle. Koeajan päätyttyä esimiehesi päättää työsuhteen jatkuvuudesta. Koeaikana kumpaakaan osapuolta ei sido irtisanomisaika.

5.2. Työajat ja työvuorot sekä ylityöt

Työajat ovat ravintola-alalla hyvin vaihtelevat. Arkisin kuitenkin ensimmäinen vuoro alkaa klo 10.00 ja toinen henkilö tulee klo 11.00. Avustava lounasvuoro on klo 11.00 – 15.00. Iltavuoro alkaa yleensä klo 16.00 tai klo 17.00 ja päättyy päivästä riippuen klo 20.00, 22.00 tai 23.00. Mutta työajat siis saattavat olla hyvinkin vaihtelevat ajankohdasta riippuen. Ylitöitä on mahdollisuus tehdä pyydettäessä.

Mieltäsi askarruttaviin kysymyksiin vastaukset löydät majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimuksesta (=TES).

5.3. Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot

Sairaustapauksessa ota mahdollisimman pian yhteys työpaikallasi ja ilmoita olevasi sairaana. Ota yhteys työterveyshuoltoon (kts. kohta 17.2), ja toimita sairaslomalappu työpaikallasi niin pian kuin mahdollista. Muista poissaoloista sovittava etukäteen esimiehen kanssa.

6. PALKKA ASIAT

6.1. Palkat ja palkanmaksu

Työstäsi maksetaan palvelualan työehtosopimuksen (TES) mukaista palkkaa ja palkanmaksupäivä on joka kuukauden viimeinen pankkipäivä.

6.2. Lisät

Kts. TES

6.3. Sairausajan palkka

Sairasloma-ajaltasi maksetaan palkkaa, jos olet toimittanut työpaikalle sairaspoissaolotodistuksen. Sairausajan palkka maksetaan vain niiltä päiviltä, jotka poissaolotodistus kattaa. Lisätietoja TES:istä.

6.4. Verokortti

Toimitathan verokorttisi mahdollisimman pian työsuhteen alettua työpaikallasi. Verokortti toimitetaan joko Kirsi Mettalalle, tai suoraan toimitusjohtaja Ari Heikkiselle.

7. TYÖTURVALLISUUS JA TYÖTERVEYSHUOLTO

7.1. Hygienia- ja anniskelupassi

Jokaisella tarjoilijalla tulee olla suoritettuna sekä hygienia-, että anniskelupassi. Passin suorittamisesta saat tietoa Ari Heikkiseltä, sekä lähimmistä alan oppilaitoksista.

7.2. Työterveysasema ja sen palvelut

Työterveysasemana toimii lääkärikeskus Materna, joka palvelee arkisin klo 8.00 – 16.00. Käytettävissäsi ovat sekä työterveyshoitajat, että -lääkärit.

Ajanvaraus sekä hoitajien, että lääkärien vastaanotoille: puh. 632 0750 klo: 8.00 alkaen.

Läkärikeskus Materna (2. kerros)

Lönnrotinkatu 14

87100 Kajaani

7.3. Ensiapukaappi

Ensiapukaappi sijaitsee keittiössä. Kaapista löydät mm. sidontatarpeita sekä puhdistusnestettä.

7.4. Paloturvallisuusohjeet

Paloturvallisuusohjeet löytyvät keittiöstä, sekä liitteenä tämän oppaan lopusta.

7.5. Menettelytavat muissa häiriö- ja poikkeustilanteissa

Ravintola Ranch on perheravintola, jonne uhkaavasti / äänekkäästi, tai muuten häiritsevästi käyttäytyvät asiakkaat eivät ole tervetulleita. Häiriötilanteessa ota yhteys lähimpään esimieheen.

8. OMA TYÖSKENTELEY YMPÄRISTÖ

8.1. Asiakkaat ja muut sidosryhmät

Asiakkaina käy paljon Kajaanin keskusta-alueen yrittäjiä ja työntekijöitä, jonka lisäksi tietysti yksittäisiä henkilöitä, joista tyypillisimpiä ovat nuoret aikuiset / työikäiset aikuiset, sekä perheelliset.

Ruoanvalmistuksessa suosimme lähialueiden tuotteita. Muun muassa leivät tulevat Pekka Heikkiseltä. Salin ja pöytien koristamiseen käytetään usein kukkia, jotka hankitaan vieressä sijaitsevasta kukkakaupasta.

8.2. Oma työpiste, henkilökuntatilat sekä avaimet

Oma työpisteesi on tiski, sekä koko sali. Yritetään välttää turhaa tiskin takana "notkumista", sillä tekemistä riittää aina. Henkilökuntatilat sijaitsevat alakerrassa, mistä löytyy tupakointitilat, sekä pukuhuoneet miehille ja naisille erikseen. Ravintolan avaimet ovat ainoastaan salivastaavalla, sekä keittiöesimiehellä. Vara-avain löytyy keittiöstä.

8.3. Varasto, muut säilytystilat

Alakerrasta löytyy kaksi erillistä varastoa. Pienempi varastotila on Club 96:sen tiloissa, josta löytyy mm. lämpöhauteet, joulukoristeet ynnä muut.

Suurempi varasto on henkilökuntatilojen perällä, minne varastoidaan suuremmat tavarat. Olut- ja siideri korit varastoidaan porraskäytävässä.

8.4. Siisteys, järjestys, hygienia

Noudata työpisteelläsi yleistä siisteyttä. Tavarat laitetaan aina niille kuuluville paikoille, eikä jätetä lojumaan. Näin varmistetaan, että muutkin työntekijät löytävät aina haluamansa. Tavaroiden oikeinsäilytyksellä päästään myös minimoimaan vahingot ja tapaturmat. Hygienia näyttelee myös suurta osaa ravintolamaailmassa.

Pese kädet huolellisesti ennen työvuoron alkua, sekä tarpeen mukaan useita kertoja työvuoron aikana. Työvaatteiden siisteydestä huolehtii jokainen itse. Muistathan, että ikinä ei voi olla liian varovainen hygienian suhteen.

8.5. Jätehuolto

Jätteet viedään alimmassa kerroksessa sijaitsevaan talonyhtiön yhteiselle roskalavalle (parkkihallissa). Pahvit lajitellaan Pahvi-Paavoon. Olut, siideri ja lonkeropullot kerätään tyhjiin koreihin, tyhjät viinipullot kerätään lasinkeräyslaatikkoon ja kaikki jätetään varastoon. Keittiö huolehtii omista jätteistään, ja sali omistaan. Jäteastia tyhjennetään joka päivä iltavuoron päätyttyä.

9. OMAT TEHTÄVÄT

9.1. Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö

Pienissä yrityksissä kuten Ranch, yhteistyön merkitys on tärkeää. Keittiön ja salin välillä yhteistyön tulee toimia molemmin puolin. Lounaan loputtua se kerätään yhdessä pois ja salin työntekijät voivat tarvittaessa olla myös tiskiäpuna keittiöllä. Kun yhteistyö toimii, on työilmapiirikin rennompi! Paranna siis yhteishenkeä omalla panoksellasi.

9.2. Koneet, laitteet ja välineet

Työpisteelläsi on käytössä espressokeitin, kahvinkeitin, sekä blenderi. Käytät myös joka päivä kassakonetta. Espressokeittimen avulla valmistat espressoa, cappuccinoa, sekä lattea. Kone kuumentaa maidon, sekä valuttaa espresson. Blenderin avulla valmistetaan jälkiruokapirtelöt, sekä esimerkiksi jäämurskaa.

9.3. Mistä lisää tietoa ja apua?

Älä pelkää olla rohkea ja kysyä muulta henkilökunnalta apua asiassa kuin asiassa. Tyhmiä kysymyksiä EI ole! Jos mieltäsi askarruttaa jokin kysymys, muut vastaavat siihen hyvin mielellään.

10. TYÖTEHTÄVÄT JA NIIDEN KUVAUKSET

10.1 Aamuvuoro ja avaus

Ensimmäinen työntekijä arkisin salilla aloittaa siis klo 10.00. Lauantaina klo 11.30. Maanantaisin tulee tarkistaa, että ständeissä on tulevan viikon uusi ruokalista. Aamuvuorolaisen tehtävänä on:

- avata kassa
- keittää kahvia ja teetä valmiiksi
- laittaa lounaspöytään ruoille ottimet, sekä laittaa juomatiski valmiiksi
- asettaa tiskille asiakaskansiot, sekä tiskin pikku ständi jossa on viikon menu. Jos päivän ruoista joku on gluteiiniton tai laktoositon, merkinnät tulee kirjata ständiin ylös. Kysy keittiöltä ruokien laktoosi- ja gluteiinipitoisuudet.
- hakea r-kioskilta iltapäivälehdet
- kiertää sali ja tarkistaa, että pöydät ovat kunnossa. Ruokailuvälineitä on pöydissä riittävästi ym.
- tarkistaa päivän pöytävaraukset
- ovien avaus klo 10.30

10.2 Pöytävaraukset ja tilaisuudet

Pöytävarauksia on mahdollisuus ottaa vastaan. Kuitenkin esimerkiksi pikkujoulujen aikaan on syytä olla erityisen tarkkana, ettei ylibuukkaa salia. Kabinetissa on mahdollisuus järjestää esimerkiksi polttari-illallisia, kokouksia ja perhetapaamisia. Koko ravintola on myös mahdollista varata yksityiskäyttöön, mutta tällöin edellytetään jo suurta asiakasmäärää. Koko ravintolan sulkemisesta yksityiskäyttöön tulee keskustella aina ensin esimiehen kanssa.

10.3 Pöytävarauksen vastaanottaminen puhelimitse

Puhelimeen vastaa yleensä joku keittiöhenkilökunnasta. Jos kyseessä on asiakas, joka haluaa tehdä pöytävarauksen, puhelin ojennetaan tarjoilijalle. Vastaa puhelimeen ja esittele itsesi. Kun asiakas kertoo toiveensa, tarkista kalenterista pöytävarausten tilanne samalta päivältä ja ota varaus ylös. Tarvitset henkilön nimen, asiakasmäärän, kellonajan, sekä puhelinnumeron.

10.4 Lounas

Lounasaika on arkisin klo 10.30 – 14.00. Viikonloppuna ei tarjota lounasta. Lounaalla on tarjolla monipuolinen salaattipöytä, lämmin keitto sekä kaksi lämmintä pääruokavaihtoehtoa. Näiden lisäksi keittiöltä on mahdollisuus tilata päivän pihvi, joka tulee suoraan pöytään tarjoiltuna.

Lounaaseen sisältyy leivät, ruokajuomat (vesi, vichy, maidot, kotikalja ja mehu) sekä kahvi / tee ja jälkiruoka. Lounaan hinta menee seuraavanlaisesti: keittolounas (sis. salaatin, keiton ja jälkiruokan) 6,90€; buffetlounas 8,90€ ja päivän pihvi 11,90€.

Lounaalla on yleensä kaksi työntekijää. Lounasaikana huolehditaan pöytien siisteydestä ja buffet pöydät täytöstä. Tehtäviisi kuuluu kerätä astioita pöydistä (asiakkaalla ei tulisi mielellään olla enää lautasia pöydällä tämän siirtyessä jälkiruokaan ja kahviin), tarkistaa että pöytien purnukoissa riittää ruokailuvälineitä seuraavillekin asiakkaille, että buffet pöydässä on laseja tarpeeksi, että ruokaa on tarjolla riittävästi (keitto, leivät, kahvi, jälkiruoka) ja että yleiskuva salissa on siisti. Myös lounasaikaan voidaan myydä listaruokaa. Lounasta myydään myös mukaan.

Lounasajan päätyttyä pyyhitään kaikki pöydät läpi, täytetään ruokailuvälineet pöytiin ja katetaan pöytiin lasit. Lounas kerätään yhteisvoimin pois ja

kaikki puhtaat astiat kannetaan keittiöltä salin puolelle. Lounaan jälkeen pesytyt lasit ja ruokailuvälineet kiillotetaan ennen käyttöönottoa.

Kun salaattibuffet on kerätty pois, altaaseen laitetaan iltavuorolaisille valmiiksi nachot, salsa-astia, sekä niille tarkoitetut tarjoiluastiat.

10.5 Iltavuoro

Kun iltavuorolainen saapuu töihin, on hyvä katsoa ihan ensimmäiseksi läpi salin kunto ja yleisilme. Jos on ollut kiireinen lounas, aamuvuorolaiset eivät välttämättä ole ehtineet laittaa aivan kaikkea valmiiksi. Näin ollen lasitetaan kaikki pöydät, sekä täytetään pöydässä olevat ruokailuväline purnukat.

Loput lounaalta jääneet astiat kiillotetaan puhtaiksi.

Iltavuorossa asiakaspalvelu näyttelee merkittävässä roolissa. Asiakkaalle ensimmäiset hetket ravintolaan sisään astuessa ovat hyvin ratkaisevia.

Niinpä on tärkeää, että jokainen asiakas huomataan heti, ja tervehditään, sekä toivotetaan tervetulleeksi. Asiakkaat ohjataan pöytään ja samalla kun viedään ruokalistoja, voidaan hieman kysellä asiakkaiden tarpeita. Onko kyseessä esimerkiksi syntymäpäivät, polttarit tai joku muu merkkipäivä.

Aivan alkuun asiakkailta otetaan juomatilaus. Kun juomat viedään pöytään, voidaan jo tiedustella olisivatko he jo valmiita tilaamaan ruoan. Kun ruokatilaus on otettu, se bongataan keittiöön. Tämän jälkeen viedään asiakkaalle alkupalanachot pöytään.

Iltavuorolaiset voivat myös illan aikana kattaa valmiiksi seuraavalle päivälle pöydät, jos jotain pöytävarauksia on ja jos siihen on mahdollisuus.

Iltavuoron lopussa annetaan valomerkki puolta tuntia ennen ravintolan sulkemista. Valomerkin jälkeen ovet laitetaan lukkoon, jottei uusia asiakkaita enää pääse tulemaan sisälle. Tässä välissä myös ständit haetaan yöksi sisälle.

Kun kaikki asiakkaat ovat lähteneet, ovet laitetaan myös takalukkoon, jonka jälkeen tehdään tilitys. Lasketaan varastot ja kassa. Sali olisi hyvä saada kuntoon jo illan aikana, ettei sen siistiminen jää seuraavalle aamuvuorolaiselle.

Nachot kerätään kylmäaltaasta pois. Illan päätyttyä myös roskat ja tyhjät pullot viedään alakerran kautta pois (kts. kohta 8.5 jätehuolto). Kaikista koneista sammutetaan virta, sekä huolehditaan, ettei kynttilöitä jäänyt palamaan mihinkään. Lähtiessä tulee huolehtia hälytykset päälle, mutta yleensä salin henkilökunta huolehtii asiasta vain torstaisin. Muina päivinä hälytyksistä huolehtii yökerhon porukka tai siivooja.

11. MUUT ASIAT

11.1 Ilmoitusasiat

Salin työntekijöiden kesken ilmoitettavista asioista jätetään yleensä muistilappuja kassan läheisyyteen.

11.3 Ammattilehdet

Työpaikallesi ilmestyy ravintola-alan ammattilehtiä mm. Aromi ja Viini. Voit vapaasti lukea lehtiä esimerkiksi tauollasi, tai voit vaikka viedä lehden kotiisi luettavaksi.

Jokaisella työntekijällä on oikeus luovaan ajatteluun ja sen ääneen lausumiseen. Uusia ideoita ja kehittämisenäkökulmia otetaan mielellään vastaan!

Yhteystietoja:

Toimitusjohtaja Ari Heikkinen:
P: 044-5414591

Salivastaava Kirsi Mettala:

P: 040-7582279

"Varaperehdyttäjä" Oili Kosonen:

P: 050-3258808