

Minna Heikkinen

Perehdyttämisopas Hyrynsalmen palvelukeskusteittiöön

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Syksy 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Minna Heikkinen	
Työn nimi Perehdyttämisosas Hyrynsalmen palvelukeskuskettiin	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiö
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 23+10
<p>Opinnäytetyö koskee Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiön perehdyttämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä palvelukeskuskeittiölle perehdyttämisosas. Perehdyttämisosas toimii apuvälineenä perehdyttämisessä. Perehdyttämisosas sisältää tietoa yrityksestä, sen toimintatavoista, työsuhdeasioista, työturvallisuudesta sekä työtehtävistä. Perehdyttämisosoppaan on tarkoitus palvella uusia ja vanhoja työntekijöitä sekä työharjoittelijoita.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiö. Palvelukeskuskeittiö on Hyrynsalmen ympäristölautakunnan alainen ravitsemuspalvelujen tuottaja. Ravitsemuspalvelujen päämääränä on tuottaa ruokapalveluja kunnan omille laitoksille ja toimipisteille, sekä järjestää työpaikkaruokailumahdollisuus.</p> <p>Henkilöstön kehittäminen on otettu tässä työssä aiheeksi tukemaan perehdyttämistä. Perehdyttäminen on helppompaa, kun henkilöstö on kehittynyt. Henkilöstön kehittäminen on tärkeää myös yrityksen kehittymisen kannalta. Henkilöstön kehittäminen ylläpitää henkilöstön ammattitaitoa, osaamista ja kehittymistä. Perehdyttäminen on tärkeää ja se tulisi hoitaa huolellisesti. Hyvä perehdyttäminen takaa sen, että työtehtävät sujuvat hyvin ja oikeaoppisesti. Näin vältetään myös virheitä ja korjauskuluilta.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Yhdessä toimeksiantajan kanssa on keskusteltu oppaan tärkeydestä sekä sisällöstä. Oppaan rakentamisen aikana on pohdittu, millaista tietoa uusi työntekijä tarvitsee ja mistä hänelle olisi hyötyä. Perehdyttämisosas on keittiölle hyödyllinen perehdyttämisen apuväline ja opas tuli tarpeeseen kyseiselle keittiölle, sillä sellaista ei aikaisemmin yrityksessä ollut. Perehdyttämisosas tulisi antaa työntekijälle jo ennen töiden aloittamista, jotta siitä saatava tieto olisi parhaiten hyödyksi.</p> <p>Opinnäytetyön aihe on hyödyllinen Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiölle, sillä toimipaikassa työskentelee tällä hetkellä suuriin ikäluokkiin kuuluvia henkilöitä, joita paikkaamaan tarvitaan lähivuosina uusia työntekijöitä. Aihe on myös yleishyödyllinen, sillä monessa työpaikassa on juuri sama tilanne tällä hetkellä.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, Palvelukeskuskeittiö, Hyrynsalmi
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Minna Heikkinen	
Title Job familiarization in Hyrynsalmi central service kitchen	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Hyrynsalmi central service kitchen
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 23+10
<p>This thesis aimed at working up a job familiarization booklet for Hyrynsalmi central service kitchen. The guide serves trainees and new and old employees. The paper was commissioned by Hyrynsalmi central service kitchen.</p> <p>This study is a practice oriented research which was conducted by qualitative methods. The importance of the job familiarization and its contents were considered between the employer and the author. The data gathered in the discussions formed the basis for the job familiarization booklet.</p> <p>As a result of the final year project a job familiarization guide was written up. It is a useful instrument for the kitchen staff when new employees are being trained. As there had not been such a guide in the Hyrynsalmi central kitchen, the guide was needed. It includes information about the municipal kitchen and its ways of working, safety at work, employment contracts and tasks.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Familiarization, central service kitchen, Hyrynsalmi
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN	3
2.1 Mitä on henkilöstön kehittäminen	3
2.2 Henkilöstön kehittämisen merkitys	3
2.3 Henkilöstön kehittämisen vaiheet	4
3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISTÄ	7
3.1 Mitä on perehdyttäminen	7
3.2 Mitä hyötyä on perehdyttämisestä	9
3.3 Perehdyttäminen ja työturvallisuus	9
3.4 Miten perehdyttäminen tapahtuu	11
3.5 Perehdyttämisen apuvälineet	13
4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTUS	16
4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	16
3.6 Oppaan toteutus, rakenne ja arviointi	17
5 POHDINTA	19
LÄHTEET	21
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheeksi valitsin perehdyttämisen, koska aihe on ajankohtainen itselläni siirtyessäni kohta työelämään. Olen huomannut perehdyttämisen tärkeyden ollessani töissä ja harjoittelujaksoilla. Opinnäytetyön aiheeni sain suoritettuani esimiesharjoittelun Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiöllä. Palvelukeskuskeittiö on Hyrynsalmen ympäristölautakunnan alainen ravitsemuspalvelujen tuottaja. Ravitsemuspalvelujen päämääränä on tuottaa ruokapalveluja, joita tarjotaan kunnan omille laitoksille ja toimipisteille sekä järjestää työpaikkaruokailumahdollisuus. Palvelukeskuskeittiöllä työskentelee ravitsemustyönjohtajan lisäksi, viisi vakituista työntekijää.

Aiheesta kiinnostuminen ja perehdyttämisoppaan puuttuminen kyseiseltä harjoittelupaikalta, sai minun aihevalintani selkeytymään. Puhuessani aiheesta harjoittelupaikan esimiehen kanssa, hänkin totesi perehdyttämisoppaan olevan tarpeellinen, niin vanhojen kuin uusienkin työntekijöiden avuksi. Palvelukeskuskeittiöllä on töissä suuria ikäluokkia, joten tulevaisuudessa uudet sekä vanhat työntekijät tulevat tarvitsemaan perehdytystä. Perehdyttäminen on mielestäni tärkeää tässä työyhteisössä myös siksi, kun on vasta valmistuneet uudet tuotantotilat ja pienet keittiöt yhdistyivät yhdeksi ainoaksi keskuskeittiöksi. Näiden muutosten myötä on tullut uusia haasteita ja erilaisia toimintatapoja, jolloin koen henkilöstön kehittämisen ja perehdyttämisen olevan tärkeää, niin vanhojen kuin uusienkin työntekijöiden kohdalla. Tarkoitukseni on luoda perehdyttämisen avuksi toimiva opas, josta uusi työntekijä saa tietoa työtehtävistä ja talon tavoista. Opas helpottaa myös jo olemassa olevaa työntekijää vastaanottamaan uusia työntekijöitä.

Henkilöstön kehittämisen otin aiheeksi tukemaan perehdyttämistä, sillä niiden välillä on mielestäni suuri yhteys. Henkilöstön kehittämisen kautta, myös perehdyttäminen on helpompaa. Henkilöstön kehittämisen myötä, työnjohdon ja työntekijöiden välillä vallitsee hyvä ja toimiva yhteistyö. Hyvä työilmapiiri ja jatkuva kehitys takaavat onnistuneen lopputuloksen, josta molemmat osapuolet hyötyvät. Henkilöstön kehittämisosiossa kerrotaan yleisesti, mitä on henkilöstön kehittäminen, mitä merkitystä on henkilöstön kehittämisellä sekä mitkä ovat henkilöstön kehittämisen vaiheet.

Perehdyttämisen valitsin aiheeksi juuri siksi, että kun itse olen valmistumassa ja siirtymässä työelämään, koen perehdyttämisen merkityksen suureksi avuksi siirtyessäni uusiin työtehtäviin. Hyvä perehdytys luo turvallisuuden tunteen työntekijään. Työntekijä omaksuu perehdytyksen avulla nopeammin talon tavat ja pääsee helpommin mukaan työntouhuun. Perehdyttämisosiossa tuon esille perehdyttämisen merkityksen ja kerron kuinka perehdyttäminen tapahtuu. Työnopastus on mielestäni tärkeä osa perehdyttämisen onnistumiselle. Opastuksen avulla opitaan oikeat työtavat ja työtehtävät nopeasti. Teoriaosan loppupuolella käydään läpi toiminnallisen opinnäytetyön prosessikuvausta.

Opinnäytetyö sai alun toimeksiantajan perehdytysoppaan tarpeen myötä. Tutustuttuani kirjallisuuteen, työni runko alkoi hahmottua ja työni eteni henkilöstön kehittämisen kautta perehdyttämiseen. Perehdyttämisosioon tutustumiseen varasin enemmän aikaa, sillä olihan se minun työni pää aihe. Perehdyttämisopas valmistui teoriaosan myötä. Sen sisällöstä keskustelimme toimeksiantajan kanssa ja tavoitteeni oli tuottaa toimeksiantajalle ja uusille sekä vanhoille työntekijöille toimiva opas avuksi perehdyttämiseen.

2 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN

Henkilöstön kehittämisen osiossa käsitellään seuraavia aiheita: Mitä on henkilöstönkehittäminen, henkilöstön kehittämisen merkitys ja henkilöstön kehittämisen vaiheet.

2.1 Mitä on henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa yleisen tietotason, oman ammattitaidon ja työssä tarvittavien taitojen ylläpitämistä ja lisäämistä. Näin turvataan henkilöstön selviytyminen nykyisistä ja tulevista, usein entistä vaativammista tehtävistä. Henkilöstön kehittäminen on olennainen osa koko yrityksen kehittämisessä. (Heinonen & Järvinen 1997,148).

Yrityksen voimavaran suunnittelu on johdon vastuulla, mutta toteutus voidaan antaa muiden tehtäväksi. Onnistunut henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen edellyttää johdon sitoutumista huolella kehittämishankkeeseen. Henkilöstövoimavaran suunnittelu on prosessi, jossa analysoidaan yrityksen henkisen voimavaran tarvetta muuttuvissa olosuhteissa ja kehitetään sellaisia toimenpiteitä, joilla tuota tarvetta tyydytetään. Tällä taataan se, että yrityksellä on oikeita henkilöitä oikeissa paikoissa oikeaan aikaan, ja että henkilöt on varustettu oikeilla taidoilla, välineillä ja kokemuksilla tekemään sitä työtä, joka on yrityksen kannalta tarkoituksen mukaista. Henkilöstön kehittämis- ja koulutustoiminnan onnistumiseen vaikuttaa henkilöstön riittävä sitoutuminen kehittämistoimintaan. Oppimista korostetaan kehittämistoiminnan keskeisenä onnistumisen edellytyksenä. Oppimisen ja kehittymisen keskeisiä periaatteita ovat oppijan oma aktiivisuus, tavoitteellisuus ja yhteisvastuullisuus. Yksilön oppiessa koko yritys oppii. (Heinonen & Järvinen 1997,148; Aalto & Hätönen & Vaherva,14-15.)

2.2 Henkilöstön kehittämisen merkitys

Henkilöstön kehittämistoiminta on muodostunut yhä keskeisemmäksi asiaksi yrityksessä. Henkilöstön lisäämiseen on harvoin mahdollisuuksia, joten nykyisen henkilöstön tulisi muuttua ympäristön ja yritystoiminnan muutosten myötä. Muutoksiin sopeutuminen on usein vaikeaa, jolloin muutosvastarinnan käsittely ja työstäminen vaatii yhteisiä koulutustilaisuuksia. Elinikäisen koulutuksen tarve kasvaa koko ajan tiedon lisääntyessä ja vanhentuuessa nopeasti. (Nieminen 1996, 68.)

Harkitusti toteutettu koulutus parantaa työyhteisön ilmapiiriä ja tuottavuutta. Henkilöstö oppii ymmärtämään, kuinka yrityksen sisäiset sekä ulkoiset tekijät vaikuttavat yrityksen menestymiseen. Halukkuus henkilökohtaiseen kehitykseen kasvaa ja pätevydestä tulee suhtautumistapa, jolloin henkilöstö jäsentää aktiivisesti työtään ja etsii oppiaineekselle luovia soveltamistapoja. Esimiesten johtamistaidollisen koulutuksen on havaittu vaikuttavan myönteisesti esimiesten vastualueen tuloskehitykseen. Koulutuksen on havaittu olevan osa menestyvän yrityksen strategiaa. Koulutus ei poista kaikkia yrityksen ongelmia, mutta se voi olla osa monien ongelmien ratkaisua. Henkilöstön kehittäminen antaa perusvalmiudet uudelle työntekijälle, lisää henkilöstön valmiuksia kohdata muutoksia ja uudistuksia, pitää henkilöstön ajan tasalla, edistää yrityksen sisäistä yhteistyötä sekä turvaa yksilöllisen urakehityksen. Henkilöstön kehittäminen voi olla myös vaihtoehto joillekin muille henkilöstöhallinnon toimille esim. työnjaon tai siirtojen yhteydessä. Esimiehen johtamis ja valvontatehtävän luonne muuttuu, kun henkilöstön pätevyys ja oma-aloitteisuus lisääntyvät. (Nieminen 1996, 69.)

2.3 Henkilöstön kehittämisen vaiheet

Henkilöstön kehittäminen on pitkäjänteinen prosessi ja tulokset voivat näkyä vasta vuosien kuluttua. Kehittämistoimien avulla pyritään turvaamaan yrityksen menestymistä muuttuvissa liiketoiminnan tilanteissa ja varaudutaan tulevaisuuden haasteisiin. Kehittämisen täytyy olla hyvin suunnitelmallista ja sen täytyy palvella organisaation tarpeita. (Heinonen & Järvinen 1997, 149-150.)

Yrityksen tulee täsmentää yleiset kehittämisen periaatteensa ennen kehittämisohjelmien laadintaa ja toteutusta. Lähtökohtana yrityksen liikeidea ja sen pohjalta luotu henkilöstrategia. Kehittämisen periaateohjelmassa otetaan kantaa mm. seuraaviin asioihin: Miten yrityksen henkilöstöpolitiikka vaikuttaa henkilöstön kehittämiseen, mihin tavoitteisiin kehittämistoiminnalla pyritään, miten kehittäminen organisoidaan yrityksessä, miten kehittämistulokset raportoidaan ja arvioidaan sekä miten kehittäminen rahoitetaan. Henkilöstön kehittämisen periaateohjelma antaa puitteet kehittämis toimille. Käytännön toimenpiteiden täsmentäminen on helpompaa, kun tiedetään miksi ja miten yritys pyrkii toteuttamaan kehittämistoimintaansa. (Nieminen 1996, 70.)

Kehittämisprosessi on aikaa vievää, ja sen tulokset voivat näkyä vasta vuosien kuluttua. Kehittämisprosessin vaiheita ovat kehittämistarpeiden selvittäminen, vuositavoitteiden asetta-

minen, kehittämissuunnitelmien laatiminen, suunnitelmien toteuttaminen käytännössä, tuloksellisuuden arvioiminen ja korjaustoimenpiteet. (Nieminen 1996, 70-71.)

Henkilöstön kehittämisprosessin yhteenvetona keskeisistä vaiheista, on Hätönen (1998) kuvannut mallissaan kolme vaihetta: Yrityksen nykyisen ja tulevan osaamistarpeen arviointi ja vertailu, kehittäminen ja arviointi.

YRITYKSEN
TILANNE NYT -----> TULEVAISUUDESSA -->

TARVEANALYYSI→	KEHITTÄMISEN TOTEUTUS→	ARVIOINTI
Mitä on tarve? Tarveanalyysin työvaiheet <ul style="list-style-type: none"> - osaamisalueet - osaamistasot - nykyosaaminen ja kehityskohteet - tulokset ja johtopäätökset 	Kehityssuunnitelmat Kehittäminen käytännössä mm. koulutus Pehdyttäminen	

Kuvio 1. Henkilöstön kehittämisen työvaiheet (Hätönen 1998).

Yrityksen henkilöstön kehittäminen voi toteutua monella eri tavalla. Sisäinen ja ulkoinen koulutus ovat organisaation keskeisenä kehittämisen keinona. Pää paino on ollut viime vuosina sisäisessä koulutuksessa. Ulkoiset kehittämistilaisuudet vaativat organisaatiolta rahaa, ja koska yritykset ovat kustannustietoisia, niin tämä vaikuttaa kehittämisinvestointeihin. Miehitys on yrityksissä minimissään, joten koulutukset täytyisi hoitaa vapaa-ajalla. Tämä panee harkitsemaan koulutettavan entistä tarkemmin osallistumistaan vaikka siitä hyötyisikin. Organisaatioiden omaa sisäistä koulutusta on tehostettu huomattavasti. Yritykset järjestävät räätälöityjä kursseja ja seminaareja, joiden opetus sisällöt on muokattu omien asiantuntijoiden avulla yrityksen tarpeiden pohjalta.. Yrityksen sisäiset kehittämistilaisuudet voidaan toteuttaa joustavasti, ajallisesti ja paikallisestikin työaikana tai sen ulkopuolella, omissa tai muissa tiloissa. Opetuksen sisältö, koulutustilat ja välineistö sekä parhaat käytettävissä olevat luennoitsijat valitaan tarpeen mukaisesti. Tällainen käytäntö turvaa tehokkaan sisäisen koulutuksen,

jossa oppimismotivaatio on korkea osallistujien päästyä itse vaikuttamaan koulutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 149-150.)

Henkilöstön kehittämiskoulutus voidaan jakaa perehdyttämiseen ja työnopastukseen sekä täydennyskoulutukseen. Jaottelussa on lähdetty ajatuksesta, että koulutus suunnitellaan kokonaisuutena sitä ajanjaksoa varten, jonka yksilö on yrityksessä. Tullessaan yritykseen työntekijä saa perehdytyksen ja työnopastuksen. Vähitellen hän siirtyy täydennyskoulutukseen, jota voidaan toteuttaa monipuolisesti juuri aikuisen tarpeet huomioon ottaen. (Aalto, Hätönen & Vaherva,70.)

Henkilöstön kehittämisen tavoitteena on oppiva organisaatio. Vaikka yritys pystyisikin tarjoamaan aktiivisille ja kehittymishaluisille sekä hyvin motivoituneille yksilöille hyvät kehittämisen puitteet, tämä ei vielä takaa yrityksen menestymistä. Pitää olla myös hyväksi koettu toiminta-ajatus sekä kilpailukykyiset liikeideat ja osaava henkilöstön voimavarojen suunnittelu ja johtaminen. Oppivalle organisaatiolle on tyypillistä, että se on kyennyt luomaan jatkuvan oppimisen ilmapiirin ja pysyvät oppimisvalmiudet koko henkilöstölle. Tällaisessa organisaatiossa ihmiset ovat sitoutuneet jatkuvaan muutokseen, ja ovat oivaltaneet, että oppimistapahtuma on yksilöllinen asia ja että koulutuksen saanti on etuoikeus. Omaa oppimistaan kehittävät yksilöt auttavat organisaatiota toimimaan tehokkaammin ja tuloksellisemmin siirtämällä omaa osaamistaan organisaatioon. Toisaalta hyvin organisoitu ja toimiva organisaatio opettaa myös henkilöstöä suoriutumaan tehtävistä paremmin. Tällöin tapahtuu ns. työssä oppimista. Työssä oppiminen sekä sisäinen että ulkoinen koulutus luovat edellytyksiä oppivan organisaation jatkuvaan kehittämiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 164.)

3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISTÄ

”Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään poissaoloja ja työtapaturmia. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan”. (Työturvallisuuskeskus 2006, 2.)

3.1 Mitä on perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. Oppii tehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2004,4.) ”Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma ottamaan ohjaket omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Se on tutustuttamista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin”. (Viitala 2004, 259.)

Perehdyttäminen, ohjaus ja neuvonta työsuhteen alussa, vaikuttavat merkittävästi uuden työntekijän sopeutumiseen, yrityksen kulttuuriin ja toimintatapoihin. Myös talon sisällä uusiin työtehtäviin siirtyvä henkilö tarvitsee perehdyttämistä etenkin silloin, kun työtehtävä poikkeaa selvästi entisestä. Perehdyttäminen on tehtäväkohtaista lisäkoulutusta, jonka tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävät valmiudet tehtävien hoitamiseksi. Työnopastus on hyvin tärkeää organisaation sopeutumisvaiheen kannalta. Kustannusten kannalta, perehdyttämisen tulisi olla nopeaa ja tuloksellista, häiritsemättä yrityksen normaalia toimintaa mahdollisimman vähän. (Nieminen 1996, 85.)

Voimassa olevan sopimuskäytännön mukaisesti, työnantaja on velvollinen järjestämään kustannuksellaan tarvittavan perehdyttämiskoulutuksen. Siihen velvoittaa myös lainsäädäntö. Usein perehdyttämiskoulutusta laiminlyödään. Monesti käytännössä perehdyttäminen on valitettavasti sitä, että vanhat työntekijät kertovat itsestään ja työtehtävistään, sekä opastavat suoraan työtehtäviin. Työntekijää ei saa laittaa perehdyttämättä ja kouluttamatta sellaisiin tehtäviin, joissa voidaan katsoa olevan työtaturman mahdollisuus. Perehdyttäminen ei ole normikysymys, vaan työnantajan ja työntekijän yhteinen etu työssä tarvittavien virikkeiden,

motivoituneen toiminnan ja siten hyvän työtuloksen aikaansaamiseksi. Perehdyttämisellä on keskeinen merkitys henkilön sitoutumisessa uuteen työtehtäväänsä. Mitä huolellisemmin perehdyttäminen toteutetaan, sitä varmempia voidaan olla siitä, että yrityksessä saadaan aikaan hyviä tuloksia. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja ”pelisäännöt”. Henkilöstöpolitiikassa määritellään mm. se, millaista henkilöstöä ja mistä ja miten yritykseen palkataan sekä miten henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan. Jos yritykseen palkataan hyvin koulutettua, ammattitaitoista henkilöstöä, perehdyttämisessä keskitytään yritykseen ja toimintatapoihin, eikä varsinaista ammattiasioiden perusopastusta juuri tarvita. Jos yritykseen sen sijaan otetaan ammattitaidottomia, niukan työkokemuksen omaavia henkilöitä, varsinaiseen työnopastukseen on varattava enemmän aikaa ja voimia. Perehdyttämiseen vaikuttaa myös mm. se, miten paljon yrityksessä käytetään vakituista henkilökuntaa ja miten paljon muita. (Kangas 2004, 7.)

Perehdyttäminen on työyhteisön johtamisen keskeinen osa. Sen tarkoituksena on kehittää mm. henkilöstön omaehtoista ongelman ratkaisua ja auttaa tiimi- ja ryhmätyössä onnistumista. Perehdyttäminen voidaan ymmärtää koko henkilöstön oppimistapahtumaksi. Perehdyttämisen onnistuminen edellyttää aktiivisuutta ja myönteistä suhtautumista yritykseen ja sen toimintaan kaikilta siihen osallistuvilta. Monet muutostilanteet vaativat myös uudenlaisia asenteellisia valmiuksia. Nopeat teknis- taloudelliset muutokset ja tietotekniikan kehitys vaativat henkilöstön opastusta. Näihin muutostarpeisiin voidaan vastata perehdyttämisellä, koulutuksella ja kehittämistoimilla. Tehokas ja laadukas perehdyttämistoiminta parantaa tutkimusten mukaan työoloja, vähentää työn fyysisiä ja psyykkisiä rasitteita ja parantaa työn tuottavuutta. Kaikki nämä yhdessä edistävät organisaation tuloksellisuutta, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Samalla perehdyttäminen luo edellytyksiä työyhteisön monipuoliselle kehittymiselle ja työpaikkojen pysyvyydelle. Se vaikuttaa positiivisesti myös tuotteiden ja palvelujen laadun kehittymiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 143-144.)

Perehdyttäminen on monitahoinen prosessi, jota ei voida kutistaa tiedon välittämiseen vaan parhaimmillaan se kuvastaa laaja-alaisempaa kiinnostusta yksilöä kohtaan: Hänen hyvinvointiinsa, elämäntilanteeseensa, työorientaatioonsa, osaamiseensa, tavoitteisiinsa, sekä loppujen lopuksi myös hänen tunteisiinsa. Ihminen on kokonaisena läsnä eri tilanteissa. Jokaisella ihmisellä on oma historiansa, omat tavoitteensa sekä erilaisia tilanteisiin liittyviä odotuksia ja tunteita. Jokaisen motivaatio ja uraodotukset ovat yksilöllisiä. (Kjellin & Kuusisto 2003, 100.)

3.2 Mitä hyötyä on perehdyttämisestä

”Perehdyttäminen tulisi nähdä pitkäjänteisenä prosessina, jonka välityksellä työntekijä oppii jäsentämään tiedollisesti työyhteisön toimintaa. Organisaatiokulttuurin ymmärtämiseksi tulijan pitäisi saada perustiedot yrityksen nykyisestä tilanteesta ja aikaisemmista kehitysvaiheista”. (Nieminen 1996, 86.) Perehdyttämisen avulla pyritään asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi, luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja työyhteisölle. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oikeaoppisesti, näin ollen virheet vähenevät, säästytään virheiden korjaukseen kuluvalta ajalta sekä säästetään kustannuksissa, jotka virheistä aiheutuvat. Huolellisella perehdytyksellä vähennetään turvallisuusriskejä, poissaoloja ja vaihtuvuutta. Hyvä perehdytys vaikuttaa myönteisesti tulokkaan mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2004,5-6.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen. Omatoimisuus ja osaaminen merkitsevät sitä, että henkilö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Samanaikaisesti työpaikan toimintatapoja tulee kehittää siten, että vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja työn tekemiseen paranevat. Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. Tätä ajattelutapaa on tärkeä korostaa alusta saakka työhön perehdyttämisessä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

3.3 Perehdyttäminen ja työturvallisuus

Parhaimmillaan perehdyttäminen on hyvin luonteva tapahtumien ketju, jossa tulokkaan oppimista tuetaan sopivalla vauhdilla ja jossa varmistetaan, että hänen roolinsa organisaatiossa

muotoutuu sellaiseksi kuin alkuperäinen tavoite oli. Riippumatta siitä millaiseen tehtävään uusi työntekijä organisaatiossa tulee, hänet on perehdytettävä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.)

Tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu yleensä eniten uutta tehtävää aloitteleville. Ammattitaitoisella uuteen työkohteeseen tulevalla henkilöllä on tietoa ja taitoa, mutta hän ei välttämättä tunne uuden työpisteen vaarallisia kohteita. Aloittelijalta puuttuu turvallisen työskentelyn perustiedot sekä taidot. Siksi turvallisuusasiat ovatkin tärkeä osa perehdyttämistä. (Kangas 2004, 6.)

Työsuojelun tarkoituksena on vaaratilanteita ehkäisemällä ja työolosuhteita kehittämällä luoda työpaikalle sellaiset olosuhteet, joissa henkilöstö säilyttää niin fyysisen kuin psyykkisen työkykynsä. Fyysinen hyvinvointi liittyy työpaikalla ennen kaikkea työturvallisuuteen ja terveyttä edistäviin työskentelytapoihin ja olosuhteisiin. Työturvallisuusohjeet ovat perehdyttämisen ja työnopastuksen perusasioita, jotka pitäisi kerrata työsuhteen vakiinnuttua. Ilmeisiin tapaturma-alttiuksin kiinnitetäänkin usein riittävästi huomiota. Sen sijaan terveellisten työskentelytapojen omaksumiseen useimmilla työpaikoilla kiinnitetään todennäköisesti huomiota vasta korjaavasti eikä ennakoiden. Työsuojelu on siis pääasiassa ennalta ehkäisevää toimintaa. Riittävin ennakkotoimenpitein on mahdollista vähentää vahinkoja ja niiden aiheuttamia seurauksia. (Kangas 2004, 21; Kjelin & Kuusisto 2003, 105.)

Työsuojelua säätelevät lait, viranomaisten antamat määräykset ja työmarkkinajärjestöjen väliset sopimukset. Keskeisin näistä kaikista on työturvallisuuslaki, jonka mukaan yrityksellä on oltava työsuojelun toimintaohjelma. Siihen kirjataan työsuojeluvastuu ja toimivalta sekä työn vaara- ja haittatekijät ja työsuojelulliset kehittämiskohteet. Päävastuu työsuojeluasioista on työnantajalla ja työnantajan nimeämällä esimiehillä. Kaikkien työpaikalla työskentelevien on noudatettava annettuja ohjeita ja ilmoitettava välittömästi havaitsemistaan puutteista sekä vioista. Jotta yhteistyö työsuojeluasioissa toimii, niin jokaisella tulee olla riittävästi tietoa näistä asioista. (Kangas 2004, 21.)

3.4 Miten perehdyttäminen tapahtuu

Perehdyttäminen jakautuu kolmeen vaiheeseen: Suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan että arviointiin.

Asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta, sanotaan suunnitteluksi. Suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitteluun sisältyy mm. perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteiden asettaminen ja oppimistavoitteiden varmistamisen pohtiminen. Suunnittelun tuloksena syntyy suunnitelma. Suunnitelmallisuus tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Suunnitteluvaiheessa kiinnitetään huomiota henkilöstöpolitiikkaan ja perehdyttämiseen, tavoitteisiin, perehdyttämishjelmaan, perehdyttäjiin, ajankäyttöön, apumateriaaleihin, varasuunnitelmiin ja seurantaan. (Kangas 2004, 7.)

Perehdyttämisen toteuttaminen voidaan aloittaa jo tiedottaessa uudesta työpaikasta. Tiedotuksessa annetaan positiivinen ja kattava kuva yrityksestä, jolloin uusi työntekijä pystyy paremmin luomaan käsityksensä siitä, millaiseen yhteisöön hän on tulossa. On tärkeää, että uusi työntekijä saa heti taloon tullessaan myönteisen ensivaikutelman tulevasta työpaikastaan ja sen ihmisistä. Uusi työntekijä tuntee heti alusta asti olevansa tervetullut ja tarpeellinen. Myönteinen ensivaikutelma luo vankan pohjan yhteistyölle. Kielteinen taas tuo kitkaa, jonka korjaaminen voi olla hyvin vaikeaa. (Aalto, Hätönen & Vaherva, 70-71; Kangas 2004, 9-10.)

Tulokkaan odotukset on yleensä varsin helppo täyttää. Uusi työntekijä ei useimmiten odota perehdyttämiseltä mitään erityistä. Hän haluaa tietää roolinsa, organisaation tuotteet, työvälineet ja oppia tuntemaan organisaation ihmiset. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.) Sekä työhönottohaastattelussa että työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen uuden työntekijän kanssa keskustellaan työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteista ja talon tavoista. Kierros mahdollisella tulevalla työpaikalla antaa konkreettisen kokonaiskuvan työpaikasta ja työstä. Asioiden mieleen painamista tehostaa se, jos tulokas saa jo tässä vaiheessa aineistoa mukaansa. Vastuu perehdyttämisestä on myös hänellä itsellään. (Kangas 2004, 9.)

Työyhteisöä valmistellaan uuden tulokkaan saapumiseen tiedottamisella. Perehdyttämiseen on osallistuttava kaikkien niiden työntekijöiden, joiden kanssa uusi työntekijä tulee olemaan tekemisissä. Esimies neuvoo työtehtävät, tutustuttaa koneisiin, työvälineisiin ja työruutuihin. Hän antaa myös tietoa palkoista, lomista jne. Hän tutustuttaa myös muihin työntekijöihin

y yrityksessä. Tulevilla työtovereilla on myös tärkeä perehdyttämistehtävä. He ohjaavat päivittäisiä työvaiheita ja sääntöjä, jotka ovat tärkeitä jokapäiväisessä työskentelyssä. (Aalto, Hätönen & Vaherva, 71.)

Uuden työntekijän vastaanottaja on yleensä esimies. Vastaanottaja varaa aikaa tulokkaalle ja varaa kaiken tarvittavan, esimerkiksi perehdyttämisaineiston, työohjeet, työasun, avaimet ja muut tarvikkeet valmiiksi. Tulokkaan saapuessa, esimies ottaa hänet vastaan ja tutustuminen alkaa. Perehdyttämisessä otetaan huomioon uuden henkilön aikaisemmat tiedot ja taidot sekä hänen vastaanottokykynsä. Perehdyttäjän tulee olla hyvin selvillä tulijan taustasta, jottei hän aloita keskustelua alkeista, jos tulija on jo runsaan työkokemuksen omaava. Keskustelun yhteydessä perehdyttämisohjelma käydään läpi pääpiirteittäin. Perehdyttämisen tulee tapahtua vähitellen, jottei yhden päivän aikana tule liikaa asioita ja sekoita tulokkaan päätä. Ensimmäisenä päivänä työpaikasta riippuen, ohjelma voi vaihdella paljon. Uusi työntekijä joko katsoo ensimmäisen päivän sivusta tai menee heti työhön työnopastajan mukaan. Usein ensimmäisenä työpäivänä kerrotaan paljon uutta asiaa, joten mahdollisten apumateriaalien käyttö helpottaisi uutta työntekijää. Apumateriaalina mm. tervetuloa taloon- oppaat ovat hyvä apu tulokkaalle. Tulokas voi myöhemmin tarkistaa siitä asioita, kun hänellä sellainen on käytössään. On myös tärkeää, että tulokkaalle järjestetään 2-4 viikon kuluttua työn alkamisesta yhteenvetotilaisuus. Siellä tulokas saa selville epäselväksi jääneitä asioita ja samalla hän saa antaa palautetta perehdytyksen onnistumisesta. (Kangas 2004, 9-10; Nieminen 1996, 87.)

Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun yrityksessä tapahtuu muutoksia. Työyhteisössä jo työntekijän tai esimiehen vaihtuminen on muutos, joka vaikuttaa koko yhteisöön. Uusien työmenetelmien, työvälineiden ja laitteiden käyttöönotto edellyttää niiden opettelemista. Asiakaskuntakin saattaa muuttua, vaikka työnantaja pysyisikin samana. Tilapäistyötä tekevät kokevat muutoksia jatkuvasti, kun työkohteet, työtoverit ja asiakkaat vaihtuvat. Eniten muutoksia on tapahtunut tiedon määrän kasvussa ja teknologian kehittämisessä. Muutos tuo epävarmuutta ja turvattomuutta. Virheiden pelko ja epävarmuus ilmenevät käyttäytymisessä. Toisten ihmisten ja varsinkin esimiehen syytely on myös yleistä. Muutoksen toteuttamista helpottaa, kun koko henkilöstö saa riittävästi ja riittävän aikaisessa vaiheessa tietoa muutoksista ja niiden vaikutuksista. Yleinen keskustelu avartaa näkemyksiä ja muutokset on helppompia hyväksyä. Henkilöstö kannattaa ottaa mukaan muutosten suunnitteluun, sillä osallistumisen tunne ja vaikuttamismahdollisuudet ovat hyviä motivointikeinoja. Kuten kaikessa toiminnassa, myös muutoksiin perehdyttämisessä on välttämätöntä seurata sen onnistumista. Muutoksiin perehdyttämisen onnistumisen edellytyksenä on se, että esimiehet ja perehdyttä-

jät ovat itse paneutuneet riittävästi paitsi asioihin myös ihmisten tuntemuksiin, kielteisiinkin. He näkevät muutokset sekä omana että koko työyhteisön oppimisprosessina silloinkin, kun muutokset aiheuttavat paineita ja ristiriitoja. (Kangas 2004, 19-20.)

Perehdyttämisen seurannan ja arvioinnin avulla varmistetaan perehdyttämisen onnistuminen. Yhtä tärkeätä kuin suunnitella perehdyttäminen ja työnopastus on seurata ja arvioida oppimista koko prosessin ajan. Perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat ovat hyviä seurannan apuvälineitä. Perehdyttämisen seurantakeskustelut avartavat niin esimiehen kuin perehdytettävänkin ajatuksia, ja ne antavat hyviä viitteitä perehdyttämisen kehittämiseksi. Oppimisen arviointi tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan työnopastukselle ja koulutukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Arvioinnin avulla eri osapuolet saavat tietoa siitä, missä mennään, miten oppiminen on edistynyt ja mitä mahdollisesti pitää korjata ja täydentää. Arviointi on parhaimmillaan erittäin hyvä motivointikeino. (Kangas 2004, 16-18.)

Perehdyttäminen on onnistunut silloin kun: Työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet, työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa, työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet sekä työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

3.5 Perehdyttämisen apuvälineet

Henkilökohtaisesti opastaminen on perehdyttämisen tärkein apuväline. Uudelle työntekijälle olisi hyvä antaa tiedot uudesta työpaikasta ja tehtävistä niin suullisesti kuin kirjallisestikin tai muutoin mahdollisimman havainnollisesti. Kirjallisen aineiston tulisi sisältää kaikki tarvittava tieto yrityksestä ja sen toimintatavasta sekä työtehtävistä. Aineisto olisi syytä koota perehdytystä varten erikseen säilytettäväksi tai jaettavaksi työntekijöille ja sen tulisi olla kaikkien saatavilla. Perehdyttäminen olisi hyvä suorittaa mahdollisimman elävästi, jotta uusi työntekijä pystyisi omaksumaan uutta tietoa ja tuntisi alusta asti antavansa merkittävän panoksen oman työpaikkansa toimintaan. Esimiehen tulisi jatkuvasti kehittää ja arvioida perehdyttämismenetelmää. Perehdyttämisen muita apuvälineitä ovat muun muassa internet ja muiden työntekijöiden panos uuden tulokkaan perehdyttämisessä. Perehdyttämisoppaasta on apua uusille ja jo talossa työskennelleille työntekijöille niin perehdytysvaiheessa kuin sen jälkeenkin. Oppaan

sisältöä tulee päivittää tilanteiden ja työtehtävien muuttuttua organisaatiossa. Päivityksistä huolehtii esimies tai tehtävään erikseen nimetty henkilö. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206; Kanisto, Salenius & Sigfrids 2004, 206.)

3.6 Työnopastus

”Työhön liittyvää valmennusta ja ohjaustyötä kutsutaan perehdyttämisessä työnopastukseksi”. (Viitala 2004,261.) Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa myös itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Hyvin hoidetun ja suunnitelmallisen työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti sekä oikein ja on valmis siirtymään itsenäiseen työskentelyyn. Työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. Kaikki tämä helpottaa myös toisten työtä, säästetään aikaa ja voimia. (Kangas 2004,13.)

Työnopastusta tarvitaan aina kun: työ on tekijälleen uusi, työtehtävät vaihtuvat, työmenetelmät muuttuvat, hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita, työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita laiminlyödään, työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti, annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, tilanne poikkeaa tavanomaisesta tai havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa. (Työturvallisuuskeskus 2006,4.)

Työnopastajana toimii ammattitaitoinen, asiantuntemuksen omaava henkilö, jolla on vahva motivaatio ja myönteinen asenne opastamiseen. Lisäksi opastajan tulee osata opettaa, pystyä katsomaan asioita opastettavan kannalta ja saada hänet oppimaan. Työnopastuksen suunnitteleminen ja siihen valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. (Kangas 2004, 13.)

Pirnes (1984) on mallintanut työnopastusta neljän askeleen opastusohjelmalla. Se sisältää selkeän menettelytapaohjeen, miten uuden työntekijän sisäistä mallia uudesta työstä voidaan vahvistaa.

Seuraa ja päätä opastus

TARKASTA

- harjoittelu
- palaute
- päättäminen

Anna tehdä itse ja perustella

KOKEILE TAITOA

- sisäisesti (läpiajattelu)
- ulkoisesti (tekeminen)
- anna selostaa tehdessä

Näytä ja selitä

OPETA

- sijoita sopivasti
- näytä ja selosta ydinkohteet

Suuntaa tehtävään

VALMISTA

- luonteva suhde
- yleiskuva työstä ja opetuksesta
- perustelut
- kokemuksen ja valmiuden tarkastus
- toimintamallin eli orientaatioperustan laatiminen työstä

Kuvio2. Työnopastusmalli (Pirnes 1984).

Työnopastuksessa tärkeitä asioita ovat myös turvallisuus ja ergonomia. Työnopastukseen liittyvät myös koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen sekä tarvittavien suojainten käyttäminen ja huolto. Kun työnopastaja opastaa oikeat työmenetelmät, niin hän selvittää myös samalla koneiden ja laitteiden vaaratekijät. Hän opastaa tarvittavat turvatoimet ja varmistaa, että opastettava ymmärtää niiden merkityksen. Jokaisen työntekijän on myös tiedettävä, kuinka toimia onnettomuuden sattuessa. Työnopastuksen yhteydessä kannattaa painottaa myös siisteyden sekä järjestyksen merkitystä työturvallisuuden näkökulmasta, sillä niitä pidetään usein itsestään selvänä. Ergonomia- työmenetelmien kehittäminen ihmisille sopiviksi – lienee paras käsitellä työnopastuksen yhteydessä. Oikeita työskentelytapoja, nostamistapoja, teknisten apuvälineiden järkevää käyttämistä jne. kannattaa seurata myös myöhemmin, koska asiat unohtuvat helposti. (Kangas 2004, 21.)

4. PEREHDYTTÄMISOPPAAN TOTEUTUS

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

”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, messuosasto, näyttely, kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuotos/tuote/produkti tai projekti. Se voi siis olla myös jonkin tilaisuuden tai tapahtuman suunnitteleminen tai järjestäminen. Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus: se sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin eli 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”. (Virtuaali- ammatikorkeakoulu 2006.)

Toiminnallinen opinnäytetyö oli juuri sellainen, millaisen minä halusin alkaa tekemään. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ollaan mielestäni lähempänä käytäntöä kuin muissa menetelmissä. Koen käytännön tärkeyden hyvin läheiseksi opinnäytetyössä, jotta opinnäytetyöstä olisi apua myös työelämässä.

Toiminnallinen opinnäytetyöni sai alkunsa toimeksiantajan tarpeesta. Perehdyttämisoppaan puuttuminen Hyrynsalmen palvelukeskusteittiolta, sai minun aihevalintani selkeytymään. Suuret ikäluokat, uusi tuotantokeittiö ja uudet työskentelytavat vaativat perehdyttämistä, joten perehdyttämisopas tulisi heille suureksi avuksi perehdyttämiseen.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnissa keskityin yleisesti henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen, jotka tukevat työn toiminnallista osuutta. (Perehdyttämisopas löytyy liitteessä 1.)

3.6 Oppaan toteutus, rakenne ja arviointi

Opinnäytetyöni aihe alkoi hahmottua talvella 2007, jolloin suoritin esimiesharjoitteluni Hyrynsalmen palvelukeskuskeittiöllä.

Palvelukeskuskeittiö on Hyrynsalmen ympäristölautakunnan alainen ravitsemuspalvelujen tuottaja. Ravitsemuspalvelujen päämääränä on tuottaa ruokapalveluja, joita tarjotaan kunnan omille laitoksille ja toimipisteille sekä järjestää työpaikkaruokailumahdollisuus. Palvelukeskuskeittiöllä työskentelee ravitsemustyönjohtajan lisäksi, viisi vakituista työntekijää.

Keskustellessani ravitsemustyönjohtaja Tuula Romppaisen kanssa opinnäytetyöni aiheesta, selvisi että heille olisi apua ja hyötyä perehdyttämisestä. Keskustellessani myös muun henkilökunnan kanssa, he olivat sitä mieltä, että perehdyttämisopas olisi kaikkien kannalta tärkeä ja hyödyllinen. Uudet tuotantotilat ja toimintatavat, henkilöstön ikääntyminen ja perehdyttämisoppaan puuttuminen kyseiseltä työpaikalta sai minut valitsemaan perehdytyksen opinnäytetyöni aiheeksi.

Perehdyttämisopas tukee perehdyttämistä ja on suurena apuna sekä uudelle että vanhalle työntekijälle. Uusi työntekijä saa tietoja oppaasta aloittaessaan uuden työn, eikä hänen tarvitse joka asiaa kysyä työtovereiltaan. Opas helpottaa vanhaa työntekijää uuden työntekijän perehdyttämisessä ja on myös päivitettyinä aina apuna työtehtävien muuttuessa.

Perehdyttämisoppaan suunnittelu lähti käyntiin ollessani harjoittelujaksolla kyseisessä työpaikassa. Aloitimme keskustelemalla oppaan tärkeydestä ja sen tulevasta sisällöstä. Oppaasta olisi hyötyä uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden tullessa taloon sekä vanhoja työntekijöitä se helpottaisi uusien perehdyttämisessä. Ajattelimme että opas olisi avain nopeampaan työhön oppimiseen, kun perusasiat olisi luettu jo oppaasta, eikä niiden läpikäymiseen tarvitsisi kuluttaa enää aikaa. Yhdessä tulimme siihen tulokseen, että opas ei saisi olla kovin pitkä, jotta kaikki jaksaisivat lukea sen ajatuksen kanssa läpi ja että oppaan sisältö olisi asiallinen tietoisuus yrityksen toimintatavoista, työsuhteasioista ja työtehtävistä. Oppaan pitäisi olla helppolukuinen ja selkeä. Lisäksi opas tallennetaan cd-levylle, jota on helppo muokata ja päivittää.

Perehdyttämisoppaan kokoaminen alkoi yhteisesti sovittujen asioiden pohjalta harjoittelun loppusuoralla. Oppaan alussa on tervetuloitovotus yrityksen johdolta ja henkilökunnalta. Sen tarkoituksena on luoda uudelle tulokkaalle positiivinen kuva yrityksestä ja toivottaa hänet

lämpimästi tervetulleeksi joukkoon. Ensimmäisestä osiosta löytyy tietoa yrityksestä ja sen liikeideasta sekä tärkeät puhelinnumerot. Uusi tulokas haluaa tietää minkälaiseen yritykseen hän on tulossa, minkä on yrityksen päämäärä ja keneen ottaa yhteyttä tarvittaessa. Toiseksi kerron talon tavoista ja siitä mitä henkilöstöltä odotetaan. Uusi työntekijä saa tärkeitä tietoja jo ennen ensimmäistä työpäivää. Hänen on helpompi aloittaa työt, kun hän tietää millaiseen työyhteisöön on tulossa ja mitä häneltä odotetaan. Kolmantena osiona oppaassa käsitellään työsuhteasioita, jotka kulkevat mukana jokapäiväisessä työssä. Työturvallisuus on tärkeä osio oppaassa. Näin varmistetaan turvallinen työympäristö ja työskentelytavat. Viidentenä ja suurimpana osiona on työtehtävät. Niihin on paneuduttu yksityiskohtaisesti, jotta työntekijä saa jonkinlaisen kuvan tulevista työtehtävistä etukäteen jo ennen työhön siirtymistä. Työntekijän on helpompi omaksua työtehtävät ja saada nopeammin kiinni rutiinista.

Perehdyttämisoppaan kokoaminen onnistui yhteisesti sovittujen asioiden pohjalta ihan hyvin. Oppaasta löytyy kaikki tarvittava tieto uudelle työntekijälle ja näin ollen vanhakin työntekijä hyötyy siitä. Oppaan sisältö ja ulkoasu on toimeksiantajan mielestä toimiva ja asianmukainen, joka tulee hyvin palvelemaan uusia ja vanhoja työntekijöitä. Oppaan mukana oleva cd- versio helpottaa oppaan päivittämistä. Toimeksiantaja on hyväksynyt oppaan kokonaisuudessaan 30. Marraskuuta 2007 ja hän uskoo oppaan olevan suuri apu perehdyttämisessä.

5. POHDINTA

Opinnäytetyöni teoriaosa antaa teoriataustan varsinaiselle perehdyttämisoppaalle, joka on tiivis paketti tärkeistä asioista palvelukeskuksessa toimimiselle.

Perehdyttäminen on kaikkea sitä, millä uusi työntekijä saadaan omaksumaan uudet työtehtävät ja uusi työympäristö sekä miten vanhat työntekijät oppivat ja omaksuvat uusia toimintatapoja. Perehdyttäminen on paljon muutakin kuin työhön opettamista, nimittäin henkilöstön kehittämistä. Henkilöstön kehittäminen vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Henkilöstön kehittymisen myötä, esimiehet ja työntekijät ovat avarakatseisia ja valmiita ottamaan uusia haasteita vastaan, mm. uuden työntekijän perehdyttämisen.

Perehdytykseen ei mielestäni panosteta nykypäivänä tarpeeksi hyvin, vaikka siitä olisi hyötyä niin yritykselle kuin työntekijällekkin. Perehdytys on monessa työpaikassa sitä, että uusi työntekijä laitetaan heti töihin ja opastetaan työn touhun yhteydessä, jolloin työntekijä ei saa kuvaa kokonaisuudesta ja kaikki asiat ovat sekaisin päässä. Hyvä perehdytys nopeuttaisi työntekijän omatoimista työntekoa, sekä säästäisi näin ollen yrityksen varoja.

Perehdytys on mielestäni merkki siitä, että työntekijästä välitetään ja että työ tuottaa yritykselle haluamaansa tulosta. Perehdytys luo työntekijälle itsevarmuuden tunteen, jolloin työntekijä on varmempi otteistaan sekä osaamisestaan. Työteon aloittaminen on tällöin helpompaa.

Perehdyttämisopas on hyvä perehdyttämisen apuväline. Oppaasta on hyötyä niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävällekin. Opas sisältää tärkeitä tietoja työntekijälle yrityksestä, talon tavoista, työsuhteasioista sekä työtehtävistä. Opas auttaa itsenäisesti perehtymään ennalta opittaviin asioihin, joka helpottaa tiedon määrän paljoudessa.

Suurien ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen koskettaa myös Hyrynsalmen palvelukeskuskeittä. Tämän vuoksi perehdyttämisopas on tärkeä apuväline perehdytettäessä uusia työntekijöitä. Oppaan puuttuminen kyseiseltä työpaikalta hieman ihmetytti minua, mutta nyt minulla oli mahdollisuus tehdä sinne sellainen. Henkilöstön kehittämisen ja perehdyttämisen teoriaan tutustuminen auttoi minua luomaan perehdyttämisoppaan palvelukeskuskeittä. Tavoitteenani oli luoda opas, josta olisi hyötyä niin uudelle kuin vanhallekin työntekijälle sekä harjoittelijoille. Onnistuin mielestäni hyvin oppaan sisällön kanssa, vaikka aika minulla loppujen lopuksi olikin vähän tiukilla. Nyt jälkeenpäin pohtiessani, olisin suorittanut henkilökunnalle

kyselyn lomakkeen avulla, jossa olisin kysynyt heidän mielipiteitään perehdyttämiseen ja sen toteuttamiseen. Mitkä olisivat ne tärkeimmät asiat joihin kiinnitettäisiin huomiota. Opas palvelee mielestäni uutta työntekijää hyvin, opastaa harjoittelijan työtehtäviin sekä auttaa vanhaa työntekijää perehdyttämisessä. Yrityksen kehittämistä ajatellen, kehittämistoimenpiteenä yritys voisi suorittaa henkilöstölle kyselyn, joka kartoittaisi henkilöstön osaamista ja lisäkehityksen tarpeita. Perehdyttämislomake olisi hyödyllinen yritykselle uuden työntekijän tullessa taloon. Esimies täyttäisi perehdytyksen aikana lomaketta, jotta kaikki asiat tulisi huomioitua ja sen avulla olisi helppo myös nähdä kuinka uusi työntekijä on saatu perehdytettyä taloon ja missä kohdissa perehdytystä voisi parantaa.

Opinnäytetyön teoriaosassa onnistuin mielestäni hyvin tarkastelemaan henkilöstön kehittämistä, sitä kuinka se liittyy perehdyttämiseen ja mitä hyötyä niistä on yritykselle ja työntekijälle. Henkilöstön kehittämisellä ja perehdyttämisellä on suuri yhteys toisiinsa. Kun henkilöstöä kehitetään jatkuvasti, sen on helppo omaksua uusia asioita tässä paljon muuttuvassa ympäristössä. Perehdyttäminen liittyy henkilöstön kehittämiseen siten, että kun työntekijöitä on kehitetty kokoajan monella eri saralla, he ovat tulleet avarakatseisiksi ja osaavat ottaa muutokset hyvin vastaan. Uuden työntekijän tullessa taloon he käyttävät juuri näitä oppeja opastaessaan uutta tulokasta. Henkilöstön kehittäminen ja perehdyttäminen vaikuttavat suuresti yrityksen menestymiseen

Opinnäytetyötäni tehdessä huomasin perehdyttämisen suuren tärkeyden ja sen, että itse en ole koskaan saanut kunnollista perehdyttämistä. En ole edes perehdyttämisopasta koskaan nähnyt millään työskentelemälläni työpaikalla. Tulevilta työpaikoiltani odotan hyvää perehdyttämistä, sillä se loisi minuun itsevarmuutta ja pääsisin mukaan työskentelyyn hetkessä. Opin, että opinnäytetyön tekeminen on suuri ja opettava prosessi. Täytyy ymmärtää, mitkä asiat liittyvät toisiinsa ja osata tehdä aiherajaukset. Prosessin aikana oppii huomaamaan uusia asioita ja näkee asioiden tärkeyden monelta eri näkökulmalta. Prosessi auttoi minua huomaamaan asioita paremmin työntekijän ja työnantajan näkökulmasta. Molempien tarpeet täytyy ottaa huomioon ja molempien osapuolten on osattava kehittyä tarpeen mukaan.

Toivon että opinnäytetyöstäni on apua niille, jotka miettivät perehdyttämisen merkitystä ja tärkeyttä.

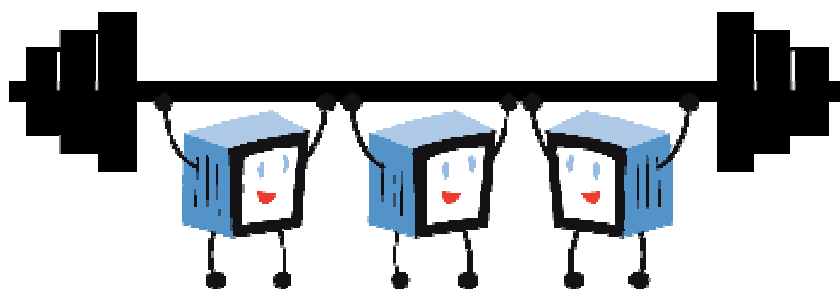
LÄHTEET

- Aalto, L., Hätönen, H. & Vaherva, T. Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen Käsikirja
- Heinonen, J & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijöinä. Otavan kirjapaino. Keuruu.
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Metalliteollisuuden kustannus Oy, Tummavuoren kirjapaino. Vantaa.
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus: Edita Prima Oy.
- Kannisto, P., Salenius, B-. & Sigfrids, C. 2004. Johtamisen pakolliset kuviot. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Kjenlin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Haagayhtymä. Helsinki.
- Pirnes, U. 1984. Järjestelmällinen työnopastus. Aavaranta-sarja. Otava. Keuruu.
- Työturvallisuuskeskus 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit Oy.
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Edita Prima Oy. Helsinki.

Virtuaali- ammattikorkeakoulu 2006.

<https://www.virtuaaliyamk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html.stx>. (Luettu 13.11.2007).

HYRYNSALMEN PALVELUKESKUSKEITTIÖN
PEREHDYTTÄMISOPAS



SISÄLLYS

TERVETULOA.....	3
YRITYSESIITTELY.....	4
TALON TAVAT.....	5
TYÖSUHDEASIAT.....	6
TYÖTURVALLISUUS.....	7
TYÖTEHTÄVÄT.....	8

Toivotamme sinut uusi työntekijä, lämpimästi tervetulleeksi värikkääseen ja iloiseen joukkoomme. Olet valinnut työpaikaksesi monipuolisen palvelukeskuskeittiön, jossa tulet työskentelemään erilaisten ihmisten ja työtehtävien parissa. Olemme kaikki valmiita auttamaan ja opastamaan sinua uusissa työtehtävissä jotta pääsisit nopeasti mukaan jokapäiväiseen työrutiiniin. Positiivisuus sekä avoimuus ovat työpaikkamme avainsanoja, joiden kautta luomme hyvän työilmapiirin sekä saavutamme hyviä työtuloksia. Toivomme sinulta vastuullisuutta ja reipasta otetta työtehtäviin.

Tämä opas on suunniteltu auttamaan sinua aloittaessasi työt palvelukeskuskeittiöllä. Oppaasta saat selville tärkeitä tietoja, joihin voit itsenäisesti tutustua etukäteen.

Perehdytämme sinut työtehtäviin, joten ei kannata huolestua, jos asiat eivät hetkessä selviä. Hankalien asioiden eteen tullessa, älä epäröi kysyä neuvoa, me kyllä autamme mielellämme.

Onnea ja menestystä tuleviin työtehtäviin!

YRITYSESITELY

Hyrynsalmen ympäristölautakunnan alainen ravitsemus- ja siivouspalvelujen vastuualue tuottaa mahdollisimman taloudellisia ja toimivia palveluja pääasiassa kunnan omien toimintojen käyttöön. Henkilöstöä siirrellään tarvittaessa toimipisteistä ja tehtävistä toisiin.

Ravitsemuspalvelujen päämääränä on tuottaa ruokapalveluja, joita tarjotaan kunnan omille laitoksille ja toimipisteille sekä järjestää työpaikkaruokailu- mahdollisuus. Tavoitteena on edistää terveellistä ja ravitsevaa ruokakulttuuria eri ikäryhmissä. Ateriat suunnitellaan niin, että tuloksena on täysipainoinen, vaihteleva, terveellinen ja maukas ateria, jossa ravitsemus-suositukset on otettu huomioon.

Ruokalistat on laadittu pidemmälle aikavälille kiertävinä listoina. Ruokalistaissa otetaan huomioon myös vuodenajat ja juhlapyhät. Paikallista ruokakulttuuria pidetään yllä erillisinä perinneruokapäivinä.

Palvelukeskuskeittiö valmistaa ruokaa pääsääntöisesti kouluille, terveyskeskukseen, päiväkoiteihin, palvelutalon asukkaille, kotihoidon asukkaille sekä työpaikkaruokailijoille.

Lisätietoja:

Palveluesimies Jaana Kovalainen, Puh. 08-61554885, 0447104450, jaana.kovalainen@hyrynsalmi.fi

Palvelukeskuskeittiö

Ravitsemustyönjohtaja Tuula Romppainen, Puh. 08-61554932, tuula.romppainen@hyrynsalmi.fi

Nivan koulun jakelukeittiö Puh. 08-61554861

Iston koulun jakelukeittiö Puh.08-61554870

TALON TAVAT

Meillä palvelukeskusteitiöllä on olemassa talon tavat ja pelisäännöt, joita noudatamme.

Hyvän työilmapiirin luomiseksi odotamme henkilöstöltä avointa mieltä, reippautta ja joustavuutta. Positiivisuus, huumori sekä hyvä käytös luovat mukavan ja rennon työilmapiirin. Näin työnteko on mukavaa ja kannustavaa.

Ulkoisessa olemuksessa kiinnitämme huomiota seuraaviin asioihin: Henkilökohtainen hygienia pitää olla kunnossa, hiukset on oltava kiinni, sormukset ja muut korut on poistettava, kynsien on oltava siistit ja lyhyet. Käsienpesu on tärkeää ja suojakäsineitä tulee käyttää.

Pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä on oltava suojavaatetus eli työpuku. Työpuvun saat työnantajaltasi. Työasun on oltava puhdas ja päähineen on peitettävä hiukset kokonaan. Työjalkineiden on oltava umpinaiset, puhtaat ja ehjät. Jalkineet ovat henkilökohtaiset, joten ne hankitaan itse.

Jokaisella helposti pilaantuvia, pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä tulee olla hygieniaosaamistodistus eli hygieniapassi. Myös salmonella todistus on toimitettava työhön tullessa.

Jokainen huolehtii työpaikkansa siisteydestä ja järjestyksestä. Ne vaikuttavat jokaisen viihtyvyyteen työpaikalla.

Työpaikalla on oltava ajoissa, koska muiden tehtävien onnistuminen voi riippua sinun tehtävistäsi. Täsmällinen tehtävien suorittaminen on meille tärkeää.

Meillä pätee myös vaitiolovelvollisuus, joten työpaikan luottamuksellisia asioita ei kerrota työpaikan ulkopuolella.

TYÖSUHDEASIAT

Työsopimuksen kirjoittaa palveluesimies Jaana Kovalainen.

Kuukausittainen ansiosi määräytyy tehdyistä työtunneista peruspalkan ollessa tällä hetkellä ravitsemustyöntekijällä 1591,88 €. Viikoittainen työtuntimäärä on 38 h 15 min. Keittiöllä on kuuden viikon työtuntitasaus, kaksi kolmen viikon jaksoa.

Työvuorolistat suunnittelee ravitsemustyönjohtaja Tuula Romppainen. Työjakson loputtua ravitsemustyönjohtaja kirjoittaa puhtaaksi tehdyt työtunnit ja ottaa kuittauksen työntekijältä. Hyväksytyäsi työvuorot, listat lähetetään eteenpäin palveluesimiehelle joka laittaa palkat maksuun. Palkka maksetaan työntekijöille kerran kuussa, vakituisille työntekijöille kuukauden 15. päivä ja sijaisille kuun viimeinen päivä.

Työntekijä ansaitsee vuosilomaa 2pv/ kalenterikuukautta kohden, jos työpäiviä on kertynyt kuukaudessa vähintään 14. Kun työsuhde on kestänyt vähintään vuoden, ansaitsee työntekijä vuosilomaa 2.5pv/ kalenterikuukautta kohden.

Poissaoloista ilmoitetaan ravitsemustyönjohtajalle. Sairauspoissaoloista tuodaan lääkärintodistus.

Ruokailu ja tauot työpäivän aikana järjestetään työnlomassa. Tauon pituus työaikana on 30 min., joka jakautuu ruokailuun ja kahvihetkiin. Työpaikalla on työpaikkaruokailumahdollisuus. Kupillinen kahvia maksaa 20 senttiä.

TYÖTURVALLISUUS

Turvalliset työskentelytavat ovat meillä vakavasti otettavia asioita.

Työskennellessäsi ota huomioon ne tekijät, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteen. Ennaltaehkäisevä toiminta on ensiarvoisen tärkeää, joten pidä työtilasi siistinä ja hyvässä järjestyksessä. Huolehdi myös kulkureittien esteettömyydestä.

Käyttäessäsi konetta tai laitetta jota et ole aikaisemmin käyttänyt, kysy neuvoa esimieheltäsi tai työtovereiltasi. Näin takaat oman ja muiden työturvallisuuden keittiössä.

Työntekijänä sinun tulee välittömästi ilmoittaa havaitsemistasi vioista ja puutteista jotka voivat vaikuttaa työturvallisuuteen työpaikallasi.

Heti töihin tullessasi, ota selvää ensiaputarvikkeiden sijainnista . Tapaturman sattuessa ilmoita välittömästi lähimmälle työtoverillesi tapahtuneesta ja ryhdy asianmukaisiin toimenpiteisiin.

TYÖTEHTÄVÄT

Työtehtävät jakautuvat aamuvuoroon, salaattivuoroon, keittovuoroon ja iltavuoroon.

Aamuvuoron hoitaa aina ravitsemustyönjohtaja. Hän valmistaa aamupalan ja jälkiruoan jonka jakaa myös valmiiksi.

Salaattivuoro: Tässä vuorossa työskentelee kaksi työntekijää.

Työntekijä 1	Työntekijä 2
Klo 6.30-9.30 Palvelukeskuskeittiö	Klo 6.30-9.30 Palvelukeskuskeittiö
Lounassalaatin valmistus ja annostelu	Lounassalaatin valmistus ja annostelu
Pk:n voileipien teko	Ma-Ke-pe yläkerran wc:n ja eteisen siivous. Alakerran portaikon ja tuulikaapin siivous kerran viikossa Ti linjaston kaappien viikkosiivous
Klo 9.30-14.10 Iston jakelukeittiö	klo 9.30-14.10 Nivan jakelukeittiö

Keittovuoro: Tässä vuorossa työskentelee kaksi työntekijää

Työntekijä 1	Työntekijä 2
Klo 7.30-15.00	Klo 8.00-15.30
Päävastuu lounaan lämpimän ruoan valmistuksesta	Lounaan lämpimän ruoan valmistus ja jakaminen
Lounasruoan annostelu	Annostelee linjaston avop.lounaat ja merkitsee listaan.
Laittaa linjastoon lämpimät ruoat	Puhdistaa: padat, uunit, kotelot, tasovaunut
Huolehtii lounasruoat pois linjastosta	Tulevan tavaran vastaanotto ja tarkistus. Huolehtii ne oikeisiin paikkoihin (järjestelee hyllyt)
Ruokasalin ja keittiönpöytien puhdistus	Astiatiskin lopettaminen tarvittaessa, siivouskomeron puhdistus Pe.

>> Ma- desipesuaine,

Vietävien koteloiden purku

muulloin yleispesuaine

Seuraavan päivän lounasruoka-aineiden

varaaminen (+jälkiruoka aineet). Aamukärryt ja

linjasto illaksi.

Aamupuuroaineiden laittaminen gn-vuokiin

Vaihtaa perunoiden vedet kylmiössä

Iltavuoro: Klo 9.00-16.40

Huolehtii pyykit. illalla likapyykit alakertaan

Huolehtii tiskistä

Päivällisen valmistus ja annostelu

Tk:n astiat aamuksi.

Kylmiöiden ja jääkaappien puhdistus Ma- Ke ja Pe. Illalla ovet lukkoon ja virran sammutus

Keittiön siivoukset:

Kohde	Viikonpäivä	pesuaine
Tasovaunut ja keittiön työpöydät	Ma	Desipesu
	Muulloin	Yleispesuaine
Uunit	Ti/tarvittaessa	
Comple-kotelot	Ke	Konetiski
Lattiakaivot	Ke	Kloridi
Keittiön lattiat	To	Desipesu
		Yleispesuaine
Astianpesukone ja patapesukone	Pe	
Kylmiöt	Ma	Desipesu
	Ke ja Pe	Yleispesuaine
Siivouskomero	Tarvittaessa	

