



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYSOPAS

Case: HopLop, Kuopio

TEKIJÄ: Terhi Nisumaa

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Terhi Nisumaa	
Työn nimi Uuden työntekijän perehdytysopas Case: HopLop Kuopio	
Päiväys 4.12.2016	Sivumäärä/Liitteet 25/18
Ohjaaja(t) Merja Vehviläinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) HopLop Kuopio	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli uuden työntekijän perehdyttäminen. Tarkoituksena oli luoda perehdyttämisopas uusille työntekijöille Kuopion HopLopiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Kuopion HopLop, joka tarvitsi päivitetyn ja tiivistetyn perehdyttämisoppaan. Opinnäytetyön aihe sai alkunsa esille nousseesta tarpeesta. Tarkoituksena oli luoda yhtenäinen ja käytännöllinen opas uusille työntekijöille, mutta oppaan on tarkoitus toimia myös apuna ja muistilistana vanhoille työntekijöille. Oppaan avulla työntekijä oppii työskentelemään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on jaettu teoreettiseen ja käytännölliseen osioon. Tässä opinnäytetyössä käsitellään teoriapohjalta muun muassa perehdyttämisen määritelmät, tavoitteet ja tarkoitus, perehdytysprosessi ja perehdyttämisen lainsäädäntöä. Käytännönoisuus koostuu perehdytysoppaasta, jonka tarkoituksena on auttaa sekä uusia että vanhoja työntekijöitä. Perehdytysoppaaseen on koottu sekä ketjun mukaiset toimintamallit että Kuopion toimipistekohtaiset toimintatavat. Niistä on koottu tiivistetty tietopaketti yhdeksi oppaaksi. Opas koostuu päivittäin vaihtuvista työtehtävistä, työohjeista, viikkosiivouslistasta ja seurantalomakkeesta.</p> <p>Perehdytysoppaan sisältö on luotu yhdessä toimeksiantajan ja toimeksiannon toteuttajan kanssa. Perehdytysopas on suunniteltu siten, että uusi työntekijä pystyy suoriutumaan itsenäisesti päivittäisistä työtehtävistä. Opas on työpaikalla kaikkien työntekijöiden käytettävissä sekä paperisena versiona että sähköisesti työpaikan tietokoneella. Perehdytysopas vastasi toimeksiantajan odotuksia, joten oppaan luominen onnistui halutulla tavalla. Pohdintaosuudessa on kerrottu jatkotutkimusideoita perehdytysoppaalle. Oppaan päivittämisestä vastaa jatkossa yrityksen esimies. Perehdyttämistä tulee kehittää myös tulevaisuudessa, sillä osaavat työntekijät ovat tärkeä osa toimivaa työyhteisöä.</p>	
Avainsanat Perehdyttäminen, perehdytysopas, työnopastus	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Terhi Nisumaa			
Title of Thesis New Employee Orientation Case: HopLop Kuopio			
Date	4.12.2016	Pages/Appendices	25/18
Supervisor(s) Merja Vehviläinen			
Client Organisation /Partners HopLop Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The topic of this thesis was to introduce a new employee to work at the new workplace. The purpose of this thesis was to design and create an orientation guide for the new employees of HopLop Kuopio. The subject was commissioned by HopLop Kuopio in need for an updated and summarized orientation guide. The aim was to create a clear and practical orientation guide for the new employees as well as a guide which also helps other workers as a checklist. The point of the guide was that the new employee learns to work independently as quickly as possible.</p> <p>This thesis is divided into theoretical and practical sections. The theoretical section of the thesis consists of definitions, meanings and goals of introduction, introduction process, mentoring and legislation. The practical section consists of presenting the guide for the new employees of HopLop Kuopio. The orientation guide includes work assignments, work instructions and the list of progression.</p> <p>The content of the guide was created together with the manager of HopLop. The usefulness of the thesis will be seen after the guide has been introduced to the employees. The guide is available in paper form and the electronic version can be easily found from the desktop by employee. That is how the guide is easy to update in the future by the manager.</p>			
Keywords Orientation, Guide, Working instruction			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	KOHDEORGANISAATION ESITTELY.....	6
3	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS.....	7
3.1	Perehdyttämisen eri muodot.....	8
3.2	Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet	10
3.3	Perehdytysmenetelmät ja suunnittelu	11
3.4	Perehdyttäjä oppimisen edistäjänä.....	12
3.5	Perehdytysprosessi	15
3.6	Oppimisen seuranta ja arviointi.....	16
4	MENTOROINTI	18
5	PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ	19
6	PEREHDYTYSOPAS	20
6.1	Perehdytysoppaan sisältö	20
6.2	Havainnointi	21
7	POHDINTA.....	22
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	24
	LIITE 1. PEREHDYTYSOPAS.....	26

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on uuden työntekijän perehdyttäminen. Opinnäytetyö sisältää uuden työntekijän perehdytysoppaan Kuopion HopLopiin. Oppaan tarkoituksena on auttaa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. Oppaalle ilmeni tarve, sillä ohjeita ei ole selkeästi yhdessä kansiossa, vaan ohjeita löytyy hajanaisesti useasta paikasta. Oppaan on tarkoitus selventää ja tiivistää työntekijälle työtehtäviä ja työnkuvaa. Opas on myös päivitetty ajantasalle ja se sisältää sekä ketjun ohjeistuksia että toimipistekohtaiset ohjeistukset. Oppaan päivittämisestä vastaa jatkossa esimies.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kuopion HopLop. HopLop on koko perheen seikkailupuisto. Se tarjoaa paljon liikunnallisia virikkeitä kaiken ikäisille leikkijöille. Liikunnallisten aktiviteettien lisäksi HopLop tarjoaa kahvila- ja ravintolapalveluita. Laajasta valikoimasta löytyy lasten suosikkeja pieneen ja suureen nälkään. HopLop tarjoaa myös ohjelmapalveluita, kuten syntymäpäivien järjestämistä, luokkaretkiä ja muita ajankohtaisia teemapäiviä.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisesta osuudesta löytyy perehdytysopas, joka on luotu uusien työntekijöiden lisäksi myös muistilistaksi ja avuksi vanhoille työntekijöille. Teoriaosuus luo oppaan kehittämiseksi teoreettisen viitekehyksen pohjustaen teoriaa. Teoriaosuus koostuu perehdyttämisestä ja sen alakäsitteistä, kuten perehdyttämisen tarkoituksesta, suunnittelusta, prosessista ja arvioinnista. Lisäksi teoriassa käsitellään työnopastusta ja mentorointia sekä perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Oppaan sisältö on yhteydessä teoriaosuuteen. Oppaan sisältö on luotu yhdessä toimeksiantajan ja toimeksiannontoteuttajan kanssa. Toiminnallisessa osuudessa on tiivistetty asiat, jotka uuden työntekijän tulee ottaa haltuun. Sen tavoitteena on antaa ohjat itsenäiseen työskentelyyn. Opas mahdollistaa nopean ja tehokkaan oppimisen uusille työntekijöille ja vanhoille työntekijöille opas on apuna ja muistilistana tukemassa työntekoa.

Pohdintaosuudessa on arvioitu oppaan onnistumista. Tärkeintä on, että opas vastaa toimeksiantajan odotuksia ja toimii käytännössä. Oppaan toimivuutta päästään arvioimaan oppaan käyttöönoton yhteydessä. Pohdintaosuudessa käydään läpi myös opinnäytetyön onnistumista ja oppaan kehitysideoita tulevaisuutta ajatellen.

2 KOHDEORGANISAATION ESITTELY

HopLop on koko perheen liikuntaseikkailupuisto. HopLop on Suomen johtava liikuntaseikkailupuistojen ketju lähes kahdellakymmenellä toimipisteellään. (HopLop.) HopLop tarjoaa viihtyisän ja virikkeellisen ympäristön, jossa vanhemmat ja muut läheiset pääsevät osaksi lasten liikunnallisia leikkejä. HopLopissa voi viettää vaikka koko päivän, sillä leikkiaika on rajaton.

HopLop tarjoaa liikunnallisia aktiviteetteja muun muassa sählyn, jalkapallon, pomppulinnan ja trampoliinin yhteydessä. Lisäksi HopLopissa on suuri kolmikerroksinen leikkialue, josta löytyy hauskoja esteitä ja liukumäkiä, joissa lapsi voi seikkailla yhdessä aikuisen kanssa. HopLopista löytyy myös pelikoneita, jotka sopivat kaikenikäisille. Leikkimisen lisäksi HopLopista löytyy kahvilaravintola, josta voi ostaa välipalaa, herkuja ja ruoka-annoksia.

HopLopissa on mahdollista järjestää lasten syntymäpäiviä. Syntymäpäivät voi kätevästi varata joko internetissä tai paikan päällä. HopLopista löytyy neljä erilaista syntymäpäivähuonetta sekä erilaisia kattaus- ja tarjoilupaketteja, joista voidaan räätälöidä jokaiselle lapselle omanlainen syntymäpäiväjuhla. Syntymäpäiville voi myös tilata ohjattua liikuntaa. Syntymäpäivien lisäksi HopLopissa järjestetään koko perheen teemapäiviä esimerkiksi ystävänpäivänä, halloweenina ja joulun aikaan.

Franchising-yrityksenä Kuopion HopLop eroaa hieman muista ketjun puistoista. Eroja muihin puistoihin löytyy esimerkiksi kahvilaravintolan tarjonnassa ja pääsymaksuissa. Kuopion HopLopin omistavat kaksi pariskuntaa Ella ja Jukka Mauranen sekä Anu ja Antti Suomela. Puistovastaavana toimii puolestaan Eeva Ervamaa.

Kuopion HopLop työllistää noin seitsemää työntekijää. Työntekijät koostuvat esimiehestä, vuoropäälliköstä ja osa-aikaisista työntekijöistä. HopLopissa työskentely sisältää useita erilaisia työtehtäviä. Joka päivälle riittää erilaisia työtehtäviä, joten esille nousi tarve tehdä opas, josta löytyy kaikki mahdolliset työtehtävät ja ohjeet niiden suorittamiseksi. Lisäksi toimeksiantajan toiveena oli päivittää viikkosiivouslista, viikkosuunnitelma ja perehdyttämisen seurantalomake.

3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

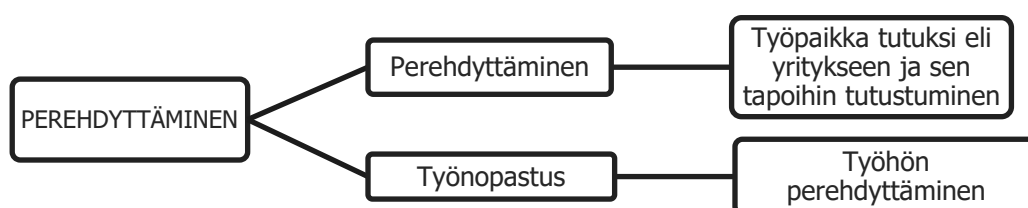
Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä henkilöstön kehittämisen kannalta. Jokaisella työpaikalla tarvitaan perehdyttämistä ja työnopastusta toimialasta ja yrityksen koosta riippumatta. Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta vastaa lähin esimies, joka voi halutessaan jakaa perehdytykseen perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä myös muille työntekijöille. Vastuu säilyy aina kuitenkin esimiehellä. (Työturvallisuuskeskus s.a.)

Perehdyttämiseen kuuluvat ne toimenpiteet, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa. Perehdyttämisen aikana työntekijä oppii siis työpaikkansa toiminta-ajatuksen, liikeidean ja yrityksen toimintatavat. Lisäksi perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tuntemaan uudet työkaverit ja asiakkaat sekä työhön liittyvät odotukset ja työtehtävät. (Kangas 2000, 4.)

Uusien työntekijöiden lisäksi myös jo pitempään työssä olleita tulee perehdyttää työtehtäviin esimerkiksi työtehtävien tai työvälineiden muuttuessa. Perehdyttäminen saattaa olla oleellista myös pitemmän poissaolon jälkeen, kuten äitiys- tai sairausloman jälkeen. Turvallisista työtavoista on tärkeää muistuttaa tasaisin väliajoin kaikkia työntekijöitä. Nykyään työelämässä tapahtuu niin paljon muutoksia, että se lisää perehdyttämisen tärkeyttä entistä enemmän. (Kangas 2000, 19–20.)

Työnopastukseen kuuluu varsinaisen työn opettaminen. Työnopastuksen tarkoituksena on opettaa oikeat työmenetelmät ja toimintatavat esimerkiksi koneita ja työvälineitä käsiteltäessä. Työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostamisen lisäksi työn vaaratekijöistä kertominen. Työnopastusvaiheessa tulee myös neuvoa työergonomiasta, jotta mahdollisilta rasitusvammoilta vältyttäisiin. (TTK s.a.)

Työnopastuksen tarkoituksena on opastaa työntekijä omatoimiseen ja itsenäiseen työskentelyyn. Työnopastuksen jälkeen työntekijä suoriutuu työtehtävistä tehokkaasti ja oikealla tavalla. Työnopastuksen myötä työn laatu ja työntekijän ammattitaito kehittyvät. Työnopastus säästää ja helpottaa myös muiden työtä, sillä hyvin perehdytetty työntekijä ei tarvitse koko ajan neuvoa ja valvontaa muilta työntekijöiltä. (Kangas 2000, 13.)



KUVIO 1. Perehdyttämisen ja työnopastuksen määritelmät. (Työturvallisuuskeskus s.a.)

Esimiehellä on suurin vastuu perehdyttämisessä. Hän suunnittelee perehdytysohjelman, työvälineet, vastaanottaa uuden työntekijän, esittelee yrityksen ja työkaverit sekä opastaa työhön. Uuden työntekijän aloittaessa on tärkeää, että esimies on varannut perehdyttämiseen aikaa. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle tulee tutuksi työtehtävät, toimintatavat, asiakkaat ja yhteistyökumppanit. Esimiehen tulee kertoa perehdytettävälle myös yksikkötason asioita eli mikä merkitys yksiköllä on kokonaisuutta ajatellen. Tärkeää on myös kertoa työn merkityksestä ja vastuusta. (Hyppänen 2013, 217–219.)

Kaikki perehdytettävät työntekijät ovat erilaisia. Perehdytettävä henkilö voi olla vastavalmistunut nuori tai vuosien työkokemuksen omaava alan ammattilainen. Nuoren ja kokemattoman työntekijän perehdyttäminen kestää yleensä kauemmin kuin kokeneemman, sillä kokemattoman työntekijän perehdytys tulee aloittaa aivan perusasioista. (Österberg 2005, 91–92.)

Vuokratyövoimankäyttö on yleistä useissa yrityksissä. Vuokratyövoiman perehdyttämisessä tehdään usein yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten kanssa, jolloin perehdyttämisen järjestää lähes kokonaan tai osittain henkilöstöpalveluyritys. Lopullinen vastuu perehdytyksestä on kuitenkin aina esimiehellä. Harjoittelijoiden ja oppisopimusopiskelijoiden kohdalla perehdytyksen tulee olla erittäin yksityiskohtaista. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää työturvallisuuteen. (Hyvä perehdytysopas 2007, 17–18.)

Tohtori John Sullivan on henkilöstöjohtamisen johtohahmo San Franciscon yliopistossa. Hänen mukaansa hyvä perehdyttäminen koostuu useista eri tekijöistä. Ensimmäisenä Sullivan mainitsee tavoitteiden asettamisen ja niiden saavuttamisen tärkeyden. Hänen mielestään uuden työntekijän tulee olla tuottelias ja aikaansaava jo ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Sullivanin mukaan perehdyttäminen ei saa olla tylsää, kiirehdittyä eikä tehotonta. Perehdyttämisen kehittämisen ja parantamisen tukena Sullivan mainitsee palautteen antamisen. Näiden tekijöiden huomioiminen tekee perehdyttämisestä antoisaa työntekijälle, työnantajalle sekä koko yrityksen toiminnalle. (O`Toole 2016.)

3.1 Perehdyttämisen eri muodot

Perehdyttämismuodot vaihtelevat eri yrityksissä, koska yritysten strategiat, työtehtävät ja toimintakonseptit vaihtelevat erittäin paljon. Oikean perehdyttämismuodon valitseminen on tärkeää, sillä on ymmärrettävä millainen perehdyttäminen on hyväksi sekä yritykselle että työntekijöille. Perehdyttämisen muodot voidaan jakaa vierihoitoperehdyttämiseen, malliperehdyttämiseen, laatuperehdyttämiseen, räätälöityyn perehdyttämiseen ja dialogiseen perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 35–36.) Perehdyttäminen voidaan aloittaa vaikka uudella työntekijällä ei olisikaan vielä paljoa tietoa työtehtävistä ja niiden suorittamisesta. Uusi työntekijä hakeekin uutta tietoa koko ajan perehdyttämisen aikana. (Salakari 2007, 8-9.)

Vierihoitoperehdyttämisessä perehdyttäjä kertoo oman työnsä ohella työtehtävistä, yrityksestä ja työyhteisöstä. Perehdyttäminen etenee työn tekemisen yhteydessä ja uutta työntekijää perehdyte-

tään yksilöllisesti. Vierihoidoperehdyttäminen on onnistunutta, kun perehdyttäjä on osannut ohjata perehdytettävää asiantuntevasti. Perehdyttäjän täytyy ymmärtää sekä uuden työntekijän että yrityksen tarpeet. Vierihoidoperehdyttämisen etuina ovat yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttämisessä luodaan erilaisia toimintamalleja perehdyttämisen avuksi. Tarkoituksena on tehostaa ja yhtenäistää perehdyttämistä. Selkeät ohjeet ja mallit auttavat perehdyttämisessä, mutta myös perehdyttäjän tulee olla taitava ja halukas perehdyttämään työhön. Tärkeää on määritellä selkeä työn- ja vastuunjako sekä perehdytysmateriaalit ja apuvälineet. Etuna on perehdyttämisen tasainen laatu ja olemassa olevat toimintamallit tukevat perehdyttämisen etenemistä ja onnistumista. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Laatuperehdyttämisen lähtökohtana on jatkuva perehdyttämisen laadun parantaminen ja kehittäminen. Yritys valitsee ketkä ottavat vastuun perehdyttämisestä. Tärkeää laatuperehdyttämisessä on se, että tiimit ja vastuuhenkilöt ajattelevat perehdyttämistä prosessina, jota he haluavat kehittää jatkuvasti. Uusi työntekijä otetaan tiimin jäseneksi perehdyttämisen aikana. Vastuuhenkilöiden valitseminen on tärkeää, jotta tiedetään kenellä on lopullinen vastuu. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä tietyn henkilön on toimittava uuden työntekijän kokonaisperehdyttämisen koordinoijana. Tässä tapauksessa perehdyttäjällä täytyy olla näkemys perehdyttämisen osaluista ja taitoa yhdistellä ne perehdytettävän tarpeiden mukaisesti. Räätälöidyssä perehdyttämisessä tulee huomioida uuden työntekijän tarpeet ja aiempi osaaminen. Vuorovaikutuksellisuus ja keskusteleminen ovat tärkeä osa räätälöityä perehdyttämistä, sillä perehdyttäjän kuunteleminen vahvistaa hänen sitoutumistaan työhön ja huomioi hänen osaamisensa. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialogisessa perehdyttämisessä oppivat ja kehittyvät sekä yritys että uusi työntekijä. Uuden työntekijän on tarkoitus tuoda jotain uutta opittavaa organisaatiolle ja vastavuoroisesti organisaation tulee opettaa uutta perehdyttäjälle. Dialogisessa perehdyttämisessä perehdytysuunnitelmat luodaan yhdessä tulokkaan kanssa. Hänen osaamistaan hyödynnetään ja vastuu perehdyttämisen sisällöstä siirtyy perehdytettävälle. Dialogisessa perehdyttämisessä korostetaan tulokkaan kuuntelemista ja hänen näkemystensä hyödyntämistä. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

Kokonaisuudessaan perehdyttäminen ja oppiminen tulee järjestää siten, että se on tehokasta ja tavoitteet on mahdollista suorittaa. Tavoitteisiin päästään paremmin ja nopeammin, kun opittuja taitoja voidaan hyödyntää jatkuvasti ja mahdollisesti myös työpaikan ulkopuolella. Perehdyttäjän kannattaa tarkastella oman työnsä tuloksia ja opittuja taitoja säännöllisin väliajoin. (Salakari 2007, 9.)

3.2 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda perusta työn tekemiselle ja toimia yhteistyössä työyhteisön kanssa. Perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän oppimista ja sopeutumista työpaikkaan. Perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen kulunut aika tulee monin verroin takaisin. Sen avulla lisätään palvelun laatua, sillä virheet vähenevät hyvän perehdytyksen myötä. Perehdyttäminen lisää myös ammattitaitoa ja itsenäistä otetta työhön. Poissaolot vähenevät ja kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä. (TTK s.a.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on luoda perehdyttävälle myönteinen kuva yrityksestä. Tarkoituksena on myös vähentää virheitä ja niiden korjaamiseen kuluva aikaa. Turvallisuusriskit vähenevät, kun työntekijä on perehdytetty työtehtäviin ja työympäristöön, sillä työntekijä osaa tunnistaa työn ja työympäristön riskit. (TTK s.a.)

Perehdyttämiseen kannattaa valita yksi perehdyttäjä. Paras vaihtoehto perehdyttäjäksi on ammattitaitoinen henkilö, joka tuntee työpaikan tavat ja työtehtävät. (Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2007, 158.) Esimies on paras perehdyttäjä silloin, kun kyseessä ovat työtehtävien vaatimukset ja odotukset sekä työyhteisö. Perehdyttäjän tulee olla halukas toimimaan perehdyttäjän roolissa. Perehdyttäjän kannattaa palauttaa oma perehdytysjakso mieleen ja hyödynnä siten omaa kokemusta perehdyttäjän roolissa. Perehdyttäjän omalla työmotivaatiolla on suuri vaikutus perehdyttämisen onnistumiseen. (Österberg 2009, 104–105.)

Työntekijän tulee ymmärtää perehdytysjakson tarkoitus. Tarkoituksena on, että kulut vähenevät tehokkaan perehdytyksen avulla, sillä se nopeuttaa ja tehostaa oppimista. Uusi työ ja uudet työtehtävät voivat aiheuttaa hetkellistä ahdistuneisuuden tunnetta, joten asianmukainen perehdyttäminen auttaa sopeutumaan uuteen työhön. Työntekijä saattaa miettiä työpaikan vaihtamista, mikäli hän ei tunne olevansa arvostettu työssään. Perehdyttämisen tarkoituksena on osoittaa työntekijälle, että häntä arvostetaan ja hänet halutaan pitää työssä tarjoamalla tarvittavat työkalut työssä menestymiseen. Perehdyttämisen tarkoituksena on myös lisätä työtyytyväisyyttä ja positiivista asennetta työhön. (Brown 2015.)

Amerikkalainen henkilöstöresurssianalyttikko Jennifer King (2012) on listannut kuusi tavoitetta, jotka työntekijän tulisi tavoittaa työsuhteen 30 ensimmäisen päivän aikana varmistaakseen työssään menestymisen:

- Tee hyvä ensivaikutelma.
- Selvitä miten organisaatio toimii ja harjoittaa liiketoimintaansa.
- Ymmärrä roolisi ja vastuusi työssä.
- Luo positiivinen suhde esimieheesi.
- Osallistu perehdytysohjelmasi kehittämiseen.
- Ole kunnianhimoinen, mutta maltillinen.

3.3 Perehdytysmenetelmät ja suunnittelu

Tärkeä osa perehdyttämistä on perehdytysuunnitelman laatiminen. Sen laatii yleensä henkilöstöasi-
antuntija. Suunnitelman perustana ovat oppimistavoitteet, jotka määrittävät muun sisällön suunni-
telmalle. Perehdytysuunnitelma voi olla suunniteltu joko yksilölle tai tietylle ryhmälle. (Kangas &
Hämäläinen 2008, 6.) Sen tulee olla hyvin suunniteltu, jotta sen noudattaminen olisi mahdollisim-
man helppoa. Perehdytysuunnitelmaa on tärkeää päivittää, jotta se pysyy ajan tasalla. (Österberg
2009, 104.) Oppimistavoitteiden asettaminen on tärkeää, jotta suunnitelman sisältö saa oikeanlaisen
suunnan. Sen jälkeen on hyvä käydä läpi suunnitelman sisältöä, kuten aikatauluja, aiheita ja vastuu-
henkilöitä. Tarkistuslistan merkintöjen avulla voidaan myöhemmin käydä läpi, kuinka hyvin perehdy-
tysuunnitelma on toteutunut eri perehdytystilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6.)

Perehdyttämisen suunnittelu voidaan jakaa yksilölliseen ja systemaattiseen suunnitteluun. Yksilölli-
sessä suunnittelussa huomioidaan perehdytettävän yksilöllinen tausta, jonka mukaan perehdyttämi-
nen suunnitellaan. Lisäksi on otettava huomioon yksilön osaaminen. Systemaattinen suunnittelu tar-
koittaa koko organisaation tai työyksikön tasolla tapahtuvaa perehdyttämisen suunnittelua. Syste-
maattisen suunnittelun tuloksena syntyy erilaisia perehdytysuunnitelmia sekä muuta perehdytysma-
teriaalia. Näitä keskitetysti laadittuja perehdytysuunnitelmia hyödynnetään parhaiten tilanteissa,
joissa samoja työtehtäviä toteuttaa iso joukko henkilöitä, kuten kassatoimihenkilöt. (Kupias & Peltola
2009, 87–88.)

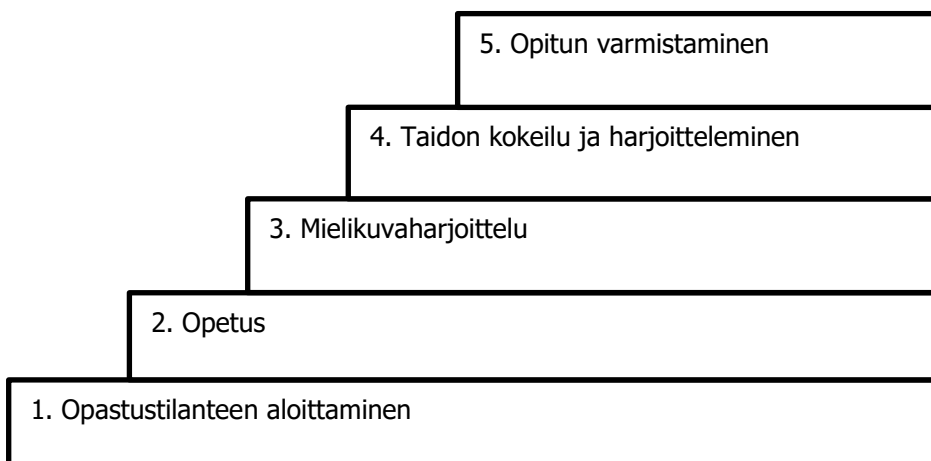
Perehdyttämisen apuvälineinä voidaan käyttää erilaisia oheismateriaaleja. Ne edistävät oppimista ja
asioiden muistamista. Oheismateriaaleina voidaan käyttää esimerkiksi Tervetuloa taloon – oppaita,
yrityksen toiminta- ja vuosikertomuksia, työohjeita tai muita yritystä koskevia aineistoja. (Hämäläi-
nen & Kangas 2008, 10.) Näiden lisäksi perehdytettävän on hyvä antaa tutustua perehdytysohjel-
maan sekä perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistoihin. Perehdytettävälle on annettava heti työsuh-
teen alkuvaiheessa pääsy myös kaikkeen perehdytystä edistävään sähköiseen tietoon, kuten in-
tranetiin. Intranetiin on yleensä kerätty tärkeää tietoa henkilökunnan sisäiseen käyttöön. (Österberg
2005, 97.)

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä. Yksi tunne-
tuimmista menetelmistä on ns. viiden askeleen menetelmä. Viiden askeleen menetelmä kuvataan
kohoavina portaina, jolloin liikkeelle lähdetään alimmalta portaalta kunnes lopulta päädytään ylim-
mälle portaalle. (Kangas 2000, 14.)

Viiden askeleen menetelmän mukaan alkuvalmistelut ovat tärkeitä häiriöiden vähentämiseksi. Alus-
tavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ajan ja paikan varaaminen sekä työvälineiden ja muiden
tarvikkeiden saatavuus. Opastustilanteen aloittamiseksi tulee myös selvittää ohjattavan osaamisen
nykytaso ja opetus tulee suunnitella sen pohjalta. Ohjattavalle on kerrottava työtehtävän merkitys
ja hänelle on myös kerrottava mihin kokonaisuuteen se liittyy. Tärkeää on myös asettaa tavoite ja
välitavoitteet. Ilmapiiirin tulee olla kannustava ja motivoiva. (Työtehoseura 2007.)

Ensimmäisen askeleen jälkeen alkaa opetus. Opetus alkaa pyytämällä ohjattavaa analysoimaan tehtävän työvaiheita. Tässä vaiheessa opastajan tulee näyttää suoritettava työtehtävä ja antaa työtä helpottavia vinkkejä. Tärkeää on perustella ja selostaa miksi työtehtävä tehdään tietyllä tavalla. Kolmannella portaalla tehdään mielikuvaharjoittelua. Ohjattavaa pyydetään kertomaan miksi työtehtävä tehdään ja miten työ etenee vaihe vaiheelta. Ohjattavalle annetaan pelkistetyt säännöt ja häntä pyydetään kertaamaan työtehtävää mielessään. (TTS 2007.)

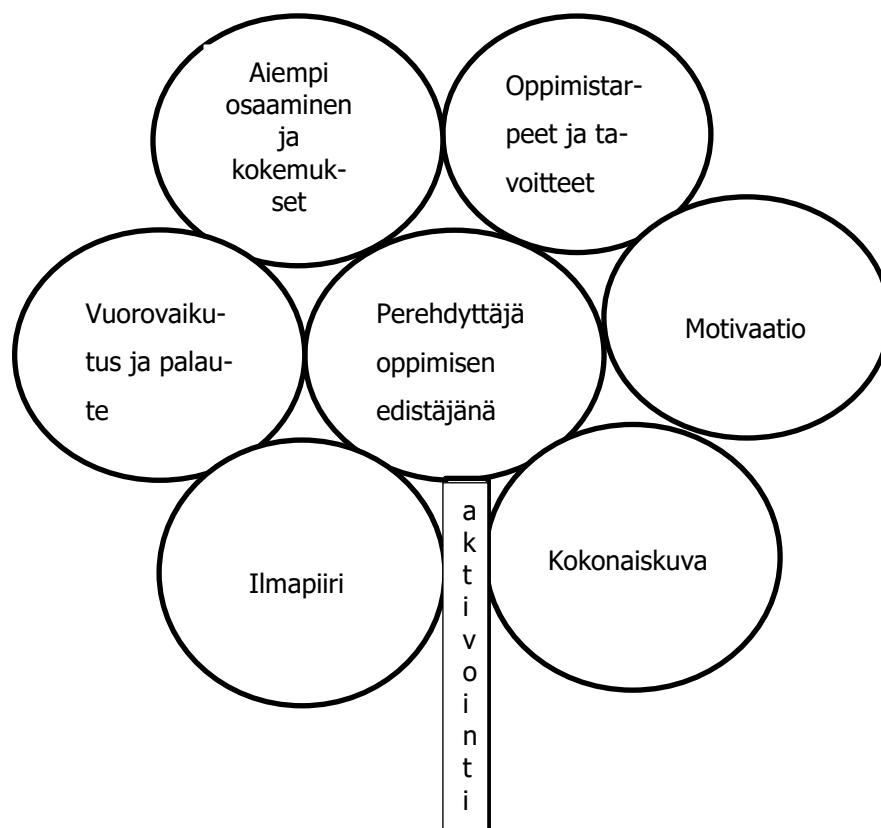
Neljännellä portaalla ohjattavan annetaan kokeilla työtehtävää ja siitä annetaan heti palautetta, jonka jälkeen ohjattava suorittaa työtehtävän uudelleen. Sen jälkeen voidaan arvioida taitotaso. Palautteen tulee olla rakentavaa ja rohkaisevaa. Viidennen eli viimeisen portaan tarkoituksena on opitun varmistaminen. Ohjattavan huomio tulee kiinnittää työn laatuun ja ohjattavalle voi antaa mahdollisuuden vaativampiin tehtäviin. (TTS 2007.) Opitun varmistamiseksi voidaan opastettavaa pyytää opettamaan työ toiselle ja seurata tilannetta sivusta. Tässä vaiheessa nähdään kuinka hyvin työtehtävä on opittu. (Kangas 2000, 14.)



KUVIO 2. Työnoastuksen viisi askelta. (Kangas 2000,14.)

3.4 Perehdyttävä oppimisen edistäjänä

Perehdyttävä tukee ja edistää perehdytettävän oppimista. Jokaisella on omanlainen käsitys oppimisesta, ja se vaikuttaa tapaan, jolla suunnitellaan oppimista ja perehdyttämistä. Jokainen painottaa eri asioita oppimisessa. Perehdyttäjän tulee tiedostaa oma oppimiskäsityksensä, ja miettiä onko se tasapainossa perehdytettävän käsityksiin tai yrityksen oppimiskulttuuriin. Kupiaksen mukaan perehdyttävä voi toiminnassaan kiinnittää huomionsa oppimista edistäviin tekijöihin, joita ovat esimerkiksi oppijan aikaisemman osaamisen huomioonottaminen, yksilöllisten oppimistarpeiden huomiointi, motivaation tukeminen, kokonaiskuvan hahmottamisen tukeminen ja vuorovaikutuksen edistäminen. (Kupias ja Peltola 2009, 125–126.)



KUVIO 3. Oppimiskukka (Päivi Kupias, Heljä Sjöblom 2009, 126.)

Perehdyttämisessä on tärkeää tuoda esille aiemmat kokemukset ja osaaminen. Aiemmin opitut asiat tukevat uuden oppimista. Oppiminen saattaa kuitenkin hidastua, mikäli uuden oppiminen on ristiriidassa aiemman osaamisen kanssa. Tällaista tilannetta kutsutaan muutosvastarinnaksi. Muutosvastarinta on negatiivista silloin, kun se estää oppimista. Näin voi käydä esimerkiksi tilanteessa, jossa kokenutta työntekijää koulutetaan tekemään tuttu työtehtävä uudella tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 127.)

Jokaisella perehdytettävällä on yksilölliset oppimistarpeet ja -tavoitteet. Hyvä perehdyttäjä ottaa aina huomioon perehdytettävän kehitymis- ja oppimistarpeet. Perehdytettävän tulee kokea oppimistavoitteet omakohtaisiksi ja omaa toimintaa tukeviksi. Näin oppiminen edistyy motivoituneen perehdyttäjän avulla. Oppijälähtöisten tavoitteiden asettaminen on aina paras keino edistää oppimista. Tavoitteiden asettaminen on tärkeää alusta asti, sillä tavoitteiden avulla perehdyttävä tiedostaa, mitä hänen oletetaan oppivan ja mikä on oppimisen tavoite ja tarkoitus. (Kupias & Peltola 2009, 128.)

Perehdyttäminen on kallista, vie aikaa ja vaatii resursseja. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna se kuitenkin maksaa itsensä myöhemmin takaisin moninkertaisesti lyhentäen oppimiseen kuluva aikaa. Siten hyvä perehdyttäminen pienentää kustannuksia. Hyvä perehdyttäjä voi siis säästää kustannuksia tehokkaalla perehdyttämisellä. Laskelmien mukaan yhden työntekijän palkkaamiseen kuluu noin 9000–34000 euroa, josta perehdyttämisen osuus on noin 2000–3000 euroa. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 22.)

Motivaatio on oppimisen kannalta tärkeää, sillä motivaation avulla ihminen käyttää aikaansa ja energiaansa uuden asian oppimiseen. Motivoitunut ihminen pääsee nopeammin ja tehokkaammin päämäärään, eivätkä vastoinkäymiset lannista häntä. Uudet työntekijät ovat yleensä motivoituneita oppimaan uuden työpaikkansa työtehtäviä, jolloin motivaation ylläpitäminen on oppimisen kannalta tärkeää. Motivaatiota ylläpitää mielenkiinto opittavaa asiaa kohtaan. Perehdyttäjän onkin hyvä tietää perehtyjän mielenkiinnon kohteista ja miettiä mistä näkökulmasta opittavaan asiaan perehdytään. (Kupias & Peltola 2009, 129–130.)

Kokonaiskuvan hahmottaminen voi olla oppimisen kannalta tärkeää. Jos hahmotukset ovat liian monimutkaisia tai liian yksityiskohtaisia, niitä kannattaa yksinkertaistaa heti perehdyttämisen alussa. Perehdyttäjä voi rohkaista oppijaa itsenäiseen tiedon prosessointiin, mutta oppijan tulee ottaa vastuu omasta oppimisestaan. Perehtyjän oppimisen kannalta on tärkeää ottaa huomioon työskentelymenetelmät. Perehdyttäjä voi pyytää perehtyjää arvioimaan, luomaan ja tuottamaan, jolloin perehtyjän tulee aktiivisesti käyttää uutta oppimaansa käytännön tilanteissa. (Kupias & Peltola 2009, 131–134.)

Oppimisilmapiirillä on iso rooli oppimiselle perehdyttäjän vaatiessa perehtyjältä aktiivista osallistumista ja omien mielipiteiden ja osaamisen esilletuomista. Ilmapiirin on oltava arvostava ja tutkimiseen kannustava. Perehdyttäjän kuuluu luoda turvallinen ja kannustava ilmapiiri perehdyttämistilanteissa. Myös muut työyhteisön jäsenet luovat innostavaa ilmapiiriä kuuntelemalla ja neuvomalla uutta työntekijää. (Kupias & Peltola 2009, 135.)

Perehdyttäjän rooli on tärkeä, sillä hyvin hoidettu ja toteutettu perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityksen yrityskuvaan. Yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, joka ihmisillä on kyseisestä yrityksestä. Mielikuvaan vaikuttavat omakohtaiset kokemukset ja kaikki ne asiat, joita ovat kuulleet muilta asiakailta. Perehdyttävän kertomukset työpaikastaan vaikuttavat siis myös muiden ihmisten mielikuvaan yrityksestä. (Kangas 2003, 6.)

Hyvä vuorovaikutus on tärkeää perehdyttäjän ja perehtyjän välillä. Vuorovaikutus ei kuitenkaan synny itsestään, vaan arvostava ja turvallinen ilmapiiri on tärkeää vuorovaikutuksen syntymiselle. Vuorovaikutuksellisuus on tärkeää jo perehdyttämisen alussa. Perehtyjälle täytyy syntyä tunne, että hän voi kysellä vapaasti eikä hänen tule tyytyä vain kuuntelijan rooliin. Molempien osapuolien on helpompaa keskittyä perehdyttämistilanteeseen, kun vuorovaikutuksellisuus on molemminpuolista. Näin perehdyttämisestä tulee myös intensiivisempää. (Kupias & Peltola 2009, 136.)

Perehtyjän tulee saada oppimisestaan palautetta kehittääkseen taitojaan eteenpäin. Aloittelija tarvitsee runsaasti palautetta ja opastusta, sillä hän ei välttämättä osaa itse arvioida onnistumistaan. Kun henkilö aloittaa aivan uudessa työssä ja kaikki on uutta hänelle, niin palautteen saaminen helpottaa henkilön oppimista ja oikein toimimista. Perehdyttämisen yhteydessä tulisi käydä palautekeskusteluita, joissa tuodaan esille perehtyjän oppiminen. Palautetta tulee antaa sekä hyvin että huonommin sujuvista asioista. Näin perehtyjä saa oikeanlaisen kuvan oppimisestaan ja osaa kehittää puutteellisia taitoja. (Kupias & Peltola 2009, 136–137.)

3.5 Perehdytysprosessi

Perehdyttäminen on prosessi, joka voidaan jakaa eri vaiheisiin. Perehdytysprosessin vaiheita ovat ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, töihin tuleminen, koeajan päätyminen ja lopulta työsuhteen päätyminen. Perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen rekrytoinnin aloittamista, jolloin pohditaan työn vaatimuksia ja osaamista. Rekrytointivaihe on tärkeä osa perehdyttämisprosessia, sillä siinä vaiheessa hakijoille kerrotaan työn vaatimuksista ja erityispiirteistä. Haastattelun avulla organisaatio saa tietoa hakijan osaamisesta ja potentiaalista. (Kupias ja Peltola 2009, 102.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on ymmärrettävä oppimisen ja ohjaamisen haasteet. Tärkeää on pohtia millaista perehdyttämistä yrityksessä tarvitaan. Tiedon ja taidon lisäksi työntekijä tulee perehdyttää prosesseihin, joita työntekijän tulee ymmärtää ja hallita. (Kupias ja Peltola 2009, 43.) Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat muun muassa tulevan työtehtävän haasteellisuus, työsuhteen kesto, aiempi työkokemus ja osaaminen sekä uuden työntekijän tuleva rooli yrityksessä (Österberg 2005, 91).

Lyhyissä työsuhteissa, kuten alle viikon työsuhteissa tai sijaisuuksissa perehdyttämiseen on käytössä hyvin rajallisesti aikaa. Sen vuoksi lyhyissä työsuhteissa tulee käsitellä työn kannalta oleellimmat asiat perehdytyksen yhteydessä. (Österberg 2005, 91.) Pitemmässä työsuhteessa perehdytystä voidaan syventää lisäten tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta sekä sen tarjoamista palveluista ja tuotteista. Pitkäaikaisessa ja vakinaisessa työsuhteessa perehdytyksessä tulee käsitellä laajemmin työtehtävien linkittymistä yrityksen muihin toimintoihin. Perehdyttämisen jatkuvuus tulee myös huomioida pitkässä työsuhteessa. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 15–16.)

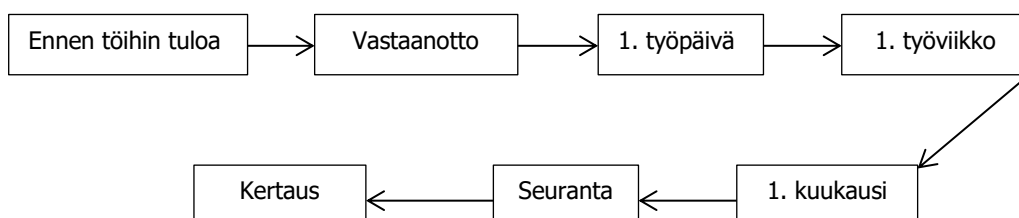
Ennen töihin tuloa tulee hoitaa työsuhteen alkuun liittyvät käytännönasiat, työpaikan säännöt tulee käydä läpi, työkavereihin tulee tutustuttaa, organisaation arvot ja strategiat tulee käydä läpi. Ennen töihin tuloa voidaan keskustella esimerkiksi puhelimitse työhön liittyvistä asioista, kuten aloitusajasta ja – paikasta ja mitä tulee ottaa mukaan töihin tullessa. Hyvä vastaanotto on tärkeää, sillä sen aikana uusi työntekijä saa ensivaikutelman työyhteisöstä. Tärkeää on luoda tervetullut ja ystävällinen ilmapiiri. (Kupias ja Peltola 2009, 103.)

Ensimmäisenä työpäivänä hoidetaan tärkeimmät käytännön asiat kuntoon. Käytännön asioihin voi kuulua esimerkiksi kulkuluvat ja avainten antaminen. Ensimmäisenä päivänä tutustutaan työtiloihin, työkavereihin ja työtehtäviin. Ensimmäisen viikon aikana uusi työntekijä pääsee paneutumaan työtehtäviin. Ensimmäisellä viikolla tulee selvittää tulokkaan osaaminen, jonka pohjalta laaditaan perehdyttämissuunnitelma. Ensimmäisen viikon lopuksi tulee järjestää palautekeskustelu perehdytyksen sujumisesta. (Kupias ja Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen kuukauden aikana on jo mahdollista tuoda esille omia ideoita ja näkemyksiä. Perehdytys jatkuu suunnitelman mukaan vielä ensimmäisen kuukauden ajan. Kuukauden kuluessa vastuu perehtymisestä alkaa siirtyä perehtyjälle itselleen. Palautekeskustelussa tulokas saa palautetta työs-

kentelystään ja tulokas voi tarpeen tullen muuttaa toimintatapojaan ennen koeajan päättymistä. (Kupias ja Peltola 2009, 107.)

Koeaika kestää lain mukaan neljä kuukautta. Koen ajan kuluessa tulokas on päässyt osaksi työyhteisöä, hän selviytyy työtehtävistä riittävän itsenäisesti ja osaa etsiä tietoa työstään. Ennen koeajan päättymistä tulee järjestää koeaikakeskustelu. Koeaikakeskustelussa voidaan esimiehen kanssa keskustella perehdytyksen onnistumisesta ja jatkotarpeesta. Työsuhde saattaa joissakin tapauksissa päättyä siihen, että työntekijä jättää yrityksen esimerkiksi kesäkauden päätteeksi. Yrityksestä lähteminen ei ole aina toivottua, mutta lähtökeskustelu on hyvä käydä arvostavasti, sillä lähtijä saattaa olla potentiaalinen asiakas, jolle on kertynyt paljon tietoa ja kokemusta yrityksestä. (Kupias ja Peltola 2009, 109–110.)



KUVIO 3. Perehdytysprosessi (Kupias ja Peltola 2009, 132.)

3.6 Oppimisen seuranta ja arviointi

Seurannan avulla varmistetaan onko perehdyttäminen ollut onnistunutta. Mikäli perehdyttämisessä havaitaan puutteita, on selvitettävä, mitä asioita täytyy vielä korjata ja parantaa. Työnopastuksen seuranta ja arvioiminen on yhtä tärkeää kuin suunnitteluvaihe. Seurantaa voidaan kätevästi toteuttaa seurantalistoilla. Perehdytettävä voi itse merkitä seurantalistaan ne asiat, jotka hän kokee jo osaavansa. Listan avulla perehdyttäjä ja perehdytettävä tiedostavat mitä työtehtäviä tulee vielä jatkossa opetella ja mitkä työtehtävät tuntuvat helpoilta. (Kangas 2000, 16.) Tämän opinnäytetyön liitteenä on perehdytysopas, jonka lopusta löytyy seurantalomake. Sen avulla HopLopin uudet työntekijät arvioivat ja seuraavat osaamistaan ja perehdyttämisen onnistumista.

Perehdyttämiseen kuuluu myös seurantakeskustelut, joihin tulee valmistautua jo etukäteen. Seurantakeskusteluissa käydään vuorovaikutuksellista keskustelua perehdytettävän työtehtävistä suoriutumisesta. Molempien osapuolien tarkoituksena on arvioida, miten hyvin työtehtävät on opittu. Seurantakeskusteluja voidaan pitää tarpeen mukaan yksi tai useampia. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttäjän tulisi seurata ja arvioida oppimistaan ja osaamistaan myös perehdytysjakson jälkeen. Perehdyttäjä voi käyttää työkalunaan seurannan arvioimiseen esimerkiksi keskusteluja ja tarkistuslistoja. Keskusteluiden avulla voidaan tutkia perehdyttämisen onnistumista molempien osapuolien näkökulmasta. Keskusteluissa käydään läpi onnistumisia ja heikkouksia, joiden perusteella tehdään suunnitelma perehdytyksen jatkotoimenpiteille. (Kangas & Hämäläinen 2008, 17.)

Molempien osapuolien tulee antaa palautetta perehdyttämiseen liittyen. Palautteen tulee olla asiallista ja aiheellista eli sen tulee pohjautua faktoihin. Palaute tulee ilmaista kuitenkin niin, ettei sitä voi ottaa liian henkilökohtaisesti. Palautteen antamisen jälkeen tulee kuunnella mitä palautteen saajalla on sanottavana saamaansa palautteeseen. Palautteen antajan tulee myös muistaa ilmaista palautteensa kannustavasti ja positiivisella hengellä. Palautteen tulisi olla johdonmukaista ja palaute tulisi esittää aina esimerkkien avulla. (Ingham, 2007, 89.)

4 MENTOROINTI

Mentoroinnissa kokeneempi henkilö opastaa kokemattomampaa henkilöä. Tärkeintä on vuorovaikutuksellisuus. Onnistunut mentorointi vie aikaa, sillä tarkoituksena on rakentaa molemminpuolinen luottamus ja sitoutuminen. Mentorointi voi kestää jopa vuoden ajan. Mentoroinnin tarkoituksena ei ole ainoastaan kehittää henkilöä sen hetkiseen työhön vaan myös tulevaisuutta varten. (Management Mentors 2015.)

Mentoroinnin tarkoituksena on tukea ja rohkaista henkilöä kehittämään omaa osaamistaan ja taitoja. Mentori ohjaa henkilöä oikeaan suuntaan jakaen omia samankaltaisia kokemuksiaan, joihin ohjattava voi samaistua. Mentori jakaa tietoa ja taitoja, joiden avulla ohjattava pääsee etenemään urallaan. Mentorin tulee myös kohottaa ohjattavan itseluottamusta ja lisätä ohjattavan uskoa itseensä. Mentorin tulee kysyä kysymyksiä ja haastaa ohjattavaa tarjoamalla opastusta ja rohkaisua. Mentorointi lisää itsetietoisuutta ja se auttaa ottamaan vastuuta sekä ohjaa oikeaan suuntaan uralla. (MentorSet s.a.)

Mentorointi on parhaimmillaan vuorovaikutuksellinen suhde mentorin ja mentoroitavan välillä. Vuorovaikutuksellisessa mentoroinnissa molemmat osapuolet oppivat uutta ja saavat uusia näkökulmia työhön. Mentorointi ei siis ole yksipuolista tiedon siirtämistä vaan sen pitäisi olla kaksisuuntaista ja keskustelevaa. (Salonen 2016.) Mentori voi olla opettaja, mestari, ystävä tai vaikka valmentaja, mutta työpaikalla mentorina toimii yleensä kokeneempi työkaveri. Hyvä mentori ei anna valmiita vastauksia, vaan opastaa, ohjaa, kritisoi ja haastaa ohjattavaa henkilöä. Mentorointi on yleistä esimerkiksi yrityksissä ja korkeakouluissa. Se on vapaaehtoista eikä siitä yleensä makseta erikseen palkkaa. (Mentorointiopas 2012.)

Mentorointi perustuu luottamukseen. Mentorointiprosessi vaatii aikaa, sitoutumista ja ammatillista osaamista. Tärkeitä tekijöitä mentoroinnissa ovat ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen yhdistäminen, aktiivinen ja osallistuva toimintatapa sekä käytännönläheinen toimintatapa. Mentoroinnin tavoitteena voi olla esimerkiksi työpaikalla tapahtuvan oppimisen kehittäminen. Mentorointi kehittää samalla myös mentorin vuorovaikutus- ja johtamistaitoja tai se voi myös opettaa uuden työmenetelmän. Mentorina toimiminen voi siis olla erittäin arvokas kokemus. (Opetushallitus s.a.)

5 PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Lainsäädännössä on lukuisia määräyksiä sekä viittauksia perehdyttämiseen. Työnantajan vastuu työnopastuksesta korostuu lainsäädännössä. Perehdyttämiseen kuuluvaan lainsäädäntöön kuuluvat erityisesti työturvallisuuslaki ja työsopimuslaki. Työlainsäädännön tarkoituksena on suojella työntekijää ja huolehtia työntekijän oikeuksista. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimukseen kuuluu yleensä neljän kuukauden koeaika. Koeajan aikana työnantajan tulee seurata työntekijän työskentelyä ja osaamista perehdyttämisen näkökulmasta. Työnantajan kuuluu siis arvioida työnopastuksen onnistumista ja riittävyttä sekä työntekijän tietotaitoa. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.) Koeaikana työsopimuksen voi purkaa joko työnantaja tai työntekijä, mutta työsuhteen purkamisen perusteiden tulee olla asiallisia. (Työsopimuslaki 55/2001, 4§).

Työturvallisuuslaissa 738/2002, 14§:n mukaan työntekijä tulee perehdyttää työpaikan olosuhteisiin ja sitouttaa työmenetelmissä käytettävien työvälineiden oikeaan käyttöön. Työnantajalla on valvontavastuu, joten hänen vastuullaan on henkilöstön riittävä perehdyttäminen. Perehdyttämisen yhteydessä työntekijää tulee opastaa turvallisiin työtapoihin ennen uuden työtehtävän aloittamista. Opastusta tarvitaan aina uusien työvälineiden ja työmenetelmien käyttöönoton yhteydessä. Työntekijän ammatillisen osaamisen ja työkokemuksen huomioonottaminen on tärkeää perehdytyksen yhteydessä. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Työturvallisuuslain mukaan mahdollisten riskien kartoittaminen on tärkeä osa perehdyttämistä. Työnantajan tulee opastaa ja antaa työntekijälle riittävästi tietoa työpaikan mahdollisista vaara- ja haittatekijöistä. Lain mukaan työntekijälle tulee antaa opastusta mahdollisten vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Työntekijän on noudatettava työnantajan ohjeita ja muutoinkin edistettävä työpaikan turvallisuutta. Työntekijä tulee perehdyttää työhön myös häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. (Työturvallisuuslaki 2002.)

6 PEREHDYTYSOPAS

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa on tuotettu perehdytysopas. Perehdytysopas on suunnattu etenkin uusille työntekijöille, mutta sen on tarkoitus toimia myös muistilistana vanhoille työntekijöille. Opas on tuotettu Kuopion HopLopille esille nousseesta tarpeesta. Kuopion HopLop on franchising-yritys, joten sen vuoksi Kuopion HopLopilla on erilaisia toimintatapoja muihin ketjun yrityksiin verrattuna. Tämän opinnäytetyön perehdytysoppaan tarkoituksena on sisällyttää sekä ketjun mukaiset että Kuopion HopLopin omat toimintamallit yhteen oppaaseen.

6.1 Perehdytysoppaan sisältö

Aloitin perehdytysoppaan sisällön luomisen kokoamalla sisällysluettelo. Sisällysluetteloon valikoituivat ne aiheet, jotka koin itse tärkeäksi työhön perehtymisen kannalta. Lisäksi keskustelin toimeksiantajan kanssa hänen toiveistaan oppaan sisältöä varten. Pyrin tekemään oppaasta selkeän, tiivistyn ja informatiivisen, jotta se olisi uuden työntekijän kannalta helppolukuinen ja ytimekäs.

Perehdytysopas on tarkoitettu ensisijaisesti uudelle työntekijälle. Oppaan alussa on kerrottu kohdeorganisaatiosta yleisesti korostaen liikeideaa ja arvoja. Organisaation esittelyn jälkeen käsitellään työsuhdetta ja sen aloittamiseen liittyviä asioita, kuten esimiehelle toimitettavia lomakkeita ja yleistä tietoa työvuoroista. Sen jälkeen oppaassa kerrotaan tarkemmin työvuorojen rooliasta ja työtehtävistä.

Seuraavana oppaassa käsitellään HopLopin palveluita, jotka on jaettu kahvilaravintolaan, synttäreihin ja liikunta- ja yrityspalveluihin. Sen jälkeen keskitytään HopLopin siisteyteen ja huoltotoimenpiteisiin, jotka ovat erittäin tärkeitä asiakkaiden turvallisuuden ja viihtyvyyden kannalta. Oppaassa käsitellään myös hätätilanteissa toimimista, joiden yhteydessä kerrotaan tarvittavista koulutuksista, kuten pelastus-, ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksista. Lisäksi hätätilanteissa toimimiseen on sisällytetty toimiminen tilanteessa, jossa lapsi on jätetty vastoin HopLopin sääntöjä yksin puistoon.

Oppaan lopusta löytyy seurantalomake, viikkosiivouslista ja viikkosuunnitelma. Seurantalomake on päivitetty toimeksiantajan toiveesta. Sen tarkoituksena on tukea uuden työntekijän perehdytystä. Seurantalomakkeen avulla seurataan työntekijän kehittymistä työtehtävissä ensimmäisen ja toisen työviikon jälkeen sekä kuukauden työskentelyn jälkeen. Viikkosiivouslista on lista siivoustehtävistä, jotka tulee suorittaa joka viikko. Harvemmin suoritettavat siivoustehtävät löytyvät myös siivouslistasta. Lisäksi siivouslistasta löytyy tehtäviä, joita voi tehdä hiljaisina aikoina. Viikkosuunnitelmasta löytyvät tehtäväkortit sekä aamu- että iltavuoroon. Niiden avulla uusi työntekijä selviytyy itsenäisesti päivän tehtävistä. Lisäksi viikkosuunnitelmaan on liitetty aikataulu, jonka mukaan saapuvat tukku-kuormat ja jonka mukaan siivotaan tietty laite sovittuna päivänä.

6.2 Havainnointi

Havainnointi eli observointi voi olla tarkasti suunniteltua tai se voi olla hyvin vapaata ja havainnoitavan kohteen toimintaan mukautunutta. Havainnointi voidaan jakaa systemaattiseen havainnointiin ja osallistuvaan havainnointiin. Havainnoijan rooli määräytyy havainnointimenetelmän mukaan. Havainnoija voi olla ryhmän jäsen tai täysin ulkopuolinen henkilö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 209–210.)

Systemaattista havainnointia toteutetaan esimerkiksi tutkimushuoneissa ja laboratorioissa, jolloin havainnoija on ulkopuolinen tarkkailija. Tärkeintä systemaattisessa havainnoinnissa on luokitteluskeemojen laatiminen ja niiden käyttäminen. Havainnoinnin kohteena voi olla tietty kokonaisuus tai rajattu osa-alue, kuten vuorovaikutus, käyttäytyminen tai yksittäiset liikkeet. Tarkistuslistoja käytetään systemaattisen havainnoinnin apuvälineenä. (Hirsjärvi ym. 2008, 210–211.)

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa on käytetty osallistuvaa havainnointia. Osallistuva havainnointi tarkoittaa tutkijan osallistumista tutkimuskohteensa toimintaan (Vilka 2006, 44). Tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa tehdessään osallistuvaa havainnointia. Se on yleinen tapa tutkia ihmisten ja työntekijöiden toimintatapoja. Osallistuva havainnointi on myös tehokas keino ajattelu- ja toimintatapojen kehittämiseen. Sen avulla voidaan myös kehittää työyhteisön keskeistä vuorovaikutusta ja tutkia työyhteisön toimintaan liittyviä asioita ja ilmiöitä. (Vilka 2005, 120.)

Osallistuvaa havainnointia toteutetaan yleensä kenttätutkimuksessa. Havainnoijan tarkoituksena on osallistua havainnoitavien kohteiden toimintaan ja sulautua osaksi ryhmää. Kyseessä on täydellinen osallistuminen, kun havainnoija pyrkii ryhmän kokonaisvaltaiseksi jäseneksi. Havainnoijan täytyy toimia varovaisesti ryhmässä, sillä hän ei saa vaikuttaa toiminnallaan liikaa tutkittavaan asiaan. Havainnoija voi olla myös ainoastaan havaintojen tekijänä ryhmässä, jolloin hän osallistuu tutkittavien toimintaan lähinnä kysymysten esittäjänä. (Hirsjärvi ym. 2008, 211–212.)

Havainnointi ei tarkoita ainoastaan katsomista. Se voi olla myös kuuntelemista, kuten ihmisen ääntelyn havainnoimista. Havainnoinnissa tutkija ja ympäristö ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Havainnointiaineistoa voidaan kerätä myös esimerkiksi kirjallisista materiaaleista. Tutkija havainnoi aluksi intuitiivisesti, joten tutkijan havainnot reflektioivat yleensä hänen omaan kokemukseensa. Vähitellen tutkija ymmärtää havaintonsa kokonaisuutena ja tutkimuksesta selviää, ovatko havainnot ja kokonaisuus yhdenmukaisia. (Silverman 2001, 57, 193, 248–249.)

Aloitin työskentelyn HopLopissa vuoden 2015 kesäkuussa, joten hyödynnän oman perehdytykseni kautta havainnoimiani asioita, sillä ne ovat vielä hyvin muistissa. Olen myös päässyt havainnoimaan parin uuden työntekijän perehdyttämistä HopLopissa. Havainnoinnin avulla olen löytänyt kehittämis-kohteita perehdytysopasta varten yhdessä HopLopin esimiehen kanssa.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa toimiva perehdytysopas Kuopion HopLopille. Perehdytysoppaan suunnittelussa käytettiin apuna teoreettista viitekehystä, toimeksiantajan toiveita, ketjun ohjeita ja osallistuvaa havainnointia. Tavoitteena oli kehittää oppaasta perehdyttämisen tueksi työväline, joka on kaikkien työntekijöiden käytössä ja tukena työnteossa. Tavoitteeseen päästiin, sillä Kuopion HopLopille on kehitelty uusi perehdytysopas. Oppaan varsinainen onnistuminen selviää, kun opas on otettu käyttöön uusia työntekijöitä perehdytettäessä.

Perehdytysoppaan sisältöön vaikutti tutkimusmenetelmänä käytetty havainnointi. Havainnointi oli mielestäni hyvä valinta, sillä pystyin toteuttamaan havainnointia työskentelyn ohella. Pääsin myös hyödyntämään omia kokemuksiani oppaan toteutuksessa.

Minun kohdallani työhön perehdytystä oli riittävästi, mutta perehdyttäjiä oli useampia, joten perehdyttäminen oli välillä epäjärjestelmällistä. Periaatteessa kaikki työntekijät olivat osana perehdyttämistäni, joten olisin kaivannut yhtä ennaltamäärättyä henkilöä perehdyttämään koko perehdytysjakson ajaksi. Esimiehellä oli kuitenkin suurin rooli perehdyttämisessäni.

Kaikilla työntekijöillä on omat tapansa opettaa työtehtäviä, joten toimintatavat muuttuivat perehdyttäjän vaihtuessa. Kehitysideana perehdyttämisen onnistumiseksi on nimetty tietty henkilö perehdyttäjäksi, jonka mukana uusi työntekijä on kaksi ensimmäistä työviikkoa. Näin perehdyttäjä tietää, mitkä työtehtävät on jo opetettu ja mitä asioita tulee vielä käydä läpi. Useamman perehdyttäjän kanssa jotkin työtehtävät saattavat jäädä kokonaan läpikäymättä tai samat työtehtävät opetetaan uudestaan ja eri tavoin.

Opinnäytetyöprosessissa haastavaa oli laajan kokonaisuuden hahmottaminen. Joitakin asioita piti jättää pois, jotta sisältö pysyisi aiheessa eli perehdyttämisessä. Perehdytyksestä löytyy paljon lähteitä, joten haastavinta oli valita juuri tämän opinnäytetyön kannalta olennaisimmat aiheet teoriaosuuteen. Kokonaiskuvan hahmottamisessa auttoi muiden opinnäytetöiden lukeminen. Opinnäytetyön tekeminen vaati pitkäjänteisyyttä, jotta päästiin haluttuihin tavoitteisiin. Aikataulussa pysyminen oli välillä haastavaa töiden ohella, mutta opinnäytetyö valmistui kuitenkin aikataulun mukaisesti.

Jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia oppaan toimivuutta käytännössä. Tutkimus voitaisiin toteuttaa haastatteleamalla uusia työntekijöitä, joiden perehdyttämisessä on käytetty laadittua opasta. Haastattelun avulla saataisiin selville onko oppaan materiaalia hyödynnetty käytännössä ja onko opas ollut hyödyksi perehdytysvaiheen lisäksi myös muissa tilanteissa. Tutkimuksesta saatujen tuloksien avulla selviäisi oppaan mahdolliset puutteet tai heikkoudet. Toisena mahdollisena jatkotutkimuksen aiheena olisi työntekijöiden tyytyväisyys uuteen työhön perehdyttämisessä. Tavoitteena olisi saada selville työntekijöiden mielipiteet saadusta perehdytyksestä ja sen onnistumisesta. Tutkimusta voitaisiin toteuttaa esimerkiksi palautekyselyillä. Tutkimuksen avulla saataisiin selville perehdyttämisprosessin kehittämiskohteet. Tutkimusongelmaksi muodostuisi työntekijöiden vaihtuvuuden niukkuus, jolloin

tutkittavien palautteiden määrä jäisi melko pieneksi. Tällöin tutkimusta voitaisiin mahdollisesti laajentaa ottamalla tutkimukseen mukaan kaikki ketjun HopLopit.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- BROWN, Judith 2015-10-20. Employee Orientation: Keeping New Employees on Board How to Provide Effective New Employee Orientation. [Viitattu 2016-11-30.] Saatavissa: <https://www.thebalance.com/employee-orientation-keeping-new-employees-on-board-1919035>
- HIRSJÄRVI, S., REMES, P. & SAJAVAARA, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.
- HONKANIEMI, L., JUNNILA, K., OLLILA, J., POSKIPARTA, H., RINTALA-RASMUS, A. & SANDBERG, J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.
- HOPLOP. Tietoa HopLopista. [Viitattu 2016-06-05.] Saatavissa: <http://www.hoplop.fi/tietoa-hoplopista>
- HYPPÄNEN, R. 2007. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- INGHAM, Gavin 2007. Motivate people. London: Dorling Kindersley.
- KANGAS, Pirkko 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab.
- KANGAS, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työ- turvallisuuskeskus.
- KANGAS, P. & HÄMÄLÄINEN, K. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- KANSALAISAREENA RY 2002. Mentorointiopas. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://www.kansalaisareena.fi/mentorointiopas2012.pdf>
- KING, J. 2012. 6 Things New Hires Should Do in the First 30 Days. [Viitattu 2016-11-27.] Saatavissa: <http://blog.softwareadvice.com/articles/hr/new-hire-checklist-1071312/>
- KUPIAS, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- MANAGEMENT MENTORS 2015. The Differences between coaching & mentoring. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://www.management-mentors.com/resources/coaching-mentoring-differences>
- MENTORSET s.a. What is mentoring? [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://www.mentorset.org.uk/what-is-mentoring.html>

O'TOOLE, Barbara 2016-08-10. Tips for a Better New Employee Orientation - How to Create a Superior Employee Orientation Process. [Viitattu 2016-11-30.] Saatavissa: <https://www.thebalance.com/tips-for-a-better-new-employee-orientation-1916757>

OPETUSHALLITUS s.a. Mentorointi. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/mentorointi

SALAKARI, H. 2007. Taitojen opetus. Saarijärvi: Saarijärven offset.

SALONEN, Satu 2016-8-16. Jokaisella tulisi olla mentori ja mentoroitava. [Viitattu 2016-11-30.] Saatavissa: <http://www.kauppakamarilehti.fi/ajankohtaista/jokaisella-tulisi-olla-mentori-ja-mentoroitava/>

SILVERMAN, D. 2001. Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. 2. painos. Lontoo: Sage Publications.

TYÖSOPIMUSLAKI 2001. (L 26.1.2001/55) Finlex – Valtion säädöspankki. [Viitattu 2016-10-02.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki#L1P4>

TYÖTEHOSEURA 2007. Viiden askeleen menetelmä. Työssäoppijan perehdyttäminen. [Viitattu 2016-08-25.] Saatavissa: <http://www.tts.fi/index.php/tyopaikkaohjaajan-opas/tyossaoppijan-tyon-suunnittelu-ja-tyotaitojen-opettaminen/viiden-askleen-menetelma>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS s.a. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. [Viitattu 2016-08-25.] Saatavissa: http://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002. (L 23.8.2002/738) Finlex - Valtion säädöspankki. [Viitattu 2016-09-08.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

VILKKA, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

VILKKA, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

ÖSTERBERG, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. painos. Helsinki: Helsingin seudun kaupakamari.



Uuden työntekijän PEREHDYTYSOPAS



SISÄLTÖ

1	TERVETULOA HOPLOPIIN	3
1.1	Liikeidea ja arvot	3
2	TYÖSUHDE	4
2.1	Työvuorot ja poissaolot	4
2.2	Työvaatteet	4
2.3	Salassapitovelvollisuus ja sosiaalinen media.....	5
3	TYÖTEHTÄVIEN ORGANISOINTI JA TYÖNTEKIJÖIDEN ROOLIJAKO.....	5
3.1	Eri roolien tehtäväjaot	5
4	PALVELUT	6
4.1	Kahvilaravintola	6
4.2	Syntymäpäivät	6
4.3	Liikunta- ja yrityspalvelut	7
5	PUISTON SIISTEYS JA HUOLTOTOIMENPITEET	7
6	HÄTÄTILANTEISSA TOIMIMINEN	8
6.1	Pelastus-, ensiapu- ja alkusammutuskoulutus	8
6.2	Lapsen jättäminen yksin puistoon	9
7	TÄRKEÄT NUMEROT JA YHTEYSTIEDOT	9
8	SEURANTALOMAKE	10
9	VIIKKOSUUNNITELMA	12
10	VIIKKOSIIVOUSLISTA	15

1. TERVETULOA HOPLOPIIN

Tervetuloa työskentelemään Kuopion HopLopiin! Tämän perehdytysoppaan tarkoituksena on tukea oppimistasi uudessa työssä. Tämä opas on apunasi koko perehdyttämisyksikön ajan ja myös sen jälkeen. Oppaan sisältö koostuu teoriaosuudesta, jossa käydään läpi HopLopiin, työsuhteeseen ja työtehtäviin liittyviä asioita.

Oppaan lopusta löytyy seurantalomake, viikkosuunnitelma ja viikkosiivouslista. Seurantalomakkeen avulla seuraat perehtymisen onnistumista ensimmäisen kuukauden ajan. Viikkosuunnitelmasta selviää mitä työtehtäviä kuuluu aamu- ja iltavuoroon. Lisäksi viikkosuunnitelmaan on koottu lista päivittäin vaihtuvista työtehtävistä, kuten laitteiden pesusta ja kuormaan saapumisesta. Viikkosiivouslistasta puolestaan selviää, mitä viikon aikana tulee siivota. Viikkosiivouslistaan on myös merkitty harvemmin tehtävät siivoustehtävät ja hiljaisten hetkien työtehtävät.



KUVA 1. Tervetuloa HopLopiin.

1.1. Liikeidea ja arvot

HopLop on koko perheen seikkailupuisto. HopLopin toiminta-ajatuksena on tarjota toiminnallinen ympäristö, jossa viihtyy sekä lapset että aikuiset. HopLop tarjoaa leikkialueita, jotka ovat ennen kaikkea turvallisia, mutta myös hauskoja, laadukkaita ja siistejä. Lisäksi HopLopin tarjontaan kuuluvat ohjelmalvelut, kuten syntymäpäiväjuhlat, luokkaretket tai muut teematapahtumat. HopLopista löytyy myös kahvila-ravintola, josta löytyy ruokaa isoon ja pieneen nälkään, herkkuja ja välipaloja.

HopLopin asiakasryhmä koostuu lähinnä lapsiperheistä. Loma-aikoina HopLopissa käy paljon turisteja ympäri Suomea. HopLopissa käy myös paljon venäläisiä asiakkaita. HopLopissa ei ole ala- tai yläikärajaa, mutta tärkein kohderyhmä HopLopille ovat 0-13 -vuotiaat lapset sekä heidän vanhempamat.

HopLopin arvoihin kuuluu asiakkaiden odotuksien ylittäminen. HopLopissa työskentelevän tulee tuntea asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Työskentelyn tulee siis olla tehokasta, ohjeistuksien mukaista ja asiantuntevaa. HopLopin arvoihin kuuluu myös markkinoiden parhaiden tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen asiakkaalle. Tärkeää HopLopissa työskentelyssä on myös asiakkaista välittäminen ja vuorovaikutuksellinen sekä avoin työyhteisö. HopLopissa tulee toimia vastuullisesti sekä noudattaa eettisesti hyväksyttäviä periaatteita.

2. TYÖSUHDE

Työskentely HopLopissa painottuu viikonloppuihin, loma-aikoihin ja iltoihin. HopLopissa työskenteleminen vaatii vastuullisuutta, reippautta ja oma-aloitteisuutta. Työ pitää sisällään monipuolisia työtehtäviä, kuten kahvilaravintolatyöskentelyä, asiakaspalvelua, syntymäpäivien järjestämistä ja vetämistä, puiston turvallisuudesta ja siisteydestä huolehtimista sekä sääntöjen noudattamisen valvomista.

Työsuhteen alkaessa uuden työntekijän tulee antaa työnantajalleen verokortti, tilinumero, rikosrekisteriote, kopio ensiapukortista, kopio hygieniapassista, hygieniapassin maksutositteen (jos työntekijä on maksanut kortin juuri tätä työtä varten) ja salmonellatodistuksen. Työntekijän tulee hankkia hygieniapassi mahdollisimman pian työsuhteen alkaessa. Työnantaja maksaa työntekijälle koemaksun jälkikäteen, mutta hygieniapassiin liittyvää kurssia työnantaja ei maksa. Palkanmaksun edellytyksenä on edellä mainittujen tietojen toimittaminen työnantajalle. HopLopissa noudatetaan huvi-, teema- ja elämyspuistoja koskevaa työehtosopimusta. Lisäksi työsopimuslaki säätelee työntekijän ja työnantajan välistä työsuhdetta.

2.1. Työvuorot ja poissaolot

Työvuorolistat tehdään kahden viikon jaksoin ja uusi työvuorolista julkaistaan työpaikalla aina viikkoa ennen työvuorolistan alkamista. Työvuorokansioon voi jokainen työntekijä halutessaan merkitä vapaatoiveitaan, mutta on varauduttava siihen, ettei kaikkia työvuorotoiveita voida aina toteuttaa. Työvuoroon saavutaan aina ajoissa ja asianmukaisessa työasussa. Työvuoroa ei aloiteta tarpeettoman aikaisin, vaan työtehtävät tulee suorittaa työvuoron aikana. Työvuorot merkitään tuntikirjauslistaan, joka löytyy työpaikan tietokoneelta. Tuntikirjaukset merkitään 15 minuutin tarkkuudella. Työntekijälle maksetaan palkkaa jokaisesta täydestä vartista, jonka hän on työskennellyt. Työvuoron aikana työntekijällä on mahdollisuus pitää palkaton ruokatauko, jonka aikana työntekijän tulee myös tarpeen vaatiessa työskennellä.

Työntekijän on ilmoitettava sairauspoissaolosta välittömästi puhelimitse esimiehelleen. Jokaisesta sairauspoissaolosta tulee toimittaa lääkärintodistus esimiehelle. Varusmiespalvelus ja kertausharjoitukset tulee aina ilmoittaa heti puistonjohtajalle, jotta henkilöstötarpeisiin osataan varautua työntekijän poissaolon ajaksi. Vuorojen vaihdosta tulee aina sopia etukäteen esimiehen kanssa. Vuorojen vaihdot merkitään selkeästi työvuorolistaan, joka on esillä työpaikalla.

2.2. Työvaatteet

Työajalla tulee pukeutua asianmukaiseen työasuun. Työasuun kuuluvat työnantajan antamat työpaidat, työntekijän omat tummat housut (mustat tai tummansiniset), huivi tai lippa sekä umpinaiset työkengät ja sukat. Lisäksi työntekijällä tulee olla paidassaan nimikyltti. Hiusten tulee olla

siististi kiinni. Työntekijän vastuulla on pitää huolta työvaatteiden puhtaudesta ja siisteydestä. Työntekijällä ei saa olla lävistyskoruja, tai muita näkyviä koruja. Kynsilakankäyttö on kielletty ja kynsien tulee olla lyhyeksi leikatut. Yleisilmeen tulee olla huoliteltu, mutta ehostuksen tulee olla hillitty ja voimakkaita hajuvesiä tulee välttää.

2.3. Salassapitovelvollisuus ja sosiaalinen media

HopLopin työntekijät sitoutuvat työsopimuksen liitteen mukaisesti pitämään salassa työpaikan toimintaan liittyvät asiat, kuten kävijämäärät ja myynnit, asiakkaiden ostoihin liittyvät asiat, kehityssuunnitelmat, työsuhteasiat ja tiedot uusista hankinnoista tai uusista toimipisteistä. Työntekijän tulee pitää salassa kaikki ammatti- ja liikesalaisuudet.

HopLopin työntekijät eivät saa julkaista HopLopia koskevia kuvia, tekstejä tai videoita sosiaaliseen mediaan tai muualle internetiin. Puhelimien käyttöä työajalla on rajoitettu. Työntekijällä on mahdollisuus käyttää puhelinta vain taukojen aikana.

3 TYÖTEHTÄVIEN ORGANISOINTI JA ROOLIJAKO

Työvuoron organisoinnista vastaa joko puistonjohtaja tai vuorossa oleva vuoropäällikkö. Työvuorot koostuvat eri rooleista: keittiö, kassa, synttärarit ja salin siistijä. Roolijako on tärkeää, jotta jokaisella työntekijällä on tietty osa-alue, jolla hän työskentelee päivän aikana. Hiljaisena päivänä yksi työntekijä vastaa useammasta eri roolista. Jos jossain työpisteessä tarvitaan lisäapua, niin vuoropäällikkö voi määrätä kuka menee hetkellisesti auttamaan toiselle työpisteelle. Kaikkien työntekijöiden tulee kuitenkin roolijakoon katsomatta huolehtia yleisestä siisteydestä. Varakassa avataan vain erittäin kiireisinä päivinä, kuten koululaisten loma-aikoina. Varakassaa käytetään vain sen aikaa, että pahin ruuhkahetki on mennyt ohi.

3.1. Eri roolien tehtäväjaot

Sali ja leikkialue:

Uusin ja kokemattomin työntekijä vastaa yleensä salin ja leikkialueen siisteydestä. Tämä rooli pitää sisällään paljon erilaisia työtehtäviä. Hänen tehtäviinsä kuuluvat pääasiassa ruoka-annosten vieminen pöytään, pöytien siistiminen ja astioiden vieminen tiskiin sekä tiskaaminen. Hän pitää myös kahvila-alueita, leikkialuetta, eteistä ja wc-tiloja siistinä sekä täydentää tarpeen vaatiessa wc- ja käsipaperitelineitä sekä saippua- ja käsidesitelineitä. Hänen tehtäviinsä kuuluvat myös jäätelöannosten ja hodarien/paninien tekeminen.

Keittiö:

Keittiöstä vastaava valmistaa ruoka-annoksia. Ruoka-annosten ohessa hänen vastuullaan on vitriinin täyttäminen, johon kuuluvat leipien teko, pullien paistaminen ja muiden tuotteiden täydentäminen. Hän huolehtii myös hoidaripisteestä yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Lisäksi hän vastaa keittiön siisteydestä ja auttaa synttäreiden valmisteluissa tarpeen vaatiessa.

Kassa:

Kassatyöntekijä vastaa kassan sujuvasta ja tehokkaasta toiminnasta. Kassatyöskentelyyn kuuluu myös sääntöjen kertominen asiakkaalle. Kassatyöntekijä vastaa myös varausjärjestelmän käyttämisestä esimerkiksi syntymäpäivävarauksien yhteydessä.

Syntymäpäivät:

Mikäli samana päivänä järjestetään useat synttarit, tulee vuoroon ottaa henkilö, jonka roolina on vastata synttäreistä. Tehtäviin kuuluu synttäreiden järjestäminen, vetäminen ja siivoaminen. Synttarit katetaan ja koristellaan valitun teeman mukaisesti ja huoneeseen viedään tilatut tarjoilut. Synttärivorukka otetaan vastaan, toivotetaan tervetulleeksi, kerrotaan säännöt ja sovitaan jäätelöpallokakun ajankohdasta yhdessä synttärivorukan kanssa. Jäätelöpallokakku viedään huoneeseen ja lauletaan onnittelulaulu.

Synttäreillä vedetään myös ohjattua liikuntaa jos asiakkaat ovat sellaisen valinneet etukäteen. Synttäreiden aikana käydään tasaisin väliajoin kysymässä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Lopuksi synttarit siivotaan ja asiakkaalta pyydetään palautetta synttäreiden onnistumisesta. Jos jää aikaa, niin synttärivastaavan tulee auttaa muita kassalla, keittiössä ja siivouksessa.



KUVA 2. Synttärrikattaus.

4 PALVELUT

HopLop tarjoaa monipuolisia palveluita leikkialueen lisäksi. HopLopissa on laajan tarjonnan kahvila ravintola, josta saa ruokaa, herkuja, välipaloja ja juotavaa. Näiden lisäksi HopLopissa järjestetään paljon lasten syntymäpäiviä, jotka voi kätevästi varata joko paikan päältä tai netistä. HopLop tarjoaa myös liikuntapalveluita esimerkiksi syntymäpäivien ohessa ja yrityspalveluita yrityksille ja yhteisöille.

Myyntityön tulee olla tarkkaa ja jokaisen työntekijän tulee tehdä itsenäistä lisämyyntiä esimerkiksi suosittelemalla jotain tuotetta asiakkaalle. Asiakaspalvelu on osana kaikkea tekemistä, joten työntekijän olemus ja toimintatavat muokkaavat asiakkaiden saamaa kokemusta HopLopista. Asiakkaita tulee siis palvella ammattimaisella otteella ja mahdollisimman tehokkaasti positiivisella asenteella. Tärkeää on muistaa, että lapset ovat tärkein asiakaskunta HopLopissa, joten heidät tulee huomioida aina ensin.

4.1. Kahvilaravintola

HopLopissa palvelee kahvilaravintola, joka tarjoaa maistuvaa ruokaa sekä aikuisille että lapsille pieneen ja isompaan nälkään. Valikoimasta löytyy tilauksesta tehtävät ruoka-annokset, vitriinituotteet, päivittäin paistettavat paistotuotteet, kylmät ja kuumat juomat, jäätelöt, popcornit ja muut herkut. Menuussa on otettu huomioon lasten suosikkiruokat, kuten lihapullat muusilla ja nakit ranskalaisilla. Kahvilaravintolan ohjeistukset, kuten annosten valmistaminen, esillepano, laitteet ja hävikkiä koskevat asiat löytyvät ”Kahvilaravintolan tuotteet ja valmistus” – ohjeesta työpaikalta.



KUVA 2. Kahvilaravintolan maukkaita paistotuotteita.

4.2. Syntymäpäivät

HopLopissa järjestettävät lasten synttäröt ovat helppo ja vaivaton valinta aikuiselle ja mieleenpainuva kokemus lapselle. HopLop tarjoaa laadukkaan palvelukokemuksen asiakkaalle synttäreiden muodossa. Syntymäpäiville on valittavissa useita eri huoneita, teemapaketteja, tarjoiluja ja lisäpalveluita,

kuten ohjattua liikuntaa ja kotiinviemislahjoja. Syntymäpäivät järjestetään erillisen ohjeen mukaan, joka löytyy työpaikalta.

Huoneet: Merenneito Merirosvo Mustekala Aarre	Teemat: Prinsessa Merirosvo Sportti HopLop Heppa Monsteri
Koristelupaketit: Koristelupaketti Plus-koristelupaketti Superkoristelupaketti	Tarjoilupaketit: Tarjoilupaketti Plus-tarjoilupaketti Supertarjoilupaketti

4.3. Liikunta- ja yrityspalvelut

HopLopissa järjestetään ohjattua liikuntaa. Ohjattua liikuntaa vetävät HopLopin työntekijät. Liikuntapalvelut voidaan jakaa eri ryhmiin, joita ovat synttäreiden liikuntapalvelut, liikuntaryhmätoiminta, yritystapahtumat, ryhmien ja retkien liikuntapalvelut.

HopLopin yrityspalvelut ovat tarkoitettu yrityksille, yhteisöille, kaupungeille ja kunnille. Yrityksille on tarjolla TYKY- ja virkistyspäiviä ja yksityistilaisuuksia (esim. perhepäivät ja pikkujoulut). Yritysmyyntihinnat ja palveluiden sisältö määräytyvät aina tarjouksen mukaan. Yrityspalveluita hallinnoi yritysmyyntipäällikkö. Yrityspalveluiden sisältö, ohjelmat ja tuottaminen tehdään aina erillisen ohjeistuksen mukaan, jossa puistoa ohjeistaa yritysmyynti tapauskohtaisesti.

5 PUISTON SIISTEYS JA HUOLTOTOIMENPITEET

Siisteydestä huolehtiminen on erittäin tärkeää HopLopissa. Hyvän siisteystason ylläpitäminen vaikuttaa asiakkaiden viihtymiseen ja tautien levittämisen pysäyttämiseen. Siisteystaso vaikuttaa myös asiakaskokemukseen ja kävijämäärään. HopLopissa saattaa käydä satoja asiakkaita päivän aikana, joten tilojen siisteyteen tulee jatkuvasti kiinnittää huomiota. Erityisen tiheää ja huolellista puhdistusta vaativat keittiö-, tarjoilu- ja wc-tilat, joita on tärkeää siivota useasti päivässä. Puhtaanapidon on

oltava suunnitelmallista ja säännöllistä, jotta siisteystasoa voidaan pitää yllä. Siksi tämän oppaan lopusta löytyykin viikkosiivouslista, jota tulee noudattaa poikkeuksetta.

HopLopin työntekijöiden tulee noudattaa lakisääteistä omavalvontasuunnitelmaa ruokamyrkytysten ja tarttuvien tautien estämiseksi. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia päivittäin leikkialueiden, kahvilaravintolan, keittiön, eteisen, wc-tilojen ja synttärihuoneiden siisteystasosta. HopLopissa tehdään kaksi turvatarkistusta joka päivä. Tarkistukset tehdään sekä aamulla ennen puiston avaamista ja illalla iltavuoron tullessa työvuoroon. Turvatarkastukset tulee tehdä huolellisesti, sillä turvallisuus menee aina etusijalle. Turvatarkastuksen tekemiseen löytyy ohjeet työpaikalta sovitusta paikasta. Turvatarkastukset tulee merkitä listaan, johon merkitään tarkastus tehdyksi sekä mahdolliset puutteet ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi.

6 HÄTÄTILANTEISSA TOIMIMINEN

6.1. Pelastus-, ensiapu- ja alkusammutuskoulutus

HopLopista löytyy toimipistettä varten laadittu pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman tulee olla esillä ja jatkuvasti saatavilla työpaikalla. Puistonjohtajan tulee päivittää pelastussuunnitelmaa vuosittain, jotta se pysyy ajan tasalla. Jokaisen työntekijän täytyy lukea pelastussuunnitelma viimeistään ensimmäisen työpäivän aikana. Työntekijän tulee merkitä pelastussuunnitelman luettuaan lukumerkintä suunnitelman yhteydessä olevaan listaan. Puistonjohtajan vastuulla on se, että kaikki työntekijät ovat lukeneet ja kuitanneet pelastussuunnitelman luetuksi. Toimipisteessä järjestetään vuosittain pelastussuunnitelmaan perustuva koulutus. Pidetyt koulutukset merkitään pelastussuunnitelman koulutuslistaan.

Puistonjohtajalla, vuoropäälliköillä ja työntekijöillä tulee olla voimassaoleva EA1-koulutus. Lisäksi alkusammutuskurssi tulee olla suoritettuna. Puistonjohtajan vastuulla on huolehtia, että kaikki suorittavat tarvittavat kurssit. Ensiapukurssija järjestää esimerkiksi SPR ja alkusammutuskoulutukset organisoidaan pääkonttorin toimesta. Vaikka lapsilla täytyy aina olla mukana valvoja, jonka vastuulla on lapsen turvallinen ja sääntöjen mukainen leikkiminen, silti työntekijöillä tulee olla valmiuksia toimia hätätilanteissa. HopLopista löytyy myös ensiapukaappi, josta löytyy esimerkiksi laastareita ja sidetarvikkeita.

6.2. Lapsen jättäminen yksin puistoon

HopLopin sääntöihin kuuluu se, että lapsi ei voi leikkiä yksin puistossa, vaan leikkiminen tapahtuu aina valvojan kanssa. Valvojana voi olla esimerkiksi lapsen vanhemmat tai sukulainen, mutta ei koskaan puiston työntekijä. Valvojan tehtävänä on huolehtia sääntöjen noudattamisesta. Mikäli sääntöjä ei noudateta, niin työntekijällä on velvollisuus puuttua sääntöjen rikkomiseen.

Asiakkaille ilmoitetaan aina kassalla rannekkeen oston yhteydessä, ettei lasta voi jättää yksin puistoon valvomatta. Mikäli lasten vanhemmat tai muut valvojat tulevat takki päällä kassalle ja jättävät lapselle rahaa sekä sopivat leikkiajan loppumisajankohdasta, tulee työntekijän tarkistaa asiakkaalta, ettei hän ole jättämässä lasta yksin puistoon. Lapsille ei myydä rannekeita ennen kuin valvoja on saapunut paikalle ja ollaan varmoja siitä, että lapsia jäädään valvomaan.

Tilanteita, joista voi päätellä lapsen jääneen yksin puistoon:

- lapsi harhailee yksin leikkialueella
- lapsi näyttää hätäntyneeltä
- lapsi tulee yksin ostamaan ravintolakahvilan tuotteita
- lapsi tulee pyytämään apua esimerkiksi pelikoneen käytössä
- lapset pohtivat keskenään; milloin on lähdettävä kotiin tai missä säilytetään rahoja?
- lapset istuvat ilman valvojaa kahvilassa

Kun huomaat lapsen jääneen ilman valvojaa:

- Selvitä ensin onko valvoja mahdollisesti vain hetkellisesti hukassa.
- Jos valvojaa ei löydy, pidä lapsi poissa leikkialueelta vahinkojen ja tapaturmien välttämiseksi.
- Lapsi tulee ottaa istumaan kassan läheisyyteen, jossa häntä pystytään valvomaan helposti.
- Rauhoittele lasta ja tiedustelee miksi hän on jäänyt yksin puistoon.
- Kysy vanhemman tai valvojan nimi ja puhelinnumero.
- Lapsen kerrottua valvojansa nimen, kuuluta tiedotus: "Huomio, hyvät asiakkaat! Ville – poika odottaa Mikko – isää kassalla." Toista kuulutus.
- Jos valvoja ei kuulutuksista huolimatta ilmesty paikalle, pyri selvittämään lapselta missä valvoja voisi olla. Lapsi voi itse soittaa valvojalleen, mikäli hänellä on oma puhelin mukana.
- Jos valvojaa ei tunnin kuluessa tavoiteta, niin selvitetään viranomaisilta toimintaohjeet.
- Soita hätänumeroon 112 ja ilmoita nimesi, mistä soitat ja miksi soitat. Kuuntele ohjeita.

7

TÄRKEÄT NUMEROT JA YHTEYSTIEDOT

Tärkeät numerot ja yhteystiedot ovat esillä työpaikalla.

8 SEURANTALOMAKE

Työntekijän nimi: _____

Toimipiste ja päivämäärä: _____

Tämän seurantalomakkeen avulla seuraat kehittymistäsi työtehtävissä. Lomake tulee täyttää ensimmäisen ja toisen työviikon jälkeen sekä kuukauden kuluttua töiden aloittamisesta. Merkitse asteikkoon tämän hetkistä osaamistasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. (1= en osaa lainkaan, 5= osaan erinomaisesti)

Kassatyöskentely	1	2	3	4	5
Asiakaspalvelu ja säännöistä kertominen					
Lisämyynti ja suosittelu					
Kassakoneen käyttö ja korjaukset					
Lahjakorttien ja sarjalippujen myynti					
Kassan laskeminen, laskutus pohjan täyttö ja loppuraportin tekeminen					

Kahvila-ravintolan tehtävät	1	2	3	4	5
Ruoka-annosten valmistaminen					
Kahvilatuotteiden valmistaminen					
Vitriinin täyttäminen					
Keittiölaitteiden käyttö ja pesu					
Kahvilan siisteydestä huolehtiminen					

Huolto- ja siivoustehtävät	1	2	3	4	5
Päivittäiset turvatarkastukset					
Moduulin huolto ja peseminen					
Leikkialueen ja wc-tilojen siisteys					
Sähköisten pelikoneiden toiminta					
Juomakaapin, popcorn-koneen ja Slush –koneen täyttö, pesu ja huolto					

Syntymäpäivät ja muut aktiviteetit	1	2	3	4	5
Syntymäpäivien varaaminen ja rahastus					
Syntymäpäivien järjestäminen					
Syntymäpäivien vetäminen ja siivoaminen					
Ryhmä- ja retkivaraukset					
Liikuntapalveluiden vetäminen lapsille					

Hätätilanteissa toimiminen	1	2	3	4	5
Toiminta, jos lapsi on jätetty yksin HopLopiin					
Haavereiden hoitaminen (ensiapukaappi)					
Läheltä piti – lomakkeen täyttäminen					
Toiminta erikois-, hätä- ja evakuointitilanteissa					
Kuulutuslaitteen käyttäminen					

Pohdi omaa osaamistasi. (Minkä koet helpoksi / vaikeaksi? Minkä työtehtävän koet mielekkäimmäksi? Missä asioissa haluat vielä kehittää osaamistasi?)

Viikkosuunnitelma sisältää päivittäin vaihtuvat työtehtävät. Lisäksi työtehtävät on jaettu aamu- ja iltavuoron mukaisesti.

Aamuvuoron tehtäväkortti

- ✓ Aamuvuoro alkaa klo 8.00. Laita hälytys pois päältä välittömästi pukuhuoneeseen saavuttuasi omalla koodillasi
- ✓ Laita keittölaitteet päälle, mukaan lukien Slush- ja popcornkoneet
- ✓ Pese rasvakeitin ellei sitä ole edellisinä päivinä pesty
- ✓ Täytä vitriini, paista tuotteita sopiva määrä ja valmista täytettyjä leipiä, (Ei suuria määriä, sillä tuotteita voi valmistaa lisää päivän kuluessa menekin mukaan = vähemmän hävikkiä!)
- ✓ Lisää vitriinituotteisiin hintalaput ja ottimet, sekä pidä ajan tasalla päivän pullakahvi - tarjous
- ✓ Hae pohjakassa sovitusta paikasta ja asettele rahat kassakoneeseen
- ✓ Vaihda lehtitelineeseen ajankohtaiset sanomalehdet ja aikakauslehdet
- ✓ Aloita leikkialueen imuroiminen pienten puolelta ja muista imuroida myös trampoliinin alta pienemmällä imurilla. Avaimet trampoliinin alle löytyvät keittiön oven vierestä.
- ✓ Keitä kahvia ja teevettä. Varmista että vitriinissä on sopiva määrä tuotteita esillä ja että jääkaapissa on sulamassa ruoka-annoksien aineksia ja että pakastimessa on ranskalaisia, nugetteja yms. Pilko kasviksia ruoka-annoksia varten.
- ✓ Laita sähköiset pelikoneet ja valotaulu sekä mahdollisesti tuulettimet päälle. Revi rannekkeita runsaasti valmiiksi. Varmista että pelipolteja on tarpeeksi ja käy avaamassa ovet asiakkaille klo 10.00 mennessä. Liukuportaat saat käynnistettyä etukäteen sovitulla avaimella.
- ✓ Vie ulko-oven läheisyyteen mainostaulut, jotka löytyvät aulasta.
- ✓ Toivota asiakkaat tervetulleeksi reippaasti hymyillen!

Iltavuoron tehtäväkortti

- ✓ Iltasiivoukset aloitetaan yleensä klo 17 maissa.
- ✓ Aloita vaihtamalla roskikset kahvilaan, keittiöön ja eteiseen.
- ✓ Keittiön siivouskomerosta löytyy moppi, ämpäri ja pesuaine, jolla pestään keittiön lattia myös kassan edestä.
- ✓ Pese Slush – koneen ritilät astianpesukoneessa ja pyyhi tahrat Slush – koneesta ja sen ympäristöstä.
- ✓ Aloita wc-tilojen siivoaminen lisäämällä wc- ja käsipaperia, varmista, että vessoista löytyy saippuaa ja käsidesiä riittävästi ja lisää tarvittaessa.
- ✓ Pese käsienpesualtaat ja niiden ympäristö peilit mukaan lukien. Pese potat ja lasten korokkeet. Vaihda lastenhoitopöydän alusta, mikäli se on likaantunut.
- ✓ Siirry pesemään wc-koppeja pyyhkimällä ensin pölyt kannellisten roskisten päältä sekä paperitelineistä. Pese wc-pöntöt huolellisesti.
- ✓ Vaihda kaikki wc-roskikset.
- ✓ Pese wc-tilojen lattiat kostella luutulla ja pesuaineella. Varmista kuitenkin, ettei asiakkaita ole enää paljon paikalla. Tarpeen vaatiessa voit suositella asiakasta käyttämään eteisen ulkopuolella sijaitsevia wc-tiloja.
- ✓ Käy pyyhkimässä pelikoneet, peilit, jäätelöaltaat ja muut pinnat.
- ✓ Järjestä leikkialueen lelut, unohtamatta pienten puolta ja sählyaluetta.
- ✓ Varmista, että kahvila on siisti puhdistamalla pöydät ja tuolit sekä viemällä loput astiat tiskiini.
- ✓ Tiskaa astiat ja tiskikoneen ympäristö.
- ✓ Lähellä sulkemisaikaa voit aloittaa vitriinin sulkemisen. Laita makeiden tuotteiden päälle tuorekelmua ja jätä ne vitriiniin. Laita suolaiset tuotteet keittiön jääkaappiin ja varmista voiko tuotteita tarjoilla vielä seuraavana päivänä. Mikäli ei, niin lisää ne päivän pullien kanssa hävikkilistalle, joka löytyy tietokoneen työpöydältä Excel-pohjalta.
- ✓ Laita valot pois vitriinistä, popcorn – koneesta, limukaapista ja sammuta kaikki keittolaitteet Slush – konetta unohtamatta. Lisää kannet irtojäätelöiden päälle.
- ✓ Puisto suljetaan klo 20.00, joten käy sammuttamassa pelikoneet, pomppulinna ja valotaulu.
- ✓ Mikäli eteiseen on jäänyt asiakkaiden tavaroita, laita ne lokerokaappien päällä olevaan löytötavaralaatikkoon.
- ✓ Irrota johto eteisen jälkeisestä valotaulusta, sammuta rullaportaat, hae ulkoa mainostaulut ja lukitse ulko-ovi laittamalla se takalukkoon. Varmista, että ovi menee lukkoon! Sammuta valot ulko-oven viereisestä katkaisijasta tai rullaportaiden päässä olevasta katkaisijasta. Lukitse myös eteisen ovi.
- ✓ Laske kassa sovittulla tavalla ja vie rahat etukäteen sovittuun paikkaan.

- ✓ Aloita kahvila-alueen imuroiminen takaovelta saakka eteistä unohtamatta. Imuroi huolellisesti myös sohvien alta.
- ✓ Jätä imuri leikkialueelle valmiiksi aamuvuoroa varten.
- ✓ Moppaa lattiat huolellisesti ja järjestä kahvilan tuolit ja pöydät.
- ✓ Muista tehdä loppuraportti HopLopin sivuilla.
- ✓ Varmista vielä, että kaikki laitteet ovat pois päältä ja että kaikki valot on sammutettu.
- ✓ Laita pukuhuoneen ovi kiinni ja laita hälytys päälle vasta sen jälkeen. Varmista, että suljit pukuhuoneen oven lähtiessäsi.
- ✓ Lukitse takaovi takalukkoon ja vie roskat roskakatokseen.

Päivittäin vaihtuvien työtehtävien muistilista

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
Sivouspäivä Leikkimoduulista pyyhittää pölyt ja aloitetaan uutta viikkosiivouslistaa + popcornkoneen pesu ja huolellinen moduulin imuroiminen myös yläkerroksissa.	Aamulla pestään "vanhat" Slushit.	Hartwallin limskuorma tulee klo 12 aikoihin.	Tukkukuorma tulee aamulla klo 9-10 välillä.	Aamulla pestään "uudet Slushit".
Lisäksi Snackfoodin kuorma tulee satunnaisesti silloin tällöin.				

Joka viikkoiset siivoustehtävät:

Työtehtävä	Milloin?	Kuka?
Pienten moduulin pyyhintä (myös patjojen välit)		
Ison moduulin kerrosten pyyhintä (myös patjojen välit)		
Moduulien portaiden pyyhintä (myös väleistä)		
Pienten moduulin lattian moppaus		
Ison moduulin lattian moppaus		
Sählyalueen moppaus		
Sählyreunan ja seinän välin pyyhintä		
Trampoliinin reunustan imurointi ja moppaus		
Roikkuvaisten pyyhkiminen		
Ylä- ja alaputkien pyyhkiminen		
Pomppulinnan pyyhintä sisältä		
Pomppulinnan pyyhintä ulkoa		
Kiipeilyseinän pyyhintä		
Keltaisten jakkaroiden pyyhkiminen		
Pallomerien oviaukkojen ja portaiden pyyhintä		
Plexikupujen pyyhkiminen sisältä		
Eteisen lokeroiden ja kenkähyllyjen pyyhintä		
Liukumäkien pesu		
Porttien päällisten pyyhintä + porttien seinät		

Pelien imurointi sisältä (aamulla tai illalla)		
Perusteellinen nippusiteiden / verkkojen / roikkuvaisten tarkistus		
Maustepisteen siistiminen		
Syöttötuolien huolellinen pesu		
Roskakorien puhdistaminen		
Siivouskomerojen siivoaminen		
Lattiakaivon peseminen		

Joka toinen viikko:

Plexikupujen pyyhintä ulkoa (raketti, hai, helikopteri yms.)		
Ison pallomerén kulmauksen imurointi + moppaus		
Kahvilan aitakankaiden pyyhintä		
Kassan etuseinän pyyhintä		
Pallolähteen imurointi sisältä		
Henkilökunnan tilojen siivoaminen		
Synttärihuoneiden siisteyden huolellinen tarkistus (myös lattiamatto)		

Kerran kuukaudessa:

Pallomerien tyhjennys, pallojen pesu, desinfiointi, palloalueen siivous		
Moduulin peseminen desinfiointiaineella		
Moduulin yläputkien imurointi		
Lattiapesukoneen huolto ja peseminen		

Tekemistä hiljaisina hetkinä:

Käsidesien ja – saippuoiden tarkistaminen ja täyttäminen		
Jäätelöpisteen ja karkkien täydentäminen		
Jäätelökoristeiden tekeminen		
Ilmapallojen täyttäminen		
Pölyjen pyyhkiminen kassan, vitriinin ja jäätelöpisteen ympäristöstä		
Pallojen kerääminen		
Ovien ja kahvojen pyyhkiminen ja desinfioiminen		
Seuraavan päivän synttärikattaukset		
Polettien kerääminen		