

Eveliina Raitanen

**Kahvila-ravintola HärkäPakarin
perehdytyskansion laatiminen**

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö
Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Raitanen, Eveliina

Työn nimi: Kahvila-ravintola HärkäPakarin perehdytyskansion laatiminen

Ohjaaja: Ojala-Wahlroos, Elina

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 33

Liitteiden lukumäärä: 6

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Kahvila-ravintola HärkäPakarille toimiva perehdytyskansio. Perehdytyskansiota ei yrityksessä ollut entuudestaan ollenkaan. Samalla haluttiin etsiä muita ongelmakohtia kahvila-ravintolan perehdytyksessä ja työnopastuksessa.

Ongelmien etsimistä varten haastateltiin kuutta henkilöä kesän ja syksyn aikana 2009 sekä keväällä 2010. Haastateltavat henkilöt olivat ravintolapäällikkö, kaksi vuoropäällikköä, kaksi uutta työntekijää sekä uusi kokki.

Heidän mielestään yrityksessä ei käytetty tarpeeksi aikaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Samalla opastaminen ei ollut henkilökohtaista, vaan kaikki työntekijät tekivät sitä silloin kun ehtivät.

Ratkaisuna ongelmiin ehdotettiin, että opastustilanteesta tehtäisiin rauhallinen, kahdenkeskeinen tilanne. Tällöin työnopastuksesta on hyötyä sekä perehdyttävälle sekä yritykselle. Perehdytykseen haluttiin myös koulutettu henkilö vastaamaan koko perehdytysprosessista.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan perehdytyksessä tulisi käydä läpi ainakin työn turvallinen tekeminen, työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet, työturvallisuusohjeet ja -määräykset. Työturvallisuuslaki edellyttää myös perehdytyksessä käytävän läpi varautuminen sekä toiminta väkivallan uhkatilanteissa, yksintyöskentelyn aikana saatava apu, toiminta tapaturma- sekä sairauskohtauksissa ja työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta.

Opinnäytetyössä haluttiin myös selvittää, kuinka hyvin työntekijät tuntevat lainsäädäntöä sekä heidän mielipiteensä lainsäädännön toteutumisesta kahvila-ravintola HärkäPakarissa. Osa haastatelluista henkilöistä tunsivat hyvin työturvallisuuslain, mutta he kokivat, ettei sitä noudatettu tarpeeksi perehdytysvaiheessa.

Avainsanat: perehdyttäminen, ravintolat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business school, School of Hospitality Management

Degree programme: Hospitality Management

Author: Raitanen, Eveliina

Title of thesis: Compiling a familiarisation file for the Coffee House – Restaurant HärkäPakari

Supervisor: Ojala-Wahlroos, Elina

Year: 2010

Number of pages: 33

Number of appendices: 6

This study aimed to compile a functional familiarisation file for the Coffee House – Restaurant HärkäPakari. They had not any earlier familiarisation file. At the same time the Coffee House wanted to clear out other eventual problems of work orientation and occupational guidance.

For finding the problems six persons were interviewed in the summer and autumn 2009 and spring 2010. The interviewees were the restaurant manager, two shift managers, two new employees and a new cook.

They thought that there was not enough time for familiarisation of new employees. At the same time the work guidance wasn't personal enough. Every staff member tried to guide new employees when they had time to do that.

As solution to the problem was suggested that the guidance situation should be made to a calm person to person discussion. In that way the work guidance would help both the employee and the company. Work orientation should be taken care of by a trained person who would be responsible for the whole orientation process.

According to the workplace safety law the familiarisation should cover at least safety working, general safety instructions of the work place, fire safety instructions, workplace safety instructions and regulations. The law also requires that the work familiarisation should cover anticipation and actions in the situations of threat and violence, getting help when working alone, actions in the cases of accident or illness. Even work safety organisation and its functioning should be covered.

One purpose of the research was to find out how well the employees knew the occupational legislation and also how well they thought the legislation was realized at the Coffee house- Restaurant HärkäPakari. Some of the employees knew well the workplace safety law but they thought the law wasn't followed well enough in the familiarisation situations.

Keywords: familiarisation, restaurants

SISÄLTÖ

Opinnäytetyö tiivistelmä	2
Thesis Abstract	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	6
2.1 Käsitteistöä	6
2.2 Henkilöstöjohtaminen	8
2.2 Työnopastus	12
3 PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ	14
3.1 Työnantajan velvollisuudet	15
3.2 Työterveyshuolto ja sosiaaliturva	15
3.3 Alkoholi- ja tupakkalaki	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
4.1 Case - organisaatio Kahvila-ravintola HärkäPakari ja toimialaesittely	18
4.2 Tutkimuksen metodologia	20
4.3 Teemahaastattelut ja niiden tulokset	21
4.3.1 Ensimmäinen haastattelukierros	22
4.3.2 Toinen haastattelukierros	24
4.4 Yhteenveto	25
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
LÄHTEET	32
LIITTEET	
LIITE 1: Haastattelulomake ravintolapäällikölle	
LIITE 2: Haastattelulomake vuoropäälliköille	
LIITE 3: Haastattelulomake uusille työntekijöille	
LIITE 4: Haastattelulomake kokille	
LIITE 5: Haastattelulomake toiselle haastattelukierrokselle	
LIITE 6: Perehdytyskansion sisällysluettelo	

1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöhön syntyi, kun keväällä 2009 kehittämisprojektina tehtiin omavalvontasuunnitelman päivitystä Kahvila-ravintola HärkäPakariin. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä yhteyshenkilöltä tuli omavalvontasuunnitelmaan sellaisia toivomuksia, joiden olisi parempi olla perehdytyskansiossa. Tällöin huomattiin, että yrityksellä ei ole käytössä perehdytyskansiota. Tämän vuoksi oli luontevaa tehdä ikään kuin jatkona omavalvontasuunnitelmalle perehdytyskansio.

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Monissa yrityksissä on perehdytyskansio, jonka uusi työntekijä lukee, ja jonka jälkeen hänen tulisi aloittaa työt. Perehdyttäminen on kuitenkin henkilöstöjohtamisen ydin rekrytoinnin ohella. Perehdytyksen tarkoituksena on vaikuttaa työntekijän tulevaan toimintaan, osaamiseen ja kehittymiseen sekä sitä kautta koko yrityksen tulokseen. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttäminen koettiin tärkeänä asiana Kahvila-ravintola HärkäPakarin henkilökunnan keskuudessa, ja tämän takia haastatteluihin olisi halunnut osallistua enemmän henkilöitä, mitä ajan sallimat rajat antoivat myöden. Tämän takia haastateltavien määrä rajattiin kuuteen henkilöön ja haastattelu kierroksia tehtiin kaksi. Kahvila-ravintola HärkäPakarin yhteyshenkilö olisi halunnut myös, että vuoropäälliköille olisi tehty perehdytyskansio, mutta tällöin työstä olisi tullut erittäin laaja. Perehdytyskansio laadittiin uusille työntekijöille sekä kokeille. Perehdytyskansioon myös liitettiin joitakin tärkeimpiä lain määräämiä asioita, kuten tupakan- ja alkoholituotteiden myyntiä koskevia säädöksiä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Käsitteistöä

Liiketoimintastrategia. Yrityksen strategiat lähtevät organisaation muotoilemista elämäntehtävistä. Nämä organisaation elämäntehtävät ovat toiminta-ajatus, eli miksi organisaatio on olemassa. Toisena elämäntehtävänä organisaatiolle on arvopohja, jossa määritellään organisaation arvot, joiden mukaan organisaatio toimii. Kolmantena on organisaation visio, eli se näkymä, jollainen yritys haluaa olla muutaman vuoden kuluttua. Näiden yrityksen elämäntehtävien pohjalta yritykselle tehdään toimintaympäristöanalyysit sekä muodostetaan skenaariot. Arvioitavia suureita ovat mm. asiakkaat, kilpailijat sekä muu ympäristö. Sen, missä liiketoiminnoissa yritys haluaa olla mukana, määrittää strategiset liiketoiminta-alueet. Menestystekijät tulee määritellä huolella. Eri alojen menestystekijät voivat olla hyvinkin erilaisia. (Kauhanen 2006, 21.)

Liiketoimintastrategiassa tulee määritellä, miten yritys aikoo menestyä valituilla markkinoilla. Liiketoimintastrategian tueksi luodaan operatiivisia strategioita, joilla pyritään toteuttamaan liiketoimintastrategiaa. Näitä operatiivisia strategioita voivat olla muun muassa henkilöstöstrategia, markkinointistrategia, tutkimus- sekä kehitysstrategia ja tuotantostrategia. Nämä strategiat ovat joukko valintoja, joiden tavoitteena on päästä tavoiteltuun tilaan, eli visioon. (Viitala 2007, 61.)

Henkilöstöstrategia. Yrityksen visio ohjaa henkilöstöjohtamista. Pitkällä aikavälillä henkilöstöjohtamista ajatellen tulee laatia henkilöstöstrategia, jonka puolestaan tulee olla linjassa yrityksen liiketoimintastrategian kanssa. (Strömmer 1999. 14). Henkilöstöstrategian tavoitteena on luoda suuntaviivoja, joiden avulla pystytään varmistamaan liiketoimintastrategian onnistuminen. (Viitala 2007, 61).

Liiketoiminnan strategiset valinnat sekä henkilöstönvoimavarojen johtaminen ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Strategiset päätökset ohjaavat henkilöstövoimavaroja ja henkilöstövoimavarat puolestaan ovat lähtökohta strategisiin päätöksiin.

Henkilöstö- sekä liiketoimintastrategioitten toteuttaminen ovatkin kuin saman köyden eri punoksia. (Strömmer 1999, 11.)

Henkilöstöstrategialla pyritään pitkällä aikavälillä huolehtimaan siitä, että juuri oikea joukko ihmisiä on huolehtimassa liiketoimintastrategian toteutumisesta. (Strömmer 1999, 14). Henkilöstöstrategian tärkeimpiä osa-alueita ovat osaamisen kehittäminen, henkilöstön hankinta, tavoitteiden määrittely sekä arviointi, palkitseminen, motivaatiosta sekä sitoutumisesta huolehtiminen, hyvinvointiasiat ja johtamisen kehittäminen. (Viitala 2007, 62). Henkilöstöstrategiaa toteutetaan käytännössä operatiivisen johtamisen tasolla henkilöstöpolitiikan avulla. Henkilöstöpolitiikan tulisi määritellä vastuut, aikataulut sekä se, miten strategiaa toteutetaan käytännöntason toimenpiteillä. Henkilöstöpolitiikan käytännötyökaluja ovat mm. rekrytointi-, kehittämis- ja palkkapolitiikka. (Strömmer 1999, 14.) Strategisen sekä operatiivisen tason erottaminen on toisinaan vaikeaa, ja osin luultavasti tarpeetonkin. Keskeisintä johtamisen käytännötyössä kuitenkin on se, että organisaation suuntaviivat ovat selvillä ja kaikki henkilöstöjohtamisen pitkät sekä lyhyet aikavälin tavoitteet vievät samaan suuntaan. (Viitala 2007, 62.)

Yritykset pyrkivät yhä useammin vastaamaan ympäristön tuomiin muutoksiin. Näiden muutosten vuoksi yritysten henkinen valmius, rakenteet sekä järjestelmät ovat muuttuneet. Nykypäivän ajattelumallissa ajatellaan, että yksilön sekä yrityksen oppimiskyky ratkaisee yrityksen selviytymisen. Tämän ajattelumallin vuoksi on yleistä, että yrityksissä olevat henkilöt sekä heidän osaamisensa on toiminnan mahdollistaja, mutta myös rajoite. Yrityksien strategiat yleensä nojaavat jo yrityksessä olevaan osaamiseen sekä sen kehittämiseen. (Strömmer 1999, 53.) Tietopääoma on tiedostettu nykyään menestystekijäksi. Koska osaaminen vanhenee todella nopeasti, on markkinakelpoisuuden säilyttämiseksi tullut kyky oppia nopeasti sekä valmius omaksua uusien työtehtävien vaatimia tietoja sekä taitoja. Osaamisen kehittämisestä onkin tullut yksi osa yritysten strategiaa sekä sen toteuttamista. Henkilöstön kehittäminen on myös yksi keino varmistaa, että liiketoiminnan vaatima osaaminen on tulevaisuudessa turvattu. (Kauhanen 2006, 139–141.)

Tänä päivänä henkilöstösuunnittelussa suuri haaste on yrityksen toiminnan joustavuus vaatimukset. Joustavuus vaatimus on seurausta muutosten nopeudesta, epävakauudesta sekä vaikeasta ennustettavuudesta. Jotta sopeutuminen olisi mahdollista, tulisi yritysten pyrkiä kaikenpuoliseen joustavuuteen. Monipuoliseen joustavuuteen kuuluu henkilöstön määrään liittyvät joustot, henkilöstön osaaminen ja käytettävyyden joustavuus, työpanoksen ajallinen joustavuus, henkilöstökustannusten joustavuus sekä työnteon maantieteellinen joustavuus. Nämäkin joustavuuden vaatimukset voivat olla joskus ristiriidassa keskenään. (Viitala 2007, 68–69.) Koska joustavuus on erittäin tärkeä kilpailutekijä, on siitä seurannut varovaisuus sitoa yritykseen pysyvää henkilöstöä. Usein yritykset palkkaavat vain sellaisia henkilöitä, jotka ovat välttämättömiä ydintehtävien kannalta. (Strömmer 1999, 43.) Tämän takia yksi henkilö voi olla samaan aikaan monessakin työsuhteessa tai toimia pelkästään freelancerina. Vaikka henkilö toimisi minkä näköisessä työsuhteessa tahansa, on kuitenkin osaamisen merkitys korostunut. Myös oppivasta organisaatiosta puhutaan paljon. Oppivalla organisaatiolla tarkoitetaan sitä, että organisaatio oppii. Oppimisella on yhteys muutokseen, muuttumiseen ja innovaatioon. Oppiva organisaatio on osallistuvaa, toiminta- ja työskentelytapojen muuttamista, delegointia ja johtamistapaa, joka edistää näiden tyyppisiä asioita (Kauhanen 2006, 141–142, 151–152.)

2.2 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtamisella pyritään varmistamaan, että henkilöstö on tavoitteiltaan sekä toiminnaltaan sellainen, kuin yritys edellyttää. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstön tulee olla osaamiseltaan sekä määrältään riittävä, hyvinvoiva sekä sitoutunut. Henkilöstöjohtamisen ammattilaiset toimivat yrityksen muun johdon tukena, jolloin he auttavat yritystä pääsemään päämääriinsä sekä lisäämään yrityksen kilpailukykyä. Henkilöstöjohtajien tehtävänä on kehittää ja ylläpitää periaatteita, järjestelmiä ja toimintamalleja, joiden varassa syntyy, kehittyy sekä toimii ihmisten organisaatio. Tehokkaat rekrytointi- ja kehittämisprosessit, palkitsemisjärjestelmät, urasuunnitteluprosessit sekä henkilöstöpalvelujen organisointi ja johtaminen ovat esimerkkejä henkilöstöjohtamisen kehittämisestä

yrityksessä. Henkilöstön ohjaus ja tukeminen vaativat päivittäin työskentelyä henkiöiden kanssa. Henkilöstöjohtamisella pyritään varmistamaan, että yrityksessä on yritystoiminnan edellyttämä työvoima, sen riittävä osaaminen, hyvinvointi sekä motivaatio. (Viitala 2007, 19–20.)

Henkilöstövoimavarojen johtamista arvioidaan paljon sen perusteella, miten kehittyneitä toimintamalleja tai järjestelmiä on kehitetty tai miten nämä toimintamallit tai järjestelmät toimivat. Huomiota kiinnitetään myös entistä useammin, mitä henkilöstötyöllä saadaan aikaan. Osaamisen näkyminen, kilpailukyvyyn lisääminen sekä henkilöstötoimenpiteiden toiminnan tehostaminen ovat asioita, joista yritysten johdot ovat yhä useammin kiinnostuneita. Avainasemassa henkilöstöjohtamisen kehittymisessä ovat yrityksissä liikejohdon lisäksi henkilöstötyötä tekevät ihmiset. Heidän tulee ymmärtää tällöin oman työnsä strategiset kytkentänsä ja heillä tulee olla rooli päätöksenteko tilanteissa, jotka koskettavat yrityksen toimintaa tai tulevaisuutta. (Viitala 2007, 69, 70)

2.3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on hyvä tehdä ainakin äskettäin rekrytoituille henkilöille, lomittajille, osa-aikatyöntekijöille, harjoittelijoille, kesätyöntekijöille, opinnäytetyön tekijöille, sisäisen siirron tehneille, kansainvälisiin tehtäviin lähteville sekä kotimaahan uuteen tehtäviin palanneille. (Heinonen ja Järvinen 1997, 142). Perehdyttämisellä pyritään työntekijälle luomaan positiivinen kuva organisaatiosta sekä työtehtävistä. Kaikki työntekijät, jotka tulevat olemaan tekemisissä uuden työntekijän kanssa, osallistuvat yleensä perehdyttämiseen, kuitenkin päävastuu perehdyttämisestä on yleensä esimiehellä. Esimies voi hoitaa perehdyttämisen itse, mutta hän voi myös delegoida tehtävän jollekin alaiselleen tai työtiimille, johon uusi työntekijä tulee sijoittumaan. Perehdyttämiseen käytettävä aika on yleensä muutamista tunneista muutamaa päivää. (Kauhanen 2006, 145–146.) Koska jokainen henkilö pystyy ottamaan vastaan vain rajallisen määrän tietoa kerrallaan, kannattaa henkilölle antaa tutustumista varten yritystä koskevaa kirjallista

aineistoa luettavaksi. Näitä voi olla muun muassa vuosikertomukset, tiedotteet, tuote-esitteet sekä työtoimintaan liittyvää ohjeistot esimerkiksi työsäännöt, turvallisuusohjeet ja hallinnolliset menettelyt. Nämä kirjalliset materiaalit eivät kuitenkaan voi korvata suullista vuorovaikutustilannetta. (Helsilä 2002, 52.)

Perehdytyksestä on hyvä tehdä yleissuunnitelma, jossa olisi määritelty perehdytykselle yleiset periaatteet. Yleissuunnitelmassa tulisi olla runko, johon olisi sisällytetty ne asiat, jotka henkilön tulisi tietää. Se kuinka laajasti asiat esitetään työntekijälle, riippuu työsuhteen laadusta. Periaatteena kuitenkin tulisi pitää sitä, että kukaan ei saisi olla täysin tietämätön yrityksen asioista. Tämän yleissuunnitelman pohjalta tulisi laatia yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Perehdytyksen määrä riippuu työntekijästä, hänen taustoistaan sekä perehdytettävästä työstä. Yksilöllisen perehdyttämisen suunnitelmasta tulee käydä ilmi perehdytyksen tavoitteet. Tämä tarkoittaa siis sitä, mitä työntekijän tulisi tietää, kun perehdytys on päättynyt. (Eräsalo 2008, 64.)

Perehdytys tapahtumalla on kolme tarkoitusta. Työyhteisöön perehdyttämisellä tarkoitetaan sitä, että henkilö oppii tuntemaan yrityksen toiminta-ajatuksen, vision sekä liikeidean ja sen arvot ja tavat. Työpaikkaan perehdyttämisen tarkoituksena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa asiakkaat sekä työtoverit. Työhön perehdyttämisellä eli työnopastuksella pyritään siihen, että henkilö tuntisi oma työnsä ja siihen liittyvät odotukset. (Kauhanen 2006, 145–146.) Ennen kun perehdyttämisestä voi luoda sisäistä mallia omasta tehtävä kokonaisuudesta, tulee henkilölle antaa yleistä informaatiota työyhteisöstä sekä osaamisen tiedosta ja taidosta. Yleisellä tiedolla työyhteisöstä tarkoitetaan muun muassa työyhteisön tavoitteita, sen tuotteita sekä palveluita, työn keskeisiä osaamisvaatimuksia sekä työn liittymistä oman ryhmän tai osaston toimintaan. Osaamiseen liittyvillä taidoilla tarkoitetaan esimerkiksi työmenetelmiä, tietoa koneista ja laitteista, tietoa toiminnan häiriöistä sekä niiden eliminointi mahdollisuuksista, työturvallisuuskysymykset, logistiikka eli materiaalivirrat sekä raaka-aineet ja niiden oikea käyttö. (Heinonen ja Järvinen 1997, 143.)

Jos perehdytys on tehty hyvin, saa uusi työntekijä mahdollisuuden tottua nopeasti talon tapoihin ja sopeutua työyhteisöön. Perehdytyksen tavoitteena on opettaa

uusi työntekijä tekemään työnsä niin, että syntyy laadukas tuote tai palvelu. (Kauhanen 2006. 146.) Hyvin tehty perehdyttäminen yrityksen toimintaan antaa työntekijälle mahdollisuuden nähdä oma työpanoksensa osana organisaation tehtäväkokonaisuutta, ja näin motivoida henkilöä omassa työssään. Tehokas ja laadukas perehdytys parantaa työoloja, vähentää psyykkisiä ja fyysisiä rasitteita sekä parantaa tuottavuutta, jotka taas parantavat organisaation tuloksellisuutta, kannattavuutta sekä kilpailukykyä. (Heinonen ja Järvinen 1997, 143–144.)

Tärkeätä olisi selvittää mikä on perehdyttämisen vähimmäistarve eri näkökulmista yrityksen kannalta. Tämä tarkoittaa sitä, että pohditaan mitä jokaisen työntekijän tulisi tietää ja mitä häneltä odotetaan. Tämä on selvitettävä henkilölle, on hän sitten tilapäinen vuokratyöntekijä, yrityksen oma työntekijä tai ulkoistettua palvelua suorittava henkilö. Tämä on tärkeää sen takia, että jokainen henkilö edustaa yritystä sekä sen arvomaailmaa. Kun perehdytyksen tarkoituksena on vahvistaa työntekijän valmiuksia suoriutua uusista tai muuttuvista tehtävistä, henkilöstöä pyritään kehittämään, jolloin se on tehtäväkohtaista koulutusta sekä valmennusta. Kun otetaan huomioon työntekijän lähtökohdat, on kyseessä yksilökohtainen koulutus. (Eräsalo 2008, 61.)

Työturvallisuuslaissa (738/2002) sanotaan, että perehdyttämisen vähimmäisveloitteen olevan se, että työntekijälle perehdytetään sekä opastetaan työn turvallinen tekeminen. Tällöin tulee ottaa huomioon työntekijän ominaisuudet sekä työpaikan olosuhteet. Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviin asioihin kuuluu muun muassa työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet, työturvallisuusohjeet ja – määräykset, joihin kuuluvat turvallinen työskentelytapa, työasennot ja – tapa, suojainten sekä apuvälineiden käyttö, kalusteiden sekä työvälineiden säädöt, työasu ja – jalkineet, työtovereiden apu sekä elpymisliikunta. Muita työturvallisuus lain määrittämiä perehdytysasioita ovat varautuminen sekä toiminta väkivallan uhkatilanteissa, yksintyöskentelyn aikana saatava apu, toiminta tapaturma- sekä sairaskohtauksissa sekä työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta. (Eräsalo 2008, 62–63.)

2.3 Työnopastus

Perehdyttämisen osana on työnopastus, joka kestää tehtävästä riippuen muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. (Kauhanen 2006, 146). Työnopastuksella tarkoitetaan käytännön toimenpiteitä, joilla henkilön tietojen ja taitojen lisäksi on oltava asenteeltaan valmis uusiin tai muuttuneisiin työtehtäviin. Työnopastus on hyvä tehdä jos työtehtävä muuttuu, tehtävä on tekijälle uusi, työmenetelmä muuttuu, käyttöön otetaan uusia koneita tai laitteita, työtehtävään otetaan uusia materiaaleja, entinen työnopastus on kehityksestä jäljessä ja vaatii uutta osallistumista, työturvallisuusohjeet muuttuvat, todetaan ammattitaudin vaara tai sattuu työtapaturma, joka vaatii uutta työnopastusta. (Heinonen ja Järvinen 1997, 145.) Työnopastuksen tarkoituksena on työtehtävien tarkkaa selvittämistä sekä työtehtävien riittävää harjoittelua. Työnopastusta tulee toteuttaa siinä laajuudessa kuin työntekijän sekä yrityksen tarve edellyttää. Työnopastuksen jälkeen opastettavalla henkilöllä tulisi olla monipuolista osaamista, kykyä toimia tiedolla sekä taidolla jota tulisi täydentää yksilön halu ja hinku. (Eräsalo 2008, 65.)

Ennen työnopastuksen aloittamista, on tärkeää selvittää mitä tulija jo osaa ja keskittyä näin siihen, mikä tulijalle on uutta. (Eräsalo 2008, 66). Työnopastuksessa on tärkeää, että opastettava saa riittävää tukea ja opastusta. Työnopastuksessa on kyse oppimistapahtumasta, jossa on oma toimintamallinsa. Ensimmäinen vaihe työnopastuksessa on suunnittelu, joka tulee tehdä huolella. Seuraavana on opettelu kokeilu sekä toiminta, jolloin uusi työntekijä voi saada kokemuksia joista hän voi oppia. Kolmantena on vuorossa työn arvioiminen, joka tulee tapahtua yksin sekä esimiehen kanssa. Arvioimisella saadaan tietoa siitä, mitä työntekijä jo osaa ja mitä alueita tulee vielä kehittää. Näiden toimintojen kautta hän oppii ymmärtämään yrityksen sekä työn vaatimukset ja rupeaa soveltamaan uutta opittua ja oivallettua samalla hänen tietonsa sekä käsityksensä tehtävästä laajenevat. (Helsilä 2002. 53.) Vasta noin vuoden kuluttua voidaan sanoa, että henkilö pystyy antamaan täyden työpanoksensa talon hyväksi omassa työpisteessään. Pienemmissä yrityksissä perehdyttäminen sekä työnopastus voi kestää vähemmän aikaa kuin suuremmissa. (Kauhanen 2006, 146.)

Työnopastuksen tehtävä on toimia osana ennaltaehkäisevänä työsuojelua. Tällöin työnopastuksen tehtävänä on työn vaarojen poistaminen tai vähentäminen. Tällöin uusi työntekijä autetaan tunnistamaan ja varautumaan työn vaaroihin ennalta. Työnopastuksessa tulisikin käydä lävitse seuraavat asiat: koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat, työtä koskevat turvallisuusmääräykset, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat, työn ergonomia sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen sekä suojalaitteiden oikeat sekä turvalliset käyttötavat ja niiden säilytys sekä huolto. (Eräsalo 2008, 67.)

Eryteisesti työnopastus perehdyttämisessä erottaa hyvät yritykset huonoista. Vaikka myöhemmin panostettaisiin koulutukseen, eivät ne anna täyttä hyötyä, jos koulutettavat henkilöt tietävät kokemuksesta kuinka mitätön merkitys vaihtoehtoisella tiedolla on. Aikaisempia käsityksiä, jotka ovat muodostuneet kokemuksen perusteella, yrityksestä sekä esimiehestä on vaikea muuttaa myöhemmin. (Helsilä 2002, 53.) Hyvä työnopastuksen tulisi edetä vaiheittain. Ensimmäinen vaihe on selittää ja kuvata työ tai työntekijän tehtävät. Samalla uudelle työntekijälle asetetaan tavoitteet tai välitavoitteet. Toisena vuorossa on työn näyttäminen sekä selostaminen sanallisesti, mitä tehdään ja miksi. Kolmantena vuorossa on opastettavan harjoittelu sekä samalla kuvaus siitä mitä hän tekee. Opastajan tulee tällöin neuvoa tarvittaessa sekä kerrata ohjeita. Neljäntenä opastajan tulee antaa opastettavalle kannustavaa palautetta sekä arviointia. Viimeiseksi opastettavan tulee suorittaa itse työtä. Opastajan tulee arvioida sekä antaa palautetta tehdystä työstä. Samalla työnopastus voidaan päättää. (Eräsalo 2008, 68.)

Yritys saa ensiarvoista tietoa uudelta työntekijältä, jos hän peilaa uutta kokemaansa vanhaan oppimaan. Tällöin yritys saa palautteena uusia ideoita oman työnsä kehittämiseksi. Jos henkilö pakotetaan luopumaan kehittämisajatuksistaan tai aikaisemman osaamisensa hyödyntämisestä, on rekrytointi epäonnistunut yrityksen kannalta. (Helsilä 2002, 53.)

3 PEREHDYTTÄMISEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Työturvallisuuslaissa sanotaan, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- sekä vaaratekijöistä. Samalla on otettava huomioon työntekijän ammatillinen osaaminen sekä työkokemus. (L 738/2002.) Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Erityisesti näihin tulee kiinnittää huomiota ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden tai työ- tai tuotantomenetelmien käyttöönottamista. (L 738/2002.)

Työntekijälle tulee työturvallisuuslain mukaan antaa opetusta sekä ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi. Samalla tulee estää tai välttää työstä aiheutuvia turvallisuuden sekä terveyden uhkaavia haittoja tai vaaroja. Työntekijälle tulee antaa myös opetusta sekä ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Tarvittaessa työntekijälle annettua opetusta sekä ohjausta täydennetään. (L 738/2002.)

Vaikka työvoima olisikin toisen palveluksen alaista, eli vuokratyövoimaa, tulee työaikana kuitenkin noudattaa työturvallisuuslain työnantajaa koskevia säännöksiä. Työnantajan on ennen työn alkamista määriteltävä vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset sekä työn erityispiirteet sekä ilmoitettava ne vuokratyöntekijän työnantajalle. Vaatimukset on ilmoitettava työntekijälle ja varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Työpaikan on huolehdittava vuokratyöntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin. Tarvittaessa työntekijälle kerrotaan työsuojelun yhteistoiminnasta sekä tiedottamisesta sekä työterveyshuoltoa koskevista järjestelyistä. (L 738/2002.)

3.1 Työnantajan velvollisuudet

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on oltava turvallisuuden sekä terveellisyyden edistämiseksi sekä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämistä varten ohjelma, joka kattaa työpaikkaolojen kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Ohjelmassa on otettava huomioon johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi. Näitä asioita tulee myös käsitellä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (L 738/2002.)

Työnantajan tulee riittävän järjestelmällisesti selvittää sekä tunnistaa työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- sekä vaaratekijät. Jos näitä ei kuitenkaan voida poistaa, tulee työnantajan arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Tällöin tulee huomioida tapaturman ja muun terveyden menettämisen vaara, esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit, työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet, työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito sekä henkilökohtaiset edellytykset, työn kuormitustekijät sekä mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara. (L 738/2002.)

Työnantajan tulee myös huolehtia oikeasta ergonomiasta, työasunnoista sekä työliikkeistä, työn kuormittavuuden välttämisestä tai vähentämisestä, ehkäistä ennakoita väkivallan uhkaa, yksintyöskentelystä aiheutuvaa turvallisuuteen tai terveyteen aiheutuvaa haitan tai vaaran välttämistä tai pienentämistä sekä työn tauottamisesta. (L 738/2002.) Työnantajan on järjestettävä työterveyshuolto terveysvaarojen ja – haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi. Samalla työterveyshuolto suojelee ja edistää työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä sekä terveyttä. (L 1383/2001.)

3.2 Työterveyshuolto ja sosiaaliturva

Työterveyshuolto tulee järjestää sekä toteuttaa niin kuin työn, työjärjestelyiden, henkilöstön, työpaikan olosuhteet ja niiden muutoksen tarve edellyttää. Terveyshuoltolain tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä sekä turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa ja työyhteisön toimintaa. Jos suoritettu terveystarkastus työntekijälle osoittaa, että työntekijällä on alttius saada työstä vaaraa terveydelleen, ei työntekijää saa käyttää tällaiseen työhön. (L 1383/2001.)

Työntekijällä on velvollisuus osallistua terveystarkastuksiin. Työntekijä ei saa ilman perusteltua syytä kieltäytyä terveystarkastuksesta, joka työhön sijoitettaessa tai työn kestäessä on välttämätön. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijän terveyden tila selvitetään erityistä sairastumisen vaaraa aiheutuvassa työssä tai työympäristössä tai työntekijän työ- tai toimintakykynsä selvitetään työstä aiheutuvien, terveydentilaan kohdistuvien vaatimuksien takia. (L 1383/2001.)

Sosiaaliturvaa tarvitaan muun muassa työttömyyden, sairauden, opiskelun, perhevapaiden sekä vanhuuden aikana. Sosiaaliturvajärjestelmän tulee turvata jokaiselle riittävä toimeentulo kaikissa elämäntilanteissa. Sosiaalietujen rahoittajina ovat palkansaajat sekä muut vakuutetut työnantajat ja veronmaksajat. Ansiosidonnaiset sosiaalietuudet määräytyvät palkan sekä yrittäjän tulojen perusteella. (Sosiaaliturva 2007.)

3.3 Alkoholi- ja tupakkalaki

Alkoholilain tarkoituksena on ehkäistä alkoholin kulutusta ohjaamalla alkoholipitoisista aineista aiheutuvia sosiaalisia, terveydellisiä sekä yhteiskunnallisia haittoja. Kunnanvaltuusto antaa kunnalle alkoholin vähittäismyyntiin harjoittamiseen luvan. Alkoholijuoman, joka on valmistettu käymisteitse ja sisältää enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia, vähittäismyyntiä saa harjoittaa, jos lupaviranomainen on myöntänyt tätä koskevan vähittäismyyntiluvan. Vähittäismyyntilupa voidaan myöntää sellaiselle, jolla harkitaan olevan tähän toimintaan tarvittavat edellytykset ja vaadittava

luotettavuus. Vähittäismyyntiä saa harjoittaa ainoastaan sellaisessa paikassa, johon lupaviranomainen on antanut luvan ja jonka sijainti sekä myyntitilojen ja toiminnan osalta on asianmukainen. Myynnin tulee olla myös järjestetty niin, että tehokas valvonta on mahdollista. (L 8.12.1994/1143.)

Päihtynyttä henkilöä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Henkilö, jonka päihtymys on selvästi havaittavissa tai joka käyttäytyy häiritsevästi, on poistettava tiloista. Anniskeltu alkoholijuoma on nautittava anniskelualueella. Alkoholijuomia ei saa anniskella häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle henkilölle, jos on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä tai alle kahdeksantoista vuotta nuoremmalle henkilölle. Anniskelupaikassa tulee myös olla tarvittava määrä mietoja alkoholijuomia sekä alkoholittomia juomia, jotka ovat kohtuuhintaisia. (L 8.12.1994/1143.)

Tupakkalailla, eli laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi (L 13.8.1976/693), pyritään säätämään ohjeita, jolla saataisiin vähennettyä tupakointia, ja samalla ehkäisemään niiden terveysvaarojen ja – haittojen syntymistä. Alle kahdeksantoistavuotiaalle ei saa myydä eikä muutoin luovuttaa tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä. Tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä myyvän tulee omalla kustannuksellaan laatia sekä toteuttaa oma- ja valvontasuunnitelmaa. Tällä pyritään estämään tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden luovuttaminen kahdeksantoista vuotta nuoremmille henkilöille. (L 19.8.1994/765.) Sijaintikunta myöntää myyntipaikalle vähittäismyyntiluvan, jonka perusteella myyntipaikka saa myydä tupakkatuotteita tai muutoin luovuttaa. Tupakkatuotteiden myyjän on jatkuvasti valvottava ostotilanteita. (L 19.12.2008/984).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Toimiala esittely ja Case - organisaatio Kahvila-ravintola HärkäPakari

Vuonna 2008 hotelli ja ravintola-alalla oli 12997 toimipaikkaa. Suurin osa oli anniskeluravintoloita, joita oli yhteensä 5964. Seuraavaksi eniten oli keskiolutravintoloita sekä – kahviloita, joita oli 2358 ja kolmantena tuli muut kahvilat, joita oli 2005. Neljäntenä listalla on Henkilöstöravintolat, joita oli vuonna 2008 1440. Hotellit ovat sijalla viisi, joita oli 780 ja viimeisenä ovat muut rekisteröidyt majoitusliikkeet, joita oli 450. (MaRa ry, [viitattu 6.1.2010].)

Anniskeluravintoloiden määrä verrattuna vuosia 2007 ja 2008 on noussut 2,1 %, kahviloiden määrä taas on noussut 0,4 % ja hotellien määrä taas on noussut 0,6 prosenttia. Keskiolutravintoloiden sekä – kahviloiden määrä taas tippui vuodesta 2007 6,6 %, henkilöstöravintoloiden määrä väheni taas 3,3 % ja muiden rekisteröityjen majoitusliikkeiden määrä väheni 2,2 %. (MaRa ry, [viitattu 6.1.2010].)

Vuonna 2008 hotelli- ja ravintola-alalla oli noin 80 300 työntekijää. Työntekijöiden määrä on ollut lähes koko ajan kasvussa vuodesta 1999, jolloin hotelli- ja ravintola-alalla oli töissä 71 500. Vuonna 2008 työntekijä sai keskimäärin 1881 € kuukaudessa ja alan esimiehet tienasivat noin 2464€ kuukaudessa. Työntekijöiden tulot ovat olleet kasvussa vuodesta 1999, jolloin työntekijän tulot olivat 1417€ kuukaudessa ja esimiesten tulot olivat 1855 € kuukaudessa. (MaRa ry, [viitattu 6.1.2010].)

Hotelli- ja ravintola-ala on pienyrittäjävaltainen. Alle 5 työntekijän yrityksiä on 85 % kaikista alan yrityksistä. Suurin osa työntekijöistä on hotelli- ja ravintola-alalla naisia ja 54 % työntekijöistä on alle 35-vuotiaita. Osa-aikatöiden sekä vuokratyövoiman osuus työvoimasta on merkittävä. (Lipponen, [viitattu 6.1.2010].)

Hotelli- ja ravintola-alalla terveysriskinä on väkivallan uhka, altistuminen tupakansavulle ja melulle, seisomatyö, nostaminen ja kantaminen, lisääntyvä yötyö ja epäsäännölliset työajat, kiire ja huono valaistus. Ammattitaitteja hotelli- ja ravintola-alalla ovat ihottuma sekä allerginen nuha. Alan työntekijöillä on myös suurempi kuolleisuus kuin keskimääräisin. Työolojen kehittämistä vaikeuttavat esimerkiksi pienyrittäjävaltaisuus, vaihtuva työvoima, lisääntyvä yötyö sekä työvoimatarpeen kausivaihtelu. Työolosuhteita kuitenkin kehitetään muun muassa koulutuksella, harmaantalouden valvonnalla, pysyvillä työsuhteilla, alkoholi-, tupakka- ja työlainsäädännöllä, alan järjestösopimuksin sekä työolosuhteiden valvonnalla. (Lipponen, [viitattu 6.1.2010].)

HärkäPakari sijaitsee aivan valtatie kahdentoista vieressä Huittisissa. HärkäPakarin tiloista löytyy kahvila-ravintolan lisäksi päivittäistavara liike, Hesburger, laukku-center, polttoaineen jakelupiste sekä Huittisten kaupungin infopiste. Kahvila-ravintolasta löytyy myös rahtirasti piste sekä veikkauksen Online-palvelut. HärkäPakarin pihalle on nyt myös uutena tullut Otto- automaatti. (Kahvila-ravintola. [viitattu 20.8].)

HärkäPakari on auki arkisin 06.00–23.00, lauantaisin 07.00–23.00 ja sunnuntaisin 08.00–23.00. Kahvila-ravintola tarjoaa syötävää noutopöydästä sekä á la Carte – annoksina. Lounasta tarjoillaan arkisin ja lauantaisin 11.00–16.00 ja sunnuntaisin 11.00–17.00. Kahvin kanssa kahvila-ravintolasta saa voileipiä tai leivonnaisia. Näiden lisäksi kahvila-ravintolasta löytää tuliaisia, kukkia, autotarvikkeita, leluja, makeisia, virvokkeita sekä jäätelöä. Kahvila-ravintola Härkäpakarissa on yli 200 asiakaspaikkaa sekä erillinen kokoustila 20 hengelle. (Kahvila-ravintola. [viitattu 20.8].)

Kahvila-ravintola HärkäPakarin ovat omistaneet Timo ja Raimo Tuomola jo 14 vuoden ajan, mutta he ovat itse pyörittäneet toimintaa 7 vuotta. Liikeideana Kahvila-ravintolalla on tuottaa palveluja ohi ajaville matkailijoille kahvin, pullien, pikkusuolaisten, ruoan, kukkien, lahjatavaroiden, autotarvikkeiden sekä makeisten muodossa. Muutoksia Härkäpakarin tiloihin viimeisen 7 vuoden aikana on tehty melko paljon, asiakastiloja, saniteettitiloja, yksityistiloja sekä henkilökunnan pukutiloja on laajennettu. Myös keittiö on remontoitu. (Malinen 2009.)

HärkäPakarissa on noin 20 työntekijää, joista vuokratyöntekijöitä on 6-8. Vaihtuvuus työntekijöissä ei ole kovinkaan suuri verrattuna ravintola-alan muuhun vaihtuvuuteen. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa Timo Tuomola sekä ravintolapäällikkö Riitta Malinen. (Malinen 2009.)

4.2 Tutkimuksen metodologia

Koska tutkimuksesta seurasi konkreettinen tuotos, on työ toiminnallinen opinnäytetyö. Lopullisena tuotoksena toiminnallisessa opinnäytetyössä voi olla kirja, ohjeistus tai messuosasto. Tämän takia raportoinnissa on käsiteltävä keinoja, jolla konkreettinen tuotos on saavutettu. Idean tai tuotteen toteutustavan tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisen opinnäytetyöhön. Toteutustavalla tarkoitetaan niitä keinoja, joilla materiaali konkreettiseen lopputuotokseen hankitaan sekä niitä keinoja, joilla konkreettisen tuotteen valmistus, visuaalinen ilme tai virikkeet toteutetaan. (Vilkkä ja Airaksinen 2003, 51, 56.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä pyritään käyttämään tutkimuskäytäntöä perustasolla, jolloin turvataan saadun tiedon laatu. Laadullisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että aineistot kerätään käyttäen lomake- tai teemahaastattelua, ja aineistot kerätään puhelimitse, postitse tai paikanpäällä. (Vilkkä ja Airaksinen 2001, 57.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu muoto, joka johtuu siitä, että haastattelun aspekti, haastattelun aihepiiri, teema-alueet, ovat kaikille samat. Teemahaastattelussa ei ole strukturoidun lomakehaastattelun tarkka muoto sekä järjestys. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole täysin vapaamuotoinen, niin kuin syvähaastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelut valittiin sen takia, että haastateltavat henkilöt pystyvät antamaan tarkempaa tietoa, kuin esimerkiksi strukturoidulla lomakehaastattelulla. Haastateltavat henkilöt pystyivät antamaan tietoa, joita ei suoranaisesti kysytty haastattelussa. Ryhmä haastattelu oli myös mahdollinen, mutta yhteistä aikaa ei

löytynyt, ja kaikkien henkilöiden mielipiteet eivät olisi myöskään tulleet esille niin selvästi kuin henkilökohtaisissa teemahaastatteluissa.

Tutkimuksen tarkoitus määrää haastateltavien ihmisten määrän. Ennen haastattelun alkua tulee päättää, minkälaisia henkilöitä tulisi haastatella, kuinka monta ihmistä voi ottaa haastatteluun, haastatellaanko henkilöt yhtenä ryhmänä, jaetaanko heidät useampaan ryhmään vai käsitelläkö henkilöt kokoelmana yksittäisiä haastatteluja. Jokaisessa ryhmässä tulisi haastatella jokainen henkilö, jos vain mahdollista, jos tämä ei ole mahdollista, tulee valita umpimähkäinen näyte. Haastateltavat voi kerätä myös niin sanottua lumipallo menetelmää käyttäen, eli jokainen henkilö suosittelee jotakin toista henkilöä haastatteluun. Lopuksi tulee arvioida haastateltavien luetteloa kriittisesti, ottaen huomioon, että harhan merkitys on olemassa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58, 60.)

Tutkimuksen suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää. Tällöin tulisi hahmottaa tutkimuksen päälinjat sekä keskeiset ratkaisut. Tämän takia suunnitteluun käytetty aika ei ole koskaan hukkaan heitettyä. Jos suunnitteluun on paneuduttu huolellisesti, vältytään turhalta jälkipaikkailulta. Joskus kaikkiin korjauksiin ei ole edes mahdollista palata. Ennen haastattelua on tehtävä joitakin päätöksiä, joita on esimerkiksi haastattelun ajankohta, paikka, likimääräinen kesto sekä välineistö. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65, 73)

Haastattelukierroksia tehtiin kaksi. Tämä johtui siitä, että kun ensimmäistä haastattelua tehtiin, ei ollut vielä tiedossa työn kokonaisuus. Työn edetessä huomattiin, että toinen haastattelukierros olisi tarpeellinen työn kannalta. Tämän takia toinen haastattelukierros järjestettiin myöhemmässä vaiheessa. Molempiin haastatteluihin kuitenkin osallistuivat samat henkilöt.

4.3 Teemahaastattelut ja niiden tulokset

Kahvila-ravintola Härkäpamarin haastatteluissa haastateltiin kuutta henkilöä. Nämä henkilöt olivat ravintolapäällikkö, kaksi vuoropäällikköä, kaksi uutta työntekijää sekä yksi uusi kokki. Haastatellut henkilöt olivat iältään 21 – 56-vuotiaita, ja he

olivat olleet Härkäpakarissa töissä alle vuodesta kahdeksaan vuoteen. Kaikki haastatellut henkilöt olivat naisia.

Nämä henkilöt koettiin tarpeellisiksi tutkimuksen kannalta. Haastattelut toteutettiin Kahvila-ravintola HärkäPakarin tiloissa ja haastattelut kestivät ajallisesti noin kaksikymmentä minuuttia henkeä kohden. Ensimmäiset haastattelut tehtiin kesän sekä syksyn aikana vuonna 2009 ja toiset haastattelut tehtiin kevään 2010 aikana. Haastattelutilanteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman rauhallinen, ja tämän takia haastattelut tehtiin HärkäPakarin kokoustilassa, jossa ei ollut paikalla kuin haastateltava sekä haastattelijä. Haastattelu-rungot olivat paperilla (LIITE 1 ja 2) johon kirjoitettiin ylös haastateltavan mielipiteet sekä kommentit. Haastatteluissa pyrittiin ottamaan selville erilaisia ongelmakohtia Härkäpakarin perehdytyksessä sekä työnopastamisessa. Haastatteluissa kysyttiin myös parannusehdotuksia perehdytys sekä työnopastus tilanteisiin. Perehdytyksen tekee tavallisesti HärkäPakarissa ravintolapäällikkö, mutta jos hän ei siihen pysty, tekee sen joku vuoropäälliköistä. Työnopastus on kaikkien työntekijöiden tehtävä.

Toisessa haastattelussa pyrittiin ottamaan selville henkilökunnan tieto sekä kokemus työturvallisuuslaista, työterveyshuollosta, työehtosopimuksista sekä alkoholi- ja tupakkalaista. Tämä haastattelu toteutettiin samoin kuin ensimmäinen ja kyselyyn vastasi samat henkilöt kuin ensimmäisessäkin haastattelussa. Haastattelujen kysymykset olivat lomakkeella (LIITE 1,2,3,4 ja 5), johon työntekijöiden vastaukset kirjattiin. Ajallisesti haastattelut kestivät 10–20 minuuttia.

4.3.1 Ensimmäinen haastattelukierros

Perehdytys oli miltei kaikkien mielestä hyvin onnistunutta. Ainoastaan parin henkilön mielestä perehdytyksessä oli ongelmia. Ongelmana nämä kaksi henkilöä kokivat, että tilanteessa käytettiin liian vähän aikaa. Toisen henkilön oli perehdyttänyt työntekijä, joka ei yleensä tee perehdytystä, ja uusi työntekijä koki tilanteen sekavana ja liian nopeana. Muut henkilöt eivät halunneet perehdytykseen mitään parannuksia, vaan se koettiin hyväksi.

Työnopastuksessa oli miltei kaikkien mielestä parannettavaa. Työntekijöistä kolme koki työnopastustilanteen liian kiireisenä. Moni oli myös tuntenut, ettei työntekijöillä ollut aikaa opastaa heitä työpaikan hektisyyden vuoksi. Kauemmin Kahvila-ravintola HärkäPakarissa työskennelleet työntekijät kokivat tilanteen mutkikkaana, sillä he olisivat halunneet olla enemmän läsnä työnopastus tilanteessa, mutta muiden työkiireiden takia, heillä ei ollut aikaa perehtyä tilanteeseen tai uuteen työntekijään. Kahden työntekijän mielestä työnopastus on onnistunutta, mutta kuitenkin, kun heiltä kysyttiin, haluaisiko työnopastukseen jotakin muutosta, tuli heiltäkin kehitysideoita.

Työnopastukseen tuli paljon kehitysideoita sekä kauemmin työssä olleilta että uusilta työntekijöiltä. Melkein kaikki haastatellut henkilöt halusivat työnopastustilanteesta rauhallisemman, ja enemmän aikaa opastus tilanteisiin. Lisäksi muutama henkilö olisi halunnut, että uudella työntekijällä olisi ollut yksi henkilö, joka hoitaisi koko työnopastus tilanteen. He kokivat, että näin tilanteesta saataisiin henkilökohtaisempi, ja opetuksesta tulisi enemmän uuden työntekijän ehdoilla toteutettua. Haastatelluista henkilöistä kolme halusi, että ennen uuden työtehtävän alkamista olisi muutama tunti aikaa näyttää sen päivän työtehtävät. Nämä henkilöt kokivat, että näin työpäivän aikana tarvittavaa opastusta saataisiin vähennettyä. Yksi henkilö halusi työnopastuksesta konkreettisempaa. Hän olisi halunnut nähdä miten työtehtävät tehdään. Haastateltava koki, että sanallinen kuvaaminen työtehtävästä ei riittänyt.

Toisena ongelmakohtana haastatteluissa nousi esille työnopastustilanteessa tuleva tieto. Kolme haastateltavista koki, että tietoa työnopastusvaiheessa tulee niin paljon, ettei kaikkea pysty muistamaan, ja ettei kaikkia tarvittavia tietoja muisteta sanoa. Osa koki myös, että tietoja oli tarvinnut kysellä paljon. Ongelman ratkaisuna haastateltavat henkilöt ehdottivat samoja keinoja kuin kiireeseenkin, eli että opastettavalla olisi vain yksi opastaja.

Yksi henkilö oli kokenut työnopastustilanteen todella epämiellyttävänä. Työnopastus oli tehty huolimattomasti, ja hänen kysymyksiinsä oli vastattu epämääräisesti. Tietoja oli saanut myös kyselemällä kysellä, jotta oikea tieto oli saatu. Hän koki, että työnopastukseen oli kyllästytty työpaikalla, ja tämän takia

hänelle oli sanottu ilkeästi. Hän kertoi myös, että työnopastus oli tapahtunut joskus niin, että asiakkaat olivat häiriintyneet asiasta.

Haastattelussa mukaan otettiin alustava sisällysluettelo perehdytyskansiosta sekä alustava tarkistuslista. Näihin alustaviin sisällysluetteloon ja tarkistuslistaan ei haluttu paljonkaan muutoksia. Ainoastaan yksi henkilö halusi perehdytyskansioon viikkosiivoukset työtehtäviin, joka lisättiin siihen. Yksi haastateltava myös halusi kokkien tarkistuslistan mukaan perehdytyskansioon, joka myös lisättiin liitteeksi perehdytyskansioon.

Perehdytys ja työnopastus koettiin työntekijöiden kesken melko vajaaksi. Tähän haluttiin parannuksia sekä lisää aikaa olla yhdessä uuden työntekijän kanssa, joka on ollut melko vaikeaa työpaikalla olevan kiireen vuoksi. Perehdytyskansioon puuttuminen koettiin myös melko huonoksi, joten sen valmistukseen haluttiin osallistua osallistumalla haastatteluihin. Osa muista työntekijöistä olisi halunnut myös osallistua haastatteluihin, mutta haastateltavien määrä sekä työn aikataulut tuli tässä kohtaa rajaksi.

4.3.2 Toinen haastattelukierros

Ensin henkilöiltä kysyttiin työturvallisuuslaista. Puolet kyselyyn vastanneista tiesi, mitä työturvallisuuslaki määrää perehdytyksestä. Kaksi henkilöä tiesi tarkkaan, mitä laki määrää, sillä he olivat toimineet perehdyttäjinä. Kaksi henkilöistä tiesi suurin piirtein mitä se piti sisällään, mutta vastasivat silti, etteivät tiedä. Tämän kysymyksen jälkeen henkilöille kerrottiin mitä laissa sanotaan. Kolmen henkilön mielestä perehdytyksessä ei toteudu laissa määräämät asiat, kahden mielestä asiat toteutuivat osittain ja yhden mielestä asiat toteutuivat Kahvila-ravintola HärkäPakarissa. Viiden haastatellun henkilön mielestä perehdytyksessä tulisi kiinnittää enemmän huomiota työturvallisuuteen sekä ehkäiseviin toimenpiteisiin, ja vain yhden mielestä huomiota ei tarvitse kiinnittää näihin asioihin enempää kuin ennenkään.

Kaksi henkilöä kuudesta koki, että työpaikalla ei ollut työpisteitä, joista olisi ollut haittaa turvallisuudelle tai terveydelle. Neljän henkilön mielestä näitä paikkoja olivat likakaivon letku, johon voi kompastua, lämpöhaude, josta sai sähköiskuja, keittiötyöskentely, painavien esineiden nostelut, veitset ja muut terävät esineet ja rasvakeitin. Näitä riskejä oli pienennetty haastateltavien mielestä niin, että riskeistä oli kerrottu etukäteen, korjaamalla viat, kuten lämpöhaude, pienentämällä kantamista kärryillä ja omalla työskentelytavalla.

Seuraavaksi henkilöiltä kyseltiin työterveyshuollosta. Kyselyyn vastanneista kaksi ei tiennyt, missä työterveyshuolto toimii ja puolet vastanneista ei ollut koskaan käyttänyt työterveyshuollon palveluja. Ne ketkä olivat käyttäneet työterveyshuollon palveluja, olivat tyytyväisiä sen toimintaan, mutta yksi oli tyytymätön salassapitoon.

Kolme henkilöä tiesi mitä työehtosopimus pitää sisällään, kaksi henkilöä tiesi suurin piirtein mitä siellä sanotaan ja yksi henkilö ei tiennyt, mitä työehtosopimuksessa sanotaan. Neljä henkilöistä oli tutustunut joko esimiesten tai työntekijöiden työehtosopimukseen, ja kaksi ei ollut tutustunut ollenkaan tähän. Kaikki henkilöt tiesivät, mistä työehtosopimuksen löytää. Kahden henkilön mielestä Kahvila-ravintola HärkäPakarissa noudatetaan työehtosopimusta, kahden henkilön mielestä työehtosopimusta noudatetaan osittain ja yhden henkilön mielestä työehtosopimusta ei noudateta ollenkaan. Yksi henkilö ei osannut vastata tähän kysymykseen, koska ei tiennyt mitä työehtosopimus pitää sisällään.

Seuraavaksi haastattelussa käytiin läpi alkoholi- ja tupakkalakia. Kaikki henkilöt tiesivät, miten pitää käyttäytyä, kun alkoholi- tai tupakkatuotteita myydään. Kaikkia henkilöitä oli opastettu, milloin alkoholi- ja tupakkatuotteita ei pidä myydä. Yksi henkilö olisi kuitenkin kaivannut kuitenkin tarkempia tietoja tähän, kuten mikä on alkoholin myynti aika. Yhtä henkilöä ei ollut opastettu HärkäPakarissa, vaan hän oli saanut tiedon jo aiemmin. Kaikki henkilöt noudattivat alkoholi- ja tupakkalain antamia ohjeita myydessään tupakka- tai alkoholituotteita.

4.4 Yhteenveto

Tavoitteena perehdytyskansion laatimisessa oli tehdä Kahvila-ravintola Härkäpakari oy:lle uusi ja toimiva perehdytyskansio, jossa liitteenä on tarkistuslista sekä kahvilatyöntekijöille että kokeille. Perehdytyskansion laatiminen aloitettiin niin, että aluksi mietittiin, mitä asioita perehdytyskansiossa olisi hyvä olla. Pohdinnan tuloksena tultiin siihen tulokseen, että perehdytyskansioon tuli seuraavat asiat: tervetuloa taloon, Kahvila-ravintola HärkäPakari Oy:n esittely, työtehtävien esittely sekä yleistä käytäntöä osio.

Tervetuloa taloon. Perehdytyskansio haluttiin aloittaa toivottamalla uusi työntekijä tervetulleeksi töihin. Tämän tarkoituksena on kannustaa työntekijää positiiviseen asenteeseen ja muutenkin saada hänet tuntemaan olonsa tervetulleeksi taloon.

Kahvila-ravintola HärkäPakari Oy. Uuden työntekijän on hyvä tietää, millaiseen työpaikkaan hän on tulossa. Tämän takia Kahvila-ravintolan esittely perehdytyskansiossa tuntui luontevalta. Tässä osiossa kerrotaan perustietoja yrityksestä, joita esimiehen tulisi syventää. Yrityksen esittely on kuitenkin oleellinen osa, jotta henkilön olisi helppo sisäistää yrityksen työt ja toimintatavat.

Työtehtävät. Tässä osiossa uudelle työntekijälle kerrotaan kirjallisesti, mitä eri työvuorojen työtehtäviin kuuluu. Osiossa on eritelty jokainen työvuoro, joita ovat aamuvuoro, iltavuoro, sämpyläntekijä, sali työntekijä, kassa työntekijä, lounaspöytä, tiskaaja sekä kokkien työtehtävät. Lisänä tähän osioon toivottiin yrityksen puolesta viikkosiivousten tehtäviä. Tämän vuoksi osioon myös laitettiin viikkosiivoukset, jossa kerrotaan, mitä siivouksia tehdään, koska ja miten. Apua tämän osion valmistukseen saatiin yhdeltä haastatetulta vuoropäälliköltä, joka kertoi, mitä työtehtäviä mihinkin vuoroon kuuluu ja mitä viikkosiivouksia Kahvila-ravintola Härkäpakarissa suoritetaan.

Yleistä käytäntöä. Tämä osio jaettiin vielä pienempiin osioihin joita ovat: yhteiset pelisäännöt, lakisääteiset henkilöstöpalvelut, työlainsäädäntö sekä omavalvontasuunnitelman noudattaminen. Yhteisissä pelisäännöissä kerrotaan, miten talossa toimitaan. Tähän kuuluu muun muassa se, että työvuoron aikana ei saa tupakoida. Tämän kohdan tekemisessä saatiin apua Kahvila-ravintola

HärkäPakarin henkilökunnalta. Lakisääteisissä henkilöstöpalveluissa käydään läpi sosiaaliturva, työterveyshuolto, työpaikkaruokailu sekä työsuojelu- ja työturvallisuustoiminta. Näillä tiedoilla autetaan uutta työntekijää tietämään omia lakisääteisiä henkilöstöpalvelujaan. Tietoa lakisääteisistä henkilöstöpalveluista otettiin Eräsalon kirjasta Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla (2008. 104–108). Omavalvontasuunnitelman noudattamisen kohdassa kerrottiin, miksi omavalvontasuunnitelman noudattaminen on tärkeää, ja miten sitä tulisi noudattaa.

Lainsäädäntö. Lainsäädäntö kohta on jaettu kolmeen kohtaan. Nämä kohdat ovat: työehtosopimus, alkoholilaki sekä tupakkalaki. Lainsäädäntö kohdassa haluttiin tuoda esille työntekijän sekä työnantajan velvollisuuksia koskevia lakeja, joita on työsopimus sekä majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimus. Koska Kahvila-ravintola HärkäPakarissa myydään sekä tupakkatuotteita että mietoja alkoholeja, haluttiin tuoda esille näiden lainsäädäntö, jos se ei ole entuudestaan työntekijälle tuttu.

Alkoholilaki ja tupakkalaki kohtaan laitettiin tärkeimmät määräykset alkoholi- sekä tupakkalaista. Yksi tällainen kohta on esimerkiksi, että koska tupakkaa tai alkoholia ei ole pakko myydä asiakkaalle. Myös uusimpia lakeja korostettiin, esimerkiksi tupakkalakiin tullut uudistus omavalvontasuunnitelman noudattamisesta.

Liitteet. Liitteeksi perehdytyskansioon laitettiin sekä kahvilatyöntekijöiden että kokkien tarkistuslista ja majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen keskeiset määräykset. Yrityksen puolelta tuli toivomus, että perehdytyskansiossa olisi liitteenä tarkistuslistat. Kahvila-ravintola HärkäPakarista saatiin vanha tarkistuslista, jota sitten päivitettiin. Kokeille ei ollut ollenkaan tarkistuslistaa, joten se jouduttiin tekemään alusta asti itse. Tähän saatiin apua haastatellulta kokilta, joka kertoi mitä työtehtäviä kokkien työpäivään kuuluu, ja mitä perehdytyksessä olisi hyvä ottaa huomioon.

Majoitus- ja ravitsemusalalan työehtosopimuksen keskeiset määräykset oli hyvä laittaa myös perehdytyskansioon liitteeksi, jolloin uudet sekä vanhat työntekijät

pystyvät tarkastamaan sieltä asioita nopeasti. Myös koko työehtosopimuksen internetosoite löytyy perehdytyskansiossa, jolloin työntekijät voivat etsiä haluamiaan tietoja näiltä sivustoilta, jos niin haluavat.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastattelujen tuloksena tuli kuva, että perehdytyksessä sekä työnopastuksessa on melko paljon parantamisen varaa. Ehdotuksena monelta työntekijältä tuli, että opastukseen varattaisiin enemmän aikaa, ja opastuksen tekisi yksi henkilö. Koska monen työntekijän ehdotuksena jo oli tämä, olisi siitä luonteva tapa kehittää toimivampi perehdytys sekä työnopastus.

Kauhasen mukaan perehdytyksen tulisi olla nopeaa, mutta perusteellista. Tällöin vältytään helposti aiheutuville virheiltä, taloudellisilta vahingoilta sekä työtaturmilta. (2007, 88.) Hyvä perehdyttäjä hallitsee oman työnsä kokonaisuuden. Kuitenkin olisi hyvä, jos perehdyttäjä muistaisi oman perehdytyksensä, jolloin hän osaa asettua uuden työntekijän asemaan. Hyvä perehdyttäjä on asenteeltaan positiivinen ja hän pitää työstään. Ketään ei pitäisi määrätä perehdyttäjäksi vastentahtoisesti, vaan työntekijällä tulisi itsellään olla halu siihen tehtävään. Hyvää perehdyttäjää auttaa, jos hän on perillä oppimisprosesseista ja hän hallitsee koulutustilanteen. Perehdyttäjää myös auttaa, jos hänelle on annettu hyvä perehdytys ja jos hänelle on annettu hyvä opastus perehdyttämiseen. (Eräsalo 2008, 66.)

Koska perehdytys koettiin toimivaksi, ei siihen tarvitsisi tehdä paljonkaan muutoksia. Ainoana asiana olisi, että siihenkin saisi varata enemmän aikaa, jolloin uudet työntekijät pystyisivät sisäistämään asioita helpommin. Työnopastukseen kaivattiin myös enemmän aikaa sekä henkilökohtaisempaa opastusta. Tähän voisi olla ratkaisuna niin sanotut työpaikka tutorit. Tämä tarkoittaisi siis sitä, että jokaiselle uudelle työntekijälle nimettäisiin oma opastaja, joka tekisi koko työnopastuksen. Koska työnopastus olisi tällöin henkilökohtaisempaa, tulisivat tulokset helpommin näkyviin. Myös työntekijän henkilökohtainen osaaminen ja oppimistahti otettaisiin näin helpommin huomioon. Tutor menetelmällä saataisiin myös oikeat tiedot uudelle työntekijälle. Yksi henkilö tietäisi mitä työtehtäviä on jo näytetty ja mitä on näyttämättä. Samalla myös työtehtävät opetettaisiin yhden kaavan mukaan, eikä monta henkilöä näytä, miten kukin tekee tehtävät. Näin siis

uudelle työntekijälle työnopastuksesta tulisi yhtenäinen kokonaisuus, eikä sirpaleista koottu yhteenveto. Koska uusia työntekijöitä otetaan Kahvila-ravintola HärkäPakariin yleensä yksi kerrallaan, voisi sama henkilö toimia jokaisen uuden työntekijän kohdalla tutorina. Tarvittaessa voitaisiin ottaa muitakin henkilöitä tutoreiksi.

Ongelmana koettiin myös työnopastus sekä perehdytys tilanteessa tuleva suuri tiedon määrä. Tämä ongelma tulisi ratkaistua luultavasti, kun taloon saadaan perehdytyskansio. Näin työntekijä saisi ensin luettua, mitä työtehtäviä hänelle kuuluu, ja tämän jälkeen työtehtävät olisi vielä hyvä kertoa sanallisesti ja myös näyttää miten työpisteen tehtävät konkreettisesti tehdään. Näin uusi työntekijä saisi mahdollisimman moneen kertaan tarvittavan tiedon talon tavoista, ja oppisi helpoimmin työnsä.

Perehdytyksen lainsäädännöstä monella oli epämääräinen käsitys. Henkilöiden ei kuitenkaan tarvitse tietää lainsäädäntöä tarkkaan, ellei itse tee perehdytystä. Huomioitavaa oli kuitenkin, että monen mielestä lain määräämät asiat jäivät puolitiehen perehdytyksessä. Toiveena olikin, että työturvallisuudesta tulisi enemmän tietoa perehdytys vaiheessa. Tämäkin epäkohta tulisi korjattua, jos perehdytyksen ja työnopastuksen tekisi yksi koulutettu henkilö.

Mikään työpisteen terveydellinen tai turvallisuuden haitta ei noussut erityisesti pintaan. Joitakin työpisteitä koettiin kyllä ongelmallisiksi, mutta nämä haitat saataisiin korjattua henkilökunnan omalla työskentelyllä. Suurimmaksi uhkaksi terveydelle koettiin keittiötyöskentely, jonka riskejä voitaisiin pienentää myös perehdytys tilanteen opastuksella. Työpisteiden, varsinkin keittiön, ongelmakohtia tulisi huomioitua henkilökunnan omalla työskentelyllä enemmän, jos jokaisen laitteen käyttöohjeet olisivat näkyvillä ja kaikki voisivat lukea ne. Näin tulisi huomioitua enemmän myös vaaranpaikkoja, kuten kuumaa höyryä tai rasvaa.

Jokaisen työnantajan lakisääteinen velvollisuus on työturvallisuudesta huolehtiminen ja sen edistäminen. Työturvallisuuslain mukaan pääpaino on ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä. Tällöin tavoitteena on työntekijän suojeleminen työn aiheuttamilta vaaroilta, vaaratekijöiden tunnistaminen ja

vaarojen ehkäiseminen. Tällä pyritään takaamaan työntekijälle turvalliset ja terveelliset työolot sekä tukemaan työntekijän työkyvyn säilyminen. (Eräsalo 2008, 107.)

Majoitus- ja ravitsemusalan työehtosopimuksen sisältö tiedettiin melko hyvin. Työehtosopimuksen sisältöä ei tarvitse tietää kuitenkaan tarkasti, sillä kaikki henkilöt tiesivät, mistä tämän löytää, jos sitä joskus tarvitsee. Työehtosopimus myös löytyy talosta, jos sieltä jotain haluaa tarkistaa. Huomioitavaa kuitenkin oli, että työntekijöiden mielestä työehtosopimusta noudatettiin vain osittain. Tämä epäkohdan voisi korjata niin, että Kahvila-ravintola HärkäPakarin esimiehet tutustuisivat kunnolla työehtosopimukseen ja toteuttaisivat työehtosopimusta. Myös jos työntekijät huomaavat, että työehtosopimusta ei noudateta joltakin osin, tulisi siitä ilmoittaa ravintolapäällikölle, joka voisi korjata tilanteen.

Kaikki haastatellut henkilöt olivat hyvin yhteistyöhaluisia. Haastattelutilanteet olivat hyvin rentoja, ja kaikki työntekijät vastasivat mielellään esitettyihin kysymyksiin. Haastatteluihin olisi voinut ottaa muutaman henkilön lisää, jolloin näkökulmat olisivat voineet laajentua. Mielestäni kuitenkin haastateltavien otos oli hyvä, koska siinä oli esimiehenä ravintolapäällikkö sekä yksi kauemmin Kahvila-ravintola HärkäPakarissa töissä ollut vuoropäällikkö sekä vähemmän aikaa vuoropäällikkönä toiminut vuoropäällikkö. Uusiksi työntekijöiksi halusin valita nuoren sekä vanhemman työntekijän, joka onnistui. Haastateltu kokki oli ollut vasta melko vähän aikaa töissä, joten kauemmin talossa toiminut henkilö olisi ollut hyvä ottaa mukaan. Koska työnopastus on kaikkien työntekijöiden tehtävä, olisi haastatteluun voinut ottaa myös kauemmin talossa toimineita henkilöitä, jotka olivatkin halukkaita osallistumaan haastattelutilanteisiin. Koska Kahvila-ravintola HärkäPakarissa ei ole kuin yksi mies työntekijä, olisi hänet voinut ottaa mukaan haastatteluihin, jolloin olisi saatu myös hänen näkökulmansa perehdytykseen sekä työnopastukseen. Muuten haastattelut olivat mielestäni onnistuneet.

Haastattelukierroksia tehtiin kaksi, koska ensimmäisellä kerralla ei saatu kaikkea tarvittavaa tietoa. Haastattelut olisi voitu tehdä kerralla, jos työ olisi ollut pidemmällä. Ensimmäisellä haastattelukierroksella ei vielä tiedetty, työn lopullista muotoa. Jos tämä olisi mietitty pidemmälle, ei olisi tarvittu kuin yksi

haastattelukierros. Toisen haastattelun olisi myös voinut suorittaa hieman nopeammin, sillä haastattelujen väli oli melko pitkä, ja osan haastateltavien henkilöiden työtehtävä oli muuttunut tässä välissä. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut haastateltavien henkilöiden vastauksiin haastattelutilanteissa.

Koska perehdytyskansiota ei Kahvila-ravintola HärkäPakarilla ollut entuudestaan, oli melko suuri haaste miettiä, mitä asioita perehdytyskansioon tulisi ottaa. Perehdytyskansion alustavaan sisällysluetteloon oltiin tyytyväisiä haastattelutilanteissa. Kuitenkin haastateltavat näkivät alustavan perehdytyskansion sisällysluettelon vasta haastattelutilanteissa, eikä heillä ollut aikaa sisäistää koko sisällysluettelo. Olisikin ollut hyvä, jos haastateltavat olisivat perehtyneet sisällysluetteloon ennen haastattelutilannetta. Tällöin haastateltavilta olisikin voinut tulla enemmän ehdotuksia perehdytyskansioon. Perehdytyskansiosta kuitenkin tuli hyvä kokonaisuus uudelle työntekijälle. Jatkotutkimuksena työlle voisi tehdä itse perehdyttämisprosessista sekä työnopastuksesta mallin, miten se tapahtuu. Näin perehdyttämistä sekä työnopastamista tekevät henkilöt tekevät nämä samalla tavalla.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintolalalla. Vantaa: Restamark.
- Heinonen J. & Järvinen A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Helsilä M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uud. p. Helsinki :WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Malinen, M-R. 2009. Ravintolapäällikkö. Kahvila-ravintola Härkäpakari Oy. Haastattelu 3.8.2009.
- L 8.12.1994/1143 Alkoholilaki
- L 19.8.1994/765 Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi
- L 13.8.1976/693 Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi
- L 19. 12.2008/984 Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi
- L 21.7.2006/700 Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi
- L 738/2002 Työturvallisuuslaki
- L 1383/2001 Työterveyshuoltolaki
- Lipponen, M. 30.3.2009. Hotelli- ja ravitsemisalalan työterveys ja –turvallisuus. [Verkkosivu]. Työterveyslaitos. [6.1.2010] Saatavana: <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tutkimus/Tutkimushankkeet+toimialoitain/Hotelli+ja+ravitsemisala/>

- Palveleva HärkäPakari Huittinen. "Ei päiväystä". Etusivu. [Verkkosivu].
[20.8.2009] Saatavana:
<http://www.harkapakari.fi/index.php?pageID=1>
- Palveleva HärkäPakari Huittinen. "Ei päiväystä". Kahvila-ravintola.
[Verkkosivu]. [20.8.2009]. Saatavana:
<http://www.harkapakari.fi/index.php?pageID=1873520762>
- Sosiaaliturva, 2007. [Verkkosivu]. Toimihenkilökeskusjärjestö STTK.
[viitattu: 19.2.2010] Saatavana: <http://www.sttk.fi/fi-FI/sosiaaliturva/>
- Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Oy Edita Ab: Helsinki.
- Tilastotietoja hotelli- ja ravintola-alalta. Kevät 2009. [Verkkójulkaisu]
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. [6.1.2010]. Saatavana:
http://www.mara.fi/files/tilastotietoja_alalta_09.pdf
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä.
Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Vilka H., ja Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö.
Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

LIITE 1

Ketä omistaa?

Kauanko ollut toiminnassa?

Montako asiakasta HärkäPakarissa käy päivässä?

Liikeidea?

Mitä muutoksia tehty/tehdään?

Kuinka paljon HärkäPakarissa on henkilökuntaa? Montako vmp:n kautta?

Millainen vaihtuvuus työntekijöissä?

Kuka valitsee työntekijät?

Nimi:

Ikä:

Kuinka kauan olet ollut talossa?

Kenen vastuulla perehdytys/työnopastus on?

Onko perehdytys/työnopastus toiminut hyvin?

Mitä haluaisit perehdytyskansioon/tarkistuslistaan?

Haluaisitko muutoksia perehdytykseen/työnopastukseen?

Ketä pitäisi haastatella?

Mitä haluaisit heiltä tietää HärkäPakarin perehdytyksestä?

LIITE 2

Nimi:

Ikä:

Kuinka kauan olet ollut talossa?

Onko perehdytys/työnopastus toiminut hyvin?

Mitä haluaisit perehdytyskansioon/tarkistuslistaan?

Haluaisitko muutoksia perehdytykseen/työnopastukseen?

Miten vuoropäälliköt osallistuvat perehdytykseen/työnopastukseen?

Haluaisitko vaikuttaa enemmän? Miten?

LIITE 3

Nimi:

Ikä:

Kuinka kauan olet ollut talossa?

Kuka perehdytti/työnopasti?

Oliko perehdytys/työnopastus riittävä?

Opitko tarvittavat asiat perehdytyksessä ja työnopastuksessa?

Opastettiinkö sinua tarpeeksi työnopastuksessa ja kerittiinkö sinulle vastaamaan kaikkiin kysymyksiin tarpeeksi selvästi?

Mitä haluaisit perehdytyskansioon/tarkistuslistaan?

Haluaisitko muutoksia perehdytykseen/työnopastukseen?

LIITE 4

Nimi:

Ikä:

Kuinka kauan olet ollut talossa?

Kuka perehdytti/työnopasti?

Oliko perehdytys/työnopastus riittävä?

Opitko tarvittavat asiat perehdytyksessä ja työnopastuksessa?

Opastettiinkö sinua tarpeeksi työnopastuksessa ja kerittiinkö sinulle vastaamaan kaikkiin kysymyksiin tarpeeksi selvästi?

Mitä haluaisit perehdytyskansioon/tarkistuslistaan?

Haluaisitko muutoksia perehdytykseen/työnopastukseen?

Mitä työtehtäviä kokeille kuuluu?

LIITE 5

Lainsäädännön teemahaastattelut

Perustiedot

Nimi:

Työtehtävä:

Ikä:

Työturvallisuuslaki

Tiedätkö mitä lainsäädäntö määrää perehdytyksestä?

”Työturvallisuuslaissa sanotaan, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- sekä vaaratekijöistä. Samalla on otettava huomioon työntekijän ammatillinen osaaminen sekä työkokemus. (työturvallisuuslaki 738/2002 14§)

Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Erityisesti näihin tulee kiinnittää huomiota ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden tai työ- tai tuotantomenetelmien käyttöönottamista. (Työturvallisuuslaki 738/2002 14§)”

Toteutuvatko perehdytyksessä nämä asiat?

Haluaisitko, että perehdytyksessä kiinnitettäisiin enemmän huomiota työturvallisuuteen ja ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin?

Koetko, että jostain työpisteestä olisi haittaa terveydelle tai turvallisuudelle? Mistä? Minkälaista?

Onko tämän työpisteen riskejä koetettu pienentää jotenkin? Miten?

Työterveyshuolto

Tiedätkö, missä Härkäpamarin työterveyshuolto toimii?

Oletko käyttänyt työterveyshuollon palveluja?

Onko työterveyshuolto toiminut hyvin?

Työehtosopimukset

Tiedätkö suurin piirtein mitä matkailu- ja ravitsemisalalan työehtosopimus pitää sisällään?

Oletko koskaan tutustunut (esimiesten/työntekijöiden) työehtosopimukseen?

Tiedätkö, mistä työehtosopimuksen löytää?

Noudatetaanko mielestäsi työehtosopimusta Härkäpamarissa?

Alkoholi- ja tupakkalaki

Tiedätkö miten alkoholin ja tupakoiden kanssa tulee käyttäytyä niitä myytäessä?

Onko sinua opastettu milloin alkoholi- ja tupakkatuotteita ei pidä myydä asiakkaalle?

”Alkoholijuomia ei saa anniskella kuin lupaviranomaisen hyväksymällä anniskelualueella, joka Kahvila-ravintola härkäpakarissa on kahvilan puoli sekä kammarit. Näissä tiloissa tulee olla tehokkaasti järjestettyä valvontaa.

Anniskelupaikalle ei saa päästää päihtynyttä henkilöä. Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta. Alkoholijuoma, joka on anniskeltu, tulee nauttia anniskelualueella. Vähittäismyynti tai muu poiskuljettaminen anniskeluravintolasta on kielletty. Alkoholijuomia ei saa myydä alle kahdeksantoista vuotta nuoremmille, häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle henkilölle tai jos on aihetta olettaa, että alkoholijuomaa käytetään väärin. Vähintään 1,2 ja enintään 2,8 til-% etyylialkoholia sisältävää juomaa ei saa anniskella alle kahdeksantoistavuotiaalle.”

”Tupakkatuotteiden ja tupakointivälineiden vähittäismyyntipisteissä tulee olla asiakkaiden hyvin havaittavissa oleva seuraava ilmoitus: tupakanmyynti alle 18-vuotiaalle on kielletty ja tupakka aiheuttaa riippuvuuden ja vahingoittaa terveyttä.

Jos tupakointi sallitaan ulkona olevalla tarjoilualueella, on huolehdittava siitä, ettei tupakansavu kulkeudu avoimen ikkunan, oven tai muun aukon tai ilmanvaihdon kautta ravitsemisliikkeen sisätiloihin.

Ostajan ikä voidaan varmistaa pyytämällä ostajaa osoittamaan ikänsä virallisella henkilötodistuksella, ajokortilla, passilla tai muulla vastaavalla asiakirjalla.”

Noudatko näitä ohjeita myydessäsi alkoholi – tai tupakkatuotteita?

LIITE 6

SISÄLTÖ

1. Perehdyttäminen ja työnopastus käsitteinä	3
2. Tervetuloa taloon	4
3. Kahvila-ravintola Härkäpakari oy	5
4. Työtehtävät	6
4.1 Aamuvuoro	6
4.2 Sämpylän tekijä	7
4.3 Sali työntekijä	7
4.4 Kassa työntekijä	8
4.5 Lounaspöytä	9
4.6 Tiskaaja	9
4.7 Iltavuoro	10
4.8 Viikkosiivoukset	11
4.9 Kokkien työtehtävät	13
5. Yleistä käytäntöä	13
5.1 Yhteiset pelisäännöt	13
5.2 Lakisääteiset henkilöstöpalvelut	15
5.3 Lainsäädäntö	16
5.3.1 Työehtosopimus	16
5.3.2 Alkoholilaki	16
5.3.3 Tupakkalaki	17
5.4 Omavalvontasuunnitelman noudattaminen	18
5.5 Työntekijät	18

LIITE 1: Tarkistuslista

LIITE 2: Kokkien tarkistuslista

LIITE 3: Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimuksen keskeiset määräykset