

Jaana Mustonen

PEREHDYTTÄMINEN OSANA PIENEN YRITYKSEN TOIMINTAA

-Teboil Purola

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-,ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma

Syksy 2005



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Matkailu- ja ravitsemisala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.
Tekijä(t) Jaana Mustonen	
Työn nimi Perehdyttäminen osana pienen yrityksen toimintaa –Teboil Purola	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Annamaija Juntunen
Aika Syksy 2005	Sivumäärä 28 + 12
Tiivistelmä <p>Työni tarkoituksena oli syventyä perehdyttämiseen. Mitä se oikeastaan on ja miten se liittyy uuden työntekijän taloon tulemiseen. Tavoitteena oli tehdä kattava yleisopas Teboil Purolan uudelle työntekijälle, jota hän voi taloon tullessa lukea joko ennen töiden aloittamista tai töiden aloittamisen jälkeen.</p> <p>Teoriaosassa käsittelin perehdyttämistä ja henkilöstöhallintaa sekä tuotekehitystä perehdytysoppaan tekemiseen liittyen. Tiedot yrityksestä sain toimeksiantajalta ja perustietona käytin omaa kokemustani ja tietämystäni ollessani kahtena kesänä töissä kyseisessä paikassa.</p> <p>Teorian käsittely rajattiin organisaatioon perehdyttämiseen sekä työhön opastamiseen. Tehtäväkohtainen opastus jätettiin tietoisesti pois sen laajuuden vuoksi.</p> <p>Tuloksena työstä on teoriaosa sekä perehdytysopas. Perehdytysoppaan tärkeimpänä tehtävänä on auttaa uutta työntekijää aloittamaan uudessa työpaikassaan.</p>	
Luottamuksellisuus	Julkinen
Hakusanat	Perehdyttäminen, työhön opastus
Säilytyspaikka	Kajaanin Ammattikorkeakoulun kirjasto



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

**THESIS
ABSTRACT**

School Tourism	Degree programme Hospitality Management
Author(s) Jaana Mustonen	
Title Job Orientation as a Part of the Operations of a Small Enterprise : Service Station Teboil Purola	
Alternative professional studies	Instructor(s) Annamaija Juntunen Committed by Teboil – Huolto Karjalainen Ky
Date Autumn 2005	Total number of pages 28 + 12
<p>The aim of this final year study was to compile a job orientation guide for the service station Teboil Purola.</p> <p>Job familiarisation, personnel management and product development were discussed in the theoretical part of the paper. Knowledge about the company was acquired by working for the company and by interviewing the principal.</p> <p>The result of this work was a handbook for job familiarisation. The guide includes not only information about paydays, holidays, statutory insurance, occupational health care and work shifts but also about the employees' responsibilities.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Job orientation, familiarisation
Deposited at	

Library of Kajaani Polytechnic

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TEBOIL.....	1
2.1 Teboil Purola.....	2
3. HENKILÖSTÖHALLINTO JA PEREHDYTTÄMINEN	4
3.1 Henkilöstöhallinnon perusteita	5
3.2 Perehdyttäminen.....	6
3.3 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle.....	10
3.4 Perehdyttämisen merkitys työntekijälle	11
3.5 Perehdyttäminen työtehtäviin.....	13
4. PEREHDYTYSOPPAAN RAKENTAMINEN.....	14
4.1 Suunnittelu.....	15
4.2 Perehdytysoppaan toteutus	16
4.3 Yhteenveto.....	18
4.4 Luotettavuustarkastelu.....	20
5. POHDINTA.....	22
LÄHTEET	25

1 JOHDANTO

Perehdyttämisen merkitys on lisääntynyt työpaikoilla. Usein nykypäivän vaatimuksena on, että työntekijän pitäisi olla heti valmis kaikenlaisiin töihin minimaalisella opastuksella. Näin ei kuitenkaan ole. Mitä parempi perehdytys on, sitä nopeammin työntekijä on soveltuva tekemään monenlaisia asioita oikealla ”talon tavalla”.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä perehdyttämissuunnitelma kajaanilaiselle huoltoasemalle Teboil Purolalle. Aihetta pidän tärkeänä siitä syystä, että kyseisestä paikasta puuttuu materiaali, jota taloon tuleva työntekijä voisi lukea heti työsuhteen alussa tai ennen kuin hän aloittaa työt. Aikomuksenani ei ole tehdä täydellistä, jokaisen työkohteen perehdyttämismateriaalia vaan yleisiin asioihin keskittyvä perehdyttämisopas. Sen tarkoituksena on helpottaa uuden henkilön pääsemistä sisään työpaikkaan sekä antaa tulokkaalle tarpeellista tietoa työsuhdeasioista. Suunnitelma sisältää tehtäväjaon työntekijöiden kesken.

Työntekijöiden vaihtuvuus on ollut toistaiseksi vähäistä. Tärkein perehdytettävien ryhmä on ollut kesätyöntekijät sekä satunnaisesti tarvittavat sijaiset. Perehdyttämismateriaalia pidän tärkeänä siitäkin syystä, että tulevaisuudessa huoltamalla on olemassa materiaali, josta löytyvät helposti ja nopeasti tiedot esimerkiksi työterveyshuollosta sekä henkilöstöasioista.

Koska työyhteisö on pieni, asettaa se tietyt vaatimukset perehdytysmateriaalin tekemiselle. Tehtäväkohtaisen perehdyttämisen esimies tai lähin työtoveri voi antaa ensimmäisten työpäivien eli perehtymispäivien aikana. Kassajärjestelmä, Veikkauksen online-pääte sekä Toto-järjestelmä on helpoin oppia tekemällä ja harjoittelemalla sekä ennen kaikkea aikaa käyttämällä.

2 TEBOIL

Oy Teboil Ab ja Suomen Petrooli Oy perustettiin Suomeen yli 70 vuotta sitten. Suomen Petrooli perustettiin Viipurissa ja Oy Teboil Ab Helsingissä. Sisaryhtiöitä ne ovat olleet vuodesta 1948. Yhtiöt ovat keskenään sopineet työnjaosta, siten että Teboil hoitaa öljytuotteiden markkinoinnin myynnin ja jakelun huoltamotoiminnan ja Suomen Petrooli puolestaan tuotteiden hankinnan, varastoinnin ja kuljetuksen sekä se valmistaa Teboilin markkinoimat öljytuotteet. Yhtiöllä on yhteinen johtoryhmä ja pääkonttori Helsingissä. Tällä hetkellä Oy Teboil Ab on Suomen toiseksi suurin öljy-yhtiö. Oy Teboil Ab:n sekä Suomen Petrooli Oy:n omistaa OAO Lukoil, joka osti keväällä 2005 koko osakekannan. Se on yksi maailman suurimmista öljy-yhtiöistä ja maailman kuudenneksi suurin öljyntuottaja. (Teboil 2005.)

Oy Teboil Ab markkinoi öljytuotteitaan ja niihin sisältyviä palveluita kunnille ja valtion laitoksille, teollisuudelle, yrittäjille sekä yksityisille kuluttajille. Nykyään Teboilin huoltamoverkosto koostuu noin 290 jakelupisteestä, joista noin 200:sta saa polttoaineita automaattista ympäri vuorokauden, noin 190 ammattiliikenteen polttoaineiden jakelupisteestä sekä 150 kahviosta, joista noin puolessa voi nauttia myös aterioita. Lisäksi veneilijöitä palvelee suurimpien vesistöjen ääressä. (Teboil 2005.)

Yhtiöllä laadun takeena ja keskeisinä tavoitteina on Teboilin tuotemerkillä valmistettujen voiteluaineiden moitteeton toimivuus ja ympäristön mahdollisimman vähäinen kuormittuvuus. Perustuotteina yhtiö tarjoaa kevyet ja raskaat polttoöljyt, dieselöljyt, bensiinin, nestekaasut sekä voiteluaineet, jotka valmistetaan Suomessa yhtiön Haminan tehtaassa. Kajaanissa toimii tällä hetkellä kaksi Teboilin huoltoasemaa ja kaksi raskaan kaluston D-piste -jakeluasemaa. (Teboil 2005.)

2.1 Teboil Purola

Purolan Teboil – huoltamo perustettiin alun perin 1960-luvulla. Nykyisellä yrittäjällä Esa Karjalaisella huoltamo on ollut vuodesta 1998, jolloin valmistui nykyinen huoltamo-kahvilarakennus. Asiakaspaikkoja kahvilarakennuksessa on noin

70. Teboil - Huolto Karjalainen Ky työllistää kokopäiväisesti viisi työntekijää sekä itse yrittäjän ja hänen puolisonsa. (Karjalainen 2005.)

Kahvilasta on saatavana normaalit kahvilapalvelut, kuten tuoreet kahvit, teet sekä pullat ja tietenkin virvoitusjuomat. Lisäksi kahvilan tiloissa on keskioluen anniskeluoikeudet. Arkipäivisin tarjoillaan lounas seisovasta pöydästä. Se sisältää vaihtoehtoisesti keiton tai vahvemman lounasvaihtoehdon. Lisänä ovat salaattit, leivät, levite ja ruokajuomat. Kotikalja, maito, mehu ja vesi sekä jälkiruoka, joka on kahvi tai kokin valmistama erillinen jälkiruoka. Lisäksi iltaisin ja viikonloppuisin saatavana on listalta annosruokia, joihin myös kuuluvat edellä mainitut lisukkeet. Päivittäinen ruokamyynti vaihtelee 40 ja 60 annoksen välillä. Iltaisin saatavana on myös Teboilin pikaruokavalikoimaan kuuluvia Sibylla -tuotteita. Sibylla-tuotteet ovat Atrian valmistamia pikaruokatuotteita, lähinnä hot dogeja ja hampurilaisia. Myös päivittäistavarat ja elintarvikkeiden myynti kuuluvat valikoimiin. Huoltamopuolella tehdään arkisin kaikenlaisia autojen huoltoja ja korjauksia. Autojen pesu toimii aina huoltamon auki ollessa. Ammattitaitoinen henkilökunta voi tarpeen tullen auttaa pienissä huoltoasioissa, kuten polttimon vaihdoissa tai nesteiden tarkistamisessa myös iltaisin ja viikonloppuisin. (Karjalainen 2005.)

Työntekijöistä suurin osa on ollut yrittäjän palveluksessa useita vuosia. Jokaiselle työntekijälle on jaettu omat vastualueet, joista he pitävät huolta. Erityistä työtehtävien kierrätystä ei ole. Kokki hoitaa kokin työt arkisin, huoltomies tekee autojen huollot ja huolehtii huoltohallin siisteydestä ja toimivuudesta. Kahvila-huoltamotyöntekijät ovat pääasiallisesti vastuussa iltaisin ja viikonloppuisin kahvion toiminnasta ja kassalla olostä. Heidän tehtäviinsä kuuluvat myynnissä olevien tuotteiden, kuten öljyjen riittävydestä huolehtiminen, ulkoalueiden roskatynnyreiden tyhjennykset sekä tuulilasien pesuun tarkoitettujen vesiastioiden veden vaihtamisesta huolehtiminen. Kassan laskeminen päivittäin kuuluu kahvila-huoltamotyöntekijöiden tai yrittäjän tehtäviin. Keittiön toiminnasta huolehtiminen iltaisin ja viikonloppuisin kuuluu tavallisesti yhdelle vuorossa olevalle työntekijälle. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös tilojen siivouksesta huolehtiminen. Yrittäjät ovat itse paikalla aamusta lähtien ja he tekevät kaikkia huoltoaseman töitä, kuten auttavat huoltomiestä auton huolloissa, tekevät elintarviketilauksia sekä auttavat kokkia keittiössä. (Karjalainen 2005.)

3. HENKILÖSTÖHALLINTO JA PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa käsitellään erilaisia määritelmiä henkilöstöhallinnolle ja perehdyttämiselle, niiden peruskäsitteitä sekä niitä mahdollisuuksia, joita hyvä henkilöstöhallinto tuo yritykselle.

3.1 Henkilöstöhallinnon perusteita

Yrityksen henkilöstöhallinnolla tarkoitetaan toimintoja, jotka suunnataan henkilöstövoimavarojen suunnitteluun ja ohjaamiseen. Näin voidaan saavuttaa tavoitellut toiminnalliset tavoitteet kuitenkin siten, että otetaan huomioon henkilökunnan henkilökohtaiset tavoitteet ja tarpeet sekä heille asetetut tavoitteet. Henkilöstöasiat pitävät sisällään samoja asioita kuin henkilöstöhallinto eli koko sitä tehtävien kirjoa, joka esimiehelle kuuluu hoitaessaan henkilöstöpolitiikkaa, ellei sitä ole täsmennetty mitenkään muilla tavoin. (Heinonen & Järvinen 1997, 13.)

Rissasen, Sääsken ja Vornasen (1996, 95) mukaan henkilöstöhallinnon käsite ja sisältö vaihtelevat hyvin paljon eri organisaatioiden sisällä, mutta pääasiassa asioiden sisällöt ovat samansuuntaisia kaikissa työpaikoissa. Käsitteenä henkilöstöhallinto on siis henkilöstön asioiden hoitamista. Sen tehtävänä on edistää yrityksen tavoitteita ja päämääriä. Se on eräänlainen johdon apuväline, jolla voidaan ohjailta sekä henkilökuntaa että organisaation omaa toimintaa. Mutta myös ulkopuoliset tekijät vaikuttavat henkilöstöhallintoon. Esimerkiksi työlainsäädäntö ja työmarkkinajärjestöt omien sopimustensa kautta vaikuttavat yritysten toimintaan eri tavoilla.

Henkilöstöhallinto on aina ollut ja tulee aina olemaan yksi olennainen osa esimiehen työtä. Henkilöstöhallinnon tehtävät ovat yksinkertaistettuna seuraavanlaisia: Ihmisiä täytyy valita töihin, heidät täytyy perehdyttää eli kertoa oleellimmat asiat yrityksestä ja työnkuvasta, heidän palkkansa täytyy määrittää ja maksaa sekä lisäksi täytyy hoitaa kaikki muut henkilöstöhallinnan juoksevat asiat. (Heinonen ym. 1997, 8.)

Vanha sananlaskukin sanoo, että ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Tämä pätee hyvin myös henkilöstön kehittämisessä. Kun yrityksellä on suunnitelmallisen kehittämisen tuloksena töissä oikeita ja ammattitaitoisia henkilöitä oikeissa paikoissa oikeaan aikaan, takaa se täyden hyödyn yrityksen kannalta ajateltuna. Osaava, ammattitaitoinen ja työstään innostunut henkilöstö takaa yrityksen menestymisen myös tulevaisuudessa (Hätönen 1998, 7).

3.2 Perehdyttäminen

Perehtyminen on tutustumista johonkin ja ymmärtämistä jostakin kokonaisuudesta. Se tarkoittaa tottumista johonkin tilanteeseen, asiaan tai olosuhteisiin. Yleisnimitys työpaikoilla tälle on talon tapoihin tutustuminen. (Räsänen 1994, 234.) Perehdyttämisellä tarkoitetaan myös kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla organisaatioon ensikertaa tuleva henkilö sopeutuisi uuteen työpaikkaansa ja – tehtäviinsä tai ennestään jo palveluksessa oleva henkilö uuteen työtehtäväänsä. (Heinonen ym. 1997,142.)

Toisen määritelmän mukaan perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet. Henkilöstöpolitiikassa määritellään muun muassa henkilökunnan palkkaukseen liittyvät asiat, kuten mistä ja miten palkataan, millaista henkilökuntaa palkataan sekä miten uuden työntekijän opastus hoidetaan. (Kangas 2004. 7.) Perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista, mutta niiden jakaminen työntekijän, työnantajan ja perehdytettävän kesken on osittain keinotekoisia. Jokainen osapuoli, joka lähtee perehdyttämiseen mukaan, hyötyy siitä jollakin tapaa. (Lepistö 2004. 56.)

Palvelualalla työnopastus ja perehdyttäminen muodostuu opastamisesta asiakkaiden palvelemiseen, palvelu- ja tuotetuntemukseen, kassapäätteiden käyttöön sekä muun muassa hinnoittelun tekemiseen. Teollisuudessa pääpaino on koneiden ja laitteiden opastuksessa sekä työmääräyksissä, ja toimistotyössä taas keskitytään toimistoautomaation käytön opastukseen sekä tietysti työhön opastukseen ja asiakaspalveluun. (Lepistö 1996, 22.)

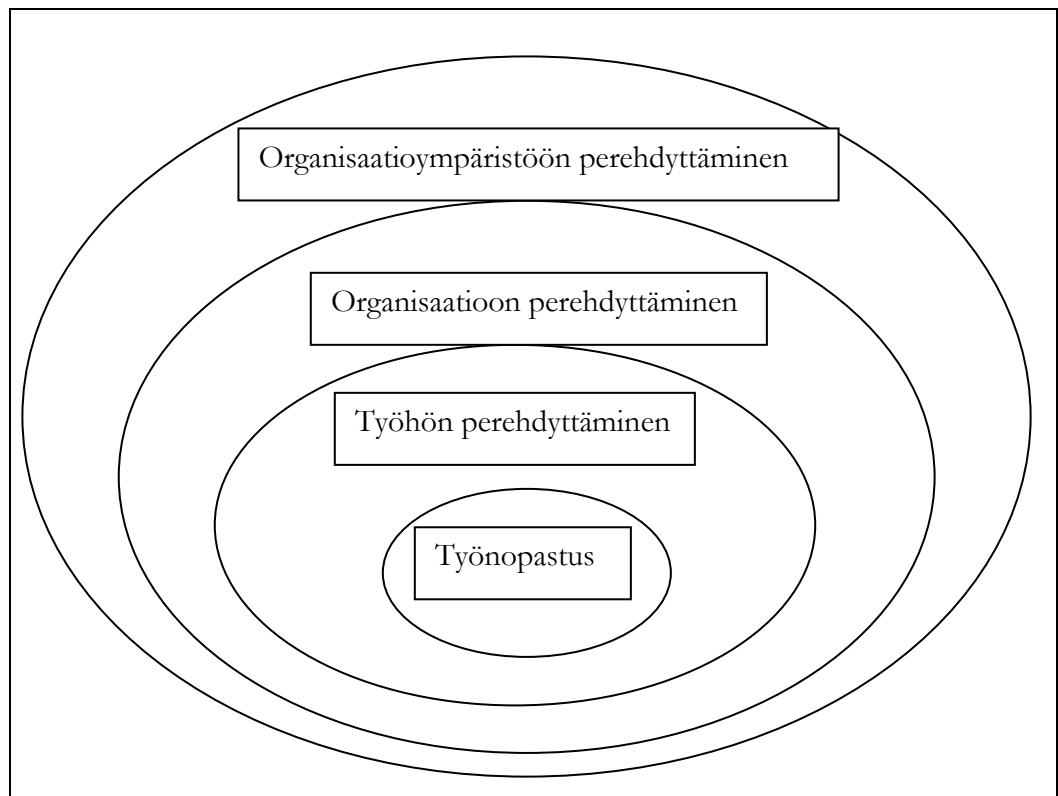
Työn opastus eli perehdyttäminen on erityisen tärkeää silloin kun taloon tulee uusi työntekijä. Samalla tavalla tarvitaan perehdyttämistä niin kutsutusti vanhalle työntekijälle, mikäli työtehtävät yrityksen sisällä muuttuvat oleellisesti tai henkilö on ollut pidemmän aikaa pois työelämästä. (Lepistö 1996, 22 - 23). Perehdyttäminen on myös tärkeää esimerkiksi harjoittelijalle, jonka tavoitteena on saada kuva yrityksen toiminnasta.

Jokaisen yrityksen on järjestettävä työhön perehdyttäminen sille parhaalla ja ominaisimmalla tavalla. Perehdyttäminen on nykyaikana jatkuvaa toimintaa, ja näin ollen sen on oltava myös jatkuvasti kehittyvää toimintaa. Perehdyttämisen suunnittelun jälkeen ei voi vain odottaa tulevaa ja antaa kaiken olla. Sitä pitää kehittää niin, että se olisi osana yrityksen luontevaa toimintaa. (Lepistö 1996, 62.)

Ajoittain kannattaa kuitenkin arvioida yrityksen nykytilannetta, mikäli perehdyttämishjelma on jo käytössä sekä kehityksen alaisena. Silloin tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä asiat vaativat vielä kehittämistä. Arviointi olisi hyvä tehdä kaikkien niiden kanssa, jotka tekevät perehdytystä, ja kysyä mielipide heiltä, jotka lähimenneisyydessä ovat olleet perehdyttämisen alaisina. (Lepistö 1996, 64.)

Perehdyttämisprosessin eri tasoja voidaan kuvata seuraavanlaisella kuvalla (Kuvio 1). Siinä aivan ensimmäisillä tasoilla keskitytään organisaatioympäristöön ja organisaatioon tutustumiseen. Jokainen työntekijä antaa tietynlaista kuvaa jatkuvasti työnantajastaan, ja siksi on hyvä tuntee myös työympäristöään ja tuntee yritystä paljon laajemmalti kuin mitä omat työtehtävät edellyttäisivät. Tuntemus yrityksestä parantaa työntekijän motivaatiota omaan työhönsä. Työhön perehdyttämisessä käydään tarkemmin läpi työntekijän tulevia työtehtäviä, ja työnopastuksessa puolestaan käydään läpi työn tekemisen kannalta oleelliset asiat. Näitä ovat esimerkiksi koneiden ja laitteiden käyttökoulutus, työtehtävien tarkka kuvaus ja opastus. (Heinonen ym. 1997, 143.)

Kuvio
1.
Pe-
reh-
dyt-
tämisen
neljä
tasoa
(Hei-
no-
nen
ym.
1997,



142).

Tässä työssä keskitytään organisaatioon perehdyttämiseen sekä työhön perehdyttämiseen. Tehtäväkohtaisen työhön opastuksen hoitavat esimies ja kauemmin talossa olleet työntekijät yhteistyössä. Tehtäväkohtaisen työhön opastuksen tarkoituksena on oppia työtä tekemällä asiat, joita on teoriassa hankala opettaa, koska kyse on kuitenkin käytännönläheisestä työstä.

Perehdyttämisen tavoitteena on

- antaa kattava kuva organisaatiosta ja työn kuvasta
- antaa valmiuksia uudelle työntekijälle selviytyä työssä menestyksekkäästi sekä luoda positiivista motivaatiota
- opastaa uuteen työhön niin uusi tulokas kuin vanha työntekijä, jolla tehtäväkuva vaihtuu

- varmistaa yrityksen toiminta myös jatkossa
- edistää hyvien välien syntymistä niin esimiehen kuin muiden työkavereiden välillä
- minimoida työtaturmariskit sekä pyrkiä vähentämään tehtyjen virheiden määrää. (Heinonen ym. 1997, 142.)

Perehdyttäminen eri yrityksissä tulisi nähdä pitkäjänteisenä prosessina, jonka avulla uusi työntekijä oppisi tuntemaan työyhteisön toimintaa ja tapoja. Lisäksi yrityksissä tulisi perehdyttämisen avulla pyrkiä ehkäisemään yritykselle haitallisia tekijöitä, kuten työntekijöiden vaihtuvuutta, tapaturmia sekä henkilöstörivistöitä. (Nieminen 1996, 85 - 86.)

Perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna yrityksen olemassa olevaa erilaista materiaalia, kuten vuosikertomuksia, henkilökuntalehtiä, kaikenlaista tiedotusmateriaalia, tuote- ja palveluesitteitä sekä erilaisia kuvastoja tuotteista ja palveluista. (Heinonen ym. 1997, 144.)

Perehdyttämisen toteutus tapahtuu yleensä kahden ihmisen välisenä koulutuksena, jossa perehdyttäjä kertoo ja tutustuttaa perehdytettävän talon tavoille. Kuitenkin suurempia ryhmiäkin voidaan perehdyttää, mikäli heidän työhön tulemisensa ajoittuvat suurin piirtein samalle ajalle. Näin tapahtuu käytännössä esimerkiksi suurien yritysten kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä. (Nieminen 1996, 90.)

Perehdyttämissuunnitelman tulisi sisältää ainakin kuvauksen yrityksestä sekä tietoa talon tavoista ja henkilökunnan tehtävistä. Työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten palkkaus, työajat ja lomat, olisi myös hyvä tulla esille vaikka ne useimmiten muistetaan kertoa tulokkaalle. Myös työturvallisuuteen ja työterveyshuoltoon liittyviä asioita olisi hyvä löytyä suunnitelmasta. Jos suunnitelmasta halutaan perusteellisempi, löytyy siitä usein tietoa muun muassa yrityksen ympäristöasioista, yhteistyökumppaneista, työpaikkakouluttamisesta, virkistystoiminnasta sekä yrityksen sisäisestä tiedottamisesta. (Kangas 2004, 10.)

3.3 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle

Perehdyttämistä sanan varsinaisessa merkityksessä käytetään lähinnä uuden työntekijän saapuessa taloon. Tarkoituksena on, että uusi työntekijä tutustuu taloon ja talon tapoihin, kiertelee eri osastoilla ja yrityksen kirjallisen perehdytysmateriaalin avulla tutustuu yrityksen toimintaan, arvoihin ja tapoihin. (Kangas 2004, 3.)

Työnantajan hyödyt ovat perehdyttämisessä hyvin suuret. Lepistö (2004, 57) on määritellyt hyödyt seuraavanlaisesti:

- työn laatu ja tulos paranevat
- työntekijän asenne muodostuu myönteiseksi työnantajaa sekä työtä kohtaan
- virheitä, onnettomuuksia ja työtapaturmia tapahtuu vähemmän
- kaikenlaiset poissaolot vähenevät
- työntekijöiden vaihtuvuus vähenee
- työn tekemiseen tarvittavien välineiden huolto helpottuu
- raaka – aineita ja tarvikkeita käytetään oikein
- kun perehdyttäminen hoidetaan hyvin, myös yrityskuva paranee.

Työnantajan kannalta perusteellinen perehdyttäminen ja siihen käytetty aika ensimmäisinä työviikkoina voi tuntua ajan tuhlaukselta, mutta tällä menetelmällä työntekijä tuntee itsensä nopeammin kuuluvansa joukkoon ja oppii perehtymisen kautta tuntemaan yrityksen perusteellisesti. (Lepistö 1996, 1.)

Usein käy niin, että uusi työntekijä halutaan palvelukseen vasta sitten, kun tarve hänen työpanokselleen on jo suuri, eli kustannuksia yritetään säästää. Siinä vaiheessa harvoin muistetaan aika, joka kuluu uuden työntekijän rekrytointiin sekä perehdyttämiseen. Liian nopealla aikataululla laadittu uuden työntekijän rekrytointi sekä huono perehdyttäminen voivat kostautua yritykselle monin eri tavoin. Esimerkiksi henkilöstön etsintään ei ehditä panostamaan kunnolla eikä uudelle työntekijälle ehditä antamaan kunnollista perehdyttämistä, kun häneltä tarvitaan jo täysi työpanos. Joskus voi käydä myös niin, että tulokas etsii nopeasti itselleen uuden työpaikan turhautuessaan niin sanottuun huonoon organi-

saatioon. Tästä kaikesta aiheutuu lisäkustannuksia yritykselle. (Järvinen 1996. 78.)

Mitä perusteellisemmin perehdytettävä siis tutustutetaan talon tavoille, sitä nopeammin hän tuntee kuuluvansa yhteisöön ja aloittaa tehokkaan työnteon. Valittavan usein tulokkaalla on pää pyörällä ja täynnä erilaisia asioita jos perehdyttäjä on kiireellä kierrättänyt talon ympäri ja kertonut samalla uudet asiat (Rissanen ym. 1996, 122).

Mikäli perehdytys tapahtuu periaatteella ”toinen lähtee, toinen jää”, esimerkiksi erotustilanteessa, voi perehdyttäjällä olla mielenkiinto pois kertoa mitään yrityksestä uudelle työntekijälle. Unelmatilanne kaikille osapuolille olisi, että perehdyttäjä itse vaihtuisi vaativampiin töihin, jolloin hänellä olisi mielenkiintoa ja intoa kertoa tärkeitä asioita entisestä työnkuvasta uudelle työntekijälle (Rissanen ym. 1996, 122 - 123). Näin toimimalla uusi työntekijä ei tunne jäävänsä yksin heti opastuksen loputtua ja lähellä olisi ensimmäisinä kuukausina ihminen, joka kykenisi avustamaan mahdollisissa pulmatilanteissa.

Työnantaja on velvollinen omalla kustannuksellaan järjestämään perehdyttämisen uudelle työntekijälle tai henkilölle, jonka työtehtävät ovat oleellisesti muuttuneet. Siihen velvoittaa myös lainsäädäntö. Työntekijää ei saa laittaa ilman perehdyttämistä sellaisiin työtehtäviin, joissa on vaarana tapahtua työtapaturma. Perehdyttäminen on työnantajan ja työntekijän yhteinen etu työssä tarvittavien virikkeiden, motivoituneen toiminnan ja hyvän työtuloksen aikaansaamiseksi. Sitä sitoutuneempi henkilö on työhönsä, mitä perusteellisemmin perehdyttäminen on tehty. Se takaa myös sen, että yrityksessä saadaan aikaan hyviä tuloksia kun henkilökunnan vaihtuvuus on pienempi. (Heinonen ym. 1997, 146.)

3.4 Perehdyttämisen merkitys työntekijälle

Työntekijälle annettava perehdytys on sekä yrityksen että uuden työntekijän yhteinen etu. Työntekijät kokevat itsensä nopeammin tervetulleeksi uuteen yritykseen ja aloittavat tehokkaan työskentelyn, kun perehdyttäminen on kunnolla tehty.

Työhön opastuksessa annetaan tietoa uudelle tulokkaalle koko yrityksestä, oli se sitten pieni tai suuri. Lisäksi annetaan tietoa liikeideoista, henkilöstöstrategiasta ja – politiikasta, työntekijälle asettavista sekä työhön liittyvistä tavoitteista sekä normeista ja säädöksistä, kuten työsuojeluohjeista. Lisäksi aivan uuden henkilön tullessa taloon on hänen oltava selvillä perehdytyksen jälkeen seuraavista asioista:

- yrityksen päämäärä ja tavoitteet
- yrityksen tapa toimia
- markkinat ja markkinatilanne
- kilpailijat ja kilpailutilanne
- yrityksen kustannusrakenne
- organisaation vahvuudet ja heikkoudet. (Heinonen ym. 1997, 143.)

Työhön opastamisella ja organisaatioon tutustuttamisella pyritään siis antamaan tulokkaalle ne tiedot ja taidot sekä asenteet, jotka ovat tarpeellisia työn onnistumisen kannalta. Toisin sanoen opastamisella annetaan ammatilliset perusvalmiudet. Työntekijä oppii kaikki oleelliset seikat sekä työn tekemisen että työergonomian kannalta. (Rissanen ym. 1996, 121.)

Lepistö (2004, 56) kuvaa työntekijän perehdyttämisestä saamia hyötyjä seuraavien perusteiden:

- epävarmuudesta johtuva jännitys vähenee
- työyhteisöön sopeutuminen helpottuu
- työ on alusta pitäen sujuvampaa kun työt tehdään oikein
- tulokkaan kyvyt ja erityisosaamiset tulevat helpommin esiin
- tulokkaan mielenkiinto ja asenne yritystä kohtaan paranevat
- ammattitaito kehittyy ja työssä oppiminen helpottuu ja nopeutuu
- yrityksen asettamat laatutavoitteet saavutetaan nopeammin
- normaaliin ansiotasoon päästään nopeammin.

Kunnolla tehty perehdyttäminen auttaa siis tulokasta pääsemään helpommin mukaan itsenäiseen työskentelyyn ja yrityksen toimintaan. Työhön opastajan on myös mahdollista huomata uuden työntekijän erityispiirteet perehdyttämisen aikana. (Lepistö 1996. 53 – 57.) Työn tekemisen mielekkyys ja tyytyväisyys työhön sekä työpaikkaan muodostavat työntekijälle erilaisen sisäisen mallin ja mielikuvan kuin jatkuvat epäonnistumiset ja pettymykset. (Lepistö 2004. 57.)

3.5 Perehdyttäminen työtehtäviin

Työtehtäviin tulisi perehdyttää, jos vain mahdollista, vieläkin tehokkaammin ja yksityiskohtaisemmin kuin organisaatioon. Työtehtävät muuttuvat, joten kirjallista materiaalia voi olla hankala pitää ajan tasalla. Parhaita opastajia tässä tapauksessa työhön ovat muut työntekijät.

Opastusohjelmat tulisi laatia sen vuoksi pääpiirteittäin, mutta kuitenkin tarkasti, jotta kauemmin talossa ollut henkilö voi siihen turvautuen opastaa uuden työntekijän työhönsä. Perehdytystä tulisi saada myös vanhojen työntekijöiden, mikäli työnkuva muuttuu yrityksen sisällä tai henkilö on ollut pitkään poissa työelämästä. (Lepistö 1996, 22 - 23, Rissanen ym. 1996, 122.)

Kun perehdyttäminen organisaatioon on hallussa, voidaan aloittaa tehtäväkohtainen perehdyttäminen paikan päällä työkohteessa. Ammattiosaamiseen liittyvät tiedot ja taidot tulisi jokaisella työntekijällä olla tiedossa, kuten

- oikeat ja ergonomiset työmenetelmät
- tarvittavat tiedot ja ohjeet koneista ja laitteista
- tiedot mahdollisista toiminnan häiriötilanteista ja niiden minimointimahdollisuuksista
- työturvallisuusasiat
- logistiikka (esim. materiaalivirrat sekä raaka-aineet ja niiden oikea käyttö)
- lisäksi työntekijän on oltava asenteellisesti valmis ennen työpistekohtaista perehdyttämistä. (Heinonen ym. 1997, 143,145.)

Työtapaturmia sekä onnettomuuksia sattuu suhteellisesti eniten uutta työtehtävää opetteleville. Ammattilaisella on tietoja ja taitoja, mutta hän ei tunne kohteessa piileviä vaaroja. Siksi myös edellä mainitut asiat ovat tärkeitä olla työntekijällä hallussa ennen työn aloittamista. (Kangas 2004, 6.)

4. PEREHDYTY SOPPAAN RAKENTAMINEN

Tässä luvussa käsitellään toiminnallisen opinnäytetyöni toteutusta. Teoriaosa koostuu perehdyttämisen ja henkilöstöhallinnon asioista. Tuotteena on perehdytysmateriaali kansion muodossa.

Tavoitteena oli tehdä kattava yleisopas Teboil Purolan uudelle työntekijälle, jota hän voi taloon tullessa lukea joko ennen töiden aloittamista tai töiden aloittamisen jälkeen. Tarkoituksena on, että materiaalin lukemalla työntekijällä on kokonaiskuva yrityksen perusasioista, jotka helposti jäävät unohduksiin teknisen opastamisen eli kassa-, online- ja totojärjestelmien ohessa. Oppaan tavoitteena on myös rohkaista uutta tulokasta kysymään mieltä askarruttavista asioista ja kysymyksistä, jotka mahdollisesti heräävät materiaalia lukiessa.

Opinnäytetyön tuotteena on perehdyttämiskansio uudelle työntekijälle. Se kattaa lähinnä perusasioiden tiedottamisen, kuten palkanmaksun, työvaatetuksen, työajat ja niin edelleen, sekä tehtäväjaon viidelle huoltoasemalla vakituisesti

työskentelevälle henkilölle. Työtehtäväkohtainen perehdyttäminen tässä tutkimuksessa jätetään pois, sillä se olisi laajentanut liikaa opinnäytetyötä ja koska esimerkiksi kassa- ja online- sekä totokoneen käytön opettelu vaatii aikaa sekä aitoa kiinnostusta. Niitä on kirjasta lukemalla mahdoton oppia. Opastusmateriaali on pyritty tekemään puolueettomalta näkökannalta ajateltuna, sillä jokaisella on oma tapansa tehdä ja sisäistää asioita. Puolueeton asioiden tarkastelu perehdytysmateriaalissa antaa tietyn kuvan yrityksen toiminnasta ja työtehtävistä. Kuitenkin pääasia on, että työt tulevat tehtyä niin, ettei asiakaspalvelu häiriinny.

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Se tavoittelee ammatillisessa mielessä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista sekä toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla myös ammatilliseen käyttöön suunnattu ohjeistus tai opastus, kuten esimerkiksi ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Yhtä hyvin se voi myös olla perehdyttämissuunnitelma tai jonkin tapahtuman suunnittelu tai toteutus. Toteutustapoja ja – vaihtoehtoja on paljon kuten esimerkiksi kirja, kansio, opas, cd-rom, internetsivut tai jokin näyttelyn tai tapahtuman suunnittelu ja järjestäminen. (Vilka ym. 2003, 9.) Kaikki riippuu paljon siitä, mikä koulutusohjelma on kyseessä ja siitä, millainen tuotoksesta halutaan.

4.1 Suunnittelu

Työskennellessäni Purolan Teboililla huomasin perehdytysmateriaalin puuttuvan kokonaan. Tarve materiaalille kuitenkin on selkeä, sillä kesätyöntekijät ovat ainakin yksi uusi ryhmä, joiden perehdyttämiseen tätä materiaalia voi käyttää. Perehdyttämisen ovat tähän saakka hoitaneet kauemmin talossa olleet työntekijät sekä yrittäjä. He ovat tehneet sen hyvin, mutta aina on asioita, jotka jäävät vähemmälle huomiolle tai unohtuvat kokonaan kirjallisen materiaalin puuttuessa. Keskusteltuani yrittäjän kanssa sovimme, että teen opinnäytetyönäni perehdyttämismateriaalin yleisellä tasolla tähän yritykseen. Tulevaisuutta ajatellen uskoisin etenkin kesätyöntekijöille olevan tästä materiaalista hyötyä.

Tuotososassa tavoitteena on asioiden yleinen tarkastelu. Asiat on pyritty esittämään niin, että ne ovat mahdollisimman muuttumattomia. Esimerkiksi tuotteiden hintoja, päivämääriä tai henkilöiden nimiä ei ole esitetty. Näin varmistetaan se, että tuotos on mahdollisimman pitkään käyttökelpoinen sellaisenaan. Päivityksiä materiaaliin tehdään asioiden muuttuessa.

Oppaan muodoksi tulee valkoinen A4 kokoinen paperi. Totesimme sen parhaaksi vaihtoehdoksi. Yrittäjä voi jatkossa päivittää opasta helposti esimerkiksi vain yhden sivun osalta ja liittää sen oppaaseen. Oppaan kopiointi uudelle työntekijälle on myös helpompaa ja nopeampaa, kun koko on standardimallinen.

4.2 Perehdytysoppaan toteutus

Koko projekti lähti liikkeelle siis havainnosta, että Purolan Teboililta puuttuu perehdytysmateriaali uudelle työntekijälle. Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa yritykseen liittyvistä perusasioista heti työsuhteen alkaessa tai perehdytysmateriaali annetaan jo ennen työsuhteen alkua. Tarkoituksena oli tehdä lyhyt ja ytimekäs materiaali, jonka jokainen varmasti jaksaa lukea läpi. Hänen kuuluu tietää oleellinen esimerkiksi työvaatetuksesta sekä työajoista ja muun muassa palkanmaksupäivä sekä mitä tehdä, jos sairastuu.

Tärkeintä kuitenkin on, että työntekijä hahmottaa kokonaisuuden yrityksen toiminnasta. Kokonaisuuden hahmottamisella tässä tarkoitetaan, että työntekijä osaa hahmottaa työpäivän kulun, omat työtehtävänsä sekä mahdolliset muut tehtävät, joita ei ehkä suoriteta päivittäin, mutta kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Tavoitteiden selvittämisen jälkeen alkoi kirjallisuuden etsiminen ja tutustuminen löydettyyn materiaaliin. Aikataulullisesti koko projekti toteutettiin syksyn 2005 aikana itsenäisellä työskentelyllä sekä erilaisilla palavereilla toimeksiantajan kanssa.

Teboil Purolan perehdytysmateriaali tehtiin soveltaen, tuotekehitysprosessin mukaisesti. Tärkeimpinä vaiheina oppaan rakentamisessa oli asiakastarpeesta lähtenyt tarve. Esitutkimuksena oli tässä tapauksessa käyty keskustelu, jossa tarve perehdytysmateriaalille kävi ilmi. Millainen sen tulisi olla ja mitä toiveita tilaajalla on. Perehdytysmateriaalia ei testattu käytännössä etukäteen uudella työntekijällä vaan tuotoksen toimivuus arvioitiin ilman testausta. Huoltamon henkilökunnalta pyydettiin arviointi oppaan sisällöstä sen ollessa lähes valmis. Oppaan ulkonäössä otin huomioon vaatimukset helppoudesta päivittää ja kopioida sitä.

Tuotekehitystoiminta on aina asiakaslähtöinen projekti. Asiakkaan tarpeista muodostuu ideoita, joista jatkojalostetaan uusia tuotteita tai palveluita tai parannuksia (Välimaa ym. 1994, 25). Pelkkä tarve ja idea eivät yksistään riitä, vaan on oltava myös mielikuva toteuttamisesta ja siitä, että se on mahdollista toteuttaa (Jokinen 2001, 17).

Välimaa ym. (1994) ovat kuvanneet tuotekehityksen kaavion alla olevalla tavalla. Kuvio 2 kuvaa tämän prosessin alusta saakka.

Idea ja Esitutkimus	Luonnostelu	Suunnittelu	Viimeistely
Ideasta opin- näytetyöksi, Tarve perehdy- tysmateriaalille	Opinnäyte- työn materi- aalien etsintä. Teorian luon- nostelu	Perehdytys- kansion teko, teoriaosan korjailu, kes- kustelut toimeksianta- jan kanssa	Koko opin- näytetyön viimeistely ja yhteenve- to

Kuvio 2. Tuotekehitysprosessi perehdyttämismateriaalin tekemisessä Purolan Teboilille

Parhaat ideat testataan esitutkimuksella. Esitutkimuksen tavoitteena on tuotekonseptin selvittäminen, tuotteen määrittely eli spesifiointi ja riskien kartoitus tai vähentäminen, tuotantomahdollisuuksien selvittäminen, liiketoimintaedellytysten

kartoittaminen sekä uutuustutkimuksen suorittaminen. Tuotekehitysprosessin esitutkimusvaiheessa ei kustannuksia juurikaan tule, ja ajallisesti mitattuna tämä on varsin nopeasti ohitettava vaihe. Mikäli idea tuntuu järkevältä ja mahdolliselta toteuttaa, jatketaan kehitystä varsinaisella tuotekehityksellä, joka käynnistyy luonnosteluvaiheella. (Välimaa ym. 1994, 28, 29.) Esitutkimuksena tässä työssä käytiin keskusteluja yrittäjän kanssa heidän toiveistaan ja vaatimuksistaan oppaan suhteen. Oppaalle oli selkeä tarve, joten työtä oli helppo työstää sen mukaan.

Luonnosteluvaiheessa etsitään eri toteuttamisvaihtoehtoja ja ratkaisumalleja kehitettävälle työlle tai koneelle. Suunnitelmat ovat hyvin suurpiirteisiä ja kaikki vaihtoehdot ovat avoimia, mitään varmaa ei vielä ole (Jokinen 2001, 21). Luonnosteluvaiheessa etsittiin teoriaa alan kirjallisuudesta ja tuotososan tekemisestä. Tapaamisissa toimeksiantajan kanssa, suunniteltiin oppaan ulkonäköä ja sisältöä. Tämän vaiheen lopussa teoriaosan kirjoittaminen oli jo pitkälti valmiina. Parannuksia ja korjauksia tehtiin vielä, mutta asiasisältö oli jo miltei valmiina.

Suunnitteluvaiheessa viimeistellään kehitystyön tuloksia, valmistellaan tuotannossa tarvittavia koneita ja laitteita sekä valmistellaan dokumentointia. (Välimaa ym. 1994. 30.) Viimeistelyvaiheessa suoritetaan vaiheen nimen mukaisesti viimeistely. Tuotannossa se tarkoittaa työpiirustusten piirtämistä, hoito- ja käyttöohjeiden tekoa ja niin edelleen. Mikäli tuotekehityksen kohteena on ollut kone tai laite, on nyt myös koekäytön aika. (Jokinen 2001.17.) Tämän perehdytysmateriaalin suunnitteluvaiheessa tehtiin opas käyttökuntoon ja viimeistelyvaiheessa tehtiin vielä muutokset puutteisiin, joita huomattiin prosessin edetessä.

4.3 Yhteenveto

Perehdyttäminen on siis lyhyesti sanottuna kaikkea sitä, mitä tulokas vaatii ja tarvitsee ensimmäisinä työkuukausina. Perehdytysoppaan tekeminen vaatii tuntemisen organisaatioon ja siihen, mitä aikoo kirjoittaa ja mitä aikoo tulevalle työntekijälle sanoa. Kaikkea pientä tietoa ei ole tarkoituskaan laittaa oppaaseen, vaan kirjoittamisen ohella täytyi voida karsia pois tietoa, jota työntekijä ei tarvitse heti taloon saavuttuaan.

Perehdyttämisoppaasta tuli sellainen kuin alun perin ajattelinkin. Tavoitteet siis täyttyivät kaikkien osapuolten kohdalla. Tuotekehityksen perusteella tehty toteutus helpotti oppaan tekemistä oleellisesti. Olemassa oleva ”kaava” helpotti ajatustyötä suunnitteluprosessin aikana. Alussa mahdottomilta tuntuneet ajatukset jalostuivat järkeviksi ja toteutuskelpoisiksi ideoiksi oppaan suunnitteluvaiheessa.

Oppaan kokoamisvaiheessa käytin perustana niitä tietoja, joita olisin itse kaivannut siinä vaiheessa, kun olin talossa uusi työntekijä. Perusajatukset materiaaliin sain koottua sillä tavalla. Lisäksi yrittäjäpariskunta antoi vinkkejä esimerkiksi työtehtävien kuvauksen laittamisesta oppaaseen. Työntekijöiltä sain myös kommentteja ja parannusehdotuksia.

Esitestauksena pyydettiin huoltamon henkilökuntaa arvioimaan tuotosta. Henkilökunta teki muutamia ehdotuksia oppaaseen. He huomasivat oppaasta puuttuvan tiedon anniskelupassista ja tietoja ikärajoista. Muutosehdotukset olivat sen verran hyviä, että päätin laittaa tiedot mukaan. Lisäksi huoltomies oli täydentänyt omat työtehtäväkuvauksensa.

Palaute oppaasta oli positiivista siitäkin huolimatta, ettei eräs työntekijä tiennyt oikein selkeästi tulevan oppaan tarkoitusta. Tiedonkatkos johtui siitä, että hän ei ollut nähnyt lappua, jossa heille kerrottiin oppaan merkityksestä ja pyydettiin heitä kommentoimaan tuotosta. Työkavereilta saadun tiedon perusteella hän kuitenkin oli osannut antaa kommenttinsa työstä. Huoltamon työntekijät olivat tyytyväisiä oppaaseen, sillä he itse ovat opiskelleet asiat niin sanotusti kuullun ymmärtämisen perusteella. Heille on taloon tullessa kerrottu asiat ja ovat yrittäneet sitten muistaa ne. Nyt on jokin konkreettinen opas, josta jopa nämä pitkäaikaiset työntekijät sanoivat hyötyvänsä. Muun muassa työterveyshuollon puhelinnumero löytyy nyt helposti, samoin kuin tietoa muista työsuhteasioista.

Alussa ajatuksena oli tehdä laminoitu pieni opasvihkonen tai Teboilin väreihin perustuva A4 – kokoinen opas. Nämä suunnitelmat kuitenkin jätin pois toteutusvaiheessa niiden huonojen päivittämismahdollisuuksien vuoksi. Pientä opasvihkosta ei olisi voinut päivittää sivu kerrallaan ja kustannuksia olisi tullut jokainen päivityskerta oppaan uudelleen painatuksesta. Teboilin väreihin sopivaa opasta

mietin pitkään yhtenä vaihtoehtona, mutta totesin senkin hieman huonompana vaihtoehtona kuin pelkkä puhtaan valkoiselle paperille tehty. Värikkäämpi tuotos olisi toki ollut mielekkäämpi lukea, mutta tuottaa hankaluuksia sekin päivätysvaiheessa värikopiokoneen puuttuessa. Yhtenäisyyden vuoksi helpoin on tehdä opas puhtaan valkoiselle paperille.

4.4 Luotettavuustarkastelu

Tutkimuksissa pyritään jo tekovaiheessa ehkäisemään virheiden syntyminen. Siitäkin huolimatta luotettavuus sekä pätevyys vaihtelevat. Siksi kaikissa tutkimuksissa pyritään luotettavuuden tarkasteluun, menetelmiä ja tapoja on monia. (Hirsjärvi ym. 2000, 213).

Laadullisessa tutkimuksessa arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimuksen luotettavuudesta. Laadullista tutkimusta luetaan yleensä sillä ajatuksella, löytyykö tutkimuksesta jotain sellaista, jonka voisi itsekkin allekirjoittaa. Tutkimusten arvioinnit ovat enemmän omakohtaisesti koettuja tai tuttuja asioita, joita arvioidaan. Siksi luotettavuustarkastelujen havainnot voivat olla todentuntuisia eri tutkimuksissa. (Eskola ym. 1998, 211.)

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkein luotettavuuden tutkimusväline on tutkija itse. Täten tutkimuksen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan luotettavuutta mittausten perusteella. Kvalitatiivista tutkimusta arvioitaessa on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan perinteiset reliabiliteetti ja validiteetti eivät sovellu kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen. (Eskola ym. 1998, 212.)

Sisäinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen teoreettisen ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointua. Ulkoinen validiteetti taas tarkoittaa tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä. Tämä on yhteydessä enemmän tutkijaan kuin tutkittavien käyttäytymiseen. Reliabiliteetti kuuluu myös luotettavuustarkasteluun. Tulkinnan katsotaan olevan reliabeeli silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. (Eskola ym. 1998, 214.)

Tämän työn luotettavuustarkasteluna voitaneen pitää arviointitapaa. Perehdyttämisoppaan tiedot ovat aivan hiljattain tarkastettuja ja asiat on todettu tarpeellisiksi käsitellä oppaassa. Koska oppaan muoto on helposti päivitettävissä, uskoisin luotettavuuden säilyvän myös tulevaisuudessa hyvänä. Se kuitenkin vaatii joko yrittäjän tai jonkin muun henkilökunnasta päivittämään oppaan asiat niiden muuttuessa.

Teoriatieto on pyritty ottamaan mahdollisimman uusista painoksista ja tietoihin on suhtauduttu kriittisesti, koska tietyt asiat voivat muuttua hyvinkin nopeasti. Tämä koskee lähinnä yritystietoja sekä esimerkiksi euromääräisiä tietoja, joita ei kuitenkaan tässä työssä ole käsitelty. Toiset tiedot taas eivät ole vanhenevaa laatua. Perehdyttäminen on kuitenkin asia, joka yleistyy yrityksissä jatkuvasti, mutta tietopohjainen materiaali ei uudistu ja toisaalta vanhenee yhtä nopeasti.

Luotettavuuteen voi lisätä vielä myös oppaan luettamisen Teboil Purolan henkilökunnalla. He tarkistivat tietojen oikeellisuuden ja kertoivat vinkkejä, mitä asioita olisi hyvä oppaassa olla ja mitä olisi hyvä muuttaa. Positiivinen yllätys oli, että työntekijät pitivät työtä hyvänä ja tarpeellisena yritykselle.

5. POHDINTA

Perehdyttämisen merkitys kasvaa tänä päivänä koko ajan. Työpaikoilla järjestetään työn opastajan koulutusta vakituiselle henkilökunnalle ja näin pyritään kaikenlaiseen toiminnan kehittämiseen ja tehostamiseen myös uuden työntekijän kohdalla. Nykyisen työskentelykulttuurin vuoksi kaiken toiminnan pitäisi olla heti tehokasta ja tuottavaa. Jatkuvat säästötoiminnot ja työntekijöiden vähentämiset mukaan lukien lisäävät paineita työntekijöille. Samat työt täytyisi tehdä vähemmällä väellä eikä uusien työntekijöiden palkkaamiseen ole varaa tai ainakaan heitä ei töiden vaatimien kiireiden vuoksi ehditä perehdyttää kunnolla. Sen vuoksi useissa työpaikoissa huomataan työntekijöiden vaihtuvuuden olevan erittäin suuri.

Ratkaisuna ongelmaan tulisi yritysten johdon miettiä oman yrityksensä henkilöstöpolitiikkaa. Se, välitetäänkö työntekijöistä aidosti, vaikuttaa varmasti monen henkilön työmotivaatioon. Työpaineiden vähentäminen ja kiinnostuminen oman henkilöstönsä hyvinvoinnista luo ympärilleen kaivattua positiivista työilmapiiriä. Todennäköisesti uudetkin työntekijät viihtyvät niin kutsutussa välittävässä ja positiivisessa työpaikassa huomattavasti pidempään.

Erilaisia oppimistyyylejä on monenlaisia. Tässä työssä niiden käsittely rajattiin pois. Henkilön oppimistyylistä riippumatta, hänen on tärkeää saada mielikuva yrityksen toiminnasta mahdollisimman pian työsuhteen solmimisen jälkeen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä lyhyt ja ytimekäs, mutta kuitenkin kattava perehdytysmateriaali Teboil Purolan uudelle työntekijälle. Koska vaihtuvuus työntekijöissä on aika pieni, ei ollut kannattava ajatus laittaa oppaaseen kovin pientä ja epäoleellista tietoa. Pieni työyhteisö takaa myös sen, että työntekijät tuntevat toisensa ja ehtivät työaikana kommunikoida keskenään ja sitä kautta saamaan toisiltaan tietoa. Työnantaja luottaa siihen, että työntekijät tulevat hyvin toimeen keskenään ja kertovat uusista asioista. Tällä menetelmällä voidaan henkilöstön palavereiden tärkeyttä miettiä ja jopa jättää ne pois.

Kun saimme ensimmäiset tiedot opinnäytetyön tekemisestä, olin heti varma, että haluan käytännön ihmisenä tehdä jotakin toiminnallista. Toiminnallisessa työssä on mielenkiintoista tehdä jotakin hyödyllistä ja jotain, josta joku muukin voi saada oppia.

Mielestäni onnistuin teoriamateriaalin keräämisessä ihan hyvin. Hyvän materiaalin löytymistä vaikeutti kuitenkin se, että suurin osa materiaalista oli tehty suuremman yksikön käyttöön ja suurin osa materiaalista oli hyvin samankaltaista. Perehdyttämistä oli käsitelty niin paljon laajemmin kuin mitä tämän pienen paikan oppaaseen tulisi olla. Esimerkiksi miltei kaikessa materiaalissa puhuttiin eri osastoihin perehdyttämisestä tai usean henkilön olemisesta opastajana. Teboil Purolassa henkilökuntaa kokonaisuudessaan ei ole kuin alle kymmenen henkilöä, joten opastajatkin ovat joko yrittäjä itse tai sitten pitkäaikaiset työntekijät.

Tärkeimpänä asiana perehdyttämisessä pidän uuden työntekijän saamaa kokonaiskuvaa yrityksestä, henkilöstöstä sekä työhön opastuksesta. Uusi työntekijä tarvitsee tietoa edellä mainituista asioista hyvin paljon. Tarkoitukseni ei ollut alkaa tekemään opastusta kassajärjestelmien toimivuudesta tai muista vastaavista ”vaikeista asioista” vaan sellaisista, joihin tulokas voi tutustua jo ennen kuin hän aloittaa työt. Tällä alalla kuitenkin suurin osa töistä on sellaisia, että ne opitaan parhaiten käytännön kautta ja rauhassa tutustumalla laitteisiin ja työympäristöön. Uuden työntekijän etuna pidän sitä, että entiset työntekijät ovat niin pitkään olleet talossa ja ovat erittäin motivoituneita opastamaan tulokasta talon tavoille juuri käytännön asioissa.

Haasteena koin varsinkin materiaalin kokoamisvaiheessa sen, että työntekijöiden vaihtuvuus yrityksessä on kovin vähäinen. Se on hyvä asia tietenkin yrittäjän kannalta, mutta materiaalin työstämiseen olisi ollut helpompi saada kerättyä tietoa niin yrittäjiltä kuin työntekijöiltä, jos perehdyttäminen olisi ollut niin sanotusti verissä. Ratkaisuna tähän ongelmaan kysyin henkilökunnan mielipidettä materiaalista sen ollessa lähestulkoon valmis.

Uuteen työpaikkaan meneminen on asia, joka jokaisella meillä työikäisellä ihmisellä on jossakin vaiheessa elämää edessä. Jotkut vaihtavat paikkaa useammin, jotkut ovat tyytyväisiä kauankin samaan työpaikkaan.

Kaikille yhteisenä tärkeänä asiana pidän sitä, että jokaisen meistä kuuluisi saada kunnollinen perehdytys organisaatioon sekä työtehtäviin. Jokaisella on oma ammattitaitonsa, joka auttaa todella paljon siinä vaiheessa kun työnteko aloitetaan. Mutta esimerkiksi asiakkaiden kysyessä esimerkiksi työpaikan toiminta-aluetta, jotakin oleellista tietoa yrityksestä tai ihan vain työpaikan kokoa, ei koskaan pitäisi näyttää, ettei kyseessä olevasta asiasta ole mitään tietoa. Silloin olisikin erittäin hyvä, jos olisi uutena työntekijänä saanut kunnollisen perehdytyksen myös yritykseen ja sen sisäisiin asioihin. Tietämys yrityksestä lisää luotettavuuden tuntua sekä antaa ulkopuolisille positiivisen kuvan yrityksestä.

Tervetuloa töihin – oppaan epäonnistumisessa suurimpana vaarana on koko materiaalin käyttämättä jättäminen, koska tähän saakka työntekijöiden vaihtuvuus on ollut todella vähäistä. Mahdolliset käyttökerrat rajautuisivat näin ollen äkillisiin sairaslomiin, työntekijän pois lähtemiseen tai ensi kesän kesätyöntekijän perehdyttämiseen. Edellä mainitut syyt ovat myös mahdollisia perehdyttämismateriaalin käyttökertoja lähitulevaisuudessa jos kukaan tämän hetkisistä työntekijöistä ei irtisanoudu.

Tämä opas on hyvä ottaa käyttöön seuraavan uuden työntekijän tullessa taloon ja testata sen toimivuus. Opas on tehty mahdollisimman pitkälle niin, että muuttuvia tietoja on vähän. Jotkut asiat voivat muuttua hyvinkin pian tämän työn valmistumisen jälkeen, jotka olisi hyvä muistaa päivittää myös perehdytysmateriaaliin. Yrittäjälle on toimitettu levyke, jolla opasta saa helposti ja nopeasti päivitettyä kuka tahansa työntekijä aina tarpeen vaatiessa.

Tulevaisuudessa oppaan kehittämistä kannattaisi miettiä. Mikäli asiat muuttuvat kovin paljon tai yrityksen toiminta laajenee, on hyvä että tietopaketti uudelle työntekijälle päivittyisi tietojen muuttumisen mukana. Lisäksi tulevaisuuden haasteena pidän, että työntekijät ottavat oppaan käyttöön tarpeen vaatiessa. Vaikka kyseessä onkin kauan talossa olleet työntekijät, uskoisin oppaassa olevan asioita, joita myös he voivat hyödyntää.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden kustannus Oy.
- Jokinen, T., 2001. Tuotekehitys. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Järvinen, A., 1996. Henkilöstö voimavarana. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla: Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Karjalainen, E. 2005. Henkilökohtainen tiedonanto. 7.9.2005
- Lepistö, I. 1996. Työpaikan aikuiskoulutus, perehdyttäminen ja työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Helsinki: Haagayhtymä.
- Oy Teboil Ab. Teboilin historia. www.teboil.fi Luettu 12.9.2005
- Rissanen, R., Sääski, K., & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot – käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.
- Räsänen, J. Työvalmennus. Opetus ja oppiminen käännekohtassa. Juva: WSOY
- Vilka, H., Airaksinen T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Välimaa, V., Kankkunen, M., Lagerroos, O., & Lehtinen, M. 1994. Tuote- kehitys. Asiakastarpeesta tuotteeksi. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Tervetuloa taloon!

Perehdyttämisopas Purolan Teboilille

Sinulle Teboil Purolan uusi työntekijä

Tämä opas on tehty osana Kajaanin Ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opinnäytetyötä. Toivon oppaasta olevan hyötyä niin Sinulle uusi työntekijä kuin Teille, jotka osallistutte uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on kertoa taloon tulevalle työntekijälle niitä perusasioita, joita jokainen tarvitsee tullessaan uuteen työpaikkaan. Oppaasta löytyy tietoa muun muassa, työsuhteesta, palkanmaksusta, työterveyshuollosta ja työajoista.

Oppaan lopusta löytyvät työtehtäväkuvaukset ovat yksi tärkeä osa työpaikkaan tutustumista. Niistä löytyy ne tehtävät, jotka kuuluvat päivittäisiin tehtäviin.

Jaana Mustonen

14.11.2005

Tervetuloa töihin Purolan Teboilille!

Mikä ihmeen Teboil?

Perustietoa uudesta työpaikastasi:

- Suomen Petrooli perustettiin Viipurissa ja Oy Teboil Ab Helsingissä. Sisaryhtiöitä ne ovat olleet vuodesta 1948. Yhtiöt ovat keskenään sopineet työnjaosta: Teboil hoitaa öljytuotteiden markkinoinnin myynnin, jakelun sekä huoltamotoiminnan ja Suomen Petrooli puolestaan tuotteiden hankinnan, varastoinnin ja kuljetuksen sekä se valmistaa Teboilin markkinoimat öljytuotteet. Tällä hetkellä suurin omistaja on Lukoil, joka osti koko Teboilin osakekannan maaliskuussa 2005.
- Oy Teboil Ab markkinoi öljytuotteitaan ja niihin sisältyviä palveluja kunnille ja valtion laitoksille, teollisuudelle, yrittäjille sekä yksityisille kuluttajille. Nykyään Teboilin huoltamoverkosto koostuu noin 290 jakelupisteestä, joista noin 200:sta saa polttoaineita automaattista ympäri vuorokauden, noin 190:sta ammattiliikenteen polttoaineiden jakelupisteestä sekä 150 kahviosta, joista noin puolessa voi nauttia myös aterioita.
- Toiminta - ajatus: Olla tehokas, asiakasläheinen sekä oman toimintaympäristön muutoksiin nopeasti reagoiva yritys. Suomessa Teboil harjoittaa öljy- ja energiatuotteiden markkinointia, myyntiä sekä huoltoasematoimintaa. Lisäksi se kehittää, markkinoi sekä myy voiteluaineita.

Mikä tämä paikka oikein on?

Tb-huolto Karjalainen Ky on toiminut Kajaanissa vuodesta 1998. Sitä ennen yritystoimintaa harjoitettiin Kuhmossa. Yrittäjäpariskuntana toimii Esa Karjalainen ja Sinikka Mäkelä.

- Huoltamo on pääasiassa avoinna arkisin klo 6.00-22.00 ja viikonloppuisin lauantaisin 7.00 - 22.00 ja sunnuntaisin 8.00- 22.00. Juhlapyhät ja juhlapyhien aatot muuttavat aukioloaikoja.
- Huoltamolla on Veikkauksen online-pääte, joka mahdollistaa kaikenlaisten veikkauspelien myynnin sekä TOTO-piste, jossa voi veikata ravi- en tuloksia päivittäin. Lisäpalveluna on Toto-tv, josta ravit näkyvät suorana lähetyksenä.

HENKILÖKUNTA

- Henkilökunta muodostuu seuraavasti: yrittäjät, kokki, huoltomies sekä 3-4 kahvilatyöntekijää. Lisäksi kesäisin on 1-2 kesätyöntekijää vuosilomien aikoina töissä.
- Joka vuorossa on oltava nimetty anniskelun vastuhenkilö. Henkilökunnalla, joka työskentelee alkoholin anniskelutehtävissä, on oltava anniskelupassi, jonka saa suoritettuaan testin. Kysy lisää esimieheltä, mikäli et passia omista.

VAKUUTUKSET

- Lakisääteinen henkilökunnan tapaturmavakuutus on Tapiolassa.
- Vakuutus korvaa työssä sattuneista tapaturmistä ja ammattitaudeista aiheutuneet menetykset ja vahingot.
- Ryhmähenkivakuutuksesta maksetaan työntekijän työ- tai vapaa-ajalla sattuneesta kuolemaan johtaneesta tapahtumasta korvausta.

TYÖTERVEYSHUOLTO

- Työterveyshuolto toimii Kainuun Työterveysasemalla, Tehdaskatu 11, puhelinnumero 08 – 6156 7310 tai 08 – 6156 7311.
Jos sairastut, ilmoita työnantajalle välittömästi puhelinnumeroon 08 623 420 ja tarvittaessa hanki sairauslomia sekä lääkärintodistus.

PALKANMAKSU JA VUOSILOMA

- Palkanmaksu tapahtuu kerran kuukaudessa, joka kuukauden viimeinen pankkipäivä.

- Vuosiloma määräytyy työehtosopimuksen ja vuosilomalain mukaisesti. Loman määräytymisaika on 1.4 – 31.3 välisenä aikana, jos olet työskennellyt tällä aikavälillä kuukaudessa vähintään 14 päivää. Jos työsuhteesi on kestänyt yli vuoden, ansaitset 2,5 lomapäivää kuukautta kohden.
Jos työsuhteesi on kestänyt alle vuoden, ansaitset 2 lomapäivää/ kuukausi.
- Lomakorvausta työntekijä saa niiltä päiviltä, joilta hän ei ole työsuhteen päättyessä saanut lomaa tai korvausta. Korvauksen määrä vaihtelee eri ammattien välillä.

IRTISANOMISAJAT

- Kun työntekijä irtisanoo itsensä, ovat irtisanomisajat seuraavat:

Työsuhteen kesto Irtisanomisaika

enintään 10 vuotta	14 päivää
yli 10 vuotta	1 kuukausi

- Kun työnantaja irtisanoo, työntekijän irtisanomisajat ovat

Työsuhteen kesto Irtisanomisaika

enintään 5 vuotta	1 kuukausi
yli 5v – alle 10 v	2 kk
yli 10 – alle 15 v	3 kk
yli 15 v	4 kk

Aika alkaa kulumaan irtisanomista seuraavana päivänä.

TYÖVAATTEET JA ULKOINEN OLEMUS

- Työvaatetus on kaikilla samanlainen. Konserni päättää vaatetuksesta, ja Tb:n huoltamoiden työntekijät ympäri Suomen pukeutuvat yhtenäisesti. Usein vaatteiden pohjavärinä on tumman-sininen. Työnantaja hankkii vaatteet työsuhteen alkaessa. Työvaatteet pestään (jokainen kotona) tarpeen mukaan. Niiden on kuitenkin oltava siistit aina. Työkenkien on hyvä olla seisomatyöhön soveltuvat, ja jokainen hankkii ne itse. Lisäksi keittiötyössä tulee olla liukastumattomat sekä takaremmillä varustetut kengät.
- Ulkoisen olemuksen tulee olla siisti ja asiakaspalvelutehtäviin soveltuva. Keittiöhenkilökunnalla on lisäksi noudatettava hygieniamääräyksiä. Pitkät hiukset kiinni, ei koruja käsissä.

HENKILÖKUNTAEDUT

- Työaikana henkilökunnalle on tuotteista omat, hieman myyntihintaa alemmat hinnat. Päivitetyt hinnat löytyvät keittiön seinältä.

TYÖVUOROT

- Esimies tekee työvuorolistat yleensä koko seuraavaksi kuukaudeksi eteenpäin.
- Työvuorot koostuvat aamu- sekä iltavuoroista. Aamuvuoroja klo 6 - 14 tekee pääasiallisesti kokki sekä yrittäjät itse. Joskus kuitenkin myös nk. iltavuorolaiset tekevät aamuvuoroja, kun yrittäjällä on muita menoja. Huoltomiehen työpäivä on yleensä klo 8.00 – 16.00. Iltavuoro on joko klo 13.30 - 21.30 tai klo 14.00 – 22.00.
- Tauot työaikana pyritään pitämään hiljaisena aikana, jotta asiakkaiden palvelun laatu ei heikentyisi. Yleensä tauon pituus on 2 x 15min.

HUOLTAMOPUOLI

- Huoltopuoli on avoinna ma - pe klo 8-16 sekä satunnaisesti myös lauantaisin. (Tarkista lauantain aukiolo edellisellä viikolla.)

- Pieniä huoltotöitä kuten tuulilasinpyyhkimen vaihtoja ja nesteiden tarkistuksia voidaan tehdä myös iltaisin ja viikonloppuisin riippuen työntekijöiden taidoista.

KEITTIÖ

- Keittiö on avoinna joka päivä klo 11-19 välisen ajan.
- Kahvio-ravintolan puolelta saa lounasta seisovasta pöydästä joka arkipäivä klo 11 - 16. Vaihtoehtoina on keittolounas sekä tukevampi arkilounas. Muulloin saa a`la carte -listan annoksia. Annoksia myydään päivittäin 40-60.
- Lounasruokalista on kiertävä kuuden viikon lista.
- Lisäksi myynnissä on Sibylla-pikaruokatuotteita, kuten french dog:ia, jota myydään aamusta iltaan sen helpon valmistustavan vuoksi. Sibylla on Atrian valmistama tuotemerkki, jonka valikoima laajenee jatkuvasti.
- Arkiaamuisin paikalliselta leipomolta tulee munkkeja kahvion myyntiin. Lisäksi paistetaan raakapakasteita ohjeen mukaan. Muuten pullat paistetaan tarpeen mukaan pakasteesta. Pyritään siihen, etteivät pullat pääse loppumaan, mutta ettei niitä jäisi seuraavaan päivään myymättä kovin monta. Huomioi kuukauden pulla, jota olisi hyvä olla myynnissä aina.

- Keittiötyötä tekevältä vaaditaan hygieniapassi.

ASIAKKAAT

- Asiakaskunta koostuu pääasiassa paikallisista henkilöistä, joista on tullut kanta-asiakkaita siinä mielessä, että he käyvät useita kertoja viikossa tai jopa muutamia kertoja päivässä. Lisäksi toto-pelaajat ovat pelaamassa hevospelejä miltei joka päivä ympäri vuoden.
- Etenkin kesäisin huomaa turistien liikkuvan. Se näkyy kasvavana ruoan ja polttoaineiden myyntinä sekä opastuksen lisäyksenä, kuten lähimpien leirintäalueiden kyselyinä tai kuinka pääsemme täältä paikkaan b.

VAITIOLOVELVOLLISUUS

- Muistathan, että sinulla on vaitiolovelvollisuus. Asiakkaista tai työpaikan tapahtumista ja asioista ei tule puhua työpaikan ulkopuolella.

TIEDÄTHÄN IKÄRAJOISTA

- Veikkauspelien ikärajaksi 1.9.2005 on asetettu 15 vuotta.
- Alkoholien ja tupakkatuotteiden myynti on kiellettyä alle 18 -vuotiaille.

VASTUUALUEET

Kokki	Keittiö, kylmiö, kuiva-ainevarasto	Siivous päivittäin ja tarvittaessa
Iltavuoro 1.	Pakasteet, jäätelöt, arvat, Elintarvikkeiden tilaus	Pakastimen siivous viikoittain, elintarvikkeiden päiväysmerkintöjen tarkistus, lehtien palautus kerran viikossa
Iltavuoro 2.	Piha, mittaristot, öljytuotteet.	Mittarien pesu, paperien tarkistus, pölyjen pyyhintä tuotteista
Iltavuoro 3.	Vessat, sali, myymälän siivous, vitriinin tuotteista huolehtiminen, päiväysmerkintöjen tarkistus.	Vitriinin pesu viikoittain, muut päivittäin ja tarvittaessa

Yrittäjä 1	Tupakka, oluet, juomat.	Tilauksien teko
Yrittäjä 2	Maitotaloustuotteet	Tilaukset ja elintarvikkeiden päivämäärien tarkistukset

Kaikki tehtävät ovat kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla. Lisäohjeistusta antavat esimies sekä muut työntekijät.

VASTUUALUEET

Kokki

Huolehtii

- kaikesta ruoanlaittoon liittyvistä toimista ja tilauksista.
- keittiön, kylmiön ja kuiva – ainevaraston siisteydestä päivittäin. Keittiö siivotaan huolellisesti ennen työpäivän päättymistä.

Iltavuoro 1

Huolehtii

- pakasteiden ja jäätelöiden tilauksesta ja kuorman purkamisesta sekä pakastimen siivouksesta.

- kaikkien myynissä olevien kuivaelintarvikkeiden sekä makeisten tilauksesta.
- Veikkauksen arpojen tilauksesta.
- viikoittain myymättä jääneiden lehtien palautuksesta.
- päiväysten tarkistamisesta sekä poistaa mahdolliset päiväykseltä vanhat tuotteet myynnistä.

Iltavuoro 2

Huolehtii

- huoltamon pihan siisteydestä.
- polttoaineen jakelumittarien pesusta tarvittaessa.
- mittarikentän käsipapereista ja täydennyksestä.
- myynissä olevien tuotteiden pölyjen pyyhinnästä viikoittain.
- autojen lasinpesuastioiden vesien vaihdosta päivittäin tai tarpeen mukaan.

Iltavuoro 3

Huolehtii

- linjaston vitriinin sekä limsa – automaatin puhdistuksesta päivittäin ja pesusta viikoittain.
- päivittäin ja tarvittaessa wc – tilojen siisteydestä, pesusta ja käsipyyhkeiden vaihdosta.
- salin ja myymälän imuroinnista ja kostealla pyyhkimisestä päivittäin sekä tarvittaessa.
- päiväysten tarkistamisesta sekä poistaa mahdolliset päiväykseltä vanhat tuotteet myynnistä.
- lounasajan loputtua ruokien pois laittamisen kokkin ohjeiden mukaan sekä salaattien poislaittamisen myöhemmin illalla.
- keittiön siivouksesta sulkemisen jälkeen.

Huoltomies

Huolehtii

- huoltohallin siisteydestä.
- huolto- ja rengastöiden sekä pienkorjausten teosta sovituissa aikatauluissa

Yrittäjä 1

Huolehtii

- tupakkatuotteiden, oluen ja muiden juomien tilauksesta.

Yrittäjä 2

Huolehtii

- maitotuotteiden tilauksesta ja päiväysten tarkistamisesta sekä poistaa mahdolliset päiväykseltä vanhat tuotteet myynnistä.
- puuttuvat tavarat pikatukusta.
- kirjanpitokansion päivityksestä ja järjestämisestä.

Lisää tietoa tämän oppaan asioista halutessasi saat esimieheltä tai netistä alla olevista osoitteista.

www.tvl.fi

www.pamliitto.fi

www.teboil.fi

www.tyoturva.fi

www.vakes.fi