



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kohti turvallista johtamista

Koivisto-Herranen, Mari
Kuutti, Ulla-Maija

2016 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kohti turvallista johtamista

Koivisto-Herranen, Mari
Kuutti, Ulla-Maija
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Koivisto-Herranen, Mari; Kuutti, Ulla-Maija

Kohti turvallista johtamista

Vuosi 2016 Sivumäärä 40

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää yhtenäiset turvallisuutta lisäävät toimintatavat ja selkeyttää esimiesten työsuojeluroolit ravintola S:lle. Ravintola-alalla tietyt turvallisuusriskit ovat läsnä jokapäiväisessä toiminnassa, kuten tulipalo, tapaturmat, ryöstöt sekä uhkaavat asiakkaat. Luomalla uusia käytänteitä henkilökunnalla on konkreettiset valmiudet toimia näiden tilanteiden varalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ravintola S:n työkäytänteitä, tuottaa työohjeita turvalliseen johtamiseen ja lisätä tietoisuutta mahdollisiin turvallisuusriskeihin ravintolatyössä. Muodostuneista ideoista tarjotaan toimeksiantajille havainnollisia työkaluja jatkossa käytettäväksi.

Opinnäytetyön viitekehyksenä on työturvallisuuden kehittäminen. Siinä on avattu kirjallisessa muodossa ravintola-alan yleisimmät turvallisuusriskit, työsuojelun ja työhyvinvoinnin osa-alueet. Turvallisuusjohtamisessa korostuu ylimmän liikkeenjohdon rooli turvallisuudesta vastaavana ja turvallisuutta ohjaavana tekijänä. Johdon tehtävänä on asettaa yrityksensä turvallisuustoiminnalle tavoitteet, tarjota resurssit niiden saavuttamiselle ja valvoa niiden toteutusta. Johdolla on myös merkittävä rooli turvallisuuden lisäämisessä ja se voi omalla toiminnallaan edistää turvallisempia työtapoja ja myönteistä muutosta yrityksen turvallisuuteen liittyvässä toiminnassa.

Henkilökunnalle järjestettiin alkukartoituskysely, jotta saatiin tietoa nykytilanteesta ja mitä tarpeita henkilökunnalla oli turvallisuuteen liittyen. Tulosten perusteella ravintolan henkilökunnalle järjestettiin ensiapukoulutus ja palokoulutus. Lopuksi prosessi nivottiin yhdeksi kokonaisuudeksi. Valmis opinnäytetyö kehitysehdotuksineen luovutettiin ravintola S:n omistajille.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi uusi toimintatapa, jolla voidaan parantaa työyhteisön työturvallisuutta. Työssä nostetaan esille turvallisuuden tärkeys ja johdon esimerkki johtaa työtä turvallisesti. Työturvallisuus on osa työtä, työtapoja ja työympäristöä. Edellytyksiä hyvälle työsuorituksille ja työn tuloksille luodaan, kun nämä elementit ovat turvallisia ja terveellisiä. Tasokkaalla työturvallisuussuunnitelmalla voidaan edistää henkilökunnan tyytyväisyyttä, työn sujuvuutta ja yhteishenkeä. Opinnäytetyö onnistui tavoitteessaan tuottaa uusi toimintamalli yritykselle turvallisuuteen liittyen. Opinnäytetyön toimeksiantajan arvioinnin perusteella palo- ja hätäensiapukoulutus tullaan järjestämään vuosittain. Työntekijät olivat myös tyytyväisiä koulutuksen järjestämiseen.

Koivisto-Herranen, Mari; Kuutti, Ulla-Maija

Towards Safety Management

Year	2016	Pages	40
------	------	-------	----

The purpose of this functional thesis was to develop a uniform practice to increase safety and clarify the roles of supervisors of occupational safety and health for Restaurant S. In the restaurant industry, certain security risks are present in everyday activities, such as fire, accidents, robbery and threats caused by customers. By creating a new practice, the staff will have the specific capacity to act in these situations.

The objective of this thesis is to develop Restaurant S's working practices, generate work instructions for safety management and raise awareness of the potential safety risks of restaurant work. The developed ideas are intended to provide illustrative tools for use in the future.

The research framework covers development of occupational safety. Restaurant industry is described for the most common security risks, occupational safety and health and well-being areas. In safety management, emphasis is on the role of the senior management as being responsible for the safety and security. The management is responsible for the operation of its business, security objectives, providing resources for achieving them and monitoring their implementation. The management also has an important role in enhancing security and can promote safer working practices and a positive change in the company's security-related activities.

A preliminary survey was answered by the staff in order to obtain information of the current situation and the needs of the staff in regard to safety at work. Based on the results, first aid training and fire training for the staff were organized. Finally, the process was harmonized into a single entity. This thesis introduces development suggestions that were given to Restaurant S owners.

The thesis resulted in a new method of operation, which can improve workplace safety. The work highlights the importance of safety and how the management's example lead to working safely. Occupational safety and health are parts of work, working methods and the work environment. The conditions for good work performances and results will be created when the elements of safety and health are in order. A qualified safety plan can support staff satisfaction, work flow and solidarity at work. This thesis succeeded in its aim to produce a new operating method for safety at the commissioner company. According to the commissioner, fire and emergency first-aid training will be organized annually. Employees were also pleased with the conducted training.

Keywords: Develop, management, restaurant, safety

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristön kuvaus	7
3	Turvallisen johtamisen näkökulmat.....	9
3.1	Työtyytyväisyys	10
3.2	Työhyvinvointi	11
3.3	Työturvallisuus.....	13
3.4	Työsuojelu	17
4	Toiminnallisen projektin kuvaus.....	18
4.1	Alkukartoitus	19
4.2	Projektin kehityssuunnitelma	21
4.3	Koulutuspäivien toteutus	22
4.4	Palaute	25
5	Johtopäätökset	27
	Lähteet	29
	Kuvat	31
	Kuviot.	32
	Liitteet.....	34

1 Johdanto

Elinkeinoelämän keskusliittoon kuuluvan yritysturvallisuuden neuvottelukunnan mukaan turvallisuusjohtamiseen sisältyy merkittävästi ylimmän liikkeenjohdon sitoutuminen ja vastuu, turvallisuusriskienhallinta, lainsäädäntö, sidosryhmäyhteistyö ja turvallisuustietoisuus. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä turvallisuusjohtamista käsitellään aiheesta tehtyjen tutkimusten ja voimassaolevan lainsäädännön avulla. Turvallisuusjohtamisessa korostuu ylimmän liikkeenjohdon rooli turvallisuudesta vastaavana ja turvallisuutta ohjaavana tekijänä. Johdon tehtävänä on asettaa yrityksensä turvallisuustoiminnalle tavoitteet, tarjota resurssit niiden saavuttamiselle ja valvoa niiden toteutusta. Johdolla on myös merkittävä rooli turvallisuuden lisäämisessä ja se voi omalla toiminnallaan edistää turvallisempia työtapoja ja myönteistä muutosta yrityksen turvallisuuteen liittyvässä toiminnassa.

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää ravintola S:n työkäytänteitä, tuottaa työohjeita turvalliseen johtamiseen ja lisätä tietoisuutta mahdollisiin turvallisuusriskeihin ravintolatyössä. Työn tavoite on luoda ravintolalle yhtenäiset turvallisuutta lisäävät toimintatavat ja selkeyttää esimiesten työsuojeluroolit. Muodostuneista ideoista tavoitteena on tarjota toimeksiantajille havainnollisia työkaluja jatkossa käytettäväksi. Hyöty toimeksiantajalle tässä opinnäytetyössä on se, että hyvällä työsuojelukoulutuksella voidaan kasvattaa työntekijöiden motivaatiota toimia työyhteisössä. Näin parannetaan työnantajan ja työntekijöiden yhteistoimintaa ja tietoutta työturvallisuuteen liittyen työpaikalla.

Työn toisessa luvussa kuvataan opinnäytetyön toimintaympäristö ja tutustutaan yksityiskohdaisemmin ravintolan liikeideaan. Tässä luvussa on kerrottu myös yrityksen arvolupauksesta. Toimeksiantajana tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on ravintola S, joka on eteläeurooppalaistyylinen ravintola Helsingissä. Se työllistää noin 20 työntekijää ja on toiminut yksityisyritysjohdoisesta kolme vuotta. Tarve turvallisuusasioiden kehittämiseen tuli yhdessä ravintolan omistajalta ja opinnäytetyön tekijän monivuotisen työkokemuksen kautta. Halu kehittää yrityksen sisäisiä toimintamalleja edesauttoi opinnäytetyön aiheen valinnassa. Verrattuna ketjuyrityksiin, jossa valmiit toimintamallit ovat luotuna, yksityisissä yrityksissä turvallisuusasiat voivat jäädä puutteelliseksi.

Kolmannen luvun alta löytyy opinnäytetyön teoreettinen viitekehys. Työturvallisuudesta ja -terveydestä huolehtiminen on huomattava osa esimiehen normaalia johtamistyötä. Ensin pohdittiin turvallisuuteen liittyviä aiheita 8 x 8 menetelmän avulla. Menetelmän avulla hahmotettiin turvallisuuteen liittyviä aiheita ja tarkoitus oli auttaa hahmottamaan hotelli- ja ravintolalan yleisimpiä ongelmia myös omakohtaisten kokemusten kautta. 8 x 8 menetelmä määritteli, mitä teoriaa ja millaisia lähteitä työssä käytetään. Turvallisuus aiheena on laaja ja tässä opinnäytetyössä aihe on rajattu liikkeenjohdon puolelle. Tämä luku pitää sisällään ravintola-

alan turvallisen johtamisen näkökulmia. Opinnäytetyössä käytetyn teorian avulla saatiin pohja, jonka kautta lähdettiin kehittämään uutta toimintamallia kohdeyritykselle.

Ravintola S:n kehittämisprosessia opinnäytetyön toiminnallisena osana kuvataan neljännessä luvussa. Kehittämisprosessi toteutettiin eri vaiheiden kautta. Opinnäytetyön aluksi toteutettiin alkukartoitus, jotta saatiin selville ravintolan nykytila. Alkukartoituskyselyssä esitettiin väittämiä työhyvinvoinnista, työtyytyväisyydestä, työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Kyselytulosten perusteella saatiin selvyys siitä, mitä kohtia henkilökunnan tietämyksessä tulee kehittää. Alkukartoituksessa käytetty kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteestä 1. Kehittämisvaihetta lähdettiin työstämään ottamalla selvää mahdollisista koulutuksista ja niiden hinnoista. Ravintolan yrittäjälle esitettiin tarjous koulutuspäivistä (liite 2), alkukartoitus tulosten perusteella. Tarjoukseen sisällytettiin koulutuksen hinta-arviot. Toteuttamisvaiheessa henkilökunnalle järjestettiin koulutuspäivät, jossa turvallisuus alan asiantuntijat tulivat kouluttamaan henkilökuntaa turvallisuusasioista ja joihin alkukartoitus tulosten perusteella valikoitui paloturvallisuus ja ensiapu. Ravintola-alalla tietyt turvallisuusriskit ovat läsnä jokapäiväisessä toiminnassa, kuten tulipalo, tapaturmat, ryöstöt ja uhkaavat asiakkaat. Luomalla uusia käytänteitä henkilökunnalla on konkreettiset valmiudet toimia näiden tilanteiden varalta. Koulutuksen tavoitteena on pätevoittää henkilöstöä työsuojelun hoitamiseen. Koulutuspäivien jälkeen henkilökunnalta pyydettiin palautetta (liite 3).

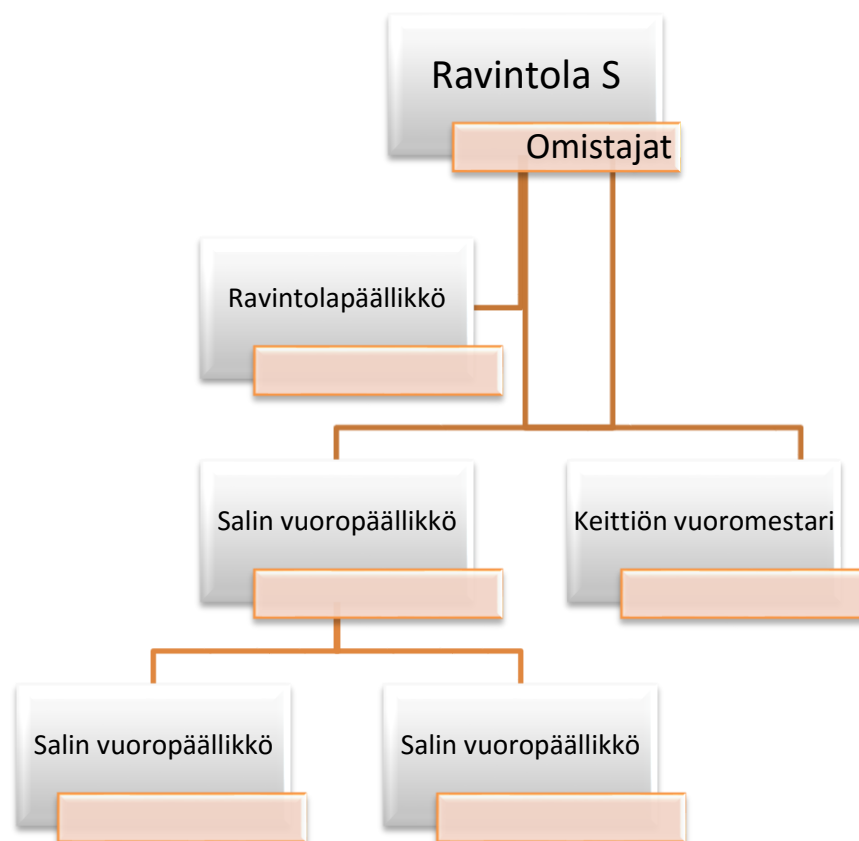
Johtopäätöksiin on koottu syntyneet työturvallisuuden kehittämisideat jatkoa ajatellen. Lisäksi johtopäätöksiin on perusteltu se, miksi opinnäytetyön tekijät valitsivat kehittämiskohdeekseen juuri tämän aiheen ja miksi juuri turvallisuusasioiden painottaminen on työyhteisössä tärkeää. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa on lisäksi kerrottu, missä tekijöiden mielestä onnistuttiin ja missä ei.

2 Toimintaympäristön kuvaus

Ravintola S on eteläeurooppalainen ruokaravintola. Perheravintolan liikeideana on tarjota asiakkailleen hyvää ruokaa kodinomaisessa ympäristössä. Kohdeyrityksessä on noin 130 asiakaspaikkaa kesäkauden ulkopuolella, kesäisin asiakaspaikkoja lisääntyy terassien ansiosta 30 paikkaa. Liiketoiminta on yrittäjävetoista. Ravintola S on avattu vuonna 2012.

Arvolupauksessaan ravintola S haluaa korostaa ruoan käsityötä, hyvää laatua ja tukee toiminnallaan paikallisten pienyrittäjien liiketoimintaa ja sidosryhmiin kuuluu paikallisia pienyrittäjiä. Tuotteiden raaka-aineissa korostuu tuoreus ja kotimaisuus, kuten myös teeman mukaisesti laadukkaat etelä-eurooppalaiset raaka-aineet (juustot, leikkeleet, oliiviöljyt). Tasalaatuisen ruokatuotteen lisäksi liiketoiminnassa panostetaan hyvään asiakaspalveluun ja rentoon tunnelmaan.

Ravintola on perheyritys. Yrittäjäpariskunta sekä johtaa organisaation toimintaa, että ovat mukana ravintolan jokapäiväisessä toiminnassa. Henkilökunnan ja esimiesten tarkempi rakenne on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1 Henkilökunnan rakenne

Ravintola työllistää vakituisesti noin 20 työntekijää, joihin sisältyy kokkeja, tarjoilijoita ja astiahuoltajia. Yrityksessä työskentelee satunnaisesti vuokratyöntekijöitä ja harjoittelijoita ja he tekevät tiivistä yhteistyötä eri ravintolakoulujen kanssa. Lisätyövoimaa tilataan tarvittaessa välitysfirmoilta.

Ravintola S valittiin opinnäytetyön kohdeyritykseksi opinnäytetyön tekijän monivuotisen työkokemuksen kautta. Hän on toiminut ravintolassa salin vuoropäällikkönä noin kahden vuoden ajan ja hänellä on halu kehittää yrityksen sisäisiä toimintamalleja. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä pieneen perheyritykseen voisi mahdollisuuksien mukaan kehittää joitain toimintaohjeita, joita isoissa yrityksissä jo on.

Ravintolan keittiö tarjoilee etelä- eurooppalaista ruokaa: pastaa, pizzeria, risottoa ja erilaisia liha- ja kalaruokia. Myös viini- ja olutvalikoimaa hallitsee sama teema. Taustamusiikki ja omistajien tarkoin suunnittelemat sisustuselementit tuovat mieleen etelä- eurooppalaisen

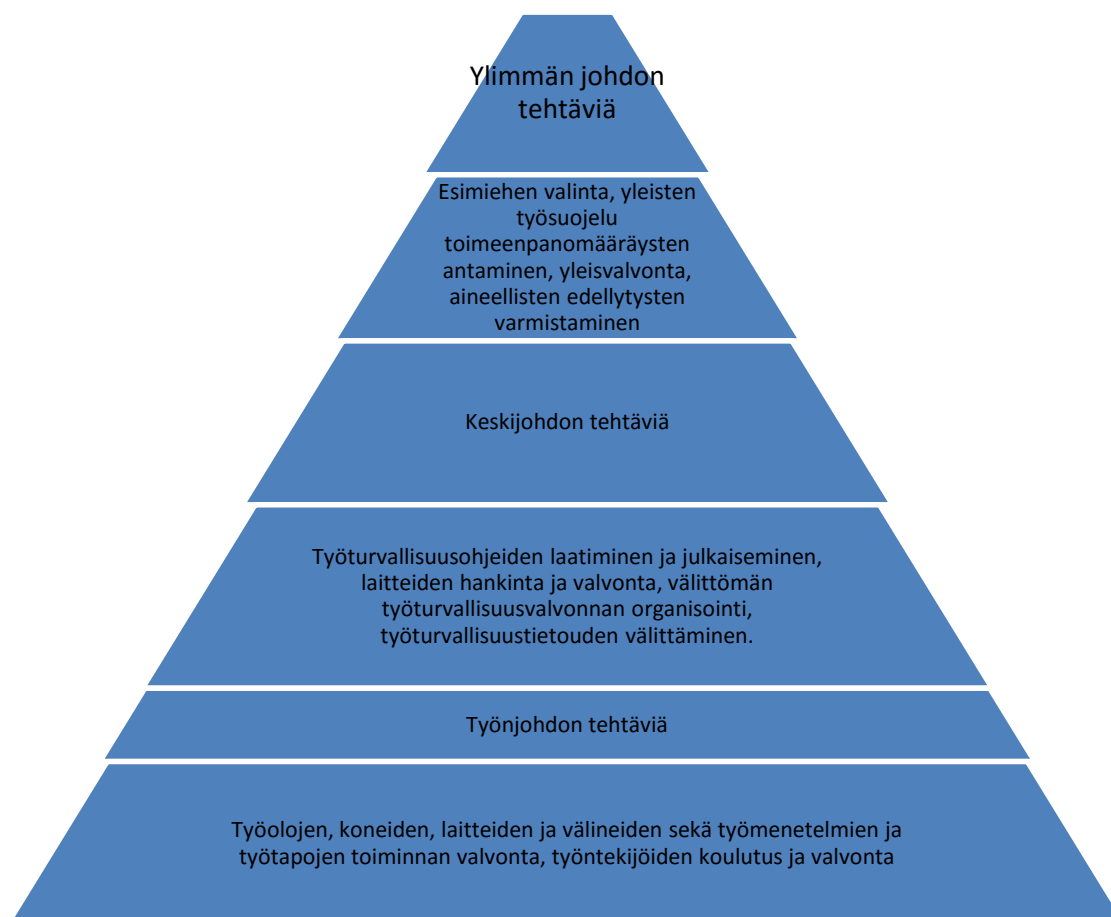
tunnelman. Toimintaympäristö on hyvin kodinomainen ja lämminhenkinen, kynttilöitä poltetaan paljon.

Ravintolan sijainti keskeisellä paikalla Helsingissä, määrittelee vahvasti sen asiakaskunnan. Lounaspalveluita käyttävät lähimpien toimistojen työntekijät, iltaisin ravintolassa istuu pääsääntöisesti paikalliset asukkaat. Ravintolassa on vilkasta lounaalla ja alkuillasta, asiakkaita käy päivittäin satoja. Varsinkin viikonloppuisin on ruuhkaa. Arkisin ravintolan keittiö palvelee maanantaista tiistaihin klo 11 - 22 ja keskiviikosta lauantaisin klo 11 - 23. Arkipäivisin tarjolla on lounasta ja lauantaisin brunssia. Sunnuntaisin ravintola on suljettu, poikkeuksena äitienpäivä ja isänpäivä.

3 Turvallisen johtamisen näkökulmat

Työturvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen on huomattava osa esimiehen normaalia johtamistyötä. Esimies toimii niin kutsuttuna linkkinä yksikkönsä ja muun organisaation sekä toimintaympäristön välillä yleisten tehtävärooliensa kautta. Esimiehen perustehtävä on tarkastella työryhmänsä toimintaa kokonaisuutena ja huolehtia työskentelyn edellytyksistä. Tehtäviin kuuluu, että päivittäiset työrutiinit sujuvat turvallisesti ja joustavasti. Töiden jakaminen, resurssien varmistaminen niin aineellisten kuin henkisten, työsuhteasioiden hoitaminen kuten työehtosopimusten tulkinta ja työaikakysymykset, työympäristöstä huolehtiminen mm. työturvallisuus ja työilmapiiri sekä henkilöstöpalvelu kuten terveydenhuolto, työpaikkaruokailu, harrastus - ja virkistystoiminta ja esimerkiksi opiskelujen tukeminen kuuluvat tehtäviin, joista esimiehen tulee huolehtia. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 239.)

Työturvallisuuden kannalta esimies tarvitsee tietoa toimintaa koskevista työturvallisuussäädöksistä ja -vaatimuksista ja myös oman yksikkönsä työolojen seurannasta. Tärkeää on myös seurata työturvallisuuden toimintatapojen kehittymistä, jotta siitä voi ottaa mallia oman yksikön käytänteiden kehittämisessä. Työnantajina tai työnantajan edustajina esimiesten keskeisiä lakisääteisiä tehtäviä on selvittää työhön liittyvät vaara - ja kuormitustekijät ja varmistaa, että ne ovat riittävästi hallinnassa, kuviossa 2 on lueteltu näitä työtehtäviä. (Laitinen ym. 2013, 241.)



Kuvio 2 Johdon tehtäviä. (Laitinen ym. 2013, 239.)

Jokapäiväisessä työssä esimies seuraa työtapoja, ympäristöä ja työyhteisön tilaa. Nämä velvoitteet suoritetaan tavanomaisessa kanssakäymisessä työpaikalla. Pelkkä seuraaminen ja arkinen kohtaaminen eivät kuitenkaan riitä, vaan lisäksi työpaikoilla tehdään riskiarvioiteja, erilaisia tarkastuksia, henkilöstön työtyytyväisyyskyselyjä ja jatkuvan parantamisen menettelytapoja.

3.1 Työtyytyväisyys

Fyysisten seikkojen ohella työn terveellisyyteen vaikuttaa työntekijän henkinen hyvinvointi. Työaikajärjestelyt, henkinen yli- tai alikuormitus, kiire, ilmapiiriongelmat, epävarmuus työn jatkumisesta ja kiusatuksi joutuminen voivat aiheuttaa vakavia työkykyongelmia ja poissaoloja siinä missä fyysisenkin kuormitus.

Esimiehenä henkiseen hyvinvointiin liittyvät asiat voivat olla hankalia käsitellä. Asiat ovat hyvin henkilökohtaisia ja taustat niihin voivat olla työn ulkopuolisia. Työntekijöille puhuminen asioista voi olla myös vaikeaa ja tarvittaessa apuna voidaan käyttää työterveyshuollon ammattilaisia. Ulkopuolinen ei kuitenkaan voi korvata täysin esimiehen henkilökohtaista osallistu-

mista, sillä se on työntekijöiden henkiselle hyvinvoinnille ensiarvoisen tärkeää. (Anias 2013, 46.)

Esimiehen on löydettävä aikaa ja kiinnostusta keskustella työntekijöiden henkilökohtaisista toiveista ja mielipiteistä. Palautteen anto voi tuntua vaikealta, mutta motivaation kannalta on tärkeää, että positiivista palautetta annetaan, eikä palaute jää vain kielteiseksi. Ohjeistetut kehityskeskustelut ovat helpottaneet ajatusten vaihtoa monissa yrityksissä. Kehityskeskustelu tulisi pitää säännöllisenä, esimerkiksi kerran vuodessa pidettäväksi.

Palautteenanto

Anias (2013, 46) mielestä nykyaikainen johtamisoppi painottaa palautteen antamisen merkitystä esimiestyössä. Työntekijöiden motivaation kannalta palautteenanto, oli se sitten hyvää tai huonoa, on erittäin tärkeää. Mikäli palaute hyvin menneestä työsuorituksesta jää antamatta, työntekijä voi kokea pettymystä. Jos häntä ei huomoida ja mikäli palaute huonosti menneestä tilanteesta jää sanomatta, työntekijä voi kokea, että työn saa tehdä huonostikin.

Palautetta antamalla esimies viestii parhaiten odotuksensa työntekijöiltään ja heidän tekevästään työstä. Jos esimies huomauttaa heikosta työntuloksesta tai työtahdista, on tämä selkeä viesti, mitä odotuksia hänellä näistä asioista on. Jos taas esimies huomauttaa vääristä työtavoista, turhasta riskinotosta tai kehuu hyvistä varotoimenpiteistä ja suojaintenkäytöstä, työntekijä ymmärtää, että turvallisuus on esimiehelle tärkeää ja sitä tulee noudattaa jatkosakin. Käytännön valvonnalla ja palautteenannolla on selkein viesti siihen, mitä työntekijöiltä odotetaan ja mitkä asiat työpaikalla ovat tärkeitä. (Anias 2013, 46.)

Kehityskeskustelu

Esimiehen ja alaisen välistä yhteistyötä ja luottamusta voidaan rakentaa kehityskeskusteluilla. Kehityskeskusteluja tulisi olla säännöllisesti, noin kerran vuodessa ja keskustelun tavoitteena on kehittää yhteistyötä ja antaa palautetta molempiin suuntiin. Keskustelussa voidaan tuoda esille työhön liittyviä asioita sekä ongelmatilanteita, joita voi olla vaikea käsitellä työaikana. Kehityskeskustelu tulisi pitää rentona keskusteluna, jossa katsotaan kokonaiskuvaa onnistumisista ja kehitysmahdollisuuksista, eikä niinkään tartuta yksittäisiin virheisiin, joita on saattanut sattua. Kehityskeskusteluun tulee varata riittävästi aikaa ja paikan tulee olla rauhallinen. (Anias 2013, 46.)

3.2 Työhyvinvointi

Liiketoiminnan kannalta jo talossa olevan työntekijän pitäminen, vastineena uuden työntekijän hankinnalle ja kouluttamiselle on kannattavampaa. Hyvä esimies on kiinnostunut alaises-

taan ja hänen sitouttamisestaan yrityksen toimintaan. Työhyvinvointi voi olla oikein toteutettuna yritykselle tärkeä kilpailuetu. Erilaisilla välineillä, kuten liikuntaseteleillä, tyky-päivillä jne. voidaan satunnaisesti edistää työhyvinvointia, mutta hyvän työelämän aikaansaamiseksi on ymmärrettävä sekä työhyvinvoinnin kokonaisuus, että kaikki siihen kuuluvat tekijät. Tällöin koko organisaatio voi paremmin. (Kehusmaa 2011, 11.)

Esimiesalainen suhde

Eräs työhyvinvoinnin keino on hyvä esimiesalaissuhde, joka näkyy jokapäiväisessä toiminnassa ja henkilökunnalle toteutettavissa kehityskeskusteluissa ja urasuunnittelussa. Urasuunnitelman tekeminen on kannattava keino saada alainen ja esimies puhumaan samaa kieltä tulevaisuudesta. Se sisältää luettelon päämääristä, sekä nykyisistä että tulevista, lisäksi on tärkeää tehdä suunnitelma muodollisista ja epämuodollisista kokemuksista joilla työntekijä saavuttaa tavoitteensa helpommin. Työntekijän henkilökohtaiset tavoitteet muokkaavat suunnitelmaa merkittävästi, onko esimerkiksi siirto eri paikkakunnalle mahdollinen perhesyihin vedoten. Työntekijää tulee kuunnella ensisijaisesti urasuunnitelmaa tehdessä ja sen tavoitteiden tulee lähteä ihmisen kehityskyvystä (Friedman & Yorio 2006, 117.) Yrityksen on myös mahdollista järjestää työntekijälleen talon ulkopuolelta koulutusta uusiin tehtäviin, ravintola-alalla on hyvin yleistä lähettää työntekijöitä esimerkiksi viinikursseille tai viskikoulutuksiin. Eri koulutukset ovat tehokas keino kasvattaa työntekijöiden työmotivaatiota.

Työvuorosuunnittelu

Työvuorolistan suunnittelulla voidaan vaikuttaa suuresti henkilöstön työhyvinvointiin. Se on yksittäisistä johtamiskeinoista mahdollisesti voimakkain työkalu. Hyvällä työvuorolistan suunnittelulla henkilöstö saa vapaa-ajallaan tarvittavan levon työvuorojen välillä ja ravintola hyötyy henkilöstönsä työpanoksesta. Oikeiden ihmisten tulee olla oikeissa paikoissa, oikeissa vuoroissa ja oikeiden ihmisten kanssa.

Laki antaa puitteet työvuorosuunnitteluun. Työvuoron tulee olla vähintään 4 tuntia pitkä ja enintään 10 tuntia, poikkeustilanteista voidaan sopia työntekijän kanssa tai muutoksia työssä-oloaikoihin voi tulla esimerkiksi ravintolan poikkeuksellisen aukioloaikojen takia. Vuorokautinen työaika saa olla enintään 16 tuntia. Työvuorojen välinen lepoaika tulee olla vähintään 8 tuntia ja mikäli työntekijä tekee peräkkäisinä päivinä vähintään 10 tunnin työvuoroja, tulee lepoajankin olla vähintään 10 tuntia. Lisäksi työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä pääsee tauolle, myös minuuttiajat on määritelty ravintola-alan työehtosopimuksessa. Työntekijä ansaitsee viisipäiväisellä työviikollaan kaksi vapaapäivää, joista toinen on vähintään 30 tunnin mittainen viikkolepopäivää V ja toinen vähintään 24 tunnin pituinen lisävapaapäivä X. V-päivä tulee antaa työntekijälle joka viikko, X-päivän työntekijä ja työnantaja voivat sopia keskenään niin, että se toteutuu kolmiviikkoisen työaikajakson aikana. Vapaapäivien välissä

tulee olla enintään 7 työpäivää, ellei työntekijän kanssa toisin sovita ja vapaapäiviä edeltävä työvuoro pyritään järjestämään aamuvuoroksi. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2014.)

Työpaikan yhteisöllisyys

Kiireisten aikojen keskellä henkilöstön keskinäinen yhteishenki vaikuttaa suuresti työhyvinvointiin. Mukavat työkaverit yhdistettynä toimivaan, johtavaan esimiestyöhön antavat parhaat tulokset jotka parhaimmillaan vaikuttavat jopa ravintolan myynteihin positiivisessa valossa. Ravintola S:ssä yksi yhteishenkeä kohottava keino on henkilökunnan omat Facebook sivut. Sivut ovat muilta käyttäjiltä suljettu, joten sinne on jokaisen työntekijän turvallista lisätä kuvia ja kuulumisia jotka liittyvät firman sisäiseen toimintaan.

Henkilökunnan virkistyspäivät kohottavat työpaikan yhteishenkeä ja tarjoaa samalla tilaisuuden henkilökunnan koulutukseen. Virkistyspäivien teemat ja toistuvuus vaihtelevat yrityskohdaisesti ja yksi tärkeimmistä suunnanantajista on käytössä oleva budjetti. Ravintola S:ssä virkistyspäivät toteutetaan muutaman kuukauden välein. Sisällöltään virkistyspäivissä on aina ensin henkilökunnan palaveri, jossa käydään läpi yhteisiä asioita. Palavereissa on aina jokin teema, jonka omistajat ovat etukäteen määritelleet; esimerkiksi ”Henkilökunnan vastuu työvälineiden rikkoutuessa”. Palaverin jälkeen seuraa yhteistä tekemistä, kuten urheilua, saunomista tai illallinen yhdessä.

Työterveyshuolto

Työ ravintola-alalla on vaativaa sekä henkisesti että fyysisesti. Siitä huolimatta, että työvuorolista olisi hyvin suunniteltu, työyhteisössä on hyvä yhteishenki, työterveyshuolto toimii ja työvuorojen tauotus toimii, ongelmien syntymistä on hankala välttää. Ravintola S:llä on työterveyshuolto sopimus. Yrityksen yhteisten pelisääntöjen mukaan, jokaisesta sairauspoissaolosta tulee olla todistus eikä sairaana tulla töihin. Ensisijaisesti sairauden sattuessa työntekijä on yhteydessä omaan työterveyshuoltajaan ja tarvittaessa omaan lääkäriin, jonka jälkeen työntekijä ilmoittaa mahdollisimman nopeasti sairastumisestaan ravintolan omistajalle tai vuoropäällikölle.

3.3 Työturvallisuus

Jokainen työntekijä toteuttaa turvallisuutta työpaikallaan. Työturvallisuus on osa työtä, työtapoja ja työympäristöä. Työturvallisuus on kannattavaa. Edellytyksiä hyvälle työsuorituksille ja työn tuloksille luodaan, kun työ, työympäristö ja työolosuhteet ovat turvallisia ja terveellisiä. Nämä seikat voivat vähentää toiminnan häiriöitä, hävikkiä, työperäistä sairastumista ja työkyvyttömyyttä sekä niistä aiheutuvia kustannuksia. Tasokas työturvallisuus edistää henki-

lökunnan tyytyväisyyttä, työn sujuvuutta ja kokonaiskannattavuutta. Työturvallisuuden toteutuminen on työnantajan ja työntekijöiden yhteinen asia. Työturvallisuuden tavoite on turvallinen ja terveellinen työ ja työpaikka. Tukena ja ohjeena tähän on työturvallisuuslaki ja muut työsuojelusäädökset. Veloitteet koskevat niin pientä kuin suurtakin yritystä. Työnantaja soveltaa säännöksiä omaan yritykseen sopivaksi ja on vastuussa siitä, että työ, työympäristö ja työsuojelun asiakirjat täyttävät säädöksiin vaatimukset. (Raudas 2011, 3.) Työturvallisuusjohtaminen on osa vastuullista yritystoimintaa. Se on liiketoimintaosaamisen alue, jolla yrityksen johto pitää huolta niin henkilökunnan, asiakkaiden ja ympäristön turvallisuudesta. (Laitinen ym. 2013, 29.)

Turvallisuusjohtaminen on johdon ja esimiesten toimintaa työpaikan prosessien, toimintatapojen, työolosuhteiden, henkilöstön ammattitaidon, yhteistyön ja työilmapiirin kehittämiseksi, tavoitteenaan turvallisuustason ja työpaikan kilpailukyvyyn jatkuva parantaminen. Keskeisenä tehtävänä on vahinkoriskien hallinta. (Laitinen ym. 2013, 29 - 30). Esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuutta yrityksissä voidaan pitää henkilöriskinä. Työntekijät koulutetaan yrityksen tarpeisiin ja uuden osaavan työntekijän koulutus vaatii aikaa ja resursseja. (Raatikainen 2011, 103.) Työturvallisuus muotoutuu useasta eri osa-alueesta, joita ovat muun muassa paloturvallisuus, ergonomia, henkinen väkivalta ja rikosturvallisuus. Hyvin huolehdittu työturvallisuus lisää työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia sekä asiakkaiden viihtyvyyttä.

Yrityksen työturvallisuusasioita suunniteltaessa jo lait ja asetukset velvoittavat tiettyihin toimiin. Työturvallisuuslakia (23.8.2002/738) sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön sekä virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellisessa palvelusuhteessa tehtävään työhön. Yksityisyrittäjiä lukuun ottamatta laki siis koskee kaikkia majoitus- ja ravitsemisalalan liiketoimintaa harjoittavia yrityksiä. Laki koskee palkkatyövoiman lisäksi myös vuokratyövoimaa ja oppilaitosten työharjoittelijoita eli käytännössä kaikkia yrityksessä työskenteleviä. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työntekijää laki velvoittaa noudattamaan työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita sekä turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Muita työturvallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavia lakeja ja asetuksia ovat muun muassa Pelastuslaki (13.6.2003/468), Työterveyshuoltolaki (21.12.2001/1383), Löytötavaralaki (26.8.1988/778) ja valtioneuvoston asetus työvälineiden turvallisesta käytöstä ja tarkastamisesta (12.6.2008/403). Monet lait vaikuttavat työturvallisuuden järjestämiseen ja ne tulisikin tietää, jotta vähintään kaikki lain vaatimat asiat toteutuvat yrityksessä. Työturvallisuuslaki edellyttää, että jokaisella työnantajalla on työsuojelun toimintaohjelma tehtynä. (Finlex 2015. Työturvallisuuslaki.)

Paloturvallisuus

Paloturvallisuusasioissa laki velvoittaa majoitus- ja ravitsemusalan työnantajia tiettyihin toimenpiteisiin. Pelastuslaki (13.6.2003/468) määrää laadittavaksi pelastussuunnitelman kohteisiin, joissa henkilö- ja paloturvallisuudelle tai ympäristölle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat. Tällaiset kohteet ovat tarkemmin määritelty valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta (787/2003), ja niihin kuuluvat muun muassa hotellit ja muut vastaavat majoitustilat, joissa on yli kymmenen majoituspaikkaa. Yli viidenkymmenen asiakaspaikan ravintolat sekä yritykset, joissa työntekijöiden ja samanaikaisesti paikalla olevien muiden ihmisten määrä on yleensä vähintään kolmekymmentä. (Finlex 2015. Pelastuslaki.)

Pelastussuunnitelma

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta antaa myös ohjeet pelastussuunnitelman sisällöstä. ”Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset, toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi, poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt, turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan, tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen, ohjeet erilaisia ensimmäisen kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten ja miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon. Lisäksi asetus edellyttää pelastussuunnitelman pitämistä ajantasaisena, siitä tiedottamista henkilökunnalle sekä pelastussuunnitelman tai sen yhteenvedon toimittamista alueenpelastusviranomaiselle”. (Finlex 2015. Pelastuslaki.)

Pelastuslaki määrää, että yli viidenkymmenen asiakaspaikan ravintoloissa tulee tehdä palotarkastus vuosittain. Palotarkastus tulee tehdä myös ennen toiminnan aloittamista ja toiminnan olennaisesti muuttuessa. Palotarkastuksen suorittaa paikallinen pelastustoimen viranomaisena. (Finlex 2015. Pelastuslaki.)

Ravintola S:llä on lain mukaiset turvallisuus-, palo- ja pelastus suunnitelmat. Ongelmana yrityksen sisällä on se, että vaikka dokumentit ovat olemassa, henkilökunta ei ole niistä tietoinen. Tästä syystä turvallisuuskoulutus on tarpeellinen. Ravintola S:n henkilökunnan palokoulutus järjestettiin tiistaina 26.4.

Hätäensiapu

Hätätilanteessa auttaminen on jokaisen ihmisen kansalaisvelvollisuus. Toiminnallisen opinnäytetyön kohdeyrityksessä voi kiireellisimpinä iltoina olla asiakkaita 120 - 150 henkeä ja heitä

palvelevia henkilökunnan jäseniä 10 - 15. Ensiaputaitoinen henkilökunta luo ravintolaan turvallisuuden tunnetta niin työntekijöiden keskuudessa, kuin asiakkaille. Asiakkaan tukehtuminen ruoanpalaan, sairaskohtauksen saaminen tai muusta syystä aiheutunut tajuttomuus ovat riskejä, joita ravintolan henkilökunnan tulee tiedostaa. Asiakkaiden lisäksi työntekijät ovat alttiita esimerkiksi palo-, viilto- tai silmävammoilta, jolloin hätäensiapu-koulutuksen käynyt työkaveri on suureksi hyödyksi. Maanantaina 25.4. järjestettävässä ravintola S:n henkilökunnan hätäensiapukurssilla käydään kouluttajan johdolla läpi yleisimmät ravintoloissa tapahtuvat hätätilanteet ja niihin kuuluvat hoito-ohjeet.

Suomen Punainen Risti järjestää tilauksesta koulutuksia ja on julkaissut kirjallista materiaalia hätäensiavusta. Hätäensiavun käsikirja (Myllyrinne ym. 2013) määrittelee hätätilanteen henkeä uhkaavaksi tilanteeksi ja auttamisen näkökulmasta kysymys voi olla minuuteista. Seuraavat hätätilanteet ovat yleisimpiä ravintolatyössä: sairauskohtaus, ei hereillä oleva hengittävä henkilö (tajuton), elvytys, lapsen elvytys, tukehtuminen, verenvuodon tyrehtyttäminen, shokki, sairaskohtaus ja muut ensiaputilanteet kuten palovammat, myrkytykset, silmävammat, nenäverenvuodot, haavat ja nyrjähdykset, venähdykset ja kolhut. (Myllyrinne ym. 2013, 9 - 23.) Edellä mainituissa hätätilanteissa on jokaiseen omat, vaihekohtaiset toimintaohjeensa. Perusedellytyksenä kaikkiin tilanteisiin on se, että apua uskalletaan antaa ja hätäilmoitus tehdään numeroon 112 välittömästi kun tilanne sen sallii. Vakavimmissa tilanteissa autettava on tajuton tai tukehtuu.

Ei hereillä oleva hengittävä henkilön eli tajuttoman ihmisen auttamisessa ensisijaisesti tulee selvittää, saadaanko autettava hereille puhuttelemalla tai ravistelemalla häntä. Mikäli henkilö ei herää, tehdään hätäilmoitus numeroon 112. Seuraavaksi selvitetään autettavan hengitys ja tarvittaessa avataan hengitystiet. Mikäli autettava hengittää, hänet käännetään kylkiasentoon hengityksen turvaamiseksi. Jos autettava ei hengitä, aloitetaan painelupuhalluselvitys (30 painelua, 2 puhallusta). Kun autettava viimein hengittää normaalisti, hänet käännetään kylkiasentoon. (Myllyrinne ym. 2013, 12 - 13.)

Tukehtumistilanteen voi aiheuttaa ruoanpala tai muu esine, jonka seurauksena henkilö ei pysty puhumaan, tarttuu kurkkuunsa ja yleensä nousee ylös. Tähän vakavaan tilanteeseen nopea reagointi on tärkeää, sillä seurauksena voi olla tukehtuminen. Autettavaa kehoitetaan ensin yskimään ja jos hän ei siihen kykene, auttaja siirtyy autettavan taakse ja lyö napakasti 5 kertaa lapaluiden väliin. Mikäli lyönnit eivät auta, tulee käyttää Heimlich-otetta, jossa auttaja asettaa toisen käden nyrkissä autettavan pallealle, tarttuu nyrkkiin toisella kädellä ja nykäisee käsiään nopeasti itseään päin. Tämä toistetaan tarvittaessa 5 kertaa ja toimintaa voidaan tehdä vuorotellen lapojen väliin kohdistuvilla lyönneillä. Mikäli keinot eivät auta ja autettava menettää tajuntansa, soitetaan hätänumeroon 112 ja aloitetaan painelupuhalluselvitys. (Myllyrinne ym. 2013, 17.)

3.4 Työsuojelu

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) toisen luvun yhdeksännessä §:ssä todetaan työsuojelun toimintaohjelmasta seuraavaa: ”Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset (työsuojelun toimintaohjelma). Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa.” (Finlex 2015. Työturvallisuuslaki.)

Esimiehillä on keskeinen rooli, kun työturvallisuutta kehitetään työpaikalla. Lain mukaan he ovat usein myös päävastuussa siitä, että yritys toimii turvallisesti ja asetetut määräykset täytetään. Työsuojeluasiat saatetaan kokea vaikeiksi, sillä useita vaatimuksia voi olla vaikea ymmärtää käytännötasolla ja usein esimiehillä on tähän puutteellinen koulutus. Kun puhutaan työsuojelusta, on jokaisella esimiehellä siihen oma mielipiteensä. Jotkut kokevat työsuojelun taakaksi, toiset mieltävät sen rajoitetuksi, joka estää uusien ideoiden toteutumisen ja tehokkuuden. Työsuojelussa kyse ei ole kuitenkaan ulkopuolisesta pakotteesta tai ylimääräisistä vaatimuksista, vaan se on jotain, joka kuuluu jokaisen jokapäiväiseen työhön. Hyvän esimiehen ammattitaitoon kuuluu alaisistaan ja heidän hyvinvoinnistaan huolehtiminen. (Anias 2013, 5.)

Aluksi työsuojelulla on tarkoitettu ainoastaan työntekijän suojelemista häntä uhkaavilta tapaturmilta ja ammattitaudeilta. Työsuojelun käsite on kuitenkin muuttunut ja kasvanut korostetusti ehkäiseväksi. Työn tulee edistää työntekijän fyysistä- ja henkistä hyvinvointia. Työsuojelun periaate voidaan määritellä esimerkiksi niin, että yksilön kannalta katsottuna pyritään supistamaan ja poistamaan työssä ja työoloissa esiintyviä vaaroja ja niistä aiheutuvia vaurioita ja muuttamaan työ sekä työolot sellaisiksi, että ne edistävät työntekijän fyysistä ja henkistä terveyttä, turvallisuutta ja viihtyvyyttä. (Aro & Ahmavaara 1999.)

Päävastuu työsuojelusta kuuluu työnantajalle, joka voi kuitenkin siirtää siihen kuuluvaa päättäväisyyttä ja vastuuta esimiehille. Tehtävät ja vastuu voivat määräytyä esimiehelle esimerkiksi kirjallisena tehtävän kuvauksena, työpaikan organisaatorakenteen tai pelkästään suullisen tehtäväksi annon perusteella. Työsuojeluvastuun kannalta ratkaisevaa on esimiehen tosiasiallinen asema ja tehtävät työpaikalla. Työnjärjestely ja työnjohtaminen tulee olla sellainen, että esimiehellä on edellytykset vastata hänelle annetuista tehtävistä.

Työturvallisuuslakia valmistelevalle toimikunnalle (2001) mukaan, hyvien työolojen kehittäminen nähdään nykyisin entistä selvemmin johtamiskysymyksenä. Hyvällä johtamisella torjutaan organisaation perusrakenteista syntyvät ongelmat. Turvallisuuden hallinta tulisikin

yhdistää varsinaiseen toimintaan joustavasti ja tehokkaasti, joka on monesti myös taloudellisin tapa hoitaa asioita. Jos työympäristö nähdään ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavina, edellytykset hyvien tulosten saavuttamiseksi ovat huonot. Johtamisen eri alueita, kuten laatu-, henkilö-, ympäristö ja ikäjohtamista on viime aikoina alettu korostaa. Hyvä johtaminen ottaa huomioon kaikki näkökohdat. Työntekijöille lähiesimiehen kautta tapahtuva johtaminen on keskeisessä asemassa. (Laitinen ym. 2013, 233.)

Suunnitelmallinen työsuojelutoiminta työpaikalla on vaikuttavinta. Työsuojeluongelmien poistaminen vain pakottavassa tilanteessa johtaa usein muuhun kokonaisuuteen vaikeasti sovittaviin, huonosti toimiviin ja kalliisiin ratkaisuihin. Välitöntä tapaturman vaaraa aiheuttavien puutteiden poistaminen tulee aina tehdä viivytyksettä.

4 Toiminnallisen projektin kuvaus

Opinnäytetyöntekijät pohtivat ensin turvallisuussuunnitelman aiheita ja siihen liittyviä kohtia 8 x 8 menetelmän avulla. 8 x 8 menetelmä on ideointimenetelmä, jonka tarkoitus on auttaa hahmottamaan ongelmia tai aiheita paperille. Paperin keskelle kirjoitetaan aihe, jonka jälkeen aiheen ympärille sijoitetaan kahdeksan näkökulmaa, jotka tulevat mieleen aiheesta. Tämän jälkeen saadut kahdeksan näkökulmaa siirretään uusiksi aloituspisteiksi, jonka jälkeen kustakin tuotetaan kahdeksan ideaa. Tämä on ideointimenetelmä, jolla aiheen tai ideoinnin hahmottaminen selkeytyy tekijälle paremmin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 165.) 8 x 8 menetelmällä on tavoitteena löytää pääaiheeseen, esimerkiksi kehityskohteeseen oleellisesti liittyvät asiat, mahdollisuudet ja haasteet (Haukijärvi ym. 2014, 23.) ideoinnin pohjana käytettiin omia kokemuksia hotelli- ja ravintolatyössä.

Opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin alkukartoitus, jotta saatiin selville ravintolan nykytila. Alkukartoituskyselyssä esitettiin väittämiä työhyvinvoinnista, työtyytyväisyydestä, työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Kyselyn tulosten perusteella saatiin selvyyttä siitä, mitä kohtia henkilökunnan tietämyksessä tulee kehittää. Alkukartoituksessa käytetty kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteestä 1. Kehittämävaihetta lähdettiin työstämään ottamalla selvää mahdollisista koulutuksista. Ravintolan omistajalle esitettiin tarjous koulutuspäivistä, alkukartoitus tulosten perusteella. Tarjoukseen sisällytettiin koulutuksen hinta-arviot. Toteuttamisvaiheessa henkilökunnalle järjestettiin koulutuspäivät, jossa turvallisuusalan asiantuntijat tulivat kouluttamaan henkilökuntaa turvallisuus asioista, joihin valikoitui paloturvallisuus ja ensiapu. Ravintola-alalla tietyt turvallisuus riskit ovat läsnä jokapäiväisessä toiminnassa, kuten tulipalo, tapaturmat, ryöstöt ja uhkaavat asiakkaat. Luomalla uusia käytänteitä henkilökunnalla on konkreettiset valmiudet toimia näiden tilanteiden varalta. Koulutuksen tarkoituksena on pätevoittää henkilöstöä työsuojelun hoitamiseen.

4.1 Alkukartoitus

Toiminnallisen projektin ensimmäinen vaihe oli kohdeyritykselle teetettävä alkukartoitus, jolla saatiin kartoitettua nykytilanne. Pohdittiin mahdollisia aiheita kyselyyn ja teorian perusteella aihealueita saatiin neljä: työtyytyväisyys, työhyvinvointi, työturvallisuus ja työsuojelu. Aihealueisiin kehitettiin viisi kysymystä. Vastauksia toivottiin saatavan mahdollisimman paljon, jotta analyysillä olisi painoarvoa. Arvosteluasteikkona käytettiin Likertin viisiportaista asteikkoa. Alkukartoitus ravintolanhenkilökunnalle toteutettiin lomakkeella, johon jokainen vastasi anonymisti.

Haastatteluista yleisesti käytetyin on lomakehaastattelu. Lomakehaastattelussa kysymysten merkitys on kaikille sama. Strukturoidun haastattelun hankaluus on lomakkeiden ja kysymysten muotoilu, mutta tällä menetelmällä saadaan yleensä hyvä osallistujaprosentti. Vastaajia on huomattavasti helpompi saada lomakehaastattelulla kuin henkilökohtaisella haastattelulla ja toteutus verrattuna henkilökohtaiseen haastatteluun on helpompaa. Vastausten käsittely on myös huomattavasti nopeampaa kuin litteroida henkilökohtaisia haastatteluja. Lomakehaastattelulla saadaan vastaukset anonymisti säilytettyä, koska vastaukset voidaan kerätä esimerkiksi laatikkoon tai kirjekuoreen. (Hirsjärvi ym. 2001, 44 - 45.)

Vaikeutena lomakehaastattelussa voidaan pitää valittujen käsitteiden ja vaihtoehtojen ymmärrettävyyttä. Usein lomakkeissa olevat käsitteet ja vaihtoehdot kertovat enemmän haastattelijan kuin haastateltavan maailmasta. Mikäli vaihtoehdot eivät kerro haastateltavien maailmasta, vastauskohtaan muu tai en osaa sanoa tulee paljon valintoja. Vaikka vastausvaihtoehtoja on monta, niistä ei silti aina välttämättä löydy kaikkien vastaajien ajatusmaailmaa kuvaavaa vastausta. Huonosti ja nopeasti tehdyt vastauslomakkeet vaikuttavat suuresti haastattelun tulosten luonteeseen. Asiaan vaikuttaa myös se, että jotkut vastaajista ovat tottuneempia täyttämään lomakkeita kuin toiset, kieliongelmat voivat tulla vastaan ja lomakehaastattelut voivat myös tuntua joistakin vastaajista kyllästyttäviltä. (Hirsjärvi ym. 2001, 36 - 37.)

Kysely toteutettiin viikolla 5 (1.-6.2.16) ja vastaukset annettiin anonymisti. Kyselykaavakkeet olivat esille ohjeistuksen kanssa työntekijöiden sosiaalituloissa. Väittämiä analyysissa oli 20 ja vastaajien tuli merkitä rastilla omasta mielestään kohtaavin vaihtoehto (liite 1). Jokainen vastaaja täytti kaavakkeen esimerkiksi ruokatauon aikana tai muutoin varsinaisista työtehtävistä irtautuneena ja lomakkeet palautettiin pyydettyyn päivämäärään mennessä. Aktiivisuus kyselyyn osallistumisessa oli parhaimmillaan kyselyn ensimmäisinä päivinä, mutta vastausinnostus laantui viikon kuluessa. 20 työntekijästä kyselyyn vastasi ensimmäisen viikon aikana 12 työntekijää.

Kyselyn tulosten keräämisessä oli alkuun pieniä haasteita, sillä kiireisen ravintolan henkilökunnan oli vaikeuksia löytää aikaa vastaamiseen. Opinnäytetyöntekijä piti alkukartoituksen tuloksista palaverin ravintolan omistajien kanssa helmikuun lopulla, jossa heiltä tuli suora pyyntö, että muutama puuttuva vastaus vielä hankitaan. Pääteltiin, että suurin osa vastamatta jättäneistä työntekijöistä olivat ulkomaalaisia ja kyselylomake oli tehty vain suomen kielellä. Koska mahdollisimman monelta työntekijältä haluttiin mielipide ja jotta alkukartoitus tulosta voidaan pitää luotettavana, puuttuvat vastaukset päätettiin hankkia toisella keinolla. Opinnäytetyöntekijä haastatteli suullisesti muutaman ulkomaalaisen työntekijän englannin kielellä, poissa muiden työntekijöiden läheltä. Kyselyssä pidettiin kuitenkin täydellinen anonymiteetti, haastattelun lomake sekoitettiin saman tien muiden vastausten sekaan eikä haastattelijä katsonut lomaketta. Valmiit tulokset kerättiin ja analysoitiin. Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 18 kpl, joten vastaajien määrään voidaan olla tyytyväisiä.

Opinnäytetyön edetessä vastaan tuli tiettyjä eettisiä kysymyksiä liittyen yrityksen toimintaan. Eettiset kysymykset otetaan huomioon opinnäytetyön edetessä. Luottamus, rehellisyys ja kunnioitus toimeksiantajaa kohtaan on pidetty mielessä. Salassapito on ensisijaisen tärkeää yksityisyrittäjän kannata, myyntilukemia ja asiakasmääriä ei opinnäytetyössä kerrota julki. Yrityksen liikesalaisuuksia, työyhteisön jäsenien henkilöllisyyttä sekä heidän yksityisasiotaan ei myöskään tuoda esille. Alkukartoituskyselyyn ei sisällytetty henkilökohtaiseen elämään kuuluvia kysymyksiä, koska eettiset kysymykset voivat rikkoa ihmisoikeuksia. Kysely toteutettiin niin, että vastaajan henkilöllisyys ei tullut esille missään vaiheessa.

Alkukartoituksen tulokset

Kyselyn tulokset tulkittiin joko positiiviseksi tai negatiiviseksi. Vastausvaihtoehtojen kohdat 1 - 3 tulkitaan negatiiviseksi eli harmaaksi alueeksi. Vastausvaihtoehtojen kohdat 4 - 5 tulkitaan positiiviseksi eli vihreäksi alueeksi.

Tarkkoja tutkimustuloksia ei julkaista opinnäytetyössä, toimeksiantajan toiveiden mukaan. Oman ratkaisumme mukaan ja tutkimustulosten perusteella saatiin tietoa, mitä asioita opinnäytetyössä lähdetään kehittämään. Kyselyn tulokset laskettiin vastausvaihtoehtojen perusteella. Alkukartoituksessa kävi ilmi, että ravintola S:n työhyvinvointi ja työtyytyväisyys ovat hyvällä mallilla. Työntekijät viihtyvät töissä ja suurin osa vastaajista kokevat, että töihin on mukava tulla. Kaikki vastaajat kokevat työn mielekkääksi ja työkavereiden kanssa viihdyttään. Kaikki kyselyyn vastaajat kokevat lähimmän esimiehensä osaavan työnsä hyvin. Suurin osa vastaajista uskovat työpaikkansa pysyvyyteen. Yhteishenki työpaikalla oli tutkimustulosten perusteella erittäin positiivinen.

Vastaajien mukaan työpaikalla on melko avoin ilmapiiri ja vaikeistakin asioista on helppo keskustella, tätä mieltä oli noin puolet vastaajista. Mielipiteitä jakoi myös väite, että työnantaja on tarjonnut kehittymismahdollisuutta talon ulkopuolisella koulutuksella. Kehityskeskusteluja ei ole suurimman osan vastaajista kanssa käyty viimeisen vuoden aikana.

Turvallisuusasioissa on selvästi parantamisen varaa ja koulutuksen puute näkyy vastauksissa. Tutkimustulosten perusteella henkilökuntaa ei ole perehdytetty turvallisuusasioihin, mutta työpaikan turvallisuus kuitenkin koetaan osana työpaikan normaalia toimintaa. Ravintolassa ei vastaajien mukaan satu tapaturmia usein, eikä toisaalta kaikkien vastaajien mielestä turvallisuuskoulutustakaan ei järjestetä riittävän usein. Suurin osa vastaajista kuitenkin tuntevat keskeiset turvallisuusohjeet välineisiin ja menetelmiin liittyen. Suurin osa vastaajista tietävät työterveyspalveluista. Positiivista tutkimustuloksista oli huomata, että reilu enemmistö vastaajista ottavat itse vastuusta työskentelystään ja edistävät omalla esimerkillään työn tekemistä turvallisesti.

4.2 Projektin kehityssuunnitelma

Vastaukset osoittavat, että ravintola S:n työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin ei tarvita kehitysehdotuksia, vaan nämä asiat koetaan hyvänä työpaikalla. Turvallisuusasioita tulee kehittää ja koulutusta vastausten perusteella kaivataan. Turvallisuuden kehittäminen ja tavoitteiden luominen yhdessä, on ravintola S:lle uusi kehitysehdotus ja toimintamalli turvalliseen johtamiseen. Ehdotukseksi muodostui henkilökunnalle järjestettävä koulutuspäivä. Koulutuspäivän tarkoituksena on käydä läpi työturvallisuuteen liittyviä asioita; paloturvallisuutta, ensiapua ja tutustua työpaikan pelastussuunnitelmaan. Sen tavoite on selkeyttää ja perehdyttää työntekijät turvallisuuteen ja antamaan valmiudet toimimaan mahdollisissa riskitilanteissa. Järjestämällä koulutuspäivä henkilökunnalle haluttiin myös osoittaa ravintola S:n johdolle se, kuinka innostuneita ja motivoituneita henkilökunta on oppimaan ja kuinka tärkeänä turvallisuusasioita pidetään. Onnistunut koulutuspäivä voidaan täten toteuttaa uudestaan, jolloin koulutuksista saadaan rutiininomainen tapa johtaa ravintolaa ja sen henkilökuntaa.

Alkukartoitustulosten perusteella tarjouskysely palokoulutuksesta laitettiin Vantaan palopäällikölle, jolta tarjous saatiin viipymättä. Hätäensiapukoulutukseen oli ensisijaisesti tarkoitus pyytää yksityistä henkilöä pitämään ravintola S:n henkilökunnalle luentomaisen koulutustunnin hätäensivun perusteista. Tämä henkilö on sekä ravintolan omistajille, että opinnäytetyön tekijälle ennestään tuttu. Omistajien pyynnöstä opinnäytetyön tekijät pysyivät tarjouksen SPR:ltä, jotta koulutuksesta saataisiin virallinen. Tarjous saatiin myös SPR:n koulutussihteeriltä viipymättä, ja valmis koulutustarjouspaketti (liite 2) lähetettiin ravintola S:n omistajalle sähköpostitse maanantaina 21.3. Omistaja vastasi tarjoukseen myöntävästi jo saman päivän aikana.

Opinnäytetyöntekijät pohtivat ravintola S:n omistajan ja ravintolapäällikön kanssa sitä, onko ravintolan toiminnan takia mahdollista pitää yhden päivän aikana useamman tunnin koulutuksia. Kouluttajien kanssa käytiin neuvotteluja sopivasta ajankohdasta ja lopputulokseksi sovittiin, että koulutuspäivä pidetään kahdessa osassa. Tällöin mahdollisimman moni työntekijä pääsee osallistumaan edes toiseen koulutukseen ja ravintolan toiminta pystyy jatkumaan normaalisti koulutuksien aikana.

Aikatauluihin omistaja antoi tietyt reunaehdot, joiden perusteella koulutukset sovittiin seuraavasti: maanantaina 25.4. klo 15.00 hätäensiapukoulutus ja tiistaina 26.4. klo 14.00 paloturvallisuuskoulutus. Osallistujat kerättiin henkilökunnalta työpaikan ilmoitustaululla olevalla ilmoittautumislomakkeella sekä henkilökunnan Facebook-sivujen avulla. Omistajat halusivat lisäksi toisen ravintolansa henkilökunnan mukaan. Koulutukset osoittautuivat erittäin suosituiksi. Hätäensiapuun ilmoittautui 12 työntekijää ja paloturvallisuuskoulutukseen 15 työntekijää. Käytännössä kaikki suomen kieltä äidinkielenään puhuvat työntekijät, jotka olivat kyseisinä koulutuspäivinä käytettävissä, halusivat osallistua. Pari työntekijää jätti hätäensiapukoulutukseen osallistumisen väliin, sillä he olivat äskettäin koulutuksen käyneet. Myös muutama ulkomaalaistaustainen työntekijä halusi jättää koulutukset väliin kielitaidottomuuteensa vedoten.

4.3 Koulutuspäivien toteutus

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toiminnallinen kuvaus eli koulutuspäivien toteutus. Ensiapukoulutus järjestettiin SPR:n toimesta 25.4, ravintolan kokoustilassa. 26.4 oli vuorossa toinen koulutus, eli palo- ja turvallisuuskoulutus.

Alkukartoitustulosten ja kehityssuunnitelman jälkeen oli toteuttamisen vuoro. Koulutustarjoukset hyväksyttiin ravintolan omistajalla, jonka jälkeen sopivat koulutuspäivät lyötiin lukkoon kouluttajien ja ravintolan omistajan kanssa. Tietyt reunaehdot olivat, että koulutuspäivät tulevat olla alkuviikosta ja iltapäivällä, jotta ravintolan toiminta voi jatkua koulutuksista huolimatta ja mahdollisimman moni henkilökunnan jäsen pääsee niihin osallistumaan.

Kouluttajat kävivät tutustumassa ravintolan tiloihin etukäteen ja keskustelivat koulutusten sisällöstä ja käytännön järjestelyistä opinnäytetyöntekijöiden kanssa. Paloturvallisuuskouluttaja tutustui ravintola S:n jo olemassa olevaan palo- ja pelastussuunnitelmaan, jota koulutuksessa käytiin läpi ja tehtiin henkilökunnalle tutuksi sen olemassaolo. Lisäksi kouluttaja kierrätettiin ravintolan tiloissa ja näytettiin missä ravintolan alkusammutusvälineet, vesi- ja kaasusulut ja ensiapuvälineet sijaitsevat. Koulutukset järjestettiin ravintola S:n kabinetissa ja sammutusharjoitus ravintolan edustalla. Hätäensiapu- koulutukseen osallistui 10 ja paloturvallisuuskoulutukseen 15 henkilökunnan jäsentä, molempiin koulutuksiin osallistui ravintolan omistaja ja ravintolapäällikkö.

Hätäensiapukoulutus

Hätäensiapukoulutus järjestettiin maanantaina 25.4. ja kurssin kesto oli 4 tuntia. Kurssin tavoitteena on, että kurssin suorittanut osaa aloittaa hätäensiavun antamisen sisällön mukaisissa aiheissa. Hätäensiapukurssista saadaan EA1 kortti, joka on voimassa 3 vuotta. Kurssi sopii myös kertauskurssiksi, jolla voi jatkaa voimassa olevaa ensiapukurssi EA1- tai EA2 - todistuksen voimassaoloa 3 vuotta.

Sisältö:

- Auttamistoiminta onnettomuudessa tai sairauskohtauksessa
- Hätäensiavun perusteet
- Tajuttomalle annettava ensiapu
- Peruselvytys
- Vierasesine hengitysteissä
- Verenkierron häiriötila (sokki)
- Verenvuodon tyrehtyttäminen
- Tarvittaessa ryhmäkohtaisia painotuksia
- Tapaturmien ehkäisy

Kurssi aloitettiin teoria osuudella, jossa käytiin kurssin sisältöä läpi. Henkilökunnalle näytettiin dioina eri hätätilanteita ja toimintaohjeita niihin. Onnettomuustilanteet olivat laajasti tukehtumisista auto-onnettomuuksissa toimimiseen. Keskustelua käytiin puolin ja toisin oma-kohtaisista kokemuksista ja kysymyksiä esitettiin kouluttajalle. Teoriaosuuden jälkeen henkilökunta jakautui pieniin ryhmiin ja he kävivät läpi erilaisia valmiiksi annettuja tilanteita ja niille annettuja toimintavaihtoehtoja. Tavoitteena oli tapaturmien ennaltaehkäisy. Ryhmäkohtaisten tehtävien jälkeen tehtiin yhteisesti ns. toiminnallinen osuus, jossa harjoiteltiin konkreettisesti tajuttoman ihmisen kääntämistä kylkiasentoon, kantoliinan laittamista ja defibrillaattorin eli deffan käyttöä jossa apuna oli Anne-nukke (kuva 1).



Kuva 1 Ensiapukoulutusvälineistöä (Ulla-Maija Kuutti.)

Paloturvallisuuskoulutus

Paloturvallisuuskoulutus oli vuorossa seuraavana päivänä, 26.4 ja kesto koulutukselle oli 2 tuntia. Koulutuksen pääpaino oli ravintolan henkilökunnan käytännön turvallisuusasioiden hallitsemisessa erilaisissa onnettomuus-, vaara- ja uhkatilanteissa sekä onnettomuuksia ehkäisevässä työssä.

Koulutus aloitettiin ravintolan turvallisuuskulttuurin teorialla, jonka jälkeen käytiin läpi kiinteistön pelastussuunnitelma ja yleistä teoriaa turvallisuudesta:

- Pelastustoimen järjestelyt Suomessa 2016
- Häätakeskus 112 - Pelastuslaitokset: mitä apua, millä viiveellä?
- Tulipalot, alkusammutusvälineet
- Tulipalon kehittyminen sisätiloissa
- Palon sammuttaminen
- Kiinteistön pelastussuunnitelma ja turvallisuustekniikka
- Palo-osastointi, poistumisreitit
- Automaattinen paloilmoin
- Alkusammutusvälineet
- Turvavalistus ja poistumisreitit
- Toimintaohjeet erilaisissa onnettomuus-, vaara- ja uhkatilanteissa
- Toiminnan johtaminen
- Henkilökunnan rooli

- Yhteistoiminta pelastuslaitoksen kanssa

Teoriaosuuden jälkeen tehtiin turvallisuuskävely kiinteistössä kouluttajan johdolla. Turvallisuuskävelyn aikana käytiin läpi ravintola S:n poistumisreitit, poistumisreittivalaistus, opasteet, palo-osastointi ja alkusammutusvälineiden sijainti ja opasteet. Henkilökunnalle tehtiin tutuksi sähkökeskus ja ilmastoinnin hätäpysäytys.

Turvallisuuskävelyn jälkeen henkilökunta siirtyi kouluttajan johdolla ravintola S:n edustalle ulkotiloihin harjoittelemaan alkusammutusta. Kouluttaja sytytti liekin harjoitusvälineisiin, esimerkkinä kattilapalo keittiössä. Henkilökunnan jäsenet sammuttivat palon vuorotellen. Harjoituksessa käytettävät sammuttimet olivat hiilidioksidisammutin ja vaahtosammutin sekä tulipalaa sammutettiin myös sammutuspeitteellä (kuva 2).



Kuva 2 Sammutusharjoitus (Ulla-Maija Kuutti.)

Lopuksi keskusteltiin vielä koulutuksen sisällöstä ja osallistujilta kysyttiin palautetta päivästä niin kouluttajan kuin opinnäytetyöntekijöiden puolesta. Kaikki palokoulutukseen osallistuneet kehuivat heti koulutuksesta poistuessaan sen olleen hyvä ja ennen kaikkea mieleenpainuva. Koulutukseen osallistujien palautteista lisää kappaleessa 4.4.

4.4 Palaute

Tilaisuuden jälkeen henkilökunnalta ja kouluttajilta pyydetään palautetta kirjallisesti lomakkeella (liite 3). Palaute kerättiin henkilökunnalta välittömästi toisen koulutuspäivän päätteeksi. Lomakkeet palautettiin opinnäytetyön tekijälle vastauslaatikkoon, jotta vastaajien ano-

nymiteetti säilyi. Molemmat opinnäytetyön yhteyshenkilöt (ravintolan omistaja ja ravintolapäällikkö) osallistuivat molempiin koulutuksiin. Kaikki koulutuksiin osallistuneet henkilökunnan jäsenet vastasivat palautekyselyyn ja ravintolapäällikön palaute oli koulutuksiin osallistuneiden vastausten mukana. Työn tilaajalta, ravintola S:n omistajalta palaute pyydettiin erillisellä lomakkeella ja myös heti toisen koulutuksen jälkeen. Kouluttajilta palaute kysyttiin aina heti oman koulutuksen jälkeen. Kouluttajilta kysyttiin omaa koulutettavaa alaa ja työkokemusta vuosina, jotta kouluttajien taustoista jää jokin taustatieto.

Koulutuksiin osallistuneet eli ravintola S:n henkilökunta piti molempia koulutuksia onnistuneina. Reilu enemmistö koki, että koulutuksesta saatiin tarpeeksi tietoa keskeisistä turvallisuusohjeista ja menetelmistä ja he ymmärtävät koulutusten jälkeen paremmin oman esimerkkinsä tärkeyden työn turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Suuri enemmistö tietää nyt missä työpaikan ensiapu- ja alkusammutusvälineet sijaitsevat ja he aikovat jatkossakin osallistua työpaikkansa turvallisuuskoulutuksiin. Pientä hajontaa oli vastauksissa koskien koulutuksen sisältöä ja sen vastaavuutta odotuksiin, koulutuspaikkaa ja ajankohtaa, mutta vastaukset olivat selvästi vihreällä eli positiivisella puolella. Eniten eroavaisuuksia oli vastauksissa kohtaan: ”Kynnykseni mennä auttamaan hädässä olevaa ihmistä, on madaltunut”, mutta vastaukset olivat tässäkin kohdassa positiivisella puolella. Henkilökunta koki yhtä vastaajaa lukuun ottamatta, että koulutuksissa käydyt harjoitukset auttavat heitä toimimaan hätätilanteissa ja he voivat jatkossakin suositella työtovereilleen osallistumista koulutuksiin. Lisäksi opinnäytetyön tekijä kysyi suullisesti molempien koulutusten jälkeen henkilökunnan tuntemuksia koulutusten jälkeen ja kaikki osallistujat olivat erittäin positiivisella ja iloisella mielellä. Ravintola S:n henkilökunta kertoi lähes yhteen ääneen, että parasta koulutuksissa oli paloturvallisuus koulutuksen ravintolan turvallisuuskävely eli kouluttaja kierrätti henkilökuntaa pitkin ravintolan tiloja ja näytti konkreettisesti, missä sijaitsee alkusammutusvälineistö ja kaasujäähälsä ja vesisulku.

Koulutuksen vetäjät kehuivat kokemusta positiiviseksi. Molemmat vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että koulutettavat olivat motivoituneita oppimaan (liite 3) ja että heillä oli hyvä tietopohja koulutettavaan alaan. Koulutuspaikkaa ja ajankohtaa pidettiin onnistuneena ja he ovat valmiita tulemaan jatkossakin pitämään ravintola S:n henkilökunnalle aiheeseen liittyvää koulutusta. Ainut kysymyksistä, joka meni vastausvalikon keskivaiheelle, liittyi asiakasyrityksen jo olemassa oleviin ammatilliseen välineistöön. Taustatietoja kartuttavassa kysymyksessä molemmilla kouluttajilla oli omalta alaltaan työkokemusta yli 30 vuotta. Vapaasanaisessa osuudessa molemmat kouluttajat kiittelivät ystävällisyydestä ja organisoinnin toimivuudesta. Lisäksi palokouluttaja antoi palautetta hyvin organisoidusta tilaisuudesta ja valmiuden parantamisesta, jolla säästetään omaisuutta ja ihmishenkiä.

Koulutuksen tilaaja, ravintola S:n omistaja vastasi kyselyyn myös positiivisessa valossa (liite 3). Hän oli täysin tyytyväinen koulutusten osallistujien määrään, koulutusten sisältöön, koulu-

tus paikkaan ja ajankohtaan. Lisäksi hänen mielestään koulutusten sisällöt vastasivat odotuksia ja hän ymmärtää oman esimerkkinsä tärkeyden työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Ravintoloitsija oli melko tyytyväinen koulutettavien oppimismotivaatioon ja hän kokee, että koulutuksissa käydyt harjoitukset auttavat häntä ja hänen henkilökuntaansa toimimaan hätätilanteissa. Vastausvalikon keskivaiheille päätyi vain yksi kysymys, jossa tiedusteltiin omaa kynnystä mennä auttamaan hädässä olevaa ihmistä.

5 Johtopäätökset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi toimintamalli turvallisuuteen liittyen ravintola S:lle ja pätevöittää ravintolahenkilökuntaa paloturvallisuus- ja hätäensiapuun liittyvissä asioissa. Koulutukset järjestettiin ravintolahenkilökunnalle ensimmäistä kertaa. Opinnäytetyöntekijät halusivat koulutuspäivien kautta ja aiheeseen perehtymällä luoda ravintola S:lle valmiin toimintamallin ja rakentaa rutiineja hyvään henkilöstöjohtamiseen työturvallisuuden, työhyvinvoinnin, työsuojelun ja työterveyden kautta.

Opinnäytetyön aiheen kartoittamiseen rakennettiin teoreettista tietopohjaa. Tiedonhankinta sujui tekijöiden mielestä hyvin, sillä alasta on helppo löytää tietoa sekä internetistä että alan kirjoista. Lisäksi tiedonhankinnan pohjana käytettiin opinnäytetyön tekijöiden restonomiopintojen materiaaleja ja molempien opinnäytetyön tekijöiden vuosien työkokemusta alalta. Lisäksi toinen opinnäytetyön tekijöistä työskenteli asiakasyrityksessä, joten hän pystyi hyödyntämään aineistoa suoraan työpaikaltaan.

Opinnäytetyö saavutti sille asetetun tavoitteen uuden toimintamallin luomisessa ja jatkossa käytettäväksi. Opinnäytetyön tekijöiden ehdotus ravintola S:lle on säännöllinen henkilökunnan koulutus. Tulokset on kuvattu tässä opinnäytetyössä tekijöiden ratkaisuehdotuksena. Toimeksiantajan toiveiden mukaan, tutkimustuloksia ei julkaista tässä opinnäytetyössä. Toimeksiantajalle luovutetaan tarkat tutkimustulokset alkukartoituskyselystä ja hän voi omaa harkintaansa käyttäen hyödyntää tutkimustuloksia liiketoiminnassaan ja pitää niitä pohjana mahdollisesti tulevien koulutusten lähtökohtiin. Koulutuksen aiheet saataisiin järjestämällä alkukartoituskysely puolivuositain, tai vähintään vuoden välein. Koulutusten ajankohta ja toistuvuus olisi suoraan verrannollinen henkilökunnan rakenteeseen ja sitä koskeviin muutoksiin. Koska koulutukset on nyt toteutettu huhtikuussa 2016, seuraava koulutuspäivä voisi olla lokakuussa 2016, joka sijoittuu ennen pikkujoulusesonkia. Eri aiheita tulisi käsitellä henkilökunnan toiveiden tai mahdollisesti lähiaikoina tapahtuneiden tilanteiden mukaan. Aihealueita voisi myös laajentaa koulutusta palo- ja ensiapukoulutuksen lisäksi vaarallisen asiakkaan kohtaamisessa ja ryöstötilanteissa. Koulutusten järjestämisen vastuuhenkilö olisi ravintolapäällikkö, jolle opinnäytetyön tekijät ovat opinnäytetyön liitteissä luovuttaneet alkukartoitukseen käytettävät kyselylomakkeet. Opinnäytetyöntekijät luovuttavat ravintolapäällikölle myös kouluttajien yhteystiedot, joten hän voi olla heihin suoraan yhteydessä. Etenkin palokouluttaja

ilmaisi tulevansa mielellään jatkossakin kouluttamaan henkilökuntaa ja häneen voi olla suoraan puhelimitse yhteydessä muissakin paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Opinnäytetyön tekijöiden mielestä onnistuttiin hyvin lopullisten tavoitteiden saavuttamisessa, ravintoloitsijan toiveet otettiin huomioon kaikessa toteutuksessa ja työntekijöiden anonymiteetistä pidettiin huolta. Sekä työn tilaajien, että henkilökunnalta saatu palaute oli erittäin positiivista, joten projektia voidaan pitää onnistuneena. Myös lopulliseen henkilökunnan turvallisuussuunnitelmaan, joka luovutettiin ravintolan johdolle, oltiin tyytyväisiä. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä aikataulun olisi voinut suunnitella paremmin ja opinnäytetyölle olisi voinut järjestää enemmän aikaa. Aikatauluissa pysyminen oli alkukeväästä haasteellista, mutta siinä pysyttiin loppukeväästä. Aikatauluissa pysyttiin hyvin siinä vaiheessa, kun tarjous koulutuspäivistä oli saatu ravintola S:n omistajalle ja se oli hyväksytty. Itse koulutuspäivien ja tietojen dokumentointi sujui hyvällä aikataululla.

Onnettomuus- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy on erittäin tärkeää. Hyvin suunniteltu henkilökunnan koulutus- ja perehdytyspohja luo turvallisuuden tunnetta työyhteisöön, parantaa ravintolan tuottavuutta ja lisää yrityksen hyvää mainetta. Ehkäiseviin toimintoihin suhtaudutaan valitettavan usein yritysmaailmassa kielteisesti sen kustannusten takia, mikä ei onneksi toteutunut ravintola S:n kohdalla. Ehkäisevän toiminnan kustannukset ovat yleensä vähäiset. Proaktiivisuus kannattaa, oli sitten kyseessä ravintolan henkilökunnan kouluttaminen tai suoranainen toimi asiakaspalvelua kohtaan (Pitkänen 2006, 142.) Ravintola S:ssä oli jo valmis, toimiva palvelukonsepti, eli ajatusmalli siitä, miten asiakkaalle tuotetaan arvoa. Hyvin toimiva palvelukonsepti tuottaa iloa niin asiakkaille, omistajille kuin työntekijöillekin (Pitkänen 2006, 171.) Luomalla tämän palvelukonseptin ympärille ns. tukirakenteet tai rutiinit, joilla henkilökuntaa saadaan tietoisiksi ravintolan eri osa-alueista kuten työturvallisuudesta, parannetaan koko palvelukonseptin laatua. Hyvinvoiva työntekijä tuottaa yritykselleen arvokasta työpanosta. Hyvin johdetut alaiset tekevät parempaa tulosta, koska työtyytyväisyys välittyy suoraan asiakkaille. Koulutettu henkilökunta voi toiminnallaan säästää suuren kuluerän yritykselle ja luottamus kasvaa puolin ja toisin. Tämän opinnäytetyön kautta kohdeyritykselle on luotu malli rutiineihin. Niiden hyödyntäminen on menestyneen ravintolan johdon käsissä.

Opinnäytetyöntekijät haluavat kiittää ensisijaisesti ravintola S:n omistajia, jotka tekivät opinnäytetyön toteutuksen mahdolliseksi ja osoittivat luottamusta opinnäytetyöntekijöitä kohtaan. Haluamme kiittää ravintolan henkilökuntaa ja ravintolapäällikköä, jotka olivat aiheesta kiinnostuneita ja osallistuivat koulutuksiin innokkuudella. Suuret kiitokset kuuluvat lisäksi opinnäytetyönohjaajille.

Lähteet

Anias, P. 2013. Esimiehen työsuojeluopas. 11., painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Anias, P. 2013. Työturvallisuus työpaikalla. 7., korjattu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Aro, T. & Ahmavaara, P. 1999. Työsuojelun peruskurssi. 7., osittain korjattu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Friedman, C. & Yorio K. 2006. Hyvä pomo vai hankala akka, naisen opas johtajuuteen. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Karisto.

Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola A. 2013. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. 2., uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma.

Myllyrinne, K., Korte, H. & And, R. 2013. Punainen risti. Häätäensiapu. Keuruu: Otava.

Ojasalo, K; Moilanen, T & Ritalahti; J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Raatikainen L. 2011. Liikeideasta liikkeelle. 8., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 2., uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työterveyslaitos & Työturvallisuuskeskus, 1999. Työsuojelun peruskurssi. 7., osittain korjattu painos. Espoo: Frenckell.

Sähköiset lähteet

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E., Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere. Viitattu 15.5.2016.

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus- työntekijät 1.5.2014-31.1.2017. Palvelualojen ammattiliitto Pam Ry. Viitattu 3.12.2015.

<https://www.pam.fi/media/pdf-tessit/marava-tes-1.5.2014-31.1.2017.pdf>

Pelastuslaki. 2015. Viitattu 5.1.2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Työturvallisuuslaki. 2015. Viitattu 5.1.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Helsingin tapahtumakalenteri. 2016. Viitattu 8.2.2016

<http://www.stadissa.fi>.

Ravintola S:n kotisivut. Viitattu 11.4.2016.

Kuvat

Kuva 1 Ensiapu-koulutus välineistöä

Kuva 2 Sammutusharjoitus

Kuviot

Kuvio 1 Henkilökunnan rakenne	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kuvio 2 Johdon tehtäviä	10

Liitteet

Liite 1 Alkukartoituskysely	35
Liite 2 Tarjous koulutuspäivästä	37
Liite 3 Palautteet koulutuksista	38

Liite 1 Alkukartoituskysely

Alkukartoituskysely, ravintola S.

Rastita väittämistä mielestäsi sopivin vaihtoehto

1. täysin eri mieltä
2. osittain eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. osittain samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

Väittämät	1	2	3	4	5
Minusta on viime aikoina ollut kivaa tulla töihin.					
Koen työni mielekkääksi.					
Viihdyn hyvin lähimpien työkavereideni kanssa.					
Mielestäni lähin esimieheni osaa työnsä hyvin.					
Uskon työpaikkani pysyvyyteen.					
Työpaikallani vallitsee avoin ilmapiiri ja vaikeistakin asioista on helppoa keskustella.					
Työvuorosunnittelu toimii hyvin työpaikallani.					
Työnantaja on tarjonnut minulle mahdollisuutta kehittyä työssäni esim. Talon ulkopuolisella koulutuksella.					
Olen käynyt esimieheni kanssa kahden keskisiä kehityskeskusteluja tai urasuunnittelua viimeisen vuoden aikana.					
Työpaikallani on hyvä yhteishenki.					
Minut on perehdytetty työpaikkani turvallisuusasioihin ja oppimistani seurataan säännöllisesti.					
Turvallisuus on osa työpaikkani normaalia toimintaa ja työn turvallisuuden panostetaan tehokkaasti.					
Tiedän miten toimia, jos työpaikallani sattuu tulipalo.					

Työpaikallani sattuu usein tapaturmia (esim. Liukastuminen, revähdys, tukehtumisvaara, kolhu, viilto).					
Työpaikallani järjestetään turvallisuuskoulutusta säännöllisesti.					
Työpaikallani työturvallisuutta kehitetään ja luodaan tavoitteita yhdessä					
Työpaikallani pidetään huolta fyysisestä ja henkisestä jaksamisestani.					
Tunnen työpaikkani keskeiset työturvallisuusohjeet välineisiin ja menetelmiin liittyen.					
Olen tietoinen työpaikkani tarjoamista työterveyspalveluista.					
Otan itse vastuuta ja edistän omalla esimerkilläni, että työ tehdään turvallisesti.					

Liite 2 Tarjous koulutuspäivästä

Ravintola S

21.3.2016 Helsinki

Hei!

Olemme teettäneet yrityksenne henkilökunnalle alkukartoituskyselyn liittyen turvalliseen johtamiseen. Kyselyssä kartoitettiin yrityksenne nykyistä tilannetta liittyen työtyytyväisyyteen, työhyvinvointiin, työturvallisuuteen ja työsuojeluun. Tutkimustuloksissa kävi ilmi, että koulutusta kaivataan juuri työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kehitysehdotuksemme on tarjota teille palo- ja pelastuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta.

Tarjous: Punaisen Ristin ensiavun ja terveystiedon kouluttajan (ETK) pitämä 4 tunnin koulutus jossa käsitellään seuraavat asiat: auttamistoiminta onnettomuudessa tai sairaskohtauksessa, hätäensiavun perusteet ja tapaturmien ehkäisy. Kurssin suorittanut yrityksenne työntekijä saa SPR:n virallisen todistuksen ensiapukurssista.

Vantaan palopäällikön pitämä kahden tunnin turvallisuuskoulutus jonka teoriaopetuksessa käytetään vielä julkaisematonta videomateriaalia alkusammutusvälineisiin liittyvästä tutkimushankkeesta. Koulutus sisältää sekä teoriaopetusta, että konkreettista harjoittelua sammu- tuskaluston käytöstä.

Koulutuksen kustannus: ensiapukoulutus 4h/ (enintään 15 osallistujaa) + turvallisuuskoulutus 10 hengelle. Koulutuspäivä kymmenelle osallistujalle. Mikäli osallistujia on enemmän kuin 10, lisäosallistujat.

Koulutuksen kesto: 6h. Koulutuksen voi tarvittaessa jakaa kahdelle eri päivälle.

Koulutuksen paikka: Ravintola S:n tilat; luento-osuus ja ensiapu- koulutus ravintolan ka- binetissa ja alkusammutusharjoittelu ravintolan ulkopuolella.

Koulutuksen ajankohta: huhtikuussa 2016, päivämäärä sovittavissa.

Pyydämme teiltä vastausta tarjouksemme viikon 12 aikana. Viestimme liitteessä on kyselyn tarkat tutkimustulokset.

Ystävällisin terveisin,

Mari Koivisto-Herranen

Ulla-Maija Kuutti

Liite 3 Palautteet koulutuksista

Palautekysely koulutuksiin osallistujille

Rastita väittämistä mielestäsi sopivin vaihtoehto

1. täysin eri mieltä
2. osittain eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. osittain samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

Väittämät	1	2	3	4	5
Sain koulutuksissa tarpeeksi tietoa työpaikkani keskeisistä turvallisuusohjeista ja menetelmistä.					
Koen että koulutuksissa käydyt harjoitukset auttavat minua toimimaan hätätilanteessa.					
Ymmärrän paremmin oman esimerkkini tärkeyden työn turvallisuuteen liittyvissä asioissa.					
Tiedän, missä työpaikkani ensiapu-välineet sijaitsevat.					
Tiedän, missä työpaikkani alkusammutusvälineet sijaitsevat.					
Koulutuksien sisällöt vastasivat odotuksiani.					
Mielestäni kouluttajat olivat ammattitaitoisia.					
Koulutuspaikka oli mielestäni onnistunut.					
Koulutuksen ajankohta oli mielestäni onnistunut.					
Kynnykseni mennä auttamaan hädässä olevaa ihmistä, on madaltunut.					
Voisin suositella jatkossa työtovereilleni osallistumista turvallisuuskoulutuksiin.					
Aion jatkossakin osallistua työpaikkani turvallisuuskoulutuksiin.					

Palautteeni opinnäytetyön tekijöille:

Palautekysely kouluttajille

Rastita väittämistä mielestäsi sopivin vaihtoehto

1. täysin eri mieltä
2. osittain eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. osittain samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

Väittämät	1	2	3	4	5
Olen tyytyväinen koulutukseni osallistujien määrään.					
Mielestäni koulutukseen osallistujat olivat motivoituneita oppimaan.					
Koulutukseen osallistujilla oli hyvä tietopohja.					
Asiakasyrityksellä oli mielestäni tarpeeksi ammatillista välineistöä liittyen koulutettavaan alaani.					
Asiakasyrityksen yhteyshenkilön kanssa yhteistyö sujui hyvin.					
Koulutuspaikka oli mielestäni onnistunut.					
Koulutuksen ajankohta oli mielestäni onnistunut.					
Voin tulla jatkossakin kouluttamaan kyseisen yrityksen henkilökuntaa.					

Koulutettava alani:

Työkokemukseni vuosina:

Palautteeni opinnäytetyön tekijöille:

Palautekysely työn tilaajille (ravintolan johto):

Rastita väittämistä mielestäsi sopivin vaihtoehto

1. täysin eri mieltä
2. osittain eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. osittain samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

Väittämät	1	2	3	4	5
Olen tyytyväinen koulutukseni osallistujien määrään.					
Mielestäni koulutukseen osallistujat olivat motivoituneita oppimaan.					
Olen tyytyväinen koulutuksien sisältöön.					
Koen että koulutuksissa käydyt harjoitukset auttavat minua ja henkilökuntaani toimimaan hätätilanteessa.					
Ymmärrän oman esimerkkini tärkeyden työn turvallisuuteen liittyvissä asioissa.					
Koulutuspaikka oli mielestäni onnistunut.					
Koulutuksen ajankohta oli mielestäni onnistunut.					
Koulutuksien sisällöt vastasivat odotuksiani.					
Kynnykseni mennä auttamaan hädässä olevaa ihmistä, on madaltunut.					
Tulen jatkossakin tilaamaan koulutuksia alan asiantuntijoilta.					

Palautteeni opinnäytetyön tekijöille: