



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Perehdytysopas uuden työntekijän näkökulmasta

Case: Lasimyynti Tammela

Karjunen, Jasmin

2017 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Perehdytysopas uuden työntekijän näkökulmasta
Case: Lasimyynä Tammela

Jasmin Karjunen
Liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2017

Jasmin Karjunen

Perehdytysopas uuden työntekijän näkökulmasta
Case: Lasimyynti Tammela

Vuosi 2017

Sivumäärä 76

Opinnäytetyön aiheena on uuden myyjän perehdytysopas Lasimyynti Tammelaan. Yrityksellä ei ollut ennestään perehdytysopasta, vaan perehdytys on suoritettu käytännön tilanteissa, työn ohessa. Projektin tavoitteena on tehdä perehdytysopas, jonka avulla uusi työntekijä pääsee työssään nopeasti alkuun ja ymmärtää lasialan erilaisuuden ja materiaaliherkkyyden. Projekti suoritettiin sille asetettujen tavoitteiden ja aikataulun mukaisesti loppuun, jonka päätteeksi perehdytysopas luovutettiin toimeksiantajan käyttöön.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu perehdytyksestä, mitä se terminä tarkoittaa, kuinka tämä tulisi suunnitella ja miten se prosessina viedään läpi työorganisaatiossa. Perehdytysopas tehtiin uuden työntekijän näkökulmasta, jonka vuoksi teoriaa kerättiin tähän perspektiiviin keskittyen. Teoria toi tukea perehdytysoppaan rakenteeseen, mutta itse perehdytysoppaan sisältö koottiin toimeksiantajan organisaatiosta ja sen työntekijöiltä.

Perehdytysoppaan sisältö kerättiin osittain projektin organisaatiosta kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake lähetettiin kaikille yrityksen myyjille. Työorganisaatiosta saatiin tärkeää ja toiminnanläheistä tietoa, jonka avulla perehdytysoppaan sisältö osakseen muodostui. Lopulliseen perehdytysoppaan sisältöön vaikutti toimeksiantajalta saatu palaute ja muutosehdotukset.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi ensimmäinen perehdytysopas toimeksiantajan käyttöön. Perehdytysmateriaalin lisäksi sisällytettiin oppaaseen tulokkaan osaamiskartoitus. Tämän avulla perehdyttävä ja itse perehdytettävä saavat tulokkaan osaamistasosta yleiskäsityksen, joka on omalta osaltaan tukemassa perehdytyksen kulkua ja antamassa osviittaa mitä asioita pitäisi käydä syvällisemmin läpi orientaation onnistumisen kannalta. Lisäksi perehdytysoppaaseen lisättiin ensimmäisen viikon selviytymiskeinot ja perehdyttämispäiväkirja, johon tulokas voi kirjjata tärkeiksi kokemiaan asioita. Perehdytyksen ja yrityksen toiminnankehittämistä varten perehdytyksestä tullaan keräämään palautetta kaikilta uusilta työntekijöiltä.

Perehdytysopas luovutettiin toimeksiantajan käyttöön projektin sovitun aikataulun mukaisesti. Toimeksiantajan organisaatiossa oltiin lopputulokseen tyytyväisiä, sillä se oli tavoitteidensa ja toiveidensa mukainen. Lisäksi perehdytysoppaan sivutuotteet, tulokkaan osaamiskartoitus ja tämän ensimmäisten viikkojen selviytymiskeinot koettiin kekseliäiksi ja hyväksi lisäksi perehdytysmateriaalin rinnalle.

Asiasanat: Perehdytysopas, uusi työntekijä, perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytysuunnitelma

Jasmin Karjunen

**An orientation guide from a new employee's perspective
Case: Lasimyynti Tammela**

Year	2017	Pages	76
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis is a new employee orientation guide for the company Lasimyynti Tammela. The company didn't previously have an orientation guide and orientation had been done as on-the-job training. The project's goal was to produce an orientation guide to help new employees familiarize with the industry giving information and knowledge about glass as a material as well as an insight and history about Lasimyynti Tammela itself. The project was finished in time and the orientation guide was handed over for use.

The theoretical background section for the thesis is composed of what orientation means and how the process should be planned in order to be executed successfully in the organization. The orientation plan has been made from the perspective of a new employee which is why the theory concentrates on that particular point of view. The theory helped form the orientation guide's structure but the content itself was collected from Lasimyynti Tammela and its workers.

Information for thesis was collected partly with an online questionnaire which was sent to all sales personnel of Lasimyynti Tammela. The questionnaire yielded important information about the company policies and codes of conduct. The orientation guide was accepted by the employer after being modified according to their improvement suggestions and critique.

The thesis' outcome was the first orientation guide for use of the employer. Besides orientation material the guide includes a new employee survey of knowledge. Finding out existing knowledge and work skills of the new employee may reduce time needed for orientation and helps to determine things that should be focused on in the orientation process. A learning diary was also added at the end of the orientation guide for new employees to write down information they found vital. The organization will collect feedback from its orientation process from new employees in order to develop their orientation process in the future.

The orientation guide was handed over to the employer within the agreed timeframe. The organization was pleased for the outcome and the orientation guide filled their expectations. Also extra content: "New employee survey of knowledge" and "First week on-the-job coping mechanisms" were found to complement the orientation guide in a clever way.

Keywords: Orientation guide, new employee, orientation, the process of initiation, orientation plan

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Projektin tausta ja tavoitteet.....	7
1.2	Dokumentointisuunnitelma.....	8
1.3	Toimeksiantajan kuvaus.....	8
2	Perehdytys.....	9
2.1	Perehdytyksen sisältö.....	10
2.2	Perehdytyksen suunnittelu.....	12
2.3	Perehdytyksen hyödyt.....	13
3	Uuden työntekijän perehdyttäminen.....	15
3.1	Osaamiskartoitus.....	16
3.2	Oppimistyyli.....	17
3.3	Selviytymiskeinot.....	19
4	Prosessi ja dokumentointi.....	21
4.1	Projektin eteneminen.....	21
4.2	Dokumenttien taltiointi.....	23
4.3	Kyselylomake.....	26
4.4	Kyselylomakeen tulokset.....	27
4.5	Perehdytysoppaan kokoaminen.....	28
4.6	Palautteen keruu.....	29
5	Johtopäätökset.....	30
	Lähteet.....	33
	Kuviot.....	35
	Taulukot.....	36
	Liitteet.....	37

1 Johdanto

Jokainen meistä työelämään työllistyvistä tulee jossakin vaiheessa pääsemään osalliseksi perehdytystä. Nykypäivänä perehdytys on omattu yhdeksi tavanomaiseksi menettelyksi, joka koetaan itsestään selväksi toimintatavaksi kun uusi työntekijä aloittaa työskentelyn uudessa työyhteisössä. Perimiltään on kyse suunnitellusta tervetuloista, jonka siivin tulokas otetaan vastaan uuteen työorganisaation (Ketola 2010). Johdonmukaisen ja suunnitellun perehdytyksen ansiosta uusi työntekijä saa parhaat eväät työntekoon ja itsevarmuutta työtehtävistä selviytymiseen. Finlexin mukaan, kun työntekijälle mahdollistetaan monipuolinen ja tiivis ohjeistus organisaation toimintaperiaatteista ja toimintatavoista, jää hänelle selkeä kuva omasta työkuvastaan ja hänelle asetetuista odotuksista (Työturvallisuuslaki 2002).

Perehdytyksellä saadaan aikaiseksi monenlaista hyötyä, yritykset saavat joukkoonsa sitoutuneita työntekijöitä, jotka saavat nopeassa ajassa tulosta aikaiseksi ja tekevät laadukasta työtä organisaation eteen. Uusi työntekijä taas saa motivaatiota työntekoonsa ja mitä todennäköisemmin haluaa työskennellä yrityksessä pitkään. Perehdytyksen ansiosta myös työyhteisön ilmapiiri pysyy hyvänä, kun kaikilla on selkeä ja yhtenäinen kuva yrityksen arvoista, sekä toimintaperiaatteista. Mikäli perehdytykseen lisätään vielä uuden työntekijän vaikutusmahdollisuudet uudistaa tai kehittää organisaation toimintaa, voidaan tällä saada aikaiseksi merkittävää kilpailuetua yritykselle. Perehdytys voidaan todeta yrityksille elintärkeäksi toiminnan muodoksi työntekijöidensä sitouttamista, sopeuttamista ja yhtenäistämistä varten.

Opinnäytetyössä keskitytään perehdytykseen uuden työntekijän näkökulmasta, jonka vuoksi tarkasteluun on otettu tulokkaan perspektiivi ja tämän vuoksi uuden työntekijän aiempi osaaaminen olisi syytä ottaa huomioon, kuinka tämä tulisi perehdyttää ja miten uuden työn aiheuttamaa stressiä voidaan ehkäistä. Perehdytysoppaan tekemiseen tarjoutui mahdollisuus opiskelijan omassa työpaikassa, jossa ei ennestään perehdytysopasta ollut olemassa. Perehdytysoppaaseen saatiin tällä tavoin kerättyä paljon toiminnanläheistä tietoa, niin toimeksiantajan organisaatiosta kuin alastakin, kun sen tekijänä oli itse uusi työntekijä organisaatiossa. Lähtökohdat perehdytysoppaan tekoon oli mainiot ja toimeksiantaja asetti perehdytysoppaalle omakohtaiset tavoitteet. Opinnäytetyö toteutettiin projektina ja suoritettiin projektille ominaisten piirteiden mukaisesti alusta loppuun.

1.1 Projektin tausta ja tavoitteet

Perehdytysoppaan on tarkoitus antaa uudelle työntekijälle mahdollisimman hyvät lähtökohdat työn tekoon kun tämän ensimmäinen työpäivä koittaa. Oppaan turvin muodostuu perehdytettävälle henkilölle yleiskäsitys hänen toimenkuvastaan, työpäivän sisällöstä ja koko työorganisaatiosta. Perehdytysopas antaa uudelle työntekijälle jäsennellyn informaatiopaketin, jonka avulla hän suoriutuu perustyötehtävistään ja tutustuu työorganisaation käytäntöihin.

Opinnäytetyö päädyttiin tekemään projektina, koska se ei sisältänyt laajempaa tutkimustyötä, vaan käyttöön haluttiin saada käytännönopas. Perehdytysoppaan kokoaminen sisälsi kaikkia niitä elementtejä, mitkä ovat tyypillisiä projektille, kuten projektin saattaminen loppuun sovittuun aikaan mennessä ja projektin pitäisi vastata sisällöltään sille asettamat tavoitteet. Projektin toimeksiantajana toimi lasialan perheyritys, jolla ei ennestään ollut perehdytysopasta eikä perehdytysuunnitelmaa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mistä kaikista elementeistä hyvä perehdytysopas koostuu ja kuinka perehdytysprosessi kannattaisi toteuttaa uuden työntekijän näkökulmasta. Perehdytys voidaan nähdä suhteellisen laajana kokonaisuutena, joten perehdytysoppaan koostamiseen tuli keskittyä vain organisaation kannalta oleellisimpiin asioihin. Perehdytysoppaassa keskitytään juuri niihin asioihin, jotka uuden työntekijän tulee tietää uudesta työorganisaatiostaan ja, että hän tulisi tämän oppaan avulla selviytymään ensimmäisistä työviiakoista, kun sopeutuminen työyhteisöön on varmistettu.

Opinnäytetyössä keskityttiin nimenomaan perehdytysoppaan asiasisältöön, mistä sen tulisi koostua ja millä tavoin varmistetaan, että tulokas on saanut tarpeeksi kattavan perehdytyksen työnsä alkuun. Perehdytysopas toimii perehdyttäjän ja perehdytettävän työhohjauksen tukena. Itse työskentelytavat ja työn tekninen puoli kuuluu työhohjauksen piiriin, jonka vuoksi huomio on kiinnitetty kaikkiin niihin perusasioihin, joiden avulla saadaan oikea käsitys työorganisaatiosta ja itse lasialasta.

Nykypäivänä tarvitaan työntekijöitä, joilla on halu ja kyky oppia jatkuvasti, sillä elämme alati muuttuvassa hektisessä maailmassa, jossa uuden oppiminen tulisi tapahtua mahdollisimman nopeasti. Ammatillisen kehittymisen olisi syytä jatkua koko työntekijän työelämän ajan. Yhä useamman työläisen vastuu tai ura koostuu useammista tehtäväalueista ja projekteista. Syvälinen oppiminen vaatii teorian, sekä käytännön ymmärtämisen. Tämän vuoksi on tärkeää laatia organisaatiolle oma opas, joka tukee käytännön työtä.

1.2 Dokumentointisuunnitelma

Projektia varten laadittiin dokumentointisuunnitelma, jonka avulla seuratiin projektin etene- mistä. Dokumentointisuunnitelmaan kirjattiin projektin aikataulu, missä käydään läpi projek- tin eri vaiheet sen loppuun suorittamista varten. Aikataulusuunnitelma esiteltiin myös toimek- siantajalle, jolta haettiin lopullinen hyväksyntä projektiin käytettävästä aikataulutuksesta. Aikataulu oli osakseen auttamassa projektin valmistumista ajallaan, kun aikataulu oli kaikkien osapuolten nähtävissä.

Projektin eri vaiheiden tiedottaminen tapahtui toimeksiantajan kanssa sähköpostin välityk- sellä, jotta saatu palaute ja erinäiset käydyt keskustelut saatiin talteen. Palautteen saaminen toimeksiantajalta oli osakseen vaikuttamassa projektin etenemiseen ja perehdytysoppaan si- sältöön, jonka vuoksi ne oli syytä taltioida. Käytyihin keskusteluihin ja palautteisiin oli hyvä palata vielä projektin päätyttyä ja verrata vastasiko työn tulos sille asetettuja tavoitteita.

Projektin empiirinen osuus toteutettiin kyselylomakkeen avulla toimeksiantajan yrityksessä. Kyselylomake lähetettiin jokaisen myyjän sähköpostiin, jonka tulosten analysointi suoritettiin samalla kertaa verkkoon kerättyjen vastausten perusteella. Kysely jäi talteen internettiin, jossa sitä voitiin tarvittaessa tutkia lisää. Kyselylomakkeen tarkoitus oli tuoda tukea perehdy- tysoppaan sisältöön.

1.3 Toimeksiantajan kuvaus

Projektin toimeksiantajana toimii lasialan perheyritys Lasimyynti Tammela, joka on K ja R Tammela Oy:n omistuksessa. K ja R Tammela Oy on 37 vuotta vanha yritys, joka on aiemmin toiminut huonekalualalla. Lasimyynti Tammela sai alkunsa kun K ja R Tammela Oy osti entisen lasialayrittäjä Lasimyynti Juvosen liiketoiminnan vuonna 2009. Vuonna 2013 Lasimyynti Tam- mela muutti Kuriirikujalle omaan liiketiloihin, jonka myötä yrityksen nimi muutettiin Lasi- myynti Juvosesta Lasimyynti Tammelaksi. Samalla yrityksen tuotantotiloja laajennettiin ja tuotevalikoimaa kasvatettiin.

Pienestä perheyriytestä on kasvanut vuosien saatossa suurempi yritys, sillä tukkumyyjäksi ryhtymisen ohella myös kysyntä on kasvanut. Omistajavaihdoksen myötä henkilökunnan määrä on lisääntynyt ja entisiä toimintatapoja on ollut pakko muuttaa. Kasvavan myynnin ja kysyn- nän vuoksi, ei enää perinteinen työnohessa perehdyttäminen ole riittänyt, koska hektisessä työympäristössä perehdytys ilman perehdytysmateriaalia ei ole koettu toimivaksi. Tämän vuoksi uuden myyjän myötä huomattiin, mitä kaikkia elementtejä perehdytyksestä oli jäänyt

puuttumaan ja todettiin, että yritykselle olisi syytä tehdä oma perehdytysopas. Perehdytysopas on Lasimyynti Tammelan myyjän tekemä, jonka avulla opinnot korkeakoulusta suoritettiin loppuun.

2 Perehdytys

Perehdytyksen periaate on esitellä perehdytettävälle henkilölle organisaation yleiskuva, toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Tähän lukeutuu mukaan myös yrityksen arvot, lakisääteiset asiat ja kaikki muut työsuhteeseen liittyvät asiat. Perehdytys koostuu siis yleisperehdyttämisestä ja työnopastuksesta (Kupias & Peltola 2009, 19). Perehdytyksen ansiosta perehdytettävä henkilö tutustuu työtehtäviinsä ja niissä huomioitaviin turvallisuusohjeisiin. Perehdytyksessä esitellään myös organisaation muu henkilökunta, sekä asiakaskunta. Perehdytyksen tukena toimivat muun muassa organisaatioiden omat perehdytysoppaat, toimintakertomukset, henkilöstölehdet ja muut yrityksen esittelymateriaalit (Kangas & Hämäläinen 2007, 2).

Perehdyttämistä ohjaa myös lainsäädäntö, kuten työsopimus- ja työturvallisuuslaki, sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työsopimuslaki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan, että työntekijä suoriutuu työstään, myös silloin kun yrityksen toimintaa, työtehtäviä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Työnantajan tulee myös pyrkiä edistämään työntekijöidensä mahdollisuuksia työuran kehittymiseen ja etenemiseen. Finlexin mukaan laki yhteistoiminnasta taas määrää yritystä neuvottelemaan, jos organisaatiossa tapahtuu hankintoja, järjestelyitä tai muita muutoksia, jotka vaikuttavat henkilöstön asemaan. Tavoitteena on edesauttaa työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia, sekä edistää viestintää työpaikoilla, kuten tiedottamista ja vuorovaikutusta työntekijöiden parissa. Lakia sovelletaan kuitenkin vain yrityksissä joissa työskentelee säännöllisesti vähintään 20 henkilöä. (Kupias & Peltola 2009, 20-25; Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007.)

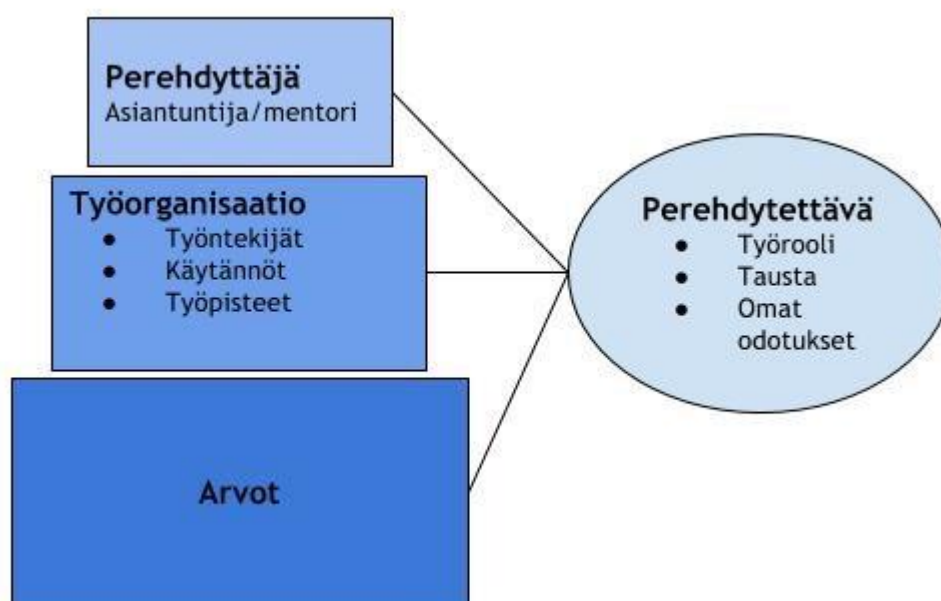
Työturvallisuuslain 14§:n nojalla taas tulee työnantajan erityistä huolellisuutta noudattaen järjestää uudelle työntekijälle perehdytys, jonka tuloksena tulokkaalle annetaan riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Opetuksen ja ohjauksen turvin taataan, että työnteke voidaan suorittaa mahdollisimman turvallisesti, koska osataan välttää työssä aiheutuvia tapaturmia, sekä ehkäistä sairastumista. Myös työssä käytettävien laitteiden ja koneiden oikeasta käyttötavasta tulee antaa riittävästi tietoa, mukaan lukien niiden turvallisuusmääräyksiä koskevat ohjeistukset. Työturvallisuuslaki on osaltaan varmistamassa, että uusi työntekijä pystyy suoriutumaan työssään oikein ja, että tämän käytössä on oikeat työtavat. Lisäksi työntekijälle annetaan asianmukaiset ohjeet huolto- ja hätätilanteissa toimimiseen. (Paanetoja 2014, 201.)

Mikäli perehdytystä ollaan tekemässä asiantuntijatehtäviin tai ala vaatii muuta erityisosaamista, on perehdytyksessä hyvä käyttää hyödyksi mentorointia. Mentori on jo ennestään organisaatiossa työskentelevä työntekijä, joka toimii uuden työntekijän tukena ja opettajana, jakamalla osaamistaan ja tietouttaan. Mentoroinnin yhteydessä mahdollistetaan myös hiljaisen tiedon, eli henkilöstön tietotaidon ja henkisen pääoman välittyminen tulokkaalle. Hiljainen tieto voi olla muodoltaan teknistä, kuten rutiinien hallintaa ja käytännön tietotaitoa tai tiedollista pääomaa. Tämä voi olla mielen sisäisiä malleja ja karttoja tai asenteita ja uskomuksia. Hiljaisen tiedon välittymisellä saadaan aikaan tiedon ja asioiden syvällisempää ymmärtämistä, oleellisen löytämistä ja auttaa tukemaan päätöksen teossa. Samalla turvataan tiedon ja erityistaitojen pysyminen organisaatiossa, kun kokeneemmat vanhemmat työntekijät jätetään organisaatiosta pois. (Kupias & Salo 2014, 231-232.) Työyhteisössä mentorit jakavat hiljaista tietoa opetettavalle työntekijälle keskustelun avulla, tällöin puhutaan käytännötilanteista, näiden työssä ja työhistorian aikana kohtaamista tilanteista. Hiljaisen tiedon keuru tapahtuu oikeita asioita ja rakentavia kysymyksiä kysymällä. Mentoroinnin ja hiljaisen tiedon välittymiseen tarvitaan ennen kaikkea molempien osapuolten välistä avoimuutta ja luotamuksellisuutta. (Kuronen, Säämänen, Järvenpää & Rintala 2007.)

Ensimmäisen työviikon jälkeen uudelta työntekijältä on hyvä kerätä palautetta perehdytyksestä ja perehdyttämisen ensivaikutelmista. Tällä tavoin saadaan selville mihin osa-alueisiin pitäisi vielä erityisesti panostaa ja mitä asioita taas voisi jättää vähemmälle. Perehdytyksen ei tarvitse sisältää heti alkuun kaikkea tietoa ja pitäisikin varoa tekemästä ensimmäisen viikon perehdytysohjelmasta liian tiivistä. Tulokas ei pysty omaksumaan kaikkea tietoa heti, mutta hänet voidaan opastaa tiedon etsimiseen. Perehdytyksen tulisi tuottaa organisaatiolle ja sen työyhteisölle lisäarvoa. Tähän päästään kun tulokkaalta pyydetään palautetta ja kehitysideoita yrityksen toimintaan liittyen. Näin ollen koko työyhteisö pystyy tehostamaan toimintatapaansa ja yritys kehittyy uusien työntekijöiden myötä. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Perehdyttämisen todellisen tehokkuuden ratkaisee se miten hyvin uusi työntekijä alkaa perehdyttämisensä oppeja toteuttamaan. Perehdyttäjän tulisi omaksua perehdytettävät asiat ja perehdyttäjän tulisi pystyä perustelemaan yrityksen käytännöt, mitä tehdään ja miksi. Omien työrutiinien muodostumiseen ohjaa työyhteisön käytännöt ja pelisäännöt, jotka ovat esimiehen laatimat, mutta myös itse työntekijät osoittavat hyväksyttävän käytöksen ja sen rajoitukset. Mitä paremmin tulokas on oivaltanut, ymmärtänyt ja omaksunut asiat, sitä todennäköisemmin hän osaa toimia oikein ja tarkoituksenmukaisesti työssään ja ennen kaikkea työyhteisössään. Perehdyttämässä tulee yhdistää tulokkaan ja työyhteisön kehittyminen yritykseen sopivalla perehdytyskonseptilla, unohtamatta organisaation strategiaa. Hyvin toteutetulla perehdytyksellä saadaan aikaseksi työorganisaation kehittymistä ja toiminnan tehostamista, mikä tuo yritykselle entisestään lisäarvoa. (Järvinen 2008, 93-94; Kupias & Peltola 2009, 112-113; 166-168; Evans, Hodkinson, Rainbird & Unwin 2006, 6-7.)

Ohessa perehdytyksen sisältö kuvattuna pääpiirteittäin, sisältäen ne asiat joiden avulla päästään perehdytyksessä alkuun ja mitä kaikkea sen pitäisi ensisijaisesti sisältää. Perehdytyksen sisältö tulisi olla organisaation arvojen mukaisesti toteutettu, jossa esitellään organisaation jäsenet, käytännöt ja työpisteet. Perehdyttäjä tutustuu perehdytettävään tulokkaaseen tarkemmin ja selventää tälle työroolia. Perehdytettävältä taas pitäisi ottaa selvälle tämän tausta ja omat odotukset työtä kohtaan.



Kuvio 1 Perehdytyksen sisältö

2.2 Perehdytyksen suunnittelu

Kun uusi työntekijä on palkattu yritykseen, alkaa perehdytysohjelman suunnittelu. Tätä varten tulee valita perehdyttäjä, perehdytyksen sisältö ja miten orientaatio yhdistyy itse työtehtäviin. Sisällön rakentamisessa taas perussääntöinä ovat selkeän kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus, sekä itse konkreettisuus. Lopullinen sisältö perehdytykseen tulee kuitenkin organisaation arvoista, strategiasta ja tavoitteista, unohtamatta tulokkaan työtehtävää ja aiempaa osaamista. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin tehdä uuden työntekijän olo tervetulleeksi heti ensimmäisestä päivästä lähtien, sekä ottaa hänet osaksi työyhteisöä. Hyvällä ensivaikutelmalla on tärkeä osa hyvän työmotivaation luomiseen, sekä osoittaa, että kaikki työntekijät ovat yhtä tärkeitä työyhteisössä. (Erven 2010; Dubois 2010; Kjelin 2003, 199.)

Perehdytyksessä tulee myös ottaa huomioon itse perehdyttäjän soveltuvuus tehtävään, koska tämä on ammattitaitoa vaativaa toimintaa, jossa keskiössä on perehdyttäjän motivaatio ja oma osaaminen. (Moisalo 2011,320.) Perehdyttäjänä toimii useimmiten esimies tai työntekijä. Mikäli perehdyttäjäksi on valittu työntekijä, tulee esimiehen huolehtia, että perehdyttäjä on saanut ohjeistuksen ja harjoitusta orientaation pitoon. Perehdytyksen toiminnallinen osuus, työnohjaus aloitetaan uuden työn tai työtehtävän alkaessa. Työnohjauksessa harjoitellaan työn tekemistä yhdessä perehdyttäjän ja perehdytettävän kanssa. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012, 26; Erven 2010.)

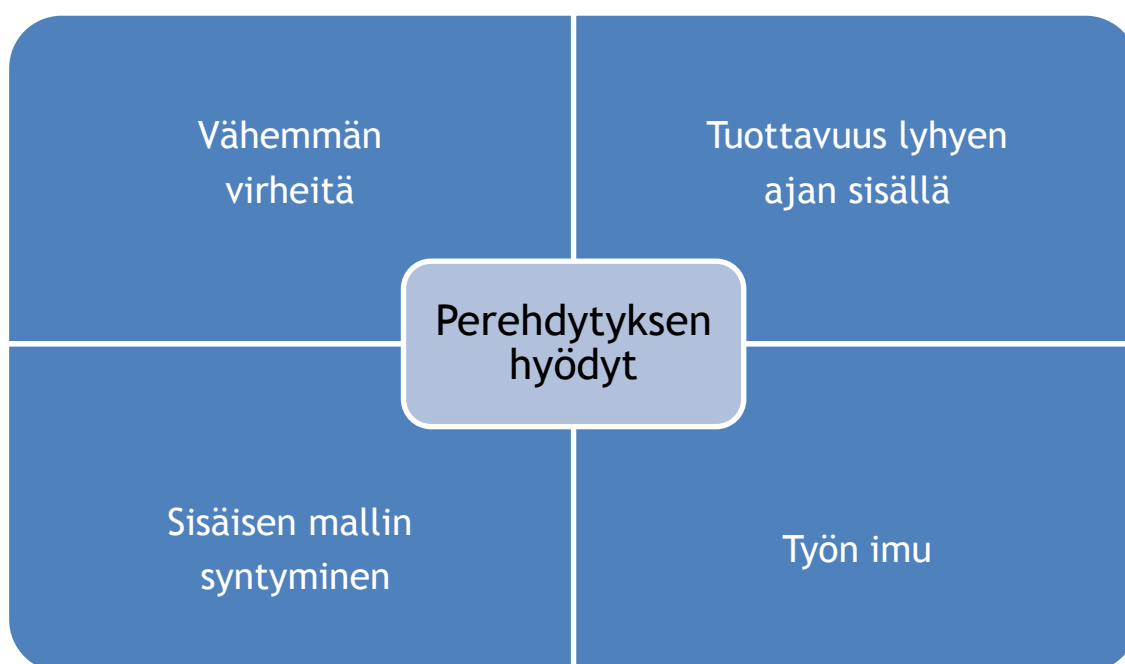
Perehdytystä suunniteltaessa on otettava huomioon kuinka perehdytettävän henkilön osaamista kehitetään, sekä mitä kaikkia käytännön toimia tulisi esitellä, jotta uusin työntekijä suoriutuisi työtehtävistään. Perehdytyksessä voidaan myös hyödyntää uuden työntekijän omaa osaamista, joka sisällytetään perehdytettävään työorganisaatioon, sekä yrityksen toimintatapojen kehittämiseen. Perehdytyksessä on hyvä huomioida mitkä olisi yrityksen kannalta juuri ne parhaat toimenpiteet ja tuki, kuinka uuden työntekijän työtä ja työympäristöä tulisi kehittää, sekä miten perehdytys arvioidaan riittäväksi ja loppuun suoritetuksi. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Perehdytysprosessin edetessä ihanteellisin tilanne olisi, jos epäselvyyksien tai epävarmuuden ilmaantuessa perehdytettävä henkilö rohkeasti kysyisi, tarkistaisi ja kertaisi protokollaa. Näin ollen kun itse perehdytettäväkin huolehtii tiedon perille menosta, tulee perehdytyksestä vuorovaikutuksellisen tapahtuma. Uusi työ vaatii työntekijältään jatkuvaa oppimista ja tulokkaan pitäisi varautua kasvattamaan tietouttaan, hakemalla tietoa ja soveltamalla tätä käytännössä. Uuden työntekijän tulisi ennen kaikkea osata esittää organisaationsa jäsenille rakentavia kysymyksiä tiedonhakuja varten, koska näiden avulla saadaan kollegoilta mahdollisimman todenmukaisia vastauksia. Tiedonkulku on hyvä varmistaa myös työntekijän omasta tahosta, jolloin hän jakaa tätä myös muille kollegoilleen. Kun perehdytysprosessista pyritään tekemään oivaltamisten tapahtumakulku, ei uutta työntekijää pelkästään opasteta tekemään työtään, vaan rakennetaan toimivaa yhteistyötä organisaation henkilöstön ja tulokkaan välille (Ketola 2010 ; Zier 2016.)

2.3 Perehdytyksen hyödyt

Laadukkaalla perehdytyksellä organisaatiot voivat saavuttaa merkittävää kilpailuetua. Kilpailuetu syntyy sitoutuneista ja motivoituneista työntekijöistä, sekä laadukkaasta työskentelystä. Samalla organisaatioiden työntekijöiden poissaolot vähenevät ja henkilöstön vaihtuvuus pienenee. Tällöin välttyään myös aikataulujen viivästyksiltä ja työskentely tulokkaalla on sujuvaa. Puutteellinen perehdytys aiheuttaa välittömiä kustannuksia, kuten virheiden sattuessa

syntyy reklamaatioita ja pahimmassa tapauksessa virheiden aiheuttamien kustannusten lisäksi yrityksen maine vahingoittuu. Toistuvat virheet ja työskentelyn puutteet vaikuttavat asiakaspalvelussa asiakastytymättömyyteen ja yrityksen uskottavuuteen, niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Puutteellisen perehdytyksen ohella lisäarvon tuottaminen asiakkaalle on ymmärrettävästi hankalaa. Asiakkaiden menetys pienentää yrityksen liikevaihtoa, kun näihin asiakassuh-teisiin sijoitetut investoinnit menetetään ja uusien asiakkaiden hankinta on tunnetusti kal-liimpaa kuin vanhojen jo olemassa olevien ylläpitäminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21; Lepistö 2004, 56-57.)



Kuvio 2 Perehdytyksen hyödyt uudelle työntekijälle

Perehdytyksen ansiosta virheiden tekeminen minimoidaan ja samalla säästetään organisaation työntekijöiden työaikaa, kun virheiden korjaamiselta vältytään. Asialla on paljon merkitystä, koska useimmiten virheiden korjaamiseen joutuu osallistumaan useampikin työntekijä. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä saadaan aikaan myös positiivinen kuva yrityksestä, joka on osakseen sitouttamassa uutta työntekijää yritykseen. Sitoutunut työntekijä on työstään innostunut ja nimen mukaisesti sitoutunut omaan työhönsä ja työpaikkaansa. Avoin kommunikointi, kunnioitus ja luottamus työntekijöiden välillä korostuvat, kun jo perehdytyksessä luodaan olosuhteet tämän toteutumiseksi. Rohkaisemalla uutta työntekijää positiiviseen tiimiympäristöön varmistetaan tehokkaampi työskentely sitoutuneiden työntekijöiden ansiosta. (Österberg 2014, 115-125; Schneider.)

Perehdytyksen tukemana uusi työntekijä pääsee työssään nopeasti alkuun, sekä pystyy selviytymään uusista työtehtävistään tarvittavan itsenäisesti. Hyvällä opastuksella taataan myös

työntekijän tuottavuus lyhyenkin ajan sisällä, varsinkin kun työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. Lisäksi perehdytys luo tulokkaalle turvallisuuden tunnetta ja yhteenkuuluvuutta, sekä auttaa tunnistamaan työpaikan organisaatiokulttuurin merkityksen. (Lawson 2009, 50; Kupias & Peltola 2009, 86, Schneider.)

Perehdytyksen ja työnohjauksen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle sisäinen malli työstään. Sisäinen malli ohjaa ihmisen toimintaa ja tämä syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niistä tehdyistä omista tulkinnoista. Tällä tarkoitetaan ihmisen omaa rakentamaa sisäistä kuvaa, jonka henkilö on rakentanut ulkoisesta ympäristöstään. Tämän muodostumiseen vaikuttavat työssä opitut tiedot ja taidot, sekä yksilön omat tunteet ja arvot. Esimerkiksi tuntemus yrityksen tavoitteista, työprosesseista, työmenetelmistä ja työnjakoon liittyvistä asioista saadaan aikaiseksi sisäinen malli, kun toiminta automatisoituu. Työntekijän sisäisen mallin syntyminen vaatii perusteellista perehdytystä. Sisäisen mallin avulla uuden työntekijän työnteko rytmittyy ja rutinoituu. (Lepistö 2004, 57-58.)

Organisaatiot voivat edistää työn imua riittäväällä perehdytyksellä. Työterveyslaitoksen mukaan motivoitunut työntekijä työskentelee laadun eteen ja nauttii työn imusta. Tällöin myös työntekijästä tulee sitoutuneempi työyhteisöönsä ja tämä ehkäisee loppuun palamista. Työn imu on myönteinen tunne- ja motivaatiotäytyksen tila, joka koostuu työntekijän tarmokkuudesta (vigor), omistautumisesta (dedication) ja uppoutumisesta (absorption). Tarmokkuus ilmenee energisyytenä, jolloin yksilö panostaa työntekoonsa ja vastoinikäymisten sattuessa tämä taas on valmis ponnisteluihin ja osoittaa työskentelyssään sinnikkyyttä. Omistautuminen taas kumpuaa työn merkityksellisyydestä, työntekijä kokee olevansa innostunut ja inspiroitunut, sekä kokee työstään ylpeyttä ja haasteellisuutta. Uppoutuminen on töihin paneutumista, jolloin yksilö keskittyy ja nauttii työskentelystään niin suuressa määrin, että siitä irrottautuminen voi tuntua paikoin hankalalta. Työimun muita positiivisia vaikutuksia ovat työntekijän aloitteellisuus, suurempi halu auttaa työtovereitaan, sekä halu jatkaa työelämässä kasvaa ja yleinen terveydentilan paranee. (Hakanen 2009; Hakanen, Bakker & Schaufeli 2005; Työn imu.)

3 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Perehdyttämisessä on hyvä kiinnittää huomiota itse perehdytettävään henkilöön ja tämän yksilöllisiin ominaisuuksiin, työorganisaatioon sopeuttamista, yhtäläistämistä ja työn teon nopeuttamista varten (Bradt & Vonnegut 2009, 143). Selvittämällä uuden työntekijän tausta ja ottamalla huomioon perehdytyksessä erilaiset oppimistyyliä saadaan nopeutettua prosessia. Tulokkaan osaamisen analysointi antaa uudelle työntekijälle itsellekin selvän käsityksen siitä

mitä taitoja hän voi jo ennestään hyödyntää ja mitä uutta taas pitäisi opetella. Oppimistyy-
lejä tarkastelemalla ymmärretään oppimisen luonne, kuinka se prosessina tapahtuu ja mistä
elementeistä se koostuu. Oppimismallin ymmärtäminen auttaa perehdytyksen kulkuun, kun
käsitetään miten uusi työntekijä käsittelee ja sisäistää saamansa informaation, sekä miten
tämä yhdistyy työntekoon. Perehdyttäminen ja uuden työn aloittaminen tietää tulokkaalle
stressiä ja tämän ehkäisemiseksi voidaan tarkastella työntekijän selviytymiskeinoja. Selviyty-
miskeinot antavat uudelle työntekijälle mahdollisuuden stressin lieventämiselle, jolloin tulo-
kas voi keskittyä omaan työskentelyynsä mahdollisemman vähän kuormittumalla.

3.1 Osaamiskartoitus

Pärjätäkseen uudessa työssä, tarvitsee tulokas monipuolista osaamista ja perehdytystä varten
tulisi arvioida mitä kaikkea tälle tulisi perehdyttää. Osaamiskartoitusta hyödyntämällä voi-
daan arvioida uuden työntekijän osaamistaso, jonka avulla perehdytyksessä päästään keskitty-
mään juuri niihin asioihin, joissa tulokkaalla oli puutteita, sekä työtaitoihin, jotka ovat kes-
keisiä työtehtävistä selviytymiseen. Tämän avulla myös vauhditetaan itse perehdytysprosessin
kulkua, kun tehdään yleiskatsaus tulokkaan osaamiseen. Uuden työntekijän tarvittava osaami-
nen voidaan jäsenellä osa-alueisiin osaamiskartoituksen avulla, jossa hahmotetaan eri pereh-
dyttämisaalueita. Osaamiskartoitusta voidaan käyttää lähinnä työpaikoissa, joissa työntekijän
työtehtävät eivät juurikaan muutu ja perehdytys voidaan jäsenellä yleispätevään osaami-
seen. Osaamiskartoitus pitää sisällään tehtäväkohtaisen osaamisen, työyhteisökohtaisen osaa-
misen, organisaatio-osaamisen, toimialaosaaamisen, työsuhdeosaamisen, sekä yleis- tai perus-
osaamisen. (Kupias & Peltola 2009, 88-92.)



Kuvio 3 Osaamiskartoitus (Kupias & Peltola 2009, 88-92.)

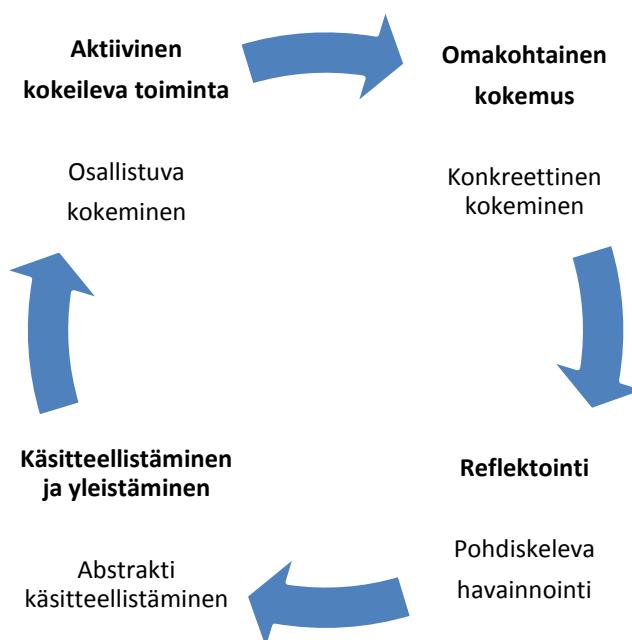
Tehtäväkohtainen osaaminen muodostuu kaikesta siitä osaamisesta mitä uusi työntekijä tarvitsee omissa työtehtävissään, kuten myyntityössä myyntikokemus ja tuntemus sen eri vaiheista. Työyhteisökohtainen osaaminen on taas osaamista, jolla edistetään tiimityöskentelyä, tähän kuuluu työyhteisön pelisääntöjä, työprosessien kuvauksia, sekä hiljaista tietoa. Organisaatio-osaamiseen kuuluu yrityksen arvot, toimintaperiaatteet, organisaatiosuhteet, sekä asiakkaat. Toimialaosaaminen rajoittuu tietylle toimialalle, joka pitää sisällään tietoa ja erityisosaamista juuri tämän alan piiristä. Työsuhdeosaaminen koostuu työsuhteeseen liittyvistä velvollisuuksista, sekä eduista. Jokaiselle uudelle työntekijälle on ilmoitettava työn ehdot, vaikka nämä usein ilmoitetaankin jo rekrytointivaiheessa. Yleis- tai perusosaamiseen kuuluu yleiset työelämätaidot, tietotekninen osaaminen, kielitaito, kommunikointitaidot ja oppimis-, sekä kehittämishalu. (Kupias & Peltola 2009, 90-92.)

3.2 Oppimistyylit

Hyvässä koulutuksessa otetaan huomioon erilaiset oppimistyylit, joilla varmistetaan parhaat lähtökohdat oppimisprosessille. Ihmiset oppivat uusia asioita eri tavoilla, mutta kaikkia yhdistää aisteilla oppiminen. Käyttämällä hyödyksi näköaistia ja kuuloaistia, saadaan selitettyä

monimutkaisetkin asiat. Kun teoria havainnollistetaan kuvin, väreillä tai piirtämällä ja tähän lisätään oppijan kanssa keskustelu, helpottaa se vaikeidenkin asioiden ymmärtämistä. Haju-, ja makuaistia ei yleensä pystytä koulutuksessa hyödyntämään, mutta tuntoaistia voi käyttää hyväksi helpostikin. Oppijaa voidaan pyytää kirjoittamaan omia muistiinpanoja, joka auttaa tiedon omaksumiseen ja muistamiseen. Koulutuksessa on aina hyvä varata aikaa itse oppijalle, jotta tämä saa aikaa jäsenellä ajatuksiaan ja tehdä tärkeitä muistiinpanoja. On myös tärkeää muistaa pitää oppimistapahtuma vuorovaikutuksellisenä tapahtumakulkuna, jossa reflektointi saa sijaa teorian rinnalle. (Kortesuo 2010, 107-110.)

Ymmärtääksemme oppimistyyliä, voimme käyttää hyödyksi Kolbin kokemuksellista oppimisenäkemyksiä. Tässä oppiminen nähdään syklisenä prosessina, jossa kokemuksia tulkitaan, pohditaan ja jäsenellään uudestaan kokeilua varten. Oppimissyklin vaiheita ovat omakohtainen kokemus, reflektointi, käsitteellistäminen ja yleistäminen, sekä aktiivinen kokeileva toiminta. Kokemuksellisen oppimisenäkemyksen mukaan tasapainoinen oppiminen kattaa nämä kaikki neljä eri vaihetta. (Kolb 2015; Kupias & Peltola 2009, 121-122.)



Kuvio 4 Kolbin Kokemuksellisen oppimisen malli (Kupias & Peltola 2009, 122.)

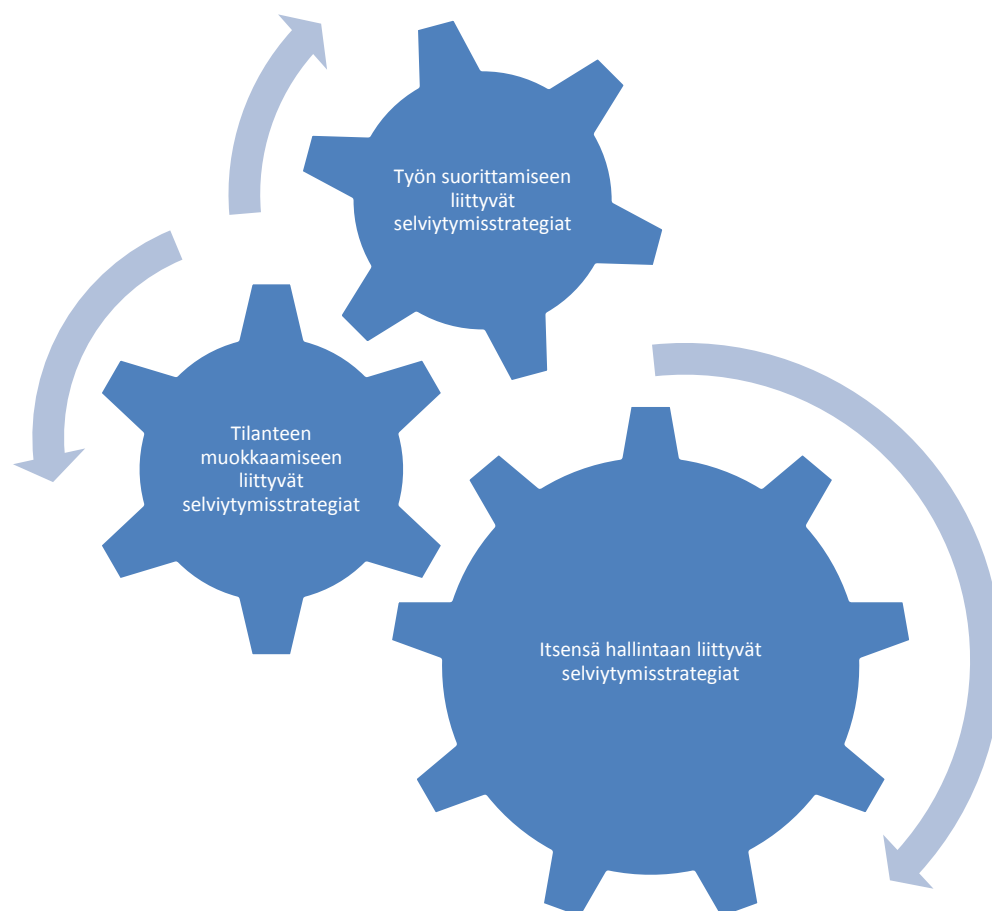
Omakohtainen kokemus syntyy itse menemällä oppimistilanteeseen mukaan, kun tästä tehdään konkreettinen oppimistapahtuma. Itse oppimistilanteessa oppija pääsee vaihtamaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan perehdyttäjän kanssa. Näin ollen oppija peilaa asioita omien tunteiden ja tuntemustensa kautta, jolloin syntyy oivaltamisia ja innostusta. Reflektointi on kokemusten havainnointia, missä asioita tarkastellaan eri puolilta. Oppija suhtautuu oppimistilanteeseen kriittisesti ja tämä pohdiskelee perehdytettäviä asioita monesta eri näkökulmasta.

Käsitteellistämässä ja yleistämässä oppija pyrkii muodostamaan oppimiskokonaisuuksia hajallaan olevista tiedostoista, materiaaleista ja yksityiskohdista. Abstraktiin käsitteellistämiseen sopii parhaiden jäsenelty perehdyttämismateriaali. Aktiivinen kokeileva toiminta saadaan aikaiseksi osallistavalla kokeilulla, kun oppija pääsee kokeilemaan oppeja käytännössä. Oppiminen tapahtuu tekemisen ja tiedon soveltamisen avulla. (Kupias & Peltola 2009, 123-124.)

3.3 Selviytymiskeinot

Uuden työn aloittaminen tietää aina tulokkaalle stressiä. Stressiä syntyy helposti informaation suuresta määrästä ja epäselvistä tilanteista, jotka liittyvät tämän tehtävänkuvaan tai työn kannalta merkityksellisiin tilanteisiin. Haitallista työstressiä aiheutuu myös puutteellisesta perehdytyksestä, työnopastuksen ja työtehtävien vähäisestä suunnittelusta, organisoinnista ja hallinnasta. Uusi työntekijä etsii aina tilaisuutta näyttää kykynsä, mutta samalla syntyy paineita häneen kohdistuvista odotuksista. Stressin määrä vaihtelee riippuen työntekijän itsetuottamuksen määrästä ja ammatillisesta kokemuksesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 117; Korpela-Kosonen 2014.)

Uudet työntekijät käyttävät tilanteista riippuen erilaisia selviytymiskeinoja vähentääkseen töistä aiheutuvaa stressiä. Tulokkaan selviytymisstrategioita ovat työn suorittamiseen liittyvät selviytymisstrategiat, tilanteen muokkaamiseen liittyvät selviytymisstrategiat ja itsensä hallintaan liittyvät selviytymisstrategiat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 117.)



Kuvio 5 Uuden työntekijän selviytymisstrategiat (Kjelin & Kuusisto 2003, 117-120.)

Työn suorittamiseen liittyvät selviytymisstrategiat ovat keinoja, joilla pyritään oman työn parempaan hallintaan ja hyvän työtuloksen saamiseksi. Tehokkuutta työskentelyyn voidaan saada työtapoja muuttamalla tai omia työtehtäviä delegoimalla. Tulokkaan tulisi kuitenkin ennen kaikkea pystyä pyytämään esimiehiltään ja kollegoilta apua aina tarpeen tullen. Apu voi olla konkreettista apua työtehtävien tekoon tai palautteen ja vahvistuksen saaminen työtilanteeseen, jotta tulokas tietää olevansa oikeilla linjoilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 118.) Loppujen lopuksi on kuitenkin esimiehen tehtävä pitää huolta työyhteisönsä tuottavuudesta ja hyvinvoinnista (Sundvik 2006, 41).

Tilanteen muokkaamiseen liittyvät selviytymisstrategiat ovat aktiivisempia pyrkimyksiä muuttaa omaa työtilannetta tai tehtävää, esimerkiksi muokkaamalla tehtäväsisältöä itselleen sopivammaksi. Tehtäväsisällön muokkaaminen tapahtuu yhdessä esimiehen kanssa keskustelemalla työn tavoitteista ja sen sisällöstä. Tulokas voi myös pyrkiä vaikuttamaan työnjakoon siirtämällä osan vastuistaan muille. Tärkeämpänä pidetään kuitenkin mahdollisuutta osallistua organisaation toimintaan ottamalla osaa erilaisiin projekteihin ja työryhmiin. Moni pitää tätä

yhtenä perehtymisen keinona, koska osallistamalla muuhunkin yrityksen toimintaan päästään tutustumaan organisaation muihin jäseniin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 119.)

Itsensä hallintaan liittyvät selviytymisstrategiat kiinnittävät huomion yksilöön itseensä. Tulokas pyrkii itsensä rauhoitteluun ja ongelmien suhteuttamiseen. Vaikka stressin määrä tulokkaalla on suurempi, tulisi hänen silti suoriutua arkielämästään kuten aiemminkin. Kiinnittämällä huomiota omaan hyvinvointiin, niin psyykkiseen kuin fyysiseenkin, välttyy työntekijä voimavarojensa menetykseltä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 119-120.)

4 Prosessi ja dokumentointi

Projektin etenemisen seuraamista varten oli tarve tehdä aikataulu, jonka puitteissa projektin eri osa-alueet tulitisiin suorittamaan loppuun. Konkreettinen aikataulu oli myös tukemassa opiskelijan työskentelyä, kun tehtävät toimenpiteet tuli suorittaa sovittuun aikaan mennessä. Opiskelijan ja projektin toimeksiantajan viestittely, sekä palautteen keruuväylänä toimi sähköposti, jonka vuoksi nämä oli taltioitava projektin onnistumisen kannalta. Projektille asetettiin toimeksiantajan johdosta tavoitteet ja päämäärät, joiden toteutumista varten, oli perehdytysopas annettava väliarvioitavaksi toimeksiantajalle pari viikkoa ennen projektin loppua. Projektin aikana kerättiin paljon tietoa organisaatiosta ja sen alasta, yhtenä tiedonkeruuna toimi itse organisaation työntekijät. Perehdytysoppaan sisältöön pääsi näin ollen vaikuttamaan kaikki projektin osapuolet ja sen onnistumisen takaamiseksi kaikki saatu tieto ja keskustellut asiat kerättiin talteen, sekä annettiin arvioitavaksi ennen projektin loppumista.

4.1 Projektin eteneminen

Projekti lähti liikkeelle projektisuunnitelman hyväksyttämällä toimeksiantajalla, tässä käytiin läpi projektin sisältö, mitä perehdytysoppaaseen tulitisiin sisällyttämään ja mitä toimenpiteitä sitä varten tulitisiin suorittamaan. Lähtötilanteessa toimeksiantajalla ei ennestään ollut käytössään minkään kaltaista perehdytysopasta, eikä perehdytykselle ollut suunniteltu tietynlaista toimintatapaa. Tämän vuoksi perehdytys uudelle työntekijälle oli aina ollut erilainen ja perehdytys sisältö oli perehdyttäjältä riippuvainen. Välillä perehdyttäjänä oli toiminut itse toimitusjohtaja ja välillä joku myyjistä. Pahimmassa tapauksessa yhden uuden työntekijän perehdytyksessä oli ollut mukana usea organisaation työntekijöistä, jolloin perehdytyksen sisällöstä tullut pirstaleinen ja sekava. Suunnittelemattomuuden vuoksi perehdyttäjä saattoi jättää kertomatta joitain osia yrityksen toimintaperiaatteista ja toimintatavoista, koska piti näitä itsestään selvyytenä. Tällaisen toimintatavan tuloksena saattoi perehdytyksestä jäädä

puuttumaan tärkeää ja oleellista tietoa, jota uusi työntekijä tarvitsisi työtehtävistään selviytymiseen. Jäsentelemättömän perehdytyksen lopputuloksena saattoi myös aiheutua informaation hidasta kulkua, kuten että informaatio saattoi tavoittaa uuden työntekijän vasta tämän ollessa vuoden ajan töissä ja tämän johdosta kokonaiskäsitys organisaation toimintaperiaatteista muuttui.

Projektia varten tehtiin aikataulusuunnitelma, koska se tuli saada päätökseen joulukuun mennessä. Aikataulu oli osakseen tukemassa opinnäytetyön sisältöä, koska sen avulla saatiin hahmoteltua kaikki tehtävät toimenpiteet projektin onnistumisen kannalta. Oheinen aikataulusuunnitelma on lähetetty sellaisenaan toimeksiantajalle hyväksyttäväksi, jotta kaikilla projektin osapuolilla oli samanlainen käsitys perehdytysoppaan alustavasta sisällöstä ja sen tekemiseen käytettävästä ajasta.

Tehtävät toimenpiteet	VK
Projektisuunnitelman esittely toimeksiantajalle	37
Perehdytysmateriaalin keruu	37-41
Kyselylomakkeen hyväksyttäminen	37
Kyselylomakkeen lähettäminen	38
Kyselylomakkeen vastausten analysointi	39
Perehdytysoppaan kokoaminen	37-41
Palautteen keruu	42
Perehdytysoppaan hyväksyttäminen toimeksiantajalle	43

Taulukko 1 Projektin aikataulusuunnitelma

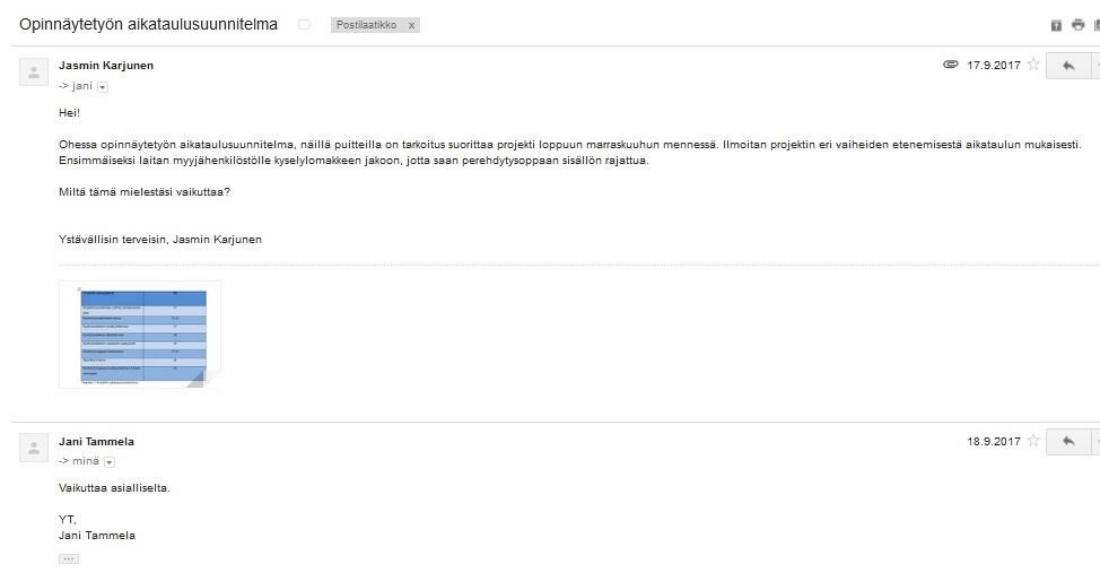
Organisaation pienen koon vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, jonka avulla päästiin keskittymään juuri organisaation kannalta oleellisimpiin asiahaaroihin, kuten perehdytyksen tärkeimpiin aihealueisiin, organisaation alan yksityiskohtaisiin tietoihin ja päästiin perehtymään organisaation työntekijöiden omiin tietoihin ja taitoihin. Laadullisen

tutkimuksen myötä saatiin perehdytysoppaaseen koottua pienimuotoinen esittely organisaation työntekijöistä, heidän taustoistaan, sekä saatiin yksityiskohtaista tietoa alalla vallitsevista käytännöistä.

Perehdytysmateriaalia kerättiin melkein koko projektin ajan, koska sisältö perehdytysoppaaseen tuli olemaan kohtuullisen laaja. Perehdytysoppaan sisällön hahmottelua varten piti suorittaa kysely organisaation työntekijöille, jotta saatiin selville mitä kaikkea perehdytysoppaan tuli sisältää myyjän työtä varten. Kyselylomakkeen vastausten analysoinnin myötä perehdytysoppaan lopullinen sisältö saatiin selville ja rajattua. Kun perehdytysopas saatiin koottua, pyydettiin siitä vielä palautetta toimeksiantajalta, jolla varmistettiin oppaan vastaavan tilaajansa toiveita. Vaadittujen muutosten myötä perehdytysoppaan katsottiin olevan valmis ja se luovutettiin organisaation käyttöön alustavan aikataulun mukaisesti.

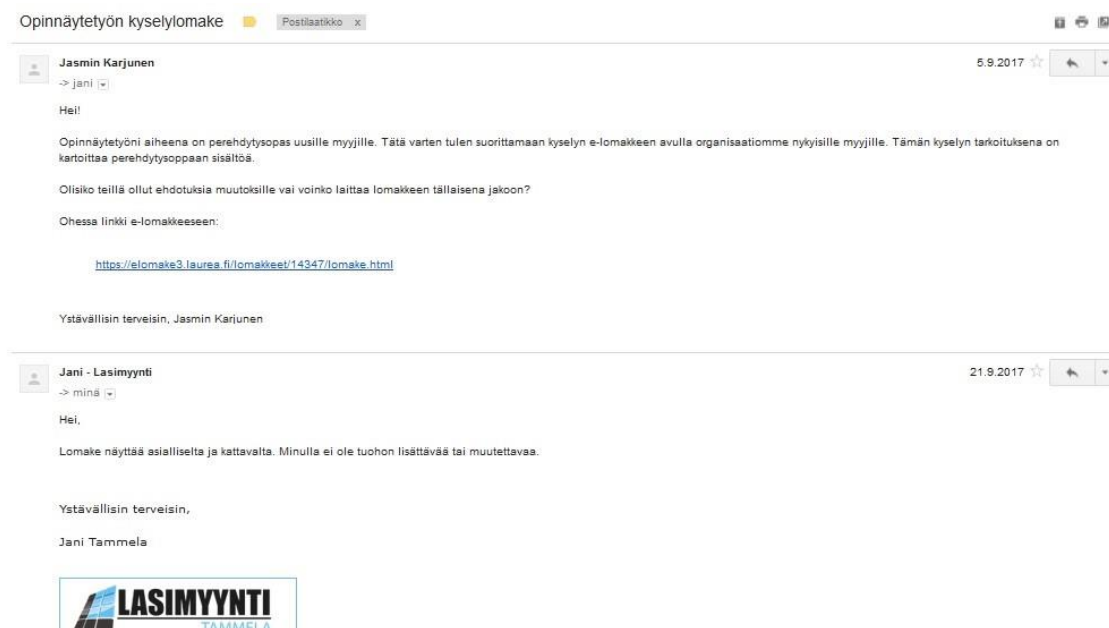
4.2 Dokumenttien taltiointi

Dokumenttien taltiointi alkoi ensimmäisistä kirjeenvaihtoista toimeksiantajan kanssa. Projektisuunnitelma esiteltiin toimeksiantajalle henkilökohtaisesti, sillä tässä vaiheessa varmistettiin organisaation kiinnostus perehdytysopasta kohtaan, joka oli koettu ensisijaisesti työntekijöiden keskuudessa tarpeelliseksi. Tämän jälkeen hyväksyttiin projektin aikataulusuunnitelma, joka samalla luovutettiin toimeksiantajalle projektin etenemisen seuraamista varten. Ohessa kuva ensimmäisestä käydystä sähköpostikeskustelusta toimeksiantajan kanssa.



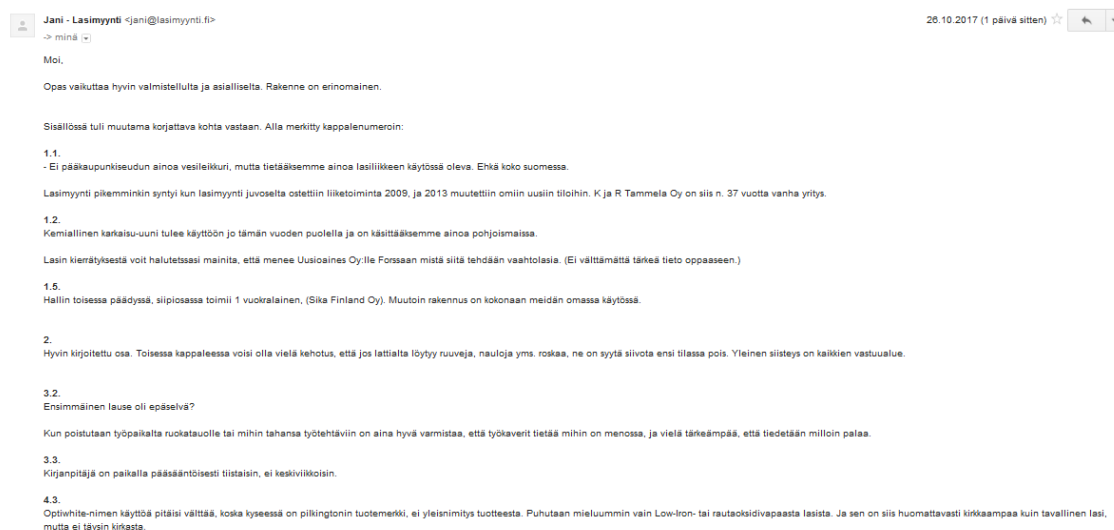
Kuvio 6 Projektin aikataulun hyväksyminen

Seuraavaksi tuli hahmotella kyselylomakkeen sisältö, mitä työntekijöiltä haluttiin ja pitäisi kysyä, sekä mitä ideoita heiltä löytyisi perehdytysoppaan sisältöä varten. Työntekijöiden joukosta löytyi monen vuoden lasialan kokemuksen kerryttäneitä ihmisiä, joilta pyrittiin myös saamaan alakohtaista hiljaista tietoa. Ennen kyselylomakkeen lähetystä organisaation työntekijöille, kyselylomake hyväksytettiin toimeksiantajalla. Ohessa kuva kyselylomakkeen hyväksyttämistä käydystä keskustelusta.



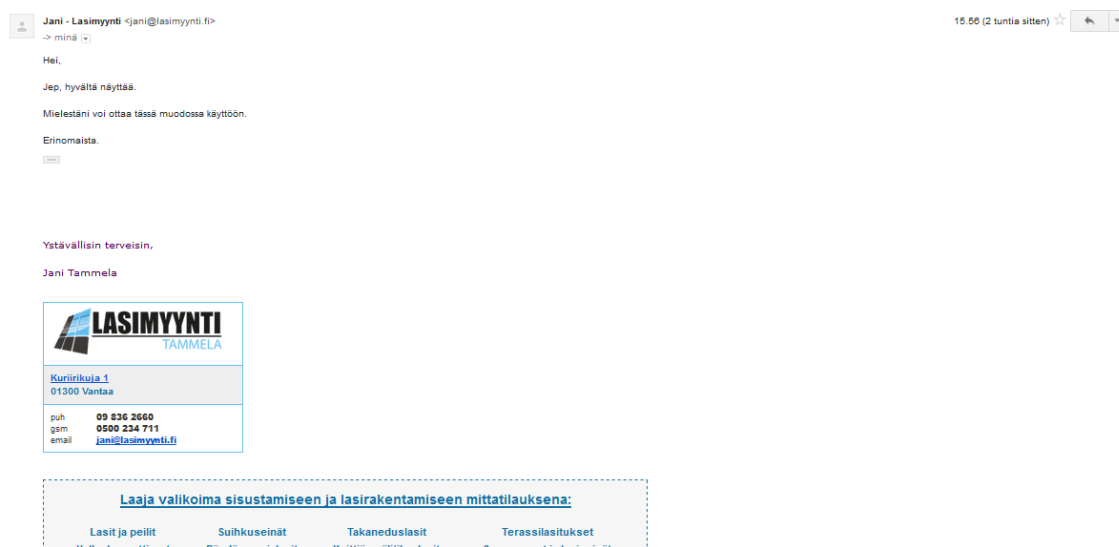
Kuvio 7 Kyselylomakkeen hyväksyttäminen

Seuraavaksi keskityttiin perehdytysoppaan lopullisen sisällön kokoamiseen, josta ensimmäinen versio lähetettiin toimeksiantajalle luettavaksi ja arvioitavaksi. Väliarvio perehdytysoppaasta oli syytä suorittaa, jotta se palvelisi tilaajaansa parhaiten. Tämän avulla saatiin selvitettyä, että oliko oppaan sisällöstä jäänyt jotakin puuttumaan, oliko siellä virheellistä tietoa tai oliko jotakin sisällöstä syytä poistaa. Ohessa toimeksiantajan pyytämät korjausehdotukset perehdytysoppaaseen.



Kuvio 8 Pehdytysoppaan korjausehdotukset

Pyydettyjen korjausehdotusten myötä pehdytysoppaan sisältö oli päivitetty ja vaatimustensa mukainen. Pehdytysoppaan alustava sisältö oli runsas, mutta pienten yksityiskohtien parantelulla ja tietojen korjaamisella saatiin aikaiseksi entistäkin parempi lopputulos. Lopullinen versio lähetettiin vielä toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Pehdytysoppaan lopullista arviointia varten haluttiin, että toimeksiantaja antaisi palautteensa mahdollisemman pikaisesti, koska haluttiin varmistaa että opas oli nopeasti luettavissa. Pehdytysoppaan on tarkoitus olla uudelle työntekijälle selkeä, nopeasti luettavissa ja sisäistettävissä. Palaute saatiin toimeksiantajalta nopealla aikataululla ja se oltiin valmis ottamaan käyttöön sellaisenaan. Ohessa toimeksiantajan palaute lopullisesta pehdytysoppaasta.



Kuvio 9 Pehdytysoppaan lopullinen arvio

4.3 Kyselylomake

Laadullisen tutkimuksen erityispiirteisiin kuuluu merkitysten tarkasteleminen, jonka keskiössä ovat ihmisten suhteiden muodostamat merkityskokonaisuudet. Nämä merkityskokonaisuudet ilmenevät tapahtumina, kuten päämäärien asettamisena, toimintana ja ajatuksina. Tavoitteena on siis hahmottaa ihmisten omat kuvaukset kokemastaan todellisuudesta, joiden voidaan olettaa sisältävän tälle merkityksellisiä ja tärkeitä asioita omassa elämässään. (Vilkkä 2005, 97-98.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta pyritään käsittelemään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jotta pystyttäisiin paljastamaan ja löytämään niitä tosiasioita, jotka vaikuttavat tutkimuskohteen omakohtaisiin näkökulmiin ja ymmärrykseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 160-161).

Tutkimusta varten määritellään perusjoukko, joka sisältää ne kaikki havaintoyksiköt, joista halutaan kerätä tietoa. Tiedon keruuta varten suunnitellaan mittari, eli kyselylomake. Ennen kyselylomakkeen suunnittelua tulee olla päätettynä teoreettinen viitekehys ja keskeiset käsitteet, koska niihin liittyvien yleisten käsitteiden avulla tutkimuksessa mitataan tutkittavaa asiaa. Operationalisointia varten tulee tutkijan tuntea tutkimuksensa perusjoukko, jotta voidaan varmistaa teoreettisten käsitteiden siirtyminen empiiriselle tasolle, joka on tutkijan ymmärrettävissä. Kyselylomakkeen tulisi mitata niitä asioita, joita teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. Tämän vuoksi on syytä keskittyä kysymään vain niitä asioita, joita tutkimussuunnitelmassa on keskitytty ja väitetty mittaavan. (Vilkkä 2005, 81-84.)

Perehdytysoppaan sisällön keruuta varten organisaation työntekijöille tehtiin kyselylomake kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti, jolla mahdollistettiin organisaation työntekijöiden keskuudesta tärkeän tiedon keruu, ja että perehdytysoppaassa tulitaisiin käsittelemään juuri ne asiat, joita tulokas tarvitsisi työtehtävissään suoriutumiseen. Avoimien kysymyksien avulla pyrittiin saamaan vastaajilta spontaaneja vastauksia ja mielipiteitä, sekä saamaan heiltä tietoa, mitä he erityisesti pitivät tärkeänä työssä selviytymisen kannalta. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin pääsemään myös käsiksi työntekijöiden mahdolliseen hiljaiseen tietoon, koska organisaatiossa työskentelee jo pitkän uran lasialalla tehneitä ammattilaisia. Tiedon keräämistä ja jakamista varten esitettiin muutama kysymys kyseisten henkilöiden työuran kestosta, taustoista ja heidän mielestään tärkeimpiin alalla vallitseviin käytäntöihin. Oli syytä myös tietää kuinka heidät oli työhönsä aiemmin perehdytetty ja mitä tältä oltiin jääty niiltä osin kaipaamaan. Lisäksi haluttiin päästä käsiksi mahdollisiin ohjeistuksiin, mitkä ovat autta- neet heitä työnteossaan tai mistä he olivat etsineet tarvittaessa lisää tietoa alaan liittyen.

4.4 Kyselylomakeen tulokset

Kyselylomake lähetettiin toimeksiantajan organisaation kaikille myyjille, joukossa oli yksi vähittäismyyntiin keskittynyt myyjä ja loput olivat tukkumyyjiä. Kyselylomakkeeseen vastasi kaikki, yhteensä neljä työntekijää. Joukossa oli niin uusia kuin pitkään yrityksessä työskennelleitä henkilöitä, jotka olivat olleet yrityksessä yhdestä kuukaudesta 8 vuoteen, kokemusvuodet taas lasialalta löytyi 1-42 vuoden väliltä. Kaikilla kyselyyn vastanneilla oli jo ennestään kokemusta lasialalta, ammattitaitoa löytyi konttoritöistä kuin kentälläkin työskentelystä. Työntekijöille oli siis kerennyt jo muodostua käsitys lasista ja sen erikoisominaisuuksista, lisäksi tuntemus koko tuontantoprosessin kulusta, suunnittelusta, valmistusprosessista, itse asennukseen, sekä tieto alalla toimivista yrityksistä.

Projektin lähtökohtana oli ensimmäisen perehdytysoppaan kokoaminen, jonka vuoksi oli syytä selvittää kuinka yrityksen aiemmat työntekijät oli työhönsä koulutettu. Henkilöstöltä kaikilta löytyy jo ennalta kokemusta lasialalta, joten perehdytys käytännötilanteissa oli keskittynyt pitkälti hinnoittelun periaatteisiin, sekä tilausjärjestelmän ja mallinnosohjelman käyttöön. Yleisiin mitoitus- ja suunnitteluperiaatteisiin tuotteita varten löytyi erinäisiä ohjepapereita. Perehdytys oli siis tapahtunut työnohessa, lähinnä muilta mallia katsomalla ja kysymällä. Tämän vuoksi osa työntekijöistä oli oppinut asioita kantapäähän kautta, koska virheiden tekemisiltä ei oltu voitu välttyä. Perehdytys oli koettu kiireelliseksi, eikä johdonmukaiseksi toiminnaksi. Tämän vuoksi osalle oli jäänyt sellainen kuva, ikään kuin heidän perehdytyksensä olisi jäänyt kesken. Lisäksi perehdytyksessä oltiin jääty kaipaamaan työntekijän aiemman kokemuksen ilmituominen, jotta organisaatiolla olisi ollut heistä oikeanlaista taustatietoa, mitä he alasta tiesivät ja mihin kaikkeen heiltä jo valmiudet löytyi.

Perehdytysoppaan sisältöön myyjät toivoivat organisaation arvojen, henkilöstön vastuualueiden ja perustuotevalikoiman esittelyn, hinnoittelun periaatteet, käytettävän tietojärjestelmän lyhyen esittelyn ja työpaikan yleiset käytännöt. Lisäksi haluttiin tietoa lasista materiaalina, millainen lasi sopii mihinkin käyttötarkoitukseen, eli niin sanottua tuotekoulutusta pidettiin tärkeänä. Myyjien yleisenä tiedonetsimiskanavana pidettiin lasialan ammattisivustoa, sekä muita lasialan sivustoja. Työntekijät pitivät tärkeänä, että perehdytysoppas pitää sisällään katsauksen myös itse alan ammattikulttuuriin, joka tiedostettiin varsin erilaiseksi.

Lasiala kuuluu rakennusalan piiriin, mutta on kuitenkin täysin omanlaisensa, sillä tässä ammattilajissa vallitsee omat käytäntönsä. Kyselylomakkeen avulla haluttiinkin selvittää mitä kaikkia käytäntöjä tulokkaan olisi hyvä tietää ja mahdollisesti sisällyttää perehdytysoppaaseen jaettavissa olevaa hiljaista tietoa. Myyjät muistuttivat millitolernanssista, kuinka tärkeää oli käsitellä mittoja aina milleissä ja, että lasin mitat oli ilmoitettava poikkeuksetta le-

veys x korkeus. Vastauksissa korostui lasin poikkeavuus materiaalina, kuinka painavaa ja herkkää se on. Lisäksi muistutettiin lasin vaarallisuudesta vahinkotilanteissa. Ammattikulttuuri koettiin selvästi täysin muista poikkeavaksi, vaikka se onkin rinnastettavissa rakennusalaan. Jokainen vastaaja kertoi työskentelevänsä hektisellä alalla, jossa käsitellään poikkeuksellisen painavaa ja herkkää materiaalia mutta kiireestä huolimatta huumori kuului vastaajien mukaan työskentelyn kuvaan. Hiljaiseksi tiedoksi paljastui lasialalla käsiteltävän lasin erikoisominaisuudet materiaalina, miten monipuolinen rakennusmateriaali tämä oli herkkyydestään huolimatta ja mitkä käytännöt alalla vallitsivat.

4.5 Perehdytysoppaan kokoaminen

Perehdytysoppaan sisällön kokoaminen alkoi organisaation arvojen, käytäntöjen ja käytettävien tietojärjestelmien yhteen kokoamisella. Tietoa kerättiin myös organisaation työntekijöiltä kyselylomakkeen avulla. Perehdytysoppaaseen koottiin kaikki tärkeimmät asiat, joiden avulla uusi myyjä saisi mahdollisimman realistisen kuvan hänen uudesta työpaikasta, kuinka hänen tulisi siellä työskennellä ja mitä kaikkea häneltä odotetaan. Perehdytysopas toimii työntekijän tukena ensimmäisten työviikkojen aikana, jonka vuoksi siitä pyrittiin tekemään selkeää ja nopeasti luettavaa. Oppaassa tuli myös käydä läpi työelämän yleisiä asioita, kuten turvallisuusohjeet ja työterveydenhuollon esittely.

Perehdytysoppaan tulisi auttaa uutta työntekijää työnohjauksen rinnalla, jolloin säästetään myös itse perehdyttäjän aikaa, kun tulokkaalla on jo ennestään oikeanlainen kuva yrityksestä. Samalla perehdytysopas toimii ikään kuin muistuttajana, miksi ja miten organisaatiossa työasioita hoidetaan. Esittelemällä yrityksen tuotevalikoiman ja hinnoitteluperiaatteet, pääsee myyjä nopeasti alkuun. Lisäksi perehdytysopas sisältää pikaoppaan työpaikalla käytettävään käyttöjärjestelmään, kuinka se toimii ja miten myyjä pääsee tekemään ensimmäisen asiakas-tilauksen tai tarjouksen.

Työntekijän omien taitojen kehittämistä varten nähtiin tarpeelliseksi liittää perehdytysoppaan loppuun myös uudelle työntekijälleen itselle täytettäväksi oppimispäiväkirja. Tähän tuloslokas voisi täyttää omia muistiinpanoja ja nämä löytyvät kätevästi sieltä mistä muutkin kootut ohjeet. Oppimispäiväkirjaa voidaan myös hyödyntää perehdytysoppaan sisällön ja itse perehdytyksen kehittämiseen, kun sinne on koottu uuden työntekijän näkökulmasta muita tarpeellisia tietoja organisaatiosta.

4.6 Palautteen keruu

Projekti toteutettiin toimeksiantajan yritykselle, jonka vuoksi oleellista oli tehdä tämän toimusten ja tarpeen mukainen sisältö. Perehdytysoppaan lopulliseen sisältöön vaikutti toimeksiantajan korjaus- ja muutosehdotukset. Ensimmäinen perehdytysopas lähetettiin toimeksiantajalle pari viikkoa ennen projektin loppumista parannusehdotusten keräämistä varten. Perehdytysoppaasta havaittiin muutamia puutteita ja ne haluttiin lisätä sisältöön. Lisäksi opas tarvitsi pientä korjausta kieliasun suhteen, muutoin rakenteeseen oltiin tyytyväisiä.

Pelkän perehdytysoppaan lisäksi suunniteltiin uusien työntekijöiden osaamiskartoitus ja uuden oppimisen ja perehdytysoppaan kehittämisen tueksi liitettiin perehdytysoppaan loppuun oppimispäiväkirja, sekä osio joka mahdollistaa palautteenannon perehdytyksestä. Perehdytysoppaan jatkokehittäminen jää kuitenkin toimeksiantajan omalle vastuulle, mutta edellytykset ja mahdollisuudet sen tekemiselle luotiin mahdollisemman helpoksi.

Toimeksiantajan pyytämien korjausten ja pienen sisällön muutosten myötä perehdytysopas hyväksyttiin vielä projektin lopulla, ennen sen liittämistä opinnäytetyöhön. Lopulliseen versioon ei enää tarvinnut tehdä muutoksia, eikä sen sisältöä tarvinnut kasvattaa. Oppaan tuli olla mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävissä, jonka vuoksi keskityttiin myös siihen, ettei oppaasta tullut liian pitkää ja informatiivista uudelle työntekijälle. Itse työnohjauksessa tullaan keskittymään tulokkaan kanssa yksityiskohtaisempiin työvaiheisiin, kuten tuotesuunnitteluun, piirtämiseen ja mitoitukseen.

Lopullinen perehdytysoppaan versio vastasi yrityksen arvoja, sekä toimintaperiaatteiden mukaista sisältöä ja se luovutettiin toimeksiantajalle sähköisessä muodossa. Toimeksiantaja oli tyytyväinen perehdytysoppaan viimeistelyyn versioon, joka pystyttäisiin ottamaan käyttöön piankin, uuden myyjän tullessa organisaatioon. Perehdytysoppaan uskotaan tällä sisällöllä olevan varsin käyttökelpoinen ja vielä myöhemmin muokattavissa oleva, sähköisen muotonsa ansiosta. Perehdytysoppaan tietojen päivittäminen jatkossa jää toimeksiantajan vastuulle.

Projekti onnistui tavoitteissaan, sillä teoreettisen viitekehyksen keräämisellä, kyselylomakkeen tulosten analysoinnilla ja toimeksiantajan saamalla palautteella saatiin aikaiseksi selkeä ja ytimekäs kokonaisuus. Toimeksiantaja oli tyytyväinen oppaaseen tehtyjen korjausten ja lisäsisällön jälkeen. Sisältö on keskittynyt uuden työntekijän näkökulmaan ja siitä löytyy tietoa niin organisaatiosta kuin itse lasialasta. Projekti antoi myös opiskelijalle itselleen kokonaisvaltaisen käsityksen perehdytyksestä, sillä aiheeseen tutustuttiin laajalla teoreettisen viitekehyksen keräämisellä.

5 Johtopäätökset

Aluksi projektin tavoitteena oli koota toimeksiantajan yritykselle ensimmäinen perehdytysopas uusien myyjien perehdytyksen tueksi. Oppaan sisällöksi rajattiin pelkästään organisaation esittely ja sen käytännöt, joiden avulla uuden työntekijän katsottiin oppivan uuteen työhönsä. Jotta opas palvelisi käyttäjänsä parhaiten, haluttiin sen kokoamisen näkökulmaksi ottaa itse uusi työntekijä. Miten hänen oppimistaan edistettäisiin, mitä asioita ja kokemusta tältä jo ennestään löytyy ja kuinka perehdytysoppaan sisältöä voitaisiin entisestään kehittää.

Kyselylomake paljasti uuden tarpeen perehdytysoppaan sisältöön, koska työntekijät kokivat tarpeelliseksi lasimateriaalin esittelyn, tähän myös toimeksiantaja oli samaa mieltä. Tämän vuoksi oppaaseen lisättiin informatiivinen osuus lasista ja sen käyttäytymisestä kuvien kera. Huomioimalla erilaiset oppimistyyliä, oli perehdytysoppaaseen hyvä sisällyttää tärkeiden tietojen lisäksi havainnoivia kuvia. Näin ollen edesautetaan uusien asioiden muistamista ja varmistetaan, että ne ymmärretään.

Perehdytyksen teoreettiseen viitekehykseen tutustumisen yhteydessä toistuviksi teemoiksi huomattiin perehdytyksen sisältökäsité, mitä se pitää sisällään, kuinka perehdytysprosessi suoritetaan ja mitä hyötyjä siitä organisaatiolle saadaan. Perehdytystä koskeva kirjallisuus ja sähköiset lähteet keskittyivät lähestulkoon perehdytyksen hyötykäsitteisiin, kuinka tärkeäksi se koettiin organisaation kannalta ja kuinka se vauhdittaisi uuden työntekijän uran alkua. Perehdytys käsitteenä on pysynyt vuosikausia melkein samanlaisena, joka huomattiin teoreettista viitekehystä etsittäessä. Tästä syystä opinnäytetyöhön haluttiin lisätä jotakin uutta, sellaista mitä perinteisessä perehdytyksessä ei normaalisti oteta huomioon.

Opinnäytetyö tehtiin keskittyen uuteen työntekijään, kuinka tämän perehdytystä voitaisiin vauhdittaa, miten tämän ennalta osaamista saataisiin hyödynnettyä ja millä tavoin perehdytysoppaan sisällön kehittäminen saataisiin turvattua jatkoa varten. Opinnäytetyön aihe rajattiin niihin teemoihin ja teoriaan, joista oli hyötyä perehdytyksen käsittämiseen konseptina ja siihen, että huomio oli uuden työntekijän opettamisen ja osaamisen kehittämisessä. Perehdytysopas on tulokkaan ohjekirja, joka toimii työnohjauksen rinnalla. Työnohjaus keskittyy työprosessien läpivientiin, tuotesuunnitteluun, piirtämiseen ja alihankkijoihin tutustumiseen.

Tutustumalla uuteen työntekijään, hänen osaamiseensa, saadaan suurin piirtein käsitys, kuinka paljon perehdyttämiseen tulisi käyttää aikaa. Lisäksi perehdytyksessä on hyvä osata huomioida oppimisprosessin kulku, miten tulokas oppii ja kuinka tämä jäsentele uutta tietoa. Vaikka opinnäytetyö keskittyikin perehdytysoppaaseen, tuli tässä havainnoida oppimisprosessin kulku ja tähän otettiin avuksi Kolbin kokemuksellisen oppimisen malli. Uusi työntekijä oppii asioita jatkuvassa syklissä, jonka mukaan oppiminen ei lopu missään vaiheessa, vaan

jatkaa kehämäistä kierrosta. Uusien asioiden käsitteellistämistä varten tuli perehdytysoppaan sisältö jäsenellä oppimiskokonaisuuksiksi, jonka avulla oppeja päästään soveltamaan käytännön tilanteissa ja työnohjauksen rinnalla. Vasta itse perehdytysprosessin aikana perehdytettävä ja perehdyttävä pääsee vaihtamaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan, jonka myötä tulokas voi jälkikäteen reflektoida oppimiaan asioita.

Sen lisäksi, että tulokas ymmärtää organisaation käytännöt, työtehtäviensä sisällön ja häneltä odotettavat vaatimukset, sekä on tutustunut yrityksensä henkilöstöön, tulee hänelle myös antaa tilaisuus työorganisaation toiminnan parantamiseen. Kun uudelle työntekijälle luodaan mahdollisuudet työpaikkansa kehittämiseen jo uransa alkuvaiheilla, saadaan aikaiseksi työn imua ja sitoutumista. Ennen kaikkea tulokas tuntee itsensä tärkeäksi uudessa työyhteisössään. Yritystoiminnan kehittämismahdollisuudet tulisi osata huomioida osana perehdytystä, oli kyseessä mikä organisaatio tahansa. Työntekijät tekevät toiminnanläheistä työtä, jonka vuoksi he toimivat parhaimpana tiedonkeruuväylänä heidän työnsä ja organisaation toiminnan kehittämistä varten.

Kyselylomakkeen tekeminen auttoi tuomaan projektille toisenkin näkökulman, kuinka alalla jo monta vuotta työskennelleet konkarit näkivät oman ammattikulttuurin poikkeavuuden ja mitä he pitivät erityisen tärkeänä perehdytysoppaan sisältönä. Kyselyn avulla saatiin vahvistus perehdytysoppaan sisältöön, mitä oltiin jo alustavasti pidettynä tärkeänä ja oleellisena uutta työntekijää varten. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin myös pääsemään käsiksi työntekijöiden hiljaiseen tietoon. Parhaimmaksi hiljaisen tiedon keruutavaksi kuitenkin havaittiin mentoointi, sillä tämän tiedon kerääminen tarvitsee työntekijän kanssa tilanteen, jossa voidaan olla vuorovaikutuksessa. Tämä tapahtuu parhaiden työnohjauksen rinnalla ja käytännön tilanteissa, työn ohessa.

Projektissa koettiin tärkeäksi mahdollisen hiljaisen tiedon jakaminen perehdytysoppaaseen, koska kyseessä on erikoinen ala, johon ei ole saatavissa omaa koulutusta. Projektin lopputuloksena voidaan todeta, että parhaimpana tiedonkeruutilanteena toimii kanssakäyminen. Hiljainen tieto on omistajalleen käyttäytymisen rutinoitumista ja tietoa, mitä pidetään itsensä selvytenä. Sen vuoksi on erityisen tärkeää, että uusi työntekijä pääsee tarkastelemaan asioita täysin erilaisesta näkökulmasta ja pystyy poimimaan mentoriltaan ne tiedot, mitä tämä tarvitsee työstään selviytymistä varten. Parhaimmillaan tämä tieto on sellaista, millä voidaan täydentää organisaation perehdytysoppaan sisältöä. Sen vuoksi on erityisen tärkeää kerätä uudelta työntekijältä palautetta hänen saamastaan perehdytyksestä ja tiedustella kehitysideoita perehdytysoppaan sisältöä ja yrityksen toiminnan kehittämistä varten.

Opinnäytetyön tekemiselle oli ainutlaatuiset lähtökohdat kirjoittaa perehdytysopas uuden työntekijän näkökulmasta, koska sen tekijänä oli itse vasta organisaatiossa työuransa aloittanut työntekijä. Tämän vuoksi perehdytysoppaan sisältöä pystyttiin tarkastelemaan erilaisesta näkökulmasta ja siihen saatiin sisällytettyä tietoa, mitä mahdollisesti organisaatiossa pitkään työskennelleet pitivät itsestäänselvyytenä. Lisäksi sen tekeminen sähköiseen muotoon helpottaa muutosten tekemistä, silloin kun se toimeksiantajalle tulee ajankohtaiseksi.

Lähteet

- Bradt., G. & Vonnegut, M. 2009. Onboarding: How to Get Your New Employees Up to Speed in Half the Time. New Jersey: Wiley.
- Evans, K., Hodkinson, P., Rainbird, H. & Unwin, N. 2006. Improving workplace learning. London: Routledge.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi.
- Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Juva: WSOY
- Kallasvuo, A., Koski, A., Kyrönseppä, U. & Kärkkäinen M-L. 2012. Työyhteisön työnohjaus. Helsinki: SanomaPro.
- Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kjelin, E. & Kuusisto P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Taletum.
- Korteso, K. 2010. Avaa tästä. Käytännön käsikirja kouluttajalle. Vantaa: Infor.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus
- Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Viro: Talentum.
- Lawson, K. 2009. Successful coaching & mentoring. London: New Holland.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR - Arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio: Infor.
- Paanetoja, J. 2014. Työoikeus tutuksi. Porvoo: Edita.
- Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö - Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Viro: Kauppakamari.
- Erven, B. 2010. The First 30 Days - Orienting New Employees. Viitattu 27.4.2017. https://aede.osu.edu/sites/aede/files/publication_files/The%20First%2030%20Days%20-%20Orienting%20New%20Employees.pdf
- Dubois, L. 2010. How to Make an Employee's First 90 Days Successful. Viitattu 27.4.2017. <https://www.inc.com/guides/2010/12/how-to-make-an-employees-first-90-days-successful.html>
- Finlex. 2007. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Viitattu 16.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>
- Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 7.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>
- Hakanen, J. 2009. Työnimun arviointimenetelmä. Viitattu 7.9.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134804/Ty%C3%B6n_imun_arviointimene-telm%C3%A4.pdf?sequence=1

Hakanen, J., Bakker, A. & Shcaufeli W. 2005. Burnout and work engagement among teachers. Viitattu 7.9.2017.

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30402885/burnout_and_work_engagement_-_hakanen_j.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1504801432&Signature=DRnRFWdpNrXbxncKJ3RKBfyUgZA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBurnout_and_work_engagement_among_teachers.pdf

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Viitattu 13.5.2017.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?sequence=1>

Kolb, D. 2015. Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. Viitattu 31.8.2017.

https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=jpbeBQAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=kolb&ots=Vn2RmV2XNe&sig=GcSKC-6I9jj8vuidSxOPHRycXn0&redir_esc=y#v=onepage&q=kolb&f=false

Korpela-Kosonen, K. 2014. 5 vinkkiä työstressin hallintaan. Viitattu 9.9.2017.

<https://duunitori.fi/tyoelama/ykl-stressi-hallintaan/>

Kuronen, T., Säämänen, K., Järvenpää, E. & Rintala, N. 2007. Hiljaisen tiedon säilyttäminen ja jakaminen ydinvoimalaitoksessa. Viitattu 16.9.2017.

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/858/isbn9789512286034.pdf?sequence=1>

Schneider, M. 40 Years of Research Proves Women Are Better Managers Than Men Because They Tend to Have This Crucial Skill. Viitattu 16.9.2017.

<https://www.inc.com/michael-schneider/40-years-of-research-proves-women-are-better-managers-than-men-because-they-tend.html>

Työterveyslaitos. Työn imu. Viitattu 7.9.2017.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>

Zier, D. 2016. Don't Do This If You Want to Impress Your New Boss. Viitattu 16.9.2017.

<http://fortune.com/2016/03/12/worst-mistake-new-job/>

Kuviot

Kuvio 1 Perehdytyksen sisältö	12
Kuvio 2 Perehdytyksen hyödyt uudelle työntekijälle	14
Kuvio 3 Osaamiskartoitus (Kupias & Peltola 2009, 88-92.)	17
Kuvio 4 Kolbin Kokemuksellisen oppimisen malli (Kupias & Peltola 2009, 122.)	18
Kuvio 5 Uuden työntekijän selviytymisstrategiat (Kjelin & Kuusisto 2003, 117-120.)	20
Kuvio 6 Projektin aikataulun hyväksyminen	23
Kuvio 7 Kyselylomakkeen hyväksyttäminen	24
Kuvio 8 Perehdytysoppaan korjausehdotukset	25
Kuvio 9 Perehdytysoppaan lopullinen arvio	25

Taulukot

Taulukko 1 Projektin aikataulusuunnitelma.....	22
--	----

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	38
Liite 2 Uuden työntekijän osaamiskartoitus.....	39
Liite 3 Uuden myyjän perehdytysopas	40

Liite 1: Kyselylomake

Uuden myyjän perehdytysopas

Lomake on ajastettu julkisuus alkua 18.9.2017 6.00 ja päätty 24.9.2017 23.00
Olen tekemässä opinnäytetyötä ja aiheenani on perehdytysopas organisaation uusia myyjiä varten.
Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa perehdytysoppaan sisältöä.

Luethan kysymykset huolella läpi ja vastaat kaikkiin ajatuksella, kiitos.

Kyselylomake

1. Kuinka kauan olet työskennellyt yrityksessä myyjänä?

Kuinka kauan olet työskennellyt alalla?

2. Miten sinut perehdyttiin työtehtäviisi?

Käytettiinkö perehdytyksesi tukena jotakin kirjallista materiaalia?

3. Mitä jäit kaipaamaan omalta perehdytykseltäsi?

4. Mitä uuden myyjän perehdytysoppaan tulisi mielestäsi sisältää? Mainitse vähintään 3 asiaa.

5. Mistä alalla vallitsevista käytännöistä uuden työntekijän olisi mielestäsi hyvä tietää?

Mistä työntekijä voi tarvittaensa etsiä lisää tietoa alasta?

Tietojen lähetyk

Tallenna

Kiitos vastaamisesta!

Liite 2 Uuden työntekijän osaamiskartoitus

Tämän osaamiskartoituksen periaate on tehdä yleiskatsaus uuden työntekijän osaamiseen ennen perehdytyksen alkua. Osaamiskartoituksen avulla hahmotetaan eri perehdytysalueita ja osaamme räätälöidä juuri sinulle sopivan perehdytyskokonaisuuden.

Täytä alla oleviin kenttiin osaamisesi, voit jättää ne kohdat tyhjiksi joihin erityisesti haluat perehdytyksen kohdistuvan.

Yleisosaaminen
Tietoteknillinen osaaminen
Kielitaito
Oppimis- ja kehittymishalu

Tehtäväkohtainen osaaminen
Aiempi kokemus myyntityöstä
Tuntemus myyntitapahtuman eri vaiheista

Työyhteisökohtainen osaaminen
Työyhteisön pelisäännöt
Tuntemus tasolasin tuotantoprosessista

Työsuhteosaaminen
Lasimyynti Tammelan työntekijän veivollisuudet ja edut

Toimialaosaaminen
Kokemus lasialasta

Organisaatioosaaminen
Lasimyynti Tammelan arvot ja toimintaperiaatteet
Organisaatiosuhteet
Lasimyynti Tammelan asiakaskunta

Liite 3 Uuden myyjän perehdytysopas



- Uuden myyjän perehdytysopas -

Sisällys

1. Organisaation esittely
 - 1.1 Lasimyynti Tammela
 - 1.2 Arvot
 - 1.3 Työorganisaatio
 - 1.4 Asiakasryhmät
 - 1.5 Myymälä- ja tuotantotilat
2. Työturvallisuus ja turvallisuusohjeet
3. Lasimyynti Tammela työpaikkana
 - 3.1 Myyjän työtehtävät
 - 3.2 Työaika, työasu ja tauot
 - 3.3 Palkanmaksu ja vuosilomat
 - 3.4 Työterveyshuolto ja sairastuminen
4. Lasiala
 - 4.1 Alalla vallitsevat käytännöt
 - 4.2 Ammattikulttuuri
 - 4.3 Lasi materiaalina
5. Tuoteryhmät
 - 5.1 Varastotuotteet
 - 5.2 Tuotannossa valmistettavat tuotteet
 - 5.3 Alihankkijoilta tilattavat tuotteet
6. Hinnoittelu
7. Visma Fivaldin pikakäyttöopas
8. Ensimmäisen viikon selviytymiskeinot
 - Oppimispäiväkirja

1. Organisaation esittely

Tervetuloa Lasimyynti Tammelan työntekijäksi!

Mahtavaa saada sinut osaksi tiimiämme, toivottavasti tulet viihtymään meillä ja saamme tarjota sinulle mahdollisimman hyvät eväät lasialan pariin. Tutustumalla tähän perehdytysoppaaseen saat käsityksen organisaatiostamme, yleisistä käytännöistä ja työsuhteeseesi liittyvistä ohjeistuksista. Oppaan perältä löydät sinulle tarkoitetun oppimispäiväkirjan, johon voit kirjata omia tärkeitä muistiinpanoja. Toivomme sinulta myös palautetta perehdytyksestäsi, kuinka se mielestäsi onnistui. Voit kirjata oppimispäiväkirjaan myös kokemiasi puutteita tai asioita millä voisimme mielestäsi kehittää Lasimyynti Tammelan toimintaa entisestään. Haluamme luoda kaikille myyjille mahdollisimman hyvät lähtökohdat työn teolle, joten palautteesi on meille tärkeä. Tämä perehdytysopas toimii työnohjauksesi tukena, erilliset työvaiheiden opastukset käydään läpi käytännön tilanteissa. Epäselvyyksien ilmetessä kysy rohkeasti apua esimieheltäsi tai työkollegoiltasi, olemme kaikki täällä valmiina auttamaan sinua.

1.1 Lasimyynti Tammela

Lasimyynti Tammela on tukkumyyntiin keskittynyt lasiliike, mutta palvelee myös kuluttaja-asiakkaita. Yritykseltä löytyy omat tuotantotilat, jossa valmistetaan ikkunalaseja, peili-liukuovia, terassiliukuovia ja tehdään myös vesileikkuuta. Lasimyynti Tammela yllättää valtavalla valikoimallaan, koska pystymme suunnittelemaan mittatilaustyönä tasolasista melkein mitä vain. Yrityksemme sloganhan kuuluu: **Lähes kaikkea lasista**. Yrityksen kilpailuvaltteina ovat vesileikkuri ja kilpailukykyiset hinnat. Lasimyynti Tammelan verkkosivut löydät osoitteesta: www.lasimyynti.fi.

Lasimyynti Tammela syntyi vuonna 2009, kun K ja R Tammela Oy osti silloisen Lasimyynti Juvosen. K ja R Tammela Oy on 37 vuotta vanha yritys ja toiminut ennen huonekalualalla. Vuonna 2013 Lasimyynti Tammela muutti Kuriirikujalle omiin uusiin liiketiloihin, jonka myötä yrityksen nimi muutettiin Lasimyynti Juvosesta Lasimyynti Tammelaksi.

Lasimyynti Tammela kuuluu lasialan toimialajärjestöön Suomen Tasolasiyhdistys ry:seen, jonka ansiosta pysymme ajan tasalla kansainvälisestä lasi- ja rakennusalan teknillisestä kehityksestä, tiedotuksista ja muutoksista. Lasimyynti Tammelan työntekijöillä on mahdollisuus osallistua Suomen Tasolasiyhdistyksen seminaareihin, koulutuksiin ja muihin tapahtumiin. Tarvittaessa yhdistykseltä saa myös neuvontapalveluita esim. reklamaatioihin ja CE-merkintään.

Pääkaupunkiseudun lasialan yrityspiiri on kohtuullisen laaja ja täynnä pieniä, sekä keskisuuria yrityksiä. Lasimyynti Tammela toimii pääkaupunkiseudun karkaistun lasin suurimpana jälleenvyyjänä. Merkittäviä kilpailijoitamme pääkaupunkiseudulla ovat rakennuslasien tukkumyyjä Partanen Oy ja lasialan tukku- ja vähittäisliike Esla Lasi Oy, sekä muut lasiliikkeet. Muualla Suomessa vallitsee maakuntien välinen kilpailu, mutta pääkaupunkiseudun kilpailu rajoittuu lähestulkoon Uudenmaan alueelle.

1.2 Arvot

Lasimyynti Tammelan toimintaa johtaa yrityksen arvot, jotka koostuvat innovatiivisuudesta, jatkuvasta oppimisesta, asiakaslähtöisyydestä ja ekologisuudesta. Innovatiivisuus näkyy toimintamme kehittämisellä, koska olemme valmiit kehittämään tuotevalikoimaa ja palveluita kysynnän mukaan. Vuoden 2017 lopussa saamme käyttöömmme kemiallisen karkaisualtaan, jonka myötä toimimme Suomen ainoana yrityksenä, joka tarjoaa pienten lasien karkaisua omissa tuotantotiloissaan. Jatkuva oppiminen on kiteytetty henkilöstömme toimintaan. Olemme valmiita oppimaan uutta, koska alamme kehittyy rakennusalan muutosten myötä.

Asiakaslähtöisyys perustuu asiakaspalvelumme kulmakiviin. Pyrimme mahdollisimman joustavaan palveluun ja ammattitaitoisen osaamisen avulla pystymme tarjoamaan asiakkaillemme monipuolisia ratkaisuja ja tuotteita tasolasista erilaisiin tiloihin. Ekologisuus on lähellä sydän-tämme, koska haluamme kierrättää tuotannossamme hukaksi kertyneen lasin eteenpäin. Näin ollen säästämme luontoa ja ennen kaikkea säästämme myös itse jätekuluissa. Puhtaan lasin kierrätys tarjoaa oivan raakaa-aineen uudelleen käsiteltynä rakennusteollisuuteen, sillä siitä valmistetaan vaahtolasia.

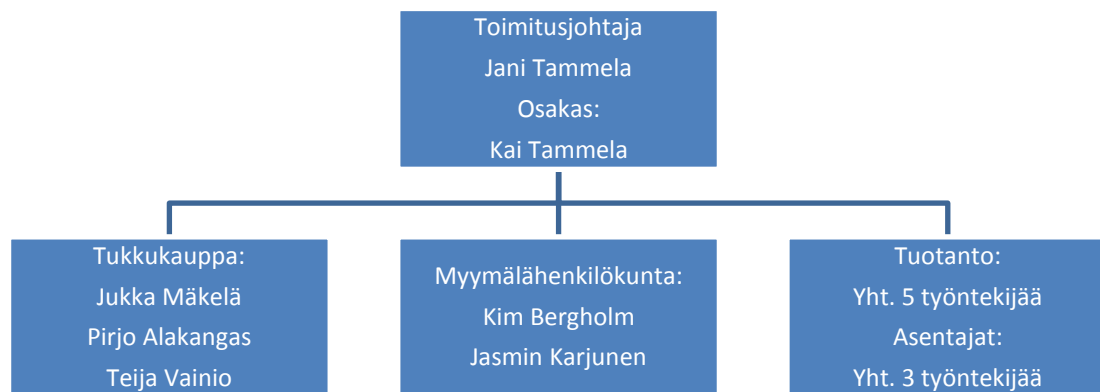
Lasimyynti Tammelan arvot

<p style="text-align: center;">Innovatiivisuus</p> <p>Toimintamme perustuu jatkuvaan tuote- ja palvelukehitykseen. Haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisemman monipuolisen valikoiman, jonka vuoksi tuotekehittelyä tehdään jatkuvasti.</p>	<p style="text-align: center;">Jatkuja oppiminen</p> <p>Olemme valmiita oppimaan uutta, emmekä kangistu vanhoihin kaavoihin. Ala muuttuu jatkuvasti uuden rakennustekniikan myötä ja me haluamme olla uuden kehityksen edelläkävijöitä.</p>
<p style="text-align: center;">Asiakaslähtöisyys</p> <p>Korostamme palveluissamme joustavuutta ja asiakastyytyvääisyyttä. Tarjoamme asiakkaille suunnitteluapua ja eri tuoteratkaisuja niin julkisiin- kuin kotitiloihin.</p>	<p style="text-align: center;">Ekologisuus</p> <p>Kannamme vastuuta ympäristöstä, jonka vuoksi kierrätämme puhdasta lasia eteenpäin rakennusmateriaaliksi tekoa varten.</p>

1.3 Työorganisaatio

Työorganisaatio koostuu 13:sta työntekijästä ja toimitusjohtajasta. Myymälän henkilökuntaan kuuluu 5 työntekijää, joista osa palvelee tukkupuolen asiakkaita ja osa taas hoitaa vähittäismyyntiä. Tuotantotiloissa työskentelee 8 työntekijää, jotka valmistavat suunnittelemiamme tuotteita. Tarjoamme myymillemme tuotteille myös tarvittaessa asennuspalvelua, niin yritysasiakkaille kuin kuluttajille.

Ohessa Lasimyynti Tammelan työorganisaatio kokonaisuudessaan:



1.4 Asiakasryhmät

Olemme palveleva tukkuliike, joka palvelee yritysasiakkaiden lisäksi kuluttajia.

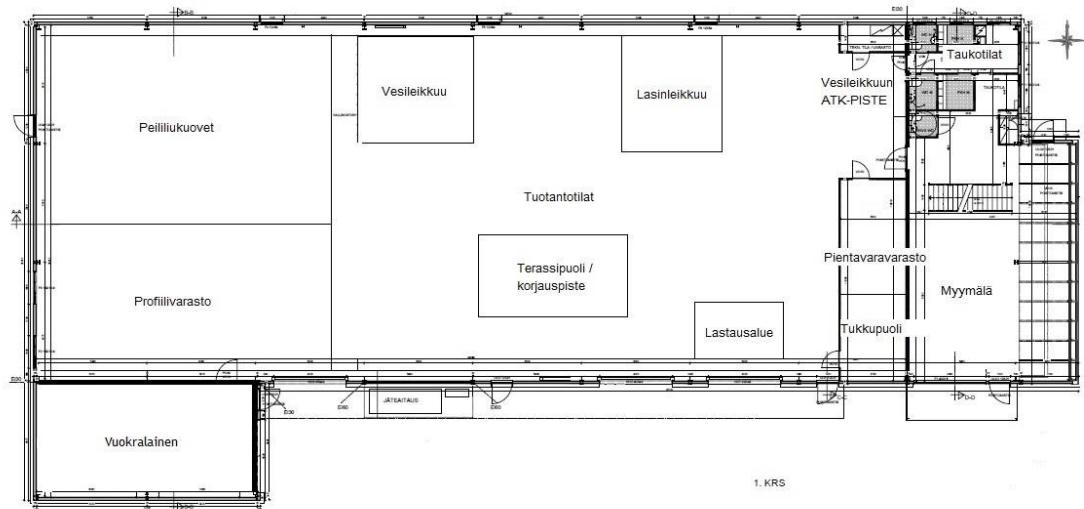
Ohessa Lasimyynti Tammelan asiakasryhmät:

- 1) Tukkuasiakkaat: Lasialanyritykset
- 2) Yritysasiakkaat: Rakennus-, sisustus- ja muut pienyrittäjät
- 3) Kuluttajat

1.5 Myymälä- ja tuotantotilat

Lasimyynti Tammelasta löytyy myymälätila, jossa samassa sijaitsee myös showroom. Tuotantotiloista löytyy eri tuotteiden valmistuspisteet ja tuotevarastot. Erillisissä tiloissa toimii myös tällä hetkellä yksi pienyritys vuokralaisena.

Ohessa Lasimyynti Tammelan pohjakartta:



Myymän yläkerrassa sijaitsee showroom, josta löydät valikoimamme esittelykappaleet. Esittelytiloista löytyy erikseen kylpyhuoneosasto, jossa sijaitsee kosteantilan jako-ovet, saunan lasitukset ja suihkuseinät. Lisäksi yläkerrasta löytyy mallikeittiö ja kaappien rungot peili-liukuovineen.

2. Työturvallisuus ja turvallisuusohjeet

Käsittele lasia varoen!

Lasi on herkimmillään kulumistaan, jonka vuoksi huolehdi, että myymissäsi lasikappaleissa on kulmasuojat. Kuluttaja-asiakkaille ei myydä koskaan leikattua lasia turvallisuusyistä, vaan **lasin reunoissa pitää aina olla vähintään terävät särmät pois hiottuna.**

Leikattu lasi aiheuttaa helposti haavoja

→ Käsittele ja kannaa lasia pääsääntöisesti työhan-sikkaat kä-dessä

Asioidessasi tuotannontiloissa pysy valppaana ja katso mihin astut. Mikäli havaitset tuotannon lattioilla lasimurskaa, nauvoja tai ruuveja, huolehdi ensisijassa, että ne siivotaan pois. Yleinen siisteys on kaikkien vastuulla. Tuotannon henkilökunta myymälähenkilökunnasta poiketen käyttää aina turvakengkiä. Poistumisteinä toimivien ovien tulee myymälän aukioloaikoina olla lukittuna siten, että ne voidaan hätätilanteessa avata ilman avainta. **Poistumistiet tulee myös pitää vapaina.**

Turvallisuuden takaamiseksi ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi kiinteistöstä ja sen ulkopuolelta löytyy tallentava kameravalvonta. Yksin työskennellessä vältetään poistumista takatiloihin. On myös hyvä olla mainitsematta kellekään asiakkaalle siitä, että on myymälässä hetkellisesti yksin.

Avaimissa ei saa olla tunnistetietoja, joiden perusteella ulkopuolinen voi yhdistää ne yritykseen. Avainkaulanauhoja ei suositella käytettäväksi oman työturvallisuutesi takaamiseksi. **Vastuu avaimesta on viime kädessä sinulla, joten ethän lainaa sitä kellekään.**

Myymälähenkilökunta sulkee illalla viimeiseksi myymälän ja tuotannon ovet. Lähtiessäsi työpaikalta sulje tietokoneesi, sulje tuotannon valot ja laita tukkupuolen ovi takalukkoon, sekä sulje tukkupuolen asiakaspalvelun ovi. Sulje myymälän valot, mutta jätä näyteikkunan valot päälle. Laita myymälän ovi takalukkoon.

Tarkista vielä piha ennen lähtöä:

Ovatko kaikki ovet ja valot kiinni, sekä trukki ajettu sisään yöksi?

Tulipalon tai muun uhkatilanteen sattuessa noudata Lasimyynä Tammelan Pelastussuunnitelmaa. Pelastussuunnitelmasta löydät ohjeet erilaisten onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten. Pelastussuunnitelman säilytyspaikka löytyy yrityksen taukotiloista. Huolehdi, että tutustut näihin ohjeistuksiin ja tiedät Lasimyynä Tammelan henkilöstön kokoontumispaikan vaaratilanteen sattuessa.

3. Lasimyynti Tammela työpaikkana

Jokaisen työntekijän kanssa tehdään kirjallinen työsopimus. Lasimyynti Tammelan myyjien työsuhteissa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja asetuksia, sekä Kaupan työehtosopimuksen velvoittavia määräyksiä. Kaikki uudet myyjät perehdytetään. Perehdyttämisen tavoitteena on, että myyjä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työnsä ja sen vaatimukset, sekä työpaikan ihmiset. Perehdyttämistä varten jokaiselle myyjälle annetaan luettavaksi perehdytysopas ja tarjotaan työhönsä yhdessä perehdyttäjän kanssa.

Lasimyynti Tammelan työyhteisön pelisäännöt on kiteytetty kolmeen:

1. Toimiva kommunikointi

Huolehdi informaation kulusta, kommunikoinnin tulisi olla selkää ja nopeaa

2. Kysy jos et tiedä

Epävarmuuden iskiessä saat aina apua esimiehiltä ja kollegoiltasi virheiden ehkäisemistä varten

3. Kunnioita työrauhaa

Anna kollegoillesi työrauha, paikoin myymälän arki voi olla hektistä, jolloin me kaikki tarvitsemme työrauhaa tehokasta työntekoa varten

Lasimyynti Tammelan työntekijältä odotetaan työnantajan ohjeiden ja työyhteisön pelisääntöjen noudattamista, työturvallisuudesta huolehtimista ja lojaalisuutta työnantajaa kohtaan. Työntekijöiltä odotetaan lojaalisuutta työnantajaansa kohtaan niin työ- kuin vapaa-ajallakin. Lojaali työntekijä ei hanki itselleen etua työnantajan kustannuksella, ei toimi työnantajaa kohtaan vahingoittavasti, eikä kerro työnantajan luottamuksellisia asioita ulkopuolisille. Sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook) ei kirjoiteta yrityksen sisäisistä asioista, eikä arvostella julkisesti työnantajaa tai työntekijöitä. Työsuhteessa oleva työntekijä ei saa harjoittaa omaa kilpailevaa liiketoimintaa, eikä työskennellä kilpailevassa yrityksessä ilman esimiehen nimenomaista lupaa.

3.1 Myyjän työtehtävät

Myyjän ensisijainen tehtävä on myydä yritys- ja kuluttaja-asiakkaille. Myyntityön lisäksi vastuullasi kuuluu ilmoittaminen valmistuneista tilauksista, sekä yleisestä myymäläsiisteydestä huolehtiminen. Ohessa myyjän työpäivän sisältö suurpiirteittäin:

Aamutoimet	Työpäivän aikana	Iltatoimet
<ul style="list-style-type: none"> • Myymälän avaaminen • Ovien avaaminen & valojen päälle laittaminen • Kassan avaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Myyntityö & rahastus • Puhelinpäivystys • Tarjouspyyntöihin vastaaminen sähköpostitse • Valmistuneiden tilausten ilmoittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Myymälän sulkeminen • Ovien sulkeminen & valojen sammuttaminen • Kassan sulkeminen • Työpuhelimien lataukseen laitto

Jokaisella myymälässä työskentelevällä on oma työ sähköposti, johon välitetään yleiset, kaikkia koskevat viestit ja kuormakirjat. Työ sähköpostiisi vastaanotat myös Lasimyynti Tammelan verkkosivujen kautta tehdyt tarjouspyynnöt. Omia yksityisiä sähköposteja (hotmail, kolumbus, gmail ym.) vältetään käyttämästä Lasimyynti Tammelan työasemilla. Työ sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi@lasimyynti.fi.

Työpuhelimien vastataan sanomalla selkeästi *Lasimyynti Tammela* ja oma nimi. Työtovereidesi puhelinnumerot löytyvät työpuhelimiesi yhteystiedoista ja Lasimyynti Tammelan puhelinluettelosta. Työpuhelimesta ei voida soittaa yksityispuheluja. Oma puhelinta ei mielellään käytetä työvuoron aikana asiakastiloissa. Mikäli työvuoron aikana on akuutti tarve soittaa yksityispuhelu, tehdään se myymälän taukotilassa.

3.2 Työaika, työasu ja tauot

Huolehdi, että olet työpaikalla aina ajoissa, viimeistään työvuorosi alkaessa. Mikäli jostakin syystä myöhästyit, ilmoita asiasta viipymättä esimiehellesi. Työntekijän työaika on määritelty omassa työ sopimuksessa. Koko aikaisten työntekijöiden keskimääräinen viikkotyöaika on 37,5 tuntia. Työviikko on viisipäiväinen ja vapaapäiviä on kaksi viikossa. Myymälähenkilökunnan työaika on joka arkipäivä klo 9-17.00, tukkupuolen klo 8-16.00. Tuotannon henkilökunnan työaika on joka arkipäivä klo 8-16.00.

Myymälähenkilökunnalla ei ole erikseen määrättyä työasua. Pidä kuitenkin huolta, että jokaisen työpäivän asukokonaisuutesi on siisti, sekä asiakaspalveluun soveltuva. Tuotannon henkilökunnalla on työturvallisuutta noudattaen ja näihin olosuhteisiin soveltuvat työvaatteet.

Tauot pyritään ajoittamaan asiakasmäärän kannalta sopivaan aikaan ja niin, etteivät työtoverisi jää pulaan. Pyydä tarvittaessa esimiestäsi paikalle tauon ajaksi. Kahvitaukoja voidaan pitää kaksi kertaa työpäivän aikana, joiden pituus on n.10 min ja tällöin sinun tulisi olla työnantajan tavoitettavissa. Jos myymälän lämpötila kesähelteellä ylittää +28°C, voi lisäksi pitää lyhyitä juomataukoja. Muistathan, että runsaan nesteen lisäksi elimistö tarvitsee energiaa ja suoloja.

Jos työpäivän yhtäjaksoinen pituus on yli 6 tuntia 30 minuuttia, työpäivääsi sijoitetaan 30 minuuttia kestävä ruokatauko, jonka aikana voit vapaasti poistua työpaikalta. Ruokataukoa ei lueta työaikaan. Muista ilmoittaa muille poistumisestasi. Mikäli joudut poistumaan työpaikalta kesken työpäivän työtehtävän tai jonkin muun asian vuoksi, ilmoita työtovereillesi mihin menet ja milloin arvoit palaavasi takaisin.

3.3 Palkanmaksu ja vuosilomat

Palkanmaksupäivänä on jokaisen kuukauden viimeinen päivä. Mikäli kuukauden viimeinen päivä ei ole pankkipäivä, palkka maksetaan lähinnä edellisenä pankkipäivänä. Palkka määräytyy omassa työsopimuksessasi Kaupan työehtosopimuksen perusteella. Tehdyt työtunnit ja muut palkkaan vaikuttavat asiat siirtyvät palkanlaskentaan tietyn aikataulun mukaisesti.

Palkanlaskentaa varten toimita viimeisin verokorttisi Lasimyynti Tammelan kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjä on paikan päällä myymälässä aina tiistaisin. Kirjanpitäjä toimittaa palkkalaskelman sinulle paperisena henkilökohtaisesti. Palkassa havaituista virheistä tulee ilmoittaa välittömästi toimitusjohtajalle. Mahdolliset korjaukset tehdään seuraavassa palkanmaksussa. Jos osoitteesi, puhelinnumerosi tai sukunimesi muuttuu, ilmoita muutoksesta viipymättä toimitusjohtajalle.

Toimitusjohtaja päättää vuosilomien ajankohdat sijoittaen ne yrityksen toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. Toimitusjohtaja ilmoittaa, milloin ja miten henkilökunta voi esittää toiveensa loman ajankohdasta. Useimmiten loman ajankohdat ovat erittäin joustavia. Kesälomakausi on 1.4 - 1.11 ja talvilomakausi 1.11 - 1.4. Kesälomat pyritään antamaan putkeen tai siten että 3 viikkoa sijoitetaan yhteen kuukauteen kesä-elokuun aikana ja yksi loma viikko työntekijän haluamaan kuukauteen, useimmiten touko- tai syyskuulle. Loma-ajan palkka maksetaan normaalin palkanmaksunrytmin mukaan. Kesäloman lomarahana (max 24 pv) maksetaan elokuussa ja talviloman lomarahana (max 6 pv) helmikuussa.

3.4 Työterveyshuolto ja sairastuminen

Lasimyynti Tammelan työterveyshuoltoa hoitaa Attendo, joka sijaitsee Tikkurilassa osoitteessa: Vernissakatu 6, 01300.

Työterveyshuolto palvelee:
Ma-to klo 8-18, pe 8-16



Kuva 1 Terveys-
huolto. Pixabay

Ajanvaraus ja hoidon tarpeen arviointi:

Arkisin klo 8-16

Puh 044 494 XXXX

Työterveyshoitajien, lääkäreiden, fysioterapeuttien ja työpsykologien yhteystiedot löytyvät myymälän taukotilan ilmoitustaululta.

Sairastumisesta, joka estää työvuoroon tulon, on viipymättä **ilmoitettava toimitusjohtajalle soittamalla**. Jos ei tavoita toimitusjohtajaa, soita työvuorossa olevalle työtoverille. Työvuoron aikana sairastumisesta on syytä ilmoittaa ensisijaisesti toimitusjohtajalle.

Sairastumisen tapahtuessa voit olla yhden työpäivän poissa ilman lääkärintodistusta. Jos arvioit oireiden vaativan hoitoa, varaa aika työterveyshoitajalle tai lääkärille. Voit myös mennä lähiterveysasemallesi, mikäli työterveydenhuolto sijaitsee kotoasi kauempana. Yli kolmen vuorokauden sairauspoissaolosta tarvittavat aina lääkärintodistuksen. Oikeus sairausajan palkkaan määräytyy Kaupan työehtosopimuksen mukaisesti.

Lapsesi äkillisesti sairastuessa (alle 10-vuotias) voit saada enintään kolme ensimmäistä sairastumispäivää tilapäistä hoitovapaata ilman, että palkkaa vähennetään, Kaupan työehtosopimuksessa määriteltyjen ehtojen mukaisesti. Lapsen sairaudesta tulee toimittaa työnantajalle lääkärintodistus, huomioithan ettei työterveyshuolto anna todistuksia lapsen sairauden vuoksi.

Työtapaturmia ovat työssä ja työmatkalla sattuneet tapaturmat. Tapaturman sattuessa työntekijän on hakeuduttava hoitoon työterveyshuoltoon, ellei siitä aiheudu viivytystä tapaturman hoitoon. Lasimyynti Tammelan työntekijöiden tapaturman hoito- ja korvausasioita hoitaa LähiTapiola. Työeläkevakuutusyhtiönä toimii Elo.

Jos olet lakisääteisen vuosiloman alkaessa sairaana, eli työkyvyttönen, voit ennen loman alkamista pyytää toimitusjohtajalta loman siirtämistä. Jos työkyvyttömyys alkaa vuosiloman aikana ja jatkuu yhtäjaksoisesti yli 7 kalenteripäivää, voit pyytää tämän jakson jälkeisen loman siirtämistä myöhempään ajankohtaan.

Äitiys-, isyys-, vanhempain- ja hoitovapaasta on ilmoitettava toimitusjohtajalle viimeistään kaksi kuukautta ennen vapaan arvioitua alkamisajankohtaa. Muusta poissaolosta työaikana on sovittava toimitusjohtajan kanssa.

Noudatamme Kaupan työehtosopimuksen säännöksiä työntekijän oikeudesta lyhyisiin poissaoloihin eräissä erityistapauksissa ilman että palkka vähenee. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi lähiomaisen kuolema, sekä oma vihkimis- ja 50- tai 60-vuotispäivä, mikäli ne olisivat työpäiviä.

4. Lasiala

Työskentely lasialalla on hektistä ja sesonkipainotteista. Työnteossa painottuu kiireellisyys, mutta tästä huolimatta vaalitaan myös tarkkaavaisuutta. Olemme päivittäin tekemisissä mittojen kanssa, joten huolehdi, että tiedät mistä mittayksiköstä puhut asiakkaan kanssa. Useimmiten mittoja käsitellään senttimetreinä, lasialla leikkuutöissä taas on millitoleranssi, jonka vuoksi me käytämme mittayksikkönä millimetrejä.

4.1 Alalla vallitsevat käytännöt

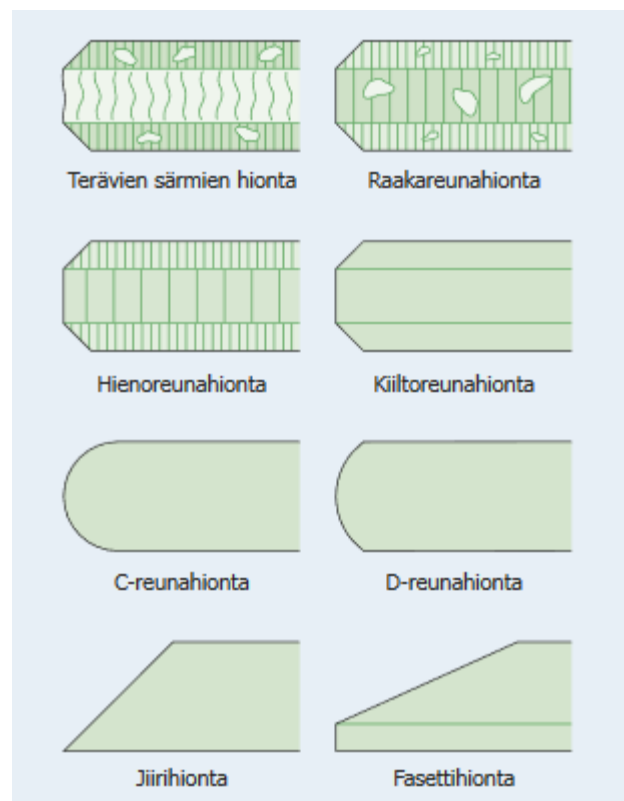
Lasialalla käytetään mittayksikkönä millejä ja lasien koot ilmoitetaan aina **leveys x korkeus**

Lasien hionnoista puhutaan yleensä lyhenteillä:

TSH= Teräväsärmähionta

KRH= Kiiltoreunahionta

Yleisimmät hionnat lasiin ovat TSH ja KRH, tarvittaessa voidaan myös tehdä muunlainen reunahionta. Kun leikatusta lasista hiotaan vain leikkuun tuomat terävät särmät pois, puhutaan teräväsärmähionnasta. Kiiltoreunahionta on taas nimensä mukaisesti hiottu kiiltäväksi, tyylielty ja siistimpi. Ohessa mallit kaikista lasiin tehtävistä erilaisista reunahionnoista:



Kuva 2 Lasin reunahionnat. Pilkington lasifakta 2015.

Lasi on läpinäkyvää materiaalia, jonka läpi katsotaan, tämän vuoksi naarmujen havaitseminen on helpompaa. Lasia on mahdoton estää naarmuuntumiselta, jonka vuoksi viallisuuden määrittelylle on säädetty ohjeet eurooppalaisten SFS-EN -standardien mukaan. Tämän mukaan lasissa havaittavan virheen, kuten naarmun, väripoikkeaman tai muun vian tulee olla havaittavissa yli 2 metrin etäisyydeltä normaalissa valaistuksessa.

4.2 Ammattikulttuuri

Lasiala kuuluu rakennusalaan, jonka vuoksi rankempi huumori kuuluu työn yhteyteen. Työntekijältä odotetaan luonteen lujuuutta ja ymmärrystä tämän huumorin parissa, sillä ala on miesvaltainen. Huumori auttaa myös sinua itseäsi työnteossa, sillä vaikeimmissa tilanteissa epäonnistumisille on hyvä osata nauraa. Virheiden tekemiseltä on vaikea välttyä, mutta voimme ottaa niistä opiksi ja yrittää välttää näiden tapahtumiselta jatkossa.

Yritysassiakkaiden kanssa taas palvelukulttuuria kohdataan laidasta laitaan. Yksityisasiakkaita palvelemme normaalin kaupanalan käytäntöjen mukaisesti, ystävällisesti tervehtimisestä lähtien.

4.3 Lasi materiaalina

Tavallinen tasolasi, eli float-lasi valmistetaan hiekasta, soodasta ja kalkista. Lasi saa vihertävän ominaisvärinsä hiekan sisältämästä raudasta, jonka vuoksi on myös kehitetty rautaoksidivapaa lowiron-lasi, joka on huomattavasti kirkkaampaa kuin tavallinen kirkas lasi.

Lasi on herkkää ja hajoavaa rakennusmateriaalia, jonka vuoksi rakenteissa, kuten [julkisissa tiloissa käytettävät lasit on aina oltava karkaistuja](#). Karkaistu lasi on turvalasia, joka on lämpökäsittelyllä tehty kestävämmäksi. Mikäli lasi sijaitsee sellaisessa paikassa, missä se voi hajotessaan aiheuttaa putoamisvaaran, kuten kaiteissa, tulee lasin olla laminoitua lasia. Laminoidussa lasissa on liitetty kaksi lasia yhteen laminointikalvon avulla. Laminoitu lasi voidaan myös tarvittaessa karkaista.

Lasia on vaikea estää naarmuuntumiselta, varsinkin jos se sijaitsee tilassa missä sen päältä kävellään tai se on jatkuvasti alttiina kolhaisuille. On siis hyvä huomioida, ettei lattialaseja ja takaneduslaseja voida suojata naarmuuntumiselta.

Lasi hajotessaan muuttuu vaaralliseksi, koska hajonneista reunoista tulee teräviä. Leikasta/hajonneesta lasista on helppo saada viiltohaavoja. Tämän vuoksi etenkin hajonnutta la-

sia pitäisi aina käsitellä **työhansikkaat** kädessä. Käsittelemätön tasolasi hajoaa suuriksi palasiksi, lämpökarkaistu lasi hajoaa ainevahvuutensa mukaisesti pieniksi murusiksi ja laminoitu lasi taas jää laminointikalvoon kiinni hajotessaan.

Lasia käsitellessä kannattaa huomioida sen paino ja nostaa suuremmat lasit oikeaa nostotapaa käyttäen.

Tarvittaessa voit laskea lasin painon oheisella laskukaavalla:

leveys (metriyksikössä) x korkeus (metriyksikössä) x lasin ainevahvuus (milliysikössä) x 2,5
= lasin paino

Esim.

8mm kirkas lasi, 800x1200mm

$0,8 \times 1,2 \times 8 \times 2,5 = 19,2 \text{ kg}$

Lasin painoksi saadaan päälle 19 kiloa

Lasia ei saa milloinkaan työntää sen reunan varassa tai kääntää kulmiensa ympäri. Lasia ei saa koskaan laskea kovaa kivialustaa, kuten asfalttia vasten. Lasia kuljetaan pääsääntöisesti aina pystyasennossa. Huomautathan aina asiakkaalle kuinka herkästi lasi naarmuuntuu, tämän vuoksi voimme tarjota asiakkaalle pahvia tai muuta pakkausmateriaalia kuljetuksen ajaksi. **Myytävää lasitavaraa ei koskaan paketoita**, koska useimmiten varovaisuus tätä herkkää materiaalia kohtaan vähenee suojapakkauksen myötä.

Tasolasi on yksinkertaista käsittelemätöntä lasia, tätä käytetään useimmiten ikkunalasina. Lasin kestävyys heikkenee jos siihen tehdään reikiä.

Tasolasin käyttökohteet:

- Ikkunat
- Pöytien suojakansilasit
- Keittiön välitilasit
- Vitriinien hyllylasit

Karkaistu lasi on lämpökäsiteltyä turvalasia, se kestää kuorimitusta paremmin kuin tavallinen tasolasi. Tämä kestää hyvin lämpötilavaihteluita, jonka vuoksi sitä voidaan käyttää saunan lasituksissa ja pihalasituksissa. Paremman kestävyytensä vuoksi lasit joissa on työstöjä, kuten saranat, vetimet ym.



Kuva 3 Lasin rikkoutuminen. Pilkington lasifakta 2015.

tarvitsevat karkaistun lasin. Lämpökarkaistuun lasiin ei voida tehdä karkaisukäsittelyn jälkeen enää työstöjä, turvalasi hajoaa jos sitä yrittää leikata.

Karkaistun lasin käyttökohteet:

- Saunan lasit
- Terassilasit
- Pöydän kansilasit
- Välitilaovet ja seinät
- Takaneduslasit

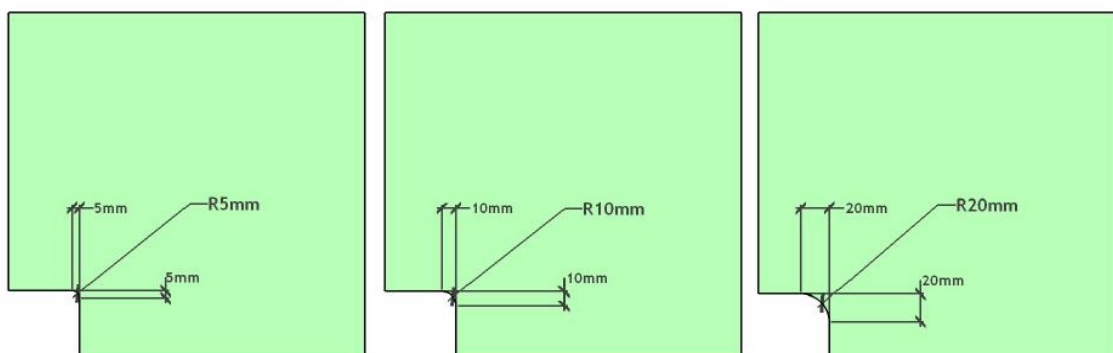
Laminoitua lasia käytetään turvalasina/palolasina. Laminoitu lasi jää kalvoon kiinni hajotessaan ja siihen ei muodostu reikää tai muuta läpi menevää halkeamaa. Laminoitu lasi voidaan myös tarvittaessa karkaista.

Laminoidun lasin käyttökohteet:

- Kaidelasitukset
- Kattolasit ja porraslasit (vain karkaistuna)

Kemiallisesti karkaistu lasi on tehty turvalasiksi kemiallisen käsittelyn ansiosta. Kemiallinen lasi on noin viisi kertaa vahvempaa kuin lämpökarkaistu lasi. Tähän voidaan myös tehdä jälkikäteen työstöjä, vaikkei sitä suositella. Rikkoutuessaan lasi hajoaa samalla tavalla kuin tavallinen tasolasi, rikkoutuneet palat eivät kuitenkaan ole veitsenteräviä.

Lasia työstettäessä on hyvä huomioida materiaalin herkkyiden ja valmistuslaitteiden tuomat rajoitukset. **Lasin sisänurkkaan ei voida valmistaa 90 asteen työstökulmaa**, koska lasi ei herkkyytensä vuoksi tulisi sitä kestävämpään. Lisäksi laitteisto, joilla lasia työstetään, puuttuu useimmiten tämä ominaisuus. Lasin sisänurkkaan on mahdollista tehdä työstö vain pyöristyksen kanssa. Pienin CNC-työstökoneella tehtävä sisänurkan työstökulma on R5-säteen kokoinen tai useimmiten käytetty R10-säteen kokoinen pyöristys. Näihin työstöihin ei ole kuitenkaan mahdollista tehdä kiiltoreunahiontaa. Pienin mahdollinen sisäkulmapyöristys kiiltoreunahionnan kanssa on R20-säteen kokoinen. **Vesileikkurilla voidaan tehdä R3-säteen kokoinen sisänurkka.**



Lisää tietoa lasista ja sen takuuehdoista löydät:

Pilkingtonin lasifaktasta

www.pilkington.com/fi

Suomen Tasolasiyhdistykseltä

www.tasolasiyhdistys.fi

Muilta lasialan sivustoilta

Voit myös aina pyytää apua kollegoiltasi,
mentoreiltamme:

Jukka Mäkelä

- Työskennellyt alalla 42 vuotta
- Lasimyynti Tammelassa 8 vuotta
- Työskennellyt aina konttorissa, ei kokemusta kentällä työskentelystä

Pirjo Alakangas

- Työskennellyt alalla 25 vuotta
- Lasimyynti Tammelassa 4 vuotta
- Työskennellyt konttorissa ja kenttätöissä

Kim Bergholm

- Työskennellyt alalla 8 vuotta
- Lasimyynti Tammelassa 3 vuotta
- Toiminut konttorissa ja kenttätöissä, entinen korjauslasittaja

5. Tuoteryhmät



Lasimyynti Tammelan valikoima koostuu irtolasin lisäksi:

1. Keittiön välitilalasituksesta
2. Lasiseinistä ja kaidelasituksesta
3. Peileistä- ja kehyspeileistä
4. Suihkuseinistä ja saunanlasituksista
5. Melamiinipaloista- ja ovista
6. Liukuovista ja peililiukuovista
7. Terassilasituksesta
8. Takaneduslaseista
9. Vesileikkuusta
10. Lasiheloista

Lasimyynti Tammela valmistaa lähes kaikkea tasolasista mittatilaustyönä, jonka vuoksi asiakkaille voidaan suunnitella myös valikoimasta poikkeavia tuotteita, kuten uv-liimattuja lasipöytiä ja lasivitriineitä. Lisäksi asiakkaat voivat tilata kehystystöitä, keittiökalusteita, kaappien runkoja ja saranoituja kaappien ovia. **Tarkista aina valikoimasta poikkeavan tuotteen tilausmahdollisuudesta esimieheltäsi.**

5.1 Varastotuotteet

Lasimyynti Tammelan tuotantotilasta löydät myös varaston. Varastoimme lasileikkuupöydän läheisyydessä erilaisia tasolaseja, jotka on pakattu suuriin puulaatikoihin. Useimmiten yhden lasilevyn koko on 3210x2550mm, josta se leikataan tilausten mukaisiin mittoihin mahdollisimman pienellä leikkuuhukan muodostumisella. Leikkaamme lasia joka päivä suuria tilausmääriä, jonka vuoksi leikatun lasin toimitusaika kestää vähintään pari päivää.

Ohessa löydät varastoimamme lasilaadut:

1. Tasolasit

Kirkkaat lasit

- 2mm reflolasi
- 3mm
- 4mm
- 6mm
- 8mm

Massavärjätyt lasit

- 4mm harmaa
- 4mm pronssi

4mm taustamaalattuja laseja

- valkoinen, harmaa musta
- beige, ruskea, vaaleanvihreä, tummanpunainen
- puhtaanvalkoinen, glitteröidyt musta, hopea ja ruskea

Kirkkaat peilit

- 3mm
- 4mm
- 6mm
- 8mm

Muut peilit

- 4mm harmaa
- 4mm pronssi
- 4mm erikoiskirkas

Takaneduslasit sävyissä kirkas, lowiron, harmaa & pronssi

- A-malli
- B-malli

- D-malli

Lasihelat

- kaidehelat
- lasituslistat
- hyllynkannattimet
- lasioven saranat

5.2 Tuotannossa valmistettavat tuotteet

1. Tasolasin leikkuu
Leikatun lasin toimitusaika noin 2 arkipäivää
Kiiltoreunahiotun lasin toimitusaika noin 5 arkipäivää
2. Vesileikkuu
Toimitusaika noin 5 arkipäivää
3. Peililiukuovet
Toimitusaika noin 2 viikkoa
4. Terassiliukuovet
Toimitusaika noin 5 viikkoa
5. Muut työt esim. korjauslasitukset ja kehyspeilit
Toimitusaika noin 5 arkipäivää



5.3 Alihankkijoilta tilattavat tuotteet

1. Karkaistu lasi
Toimitusaika noin 3-4 viikkoa
2. Laminoitu lasi
Toimitusaika noin 3-4 viikkoa
3. Eristyslaselementit
Toimitusaika noin 1-5 viikkoa
4. Hiekkapuhallettu & Fasetti/muotohioitut lasit
Toimitusaika noin 3-4 viikkoa
5. Kuviolasit
Toimitusaika noin 3-4 viikkoa
6. Melamiinit
Toimitusaika noin 2 viikkoa

6. Hinnoittelu

Yritysassiakkaiden ja kuluttajien jälleenmyyntituotteiden hinnasto sijaitsee [Perushinnastossa](#). Yritysassiakkaille tarjotaan ovh hinnoista alennusta, koska he ostavat useammin ja suurempia määriä, sekä tuotteiden mitat tulevat valmiimpina ja että heillekin jää kaupasta katetta. Alennus on erikseen neuvoteltu prosenttimääräinen alennus, jonka voit tarkistaa alennuksen asiakasrekisteristä. Kuluttajille tarjotaan alennusta tarjouskohtaisesti.

Tuoteryhmät 1-5 löydät perushinnaston eri välilehdistä:

PAKSIUS	LEVYKOKO	LEIKATTU	KRH EUR	KRH Yli 4m EUR	YHT LASH+KRH	YHT LASH+Yli KRH	UV-PRINTTAUS	60,00	Alotus kark	20,00				
Nurkkapyöritys max 20 mm, 4 eur/nurkka. Isompi nurkkapyöritys ks. pyöreän/ovaalin lasin lisähinta.														
HEIJASTAMATON														
2mm refo	1220 x 1600 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	HEIJASTAMATON	KARKAISTU	MAALAU					
KIRKKAAT														
2 mm	1275 x 1600 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	KIRKKAAT	2 mm refo	KRHX 1.3	KUVIOPUHALLUS				
3 mm	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	3 mm			VALMISTA				
4 mm (18mm mel)	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	4 mm (18mm mel)	12,00		AINEISTOSTA!!!				
5 mm	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	5 mm	12,00		20,00				
6 mm	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	6 mm	12,00		20,50				
8 mm	3210 x 2550 mm		6,00	0,00	0,00	8,00	8 mm	14,00		20,60				
10 mm	3210 x 2550 mm		6,00	0,00	0,00	8,00	10 mm	14,00		20,60				
*12 mm	3210 x 2550 mm	Partanen	6,00	0,00	0,00	8,00	*12 mm	14,00		20,60				
ETSATTU														
4 mm	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	6,00	4 mm	10,00		4,00	10,00	14,00	22,00	26,00
6 mm	3210 x 2550 mm		6,00	0,00	0,00	7,00	6 mm	10,00		4,00	11,00	14,00	25,00	28,00
8 mm	3210 x 2550 mm		6,00	0,00	0,00	7,00	8 mm	10,00		4,00	11,00	14,00	27,00	30,00
VÄRILLISET, ERIKOISVÄRIT, LOW-IRON														
4 mm pronssi, harmaa	3210 x 2550 mm		5,00	0,00	0,00	7,00	4 mm pronssi, harmaa	10,00		4,00	11,00	14,00	23,00	26,00

Muille valikoimatuotteille lasketaan hinnat mitoituslaskureilla ja tuoteryhmien erinäisillä las-kureilla. Muotoon leikatut lasit, kuten takaneduslasit, muotopeilit ym. hinta lasketaan aina tapauskohtaisesti. Hinta muodostuu mm. ahiopalasta, hionnasta, työstöistä ym. [Tarkista las-kemasi hinta esimieheltäsi.](#)

[Mikäli hinnastosta puuttuu mielestäsi tarpeellisia laseja, voit ehdottaa niitä lisättäväksi hinnastoon.](#)

Suurempien lasimäärien hinnoittelussa tulee hyödyntää kohtuullisen hinnan laskemista varten neliöitä. Kuluttajille hintaa laskiessa otetaan huomioon tehtaalla aiheutuva hukka leikkuu-töissä, mutta yritysasiakkaille suurissa määrissä voidaan lasin neliöt laskea ilman hukan muo-dostumista. Syöttämällä lasin mitat perushinnastoon, löydät lasin neliön hukkamuodostuman kanssa. Yritysassiakkaita varten voit laskea hinnan pinta-alan mukaan.

Ohessa lasin neliöiden laskemisen kaava:

$$\text{Leveys} \times \text{Korkeus} = m^2$$

Tuotevalikoimasta löytyy myös lasin kiinnitykseen helatarvikkeita ja tiivisteitä. Osan tuotteiden hinnat löytyy tuotetietojärjestelmä Visma Fivaldista. Näiden hinnoittelu perustuu yksikköhintaan tai metrihintaan.

Tukkuasiakkaiden hinnasto sijaitsee [Tukkuhinnastossa](#). Useimmiten tukkuhinnat ilmoitetaan ilman arvolisäveroa, joten tarkista aina onko tuotteeseen laskettu mukaan valmiiksi alv-prosenti.

Tukkuhinnastosta löydät erilliset välilehdet karkaisemattomille ja karkaistuille lasille:

KOKO:		K	L	YMP. Mitta	NELIÖT:				
		0	0	0,00	0,00	LASIEN NETTOHINNASTO ALVILLA!			
PAKSUUS	LEIKATTUNA	KRH	KRH		-20%				
HEIJASTAMATON (Glamat)					Poikkim.				
2mm Glamat	0,00	#ARVO!	---	2mm Glamat	56,04	2130	x	1500	0,30
KIRKKAAT					Levy				
2 mm	0,00	#ARVO!	---	2 mm	12,70	1800	x	1000	0,60
3 mm	0,00	0,00	0,00	3 mm	50,15	3210	x	2250	0,50
4 mm	0,00	0,00	0,00	4 mm	57,32	3210	x	2250	0,50
5 mm	0,00	0,00	0,00	5 mm	93,14	3210	x	2250	0,50
6 mm	0,00	0,00	0,00	6 mm	93,14	3210	x	2250	0,50
8 mm	0,00	0,00	0,00	8 mm	128,96	3210	x	2250	0,50
10 mm	0,00	0,00	0,00	10 mm	200,61	3210	x	2250	0,50
ETSATTU (Lacomat, ei voi karkaista)									
4 mm	0,00	0,00	0,00	4 mm	211,12	3210	x	2550	0,50
ANTISUUN PRONSSI JA HARMAA									
4 mm pronssi	0,00	0,00	0,00	4 mm pronssi	125,38	3210	x	2250	0,50
LACOBEL, MATELAC									
Ryhmä I (SW, Harmaa)	0,00	0,00	0,00	Ryhmä I (SW, Harmaa)	150,22	3210	x	2550	0,50
Ryhmä II (Vain Musta)	0,00	0,00	0,00	Ryhmä II (Vain Musta)	166,46	3210	x	2550	0,50
Ryhmä III (Kaikki Muut)	0,00	0,00	0,00	Ryhmä III (Kaikki Muut)	211,12	3210	x	2550	0,50

Tukkuhinnasto on tarkoitettu vain tukkuasiakkaille, eli lasialanyrityksille. Tukku tuotteiden hinnoitteluperiaate on eri kuin perushinnastossa, joten varmista aluksi tukkumyyjiltä laske-masi hinnan oikeellisuus. Tukkuhinnaston käyttäminen edellyttää ehdottomasti, että asiakkaalta tulee täysin valmiit lasimitat, eikä laseja tarvitse erikseen mitoittaa. Tukkuhintaa voidaan myös käyttää silloin kun lasia ostetaan täysin levyin. Tukkuhinnasto on lähinnä käytössä vain tukkuasiakkailla. [Vähittäismyynti toimii perushinnastoa käyttäen](#).

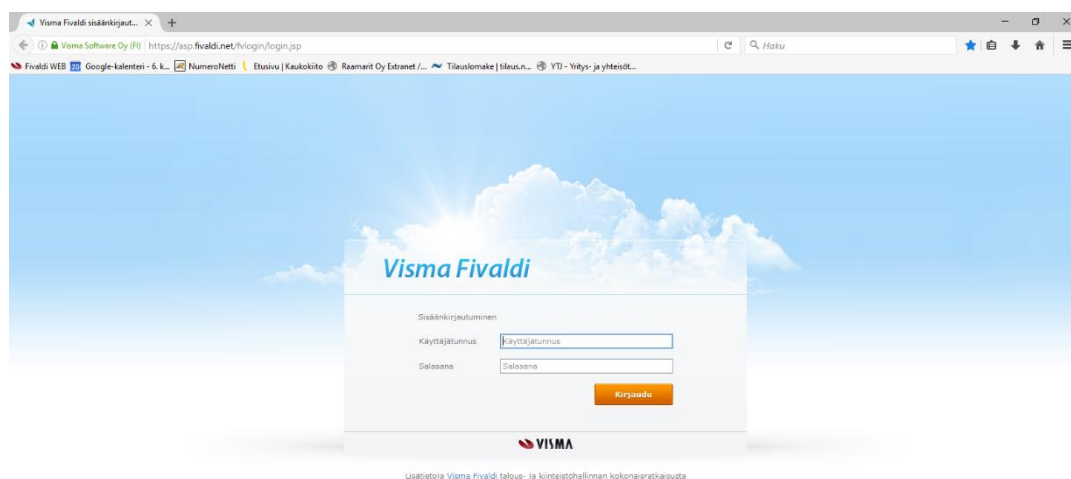
7. Visma Fivaldin pikakäyttöopas

Lasimyynni Tammelan tuotetietojärjestelmän on nimeltään Visma Fivaldi. Myymälässä järjestelmää käytetään mm. tuotteiden hinnoitteluun, tuotehakuun, asiakastilausten ja tarjousten tekoon, sekä laskutukseen.

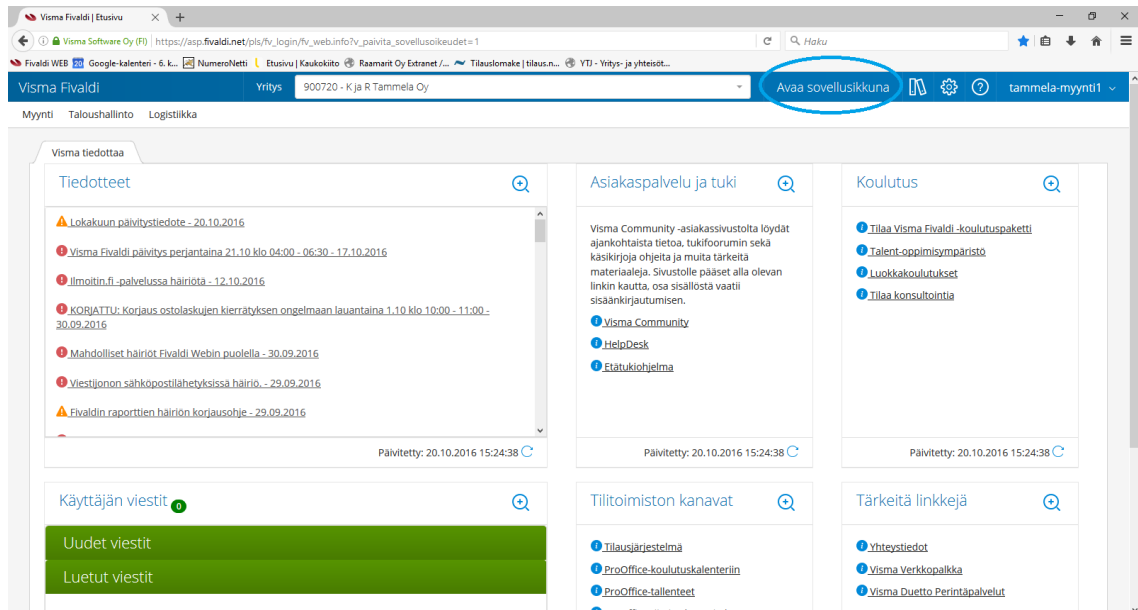
Visma Fivaldin käyttöohjeet

A) Järjestelmän avaaminen

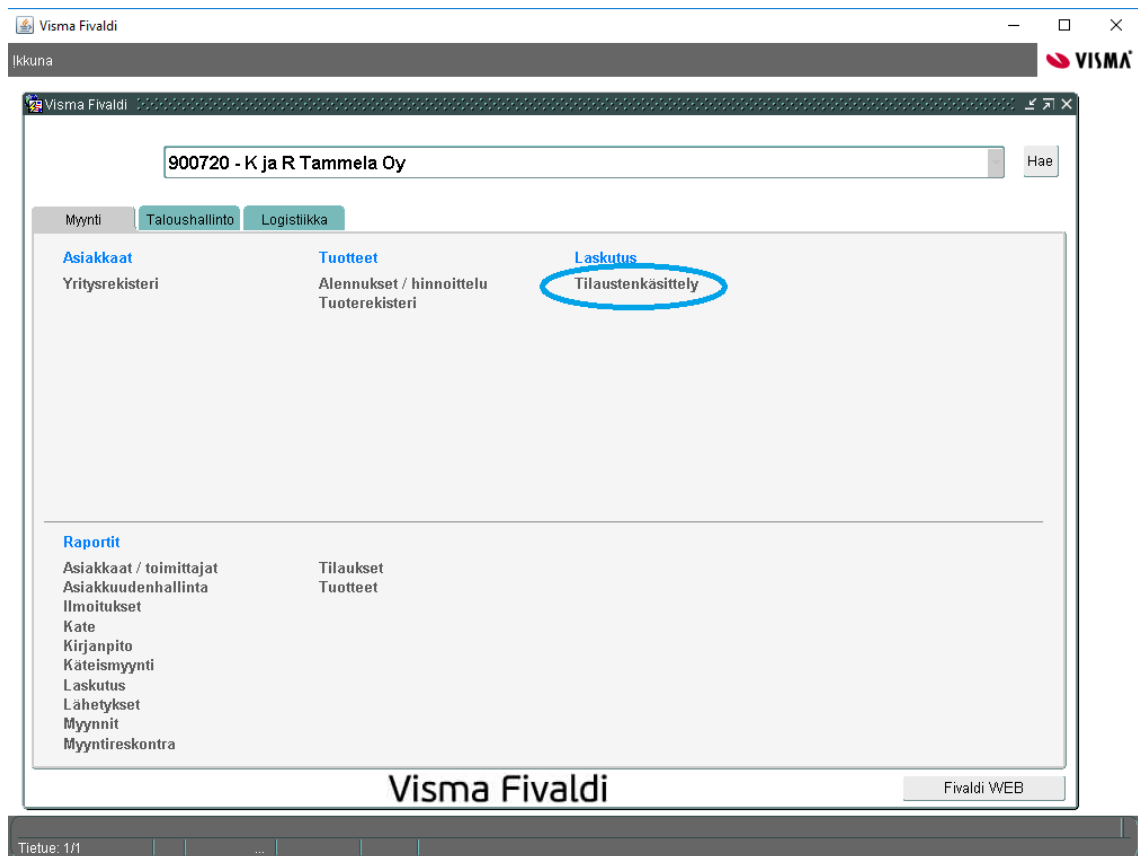
Visma Fivaldin löydät avaamalla nettiselaimen päätteellä. Kirjaudu järjestelmään saamallasi myymälän tunnuksilla.



Valitse yläpalkista ”**Avaa sovellusikkuna**” ja pääset käyttämään järjestelmää.



Valitse myynti -välilehdeltä Laskutuksen kohdalta ”**Tilausten käsittely**” ja pääset selaamaan, sekä tekemään tilauksia ja tarjouksia.



Tilauksen etsiminen tapahtuu ”suurennuslasista”, kohta 1.
Uuden tilauksen saat tehtyä ”arkista”, kohta 2.

Visma Fivaldi

Toiminnot Tietue Tilaukset Myynti Logistiikka Ikkuna

900720 - K ja R Tammela Oy - Tilaukset

Tilauksen tiedot Rivitiedot

Laskujen välitystapa Tila Avoin tilaus

Tilausnumero 40028 Myyjä Tilauksen päivämäärä

Asiakastunnus Tiliointi Laskutuslupa -kielto

1. Tilauksen etsiminen

2. Uuden tilauksen tekeminen

Laskutusosoite Lisät. Toimitusosoite

Lähiosoite Nimi

Postiosoite Lähiosoite

Maa Maa

Tilaja Myyntisaamistii

Työn suorittaja Kieli

Valuutta Kurssi

Toimitustiedot

Toimituspäivä Alv-päivä Myyntivarasto 1: Palautettu

Toimitustapa Toimitusehto

Maksuehto Kassapäivä Kassa-ale %

Viitteemme Nettopäivä

Sisäinen lisätieto Toimituslisätieto

Tilauksenne

Tilauksen yhteensä

	0,00		0,00
+ ALV	0,00	+ ALV	0,00
Yhteensä	0,00		0,00

Tietue: 1/1 <KJK>

B) Tilauksen tekeminen asiakkaalle

1. Valitse valikosta "arkki"
2. Näppäile "asiakastunnus" -kohtaan XY käteisasiakas, järjestelmä antaa tilaukselle automaattisesti oman tilausnumeron
3. Valitse itsesi myyjäksi "myyjä" -kohdasta
4. Kirjoita asiakkaan nimi "laskutusosoite" -kenttään
5. Kirjoita asiakkaan puhelinnumero toimitusosoitteen kenttään "lähiosoite"
6. Merkitse "toimituspäivä" -kenttään ohjeistuksen mukainen arvioitu toimituspäivä
7. Valitse "maksuehto", joko heti tai noudettaessa
8. Lisää myyntituote "rivitiedot" -välilehdeltä

The screenshot shows the Visma Fivaldi software interface for creating a new order. The window title is "Visma Fivaldi" and the menu bar includes "Toiminnot", "Tietue", "Tilaukset", and "Myynti". The current view is "Tilauksen tiedot" with a sub-tab "Rivitiedot" and a section "8. Myyntituotteen lisäys".

Key fields and annotations in the form include:

- Tilauksen tiedot:** Tilausnumero 47492, Myyjä Jasmin Karjunen (3. Myyjä), Tilauksen päivämäärä 29.09.2017, Asiakastunnus XY (2. Asiakastunnus).
- Laskutusosoite:** Nimi Meikäläinen Matti (4. Asiakas), Käteisasiakas.
- Toimitusosoite:** Nimi (5. Puhelinnumero) 040 4444 444, Lähiosoite.
- Toimitustiedot:** Toimituspäivä 06.10.2017 (6. Toimitusaika), Toimitustapa Nouto Kuririnkuja 1, Maksuehto Noudettaessa (7. Maksuehto), Myyntivarasto 3. Tikuriantie.
- Tilauksen yhteensä:** EUR + ALV.

Annotations in the image include red circles around the "Uusi tilaus" button, the "XY" customer code, the "Myyjä" dropdown, the "Asiakas" name, the "Puhelinnumero" field, the "Toimituspäivä" field, and the "Noudettaessa" payment condition. A red arrow points to the "Rivitiedot" tab.

Tuotteen lisääminen tilaukseen

Valitse välilehti ”rivitiedot”

1. Etsi tai kirjoita myytävä tuote ”**tuotteen koodi**” -kohdasta
2. Näppäile myytävän tuotteen kappalemäärä
3. Anna tuotteelle hinnaston mukainen myyntihinta
4. Kirjoita tuotteen nimen perään mitat ja sille tehtävät muotoilut/työstöt
5. Anna tuotteesta tarvittaessa prosenttialennus
6. Tallenna tilaus ja tulosta tilausvahvistus

Visma Fivaldi

Toiminnot Tietue Tilaukset Myynti Ikkuna

900720 - K ja R Tammela Oy - Tilaukset

6. Tilauksen tiedot Rivitiedot

Tilausnumero 47492 Asiakas . Käteisasiakas XY

Rivi	Tuotekoodi	Tuotenimi	Määrä	EUR /kpl	Ale%:t	Yhteensä
1	LAKI04	Lasi kirkas 4mm	1	34,00		34,00

Lasku
Kuitti
Lähetä
Tilvahv
Asiakirj.
Kopioi
Uud.hin
TekstiR
Lisät.
TilastoR
Varast

1. Tuotteen koodi LAKI04 2. Määrä 1 Yksikkö à-hinta 3. 34,000000 Veroton 27,42
Tuotteen nimi 4. Lasi kirkas 4mm, 200x700mm, KRH 5. Ale% 0% Veroton summa 27,42 Vero 6,58
Yhteensä 34,00
Toimitusaika Laskun nro Työn suorittaja + ALV 24 % 6,58 Kate
Myyntitili 3000 - Myynti %

Tietue: 1/1 <KJK>

Visma Fivaldi

Toiminnot Tietue Tilaukset Myynti Ikkuna

000720 - K ja R Tammela Oy - Tilaukset

Tilauksen tiedot Rivitiedot

Laskujen välitystapa [] Tila Avoin tilaus

Tilausnumero 47492 Myyjä Jasmin Karjunen Tilauksen päivämäärä 29.09.2017

Asiakastunnus XY Tilointi Myynti kotimaahan Laskutuslupa [] -kielto

Laskutusosoite

Nimi Melkäläinen Matti

Käteisasiakas

Lähiosoite

Postiosoite

Maa

Toimitusosoite

Nimi

040 4444 444

Lähiosoite

Tilaaaja []

Työn suorittaja []

Valuutta EUR: Euro

Toimitustiedot

Toimituspäivä 06.10.2017

Toimitustapa Nouto Kurinkulja

Maksuehto Noudettaessa

Viitteemme []

Sisäinen lisätieto []

Tilauksenne []

Tulostus

Näyttö Paikallinen tulostin

Sähköposti

Formaatti PDF

Vastaanottajat []

Aihe []

Tulosta / lähetä **Poistu**

Tilaus yhteensä

EUR	27,42
+ ALV	6,58
Yhteensä	34,00

Tietue: 1/1

Tarkista vielä lopuksi tilaus yhdessä asiakkaan kanssa, että tuotteen tiedot ja mitat pitävät paikkansa ja pyydä asiakkaalta kuittaus tilausvahvistukseen.



K ja R Tammela Oy
Kurinkuja 1
01300 VANTAA

Meikäläinen Matti
Käteisasiakas

TILAUSVAHVISTUS

Sivu 1 (1)

Päivämäärä **20.10.2016**
Tilausnumero **40028**

Toimitusosoite

040 9999 999

Asiakasunnus XY
Myyjä **Jasmin Karjunen**
Viiteemme
Tilauksenne

ARV. toim.pv **24.10.2016**
Toimitustapa **Nouto Kurinkuja 1**
Toimitusehto
Maksuehto **Hei**
Valuutta **EUR**

Tilauspäivä **20.10.2016**

Tuote	Tuotenimi	Maara	Yks.	A.hinta	Yhteensa
LAKI04	Lasi kirkas 4mm, 600x800mm, TSH	1		41,00	41,00
Alv				Yhteensä	33,06
Myynti 24%	33,06	7,94	41,00	Alv	7,94
Alv yhteensä	EUR	7,94		Tilaus yhteensä	EUR 41,00

Noudatamme RYHT 2000 toimitusehtoja.

Päiväys ___ / ___ 2016 Tilaaajan allekirjoitus _____

C) Tarjouksen tekeminen

Muuta tilaus tarjoukseksi valitsemalla tilaus -välilehdestä ”Tarjous”

The screenshot shows the Visma Fivaldi software interface. The 'Tilaukset' (Orders) menu is open, and 'Tarjous' (Offer) is selected. The main window displays the following information:

Order Details:

- Tila: Avoin tilaus
- Tilauksen päivämäärä: 29.09.2017
- Laskutuslupa: -kielto
- Myynti kotimaahan
- Myyntisaamistili: 1701 - Myyntisaamiset 1

Toimitusosoite:

- Nimi: 040 4444 444
- Lähiosoite:
- Postiosoite:
- Maa:

Toimitustiedot:

- Toimituspäivä: 06.10.2017
- Alv-päivä:
- Myyntivarasto: 3: Tikkurilantie
- Toimitustapa: Nouto Kurierikuja 1
- Toimitusehto:
- Maksuehto: Noudettaessa
- Kassapäivä:
- Kassa-ale %:
- Viitteemme:
- Nettopäivä:
- Sisäinen lisätieto:
- Toimituslisätieto:
- Tilauksenne:

Tilauksen yhteensä:

Tilauksen yhteensä	
EUR	27,42
+ ALV	6,58
Yhteensä	34,00

The bottom status bar shows 'Tietue: 1/1' and '<KJK>'.

1. Vaihda tarjouksen toimituspäivämääräksi kyseinen voimassa oleva päivä
2. Tulosta tarjous

Visma Fivaldi

Toiminnot Tietue Tilaukset Myynti Ikkuna

900720 - K ja R Tammela Oy - Tilaukset

Tarjouksen tiedot Rivitiedot

Laskujen välitystapa Tila Tarjous

Tilausnumero 47492 Myyjä Jasmin Karjunen Tarjouksen päivämäärä 29.09.2017

Asiakastunnus XY Tilointi Myynti kotimaahan Tarjous voimassa 29.10.2017

Laskutusosoite Lisät. **Toimitusosoite**

Nimi Meikäläinen Matti Nimi

Lähiosoite Käteisasiakas Lähiosoite 040 4444 444

Postiosoite Postiosoite

Maa Maa

Tilaaaja Myyntisaamistii 1701 - Myyntisaamiset 1

Työn suorittaja Valuutta EUR: Euro Kurssi 1,0000000

Toimitustiedot

Toimituspäivä 29.09.2017 1.: Alv-päivä Myyntivarasto 3: Tikkurilantie

Toimitustapa Nouto Kuririkuja 1 Toimitusehto

Maksuehto Noudettaessa Kassapäivä Kassa-ale %

Viiteemme Nettopäivä

Sisäinen lisätieto Toimituslisätieto

Tilauksenne

Tilaus yhteensä

EUR	27,42
+ ALV	6,58
Yhteensä	34,00

Tietue: 1/1 <KJK>

Visma Fivaldi

Toiminnot Tietue Tilaukset Myynti Ikkuna

000720 - K ja R Tammela Oy - Tilaukset

Tarjouksen tiedot Rivitiedot

Laskujen välitystapa [] Tila [Tarjous]
Tilausnumero 47492 Myyjä Jasmin Karjunen Tarjouksen päivämäärä 29.09.2017
Asiakastunnus XY Tilointi Myynti kotimaahan Tarjous voimassa 29.10.2017

Laskutusosoite **Toimitusosoite**

Nimi Meikalainen Matti Nimi
Käteisasiakas 040 4444 444
Lähiosoite Lähiosoite
Postiosoite
Maa

Tilaaaja
Työn suorittaja
Valuutta EUR: Euro

Toimitustiedot

Toimituspäivä 29.09.2017
Toimitustapa Nouto Kurinkuja
Maksuehto Noudettaessa
Viitteemme
Sisäinen lisätieto
Tilauksenne

Tilaus yhteensä

EUR	27,42
+ ALV	6,58
Yhteensä	34,00

Kassa-ale %

Tulostus

Näyttö Paikallinen tulostin
 Sähköposti

Formaatti PDF

Vastaanottajat

Sähköposti Poimi

Aihe

Tulosta / lähetä Poistu

Tietue: 1/1 <KJK>

Anna tarjous asiakkaalle ja mainitse sen voimassaoloajasta ja tuotteen toimitusajasta. Normaalista tarjous aina voimassa yhden kuukauden verran tarjouksen päivämäärästä.



K ja R Tammela Oy
Kurtrikkuja 1
01300 VANTAA

Melkäläinen Matti
Käteleasialakas

TARJOUS

Sivu 1 (1)

Päivämäärä **29.09.2017**
Tarjouksen numero **47492**

Toimitusosoite

040 4444 444

Asiakastunnus XY
Myyjä **Jaamin Karjunen**
Villieemme
Tilauksenne

ARV. toim.pv **29.09.2017** Tarjouksen päivä **29.09.2017**
Toimitustapa **Noulo Kurtrikkuja 1**
Toimitusehto
Maksuehto **Noudettavissa**
Valuutta **EUR**

Tuote	Tuotenimi	Määrä	Yks.	A-hinta	Yhteensä
LAKI04	Lasi kirkas 4mm, 700x700mm, KRH	1		34,00	34,00
Alv				Yhteensä	27,42
Myynti 24%	27,42	6,58	34,00	Alv	6,58
Alv yhteensä	EUR	6,58		Tarjous yhteensä	EUR
					34,00

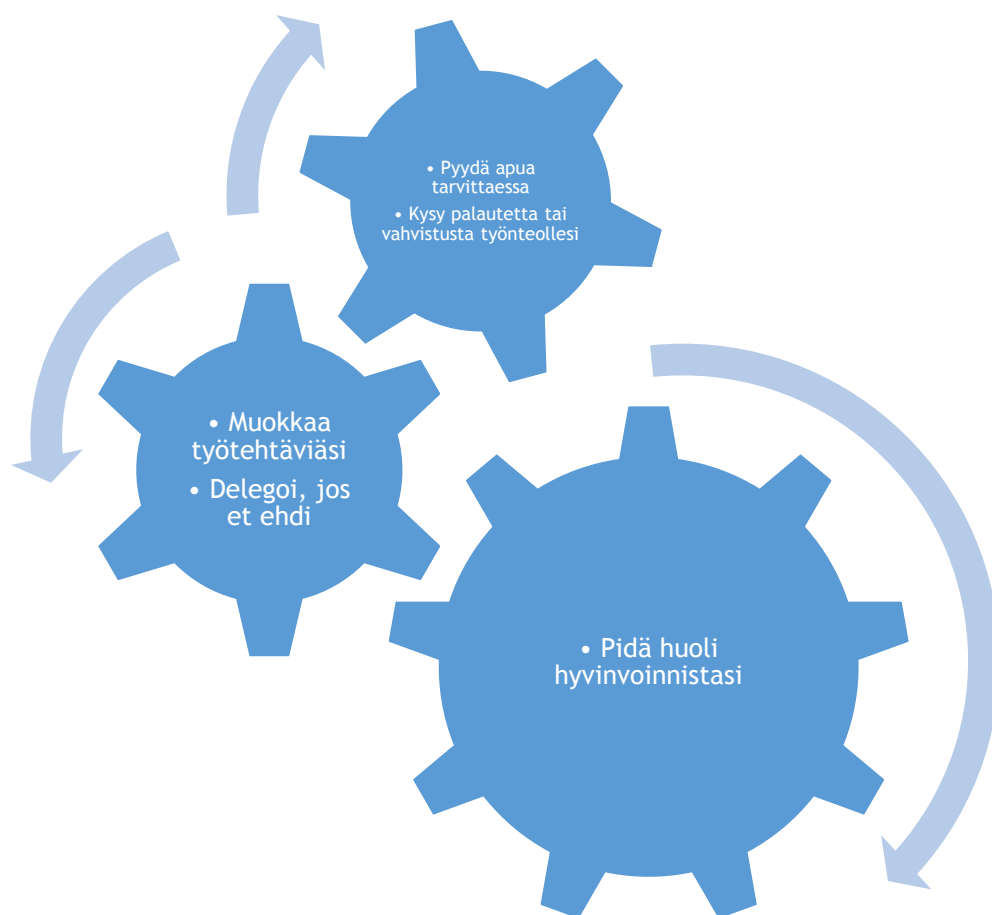
Tarjous voimassa 29.10.2017 asti.

Myyjän yhteyshenkilö: Jaamin Karjunen, puh. 09 836 2660, sähköposti: jaamin@lasimyynti.fi

Puh: 09 836 2660 Fax: - Y-tunnus: 0350777-1 Kotipaikka: Vantaa
Sähköposti: myynti@lasimyynti.fi Kotisivut: www.lasimyynti.fi

8. Ensimmäisen viikon selviytymiskeinot

Ensimmäiset työpäivät voivat tuntua varsin hektisiltä ja työpäivät kuluvat nopeasti ohi. Käytettävissämme on kuitenkin vain 7 ja 1/2 tuntia työnteolle, jonka vuoksi se tulisi käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Lieventääksesi stressiä ja mahdollistamalla parhaan työnteon tulokset jo ensimmäisen viikkosi aikana, suosittelemme uusille työntekijöille ottamaan mallia uuden työntekijän selviytymisstrategiasta.



Pyydä aina apua, kun siltä tuntuu. Olemme työtiimi, joten voit huoletta pyytää apua esimieheltä ja työtovereiltasi. Työskentely on aluksi hieman hankalaa ja epävarmuuden välttämiseksi voit pyytää vahvistusta ja palautetta tekemästäsi työstä esimieheltä tai kollegoiltasi. Koetko työtehtäväsi liian työläiksi tai, että niitä on liikaa? Keskustele tehtäväsällöistäsi yhdessä esimiehen kanssa jos siihen voisi tehdä muutoksia. Delegoi jos työtoverisi pystyy sinua auttamaan, useimmat myyjien työtehtävät ovat samoja. Ensisijaisesti pyri kuitenkin tekemään kaikki työtehtäväsi itse. Kiinnitä huomiota omaan hyvinvointiin, säännöllinen liikunta ja terveellinen ruokavalio auttaa sinua jaksamaan paremmin. Muista ennen kaikkea riittävä lepo.

