



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisoppaan suunnittelu

Case: Koiviston Auto Oy

LAHDEN

AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden ala

Liiketalouden koulutusohjelma

Yrittäjyys

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Tino Nakkinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

NAKKINEN, TINO:

Uuden työntekijän perehdyttäminen
Perehdytysoppaan suunnittelu
Case: Koiviston Auto Oy

Yrittäjyyden opinnäytetyö

48 sivua, 46 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Hankkeistetussa opinnäytetyössä keskityttiin suunnittelemaan ja toteuttamaan perehdytysopas lahtelaiselle linja-autoliikennöitsijälle käytettäväksi osana uuden kuljettajan perehdyttämisprosessia. Oppaan suunnitteluvaihe käynnistyi marras-kuussa 2011, kun toimeksianto yritykseltä oli varmistunut. Oppaan suunnittelu-
vaiheen aikana oli tärkeää etsiä oikeanlaista tietoa perehdyttämiseen liittyen.

Työn teoriaosuus pohjautuu pääasiallisesti kirjallisiin lähteisiin sekä muutamiin elektronisiin lähteisiin. Teoriaosuudessa tarkastellaan perehdyttämisen prosessia ja perehdyttämisen tavoitteita.

Työn hankkeellisessa osuudessa, eli perehdytysopasta suunniteltaessa, oli tärkeää keskittyä niihin vaatimuksiin, jotka yritys asettaa jokaiselle uudelle työntekijälleen. Nämä vaatimukset liittyvät pääasiallisesti yrityksen toiminnallisten perusarvojen sekä laadullisten tavoitteiden omaksumiseen ja siirtämiseen osaksi päivittäistä työskentelytapaa.

Opinnäytteeseen sisältyvä perehdyttämisopas toimii käytännön perehdyttämistä tukevana kirjallisena materiaalina. Opas vastaa mm. päivittäiseen työskentelyyn liittyviin asioihin, esimerkiksi oikeisiin työtapoihin, työvuorojärjestelyihin, työpaikan toimintaohjeisiin sekä työntekijään itseensä kohdistuviin odotuksiin.

Avainsanat: esimiestyö, perehdyttäminen, johtaminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

NAKKINEN, TINO:

Planning a Job Orientation
Guide Book for Koiviston Auto Oy

Bachelor's Thesis in Entrepreneurship

48 pages, 46 appendices

Spring 2012

ABSTRACT

This project thesis focuses on planning and implementing a job orientation guide book that could be used as a part of a new driver's job orientation process in a public transportation company in Lahti. The planning process of this guide book started in November 2011, when the commission from the company was confirmed. During the planning process it was important to look for suitable information related to the job orientation process.

The theoretical section of this thesis is based mainly on literary material and some few electronic sources. The theoretical section is about the orientation process and the goals of the orientation.

In the project part of the thesis, i.e. the planning of the job orientation guide book, it was also important to focus on the demands that a company sets on new employees. These demands are usually based on the company policies, the goals of quality and the functional core values that could be adopted and transferred into practice in everyday working life.

The job orientation guide book included in this thesis serves as supportive literary material for the job orientation process. The guide book instructs in issues related to daily working life, for instance proper working techniques, shift arrangements, the workplace's code of conduct and the expectations that the employee sets for himself.

Key words: job orientation, leadership, management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimusongelma ja ongelman rajaus	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja tavoite	3
1.3	Perehdytysoppaan suunnittelun lähtökohdat	4
2	PEREHDYTTÄMINEN TYÖSUHTEESSA	5
2.1	Käytännön perehdyttämisprosessi	7
2.2	Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus perehdyttämisessä	9
2.3	Perehdyttämisen malleja	11
2.4	Perehdyttämiseen vaikuttava lainsäädäntö	17
3	PEREHDYTTÄMISEN ORGANISOINTI YRITYKSESSÄ	19
3.1	Perehdyttämissuunnitelma	21
3.2	Perehdyttämisen yksilöllisyys	21
3.3	Perehdyttämiseen käytettävä aika	24
3.4	Hyvän perehdytysmateriaalin tunnusmerkit	25
3.5	Perehdyttäjän merkitys perehdytysprosessissa	27
3.6	Perehdytettävän arviointi ja palaute	29
3.7	Yrityksen arvot ja visio perehdyttämisessä	33
3.8	Perehdyttäminen asiakaspalveluun	34
4	PEREHDYTY SOPPAAN SUUNNITTELU KOIVISTON AUTO OY:LLE	37
4.1	Yrityksen historia	38
4.2	Oppaan rakenne	40
5	YHTEENVETO	43
6	UUDEN KULJETTAJAN PEREHDYTY SOPAS 2012	48

1 JOHDANTO

Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastus koskee kaikkia, myös jo pidempään työssä olleita työntekijöitä. Työnopastukseen kuuluvat kaikki sellaiset asiat, jotka kuuluvat itse työn tekemiseen. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia sekä poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaisesti. (Mäntynen & Penttinen 2009, 2.) Tässä hankkeistetussa opinnäytetyössä suunnitellaan ja toteutetaan perehdytysopas, joka tukee Koiviston Auto-yhtymään kuuluvan Koiviston Auto Oy:n perehdyttämisprosessia.

Perehdytysoppaan suunnittelussa kiinnitetään huomiota positiivisen mielikuvan luomiseen yrityksestä, joka aidosti panostaa uuden työntekijän perehdyttämiseen. Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on luoda työkalu, perehdyttämisopas, joka toimii käytännön perehdyttämistä tukevana kirjallisena materiaalina. Perehdyttämisoppaan avulla työntekijän on helppoa ja nopeaa omaksua yrityksen arvot ja tavoitteet sekä työtehtävänsä yrityksen palveluksessa. Perehdytysoppaan on annettava vastauksia mm. päivittäisen työskentelyyn liittyviin asioihin, esimerkiksi oikeisiin työtapoihin, työvuorojärjestelyihin, työpaikan toimintaohjeisiin sekä työntekijään itseensä kohdistuviin odotuksiin.

Hyvin hoidettu työsuoritus edellyttää monen pienen tai suuren osatekijän hallintaa. Näiden osatekijöiden yhteisvaikutus näkyy työntekijän päivittäisessä työskentelyssä ja tästä muotoutuu asiakkaalle mielikuva koko yrityksestä ja sen tavasta toimia.

1.1 Tutkimusongelma ja ongelman rajaus

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on, kuinka toteutetaan käytännöllinen ja laadukas perehdytysopas lahtelaisen linja-autoliikennöitsijän käyttöön. Päätutkimuskysymyksen kannalta on olennaista, että hankitaan ajantasaista ja perehdytysoppaan suunnittelun kannalta olennaista teoretietoa. Perehdytysoppaan valmistumisen kannalta on olennaista, että siinä hyödynnetään myös omaa empiiristä tietoa. Päätutkimuskysymykseen liittyen etsitään tietoa myös työsuhteeseen ja työnteekoon liittyvän lainsäädännön sisältä. Lainsäädännöllistä tietoa etsitään eri lainsäädännöistä, mm. työsopimuslaista, työturvallisuuslaista sekä yhteistoimintalaista. Lisäksi tietoa etsitään myös toimialan työehtosopimuksesta, jos siellä on mainittu asioita, jotka liittyvät työntekijöiden perehdyttämiseen.

Kohdeyrityksessä työskentelee 245 työntekijää ja yritykseen rekrytoidaan tarpeen vaatiessa työntekijöitä pääsääntöisesti vakituisiin työsuhteisiin sekä lomakausien aikana myös määräaikaisiin työsuhteisiin. Opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan yritykseen tulevien uusien työntekijöiden perehdyttämistä paikallisliikenteen kuljettajiksi. Perehdytysopas sisältää perehdytysohjeita paikallisliikenteen kuljettajana toimimisesta. Perehdytysoppaan avulla uusi työntekijä saa teoriapohjan, joka tukee käytännön työskentelyä ja siten hän voi paremmin täyttää ne laadulliset vaatimukset, jotka maksava asiakas ja kohdeyritys hänelle asettavat.

Uusia kuljettajia alalle rekrytoitaessa tulee muistaa, että osalla alan tietoperusta perustuu alan koulutuksessa hankittuun tietoon ja osalla se perustuu puhtaasti aiemmin hankittuun työkokemukseen samalta toimialalta. Yrityksen kannalta on tietysti mukavaa, jos työntekijällä on aiempaa työkokemusta alasta. Työkokemusta ei ole mikään tae sille, että työntekijä osaisi toimia uuden työnantajansa edellytysten mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että uusi työnantaja asettaa kokeneen ja kokemattoman työntekijän samalle lähtöviivalle, koska kummallakaan ei ole tietoa uuden työnantajan työntekijöilleen asettamista vaatimuksista tai yrityksen toimintatavoista.

Uuden kuljettajan perehdyttäminen kohdeyrityksessä on aiemmin hoidettu esimieslähtöisesti ja yrityksen toimintaohjeita sisältävän yrityskäsikirjan avulla. Valitettavasti näin hoidettu perehdyttäminen ei voi kaikkien uusien kuljettajien kohdalla toteutua laadullisten tavoitteiden mukaisesti. Ensimmäinen ongelma on resurssien tarve, joka tarkoittaa, että riittävän laajalle perehdyttämiselle ei aina ole tasapuolisesti aikaa kaikkien uusien työntekijöiden osalta. Osalla uusista kuljettajista perehdyttäminen voi olla täydellisempää ja osalla rekrytointiajan resursseihin perustuvaa, eli toisin sanoen perehdyttäminen ei ole kaikkien kohdalla samanlaista.

Toisena ongelmana on yrityskäsikirja ja sen lukeminen tai lukematta jättäminen. Voidaanko kohdeyrityksessä automaattisesti olettaa, että uusi työntekijä lukee yrityskäsikirjan sivu sivulta ja omaksuu Koiviston Auto-yhtymän hänelle asettamat tavoitteet kuljettajana. Yrityskäsikirja sisältää keskeisimmät ja työnteon kannalta olennaiset ohjeet, jotka on laadittu yrityksen tarjoaman palvelun laadukkuuden takaamiseksi ja kustannussäästöjen aikaansaamiseksi. Kustannussäästöt saavutetaan ja myös asiakkaat saavat laadukkaampaa palvelua, kun kuljettajien toiminta on mahdollisimman yhtenäistä ja toiminnassa on otettu huomioon yrityskäsikirjan ja perehdytysoppaan ohjeet.

Uuden kuljettajan perehdytysopasta suunniteltaessa otetaan huomioon tärkeänä osana alaan liittyvä lainsäädäntö ja asetukset. Perehdytysopas pitää sisällään työn tekemiseen vaikuttavia asioita, kuten mm. asiakaspalveluohjeita, työvälineisiin liittyviä toimintaohjeita, toimintaohjeita työpäivän aikana sekä työturvallisuusohjeita.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda työhön perehtymisen kannalta merkityksellinen ja selkeä perehdytysopas kohdeyritykseen rekrytoitaville uusille kuljettajille. Opas on rajattu käsittelemään paikallisliikenteen kuljettajana toimimista. Perehdytysoppaan suunnittelussa huomioidaan, että käytännön työskentelyn tueksi laadittu opas on sisällöltään sellainen, että sitä on mahdollista hyödyntää päivittäisessä

työskentelyssä. Perehdytysoppaan yhtenä tarkoituksena on myös tukea yrityksen tulokunnan kehitystä, eli perehdytysoppaan avulla yrityksen on mahdollista säästää kustannuksissa ja myös tarjota asiakkailleen parempaa palvelua. Noudattamalla perehdytysoppaan sisältöä uusi työntekijä saavuttaa tavoitteena olevat kustannussäästöt ja tämän lisäksi tarjoaa parempaa palvelua asiakkaille. Oppaan avulla päivittäisestä työskentelystä tulee järjestelmällistä ja taloudellista.

Opinnäytetyö on hankkeistettu opinnäytetyö, jonka tavoitteena on luoda perehdytysopas toimeksiantajayrityksen käyttöön. Opinnäytetyö jakautuu kahteen osaan. Työ koostuu teoriaosuudesta, joka käsittelee aiheesta kirjoitettua teorialtietoa, lainsäädäntöä sekä näiden yhdistelemistä omien johtopäätösten tukena perehdytysoppaan suunnitteluvaiheessa. Toisessa osassa suunnitellaan ja toteutetaan perehdytysopas. Perehdytysoppaan suunnittelussa hyödynnetään teorialähteiden lisäksi omaa empiiristä tietoa, joka on hankittu toimeksiantajayrityksen palveluksessa.

1.3 Perehdytysoppaan suunnittelun lähtökohdat

Opinnäytetyön kohdeyrityksen toimialan taustoja tuntemattomalle tällaisen perehdytysoppaan tekeminen voisi olla vaikeaa. Olen työskennellyt kohdeyrityksessä linja-autonkuljettajana ja myöhemmin esimiesharjoittelijana. Työsuhteen aikana olen oppinut tuntemaan kohdeyrityksen käytäntöjä ja ohjeistuksia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että voisin kirjoittaa perehdytysoppaan näistä koostuvan empiirisen tiedon pohjalta. Tämän opinnäytetyön aikana perehdyn syvemmin perehdyttämisestä kirjoitettuihin teoksiin sekä muihin lähteisiin. Omien päätelmien ja mielipiteiden kohdalla vaikuttavat omat empiiriset havainnot kohdeyrityksen palveluksessa. Tämän empiirisen tiedon haluan yhdistyvän tarkoituksen mukaisesti teorialtiedon kanssa.

Toimeksiantajayritys toimii yhteiskunnan peruspalveluita tarjoavalla toimialalla, linja-autoliikenteessä. Yrityksen asiakkaita ovat kaikki ne, jotka käyttävät julkista liikennettä ja liikennevälineenä linja-autoa. Asiakkaat arvioivat yrityksen toimintaa joka päivä. Tässä asiassa osaavan ja ammattiyhteisön henkilöstön merkitys on suuri.

2 PEREHDYTTÄMINEN TYÖSUHTEESSA

Uudenlaisessa työsuhteessa ja uudenlaisen työn aloittamisessa on paljon onnistumisen mahdollisuuksia. Työelämään ja ensimmäiseen varsinaiseen työpaikkaan valituksi tuleminen muovaavat nuoren käsityksiä työmarkkinoilla toimimisesta, mitä ja miten organisaatiossa vaaditaan ja kuunnellaan sekä miten työyhteisön jäsenet toimivat yhdessä. Ihan aluksi on kuitenkin opittava, miten työpaikalla ollaan. (Kupias & Peltola 2009, 14.) Uuden työntekijän palkkaaminen on työnantajan kannalta monipuolinen prosessi. Tämän monipuolisen prosessin yksi ja erittäin tärkeä osa on perehdyttäminen, eli työntekijän opastaminen ja ohjeistaminen siten, että työntekijä onnistuisi mahdollisimman joustavasti ja nopeasti aloittamaan työnteon hänet rekrytoineessa yrityksessä. (Helsilä 2009, 48.)

Työntekijän perehdyttämisen yhteydessä käydään läpi kaikki ne tärkeät toimenpiteet, jotka edesauttavat työntekijän sopeutumista uusiin työtehtäviinsä. Työntekijän perehdyttämisen laajuus ja syvällisyys vaihtelevat, mutta tärkeää on esimerkiksi käydä läpi rekrytoivan yrityksen toiminta-ajatus, työpaikan henkilöstö (esimiehet, luottamusmiehet) sekä työpaikan pelisäännöt. Tämän lisäksi tulee käydä läpi ainakin tuleviin työtehtäviin liittyviä odotuksia, toiveita sekä velvollisuuksia. Työ- ohjeisiin perehtymistä varten voidaan työntekijälle jakaa materiaalia, joka sisältää sääntöjä ja ohjeita. (Helsilä 2009, 48.)

Työhön perehdyttäminen käsitteenä tuntuu yksiselitteiseltä. Sen tarkempi sisältö on kuitenkin muuttunut ajan kuluessa ja toisaalta se eri organisaatioissa merkitsee ja jatkossakin tulee merkitsemään eri asioita. Perehdyttämisen käsite on käytännössä usein laajentunut kattamaan sekä työnopastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisestä puhutaan usein myös silloin, kun tehtävät muuttuvat osin tai kokonaan, mutta työympäristö pysyy samana. (Kupias & Peltola 2009, 17- 18.)

Perehdyttämisen aikana on työntekijä perehdytettävä myös työpaikan olosuhteisiin ja oikeanlaisten työmenetelmien käyttöön. Tämä on tärkeää siksi, että kyseessä on uusi työntekijä.

Työntekijän opettamisen ja ohjauksen yhteydessä tulee ottaa huomioon työntekijän aiempi työkokemus, koulutus, ammatillinen osaaminen sekä kielitaito. Työnopastuksen suunnittelussa on hyvä huomioida se, että sen sisältö on jokaisen työntekijän ymmärrettävissä ja omaksuttavissa. Tähän liittyen esimerkiksi ulkomaalaisen työntekijän opastuksessa käytetään kieltä, jota myös työntekijä ymmärtää. (Työterveyslaitos 2010, 36- 37.)

Uuden työntekijän onnistunut perehdyttäminen edellyttää, että työntekijän yleisten ammattitaitovaatimusten lisäksi työntekijälle opastetaan myös ne menettelytavat, jotka hän tarvitsee päivittäisissä tosiallisissa työskentelytilanteissa. Tämä on tärkeää, koska työntekijän turvallisuutta ei voi jättää pelkästään perus ammattitaidon varaan. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun työntekijä tekee itsenäistä työtä ja tässä tapauksessa turvallinen työskentely edellyttää normaalisti työnantajalle kuuluvien päätösten tekemistä. Tällaisia päätöksiä ovat työvälineiden tai muiden laitteiden hankkiminen sekä ratkaisut, jotka koskevat työn suorittamisjärjestystä, sen yhteensovittamista muiden käynnissä olevien töiden kanssa tai muuta työn organisoimista. (Työterveyslaitos 2010, 36- 37.)

Työntekijän on noudatettava työpaikalla hänelle annetun työhön perehdyttämisen sekä muussa opastuksessa ja ohjauksessa annettuja ohjeita työpaikalla noudatettavista menettely- ja työskentelytavoista sekä oikeanlaisista työmenetelmistä. Työntekijän velvollisuus toimia mahdollisimman turvallisella tavalla ei ainoastaan rajoitu vain työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattamiseen.

(Siiki 2010, 74- 75.) Työntekijän on lisäksi myös itse noudatettava sellaista huolellisuutta ja varovaisuutta sekä järjestystä ja siisteyttä, jota tarvitaan työn turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi. (Siiki 2010, 74- 75.)

Lainsäädäntö, perinne sekä yhteiskuntavastuun ja järkevyyden periaatteet ovat tuoneet yrityksiä perehdyttämisen tielle. Seuraavien määreiden ja tarpeiden mukaan ovat yritykset perehdyttäneet työntekijöitään:

Työn hallinnan edistäminen
Työhön ja työyhteisöön sopeuttaminen
Sitouttaminen
Tuloksellisuus ja kannattavuus
Työhyvinvointi
Organisaation uudistaminen
Työntekijän koko kapasiteetin uudistaminen
Sisäänajo
Organisaation strategian toteuttaminen
Johtamisen väline
Muutos kehittyminen
Säilyttäminen/uudistaminen
Vähemmän virheitä
Turvallisuus
Menestyminen
Työtehtävien oppiminen
Osaamisen jakaminen
(Kupias & Peltola 2009, 17.)

Perehdyttämisen kansantaloudelliset hyödyt ovat suuria, koska perehdyttämisen avulla luodaan edellytykset sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairastaa vähemmän ja huolehtii työn tuottavuudesta. Perehdyttämisen avulla tässäkin päästään jo jonkinlaiseen alkuun. Työnteon ja kehittymisen mahdollisuuksia on jatkossakin vaalittava työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

2.1 Käytännön perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisellä on suora ja kiinteä yhteys yrityksen valitsemaan strategiseen toimintakonseptiin. Valitun toimintatavan avulla yritys haluaa menestyä ja edetä valitsemaansa suuntaan. Koko strategian muuttuessa voi olla tarpeellista muuttaa radikaalisti toimintakonseptia ja myös organisointia. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Joskus riittää, että toimintaa muutetaan vähitellen. Muutos toiminnassa edellyttää työntekijöiltä halua ja kykyä oppia uutta. Jotain vanhaa on myös syytä säilyttää, koska se on usein välttämätön pohja uudelle tiedolle. Joskus on osattava luopua vanhasta ja se tarkoittaa silloin pois oppimista. Perehdyttämisessä ja perehtymisessä on pystyttävä ymmärtämään oppimisen ja ohjaamisen tuomia haasteita, kutakin organisaation valitsemaa toimintatapaa varten. On pohdittava minkälaista perehdyttämistä ja perehtymistä juuri nyt vaaditaan ja mikä organisaatiossa on mahdollista toteuttaa. (Kupias & Peltola 2009, 43.) Uuden työntekijän hankinta synnyttää myös kustannuksia, jotka koostuvat pääosin rekrytointiprosessista, perehdyttämisestä ja mahdollisista viiveistä, tehokkuuden alenemisesta ja virheistä, joita harjoitteluvaiheessa saattaa tulla. (Viitala 2007, 102.)

Perehdyttämisen avulla halutaan antaa työntekijälle oikea kuva organisaatiosta ja auttaa myös työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Perehdyttämiseen osallistuvat yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä on tulevaisuudessa muutenkin tekemisissä. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta on yksiselitteisesti lähimmällä esimiehellä. (Kauhanen 2009, 151.) Työhön perehdyttämisen kokonaishyötyjen laskelmointi tarkasti voi olla varsin vaativaa. Hyvästä työmotivaatiosta, työssä viihtymisestä ja asioiden nopeasta omaksumisesta syntyviä säästöjä voidaan ja pitääkin pyrkiä arvioimaan. Perehdyttämistä voidaan pitää keskeisessä osassa uuden henkilön kehittämisessä. (Kauhanen 2009, 153.)

Organisaation oppiminen on nykyisellään tullut entistä vaikeammaksi, sillä uuden osaamisen hyödyntäminen dynaamisessa organisaatorakenteessa on entistä vaikeampaa. Perinteiset oppimismenetelmät (mestari-kisälli, opettaja-oppilas) eivät enää sellaisenaan ole toimivia yhdistelmiä. Osaamisen kehittäminen ei nykyisellään ole yksilösuoritus vaan vaatii keskustelua ja suunnittelua useiden eri henkilöiden kanssa. Muuttuneiden toimintatapojen ansiosta vaaditaan osaamisen siirtämisen lisäksi jatkuvaa uusien toimintatapojen kehittämistä. Tästä johtuen organisaation osaamisen kehittämisessä vaaditaan nykyorganisaatiossa myös toimintakulttuurissa jatkuvaa kehittämistä. Tiedonkulun on oltava avointa ja oppimisen mahdollistavan turvallisuuden tunteen on tultava työyhteisön rakentavasta vuorovaikutuksesta. (Kesti 2007, 149.)

Organsaation hyvällä maineella synnytetään vetovoimaa ja sillä on myös kyky säilyttää henkilöstönsä ja myös kyky houkutella hyvää väkeä. Hyvästä ja sopivasta henkilöstöstä käydään jatkuvasti yhä kiristyvämpää kilpailua ja siksi hyvän työnantajakuvan omaavat organisaatiot pystyvätkin palkkaamaan parhaat päältä ja usein vieläpä kohtuullisin palkkakustannuksin. (Kauhanen 2009, 69.)

2.2 Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus perehdyttämisessä

Työnantaja ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa työntekijöitä eri asemaan iän, terveydentilan, vammaisuuden, kansallisen tai etnisen alkuperän, kansallisuuden, sukupuolisen suuntautumisen, kielen, uskonnon, mielipiteen, vakaumuksen, perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen toiminnan tai muun näihin verrattavan seikan vuoksi. (Työsopimuslaki 2.luku, 2 §.)

Työyhteisöön erilaisuutta tuovat esimerkiksi työntekijöiden eri-ikäisyys, sukupuoli, etninen tausta, työntekijöiden perhesuhteet, erityyppiset koulutustaustat, arvot ja asenteet. Jokainen työntekijöistä on elämänsä ja työuransa eri vaiheissa erilaisissa tilanteissa, ja tämä tulisi kyetä huomioimaan päivittäisessä työyhteisön työskentelyssä. Esimiehen omilla asenteilla on erilaisuuden käsittelyn suhteen suuri merkitys. (Österberg 2009, 169.)

Työmarkkinoilla työpanostaan tarjoavat myös monet ammattitaitoiset ja pätevät työntekijät, joiden tuntemus suomalaisesta työkuulttuurista on keskimäärin heikompi kuin suomalaisilla työntekijöillä. Näistä suuri ja kasvava ryhmä ovat ulkomaalaistaustaiset työntekijät. Tämä perehdyttämiseen liittyvä haaste ja erilaisuuden kohtaaminen opettaa esimiehiä ja koko työyhteisöä. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämiseen liittyy tiettyjä erityisiä haasteita. Perehdyttämiseen tarvitsee varata riittävästi aikaa. (Sorainen 2007, 199.) Yleisenä oletuksena voidaan pitää, että ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämiseen tulee varata 1,5-kertainen aika suomalaiseen työntekijään verrattuna, koska perehdytettävää on enemmän. (Vänskä- Rajala 2007, 24.)

Perehdyttämiseen käytettävällä ajalla tarkoitetaan tilannekohtaisessa työssä käytettävää aikaa ja koko perehdytystä pidemmän aikavälin prosessina. Tärkeäksi on havaittu, että perehdyttäminen ja työssä opastus jatkuvat niin pitkään kuin perehdytettävä kokee sen tarpeelliseksi. Perehdyttämisen tulee olla riittävän konkreettista, vaikka sitten ”kädestä pitäen”. (Vänskä-Rajala 2007, 24.)

Kun perehdyttäjä kohtaa ensimmäistä kertaa toisenlaisesta kulttuurista tulevan työntekijän, on hänen ravisteltava omia käsityksiään. Hänelle itsestään selvät asiat ja toimintatavat voivat olla toiselle täysin uusia. Suomessa opimme tietyn kulttuurisen mallin, aluksi kotona, edelleen koulussa ja aikanaan työelämässä. Kun sitten kohtaamme eritaustaisen henkilön saatamme hämmästellä hänen tapaansa ajatella asioita, ihmetellä hänen tunteitaan tai reagointitapaansa. Työpaikoilla ei helposti ajatella, että työpaikalla vallitseva kulttuuri koostuu kahdesta eri toimintakulttuurista, joista toinen on määritelty strategioissa, epävirallinen kertoo kuinka työt tosiasiansa hoidetaan. (Kupias & Peltola 2009, 99.)

Perehdyttäjän olisi hyvä olla perehtynyt etukäteen maahanmuuttajataustaisen perehdytettävän kulttuuristaan kulttuurieroista johtuvien toimintaerojen helpottamiseksi. Maahanmuuttajan oma kulttuurinen tausta vaikuttaa tapoihin, joilla hän tulkitsee asioita. Asioiden tärkeysjärjestys saattaa poiketa silloin, kun maahanmuuttajataustainen tulokas tulee ns. yhteisökeskeisestä kulttuurista.

Tästä johtuen on erittäin tärkeää kertoa suomalaisiin työkuulttuuriin ja työehtosopimukseen liittyvistä työntekijän vastuista ja velvollisuuksista. (Vänskä-Rajala 2007, 24.) Tämän lisäksi on hyvä kertoa myös suomalaiseen tasa-arvoon perustuvasta kulttuurista, joka ei aina ole maahanmuuttajataustaiselle itsestään selvyys. Monissa maissa työelämä on paljon hierarkisempaa kuin Suomessa. On myös hyvä kertoa työyhteisön odotuksista työntekijää kohtaan, esim. millaisia ominaisuuksia työntekijältä odotetaan (vastuuntuntoisuus, joustavuus, oma-aloitteisuus jne.). Maahanmuuttajataustaiselle voi hämmennystä aiheuttaa myös aikakäsitysten erot. Tärkeää on siis kertoa, että Suomessa noudatetaan täsmällisyyttä sovittujen kellonaikojen suhteen. (Vänskä-Rajala 2007, 24.)

Maahanmuuttajien kulttuurisia erityispiirteitä saatetaan joutua ottamaan huomioon esimerkiksi työaikajärjestelyissä, työasuja suunniteltaessa, ruokailun järjestämisessä ja terveystalveissa. Monet kulttuuriset erityispiirteet liittyvät sukupuoliki-symyksiin ja uskontoon. Usein eri kulttuurista ja eri kieltä puhuvaa ihmistä vieras-tetaan, leimataan ja hänen odotetaan käyttäytyvän samalla tavalla kuin itse. Moni-kulttuurinen työpaikka ei välttämättä kehity itsestään vaikka toiminta olisi kuinka kansainvälistä tahansa. Tasa-arvon edistämiseksi tulisi asettaa selkeitä ja toteutet-tavissa olevia tavoitteita, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Esimerkiksi yhdenvertaisessa rekrytoinnissa prosessin dokumentointi, useiden valintamene-telmien käyttö ja työntekijän perehdyttäminen ovat tavallista tärkeämpiä. (Viitala 2007, 309.)

2.3 Perehdyttämisen malleja

Seuraava jaottelu on kirjasta

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009, Perehdyttämisen pelikentällä.

Vierihoidoperehdyttäminen

Yksi perehdyttämisen muodoista on vierihoidoperehdyttämistä, jossa uusi tulokas seuraa kokeneemman työntekijän toimintaa. Vierihoidoperehdyttämi-nen liittyy parhaimmillaan kaikkiin eri perehdyttämisen muotoihin, mutta käsi-työmäisesti toimittaessa se on kuitenkin usein ainoa ja vallitseva perehdyttämisen tapa. (Kupias & Peltola 2009, 36- 37.)

Vierihoidoperehdyttäminen alkaa siitä, että esimies tai joku kokeneempi työntekijä ottaa uuden tulokkaan siipiensä suojaan ja kertoo oman työnsä ohella myös yri-tyksestä, työyhteisöstä sekä tulevista tulokkaan tehtävistä. Perehdytettävää voi-daan perehdyttää yksilöllisesti ja perehdyttäjä joutuu aloittamaan aina alusta jo-kaisen perehdytettävän kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 36- 37.)

Vierihoitoperehdyttämällä voidaan saavuttaa hyvää tai erittäin huonoa perehdyttämistä. Hyvän perehdyttämisen lähtökohtana on se, että perehdyttäjä paneutuu todella hyvin tulokkaan perehdyttämiseen uuden työn alussa. Tämän lisäksi perehdyttäjä osaa ohjata tulokasta sopivalla tavalla ja osaa myös asian, jota perehdyttää. Perehdyttäjän taidot korostuvat ja hän myös tulokkaan oikeasti oppimaan työssään tarvitsemiaan asioita ja samalla tulokas tuntee olonsa tervetulleeksi. Perehdyttäjän kannalta on myös olennaista, että hänellä on aikaa hoitaa perehdyttämistehtävää. (Kupias & Peltola, 2009, 37.)

Huonolla perehdyttäjällä ei ole varattu aikaa perehdyttämislle ja perehdytettävä joutuu sen sijaan olemaan omatoiminen perehdyttämässään. Huono perehdyttäjä voi olla perehdyttäjänä epävarma, eikä hän välttämättä osaa ohjata perehdytettävää oikealla tavalla. Hyvä perehdyttäjä osaa työnsä ja hänen täytyy voida nähdä sekä organisaation että tulokkaan tarpeet. Hyvällä perehdyttäjällä täytyy myös olla taitoa suodattaa omat, ehkä värityneetkin mielipiteet ja asenteet perehdyttämissä ulkopuolelle. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Malliperehdyttäminen

Standartoitu perehdyttäminen on ajankohtaista silloin, kun halutaan ohjata perehdyttämistä massatuotannon suuntaan ja perehdyttämistä halutaan yhtenäistää, tehostaa sitä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Samanaikaisesti tässä luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Tästä syystä tälle konseptille on annettu nimeksi malliperehdyttäminen. Malliperehdyttämisessä on selkeästi määritelty työn- ja vastuunjakko sekä perehdyttämisessä käytettävät apuvälineiden ja materiaalien keskitetty tuottaminen organisaatioiden sisäiseen käyttöön. (Kupias & Peltola 2009, 37- 38.)

Tämä sisäiseen käyttöön tarkoitettu materiaali löytyy usein yrityksen sisäisestä tietoverkosta. Materiaali voi koostua perehdyttämisohjelmista, perehdyttäjien muistilistoista, tulokasoppaasta ja yhteisistä minimivaatimuksista. (Kupias & Peltola 2009, 37- 38.)

Organisaation ja yrityksen kannalta malliperehdyttämisen käyttöönotto tarkoittaa, että perehdyttämisen työnjako menee uusiksi. Usein henkilöstöosasto ottaa perehdyttämässä isompaa vastuuta ja myös sen kehittämisestä. Henkilöstöosaston rooli liittyy yleensä yleisperehdyttämiseen eli siihen perehdyttämisen osaan, jota voidaan organisoida ja toteuttaa samalla tavoin koko organisaatiossa. Perehdyttämässä käsiteltäviä asioita ovat yleisesti työsuhteeseen ja organisaatioon perehdyttäminen. Perehdyttämisen osa-alueet, jotka liittyvät varsinaiseen työnopastamiseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen, jäävät työyksikön hoidettavaksi. Näin yleis-perehdyttämisen ja työnopastuksen hoitaminen saattavat eriytyä ehkä liikaa toisistaan. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Yleisperehdyttämisen osalta saattaa henkilöstöosasto järjestää säännöllisin väliajoin ”tervetuloa taloon”-tilaisuuksia ja tuottaa erilaista materiaalia koko organisaation tai yrityksen käyttöön. Samoja asioita ei tarvitse tehdä joka puolella organisaatiota. Mallinnuksen osalta tehdään kuitenkin myös työyksiköiden tasolla, laatimalla erilaisia perehdyttäjien ja tulokkaiden oppaita, jotka toisaalta helpottavat perehdyttäjien työtä ja toisaalta määrittelevät hyvän perehdyttämisen haluttua laatutasoa omassa työyksikössä. Yrityksen kannalta on hyödyllistä, jos se yhtenäistää perehdyttämistä. On silti hyvä muistaa, että hienoimpienkaan mallien avulla perehdyttäminen ei voi olla hyvää, jos perehdyttäjiksi valitulla henkilöllä ei ole halua ja taitoja ohjata tulokkaita. Tästä johtuen vieriperehdyttämisen oppeja tulee soveltaa myös malliperehdyttämistä sovellettaessa. Tällä tavoin hyvä perehdyttäminen todentuu loppujen lopuksi yksittäisissä tilanteissa. Hyvien ohjeiden, raami- en ja mallien avulla helpotetaan yksittäisten perehdyttäjien työtä ja siten myös annetaan perehdyttämistyöhön tarpeellista tukea. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Malliperehdyttämisen etuja on se, että perehdyttäminen on tasalaatuista, perehdyttäjällä on valmiita toimintamalleja oman perehdyttämisen tueksi. Huonoa malliperehdyttämässä on se, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen, ylätasoin perehdyttäminen ei kiinnity oman työn tekemiseen, perehdyttäminen jäykistyy. (Kupias & Peltola 2009, 38 & 39.)

Laatuperehdyttäminen

Perehdyttämisessä vastuun siirtäminen työyksiköille ja tiimeille edesauttaa sitä, että perehdyttäminen ei jäykisty ja että kehittämistarpeita eri puolella organisaatiota ei jätetä huomiotta. Näin kävisi, jos perehdyttäminen kehittyisi pelkästään keskusjohtoiseksi ja valmiiden mallien mukaan toteutettavaksi. Työyksiköt ja tiimit voivat joustavasti ja jatkuvasti kehittää laadukasta perehdyttämistä. Lähtökohdiana on silloin jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Siirrettäessä vastuuta työyksiköille ja tiimeille on päätettävä kuka vastuun kantaa. Pahimmassa tapauksessa vastuu on siirretty tiimeille, mutta kellään tiimissä ei ole aikaa tai edes osaamista vastaaottaa vastuuta perehdyttämisestä. Perehdyttämisessä vastuu voi olla pelkästään esimiehellä, esimiehellä ja nimetyllä perehdyttäjällä yhdessä tai vastaavasti vastuu on koko tiimillä. Pääasia kuitenkin on, että yksiköt ja tiimit mieltävät perehdyttämisen prosessina ja ovat halukkaita kehittämään myös perehdyttämisen prosessia jatkuvasti. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Laatuperehdyttämisessä esimiehellä on avainasema yksikkö- ja tiimikohtaisen perehdyttämisen organisoinnissa ja kehittämisessä. Esimiehellä voi olla ongelmia ajankäyttönsä suhteen, koska hän on usein kiireinen. Useasti aiemmin perehdyttämisen vastuu oli henkilöstöosastolla, jatkossa katseet on kuitenkin käännettävä yksikköihin ja tiimeihin. Tiimiin voidaankin nyt nimetä perehdyttäjä, jolle esimies siirtää vastuun perehdyttämisestä. Parhaassa tapauksessa koko tiimi osallistuu perehdyttämiseen ja myös sen kehittämiseen. Perehdyttäjäksi valitulla henkilöllä on kuitenkin oltava selvä vastuu tulokkaalle annettavan perehdyttämisen koordinoinnista ja koko prosessin etenemisestä. Perehdyttämisprosessin tulee olla myös hyvin kuvattu ja sen etenemistä on seurattava tarkasti, jotta sitä voitaisiin jatkuvasti kehittää. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Perehdyttämisprosessin jatkuva kehittäminen pitää parhaimmillaan sisällään myös hyvän ohjaajuuden (vierihoitoperehdyttäminen) sekä erilaiset kaikkien perehdyttäjien käytössä olevat jäsenyykset, mallit, apuvälineet ja materiaalit (malliperehdyttäminen). (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Malliperehdyttämisen etuja ovat tiimien yksikölle joustavasti tuottama perehdyttäminen, tulokkaan on mahdollista käyttää osaamistaan laajasti, tulokas otetaan tiimin jäseneksi perehdyttämisen aikana. Huonona puolena tässä perehdyttämismallissa on se, että tiimin vastuun korostaminen voi luoda tilanteen, jossa vastuuta ei ole kenelläkään. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räätälöity perehdyttäminen

Perehdyttämismuotona räätälöity perehdyttäminen liittyy massatuotannon asiakaskohtaistamiseen. Massatuotannon asiakaskohtaistamisessa yhdistyvät massatuotanto ja prosessien jatkuva kehittäminen. Massaräätälöinnin yhteydessä tuotteet jaetaan moduuleiksi, joiden eri tavoin yhdistelemällä voidaan tuottaa tuote- ja palvelukokonaisuuksia moniin eri tarpeisiin. Perehdyttämistä voidaan myös organisoida massatuotannon asiakaskohtaistamisen periaatteiden mukaisesti. Räätälöidyn perehdyttämisen yhteydessä palvelut tai tuotteet moduloidaan ja näitä kahta yhdistelemällä rakennetaan kunkin tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. Moduulien tuottamisesta vastaavat eri organisaation osat, erityisesti henkilöstöhallinto ja yksittäiset työyksiköt. Räätälöidyssä perehdyttämisessä jonkun henkilön tai tahon on toimittava perehdyttämisen keskusyksikkönä eli uuden tulokkaan kokonaisperehdyttämisen eräänlaisena koordinoijana.

(Kupias & Peltola 2009, 40.)

Valitulla perehdyttäjällä täytyy olla näkemystä perehdyttämisen osa-alueista ja myös taitoa yhdistellä niitä uuden tulokkaan tarpeiden mukaisesti sekä kytkeä perehdyttämisverkoston eri toimijoita mukaan prosessiin. Perehdyttämisen koordinoija kytkee eri moduulien perehdyttäjät tulokkaan perehdyttämisohjelmaan.

(Kupias & Peltola 2009, 40- 41.)

Koordinoijana ja moduulien yhdistelijänä voi toimia työyksikön esimies tai muu nimetty henkilö, joka tuntee perehdyttämisen kentän ja yrityksen perehdyttämiseen liittyvät palvelut ja osaa niitä yhdistelemällä käydä sujuvan vuoropuhelun uuden tulokkaan kanssa ja sen perusteella rakentaa sopivan perehdytysohjelman.

(Kupias & Peltola 2009, 40-41.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen ei ole valmiina oleva tuote, joka systemaattisesti käydään läpi samanlaisena jokaisen tulokkaan kanssa. Räätälöity perehdyttäminen tarkoittaa, että jokaisen työntekijän tarpeet ja nykyinen osaaminen otetaan huomioon. Tärkeässä roolissa on tulokkaan ja perehdyttäjän välinen dialogi, eli vuoropuhelu. Perehdytettävän voidaankin ajatella olevan asiakkaan roolissa perehdyttämisen aikana. Räätälöidyn perehdyttämisen aikana siirrytään sopeuttavasta perehdyttämisestä kohti dialogista perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 40- 41.)

Räätöity perehdyttäminen pitää sisällään hyvän ohjaajuuden kaikki ne perehdyttämistä varten aiemmin tuotetut palvelut. Räätölöinti edellyttää sitä, että työpaikalla perehdyttäminen on jo hyvin jäsennetty ja että sitä kehitetään myös jatkuvasti. Lisäksi koko työyhteisö on sitoutunut perehdyttämiseen.

Räätöidyn perehdyttämisen etuina on se, että perehdytettävää kuunnellaan, mikä osaltaan vahvistaa hänen sitoutumistaan ja huomioi myös hänen osaamisensa.

Huonoa tässä perehdyttämismallissa on se, että perehdytettävä on sitouduttava omaan perehdyttämisohjelmaansa

(Kupias & Peltola 2009, 41.)

Dialoginen perehdyttäminen

Joskus on mahdollista, että voidaan tarkasti suunnitella uuden tulokkaan perehdyttäminen. Etukäteen suunniteltu perehdyttäminen on mahdollista, jos uusi tulokas tulee tarkkaan määriteltyyn tehtävään, jossa tehtävään valitun henkilön osaaminen on tarkkaan määritelty. Joskus tulokas itse muokkaa tehtävää oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden yhteistuloksena. Useasti tulokkaan on myös tarkoitus tuoda jotain uutta uuteen työpaikkaansa ja tulokkaan sopeutumisen sijasta korostuukin vastaanottavan työyksikön oppiminen. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Tässä tapauksessa voidaankin puhua perehdyttämisestä työyhteisön ja tulokkaan yhteiskehittelynä, eräänlaisena dialogisena perehdyttämisenä, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuontantovälineiden käyttöönotossa.

2) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Viimeisimpänä mainittua täydennystä annetaan muutostilanteissa ja silloin, kun jokin uusi menetelmä otetaan käyttöön työpaikalla.

(Työturvallisuuslaki 738/2002, 2.luku, 13 §.)

Pelastuslaki

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus

- 1) Vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä;
- 2) rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä;
- 3) asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi;
- 4) mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä. (Pelastuslaki 379/2011, 3.luku, 15 §.)

Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä:

- 1) työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, tarvittaessa henkilö- tai ammattiryhmittäin taikka työtehtävittäin eriteltyinä;

2) Työhöntulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehdyttämiseksi annettavat tarpeelliset tiedot

(Yhteistoimintalaki 334/2007, 4.luku, 15 §.)

Työsopimuslaki

Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 55/2001, 2.luku, 1 §.)

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.

(Työsopimuslaki 55/2001, 2.luku, 1 §.)

3 PEREHDYTTÄMISEN ORGANISOINTI YRITYKSESSÄ

Perehdyttämisen onnistunut organisointi näkyy sujuvina perehdyttämiskäytäntöinä. Yrityksen valitsemien tapojen ja toimien järkevyyttä mitataan ennen kaikkea yrityksen valitseman toimintakonseptin toteutumisen ja siinä onnistumisen kautta. (Kupias & Peltola 2009, 45.) Perehdyttämisen langat ja eri osa-alueet saattavat yrityksessä tai organisaatiossa olla pelkästään yksissä käsissä. Pienissä yrityksissä, kuten esimerkiksi kahvilassa, jossa kahvilan omistaja organisoii ja suunnittelee uuden tulokkaan perehdyttämisen. Kahvilan pitäjä myös itse toteuttaa perehdyttämisen ja myös suunnittelee sitä toteuttaessaan. Hänellä voi olla myös jokin muistilista perehdyttämisestä, joka voi olla paperilla tai hänen päässään.

(Kupias & Peltola 2009, 46.)

Perehdyttämisen organisoinnin pelikentällä pääroolissa on perehtyjä itse. Työhönotto on ollut suuri päätös sekä organisaation että työntekijän itsensä kannalta, erityisesti silloin, kun kyse on vakituisesta työsuhteesta. Formulamaailmaan verrattuna voidaan todeta, että auto ja kuljettaja on nyt valittu ja työsopimuksen allekirjoittamisen jälkeen alkavat varsinaiset testiajot ennalta sovituin säännöin. Koeaikakuukaudet kuluvat nopeasti ja edellä mainittu testiajovaihe kannattaa järjestää sellaiseksi, että taidot tulevat oikeasti koetelluiksi. Toisaalta myös auton käytön opastamiseen täytyy olla riittävä aika, jotta onnistuminen ajossa on ylipäättään mahdollista. Joskus käy niinkin, että tulokkaalle annetaan valmis auto, jota hän opettelee ajamaan mahdollisimman nopeasti. Eräissä tapauksissa voi olla, että hänen on kehitettävä autoa koko ajan. Olennaisinta kaikenlaisessa perehdyttämisessä on kuitenkin, että perehtyjä saa hyvät lähtökohdat menestyä työssään jatkossa. (Kupias & Peltola 2009,46- 47.)

Perehdyttämisen organisoinnissa toinen tärkeä henkilö on esimies, joka viimekädessä vastaa perehdyttämisestä. Esimies saa usein tukea perehdyttämistyöhönsä nimetyiltä perehdyttäjiltä ja henkilöstöammattilaisilta. Esimiehen lisäksi koko työyhteisö on myötävaikuttamassa uuden työntekijän alun onnistumiseen. Hyvää perehdyttämistä voidaan toteuttaa monin eri järjestelyin. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Joissakin yrityksissä ja organisaatioissa perehdyttäminen on annettu henkilöammattilaisten käsiin tai vastaavasti perehdyttämistä koordinoidaan voimakkaasti henkilöstöosastolta. Vain työnopastus ja lähimpiin työtovereihin tutustuminen tehdään siinä työyhteisössä, missä työntekijä työskentelee, mutta muun niin sanotun yleisperehdyttämisen hoitaa henkilöstöosasto. Monissa organisaatioissa perehdyttäminen kuuluu pelkästään esimiehille. Perehdyttämistyöhön annettava tuki voi olla laajaa tai vähäistä. Joskus perehdyttäminen on siirretty kokonaisuudessaan valmiiksi nimettyjen perehdyttäjien vastuulle (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Uusien työntekijöiden perehdyttämisen lisäksi on hyvä huomioida myös pidempään poissa olleet vanhat työntekijät, kun puolen vuodenkin poissaolon aikana voi moni asia muuttua ja asiat unohtuvat ja rutiini katoaa. (Liski, Horn & Villanen 2007, 14.)

Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun työmenetelmät muuttuvat, uusia koneita ja laitteita otetaan käyttöön, mutta myös silloin, kun työtehtävät vaihtuvat. (Liski, Horn & Villanen 2007, 14.) Työpaikalla perehdyttäjän roolissa olevalle henkilölle on hyvä luoda mahdollisimman yksityiskohtainen käsikirja tai muistilista, johon voi kuitata työntekijän kanssa läpikäytyt asiat. Työntekijöille annettavaa materiaalia voidaan muokata työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Työntekijöille voidaan antaa esitteitä, jotka eivät kerro yritystietoja syvällisemmin tai että työsuhteen aikaiset henkilöstöedut poikkeavat työsuhteen lajin mukaisesti. Hyvässä perehdyttämisohjelmassa otetaan huomioon perehdytettävän taustan ja aikataulun sekä kertoo kuka perehdyttää, miten ja missä. (Liski, Horn & Villanen 2007, 19.)

3.1 Perehdyttämissuunnitelma

Yrityksen antaman perehdyttämisen tueksi on syytä laatia lista, josta selviää uuden työntekijän kanssa läpikäytyt asiat. Tällä tavoin voidaan varmistaa, että työntekijä saa perehdytyksen kaikkiin tarvittaviin asioihin. Vakituisten työntekijöiden lisäksi on perehdytettävä myös osa- ja määräaikaiset työntekijät, mutta heidän kohdallaan on syytä katsoa, voidaanko heidän perehdyttämistään tiivistää tai jättää joitain asioita kokonaan pois perehdytyksestä. (Reinboth 2008, 83.)

Monissa keskisuurissa ja suurissa organisaatioissa perehdyttämisohjelma on laadittu kirjallisesti joko varsinaiseksi ohjekirjaksi tai ainakin lyhyeksi muistilistaksi. Hyvin monissa organisaatioissa käytetään myös intranetistä löytyvää perehdyttämisohjelmaa muun perehdyttämisen lisäksi. Tietojärjestelmäpohjaista perehdyttämisohjelmaa voidaan lisäksi hyödyntää mitattaessa henkilön oppimista ja osaamista perehdyttämisen eri vaiheissa. (Kauhanen 2009, 152.)

3.2 Perehdyttämisen yksilöllisyys

Oppimisprosessissa aktiivinen oppiminen on oma prosessinsa. Kokemuksellisen oppimisen näkökulmasta oppijan on hyvä aluksi tunnistaa oma aikaisempi osaa-

minen ja kokemus opittavasta asiasta ja tällä tavoin aktivoida aikaisemmin opittu osaaminen. Aikaisemmin opittua osaamista voidaan aktivoida yksinkertaisimmillaan kysymällä oppijoilta ”Mitä tiedätte tästä asiasta ennestään?” tai vastaavasti ”Millaisia kokemuksia teillä on tästä asiasta?”. Useinmiten käy kuitenkin niin, että oppijat huomaavatkin tietävänsä käsittelyssä olevasta asiasta huomattavasti enemmän, mitä ovat tiedostaneetkaan. Aikaisemman oppimisen osalta käy niin, että se aktivoituu ja tämän jälkeen on sitten helpompi alkaa rakentaa uutta oppimista. (Kupias 2008, 38.)

Omaakohtaisuus ja ihmisenä kasvu liittyvät läheisesti toisiinsa. Omaakohtaisuus merkitsee kaikkea sellaista asennoitumista ja ajattelemista, minkä henkilö kokee itselleen läheiseksi, omaksi ja tutuksi. Se määrittyy ja rajautuu vierautta ja erilaisuutta vasten. Yksilöllisistä hahmoistaan huolimatta on se pohjimmiltaan hyvin sosiaalinen ilmiö(minä/me-muut, omat-vieraat, normaalit-epänormaalit). Jonkin asian omaakohtaiseksi kokeminen pohjautuu elämän aikana kertyneeseen kokemusvarastoomme, arvoihin, sanattomaan tietoon ja uskomuksiin eli niihin käsitteisiin, joihin todella uskoo. Jokainen näkee maailman omalla tavallaan. Jokaisella on myös oma kehollinen tyyliensä, omanlaiset toimintatapansa ja oma elämänkatsomuksensa. Omaakohtaisuus liittyykin oman identiteetin perusrakenteisiin. Jos omimmassa arvomaailmassani tapahtuisi hyvin suuria mullistuksia, olisin toinen ihminen. Omaakohtaisuus oppimisessa tarkoittaa sitä, että opittava asia otetaan omaakohtaiseen käsittelyyn. (Laine & Malinen 2009, 45.)

Oppimisen ja oppimisen ohjaamisen osalta on otettava huomioon myös kolmas tiedon muodostumisen lähde, yksilön oma ajattelu, jossa syntyy uusia kuvia ja tiedon synteesejä. Me emme pelkästään vain sisäistä passiivisemmin tai aktiivisemmin ulkoista tietomateriaalia, vaan samalla luomme myös uusia tulkintoja kriittisen ja luovan ajattelun sekä päättelykyvyn avulla. Tällainen uusien näkökulmien ja ideoiden kehittäminen on yksilön käyttövoima maailman muuttamiseen. Se on ihmisen kulttuurisen elämän uudistava voima, jonka vastakohtana on sopeutuminen ja vallitsevien käytäntöjen uusintaminen. (Laine & Malinen 2009, 125.)

Yksilö ei omaksu kaikkea sitä informaatiota, mitä hän elämänsä varrella kohtaa tai mitä hänelle halutaan opettaa. Osa uskomuksista jää pelkästään muistiin ikään kuin varastoon, jos ne tulevat torjutuiksi liian vieraina tai ohitettua merkityksettöminä. Tuollainen tietous voi kuitenkin jäädä muistiin, jos muistamiseen on ulkoisia paineita vaikkapa tenttimiskulttuurin sisältä. (Laine & Malinen 2009, 126.)

Oppimisen kannalta keskeisenä kysymyksenä onkin, minkä vuoksi jotkin sosiaalisessa yhteisössä vaikuttavat uskomukset, mielipiteet ja käsitteet onnistutaan omaksumaan ja toisia ei. Tässä kohdin vaikuttavien tietojen vastaanottamisen tavat, eli passiivinen omaksuminen ja ymmärtäminen, jotka johtavat omakohtaistumiseen. Torjumisella tai merkityksettömäksi määrittämisellä ohjataan uusi tieto ankuroimattoman tiedon varastoon. Passiivisella omaksumisella tarkoitetaan, että uuden uskomuksen oppiminen tapahtuu ilman yksilön tietoista arviointia. Maailmankuvamme kehitys tapahtuu lapsuudessamme juuri tätä reittiä. Emme aikuisina kykene juurikaan jäljittämään uskomustemme alkuperää ja syntyhetkeä, vaan ne ovat samalla tavoin itsestään selviä kuin ensimmäisen tason kokemustietomme. Ne ovat ikään kuin luonnollisia, yksi osa meitä itseämme niin kauan kuin pysyvät kyseenalaistamattomissa. Näemme siis maailmamme ja itsemme itsestään selvästi niiden valaisemina-ne määrittävät maailmasta tekemiämme tulkintoja. Tässä mielessä maailmankuvallamme ja itse maailmamme välillä ei ole eroa. Vasta mahdollinen häiriö maailmankuvassa ja toimintamme välillä saattaa herättää kyseenalaistamisen tarpeen, joka luo niiden välille etäisyyttä ja herättää kysymyksen uskomustemme pätevyydestä. (Laine & Malinen 2009, 121- 122.)

Katsomalla liiaksi tietoiseen oppimiseen saa helposti unohtamaan hiljaiset ulottuvuudet ja niiden arvo- ja tunnepitoisuuden. Tiedämme jo, että mikäli opiskelijalla on aiempia kokemuksellisia suhteita, intressejä, arvoja ja tunteita, jotka läheisesti liittyvät opiskeltavaan asiaan, muovaavat ne osaltaan hänen muodostomaansa kokonaiskuvaa asiasta. Tunteilla ei ole roolia, kun uutta tietoa opitaan, vaan ne kuuluvat oppimiseen ainoastaan ”ulkoisesti” kuten vaikkapa pelko oppimistilanteessa. Voidaan pikemminkin olettaa, että tunteet ohjaavat myös ”sisäisesti” tiedollisten merkitysten rakentumista eli siis sitä, millaisia merkityksiä yksilön mielessä rakentuu, kun hän opettelee uutta ja tuntematonta asiaa. (Laine & Malinen 2009, 119.)

Tietojen ja taitojen lisäksi opitaan myös tunteiden ilmaisemista sekä asenteita ja arvoja. Oppimista vahvistaa, jos oppija ymmärtää, miten hän oppii. Oppimisesta voidaan erottaa eri tasoja sen mukaisesti, miten tietoista oppiminen on.

Oppimisen tasoja ovat klassinen ehdollistaminen, välineellinen ehdollistaminen, mallioppiminen, kognitiivinen oppiminen. (Eräsalo 2011, 67.)

Yhtenä oppimisen suuntauksena, joka liittyy humanistiseen psykologiaan ja perustuu Lewinin malliin, on kokemuksellinen oppiminen. Tosin sen juuret ovat humanistisen ajattelun lisäksi myös aikuiskasvatuksessa ja sen kriittisen suuntauksen edustajissa mm. Freiressä. Kokemuksellisen oppimisen mallissa korostetaan itsereflektion roolia, itsetuntemuksen kasvamista sekä toimintastrategioiden aktiivista kokeilemistä ja uusimista. Oppijan kokemuksilla ja elämyksillä on keskeinen rooli. Mallissa tavoitellaan myös henkistä kasvamista. Oppimistilanteena on keskustelu- tai tehtäväryhmä, jossa opettajan roolina on toimia lähinnä asiantuntijana ja fasilitaattorina. Kokemuksellisen oppimisen edustajia ovat Argylis ja Schön, Kolb jne. Kolbin kokemuksellisen oppimisen mallia on esimerkiksi ammatillisessa koulutuksessa todettu käytetyksi vajavaisesti. Prosessi on jäänyt vain kokeiluun ja kokemuksen esiin tuomiseen. (Heikkilä 2006, 57- 58.)

3.3 Perehdyttämiseen käytettävä aika

Yrityksissä on joskus tilanne, jossa perehdyttämiselle ei ole riittävästi aikaa. Puuttuvan perehdyttämisen seurauksena tulokas ei osaa toimia oikein ja häiritsee kyseilyllään muiden työskentelyä. Kun kiireessä ei kuitenkaan ole aikaa neuvoa, tulijalle syntyy vaikutelma, ettei hän ole tervetullut. Työntekijän yritykselle tarjoama työpanos on vajaakäytössä ja työtään taitamattomana hän tekee myös työssään virheitä, joiden korjaaminen vaatii aikaa. (Reinboth 2008, 82.)

Perehdyttämisjaksot voivat olla kestoaltaan viikkojen mittaisia, jonka aika perehdyttämiseen sitoutuvat sekä uusi työntekijä että perehdyttäjä. (Viitala 2007, 102.) Työntekijän perehdyttämistä seuraa varsinainen työhönopastus, joka voi tehtävää riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Yleisesti noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta voidaan sanoa, että henkilö pystyy antamaan

täyden työpanoksen omassa tehtävässään. Perehdyttäminen ja työnopastus voivat olla nopeakin prosessi, mikäli kyseessä on pieni yritys. (Kauhanen 2009, 152.)

Työntekijän perehdyttäminen maksaa usein tuhansia euroja. Uusi työntekijä voi joutua harjoittelemaan uusia työtehtäviään pitkään, ennen kuin työ alkaa sujua ongelmitta. Monissa työtehtävissä työntekijän antama työpanos on täydellinen vasta muutamien vuosien työkokemuksen jälkeen. Harjoitteluajana uudelta työntekijältä kuluu suuri määrä energiaa työtehtävien hallintaan, ja silloin myös virheiden mahdollisuus on suuri. (Viitala 2007, 102- 103.)

Perehdyttämisessä tehokkaaseen ajankäyttöön voi vaikuttaa ajankäytön suunnittelulla, koska aikaa ei aina tarvita paljon, toimintaan ja tuloksiin vaikuttaa paljon se, miten varattu aika käytetään. Perehdyttämisen suunnittelussa sisältyy vastausten etsimistä mm. seuraaviin kysymyksiin: Paljonko on tarpeellista varata aikaa työpaikan erilaisiin työtehtäviin perehdyttämisprosessissa, mikäli perehdytettävä on ammattitaitoinen henkilö? Entäpä jos perehdytettävältä puuttuu ammattitaito? (Hämäläinen & Kangas 2007, 6- 7.)

3.4 Hyvän perehdytysmateriaalin tunnusmerkit

Organisaatioissa on useita menestystekijöitä, joiden laadukkuutta ylläpidetään ja kehitetään parantamalla ohjeita ja opastusta. On erittäin tärkeää, että ohjeiden ei anneta elää omaa elämäänsä, vaan ne todella ohjaavat ja parantavat työtä käytännössä. Tyypillisiä ohjeistettavia asioita ovat laatutavoitteiden mukaiset työohjeet ja tavat, prosessien kuvaukset ja toimintaohjeet sekä turvallisuuteen liittyvät ohjeet (esim. työturvallisuus, tietoturvallisuus). (Kesti 2007, 66.)

Perehdyttämisen tueksi on hyvä tehdä oheismateriaalia, jota tulokas voi lueskella ennen perehdyttämistä ja kerrata asioita omatoimisesti oheismateriaalin avulla. Oheismateriaalia voi olla esim. tervetuloa taloon-opas, turvallisuusohjeet jne. Hyvä oheismateriaali säästää varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Oheismateriaalin ajantasaisuuden varmistamiseksi on hyvä sopia, kuka organisaatiossa varmistaa oheismateriaalin ajantasaisuuden ja miten usein tarkistaminen

tulee tehdä. Aineiston päivittämisen yhteydessä tulee aineistoon aina merkitä valmistuspäivämäärä, jotta uusi ja vanha materiaali ei mene sekaisin keskenään. (Hämäläinen & Kangas 2007, 7.)

Ohjeiden ollessa puutteellisia, niitä tulee parantaa vastaamaan käytännön tarpeita. Mikäli ohjeiden toteuttaminen käytäntöön ei ole riittävän laadukasta, toimintaa tulee silloin parantaa työtapoja ja – menetelmiä kehittämällä. (Kesti 2007, 66.) Työnantajan on annettava työntekijöille tarpeelliset ohjeet turvallisuus- ja pelastuslaitteiden käytöstä sekä tulipalon, hukkumis- ja muun vaaran varalta, esimerkiksi ohjeet hälytysmerkkien merkityksestä, hätäpoistumisteistä ja työpaikalta poistumisesta vaaran uhatessa sekä alkusammutusvälineiden sijainnista ja niiden käytöstä. Ohjeiden sisältönä voi lisäksi olla tietoa syttyvistä aineista ja niiden käsittelystä ja säilyttämisestä, palo- ja räjähdysvaaraa aiheuttavista työmenetelmistä sekä tulen käsittelemisestä työpaikalla. Ohjeissa on otettava huomioon työpaikan olosuhteet. Tarvittaessa työnantajan ohjeistukset on pidettävä työpaikalla työntekijöiden nähtävillä. Tarpeen vaatiessa voidaan järjestää myös esim.paloharjoituksia. Niiden avulla voidaan testata annettujen ohjeiden ja menettelytapojen toimivuus käytännössä.(Siiki 2010, 134.)

Työntekijöille on annettava riittävät tiedot ja opetus työpaikan liikenteen järjestämisestä. Tämä koskettaa kaikkia työntekijöitä ja aivan erityisesti niitä työntekijöitä, joiden työtehtäviin kuuluu trukin, nosturin tai muun liikkuvan työvälineen käyttö työpaikalla. Työntekijöiden on noudatettava työnantajan asettamia liikennesääntöjä ja muita liikenneohjesääntöjä.(Siiki 2010, 113.)

Maahanmuuttajan perehdyttämisessä tulee käyttää hyvää perehdyttämismateriaalia, joka on mielellään selkokielistä ja sisältää kuvia. Joskus on myös hyödyllistä kääntää ammattisanastoa eri kielille ymmärtämisen helpottamiseksi. Selkeyden lisäämiseksi materiaali voidaan koota perehdyttämiskansioon. (Vänskä-Rajala 2007, 25.) Oppijoille vaikeita käsitteitä on hyvä kääntää heidän omalle kielelleen ja asioita kirkastavat esimerkit hakea heidän omasta maailmastaan. Aineisto on, jos mahdollista, esitettävä tavalla, joka vastaa oppijan tapaa tarkastella todellisuutta.(Viitala 2008, 113.) Perehdyttämisprosessin tulee sisältää riittävästi tietoa paitsi virallisen, myös epävirallisen organisaation toiminnasta ja pelisäännöistä. Pereh-

dytysaineiston ja ylipäänsä perehdyttämisen selkokielisyyteen kannattaa panostaa. (Sorainen 2009, 199.)

3.5 Perehdyttäjän merkitys perehdytysprosessissa

Työpaikan perehdyttäjän tehtäviin sisältyy ymmärrettävien ohjeiden antamista työtehtävien selvittämiseksi, tuottavaan ja laadukkaaseen työskentelyyn ohjaamista, oikeiden ja turvallisten työmenelmien käyttöön ohjaamista, itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelman ratkaisemiseen kannustamista sekä rakentavan palautteen antamista. Lähin esimies on vastuussa perehdyttämisestä, mutta usein on kuitenkin hyödyllisempää antaa varsinaiseen työhön opastaminen työtoverille. (Liski, Horn & Villanen 2007, 12.) Työnopastus kannattaa hoitaa, mikäli mahdollista, vuoropuheluna. Oppimisen kannalta puhumisen ja ajattelun merkitys on suurta. Olemassa olevan työntekomallin kopiointi sellaisenaan ei aina ole paras vaihtoehto. Parempi vaihtoehto tässä tapauksessa ovat työnopastajat, joiden kannattaa pitää itsensä avoimina uusille ideoille, unohtamatta kuitenkaan varsinaista opastustehtävää. (Liski, Horn & Villanen 2007, 21.)

Hyvän työnopastajan edellytys on se, että hän on ammattitaitoinen ja erityisen motivoitunut koulutustehtävään- ehkä jopa itse hakeutunut ohjaajaksi. Opastajana hän myös muistaa, että eri ihmiset oppivat eri menetelmillä. (Liski, Horn & Villanen 2007, 13.)

Perehdyttämisprosessissa perehdyttäjällä on luottamustehtävä. Hyvän perehdyttäjän perusedellytyksenä on perehdyttäjän oma ammattitaito, myönteinen asenne opastettaviin ja motivaatio perehdyttämiseen. Perehdyttävän on myös pystyttävä luontevaan vuorovaikutukseen perehdytettävän kanssa, pystyä katsomaan asioita myös perehdytettävän kannalta sekä myös osata perehdyttää riittävän selkeästi ja johdonmukaisesti samalla myös perehdytettävää rohkaisten ja kannustaen. Perehdyttäjän tulee myös pystyä motivoituneesti kehittämään omia perehdyttämistaitojaan. (Hämäläinen & Kangas 2007, 14.)

Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdyttämisyksikön aikana. Perehdyttäjä voi jäädä tulokkaan luottohenkilöksi myös jatkossa, mutta kollegoiden kesken perehdytettäessä on tarkoituksena, että suhde muuttuu tavalliseksi kollegasuhteeksi ja esimiehen kanssa tavalliseksi esimies-alaisuudeksi. Perehdyttäjän ei ole tarkoituksenmukaista tehdä tulokkaasta itsestään riippuvaista. Tämä kaikki edellyttää perehdyttäjältä ymmärrystä oppimisesta sekä omien ohjaajantaitojensa ja ohjaamiseen liittyvien työkalujensa kehittämistä.

(Kupias & Peltola 2009, 139.)

Perehdyttämisen hyvyys tai huonous mitataan lopullisesti vasta yksittäisissä perehdyttämistilanteissa. Perehdyttäjän taitamaton toiminta yksittäisessä perehdyttämistilanteessa voi vesittää hyvin mietityn ja rakennetun perehdyttämiskonseptin. Taitava perehdyttäjä voi pelastaa huonosti johdetun tai organisoidun perehdyttämisen. Perehdyttäjä auttaa tulokasta onnistumaan ja pääsemään hyvin alkuun uudessa työssään. Perehdyttäjä on palvelutehtävässään ja parhaimmillaan hän omaa asemaansa ja ohjaustyyliään säätellessään auttaa tulokasta kohti asetettuja tavoitteita. Tässä tehtävässään auttavat suorat ohjeet ja neuvot, mutta joskus on syytä käydä tasavertainen keskustelu perehdyttäjän ja tulokkaan välillä. Joskus on perehdyttäjän syytä olla ymmärtävä kuuntelija. (Kupias & Peltola 2009, 140- 141.)

Tehokkaana ja hauskana tapana opiskeltavan asian kokonaisuuden hahmottamisessa on myös kertoa jokin tarina tai juttu koulutuksen alussa. Hyvin valittu tarina pitää sisällään kaikki olennaiset opiskeltavat tai oivallettavat asiat. Joskus pelkätään pelkkä tarinan kertominen riittää ja on silloin tehokas kokonaisuuden hahmottaja. Toisinaan tarvitaan myös tarinan analysointia: tarinan kertomisen jälkeen voivat opiskelijat poimia tarinasta keskeiset kohdat, ja nämä sitten voidaan koota yhteiseksi jäsenyykseksi ja kokonaishahmotukseksi (sisällysluettelo, kaavio, prosessi jne.). Kokonaishahmotuksen avulla oppijat hahmottavat opittavia ilmiöitä kokonaisuutena ja helpottavat heitä suhteuttamaan osa-alueita toisiinsa. Se myös valmistaa heitä liittämään yksityiskohtia kokonaisuuteen ja auttaa samalla myös ymmärtämään opittavaa ilmiötä. (Kupias 2008, 58- 59.)

Kokonaishahmotuksen avulla kouluttajan on helppoa ”raamittaa” koulutusta. Se antaa liikkumavaraa esimerkiksi ajankäytön suhteen. Jos koulutuksen alussa opittavasta kokonaisuudesta on hahmottunut kokonaiskuva, yksityiskohtia on helpompi liittää tähän kokonaisuteen. (Kupias 2008, 58 -59.)

3.6 Perehdyttävän arviointi ja palaute

Palautteen antamista kannattaa hyödyntää johtamisessa, koska se on myös yksi motivointi- ja palkitsemiskeino. Palautteen antaminen taitavasti toteutettuna auttaa saamaan paljon tuloksia aikaan, mutta samalla se vaatii taitoa ja harjoittelua. Palautetta on olemassa kahta eri lajia; Positiivisessa palautteessa on kehumista ja kiittelyä sanoin ja elein. Palautteen antajan kehuessa on tavoitteena saada jatkosakin samanlaista käytöstä. Päinvastaista palautetta annettaessa puhutaan negatiivisesta palautteesta, korjaavasta palautteesta tai rakentavasta palautteesta. Rakentavassa palautteessa on kyseessä palautteen antajan tyytymättömyys johonkin työsuoritukseen tai toimintapoihin. Rakentavan palautteen antaja ei syyllistä palautteen vastaanottajaa vaan haluaa palautteensa avulla muuttaa tilannetta parempaan suuntaan.

Palautteen tarkoitus on siis kehittää palautteen saajan työsuoritusta. Sitä ei saa kohdistaa palautteen saajan persoonaan vaan ainoastaan tekemiseen ja toimintatapoihin. Palaute on hyvä antaa heti tapahtuneen työsuorituksen jälkeen ja on se on myös samansuuntaista kuin vastaanottaja on odottanut. (Hyppänen 2007, 141.)

Kehittyäkseen ja oppiakseen ihminen tarvitsee palautetta. Joskus on niin, että perehtyjä tarvitsee hyvinkin paljon ulkopuolista palautetta. Näin käy yleisesti silloin, kun perehdyttävä asia on perehdyttävälle täysin uusi. Perehtyjä ei tässä tapauksessa välttämättä itse osaa arvioida, milloin hän on onnistunut ja milloin taas ei. Tällaisten tapausten osalta korostuu palautteen antaminen asiantuntijan kannalta aivan arkipäiväisissä asioissa. Aloittelija ei joskus osaa arvioida, milloin jokin asia sujuu niin kuin sen pitäisi. Palautteen anto helpottaa toimintaa ja oppimisessa voidaan keskittyä niihin asioihin, jotka eivät vielä välttämättä suju. Tyypillisesti tällainen tilanne on silloin, kun henkilö on aloittanut uudessa työpaikassa ja kaikki

tuntuu oudolta ja vieraalta. (Kupias & Peltola 2009, 136- 137.) Perehdyttämiseen voidaan lisäksi liittää palaute- ja arviointikeskusteluja, eräänlaisia kehityskeskusteluja. Keskusteluissa olisi hyvä tuoda esiin mahdollisimman tasapuolisesti oppijan oppiminen ja osaaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että palautetta on annettava sekä hyvin sujuvista asioista, että korjaamista tai kehittämistä vaativista asioista. Jos palautekeskustelussa otetaan esiin vain kehitettävät asiat, oppijan käsitys osaamisestaan voi vääristyä. (Kupias & Peltola 2009, 136- 137.)

Hyvä ilmapiiri perehdyttäjän ja perehtyjän välillä on tärkeä, koska silloin perehdyttäjällä on mahdollisuus antaa hyvin suoraa palautetta, ilman että se torjuttaisiin tai palautteen antajaan loukkannutaan. Tämä edellyttää myös, että perehdyttäjä osaa ja on valmis ottamaan itse palautetta vastaan perehtyjältä. (Kupias & Peltola 2009, 136- 137.)

Esimerkki palautekeskustelusta

Aluksi kerrotaan perehtyjälle, miksi tämä palautekeskustelu järjestetään:

- Mahdollista antaa ja saada palautetta puolin ja toisin
- Mahdollisuus oikoa vääriä tai virheellisiä käsityksiä
- Mahdollisuus järjestää lisäperehdytystä
- Muuta.

Perehdyttäjä voi edetä keskustelun aikana seuraavin kysymyksiin:

- Kerro miten uudessa työssäsi on kokonaisuudessaan alkanut sujua?
- Mitkä asiat sujuvat hyvin?
- Missä on vielä opittavaa ja kehitettävää?
- Millaista apua tarvitsisit, jotta tehtävät sujuisivat jatkossa vieläkin paremmin?
- Perehdyttäjän ja työyhteisön palaute työtehtävien sujumisesta.
- Toimenpiteistä sopiminen yhdessä.
- Miten asiat sujuvat työyhteisössäsi?
- Mitkä ovat erityiset ilon aiheesi?
- Minkä asioiden toivoisit oleva toisin?

- Miten asioista voitaisiin mielestäsi kehittää?

(Kupias & Peltola 2009, 181.)

Arviointi on perinteisesti ollut yleensä esimiehen tehtävä, mutta työelämän monimuotoistuesssa suorituksen arviointiin voivat periaatteessa osallistua myös muut. Joskus arvioinnista vastaa ainoastaan yksi taho, mutta nykyään siihen osallistuu entistä useammin useita eri tahoja. Suorituksen arvioinnin voivat suorittaa myös seuraavat tahot, joita ovat arvioita itse(itsearviointi), esimies, kollegat, alaiset, asiakkaat(sisäiset tai ulkoiset), projektipäällikkö, ulkopuolinen arvioija sekä tietojärjestelmä (automaatio). Nykyisin on yleistä, että ennen kehityskeskustelua henkilö itse arvioi itsensä ikään kuin ehdotukseksi esimiehelleen.

Tässä tapauksessa arviointikeskustelu käydään esimiehen kanssa alaisen itsearvioinnin pohjalta. Tutkimukset ovat osoittaneet, että henkilöt ovat yleensä hyviä arvioimaan itseään silloin, kun he tietävät, että muutkin arvioivat heitä. Kollegoiden tekemiä arviointeja käytetään yleensä ryhmä- ja tiimityöskentelyssä silloin, kun esimerkiksi palkitseminen on sidottu ryhmän aikaansaamiin tuloksiin. Joissain tapauksissa saatetaan käyttää ulkopuolisia arvioijia, esimerkiksi konsultteja, arvioinnin suorittamisessa(esim.mysteryshopping). (Kauhanen 2009, 105- 106.)

Perehdyttävä voi pitää perehtymispäiväkirjaa, joka on oppimisen ja kehittymisen väline. Sen avulla perehdyttävä voi pohtia ja arvioida opittavana olevia asioita, jäsenellä niitä sekä lisätä omaa ymmärrystään opitusta. Perehtymispäiväkirjan avulla hän voi myös pohtia omaa suhdettaan uuteen työhönsä ja työorganisaatioonsa. Varsinaisen perehtymisen lisäksi perehtymispäiväkirjan avulla voi pohtia omaa osaamistaan yleisestikin ja havaita siinä olevia vahvuuksia ja kehittämisalueita. Perehtymispäiväkirja sopii myös apuvälineeksi silloin, kun perehtyjä pohtii uuteen työhön ja työorganisaatioon liittyviä ihmettelyn aiheita ja mahdollisia kehittämisisideoita. Sen lisäksi, että perehtymispäiväkirja on perehtyjien itsearvioinnin sekä henkilökohtaisen kehittymisen ja oppimisen väline, sitä voidaan myös käyttää ulkopuolisen arvioinnin välineenä. Tässä tapauksessa perehtymispäiväkirja luovutetaan perehdyttäjän luettavaksi ja arvioitavaksi.

(Kupias & Peltola 2009, 163.)

Mikäli päiväkirjaa käytetään perehtyjän itsearvioinnin sekä oppimisen ja kehittymisen tukemisessa, päiväkirjan muodolla ei ole suuria vaatimuksia. Pääasia on, että päiväkirja tukee perehtyjän reflektiivistä(pohdiskelevaa) työskentelyä, auttaa syventämään ja omakohtaistamaan opittua sekä toimii itsearvioinnin välineenä yleisemminkin. Perehdyttämispäiväkirjan ei välttämättä tarvitse olla edes kirjallisessa muodossa, jos perehtyjä kokee kirjoittamisen ylitsepääsemättömän vaikeaksi tai vaivalloiseksi.(Kupias & Peltola 2009,163.)

Perehdyttämisen yhteydessä annettavaan palautteeseen ja sen vastaanottamiseen suhtaudutaan eri kulttuureissa eri tavoin. Yhteisökeskeisistä kulttuureista tuleville erityisesti negatiivisen palautteen antaminen voi merkitä yksilöä laajempaa häpeää, kasvojenmenetystä. (Vänskä- Rajala 2007, 24.)

Perehdyttäjän on siksi hyvä olla tietoinen kulttuureihin liittyvistä käytännöistä voidakseen kuitenkin opetella, millä tavoin palautetta voi kuitenkin antaa. (Vänskä- Rajala 2007, 24.)

Aikaisemmin hankitun osaamisen ja kokemusten tunnistamisen jälkeen oppijat pystyvät myös itse arvioimaan omaa oppimistarvettaan, motivoitumaan sekä asettamaan itselleen tavoitteita. (Kupias 2008, 38.)

Suoritusarvioinnissa, tulosjohtamisen periaatteiden mukaisesti arvioidaan tietyn ajanjakson jälkeen sitä, miten yksittäinen henkilö tai tiimi on työtehtävänsä suorittanut. Tämä tehdään yleisesti samanaikaisesti kehityskeskustelujen yhteydessä. Tällaisella keskustelulla on kuitenkin monta eri nimeä, esim. esimiesalaiskeskustelu, kehityskeskustelu, suunnittelu- ja arviointikeskustelu, mutta yleisesti sillä tarkoitetaan kuitenkin ennalta sovittua ja suunniteltua esimiesalaiskeskustelua tai tiimin välistä keskustelua, jolla on jokin tietty päämäärä ja jota leimaavat jonkinasteinen järjestelmällisyys ja toteuttamisen säännöllisyys. (Kauhanen 2009, 102.)

3.7 Yrityksen arvot ja visio perehdyttämisessä

Yksilön arvot saattavat olla aikojen saatossa syntyneitä tapoja tai ne voivat olla tietoisien arvopohdiskelun tulosta. Yhteisten arvojen tavoitteena on vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Jokaisella työntekijällä on myös hieman erilainen tulkinta yrityksen arvoista, mutta tästäkin huolimatta työntekijöiden on tunnettava työpaikan arvot niin hyvin, että arvoilla on myös merkittävyyttä. Tähän ei pelkää riittää, että arvot on kirjattu johonkin ylös. Työntekijöiden on syytä myös ymmärtää, mitä mikäkin arvo merkitsee eli miten työntekijän odotetaan toimivan, ja mitä tällainen arvo sitten merkitsee, eli toisin sanoen miten oikeanlainen toiminta heijastuu arkipäivässä yrityksen, muiden ihmisten ja työntekijän omalta kannalta. Arvojen pohjalta yksilö muodostaa pelisäännöt, jotka ovat toimintaa ohjaavia normeja. Nämä ilmaisevat millainen toiminta on hyväksyttyä ja tavoittelemisen arvoista ja mitä ei siedetä. (Eräsalo 2011, 124.)

Normit myös luovat toimintaan linjakkuutta ja jatkuvuutta: samankaltaisissa tilanteissa tehdään samankaltaisia ratkaisuja eikä toiminta ole tänään tällaista ja huomenna erilaista. Työntekijöiden keskuudessa tämä sitten lisää turvallisuutta, eikä energiaa kulukaan siihen, että pitää arvuutella, mikä toimintatapa nyt tulisi valita. Energiaa voidaan suunnata toiminnassa tärkeimpään, eli asiakkaan palvelemiseen. (Eräsalo 2011, 124.)

Kukaan ei omaksu toisen visiota- ei pakolla, eikä vapaaehtoisesti- vaan luo oman visionsa asiakaspalvelusta. Työntekijä sitoutuu yrityksen ja johdon luomaan visioon siinä vaiheessa, kun hän pystyy yhdistämään sen yhteen oman visionsa kanssa. Isoissa yrityksissä tämä tarkoittaa, että se vie pitkän aikaa ennen kuin edes suurin osa työntekijöistä on aidosti tähän valmis. (Reinboth 2008, 68.)

Yhteisen vision luomisessa tarvitaan paljon yhteisiä keskusteluja ja yhdessä toimimista. Näin toimimalla synnytetään jossain vaiheessa yhteinen näkemys, joka ei kuitenkaan ole täysin sama sen vision kanssa, jonka johtaja on yhteiselle kentälle aikoinaan tuonut. Tämän vuoksi on tärkeää, että johtaja on valmis tarkastelemaan myös omaa visiotaan. Vaikka jokaisella on oma asiakaspalveluvisiona, ne yhdessä muodostavat yhteisen kokonaisuuden, johon kaikki siinä mukana olevat sitoutuvat. (Reinboth 2008, 69.)

Kun vision pohjalta aletaan rakentamaan tavoitteita ja näistä edelleen konkreettisia toimenpiteitä, tarvitaan mukaan ehdottomasti myös työntekijän osaaminen. Heillä on oman työnsä kautta näkemys siitä, miten yrityksen visio voidaan kääntää käytännön toimenpiteiksi. (Reinboth 2008, 69.)

3.8 Perehdyttäminen asiakaspalveluun

Asiakaspalveluammattin perehdytyksessä ongelmana on se, että perehdyttäminen sisältää liikaa tietoa. Perehdyttäminen yritetään hoitaa liian nopeasti ja työntekijälle kerrotaan yhdellä kertaa kaikki mahdollinen työhön liittyvä asia. Perehdyttämisen sisältöä ei ole myöskään jaoteltu selkeiksi kokonaisuuksiksi, eikä suullisesti annettun perehdyttämisen tukena käytetä kirjallista aineistoa. Paras perehdyttämistapa on antaa sama sisältö suullisen ja havainnollisen esityksen lisäksi kirjallisesti. Näin työntekijä voi tarvittaessa tarkistaa toimintatavan ilman, että hänen täytyy heti vaivata toista henkilöä. (Reinboth 2008, 82.)

Jokainen myyntitehtävään joutuva tarvitsee välttämättä tavalla tai toisella tehtävään liittyvän koulutuksen, jolla tähdätään olennaisesti siihen, että ko.henkilö hallitsee myynnin vuorovaikutustaidot, tuotteet ja sopimusehdot sekä tuntee yrityksen ja samaistuu myös sen kulttuuriin ja tavoitteisiin. (Rissanen 2006, 84.)

Asiakaspalvelutilanteissa kohtaavat eri taustoista tulevat ihmiset. Heillä on omanlaisensa rooleja työ- ja yksityiselämässä, joissa he toimivat. Rooli on itsessään sosiaalipsykologinen käsite, joka tarkoittaa tiettyyn tehtävään tai asemaan kuuluvaa odotuksenmukaista käyttäytymistä. Rooli on siis muoto toimia, joka esiintyy tilanteissa, joissa on läsnä muita ihmisiä, kuten asiakkaita, esimiehiä tai työtovereita. Arkielämässä sanotaan usein jonkun esiintyvän roolissaan, kun hän esimerkiksi käyttäytyy itselleen epäluontevalta tai tilanteeseen epäsopivalta tavalla. Roolissa ihmisen toiminta voi tarkoittaa pelleilyä, tärkeilyä, vitsailua tai muuta toimintaa, kun ei oikein tiedetä, kuinka itseasissa kuuluisi käyttäytyä tai halutaan vain yksinkertaisesti peittää omaa hämmennystä. Rooli voi tulla esiin myös toisen ihmisen holhoamisena, määräilynä, huolehtimisena tai pomoiluna. (Eräsalo 2011, 88.)

Riippumatta siitä, mikä ammattinimike on kyseessä, asiakas ja asiakaspalvelija muodostavat siinä palvelutapahtuman päärooliparin. Muiden roolien täyttämisestä ja katsomon penkeillä istuvat muut asiakkaat ja salissa häärivä henkilökunta, jotka ovat samanaikaisesti paikalla ja myös havainnoivat tapahtumia enemmän tai vähemmän tarkkaavaisesti. Palvelutapahtumaa onkin helppoa verrata teatteriesitykseen, näytelmään, jonka onnistunut läpivienti riippuu siitä, miten hyvin pääroolien henkilöt näyttelevät yhteen. Mikäli pääroolien esittäjät näyttelevät eri näytelmissä tai kokonaan eri tyylillä, on suurena todennäköisyytenä, että koko esitys menee pieleen. Eroavuutena teatteriesitykseen on se, että ensi-ilta on jokaisena päivänä ja useampana kertana. (Eräsalo 2011, 90.)

Roolissa onnistuminen edellyttää, että asiakaspalvelija tunnistaa asiakkaan tunnetilan ja myös arvioi sitä, mikä mahdollistaa asiakkaan ymmärtämisen. Tämä ymmärrys asiakaspalvelijan pitää myös viestiä takaisinpäin asiakkaalle. Hänellä tulee olla kyky mukauttaa käytöstään vastaamaan asiakkaan roolia, ottaa tähän tilanteeseen luontuva palvelurooli haltuunsa.

(Eräsalo 2011, 90.)

Asiakaspalveluroolissa toimisen kuva muodostuu ja kehittyy sen mukaisesti, miten tehokkaasti ja hyvin asiakaspalvelija tunnistaa ja ymmärtää häneen eri suunnilta kohdistuvat odotukset. Tämän lisäksi sen perusteella, miten itse asiakaspalvelutyössä toimiva henkilö kohtaa asiakkaan odotukset ja miten hän niihin vastaa. Rooli asiakaspalvelussa muodostuu ja kehittyy myös oman persoonallisuuden varaan, joka tarkoittaa, että asiakaspalvelijan tulee oppia itselleen luontuvat toimintamallit. Ulkoisesti opittu käyttäytyminen, jonka oletetaan palvelurooliin kuuluvaksi, saa asiakkaan tuntemaan olonsa kiusalliseksi. (Eräsalo 2011, 90.)

Palvelutilanteissa asiakaspalvelijalta odotetaan toisenlaista käyttäytymistä ollessaan vuorovaikutustilanteessa tilaisuuden isännän kanssa kuin jälkipeliä pelaavan peliporukan jäsenen kanssa. Vahtimestareilta odotamme erilaista käytöstä kuin esimerkiksi kaupan myyjältä. (Eräsalo 2011, 89.)

Yhteisenä piirteenä kaikissa palvelutyössä toimivien ihmisten rooleissa on, että asiakkaat kohdistavat niihin myös odotuksia, jotka käsittelevät palvelun laatua, asiakaspalvelutyöntekijän käyttäytymistä, häneltä löytyvää ammatillista osaamista, hänen osoittamaa asiantuntemusta sekä asiakaspalvelijan persoonallisuuteen tai ulkoiseen olemukseen liittyviä odotuksia. (Eräsalo 2011, 89.)

Mentorointi

Mentorointi on perinteinen tapa perehdyttää, jolloin kokeneempi tuleva kollega ohjaa kokemattomampaa. Perinteinen oppipoika-kisälli-malli perustui mentoroinnille. Nykyisin mentorointia on alettu käyttää jälleen monissa organisaatioissa tukemaan perehdyttämistä. Mentoroinnissa tulokkaalle valitaan kollega, joka ohjaa tulokasta. Mentorointi onkin ohjausmuoto, jossa kokeneempi seniorikollega (mentori) ohjaa nuorempaa tai kokemattomampaa kollegaa(aktori). Mentoroinnin perustana on mentorin ja aktorin luottamuksellinen vuorovaikutussuhde.

Mentori on aktorin silmissä luotettava ja uskottu neuvonantaja. Mentorilta itseltään ei edellytetä erityistä koulutusta mentorin tehtävään. Tärkeää on myös, että mentori tuo kokemustaan, osaamistaan ja joskus myös kontaktejaan osaksi mentorointia. Organisaatiot, jotka lähtevät kehittämään mentorointi-ohjelmaa on myös mentoreille tarjolla koulutusta tai opastusta ohjaajana toimimiseen. Mentorointisuhteen aikana yleisesti molemmat osapuolet kehittyvät. Lähtökohtaisesti on aktorin kehittymisen tukeminen, niin luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa myös mentorille avautuu uusia näkökulmia ja hän saa uutta tietoa.

(Kupias & Peltola 2009, 149- 150.)

Omanlainen mentoroinnin muoto on vertaismentorointi, jossa mentoroinnin osapuolet ovat vuorotellen mentoreita ja aktoreita. He voivat haluta laajentaa näkemystään toinen toistensa aloille tai työtehtäviin. Suurissa organisaatioissa esimerkiksi työsuhdejuristi ja rekrytoinnista vastaava psykologi voivat olla toinen toistensa mentoreita ja saada uudenlaista näkökulmaa omaan kehittymiseensä.

(Kupias & Peltola 2009, 151.)

4 PEREHDYTY SOPPAAN SUUNNITTELU KOIVISTON AUTO OY:LLE

Opinnäytetyön kohdeyritys Koiviston Auto Oy on yksi seitsemästä linja-autoyhtymästä, jotka kuuluvat suomalaiseen Koiviston Auto -yhtymään. Muita yhtymään kuuluvia linja-autoyhtymiä ovat Gold Line -, Kuopion Liikenne-, Koskilinjat-, Koiviston Auto-, Lahden Liikenne-, Porvoon Liikenne- ja Satakunnan Liikenne Oy. Yhtymän strategiana on ollut laajentua voimakkaasti yritysostoin.

Koiviston Auto -yhtymän avainlukuja v.2011: henkilöstömäärä 1543, linja-autojen lukumäärä 810, liikevaihto 114,3 milj.euroa.

Koiviston Auto Oy:ssä henkilöstön vaihtuvuus vaihtelee paikallisesti hyvinkin paljon. Yleinen taloussuhdanne on perinteisesti vaikuttanut kuljettajien saatavuuteen ja vaihtuvuuteen siten, että taloudellisessa laskusuhdanteessa muilta aloilta työttömäksi jääneet, D-luokan ajo-oikeuden omaavat henkilöt hakeutuvat takaisin linja-autonkuljettajan työhön. Taloudellisella laskusuhdanteella on siten myönteinen vaikutus linja-autoalan henkilöstön saatavuuteen. Lahden seudulla oli kuljettajista työvoimapolua vuoteen 2008 asti mutta sen jälkeen kuljettajien saatavuus on ollut varsin hyvää ja kuljettajien vaihtuvuus on pienentynyt. Voidaankin sanoa, että viimeisen kolmen vuoden aikana vaihtuvuus on ollut aiempiin vuosiin verrattuna selvästi alhaisempaa. Tätä lienee vahvistanut Koiviston Auton maine vakaana ja turvallisena työnantajana. Vuonna 2010 pidetyistä yt-neuvotteluista (työvoiman vähennys 20 henkilöä) huolimatta linja-autotoimialan toiminta on ollut verrattain vakaata moneen muuhun toimialaan verrattuna. Vakaa ja pitkäjänteinen toiminta on alallamme tehokas sitouttamiskeino. Tähän vaikuttaa myös yrityksen omistus; Koiviston Auto on kokonaisuudessaan henkilöomistajien omistama perheyhtiö. Merkittävä osa henkilöstöstämme on pitkäaikaisissa työsuhteissa, osa jo toisessa tai jopa kolmannessa polvessa. (Markkula, M. 2012)

Henkilöstöjohtaminen linja-autoyrityksessä on erilaista moneen muuhun toimialaan verrattuna: työntekijöillä ei ole perinteisessä mielessä yhteistä työpaikkaa, vaan jokaisen oma "työpiste" (= linja-auto) on useimmiten liikkeellä jossain päin Suomea ja työntekijä tekee työtään hyvin itsenäisesti. Tämä tarjoaa haasteita esimerkiksi henkilöstötiedottamiselle. Koiviston Auto on viime vuosina ottanut käyttöön paljon uusia viestintätapoja, joilla pyritään parantamaan viestintää ja sitä kautta koko henkilöstöjohtamista. Tällaisia uusia välineitä ovat mm. Reppu - intranet, henkilöstölehti ja rahastuslaitteen viestintätoiminto. Helmikuussa 2012 yhtiössämme toteutettiin henkilöstö-lehemme lukijatutkimus, jonka yhteydessä henkilöstöltä kysyttiin näkemystä yrityksemme maineeseen vaikuttavista tekijöistä (yrityksen luotettavuus, hyvämaineisuus, palveluiden laatu, johtamisen laatu, yrityksessä työskentelyn houkuttelevuus jne.). Kyselyn tulokset olivat varsin myönteisiä, henkilöstö kokee työnantajansa hyvämaineiseksi. Kyselystä voidaan mm. todentaa henkilöstön olevan monin paikoin hyvin sitoutunut toimimaan yrityksessä. Vuonna 2006 perustettu henkilöstölehti on vakiinnuttanut myönteisen aseman yhtiön viestinnässä ja henkilöstöjohtamisessa. (Markkula, M. 2012.)

Linja-autoalan ankara kustannuskehitys ja toimialaa koskevan uuden lainsäädännön epäselvyys asettavat lähivuosille jonkin verran kysymyksiä. Näemme kuitenkin, että toimintamme jatkuu lähivuosina nykyisessä laajuudessaan. (Markkula, M. 2012.)

4.1 Yrityksen historia

Koiviston Auto Oy on suomalainen linja-autoliikennöitsijä, joka nimensä perusteella voitaisiin yhdistää Koivisto- nimiseen sukuun. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, koska yrityksen nimi kertoo sen alkuperäisestä kotipaikasta. Yritys on aloittanut säännöllisen linjaliikenteen 3.8.1928 Viipurin läänissä, Koiviston kauppalassa, joka oli tuohon aikaan vilkas saaristo- ja rannikkopitäjä. Edellä mainittuna päivänä yritys aloitti linja-autoliikenteen linjalla Koivisto-Viipuri. Matkaa Koivistolta Viipuriin kertyi 50 kilometriä, joka oli tuohon aikaan yksi maamme vilkkaimmista keskuksista. (Viitaniemi 1988, 7.)

Linja-autoliikenteen aloittamista varten Koiviston Auto Oy hankki kaksi seitsemän hengen Hudson- merkkistä henkilöautoa kesäkuussa 1928. Toinen autoista oli sininen ja toinen vihreä. Esimerkkejä linja-autoliikenteen aloittamisesta löytyi eri puolilta Suomea ja moni yrittäjä oli aloittanut liikennöinnin juuri henkilöautoilla. Pienempien autojen hankintaa ja käyttöä puolsi myös kevyesti rakennetut tiet. Tällainen tie kulki myös Koiviston ja Viipurin välillä. (Viitaniemi 1988, 23-24.) Yritys siirtyi käyttämään linja-autoja v.1931, kun henkilöautoilla aiemmin harjoitettu toiminta ei kannattanutkaan entiseen malliin. Linja-autoiksi valikoitui kaksi Fordin alustaa, joille voitiin rakentaa 16-hengen kori. (Viitaniemi 1988, 29.)

Yrityksen tarina Koivistolla päättyi 12.3.1940 Moskovassa solmittuun rauhaan, joka samalla päätti talvisodan. Tämä rauha tarkoitti Suomelle suuria alueluovutuksia ja Koiviston kauppala kuului luovutettaviin alueisiin. Yrityksen evakkomatkan päätteeksi uudeksi kotipaikaksi tuli Lahti (Viitaniemi 1988, 93, 95.) Yrityksen pysyväksi kivijalaksi Lahdesta ei kuitenkaan vielä ollut. Jatkosodan aikana yritys saattoi kuitenkin vielä kerran palata takaisin vallatulle Koivistolle keväällä 1942. (Viitaniemi 1988, 106.) Sodan loppuessa Koivisto menetettiin jälleen ja kauppalan pikainen evakuointi alkoi. Omaisuuden pakkauskäsäky annettiin 11.6.1944 ja viimeinen evakuointijuna lähti 13.6.1944. Yrityksen linja-autoja käytettiin evakuointikuljetuksiin ja niillä saatettiin ajaa päivässä jopa 300 kilometriä (Viitaniemi 1988, 121- 122.)

Jatkosodan jälkeen moni Neuvostoliitolle luovutettujen alueiden liikenteen harjoittajista luopui ammattinsa harjoittamisesta. Osalle evakossa tulleista liikenteen harjoittajista pyrittiin löytämään linjoja, joilla olisi liikennetarvetta. Koiviston Auto Oy:n pysyväksi toimipaikaksi tuli Lahti, josta tuli myös monen muun karjalaisen uusi kotikaupunki. Yrityksen harjoittama linja-autoliikenne piti saada jälleen toimimaan ja tätä varten anottiin uutta liikennelupaa Lahti-Tampere välille. Tämän anomuksen kotijoukkojen esikunnan liikenneosasto hylkäsi 2.11.1944 ja yritystä kehoitettiin esittämään joku muu liikennesuunnitelma. Tämän jälkeen 12.11.1944 Lahden liikennepiirin määräyksestä saatiin käyntiin ensimmäinen linja Lahdesta Kuhmoisiin. (Viitaniemi 1988, 127- 128.) Yritykselle piti myös rakentaa uusi tukikohta ja työt Mestarinkadulla aloitettiin kesällä 1945.

Rakennukseen tehtiin lisäksi toinen kerros v.1946. Pula-aikana rakennustarvikkeista ja muista raaka-aineista oli huutava pula, jonka voittamiseksi tarvittiin melkoista paperisotaa ja suhteita (Viitaniemi 1988, 136- 137). Yrityksen nykyinen tukikohta sijaisee Lahden metsäpietilässä, jonne toimitilat valmistuivat vuonna 1984. (Viitaniemi 1988, 184.)

4.2 Oppaan rakenne

Perehdytysopas jakaantuu kuuteen osa-alueeseen, jotka käsittelevät kuljettajana toimimista Koiviston Auto Oy:ssä. Oppaan ensimmäisessä luvussa käsitellään yrityksen toiminnallisia perusarvoja ja laadullisia tavoitteita ja niitä käytetään koko perehdytysoppaan perustana. Opas etenee mielestäni johdonmukaisesti ja lukijan on helppo ymmärtää mitä työntekijältä odotetaan ja miten työpäivän aikana kuuluu toimia. Perehdytysoppaaseen on koottu paljon asioita, jotka lukevat myös Koiviston Auto -yhtymän yrityskäsikirjassa. Yrityskäsikirja on kaiken toiminnan perusteos kohdeyrityksessä, joka sisältää sääntöjä ja toimintaohjeita. Käsikirja ohjaa kuljettajien päivittäistä toimintaa. Yrityskäsikirjasta on perehdytysoppaaseen poimittu asioita, jotka jokaisen uuden kuljettajan tulee tietää heti työsuhteen alussa ja linja-ajon alettua. Yrityskäsikirjan ohjeet peilaavat yrityksen toiminnallisiin perusarvoihin ja laadullisiin tavoitteisiin. Nämä arvot ja tavoitteet ovat ohjanneet myös perehdytysoppaan sisällön suunnittelua ja toteutusta.

Perehdytysoppaan alkuun olen valinnut Koiviston Auto – yhtymän toiminnallisista perusarvoista ja laadullisista tavoitteista kertomisen. Yhtymän toiminnallisia perusarvoja ovat hyvä asiakaspalvelu, ammattitaito, luottamus ja tuottavuus. Näitä asioita käsitellään perusteellisemmin perehdytysoppaan osissa työntekijään kohdistuvat odotukset ja toiminta työpäivän aikana, joista jälkimmäisessä arvot avataan työskentelyohjeiden kautta. Yhtymän laadullisia tavoitteita ovat liikennöinnin turvallisuus, täsmällisyys, luotettavuus, mukavuus ja ympäristöystävällisyys. Laadullisista tavoitteista ympäristöystävällisyyttä on käsitelty perehdytysoppaassa esimerkiksi kohdassa linja-auton ajaminen. Liikennöinnin turvallisuutta on käsitelty perehdytysoppaassa esimerkiksi pysäkillä toimiminen -kohdassa. Muita laadullisia tavoitteita on myös avattu perehdytysoppaan luvussa toiminta työpäivän

aikana. Eräsalo (2011, 124) kirjoittaa yksilön muodostavan arvojen pohjalta pelisäännöt, jotka ovat toimintaa ohjaavia normeja. Nämä ilmaisevat millainen toiminta on hyväksyttyä ja tavoittelemisen arvoista ja mitä ei siedetä. Normien kautta luodaan toimintaan linjakkuutta ja jatkuvuutta: samantyyppisissä tilanteissa tehdään samantyyppisiä ratkaisuja eikä toiminta ole tänään tällaista ja huomenna erilaista. Työntekijöiden keskuudessa tämä sitten lisää turvallisuutta, eikä energiaa enää kulu siihen, että pitää arvuutella, mikä toimintatapa nyt tulisi valita. Energiaa voidaan suunnata toiminnassa tärkeimpään, eli asiakkaan palvelemiseen.

Perehdytysoppaan kolmannessa luvussa olen kuvannut työsuhteeseen liittyviä asioita. Tähän kappaleeseen olen sisällyttänyt seuraavia asioita, jotka ovat työvuorosuunnittelu, työvuorolista, työvuorojen vaihtaminen, sisäinen tietoverkko (intranet) sekä sairaus -ja muut poissaolot. Uuden kuljettajan on hyvä tietää työsuhteeseen liittyvistä asioista ja tämä helpottaa myös lähimpien esimiesten työskentelyä, koska väärinkäsityksiä ei synny. Perehdytysoppaan neljännessä luvussa käsitellään työntekijään kohdistuvia odotuksia. Nämä odotukset liittyvät oppaan ensimmäisessä luvussa kuvattuihin toiminnallisiin perusarvoihin, jotka ovat hyvä asiakaspalvelu, hyvä ammattitaito, luottamus ja tuottavuus. Lisäksi tästä luvusta löytyy myös kuljettajan pukeutumiseen liittyvä ohjesääntö. Lopuksi tässä luvussa käsitellään arkaa aihetta, joka on alkoholin ja päihteiden käyttö.

Eräsalo (2011, 124) kirjassaan kirjoittaa, että työntekijöiden on syytä ymmärtää, mitä mikäkin arvo merkitsee eli miten työntekijän odotetaan toimivan, ja mitä tällainen arvo sitten merkitsee, eli toisin sanoen miten oikeanlainen toiminta heijastuu arkipäivässä yrityksen, muiden ihmisten ja työntekijän omalta kannalta.

Perehdytysoppaan viidennessä luvussa on käsitelty toimintaa työpäivän aikana. Tämä luku sisältää työohjeita työpäivän aikana toimimiseen ja se on jaettu kolmeen osaan, jotka ovat ennen työvuoron alkua, työpäivän aikana ja työvuoron lopetuksessa toimiminen. Työpäivän eri vaiheissa on käsitelty mm. autojakotau-lun lukemista, auton lähtötarkastuksen ja nestetäydennysten tekemistä. Linja-ajoa varten on kerrottu esimerkiksi linja-auton ajamiseen liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista, matkustusmukavuudesta, käyttökustannuksista ja muun liikenteen huomioimisesta. Muita käsiteltäviä asioita ovat mm. pysäkillä toimimi-

nen, matkustajan kohtaaminen ja matkustajien tyytyväisyys matkan aikana. Kuljettajan päivittäiseen työskentelyyn kuuluu olennaisesti myös matkustajien rahastaminen ja tämän vuoksi oppaasta löytyy myös kaupunkiliikenteen rahastusohjeita ja yleistä tietoa matka- ja näyttökorteista. Perusteluina edellä mainittujen asioiden mukaan ottamiselle on, että uuden kuljettajan on esimerkiksi tärkeää tietää heti työsuhteen alussa, mitä eri asioita pitää ottaa huomioon ennen linjalle lähtöä. Lisäksi on tärkeää, että kuljettaja tiedostaa matkustajien odotukset Koiviston Auton kuljettajaa kohtaan. Tuottavuuden kannalta on olennaista, että kuljettaja noudattaa taloudellista ajotapaa, jota on käsitelty käyttökustannuksissa. Sujuvan linja-ajon perusedellytyksenä on se, että kuljettaja osaa rahastaa sujuvasti. Tämä auttaa aikataulussa pysymisessä.

Kesti (2007, 66) kirjoittaa, että organisaatioissa on useita menestystekijöitä, joiden laadukkuutta ylläpidetään ja kehitetään parantamalla ohjeita ja opastusta. On erittäin tärkeää, ettei ohjeiden anneta elää omaa elämäänsä, vaan ne todella ohjaavat ja parantavat työtä käytännössä. Tyypillisiä ohjeistettavia asioita ovat laatutavoitteiden mukaiset työohjeet- ja tavat, prosessien kuvaukset ja toimintaohjeet sekä turvallisuuteen liittyvät ohjeet (esim. työturvallisuus, tietoturvallisuus).

Oppaan kuudennessa luvussa on käsitelty työturvallisuuteen liittyviä asioita. Näitä asioita ovat kuljettajan toiminta uhkaavassa tilanteessa, toiminta liikenneonnettomuudessa sekä toiminta linja-autopalossa ja palon ennakointi. Lisäksi on käsitelty toimintaa varikkoalueen tulipalossa ja toimintaa palavien nesteiden vuototilanteessa. Siiki (2010,134) kirjoittaa, että työnantajan tulee antaa työntekijöille tarpeelliset ohjeet turvallisuus- ja pelastuslaitteiden käytöstä sekä tulipalon, hukkimis- ja muun vaaran varalta, esimerkiksi ohjeet hälytysmerkkien merkityksestä, hätäpoistumisteistä ja työpaikalta poistumisesta vaaran uhatessa sekä alkusammutusvälineiden sijainnista ja niiden käytöstä. Ohjeiden sisältönä voi lisäksi olla tietoa syttyvistä aineista ja niiden käsittelystä ja säilyttämisestä, palo- ja räjähdysvaara aiheuttavista työmenetelmistä sekä tulen käsittelemisestä työpaikalla. Ohjeissa on otettava huomioon työpaikan olosuhteet.

Perehdytysopas muotoutui valmiiseen versioon yrityksen esittämien muokkausten kautta. Muokkaukset tarkoittavat, että oppaasta on jätetty pois seuraavat asiat: Koiviston Auto -yhtymän tytäryritysten esittely, organisaatiokaavio, varikkoalu-

een varauuskäyntien ja alkusammutusvälineiden sijainnit, yleinen vaaramerkki, varikkoalueen kokoontumispaikan sijainti sekä väestönsuojan sijainti. Perusteluna edellä kuvattujen asioiden poisjättämiselle on se, että yritykseen kuuluvista tytäryrityksistä on tietoa yrityksen internet -sivuilla ja yrityksen organisaatio on kuvattu tarkemmin kuljettajille jaettavassa kalenterissa. Muiden edellä ja työturvallisuuden liittyvien asioiden poisjättämiselle on perusteluna se, että kuljettajat eivät oleskele varikkoalueella pitkiä aikoja.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön aihe, perehdyttämisooppaan suunnitteleminen, on ollut antoisa ja kiinnostava matka perehdyttämisen maailmaan. Perehdyttäminen on kokonaisuus, joka rakentuu useista laajoista, merkittävistä osa-alueista ja niiden suunnittelussa täytyisi ottaa huomioon ennen kaikkea se, että jokainen uusi työntekijä otettaisiin huomioon yksilönä. Tämä korostuu erityisesti perehdyttämisen aikataulutuksessa ja kestossa, eli oppimisen nopeudessa ja asioiden omaksumisessa, perehdyttämisen palautteen vastaanotossa sekä näihin vaikuttavasta oikeasta perehdyttämisen mallista. Malli on syytä valita yksilöllisesti kunkin perehdytettävän mukaan tai vastaavasti sen malli on kaikille perehdytettävälle yhteinen. Perehdyttämisen onnistumisessa keskeisessä roolissa ennen kaikkea on se, että molemmilta osapuolilta, sekä perehdytettävältä, että perehdyttäjältä löytyy kiinnostusta ja motivaatiota perehdyttämisen prosessin läpiviemiseen.

Tämä tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä on varannut riittävät ja laadukkaat resurssit työntekijöiden perehdyttämiseen. Laadukkuudella tarkoitan, että perehdyttämisen prosessiin osallistuvat henkilöt ovat saaneet tarvittavan ohjauksen ja osaavat toimia oikein ohjatessaan uutta työntekijää työtehtäviin tutustumisessa ja niissä toimimiseen. Uuden työntekijän työhön perehdyttäminen on prosessi, jonka loppuessa työntekijän olisi osattava toimia oikein hänelle osoitetussa työtehtävässä.

Tämän prosessin tueksi laadittiin perehdytysopas, joka tarjoaa kaiken sen tärkeän ja oleellisen tiedon, mitä myös rekrytoiva yritys edellyttää uuden työntekijän hallitsevan päivittäisessä työskentelyssä. Tällaista olennaista ja tärkeää tietoa ovat

esimerkiksi yrityksen edellyttämät toimintatavat asiakaspalvelussa tai rahastamisessa. Tuottavuuden kannalta on olennaista, että työntekijä osaa toimia järjestelmällisesti ja oikein töiden aloituksessa, työpäivän aikana sekä töiden lopetuksessa. Näiden kolmen vaiheen sisällä kulkee työpäivän aikajana sen alusta loppuun.

Oleellisen ja oikean teorian tiedon osalta voidaan todeta, että sitä on ja paljon. Aiheesta on kirjoitettu useita kirjoja, mutta pääasiallisesti jokaisessa teoksessa on todettu, että perehdyttäminen on laaja prosessi työnantajan ja työntekijän välillä. Oma mielenkiintoni herätti myös ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämiseen liittyvä kirjallisuus, jonka käsittely opinnäytetyössä on mielestäni tasa-arvon mukaista. Aiheesta kirjoitetussa kirjassa todetaan mm. että ulkomaalaisen työntekijän kohdalla on perehdyttämiseen käytettävä 1,5 kertainen aika suomalaisen työntekijään verrattuna. Lisäksi ulkomaalaisen työntekijän kohdalla on huomioitava aikakäsitysten eroja sekä yhteisökeskeisistä kulttuureista tulevan kohdalla palautteen vastaanottamiseen liittyvä erilaisuus, joka johtuu yhteisökeskeisestä kulttuurista. Lisäksi ulkomaalainen työntekijä tarvitsee tietoa työlainsäädännöllisten ja työaikoihin liittyvien asioiden suhteen.

Perehdyttäminen on kaiken kaikkiaan erittäin tärkeä ja lain velvoittama prosessi, joka kokonaisuutena saa suuremman tai pienemmän painoarvon eri yrityksissä. Pääasia kuitenkin on, että perehdyttäminen prosessina on olemassa ja yrityksen johto tiedostaa sen. Tästä lähtökohdasta on prosessia helpompi lähteä kehittämään.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet :

Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina.

Vantaa: Hansaprint Direct Oy

Heikkilä, Kirsi 2006. Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print

Helsilä, Martti 2009. Henkilöstöasioita esimiehille.

Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava

Hämäläinen, Juha & Kangas, Pirkko 2007. Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Vantaa: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä

Hyppänen, Riitta 2007. Esimiesosaaminen-liiketoiminnan menestystekijä.

Helsinki: EDITA

Kauhanen, Juhani 2009. Henkilöstö voimavarojen johtaminen. Espoo:

WSOYPRO

Kesti, Marko 2007. Hiljaiset signaalit-avain organisaation kehittämiseen.

Helsinki: EDITA

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi.

Helsinki: TALENTUM

Kupias, Päivi 2008. Kouluttajana kehittyminen.

Helsinki: Palmenia Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Pehdyttämisen pelikentällä.

Tampere: Palmenia

Laine, Timo & Malinen, Anita 2009. Elävä peilisali- aikuista pedagogiikkaa oppimassa. Helsinki:HANSAPRINT

Liski, Minna, Horn, Sari & Villanen, Marjut 2007. Hyvä perehdytys-opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu

Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: TAMMI

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti

Siiki, Pertti 2010. Työturvallisuuslaki. Helsinki:EDITA

Sorainen, Olli 2007. Ulkomaalainen työntekijä, rekrytointi, maahantulo ja työnte-ko. Helsinki: Edita Publishing

Työterveyslaitos 2010. Työturvallisuuslaki soveltamisopas. Tampere: Työterveyslaitos

Viitala, Riitta 2007. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. Helsinki: EDITA

Österberg, Maritta 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: GUMMERUS

Elektroniset lähteet :

Mäntynen J & Penttinen A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua. [viitattu 30.03.2012]. Saatavissa:

http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Vänskä-Rajala, K. 2007. Työelämän hyvät käytännöt. Etnisten suhteiden neuvottelukunta.[viitattu 17.01.2012]. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/27782/Tyoelaman_hyvat_kaytannot_ETNO.pdf

Markkula, M. 2012. Re:Perehdytysopas [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja

Nakkinen, T. Lähetetty 30.3.2012

6 UUDEN KULJETTAJAN PEREHDYTYSOPAS 2012

Uuden kuljettajan perehdytysopas 2012

Uuden työntekijän perehdytysopas 2012

**Koiviston Auto /
Lahden Liikenne Oy**



SISÄLLYSLUETTELO

	sivu
Koiviston Auto -yhtymä	
Toiminnalliset perusarvot & laadulliset tavoitteet	1
Koiviston Auto / Lahden Liikenne Oy	
Varikkoalueen tilojen esittely	2-3
Työsuhte yrityksessä	
Työvuorosunnittelu	
Työvuorolista	
Työvuorojen vaihtaminen	
Sisäinen tietoverkko (intranet)	4
Sairauspoissaolot	
Muut poissaolot	5
Työntekijään kohdistuvat odotukset	
Hyvä asiakaspalvelu	6
Hyvä ammattitaito	
Luottamus	
Tuottavuus	7
Kuljettajan pukeutuminen	8
Alkoholin ja päihteiden käyttö	9



Toiminta työpäivän aikana	sivu
Ennen työvuoron alkamista	9-16
Työvuoron aikana	17-24
Matkakortit ja yleiset rahastusohjeet	25-30
Löytötavarat	30
Tilausajot	31
Puheluiden soittaminen auton puhelimesta	32
Työvuoron päättäminen	33-38
Työturvallisuus	
Toiminta uhkaavissa tilanteissa	39-40
Hätäpuhelun soittaminen	40-41
Toiminta liikenneonnettomuudessa	42
Toiminta linja-autopalossa	43
Toiminta tulipalossa sattuesssa varikkoalueella	
Palavien nesteiden vuodot	44
Liitteet	
Paikallisliikenteen reittikartat	
Pusatec- rahastuslaitteen käyttöohjeet	



Koiviston Auto -yhtymän toiminnalliset perusarvot

Yrityskuvamme muodostuu kaikkien konsernissa työskentelevien henkilöiden työn tuloksena. Jokaisella on oikeus tehdä työtään persoonallisella ja itselleen luontevimmalla tavalla. Koiviston Auto -yhtymässä on kuitenkin täsmennetty tiettyjä toiminnallisia perusarvoja, jotka ovat kaikille yhteisiä ja ohjaavat jokaisen yhtymän palveluksessa olevan päivittäistä toimintaa omassa tehtävässään.

Kuljettaja on avainhenkilö, jonka työn onnistumisesta riippuu palvelumme onnistuminen !

Yhtymän toiminnalliset perusarvot ovat:

- **Hyvä asiakaspalvelu**
- **Ammattitaito**
- **Luottamus**
- **Tuottavuus**

Koiviston Auto –yhtymän laadulliset tavoitteet

Koiviston Auto -yhtymä toimii yhteiskunnan peruspalveluita tarjoavalla toimialalla linja-autoliikenteessä. Hoidamme aikataulun mukaista linjaliikennettä lähes kaikkialla Suomessa. Ajamme myös tilausajoja.

Yhtymän ja sen tytäryrityksen toimintaa ohjaavat laadulliset tavoitteet, jotka koskevat yritystä ja sen koko henkilökuntaa.

Laatu- ja ympäristöjärjestelmämme on sertifioitu SFS-EN ISO 9001 & 14001 standardien mukaisesti.

Yhtymän laadulliset tavoitteet ovat:

- **Liikennöinnin turvallisuus**
- **Täsmällisyys**
- **Luotettavuus**
- **Mukavuus**
- **Ympäristöystävällisyys**



Varikkoalueen tilojen esittely

Taukotila

Rakennuksen pohjakerroksessa sijaitsevat tauko- ja lepotilat, jotka ovat henkilöstön käytettävissä. Tiloissa voi lämmitellä ja nauttia omia eväitä sekä nukkua.



Kuntosali



Pohjakerroksessa sijaitsee myös kuntosali, joka on henkilöstön vapaasti käytettävissä. Salikäynnistä tehdään merkintä seinustalla olevaan käyttäjävihkoon.



Ajomestareiden huone

Ajomestareiden ja päivystäjien huone sijaitsee toimistorakennukseen sisään tullessa pääovista oikealle. Päivystäjä on paikalla arkisin klo 5.00-19.00, lauantaisin klo 8.00-16.00 ja sunnuntaisin klo 14.00-18.00



Tilityshuone

Tilityshuoneesta löytyvät tilitysautomaatit ja henkilökohtaiset reppukaapit. Huoneen seinältä löytyvästä ilmoitustaulusta näet ajankohtaiset tiedotteet ja autojakotaulusta päivittäisen autojaon.

Kuljettajien sosiaalitilat



Yrityksen kuljettajien sosiaalityloista löytyvät säilytyskaapit vaatteille sekä suihkut peseytymistä varten. Miehille ja naisille on erilliset sosiaalitilat.

Kulkeminen varikkoalueella

Kuljettajille luovutetaan työsuhteen alkaessa yleisavain, joka käy auto- ja pesuhallin oviin sekä toimistorakennuksen pääoveen. Lisäksi avain sopii linja-autoissa oleviin riippulukkoihin ja torin taukokuoneen oveen.



Työsuhde Koiviston Auto Oy:ssä

Työvuorosuunnittelu

Yrityksessä kuljettajien työvuorosuunnittelun hoitaa tehtävään nimetty ajomestari, joka vastaa työvuorolistojen suunnittelusta ja julkaisusta. Tilityshuoneessa on postilaatikko työvuorotoiveita varten. Työvuoro- ja tyly-vapaatoiveet on aina jätettävä hyvissä ajoin. Työvuorolista löytyy kolmesta eri paikasta, eli tilityshuoneesta, omasta sähköpostistasi sekä yrityksen sisäisestä tietoverkosta, Reppu- intranetistä. Intranetistä voit myös tarkistaa ajo-ohjelman ja myös tulostaa sen kotonasi.

Työvuorolista

Kuljettajilla on 2-viikkojaksoinen työvuorolista. Uusi lista julkaistaan aina parillisen viikon perjantaina. Tarkista uusi työvuorolista ajoissa ja tulosta jokaiselta päivältä ajo-ohjelma. Ilmoita työvuorosuunnittelijalle havaitsemistasi työvuorolistan tai ajo-ohjelman puutteista aina mahdollisimman pian.

Työvuorojen vaihtaminen

- Kuljettajat eivät saa vaihtaa työvuoroja keskenään, ellei työvuorojen vaihdosta ole ilmoitettu päivystäjälle. Ajomestari / päivystäjä merkitsee hyväksymänsä työvuorojen vaihdon atk-pohjaiseen työvuorolistaohjelmaan.
- **Kuljettajat eivät saa ajaa** palkattuna toisen yrittäjän linja-autoa vapaa-aikanaan.
- Lisäksi on kiellettyä sellaisen työn tekeminen, joka rikkoo moottoriajoneuvojen kuljettajien ajo- ja lepoaikasäännöksiä tai työaikalakia (8 §). Tällaista työtä on esimerkiksi kuorma- ja linja-auton, liikennetraktorin sekä taksin ajaminen kuljettajan vapaa-aikana.
- Mikään sivutyö **ei koskaan saa haitata** päätyön tekemistä.

Sisäinen tietoverkko (intranet)

Kuljettajillamme on mahdollisuus käyttää yrityksen sisäistä tietoverkkoa ja varmistaa omalta kotikoneen ruudulta mm. työvuorot, ajo-ohjelmat ja ajosäätiedot. Siellä voit myös myydä tarpeettomaksi käyneitä tavaroitasi tai ostaa jotain lisää.

Sivuston kautta voit lähettää viestin myös esimiehellesi ja voit antaa esimerkiksi palautetta intranet sivuista.

Jokaiselle kuljettajalle on jaettu tai jaetaan henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sisäisen tietoverkon käyttämiseksi. Sisäiseen verkkoon, eli intranetiin voit kirjautua miltä tahansa tietokoneelta, jossa on internet -yhteys.

Intranetiin pääset tästä osoitteesta : www.koivistonauto.fi/henkilosto



Sairauspoissaolot

Joutuessasi olemaan poissa töistä sairauden tai tapaturman vuoksi, ilmoita viipymättä sairauspoissaolosta ja sen kestosta päivystäjälle. Muista myös ilmoittaa, jos aiemmin ilmoittamasi sairausloma jatkuu. Toimita lääkärintodistus aina työnantajalle.

Työterveyden yhteystiedot

Yrityksen henkilöstön työterveyspalvelut tuottaa Terveystalo Oy.

Työterveyden ajanvaraus

puh: 030 6000

Aukioloajat

maanantaisin ja keskiviikkoisin

klo 7.45- 17

tiistaisin

klo 7.45- 16

torstaisin ja perjantaisin

klo 7.45- 16

Muut poissaolot

Poissaoloista ilmoitetaan ajoissa päivystäjälle tai suoraan työvuorosuunnittelijalle. Tee ilmoitus poissaolostasi hyvissä ajoin, koska silloin helpotat omaan poissaoloosi liittyvää järjestelyä ja vähennät siten myös esimiesten kuormitusta. Työvuorosuunnittelussa pyrimme olemaan joustavia ja huomioimaan työntekijöiden toiveita mm. pekkasvapaiden ajankohtien suhteen.



Hyvä asiakaspalvelu merkitsee seuraavia asioita:

Toimintamme perustavoite on tyytyväinen asiakas. Tärkeätä on asiakkaalle palvelutilanteesta jäävä vaikutelma. Jos palvelutasomme ylittää asiakkaan odotukset, olemme saavuttaneet tavoitteemme.

- Asiakkaamme odottavat kuljettajalta ystävällisyyttä, kohteliaisuutta, hyväntuulisuutta, asiallista pukeutumista sekä yleistä siisteyttä.
- Ensivaikutelmalla on tärkeä merkitys, koska sillä luodaan kuva kuljettajasta ja mielikuva koko yrityksen toiminnasta.
- Asiakkaalle on tarjottava yksilöllistä palvelua, koska jokaisella asiakkaalla on yksilölliset ja erilaiset tarpeet
- Kontaktihenkilömme toiminnan on oltava oma-aloitteista. Palvelutilanteiden vaihtuessa on syytä toimia harkiten. Virhetilanteissa pyydä asiakkaalta anteeksi ja korjaa virhe mahdollisuuksien mukaan.

Myönteinen suhtautuminen asiakkaaseen ja työhön auttaa vaikeissakin tilanteissa.

Linja-automatkustajan tarpeet vaihtelevat sen mukaan, matkustaako hän paikallisliikenteessä vai kaukoliikenteessä. Eroja on myös matkustajaryhmissä:

Lapset, aikuiset, vanhukset, matkustamaan tottuneet ja tottumattomat, Liikuntarajoitteiset, vammaiset, kanta- asiakkaat, satunnaiset matkustajat, lyhytmatkalaiset, pitkämatkalaiset, vieraspaikkakuntalaiset jne.

- Vanhusten joukossa on myös huonokuntoisia, jotka tarvitsevat apua esimerkiksi ostoskassin nostamisessa autoon ja autosta poistuttaessa. Aiotavassa on huomioitava huonokuntoisia vanhuksia ja voimakkaita kiihdytyksiä ja jarrutuksia on vältettävä, jos vanhus ei löydä istumapaikkaa.
- Vammaisten kohdalla apua tarjotaan, jos henkilö ei halua kieltäytyä siitä. Monet vammaiset ovat omatoimisia ja he eivät välttämättä pidä siitä, että apua tarjotaan.
- Lastenvaunujen kanssa autoon tulevaa matkustajaa autetaan lastenvaunujen yms. lastauksessa ja purkauksessa. Käytä paikallisliikenteessä matalalattia-auton niaustoimintoa !



Hyvä ammattitaito merkitsee seuraavia asioita:

Hyvän asiakaspalvelun edellytyksenä on myös ammattitaitoinen ja työstään kiinnostunut kuljettaja.

- Tärkeintä on osata ja myös tehdä työnsä joka suhteessa hyvin ja viimeistellysti.
- Ammattitaitoon liittyy oman tehtävän teknisen osaamisen lisäksi myös ammatin ja alan periaatteiden, normien ja etiikan omaksuminen.
- Terve ammattiihminen ja oman työn arvostaminen ovat osa ammattitaitoa ja ne heijastuvat suoraan työn onnistumiseen.

Luottamus merkitsee seuraavia asioita:

Linja-autonkuljettajan tehtävässä toimimisen luonteeseen kuuluu itsenäisyys ja omatoimisuus. Tämä edellyttää työnantajan ja henkilöstön välistä keskinäistä luottamusta.

- Jokaisen kuljettajan tulee tietää tehtävänsä kuuluvat odotukset ja velvollisuudet.
- Kaikkien kuljettajiemme odotetaan toimivan sovitulla tavalla ja hoitavan tehtävänsä vastuullisesti loppuun saakka.

Yrityksen ja sen henkilöstön toiminnan tulee olla joka suhteessa rehellistä ja asiallista.

Tuottavuus merkitsee seuraavia asioita:

Linja-autoliikenteessä tuotot ja kulut syntyvät monien tekijöiden summana. Tuottava toiminta pieniltäkin tuntuvissa asioissa on tuloksen kannalta erittäin tärkeää.

- Työnteon on oltava joustavaa ja suunnitelmallista turhan työn välttämiseksi.
- Itsestäänselvyydet tulee asettaa kyseenalaisiksi, sillä aina löytyy parempia ja tehokkaampia tapoja asioiden hoitamiseen.
- Havaittuihin epäkohtiin tulee tarttua ripeästi, jotta ongelmat eivät kasaudu.



Kuljettajan pukeutuminen

Siisti ja yhdenmukainen kuljettajanpuku on hyvän palvelun tunnusmerkki. Asiakas tunnistaa virkapuvusta matkustajia palvelevan kuljettajan. Virka- asu herättää luottamusta ja sitä arvostetaan. Työasua on pidettävä aina työaikana.

Kuljettajan puku

- Tummansininen takki (blazer- tai pusakkamallinen takki) 1kpl / joka toinen vuosi.
Mallin voi valita kahdesta eri vaihtoehdosta
- Tummansiniset suorat housut. 2kpl / joka toinen vuosi. Naisilla on mahdollisuus valita toisten housujen tilalle tummansininen hame.
- Vaaleansininen kauluspaita. 1kpl/ vuosi
- Yhtymän solmio (perinteinen tai "turvasolmio") Uusitaan tarvittaessa.
- Kuljettajan kesälippalakki (omien siviililippalakkinen tai muiden päähineiden käyttö on kielletty.

Lisäksi mahdollisuus tilata pidettäväksi (yhtiö maksaa puolet ja kuljettaja puolet)

- tummansininen villapaita
- tummansininen villatakki
- tummansininen slipoveri
- talvilippalakki

Kokonaan omakustanteisena on mahdollisuus tilata pukuun sopiva liivi.

Muuta huomioitavaa

Kuljettaja voi pitää työasussa metallista liikemerkkiä. Sijoituspaikka merkille on vasemman rintataskun yläosassa. Vasemman rintataskun keskelle voi myös kiinnittää viimeisimmän Linja-autoliiton myöntämän ansiomerkin.

Muiden merkkien käyttö on kielletty.



Alkoholin ja päihteiden käyttö

Testaus ja työsuhteeseen liittyvät toimenpiteet

Koiviston Auton työntekijöiltä edellytetään työtehtävissä nollatoleranssia. Päihteet ja niiden käyttö eivät kuulu työpaikallemme.

Koiviston Autossa sovelletaan yhtiön päihdeohjelmaa osana työntekijöiden työkykyä edistävää varhaisen tuen mallia. Päihdeohjelma on kokonaisuudessaan nähtävillä Reppu –intranetissä ja esimiehet antavat siitä lisätietoja.

Liikennesäännöt varikkoalueella

Varikkoalueelle on laadittu liikennesäännöt, jotka koskevat kaikkia yrityksen työntekijöitä. Säännöt ovat voimassa huolimatta siitä ajetaanko varikkoalueella henkilö- tai linja-autolla. Huomioi varikkoalueella aina myös henkilöliikenne.

Varikkoalueen liikennesäännöt

- Varikkoalueella on yksisuuntainen liikenne.
- Liian suurella tilannenopeudella ajo varikkoalueella on kiellettyä.
- Varikkoalueella on varottava myös ajoneuvoliikenteen lisäksi varottava myös henkilöliikennettä.
- Varovaisuutta on noudatettava erityisesti talvella, koska varikkoalueella on joskus erittäin liukasta.



Ennen työvuoron alkamista

Ajoon valmistautuminen

Huolehdi, että varaat työpäivää edeltävän unijakson aikana riittävästi nukkumisaikaa.

Alkoholin käytöllä on väsyttävä vaikutus ja se korostuu pitkän valvomisen ja lyhyiksi jääneiden yöunien jälkeen. Muistathan, että alkoholin vaikutuksen alaisena töihin tuleminen on ehdottomasti kielletty.

Vältä rasittavaa liikuntaa juuri ennen työvuoron alkua.

Lepää riittävästi ja kerro perheellesi milloin sinun tarvitsee nukkua.

Äkilliset sairastapaukset ja niistä ilmoittaminen

Jos sairastut ja et kykene hoitamaan työvuoroasi, niin ilmoita siitä hyvissä ajoin päivystäjälle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet työvuoroasi järjestämiseksi toiselle kuljettajalle.

Saavu töihin ajoissa

Saapumalla ajoissa töihin varmistat itsellesi kiireettömän ja mahdollisimman stressivapaan työpäivän aloituksen. Samalla vähennät myös "hosumista" varikkoalueella, joka voi pahimmillaan aiheuttaa vaaratilanteen. Noudata ajo-ohjelmassa olevaa työajan aloitusaikaa. Yleensä on kuitenkin huomattavasti mukavampaa tulla töihin ajoissa, koska silloin mahdollisesti eteen tulevat ongelmat varikolla eivät aiheuta kiirettä.

Toimintajärjestys töihin tultaessa

- Ensimmäisenä noudetaan rahastusreppu ja muut tarpeelliset välineet tilityshuoneesta. Näiden lisäksi tulostetaan tuore ajo-ohjelma ja tarkastetaan autojakotaululta työvuorolle merkityn auton numero. **Muista sammuttaa** töihin tulosta kertova valo autojakotaululta.
- Kuljettaja huolehtii aina ennen linjalle lähtöä, että pohjakassassa on riittävästi rahastamisessa tarvittavaa vaihtorahaa eri suuruisina seteleinä ja kolikkoina.
- Tilityshuoneessa käynnin jälkeen haetaan auto säilytyshallista ja toimitaan säilytyshallin ja linja-auton lähtötarkastukseen liittyvien ohjeiden mukaisesti.



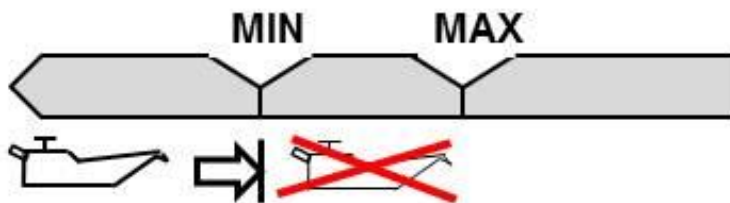
Auton haku ja lähtötarkastus

Moottoritilasta tarkastettava ennen moottorin käynnistämistä:

- Moottoritila on ensimmäiseksi hyvä tarkastaa silmämääräisesti. Huomioita on kiinnitettävä nestevuotoihin ja muuhun poikkeavaan.
- Tarkasta moottori hihnojen kireys ja kuluneisuus
- Muista irrottaa latausjohto ja paineilmailiitin, kun olet suorittanut kaikki moottoriin ja moottoritilaan liittyvät tarkastukset.

Moottorin öljymäärän tarkastaminen

- Moottoriöljyn määrä tarkastetaan öljynmittatikusta. Tarkastukset on tehtävä auton ollessa vaakasuorassa asennossa. Mittatikku työnnetään ensin pohjaan ja vedetään sen jälkeen ulos.



- Jos öljytaso on ylämerkin -(MAX) ja alamerkin (MIN) välissä, ei öljyä lisätä.
- Öljyä lisätään, jos öljytaso mittatikussa on alle MIN- merkin. Öljyä on lisättävä juuri MIN- merkin tason yläpuolelle. Öljyä ei saa lisätä MAX- merkkiin saakka.
- Moottorin öljynpaine on tarkastettava moottorin käynnistämisen jälkeen. Öljynpaine ei saa laskea niin alas, että öljynpaineen merkkivalo palaa tai mittarin osoitin on vihreän alueen alapuolella.

Moottoriöljyn tarkastaminen Volvo B9/B10M autoissa (makaavamoottorinen)

1. Ennen moottorin käynnistämistä tarkasta öljyn määrä tarkastusputkesta. Jos öljyn taso on alamerkin- (MIN) ja ylämerkin (MAX) välissä, niin öljyä ei lisätä.
2. Ellei öljyä näy lainkaan, niin käynnistä moottori hetkeksi ja tarkasta öljyn määrä uudestaan. Jos öljyn taso on alamerkin- (MIN) ja ylämerkin (MAX) välissä, niin öljyä ei lisätä.
3. Jos öljyä ei näy moottorin käytön jälkeenkään, niin lisää öljyä juuri alamerkin- (MIN) yläpuolelle saakka.

Jäähdytinnesteen määrän tarkastaminen

Nestettä on riittävästi, kun sitä on havaittavissa paisuntasäiliön alaosassa. Jos lisää nestettä, lisää sitä vain siihen asti, että nestettä on näkyvässä paisuntasäiliön alaosassa tai nesteen tarkastusputkessa.



Auton alta tehtävät tarkastukset

Tarkasta mahdolliset nestevuodot auton alta. Mahdollinen polttoainevuoto on todettavissa mm. hajun perusteella. Tarkasta myös, ettei mitään ylimääräistä roiku auton alta (esim. moottorin suojalevy yms.)

Renkaiden ilmanpaineiden tarkastaminen

Tarkasta kaikkien näkyvien renkaiden kunto silmämääräisesti ja lisäksi rengasnuijalla renkaiden ilmanpaineet.

Muuta huomioitavaa

Manuaalivaihteisella linja-autolla ajettaessa: **Tarkasta** kytkinneste ja lisää tarvittaessa DOT-4 kytkin/jarrunestettä. Lisäyksiä varten on autossa yleensä valmiina kytkinnestepullo. Jos pulloa ei ole, ota yhteyttä päivystäjään.

Auton valojen toiminnan tarkastaminen

Kuljettaja tarkastaa kaikkien linja-auton valojen toiminnan ennen linjalle lähtöä. Ilmoita rikkoutuneista polttimoista päivystäjälle tai suoraan huoltokuljettajalle.

Epäselvyyksien välttämiseksi on auton ulkopuolelta suositeltavaa tarkastaa myös koriin tulleet hankauma- ja osumajäljet, joista ei välttämättä ole ilmoitettu päivystäjälle.

Tarkastukset moottorin käynnistämisen jälkeen

- Moottorin öljynpaine ei saa laskea niin alas, että öljynpaineen merkkivalo jää palamaan jatkuvasti tai mittarin osoitin jää vihreän alueen alapuolelle.
- Linja-autoa ei saa lähteä ajamaan ulos hallista ennen kuin auton paineilmajärjestelmässä on riittävästi ilmanpainetta. Ilmanpaineen määrästä kertovan merkkivalon täytyy olla sammunut tai että ilmanpainemittareiden osoittimet ovat vihreällä alueella.

Huomioi moottorin toiminnassa seuraavia asioita

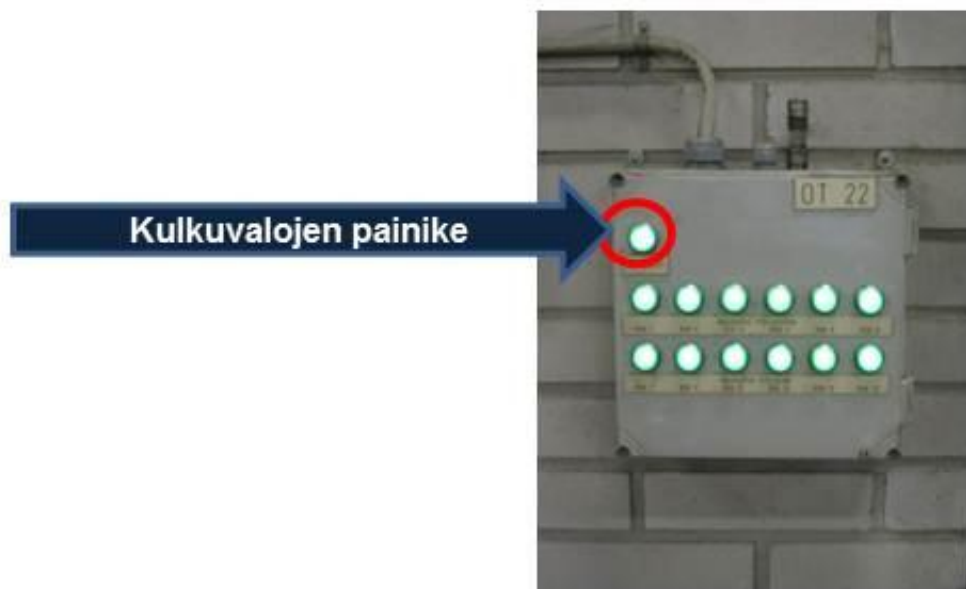
- Moottori on poikkeuksellisen tehoton, siitä tai voimansiirrosta kuuluu outoja ääniä, esiintyy voimakasta tärinää, vaihteisto toimii epänormaalisti tai auton käytöksessä on muuten jotain epätavallista, ei ajoa saa jatkaa ennen yhteydenottoa päivystäjään.
- Usein vakaviin vaurioihin johtavat viat ilmoittavat ja oireilevat ensin. **Ajoissa tehty** ajon keskeyttäminen estää kalliiden vaurioiden syntymisen.
- Tee aina vikailmoitus linja-autossa havaitsemistasi puutteista ja vioista. Vain tällä tavoin päivystäjä saa tiedon vioista ja viestittää asiasta edelleen korjaamon työnjohtoa.



Linja-auton haku säilytyshallista ja hallissa toimiminen

Säilytyshallista ulos ajettaessa

- Ovet avataan juuri ennen ulos ajamista ja suljetaan heti ulos ajamisen jälkeen.
- Ovet suljetaan **AINA**, kun linja-auto on ajettu ulos hallista.
- Mahdollisimman lyhyillä ovien aukipitämisillä hillitään säilytyshallien lämmityskustannuksia. Samalla parannetaan myös työskentelyolosuhteita säilytyshalleissa.
- Auki olevat säilytyshallin ovet aiheuttavat lisäksi merkittävän ilkivaltariskin.
- Säilytyshalleissa käytetään kulkuvaloja ja kuljettajan on vähennettävä valaistus kulkuvaloille, jos esimerkiksi siivoojilla ei ole tarvetta hallin täydelle valaistukselle.



Jäänestojärjestelmän käyttö

Jäätymisenestolaitteen käyttöohje (pakkaskaudella)

Jokaiseen yrityksen linja-autoon on asennettu paineilmajärjestelmän jäätymisen estävä laitteisto. **Oikein käytettynä se pitää paineilmajärjestelmän toimintakuntoisena kovimmillakin pakkasilla.**



Jätettäessä linja-auto säilytyshalliin tai ulkosäilytykseen toimitaan seuraavasti:

- Jarrupolkimella pumpataan paineet alas noin 4 kiloon
- Painetaan kolme (3) painallusta Aerolia käsikäyttöisellä kuvan tenuslaitteella paineilmajärjestelmään.

Ajoonlähtötarkastuksen yhteydessä irrottaessa autosta paineilmaverkon johto
Painetaan käsikäyttöistä tenuslaitetta kolme (3) kertaa. Mahdollisesta ulkosäilytyksestä lähdeettäessä painetaan muutama kerta tenuslaitetta. Näillä toimenpiteillä Aerol menee paineilmaputkiin ja pitää ne jäätymättöminä.

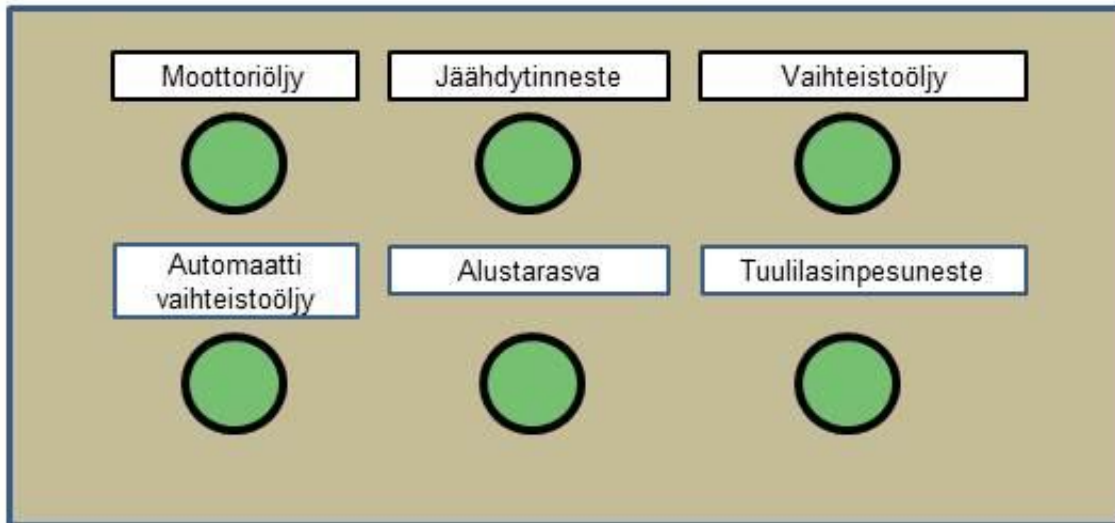
Kuljettajien on täytettävä tenuslaite, jos ajoonlähtö tarkastuksessa todetaan täyttötarve. Aeroliastia ja täyttökannu sijaitsevat pesuhallin sivuoven vieressä muiden täyttöastioiden lähellä.



Linja-auton nestetäydennykset

Ohjauspaneelin käyttö pesuhallissa:

Valitse oikea neste/öljylaatu painamalla vihreää painiketta.



Öljyn ja nesteiden lisääminen

- Öljyn lisäyksessä käytetään öljykannuja.
- HUOM! Autolla ei saa ajaa, jos öljynpainevalo palaa jatkuvasti.

Jäähdytysnesteen lisääminen

- Käytä lisäämisessä mustia kannuja.
- HUOM! Mikäli joudut lisäämään jäähdytinnestettä "kannutolkulla" voi kyseessä olla nestevuoto, joka täytyy tutkia. Älä lähde linjalle viallisella autolla.

Tuulilasinpesunesteen lisääminen

- Tuulilasinpesunesteen lisäyksessä käytetään vihreitä kannuja.

Jäänestojärjestelmän Aerolin täyttö

Pesuhallissa sijaitsee Aerol säiliö, josta voit hakea lisää jäänestoainetta linja-auton jäänestojärjestelmään.



Työvuoron aikana

Linjakilpien käyttäminen

Linjakilpien käytössä pääsääntönä on, että linja-autossa on oltava eteen ja sivuille näkyvät taustavalaistut linjakilvet, joista asiakas voi nähdä minne auto on menossa. Lisäksi useimmissa paikallisliikenneautoissa on käytössä takakilpi. Irrallisilla linja- ja reittikilvillä voidaan joillakin vuoroilla tai linjoilla täsmentää asiakkaille mahdollisesta poikkeus- tai tilapäisestä reitistä.

- Kaikilla linjoilla käytetään edessä, sivulla ja takana linjakilpitelineissä oikeaa linjakilpi - numeroa.
- Pimeinä aikoina linjakilpien on oltava valaistuja.
- Jos kilpikoneisto on viallinen, tehdään vikailmoitus ja tieto viasta menee korjaamolle.
- Esimiehet valvovat linjakilpien käyttämistä.
- Erillisillä numerokilvillä tai pahveilla ei saa korvata varsinaisten linjakilpien käyttöä. Irralliset linjakilvet ovat tarkoitettu ainoastaan tilapäiseen käyttöön antamaan lisäinformaatiota.



Linja-auton ajaminen

Kuljettajan tehtävänä on huolehtia siitä, että kaikki matkustajat ja tavarat kuljetetaan

Kuljettajan vastuu on yksiselitteinen. Kuljettaja vastaa siitä, että kaikki auton kyytiin tulossa olevat matkustajat ja tavarat kuljetetaan. Jokainen pysäkki on yhtä tärkeä. Kuljettajan on aina ennen pysäkkiä hiljennettävä vauhtia ja valmistauduttava pysähtymään pysäkillä, vaikka pysäkillä oleva matkustaja ei näyttäisikään pysähtymismerkkiä.

Linja-auton ajaminen

Tavoitteena on matkustajan kuljettaminen lähtöpaikasta määräpaikkaan turvallisesti ja mahdollisimman mukavasti. Hyvään lopputulokseen päästään ainoastaan rauhallisella ajotavalla. Esimerkiksi rajut kiihdytykset ja jarrutukset, liian suuri tilannenopeus tai kaarrenopeus, kuoppiin ajo, tarpeettomat ohitukset ja liian lähellä ajaminen pilaavat matkustajan matkan.

Hyvään matkustusmukavuuteen kuuluu myös matkustamon laitteiden (lämmitys, tuuletus, ilmastointi, kattoluukut, valaistus yms.) käyttäminen ja säätäminen oikein.

Liikenneuhkat, huono keli tai rahastuksen hitaus saattavat aiheuttaa myöhästymisen aikataulusta. Aikataulun kiinniottaminen ajamalla ylinopeutta tai käyttämällä liian suurta tilannenopeutta on ehdottomasti kielletty. Hyvä rahastustaito edesauttaa aikataulussa pysymisessä.

Linja-auton käyttökustannukset

Kuljettajan ajotavalla on ratkaiseva merkitys linja-autosta syntyviin käyttökustannuksiin; polttoaineen kulutukseen ja huoltokustannuksiin. Polttoaineen kulutuksen minimoiman ja samalla myös parhaan matkustusmukavuuden tarjoavan ajotavan perussäännöt ovat yksinkertaiset:

- lähdetään liikkeelle rauhallisesti
- ajetaan mahdollisimman pienellä nopeudella
- vältetään kiihdytyksiä ja jarrutuksia
- annetaan nopeuden vaihdella maastoa ja liikennetilanteita mukaillen.
- ajetaan mahdollisimman pienillä moottorin kierroksilla
- ajetaan mahdollisimman pienellä kaasulla.
- kaasupoljin pidetään mahdollisimman paikallaan

Muun liikenteen huomioiminen

Liikenteessä olevan linja-auton tulee olla malliesimerkki hyvästä liikennekäyttäytymisestä. Kuljettajan ammattitaitoa osoittaa se, että hän käyttäytyy aina muita liikenteen osapuolia kohtaan kohteliaasti ja huomaavaisesti, riippumatta siitä, miten muut käyttäytyvät. Kuljettajan tulee kaikin keinoin pyrkiä välttämään joutumasta liikenneonnettomuuteen. Varovaisuus ja liikennetilanteiden ennakointi auttavat tässä huomattavasti.



Pysäkillä toimiminen

Pysäkki toiminnalle on yksi selkeä yleisohje:

Kyytiin haluavan matkustajan on **aina** voitava luottaa siihen, että hän **pääsee aina** mukaan. Matkustaja **on otettava** kyytiin huolimatta siitä, näyttääkö matkustaja pysähtymismerkkiä vai ei (**huomioi eri matkustajaryhmät**).

Kuljettajalla on yksiselitteinen vastuu siitä, että kaikki matkustajat ja tavarat kuljetetaan. **Vastuu ei jakaudu** muiden asianosaisten kesken.

Pysäkillä saapuminen

- Pysäkkiä lähestyessäsi vähennä hyvissä ajoi nopeuttasi huomattavasti, jotta pysäkillä olevat matkustajat ehtisivät tunnistaa autosi linjanumeron ja määränpään.
- Valmistaudu hyvissä ajoin siihen, että joudut pysähtymään pysäkillä. Näin toimimalla helpotat pysähtymistä ja et myöskään joudu tekemään lukkojarrutusta, joka liukastuttaa pysäkit nopeasti peilikirkkäiksi.
- Käytä aina oikeanpuoleista ajokaistaa.
- Pysähdy pysäkillä aina, jos autossa on poistuvia matkustajia.
- **Tärkeää:** Jos pysäkillä on toinen jo linja-auto, on pysäkillä aina pysähdyttävä. Et saa myöskään ohittaa pysäkillä edessäsi olevaa linja-autoa. Edessä olevan auton lähdettyä on aina myös pysähdyttävä pysäkkimerkin kohdalla, jos pysäkillä on ihmisiä tai joku haluaa poistua autosta.
- Osoita vilkulla muulle liikenteelle ja pysäkillä odottaville matkustajille, että olet menossa pysäkillä. Vilkun käyttäminen merkitsee sitä, että olet sitoutunut menemään pysäkillä ja myös pysäyttämään auton pysäkillä. Pysäkillä on pysähdyttävä vaikka siellä oleva matkustaja ei haluaisikaan kyytiä. Vilkkua ei saa käyttää pysäkillä seisottaessa.
- Jos pysäkki on heti risteyksen jälkeen, saavu pysäkillä erityisen rauhallisesti ja laita vilkku päälle se verran myöhään, ettei sinun luulla kääntyvän risteyksestä oikealle.
- Pysäkillä ajetaan rauhallisesti ja tasaisesti vauhtia hiljentäen. Matkustajien on voitava helposti kävellä istuimelta ovelle. Muista myös jarrutuksen loppukevennys, ettei auto nytkähdä.
- Aja auto kokonaan pysäkki syvennykseen niin, ettei auton perä jää ajoradalle.
- Huomioi tarkasti myös matkustajia, jotka olisivatkin olleet tulossa kyytiä ja ehdit ajaa pysäkin ohi. Pysähdy silloin muuta liikennettä vaarantamatta ja ota matkustaja kyytiä.



Toiminta pysäkillle saavuttaessa

- Pysäkillle saavuttaessa on huomioitava, että auto on täysin pysähtynyt ennen ovien avaamista.
- Autosta poistuviin matkustajiin on kiinnitettävä huomiota varmistamalla heidän turvallinen poistuminen autosta. Kiinnitä erityistä huomioita lapsiin, liikuntarajoitteisiin ja vanhuksiin.
- Erityisryhmien kohdalla on tarvittaessa huomioitava käyttää lisäaskelmaa tai auton kallistustoimintoa. Näiden käyttämisellä helpotetaan autosta poistumista ja nousemista. **Huomio tarjota apua**, jos havaitset, että matkustaja tarvitsee apua.
- Matkustajilla on oikeus poistua autosta mistä ovesta tahansa.
- Matkustajat painavat yleisesti stop- painiketta, kun haluavat jäädä pois kyydistä. Huomioi kuitenkin myös matkustajia, jotka tulevat sanomaan haluavansa pois kyydistä. Jos vahingossa ajat pysäkin ohi, niin pysähdy muuta liikennettä vaarantamatta välittömästi ja jätä matkustaja kyydistä.
- **Matkustajilla on oikeus** poistua mistä ovesta tahansa, mutta ruuhka-aikoina etuovesta poistumassa olevaa matkustajaa **voidaan ystävällisesti** pyytää käyttämään keski- tai takaovea.
- Kyytiin tulevien matkustajien rahastamisessa noudatetaan seuraavalta sivulta löytyvää rahastusohjetta.

Pysäkiltä lähteminen

- Tarkista auton peileistä, että pois jäävät matkustajat ovat poistuneet autosta ja että auton oikea sivusta on vapaa. Varmista erityisesti lasten, liikuntarajoitteisten ja vanhusten poistuminen.
- Varmista aina myös, että näköpiirissäsi ei ole mahdollisesti kyytiin pyrkiviä matkustajia.
- Odota vaihtopysäkeillä muista autoista mahdollisesti kyytiin pyrkiviä vaihtomatkustajia.
- Vilkku kytketään päälle vasta sitten, kun on varmistettu, että autoon nousseet matkustajat ovat pääsemässä normaalisti paikoilleen ja että pysäkiltä lähteminen on muuta liikennettä vaarantamatta turvallista. Varmista, että autoon nousseet matkustajat pääsevät vaivattomasti paikoilleen.
- Varovaisuuden ja maltin noudattaminen liikkeellelähdyksessä on tärkeää, koska silloin pysäkin ajorata pysyy kunnossa myös liukkaalla kelillä.
- Huomaa, että vaikka taajama-alueella takaa tulevat autot ovatkin velvollisia antamaan tietä pysäkiltä lähtevälle linja-autolle, ei sinulla kuitenkaan ole oikeutta **kiillata** takaa tulevan auton eteen.



Erikoistapauksia

Maaseudulla ajettavien vuorojen erikoisuutena on se, että pysäkkien välit ovat pitkiä tai pysäkit puuttuvat kokonaan. Näissä olosuhteissa voit ottaa ja jättää matkustajan liikenneturvallisuus huomioiden ottaen muissakin paikoissa kuin pysäkeillä.

Ota matkustaja kyytiin, jos hän selvästi osoittaa olevansa tulossa autoon, mutta on erehdyksessä toisella kuin vuorosi käyttämällä pysäkillä.

Jos havaitset, että olet ajanut pysäkillä olevan matkustajan ohi, pysähdy muuta liikennettä vaarantamatta välittömästi ja ota matkustaja kyytiin.

Jos havaitset, että olet vienyt matkustajan pysäkin ohi, pysähdy silloin muuta liikennettä vaarantamatta välittömästi ja jätä matkustaja pois kyydistä.

Jos paikallislinjan vuorolla on kaksi tai useampia autoja, ne voivat ottaa matkustajia vuorotellen eri pysäkeiltä.

Lopuksi

Muistathan aina kohdella matkustajaa samalla tavoin kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan.



Hyvä rahastustapa

Rahastuksen yleisohje

Linja-autonkuljettajan on aamulla töihin tullessaan varmistettava huolellisesti, että hänellä on tarvittava määrä eri suuruisia seteleitä ja kolikoita, joiden on riitettävä työvuoron rahastustarpeisiin. Tarkista myös pohjakassa joka aamu silmämääräisesti tai pistokokein laskemalla.

Kuljettaja vastaa päivän aikana rahastetuista rahastustuloista. Rahoja ei saa jättää hetkeksikään vartioimatta. Mikäli kuljettajan huolimattomuus tai välinpitämättömyys aiheuttaa varkauden, voidaan kuljettaja velvoittaa korvaamaan puuttuva rahamäärä. Rahastuslaukkua ei koskaan saa jättää linja-autoon tauon ajaksi. Rahastuslaukku on aina otettava mukaan tai se voidaan taukojen ajaksi jättää taukotoiloissa tätä varten varattuihin lukollisiin kaappeihin.

Rahastustulot ja rahastuslaukun sisältö ovat yrityksen omaisuutta, eikä niitä saa lainata omiin tarkoituksiinsa hetkeksikään. Rahastuslaukussa olevan rahasumman tulee aina vastata rahastuskoneeseen lyötyä summaa. Rahastuslaukussa olevia rahoja ja kuljettajan rahoja ei saa sekoittaa keskenään.

Rahastuslaukussa olevat rahat ja liput on pidettävä hyvässä järjestyksessä, setelit ja liput oioituina. Päivittäisessä rahastuksessa tulleet virheliput, puhelinkuitit yms. Liitetään tilityksen mukaan. Samoin tilitykseen liitetään myös mahdolliset ilmoitukset rahastuskoneen toimintahäiriöistä tai muista vastaavista poikkeavista rahastustapahtumista.

Päivittäinen tilitys tulee tehdä viipymättä työvuoron päätyttyä yhtiön ohjeiden mukaisesti. Tilityksessä tulee lippujen ja rahojen olla hyvässä järjestyksessä.

Muuta huomioitavaa

- Jokaisella rahalla maksavalla matkustajalla on oltava kuitti maksetusta matkasta.
- Matkustajalle annetaan se lippu, joka hänelle kuuluu ja jossa hinta ja pysäkkitiedot ovat oikein. Virhelippuja tai vahingossa tulostettuja lippuja ei matkustajalle anneta kuittina suoritetusta maksusta, vaan ne liitetään virhelippuina tilitykseen.
- Kuljettaja ei saa osoittaa epäasiallista käytöstä setelirahalla maksavaa asiakasta kohtaan.
- Asiakkaalta voidaan **ystävällisesti** tiedustella, onko hänellä antaa pienempää rahaa. Jos asiakkaalla ei ole pienempää rahaa on hänelle ystävällisesti annettava oikea määrä vaihtorahaa. **Huomaa**, että näitä tilanteita tulee **päivittäin** ja useasti.
- Jos vaihtoraha uhkaa loppua voidaan päivystäjää pyytää toimittamaan linjalle vaihtorahaa.
- Mikäli linja-autonkuljettaja käyttäytyy epäasiallisesti rahastustilanteessa, käydään asiasta kuljettajan ja liikenne-esimiehen välinen palautekeskustelu.



Matkustajan kohtaaminen

- Linja-autonkuljettajan työssä keskeisessä roolissa on asiakaspalvelu. Matkustajan kohtaamisessa ensimmäiset sekunnit ovat ratkaisevia. Näiden sekuntien aikana selviää, onnistuuko matkustajan kohtaaminen.

Onnistunut asiakaskontakti edellyttää mm.

- Asiakkaaseen luotavaa katsekontaktia
- Asiakasta kohtaan on osoitettava kohteliaisuutta ja huomaavaisuutta
- Kohteliaisuutta on helpointa osoittaa sanomalla ”Hyvää huomenta”, ”Huomenta”, ”Hyvää päivää”, ”Päivää”, ”Hyvää iltaa”, ”Iltaa”.
- **Matkustajia autetaan matkatavaroiden, lastenvaunujen yms. lastauksessa ja purkauksessa.**
- Matkustajia opastetaan ja neuvotaan, jos matkustaja haluaa tietoa esimerkiksi aikatauluista tai linjojemme reiteistä.

Matkustajien tyytyväisyys matkan aikana

Kuljettajan on matkan aikana huomioitava kyydissä olevien matkustajien tyytyväisyyttä. Matkustajien tyytyväisyys voidaan todeta esim. peilistä matkustamoon katsomalla.

Matkustajien käyttäytymisestä voidaan nähdä mm.

- Ovatko matkustamon olosuhteet normaalit, esim. onko matkustamon lämpötila sopiva. Lämmityksen säätöjä tai ilmastoinnin asetuksia on muutettava tarvittaessa.
- Matkustajilta voidaan myös pysäkillä pysähdyttäessä tiedustella, onko matkustamossa sopiva lämpötila.



- **Linja-auton sisälämpötilaa voidaan tarkkailla** myös mittaristosta, kuten esim. Kabus matala-lattia linja-autossa.



Matkustajan poistuminen linja-autosta

Matkustajan poistumisessa linja-autosta on huomioitava

- Matkustajan hyvästely ja turvallinen poistuminen autosta on tärkeää. Kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisuuden katsomalla ja varmistamalla peleistä asiakkaan poistumisen autosta. Kuljettajalla on yksiselitteinen vastuu siitä, että matkustaja pääsee turvallisesti poistumaan autosta.
- Matkustajan turvallisen poistumisen varmistamiseksi on huomioitava erityisesti, mihin matkustajaryhmään matkustaja kuuluu.
- Matkustajan kiittäessä matkasta esimerkiksi sanomalla "kiitos" tai moikkaamalla kuljettajaa on silloin kuljettajan annettava positiivinen vastareaktio, jos saman aikaisesti ei rahasteta uusia matkustajia.



Liput / matkaliput

Matkahuollon seutulipun ominaisuudet

- Kortti on voimassa 30 päivää ostopäivästä lukien.
- Kortilla voi matkustaa 16 kunnan alueella
- Kortilla voidaan matkustaa rajattomasti sen voimassaoloaikana.
- Seutulippu on **henkilökohtainen**
- Matkakortti on voimassa (1) vuoden ostopäivästä.



- **Matkahuollon seutukortin hinta 1.1.2012 alkaen on 83,00 €, kun se ostetaan Lahdesta.**

- Kortti voidaan ladata linja-autoissa, Lahden linja-autoaseman palvelupisteessä sekä alatorin ja trion R-kioskeilla.

30 päivän näyttökortin ominaisuudet

- Oikeuttaa rajattomaan määrään matkoja **Lahden kaupungin** alueella.
- 30 päivän kortilla matkustavalta **ei peritä yölisää.**
- Kortin voimassaoloaika: 30 päivää ensimmäisestä käytöstä.
- **Näyttökortti on henkilökohtainen** ja matkustajan tulee todistaa henkilöllisyytensä tarvittaessa.
- Lipun käytössä ei ole ikärajoitusta.
- **Näyttökortin hinta 1.1.2012 alkaen on 53,00 euroa.**
- Kortin voi ladata linja-autoissa, Lahden linja-autoaseman palvelupisteessä sekä alatorin ja trion R-kioskeilla.



Aikuisten matkakortin ominaisuudet

- Kortti on voimassa Lahden kaupunkiliikenteessä
- Kortissa on ilmainen vaihto-oikeus, joka on voimassa Lahden kaupungin alueella.
- Korttiin voidaan ladata 20 tai 40 matkaa.
- Korttiin voidaan ladata yhteensä neljä kautta.
- Matkakortti on voimassa yhden (1) vuoden ensimmäisestä käytöstä.

• Näyttökortin hinnat 1.1.2012 alkaen

20 matkan kortti

43,80 € (0-6 km) ja 47,90 € (6-12km)

40 matkan kortti

87,60 € (0-6km) ja 95,70 € (6-12km)

- **0-6 km kortti riittää esim. Koneharjun pysäkillä saakka.**
- **6-12 km kortilla voi matkustaa esim. Salpakankaalle saakka.**

Kortti voidaan ladata linja-autoissa, Koiviston Auto Oy:n toimistolla, Lahden linja-autoaseman palvelupisteessä sekä alatorin ja trion R-kioskeilla.

Lasten matkakortin ominaisuudet (alle 12-vuotiaat)

- Kortti on voimassa Lahden kaupunkiliikenteessä
- Kortti on tarkoitettu alle 12-vuotiaille, mutta alle 7-vuotias matkustaa ilmaiseksi.
- Kortissa on ilmainen vaihto-oikeus Lahden kaupungin alueella.
- Korttiin voidaan ladata max. 10 matkaa.
- Korttiin voidaan ladata yhteensä neljä kautta.
- Matkakortin hinta on 10 X lapsen kertamaksu.
- Kortti sisältää ilmaisen vaihto-oikeuden Lahden kaupungin sisällä
- Matkakortti on voimassa yhden (1) vuoden ensimmäisestä käytöstä.

• Lasten matkakortin hinnat 1.1.2012 alkaen

16,00 € (0-6km) ja 19,00 € (6-12km)

- **Kortti voidaan ladata linja-autoissa, Lahden linja-autoaseman palvelupisteessä sekä alatorin ja trion R-kioskeilla.**



Koulumatkakortti

- Kortti on henkilökohtainen
- Kortti on voimassa Lahden kaupungin alueella, ennen klo 20 alkavilla koulumatkoilla.
- Korttiin on pääsääntöisesti ladattu kaksi matkaa, joista toinen on tarkoitettu menomatkaan ja toinen matkoista paluumatkaan.



Arvolippu

- Arvolippu ladataan Matkahuollon matkakortille ja sitä voi käyttää kaikissa busseissa lukuun ottamatta pääkaupunkiseudun, Tampereen ja Turun paikallisliikennettä.
- Arvolipulle ladattua rahaa voidaan käyttää eripituisilla matkoilla.
- Arvolipulle voidaan ladata maksimissaan 250 €.
- Arvo vähenee maksettujen matkojen mukaisesti.
- Arvolippu ostetaan Matkahuollosta tai matkakortteja myyviltä asiamiehiltä.
- Myyntiohje: Myy lippu normaalisti ja näppäile rahastuslaitteelta **016 [E]**.

Bussiseteli

- Bussiseteli on luotollinen, yritykselle nimetty paperinen lippu.
- Lippuun on merkitty matkan lähtö- ja määräpaikka.
- Yritys voi antaa bussisetelin yhden tai useamman henkilön matkalipuksi.
- Bussiseteli on kaksiosainen ja ylimmäinen kappale jää kuljettajalle.

Veteraanilippu

- Sotiemme veteraaneilla on käytössään maksuttomiin matkoihin oikeuttava sirullinen kortti.
- Maksuttomia linja-automatkoja on saatavilla 1.1.-31.12. välisenä aikana.
- Veteraani voi hankkia uuden matkakortin Lahden matkahuollosta. Kortin hinta on 6,5 €.
- Uudelle tai vanhalle kortille voidaan ladata maksutta max.150 matkaa.
- Matkakortin latauksen suorittaa Matkahuolto.

Varusmiespalvelusta suorittavien litterat

- Varusmiehille annetaan linja-automatkoja varten matkakortti (älykortti) tai paperinen littera.
- Lippuun on merkitty matkan lähtö- ja määräpaikka.

Siviilipalvelusta suorittavien matkalippu

- Siviilipalvelusta suorittavilla henkilöillä on käytössään matkalippu, johon on merkitty matkan lähtö- ja määräpaikka.
- Lipun pohjaväri on vihreä.



Matkakorttien lisälataus rahastuslaitteella

30 päivän näyttökortti

- Näppäile rahastuskoneelta ”[0][2][6] [E] tai paina pikanäppäintä F2.
- Näyttöön ilmestyy teksti ”PT LISÄLATAUS
ASETA KORTTI”.
- ASETA KORTTI RAHASTUSLAITTEENTAKAOSAN LUKIJAAN.
- Näyttöön ilmestyy teksti
**30 PÄIVÄÄ LAHTI
MIES**
tai
NAINEN 53,00 €
- Painetaan [E] ja aseta kortti laitteen takaosan lukijaan. Laite tulostaa kuitin.
- Aseta kortti uudestaan lukijaan ja laite lataa korttiin uuden kauden.
- Maksuväline: pankkikortti luetaan laitteen ensimmäisenä tulostaman kuitin jälkeen.

Aikuisten matkakortti

- Näppäile rahastuskoneelta ”[0][2][6] [E] tai pikanäppäimellä F2.
- Näyttöön ilmestyy teksti ”PT LISÄLATAUS ASETA KORTTI”
- Aseta kortti rahastuslaitteen takaosan lukijaan
Näyttöön ilmestyy teksti
**20 M AIKUINEN
40 M AIKUINEN**
- **Valitse oikea määrä matkoja nuolinäppäimillä [↓] tai [↑] ja paina [E].**
- Paina [E] ja aseta kortti takaosan lukijaan. Laite tulostaa kuitin.
- Maksuväline: pankkikortti luetaan laitteen tulostaman ensimmäisen kuitin jälkeen.

Lasten matkakortti

- Näppäile rahastuskoneelta ”[0][2][6] [E]”
- Näyttöön ilmestyy teksti ”PT LISÄLATAUS ASETA KORTTI”.
- Aseta kortti rahastuslaitteen takaosan lukijaan
Näyttöön ilmestyy teksti
10M LAPSI
- Paina [E] ja aseta kortti takaosan lukijaan. Laite tulostaa kuitin.
- Maksuväline: pankkikortti luetaan laitteen tulostaman ensimmäisen kuitin jälkeen.



Rahastusohjeita kaupunkiliikenteeseen

Kaupunkiliikenteen kertamaksut 1.1.2012 alkaen

	0 - 6 km	6 - 12 km (esim. Salpakangas)
Kertamaksu	3,20 euroa	3,80 euroa
Lasten kertamaksu 7-11 v	1,60 euroa	1,90 euroa
Lasten kertamaksu 4-11 v, Lahden kaupungin ulkopuolella	1,60 euroa	1,90 euroa
Yötaksa	klo 23.00 - 04.00 (ei peritä näyttökortista) kaksinkertainen	

Siirtoliput

- Lahden kaupungin alueella ei peritä siirtomaksua. Maksuton vaihto-oikeus on voimassa yhden (1) tunnin ajan.
- **Vaihto-oikeus ei oikeuta** paluumatkaan eikä matkan keskeyttämiseen.
- **Hollolaan** siirtolipun hinta on 1,60 € ja lasten 0,80 €. Siirtolippu pyydetään kuljettajalta matkaa maksettaessa ja se luovutetaan jatkomatkan linja-autoa ajavalle kuljettajalle.

Matkatavaramaksut

- Lahden kaupunkiliikenteessä ei peritä erillistä matkatavara- tai lemmikkieläinmaksua.



Opiskelijalippu (20- 25 -vuotias)

- 40 matkan henkilökohtainen kortti, jonka käyttöaika on 90 päivää
- voimassa Lahden kaupungin alueella
- **ei käy osamaksuksi** kunnanrajan ylittävästä matkasta
- päätoimisen opiskeluoikeuden voimassaolo todistettava ostotapahtuman yhteydessä.

Nuorisolippu (12- 19 -vuotias)

- 40 matkan henkilökohtainen kortti, jonka käyttöaika on 90 päivää
- voimassa Lahden kaupungin alueella
- **ei käy osamaksuksi** kunnanrajan ylittävästä matkasta.

Löytötavarat ja kadonneet matkakortit

- Löytötavaroita ja kadonneita matkakortteja voi tiedustella Koiviston Auto Oy: n toimistolta arkisin klo 8-16. Toimiston puhelinnumero on (03) 583111' Asiakkaalle voidaan myös mainita liikennöitsijän internet -sivuilta löytyvästä löytötavarakaavakkeesta.
- Asiakkaan kysyessä kadonneiden tavaroidensa tai matkakortin perään voi kuljettaja ystävällisesti tutkia auton asiakkaan antamien vihjeiden mukaisesti.



Tilausajot



Toimiminen tilausajolla

- Tilausajoillamme edellytetään ystävällistä ja asiakasmyönteistä työskentelytapaa, joka huomioi myös erityisryhmien tarpeita. Tilausajolla asiakkaina voi olla esim. suuri ja kovaääninen joukko lapsia, jotka vaativat erityistä huomiota. Kohtele heitäkin kuin ketä tahansa muuta asiakasta, asianmukaisesti.
- Tilausajolle lähdetessä päivystäjä toimittaa kuljettajalle tilausajomääräimen ja varaa tilausajoon sopivan linja-auton.
- Tilausajomääräin **on täytettävä oikein**, koska asiakkaalle valmiiksi lasketun tarjouksen on vastattava todellisia kustannuksia.

Tilausajon määräimelle merkittävät tiedot

- Työn aloitus kellonaika (tilausajon valmistelun aloittaminen)
- Työn aloitus kilometrit (matkamittarilukema lähdetessä varikolta)
- Tilausajon aloitus kellonaika (lähtöaika tilausajon aloitusosoitteesta)
- Tilausajon aloitus kilometrit (matkamittarilukema tilausajon lähtöpaikalta)
- Tilausajon lopetusaika (kellonaika tilausajon määränpään saavuttaessa)
- Tilausajon lopetus kilometrit
(matkamittarilukema saavuttaessa tilausajon aloitusosoitteeseen)
- Tilausajon lopetusaika (tilausajomatkustajat ulkona autosta)
Muista pyytää tilaajan kuittaus tilausajomääräimelle.
- Työn lopetus kilometrit (kun olet saapunut varikon tankkauspaikalle)
- Työn lopetus kellonaika (kun olet saanut auton talliin).
- Lopuksi kuljettaja allekirjoittaa tilausajomääräimen.



Puheluiden soittaminen

Linja-autojen puhelimien käyttösäännöt

- Linja-autojen puhelimet on tarkoitettu liikenne-esimiesten, toimiston ja kuljettajien väliseen viestintään. Kuljettajat voivat käyttää puhelinta yhteydenpidossa myös toisiin Koiviston Auton tai konsernin linja-autoihin työasioissa (esimerkiksi vaihtomatrustaja pikavuorolle yms.).
- Autopuhelimen numeroiden käyttö on ohjeistettu Koiviston Auto-yhtymän vuosikalenterissa.
- Puhelut on ensisijaisesti hoidettava pääte pysäkeillä, taukopaikoilla tai pysäkeillä.
- Ajon aikana puhumisessa on otettava huomioon liikenneturvallisuus. Liikenneturvallisuus ei missään tilanteessa saa vaarantua puhelimesta puhumisen vuoksi.
- Liikenne-esimiehen tai kuljettajan Soittaessa toiseen linja-autoon hälytetään vain muutama kerta merkiksi yhteydenotosta. Toisen auton kuljettaja soittaa takaisin sopivan tilaisuuden tullen.
- Toimisto voi lisäksi lähettää rahastuslaitteeseen SMS- tekstiviestin.
- Yksityispuheluiden soittaminen rahastuslaitteen puhelimesta on estetty ja kielletty.
- Kuljettajien omien matkapuhelimen käyttö ajon aikana on kiellettyä.

Soittaminen yhtymän linja-autojen puhelimiin

JYVÄSKYLÄN LIIKENNE OY KOIVISTON AUTO OY KUOPION LIIKENNE OY

Alkuosa loppuosa

044 7864xxx (esim. auton 319 puhelinnumero 044 7864319)

GOLD LINE OY 044 71668xx

PORVOON LIIKENNE OY 044 71665xx

SATAKUNNAN LIIKENNE OY Alkuosa loppuosa autot 044 71669xx autot 1-99 044 71666xx autot 100-199 044 71667xx autot 200-299

KOSKILINJAT OY 044 7166XXX



Työvuoron päättäminen

Toimintajärjestys linja-ajon päättyessä

- Ajo-ohjelman viimeinen lähtöaika ajetaan **aina** pääte pisteeseen saakka. Näin toimitaan vaikka kyydissä ei olisi yhtään matkustajaa. Ennen siirtoaajoa varikolle: Auto tarkastetaan huolellisesti ja varmistetaan ettei matkustajia ole jäänyt auton kyytiin (esim. sammunut matkustaja).
- Siirtoaajo linjan pääte pisteestä varikolle on ajettava rauhallisesti liikennesäännöt huomioiden. Siirtoaajon aikana on auton linjakilvissä oltava teksti "SIIRTOAJO" tai vastaavasti linjanumero on pimennettävä tai peitettävä. Linjanumero ei saa näkyä, jos siirtoaajolla ajetaan linjanumeron reittiä.
- Aamuvuoron kuljettajat tulevat varikolle vaihtokuljetuksessa, joko henkilö- tai linja- auton kyydissä. Jos kuljettaja tulee varikolle henkilöautolla on silloin huolehdittava siitä, että auto tankataan tarvittaessa. Henkilöautoa ajavan on lisäksi huolehdittava, että kaikki vaihtoautoon merkityt kuljettajat ovat mukana. Linja-auton kyydissä tulevat jättävät rahastuslaukkunsa vaihtokuljetus autoissa oleviin reppulaatikoihin.
- Paikallisliikenteen aamuvuoron kuljettajien tilitykset hoidetaan konttorin henkilökunnan toimesta.
- Huom. Aamuvuoron kuljettajan on laskettava pohjakassansa aina valmiiksi rahastuslaukkuun ja tilitykseen menevät rahat laitetaan tilityspussiin.



Auton tankkaus

Auton tankkaus

Kaikki linja-autot tankataan aina työvuoron päätteeksi varikolla. Tankkauspaikalla noudatetaan hyviä käytöstapoja ja jonotusjärjestystä. Autoon on tankattava mallista riippuen joka päivä myös ADBLUE- urealiuosta. Jos polttoainetta roiskuu maahan, levitetään roiskeen päälle imeytysainetta tankkauspaikalla olevasta säiliöstä.

Huom ! Jos polttoainetta valuu maahan tai muutoin havaitset vuodon, ks. tämän oppaan sivu 43.

Auton tankkaustietojen syöttö rahastuslaitteelle

Linja-auton tankkauksen jälkeen on tankkauksen tiedot syötettävä rahastuslaitteelle. Tankkaustiedot kirjataan lisäksi myös erilliselle tankkauskirjaan. Kirjalle kirjataan seuraavat tiedot: (tankattu polttoaineen & urealiuoksen määrä, lisätyn öljyn määrä litroina).

Tankkaustietojen kirjaaminen rahastuslaitteelle

- Näppäile rahastuslaitteella [0] [3] ja [E]
- Kirjoita ensin auton numero ja sen jälkeen paina [E]
- Seuraavaksi laite pyytää auton matkamittarilukeman kirjaamista. Matkamittarilukema kirjataan näppäilemällä [kilometrilukema] ja painamalla [E].
- Rahastuslaitteelle ei syötetä matkamittarilukeman yhteydessä etunollia tai satoja metrejä.
- Lopuksi kirjataan linja-autoon tankattu polttoainemäärä seuraavasti : [polttoainemäärä] ja sen jälkeen [E].
- Mikäli autoon on aamulla lisätty öljyä on sekin kirjattava rahastuslaitteelle seuraavasti : [Lisätty öljymäärä litraa] ja sen jälkeen [E]. **Mikäli et lisää öljyä:** kirjoita arvoksi nolla ja paina [E].
Huomio! Myös pelkkä öljyn lisäys ilman polttoaineen tankkausta kirjataan aina erikseen rahastuslaitteelle.

Auton peseminen

Auton pesu harjapesukoneessa

Linja-auto pestään **aina** työvuoron päätteeksi varikon harjapesukoneessa.

Toiminta ajettaessa pesuhalliin

Ajettaessa linja-autoa pesuhalliin toimitaan samalla tavalla kuin tankkauspaikallakin. Pesuhalliin jonotetaan järjestyksessä. Huom ! Useiden työvuorojen loppuessa samoihin aikoihin syntyy pesuhallin ovien eteen jonoa. Tällöin on ajettava autotehtaan seinustan viereen toimistorakennuksen länsiseinän tasalta alkaen. Näin toimimalla ollaan mahdollisimman kaukana toimistorakennuksen ilmanottoaukoista.



Tilityksen tekeminen

Tilitysautomaatin käyttöohje

Valitse tilitysautomaatin näytöltä **Tilitys**.

Valitse ajopäivämäärä valikosta. Paina sitten **Talleta setelit** tai **Talleta kolikot**.

Setelit talletetaan laitteen vieressä olevalla setelin syöttö laitteella .

Kolikot talletetaan laitteen näytön edessä olevaan kolikkokaukaloon.

Odota kunnes kaikki setelit ja kolikot on laskettu ja **Valmis** aktivoituu siniseksi.

Jos talletat vielä lisää seteleitä, laita setelit automaattiin ja paina **Talleta lisää seteleitä**.

Jos talletat lisää kolikoita, laita kolikot kaukaloon ja paina **Talleta lisää kolikoita**.

Kolikkoluukku aukeaa.

Odota kunnes **Valmis** aktivoituu siniseksi.

Paina **Valmis**. Laite tulostaa kuitin.

Huom! Jos tulostuu kaksi kuittia, on automaatissa oltava tukos. Ota toinen kuitti ja laita toinen kuitti tilityksen mukaan.

Automaatti kysyy lopuksi "Haluatko suorittaa uuden tilityksen?"

Paina Kyllä, jos tilität vielä tosen ajopäivän tilityksen.

Paina Ei, jos haluat lopettaa.

Ongelmatilanteet

Jos tulee kolikkotukos, automaatti korjaa itse tukoksen.

Odota ja tarkista onko hylkykaukalossa kolikoita.

Rahanvaihto

Tilitysautomaatin rahanvaihto-ohjeet

Valitse Rahanvaihto.

Rahanvaihto- Talletus (1/2)

Paina **Talleta setelit** tai **Talleta kolikot**.

Jos valitset kolikkotalletuksen, niin kolikkoluukku aukeaa.

Odota kunnes **Valmis** aktivoituu siniseksi. Paina **Valmis**.

Rahanvaihto- Nosto (2/2)

Valitse haluamiesi seteleiden ja kolikoiden kappalemäärät. Kolikoita voi nostaa maksimissaan 80kpl /kolikkolaji. Oikealla näkyy punaisella käytettävissä oleva rahamäärä.

Valittuasi kappalemäärän, paina joko **Rivinvaihtoa** tai toista kolikkosaraketta niin **Erotus** kohdan laskuri laskee jäljellä olevan rahamäärän.

Kun **Erotus** menee nolville, **Nosta** aktivoituu siniseksi. Paina **Nosta**.

Setelit tulevat setelyyksikköön.

Alaluukku aukeaa. Laita kolikkokaukalo luukkuun ja sulje luukku.

Kolikot tulevat kaukaloon lajiteltuna. Ota kaukalo ja sulje alaluukku.

Laite tulostaa kuitin.

Huom! Jos tulostuu kaksi kuittia, on automaatissa ollut tukos. Ota toinen kuitti itsellesi ja laita toinen kuitti tilityslaatikkoon.



Auton peseminen

Pesuhalliin ajo -ohjeet

- Auto pysäytetään noin auton mitan päähän pesuhallin ovista, jos pesuhallissa on toinen auto pesussa. Pesuhalliin ajetaan vasta sitten, kun toinen auto on poistunut hallista ja poistumisovi on sulkeutunut. Autoa ei saa pysäyttää pesukaaren kohdalle odottamaan pesuaineliuksen suihkuamista tuulilasille. Tuulilasi pestään hallista löytyvällä erillisellä pitkävartisella harjalla, jonka harjapää on pesuliuosta sisältävässä astiassa.
- Linja-auto pysäytetään pesukoneen harjojen eteen niin, että auton etuovesta näkyy punainen liikennevalo.

- Pesukoneeseen ajettaessa linja-auto ajetaan ylimmässä kuvassa näkyvien keltaisten turvakaiteiden väliselle alueelle.



- Auto pysäytetään vähän ennen pesukoneen harjoja. Kone käynnistetään käyttämällä ohjauspaneelia (**seuraavalla sivulla**) tai painamalla alimmaisena kuvassa vihreällä nuolella osoitettua painiketta (**Huomio! Käytetään auton keski- tai takaovea**).



- Mikäli pesuhallista ei voida ajaa poistumisoven kautta (esim. auto hajonnut poistumisovien eteen tai auton moottoria pestään) voidaan silloin avata tulo-ovet painamalla kuvassa punaisella ympyröityä painiketta. **Odota, että painikkeen yläpuolella oleva valopari vaihtuu vihreäksi.**



Pesukoneen ohjauspaneelin käyttöohje

Pesukone voidaan käynnistää ohjauspaneelista alla kuvatun ohjeistuksen mukaisesti

1. Harjakoneen siirtäminen aloitusasemaan
2. Harjakoneen siirtäminen kohti hallin tulo-ovia.
3. Keulan ohittaminen, jota käytetään luppakorvapeilillisten autojen kanssa (autonumerot 285,286,250).
4. Harjakoneen liikkumisnopeus kiskoilla 1 = hitain, 3 = nopein.
5. Käynnistys.
6. Pikapesu on = pesee vain yhteen suuntaan,
ei = pesee molempiin suuntiin.
7. Harjakallistus, käytetään vinotuulilaisille pikavuoroautoille.
8. Häiriövalon vilkkuessa poista este kiskoilta tai vapauta hätäseis-painike ja kuittaa häiriöilmoitus. Valon vilkkuessa yhtäjaksoisesti on otettava yhteyttä päivystäjään.
9. Vihreä valo ilmoittaa koneen olevan käyttövalmiina.
10. Häiriön kuittaaminen punaisen valon vilkkuessa.
11. Hätäseis -painike pysäyttää harjakoneen. Toinen hätäseis-painike löytyy pesukoneesta. Harjakoneessa on kaatumisen estävät pysäyttimet 4kpl.



Paineilmaverkon ja akkulaturin käyttäminen

Linja-autoja säilytetään korjaamolla ja säilytyshalleissa niin, että auto on liitettynä paineilmaverkkoon ja latauspistokkeeseen.

Linja-autot liitetään takaisin paineilmaverkkoon kuvassa näkyvällä **paineilmaliittimellä**. Akkujen lataamiseksi liitetään akkulaturin johto kuvan **latauspistokkeeseen**.

Mikäli paineilmaverkko ei ole ollut toiminnassa voidaan linja-auton moottoria joutokäyttää auton paineiden nostamiseksi. Moottoria joutokäytettäessä käyntikierrokset saavat olla maksimissaan 1000 kierrosta minuutissa.



Lopuksi

Työpisteen siisteys

Työssä viihtymiseen vaikuttaa olennaisesti myös työpisteen, eli linja-auton ohjaamon siisteys. Pidä huolta työpisteen siisteydestä ja jätä se siistiksi lopettaessasi työskentelyn.

Siivoa ohjaamo päivän aikana kertyneistä roskista ja tyhjiä juomapulloista, yms. Jätä ohjaamo sellaiseksi, jossa itse haluaisit aloittaa työpäivän.

Ajopiirturikiekkojen palauttaminen

Paikallisliikenteen autoissa käytettävät piirturikiekot on päivän päätteeksi palautettava tilityshuoneesta löytyvään ajomestareiden postilaatikkoon.



Toiminta uhkaavissa tilanteissa: Kuljettajan turvaohje

Uhkaavat tilanteet linja-autonkuljettajan näkökulmasta

Kuljettaja saattaa kohdata työvuoronsa aikana tilanteen, jossa hänen oma terveytensä on uhattuna. Valitettavasti jokaiseen poikkeavaan ja uhkaavaan tilanteeseen sopivaa ohjetta ei ole olemassa. Kuljettajan on tarpeen vaatiessa sovellettava näitä ohjeita, sekä tarpeen mukaan harkittava tilanteen mukaisesti eri toimintatapoja (esim. poliisin kutsuminen paikalle).

Toiminta uhkaavissa tilanteissa

Kuljettajan on puututtava linja-autossa tapahtuvaan järjestyshäiriöön tai muuhun siihen verrattavaan asiaan.

Kuljettajan on pyrittävä ratkaisemaan tilanne ensisijaisesti puhumalla. Jos puhumalla ei saada tilannetta ratkaistua, on tarvittaessa pyydettävä apua poliisilta.

Jos tilanne edellyttää kuljettajan poistumista kuljettajan paikalta, on ensin avattava auton kaikki ovet. Tämä mahdollistaa kaikkien linja-auton kyydissä olevien matkustajien poistumisen autosta, jos tilanne kärjistyy.

Jos tilanne on uhkaava, se muuttuu uhkaavaksi tai on syytä olettaa, että tilanne muuttuu uhkaavaksi, täytyy paikalle soittaa poliisi. Poliisi soitetaan numerosta 112, joka on hätäkeskuksen numero.

Seuraavalla sivulla on toimintaohjeita uhkaavaan tilanteeseen.



Toimintaohjeita väkivaltaisen henkilön kohtaamisen varalta:

- Pidä olemuksesi ja esiintymisesi rauhoittavana ja kätesi näkyvillä mielellään kämmenpuolet ylöspäin.
- Älä tuijota tai pälyile. Pidä riittävä etäisyys asiakkaaseen.
- Puhu selkeästi, rauhallisesti ja lyhyesti. Myötäile aina, kun se on mahdollista.
- Älä esitä henkilökohtaisia vaatimuksia tai kieltoja, vaan pidä ne yleisinä.
- Pyri saamaan uhkaava henkilö istumaan.
- Jos seisotte, seiso mieluummin hiukan sivussa. Jos kävelette, kulje hieman uhkaavan henkilön perässä.
- Pidä huoli siitä, että takanasi on tilaa ja mahdollinen pakotie.
- Älä käännä selkäsi, sillä se viestittää välinpitämättömyyttä tai yliolkaisuutta.
- Älä tee äkkinäisiä liikkeitä. Kerro etukäteen, jos aiot liikkua. Jos kyseessä on ryöstö, tottele ryöstäjää.
- Mikäli mahdollista, ota mukaan työtoveri tai joku muu luotettu henkilö. Jätä linja-auton ovet auki.

Matkustajaan ei saa käydä käsiksi missään vaiheessa, ellei kyse ole itseensä tai toiseen matkustajaan kohdistuvan lyönnin, potkun, tms. torjumisesta. Käytännössä kuitenkin paras toimintatapa on pyrkiä poistumaan tilanteesta. Turhia riskejä ei saa ottaa.

Hätäpuhelun soittaminen rahastuslaitteella

Näppäile rahastuslaitteen näppäimistöä [EL] ja [C]



Laite piippaa kahdesti vastaanoton merkiksi ja puhelu yhdistyy suoraan hätänumeroon 112. Näppäily toimii myös luurin ollessa pidikkeessään sekä laitteen ollessa myyntitilassa tai suljettuna päivämääränäytössä.

[0] [5] [3] [E] ja valitsemalla nuolinäppäimellä 112 hätänumero.

Laitteen ollessa suljettuna (päivämäärä + kellonaika näkyy näytöllä) painetaan: **[5] [3] [E] [nuoli ylös] [E]**

Hätäpuhelun voi soittaa aina maksutta omasta matkapuhelimesta, sekä jonkun matkustajan tai ulkopuolisen matkapuhelimesta.



Hätäilmoituksen tekeminen

Hätänumeron eteen ei laiteta suuntanumeroa, ei edes matkapuhelimesta soittaessa. Hätäpuhelu on maksuton ja sen voi tehdä maksutta myös kaikista puhelinautomaateista.

1. Kerro kuka olet

ja mistä soitat. Jos soitat naapurista tai matkapuhelimesta, kerro myös puhelinnumero.

2. Mitä on tapahtunut

Tulipalo, kerro mikä palaa

(asuinrakennus, tehdas, varasto, metsä, linja-auto...)

Onnettomuus, mikä onnettomuus

(liikenne, öljyvahinko, sortuma...)

Sairauskohtaus, mitä potilas valittaa, mitä potilas tekee nyt

3. Missä on tapahtunut

Kerro osoite mahdollisimman tarkasti. Sovi opastuksesta!

4. Kerro onko joku vaarassa

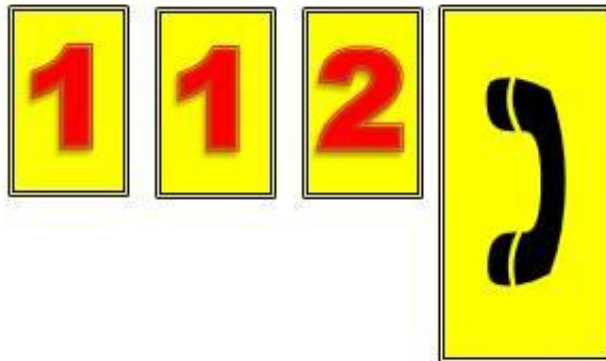
tai loukkaantunut. Pelastajien ensisijainen tehtävä on ihmishenkien pelastaminen.

5. Vastaa kysymyksiin

lyhyesti ja tarkasti. Mitä tarkemmat tiedot voit antaa, sitä tehokkaamman avun saat.

6. Älä sulje puhelinta

ennen kuin saat luvan!



Toiminta liikenneonnettomuudessa

Liikenneonnettomuus on yksi yleisimmistä onnettomuuksista, joka voi kohdata ketä tahansa meistä. Liikenneonnettomuuspaikalle ensimmäisenä tulleella on velvollisuus aloittaa auttaminen.

Jokainen pystyy auttamaan jotenkin; estämään lisäonnettomuudet, auttamaan kykyjensä mukaan loukkaantuneita, varoittamaan muita ja tekemään hätäilmoituksen.

1. Selvitä ensin, mitä on tapahtunut. Älä hätäänny.
 2. Pelasta ensimmäisenä hengenvaarassa olevat ja siirrä loukkaantuneet turvalliseen paikkaan.
 3. Estä lisäonnettomuudet ja tulipalon syttyminen. Varoita myös muita.
 4. Tee hätäilmoitus (ohje hätäilmoituksen tekemiseen sivulla 39).
 5. Anna ensiapua taitojesi mukaisesti.
- Varmista onnettomuuden uhrien hengitys ja sydämentoiminta.
Tyrehdytä onnettomuuden uhrien mahdolliset suuret verenvuodot.



Toiminta linja-autopalossa: Palon ennakointi

Linja-autossa syttyvä tulipalo on aina vakava asia, koska alkanut tulipalo etenee nopeasti kaikkialle linja-autoon. Palosta muodostuu myös paljon myrkyllistä savua ja henkilövahinkoja tulee nopeasti.

Alkavan linja-autopalon ennakointi

Linja-auton alkava tulipalo voidaan ennakoida seuraavia merkkejä havainnoimalla.

- Moottorin epänormaali käyttäytyminen tai moottorin lämpöhälyttimen toiminta
- Latauksen merkkivalon syttyminen
- Auton savuaminen
- Palaneen käry
- Renkaan täristäminen
- Pyörän jurina
- Ohjauksen puoltaminen

Mikäli kuljettajana havaitset tai saat matkustajilta tiedon jostakin edellä mainitusta ilmiöstä, pysäytä auto niin pian kuin se liikenneturvallisuutta vaarantamatta on mahdollista. Pysähtymisen jälkeen avaa ovet ja sammuta moottori. Valoisan aikaan kytke myös auton päävirta pois. Tämän jälkeen selvitetään, mistä on kysymys.

Oikea toimintajärjestys

Jos sinulla kuljettajana on pieninkään epäily siitä, että auto palaa, toimi seuraavasti:

1. **Huolehti ensimmäisenä siitä** ettei henkilövahinkoja pääse syntymään. Ohjaa **matkustajat ulos** autosta. Tässä voidaan käyttää apuna myös toisia matkustajia.
2. Selvitä palon laajuus ja **harkitse tarkasti** tarvittavat toimenpiteet. Itsensä ja oman hengen **vaarantaminen** ei ole järkevää.
3. **Tee alkusammutus** auton sammuttimella ja **hälytä** pelastuslaitos. Jos suoritat itse alkusammutusta, voit pyytää **toimintakykyistä** matkustajaa tai ohikulkijaa soittamaan **112:een**. Huomaa, että hätäkeskus tarvitsee täsmällisen tiedon onnettomuuden sijaintipaikasta ja mahdollisista henkilövahingoista. **Moottoritilan alkusammutuksessa voidaan käyttää sammutusaukkoa, jos sellainen on.**
4. Liikenteellisesti vaarallisessa paikassa varoitetaan muuta liikennettä.
5. Jos palo yltyy hallitsemattomaksi, huolehdi kaikkien läsnäolijoiden siirtyminen kauaksi palavasta autosta.

Huomaa, että usein palo sammuu käsisammuttimella ja palokunta varmistaa tilanteen. Siksi alkusammutustaito ja toimintakyky ensimmäisten minuuttien aikana ovat ratkaiseva tärkeitä.



Toimintaohje tulipalon sattuessa varikkoalueella

1. **PELASTA** ja varoita muita ihmisiä

- Tulipalossa **aika** on ratkaiseva tekijä.
- Tulipalon sattuessa **TÄRKEINTÄ** on ihmishenkien pelastaminen

2. **HÄLYTÄ** palokunta



YLEINEN HÄTÄNUMERO ON

3. **RAJOITA** palon leviäminen

- Sulje ovet, luukut ja ilmastointi. Näin estät hapen pääsyä palotilaan.

4. **SAMMUTA** lähimmällä alkusammuttimella

- Sammuta vedellä tai sammutusjauheella, jos palo on sisustusmateriaaleissa (puu, paperi, kangas)
- Käytä sammutusjauhetta, jos palo on sähkölaitteessa.

5. **OPASTA** tai järjestä opastus

- Varmista pelastusyksiköille esteetön pääsy palokohteeseen.

Palavien nesteiden vuoto

Toimintaohje

Jos havaitset linja- autojen tankkauspaikalla polttoainevuodon, toimi silloin seuraavasti:

1. Palavan nesteen vuoto on rajoitettava mahdollisimman pieneksi.
2. Ilmoita palavan nesteen vuodoista viipymättä päivystäjälle.
3. Suurissa vuodoissa on hälytettävä palolaitos.

Toimi edellä kuvatusti myös silloin, kun havaitset palavien nesteiden vuodon autohalleissa tai muualla varikkoalueella.

