

Annastiina Ervasti

Perehdytysopas Tuuliruusun työntekijöille

K-Market Neste Oil Tuuliruusu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2012

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Annastiina Ervasti Perehdytysopas Tuuliruusun työntekijöille, K-Market Neste Oil Tuuliruusu 27 sivua + 2 liitettä 10.1.2012
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Talous ja rahoitus
Ohjaaja(t)	viestinnän lehtori Minna Kaihovirta-Rapo
<p>Tämän opinnäytetyöni tarkoitukseni oli luoda perehdytysopas K-Market Neste Oil Tuuliruusun uusille työntekijöille. Tavoite oli, että opas tulee olemaan yksi uudistetun perehdytysprosessin työkaluista.</p> <p>Laadukkaan perehdytysoppaan tekeminen edellyttää perehdytysprosessin tuntemusta. Työn teoriaosassa käsitellään perehdyttämistä monesta eri näkökulmasta, kuten esimerkiksi perehdytysprosessin, perehdytystapojen ja perehdytysoppaan keskeisten sisältöjen näkökulmista.</p> <p>Perehdytyksen teoreettisen tiedon avulla suunniteltiin ja toteutettiin konkreettinen tuotos, perehdytysopas. Oppaasta uusi työntekijä löytää kaikki oleellimmat tiedot yrityksestä, sen toimintatavoista ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Oppaan suunnittelussa oli vahvasti mukana työn toimeksiantajan vaatimukset.</p> <p>Arvot ohjaavat Tuuliruusussa kaikkea toimintaa, minkä vuoksi niiden painoarvo näkyy oppaassa. Työn tuotoksena syntyneen oppaan sisällön painopistealueet ovat asiakaspalvelu, tavoite olla alueen paras liikenneasema sekä hyvä työyhteisö.</p> <p>Työssä painotettiin perehdyttämisen merkitystä ja tavoitteita, mitkä helposti unohdetaan yrityksissä. Hyvin perehdytetty työntekijä on yrityksille kilpailuetu, jota kannattaa tavoitella.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että prosessi onnistui hyvin, koska tuloksena syntynyt opas oli toimeksiantajan vaatimusten ja yrityksen tarpeiden mukainen.</p>	
Avainsanat	Perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytysopas, perehdyttämismalli

Author Title	Annastiina Ervasti Induction Manual for K-Market Neste Oil Tuuliruusu
Number of Pages Date	27 pages + 2 appendices 10 Jan 2012
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Minna Kaihovirta-Rapo, Senior Lecturer
<p>The purpose of the present thesis was to create an induction guidebook for the new employees of K-Market Neste Oil Tuuliruusu. The guidebook will serve as a tool in the service station's renewed induction process.</p> <p>The prerequisite for the creation of any high-class guide book is the knowledge of the concerned process. The theoretical section of this thesis discussed employee orientation through several viewpoints such as the induction process itself as well as prevailing induction conventions and the pivotal contents that constitute the produced guide book.</p> <p>The induction guidebook is the concrete product of this thesis. It was designed and composed according to the above-mentioned theoretical data and the principal's requirements. The guidebook incorporated and delivered to the new employees the essentials of the company's organization, its policies, and details concerning employment.</p> <p>All operations of Tuuliruusu are based on values. Their importance to the company is visibly present in the book where the emphasis was placed upon customer service and the ambition to emerge as the best service station in the region as well as a healthy work community.</p> <p>The thesis process highlighted both the significance and the objectives of employee induction, both of which are often overlooked in companies. An employee, who has received proper induction, presents a competitive advantage worth pursuing. Employee induction, when thoroughly planned and delivered, shortens the time span in which a new employee transforms into a productive member of the work community. As a conclusion it can be stated that employee familiarization bears a major significance to both the employee and employer.</p>	
Keywords	familiarization, familiarization process, familiarization guide book, familiarization model

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn aihe	1
1.2	Toimeksiantaja K-Market Neste Oil Tuuliruusu	1
1.3	Työn tavoite ja rajaus	2
1.4	Työn muoto	3
2	Perehdyttäminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.1	Mitä perehdyttäminen on	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.2	Uuden työntekijän hankintatarve	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.3	Perehdytyksen tavoitteet	5
2.4	Perehdytyksen merkitys	6
2.5	Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö	7
2.6	Esimiehen vastuu	7
3	Tunnetuimpia perehdyttämismalleja	9
3.1	Vierihoitoperehdyttäminen	10
3.2	Malliperehdyttäminen	10
3.3	Laatuperehdyttäminen	10
3.4	Räätälöity perehdyttäminen	11
3.5	Dialoginen perehdyttäminen	12
2.6	Tuuliruusussa käytettävä perehdyttämismalli	12
4	Perehdyttämisen suunnitteleminen ja toteutus	13
4.1	Perehdytysuunnitelma	13
4.2	Perehdyttämisen sisältö	15
4.2.1	Työyhteisöön perehdyttäminen	16
4.2.2	Työpaikkaan perehdyttäminen	17
4.2.3	Työhön perehdyttäminen eli työnopastus	17
4.3	Perehdyttämisen aikataulu ja oheismateriaalit	20
5	Perehdytysoppaan tekoprosessi	21
5.1	Perehdytysoppaan tarkoitus	21

5.2	Käytettävyyden huomioiminen	22
5.3	Perehdytysoppaan tekoprosessissa tehdyt ratkaisut	23
5.4	Työvaiheet ja aikataulu	25
6	Arviointi	25
6.1	Ohjeita vastaavan työn tekijöille	27
	Lähteet	28
	Liitteet	
	Perehdytysoppaan sisällysluettelo	
	Kuva perehdytysoppaasta	

1 Johdanto

1.1 Työn aihe

Opinnäytetyönäni suunnittelen ja toteutan perehdytysoppaan K-Market Neste Oil Tuuliruusun (jatkossa Tuuliruusu) työntekijöille. Opinnäytetyöni on muodoltaan toiminnallinen. Sen tuloksena syntyy raportti ja varsinainen tuotos, eli perehdytyskansio. Perehdytyskansioon kokoaan kaikki Tuuliruusun henkilöstöä koskevat tärkeimmät asiat. Perehdytyskansion sisällysluettelo on raportin liitteenä.

Työskentelen itse Tuuliruusun palveluksessa, joten kehityskohteen valinta tutusta organisaatiosta oli luonteva. Päätimme työn toimeksiantajan, Tuuliruusun kauppiaan Anna-Liisa Armisen kanssa uusien työntekijöiden perehdyttämisen kehittämisestä. Perehdyttämällä on suuri merkitys organisaatiolle ja uudelle työntekijälle. Parhaimmillaan se luo vankan pohjan koko työuralle. Yrityksen näkökulmasta hyvin työhönsä perehdytetty ja osaava työntekijä parantaa yrityksen kilpailukykyä.

Perehdytyskansio on hyvä työkalu perehdyttämiseen. Tuuliruusun perehdytysoppas oli vanhentunut, puutteellinen ja näin ollen käyttökelvoton. Näimme kauppiaan kanssa tarpeen uudelle kansiolle. Vastaan työssäni uusien henkilöiden perehdyttämisestä, joten perehdytyskansioista tulee uusien työntekijöiden lisäksi myös minulle tueksi perehdyttämiseen. Halusin perehtyä perehdytykseen syvällisemmin, joten opinnäytetyöni aihe kiinnostaa minua ja siitä on hyötyä sekä minulle että toimeksiantajayritykselle Tuuliruusulle.

1.2 Toimeksiantaja K-Market Neste Oil Tuuliruusu

Tämän työni toimeksiantajani on K-Market Neste Oil Tuuliruusu. Se kuuluu Keskon K-ruokakauppaketjuun. Neste Oil on Tuuliruusun yhteistyökumppani. Näiden lisäksi konseptiin kuuluu Motorest- ravintola, Kotipizza sekä joulukuussa 2012 avautuva Sibylla-pikaruokaketju. Nämä muodostavat monipuolisen palveluaseman vilkkaasti liikennöidyn Lahden moottoritien varrelle Mäntsälään. Palveluasema tarkoittaa useista eri osa-alueista koostuvaa palvelukokonaisuutta (Kauppiaan käsikirja 2012).

K-Market tarjoaa ruokakaupan palveluita asiakkaille. Se on täydennysostospaikka ja lähikauppa, mistä kuluttaja-asiakkaat ostavat eväät työpaikalle, ilta- ja aamupalat sekä Tuuliruusun sijainnin vuoksi myös matkaeväät. Pirkka-tuotteet kuuluvat K-Marketin valikoimaan. Elintarvikkeiden lisäksi Tuuliruusussa myydään ravintola- ja kahvilatuotteita Motores- ravintolasta. Kahvilan tuotevalikoimaan kuuluvat muun muassa tuorekahvi, makeat leivät ja pullat sekä paikan päällä täytetyt patongit ja sämpylät. Motoresin ravintolapalveluihin kuuluvat myös aamupala, buffet-lounas, a lá carte- annokset ja Koti-pizzan ja Sibyllan pikaruoka.

Neste Oil Oyj on Tuuliruusun yhteistyökumppani. Se on polttoaineisiin keskittyvä jalostus- ja markkinointiyhtiö, joka lisäksi valmistaa öljytuotteita. Neste Oilin palveluksessa työskentelee noin 5000 henkilöä. (Neste Oil lyhyesti 2012.) Yhtiön arvoihin kuuluvat vastuullisuus, yhteistyö, uudistuminen ja tuloksellisuus (Neste Oilin arvot 2012). Tuuliruusussa myydään Neste Oilin polttonesteitä, voiteluaineita, kemikaaleja sekä neste-kaasua.

Kesko on kaupan alan pörssi-yhtiö, joka johtaa vähittäiskauppaketjuja, tuottaa vähittäiskauppaketjujen ostotoiminnan, logistiikan, verkostokehityksen ja tiedonhallinnon palvelut. Keskon toimialat ovat ruokakauppa, auto- ja konekauppa, rautakauppa sekä käyttötavarakauppa. Sen eri toimialojen yhtiöt toimivat yhteistyössä kauppiaasyrittäjien kanssa. Kesko ja K-kauppiat muodostavat yhdessä K-ryhmän. (Kesko lyhyesti 2012). Keskon arvoja ovat yhteiskunnallisen vastuun kantaminen, hyvän työyhteisön luominen, alan ja alueen paras kauppa sekä asiakkaiden odotuksien ylittäminen. (Työssä K-Market-liikenne- ja matka-asemalla ja Kassa Ketjukäsikirja 2007, 1.) Tuuliruusulla ja Keskolla on yhteiset arvot ja ne ohjaavat aseman kaikkea toimintaa.

1.3 Tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteenani on tehdä ajantasainen ja käyttökelpoinen perehdytyskansio K-Market Neste Oil Tuuliruusun työntekijöille. Perehdytysoppaan tulisi olla käytännöllinen ja tiivis tietopaketti. Sen täytyy olla helppo ja nopeakäyttöinen sekä helposti päivitettävä.

Perehdytysoppaan pääasiallinen tavoite on toimia perehdytyksen tukena sekä lisäksi olla uusien ja vanhojen työntekijöiden tuki eri tilanteissa.

Oppaan tarkoitus ei ole olla laaja ja kaikenkattava, joten se sisältää vain tärkeimmät ja oleellisimmat asiat yrityksestä ja sen toimintatavoista. Tuuliruusussa on käytössä tällä hetkellä erilaisia oppaita kuten työturvallisuusopas, asiakaspalveluopas ja tietoturvaopas. En nähnyt tarpeelliseksi lähteä luomaan näitä oppaita uudelleen, joten päätin lisätä nämä käyttökelpoiset oppaat tekemäni perehdytysoppaan liitteeksi.

1.4 Työn muoto

Opinnäytetyöni on muodoltaan toiminnallinen. Sen tuloksena syntyy raportti ja varsinainen tuotos, eli perehdytyskansio. Perehdytyskansion sisällysluettelo on raportin liitteenä. Raportin toisessa luvussa käsittelen perehdyttämisen tavoitteita ja merkitystä. Kerron millainen vastuu esimiehellä on perehdyttämisessä sekä mitkä lait perehdyttämistä säätelevät. Kolmannessa luvussa esittelen tunnetuimmat perehdyttämismallit, joita ovat vierihoito-, malli-, laatu-, räätälöity- ja dialoginen perehdyttäminen. Pohdin myös mitä mallia toimeksiantajayrityksessä Tuuliruusussa on käytetty ja mitä siellä tullaan tulevaisuudessa käyttämään. Neljännessä luvussa pohdin, millainen on hyvä perehdytysuunnitelma uudelle työntekijälle sekä mitä tarkoittaa työntekijän perehdyttäminen työyhteisöön, työpaikkaan ja työtehtäviin. Koska työni tuotos on perehdytysopas, niin pohdin viidennessä luvussa, millainen on hyvä opas ja mikä sen tarkoitus on.

Perehdytyskansio on perehdyttäjän ja uuden työntekijän työkalu perehdyttämisprosessissa. Kansion on tarkoitus palvella myös vanhoja työntekijöitä. Sieltä tulee olla helppo tarkistaa ja etsiä tietoa.

2 Perehdyttäminen

2.1 Mitä perehdyttäminen on

Perehdytys on suomen kielen sanakirjan mukaan synonyymi sanoille tutustuttaa, opastaa ja harjaannuttaa johonkin (Suomisanakirja). Työtehtävään perehdyttäminen on uuden tai vanhan työntekijän opastamista työn itsenäiseen ja kannattavaan tekemiseen (Sinisalo 2011).

Tässä opinnäytetyössä keskitytään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Uuden työntekijän perehdyttäminen on hänen perehdyttämistä työpaikkaan, työyhteisöön ja työtehtäviin (Kauhanen 2006, 145). Perehdytys ei ole enää vain työsuorituksen opastamista, vaan siihen kuuluu myös paljon muuta sisältöä (Honkanen 2005, 81). Perehdyttämällä uusi työntekijä halutaan saada sitoutumaan yritykseen, sopeutumaan työhön ja työyhteisöön, toimimaan turvallisesti ja tekemään mahdollisimman vähän virheitä. Hänen halutaan myös toimivan tuloksellisesti ja kannattavasti, menestyvän sekä toteuttavan organisaation strategiaa. (Kupias & Peltola 2009, 71.)

Perehdyttäminen on prosessi, joka vaihtelee paljon toimiala-, yritys-, työtehtävä- ja jopa työntekijäkohtaisesti. Se on kuitenkin aina yhtä tärkeää sekä työntekijän että työnantajan kannalta. Perehdyttämisen tavoite on olla tehokasta. Työntekijä halutaan saada mahdollisimman nopeasti tekemään kannattavasti työtehtäviään. Tämä edellyttää, että yritykset löytävät juuri oikean ja tehokkaimman perehdyttämismallin eri tehtäviin. Perehdyttämiseen kannattaa käyttää resursseja, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta. Tehokkuudella tarkoitan mahdollisimman nopeaa ja kokonaisvaltaista oppimista, asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja kustannustehokkuutta.

2.2 Uuden työntekijän hankintatarve

Yrityksiin tehdään vuosittain henkilöstöhankintasuunnitelma, joka osoittaa uusien työntekijöiden hankintatarpeen; kuinka paljon henkilöstöä palkataan ja minkälaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia uusilla työntekijöillä halutaan olevan (Kauhanen 2006, 68). Hankintatarve on osana henkilöstöstrategiaa, mikä taas on osana liiketoimintasuunnitelmaa (Kupias & Peltola 2009, 71).

Henkilöstöstrategian on tarkoitus tukea yrityksen yleisstrategiaa. Henkilöstöstrategiaa luodessa on pohdittava, miten henkilöstöprosessi toteutetaan, jotta se parhaiten edistäisi yrityksen menestymistä ja perustehtävän toteutumista. (Kupias & Peltola 2009, 71).

Henkilöstön hankintatarve syntyy usein ennustamatta esimerkiksi irtisanoutumisen, yllättävän eläkkeelle jäämisen, opintovapaan, vanhempainloman, hoito- ja vuorotteluvapaan sekä kuoleman tapauksen vuoksi. (Kauhanen 2006, 68.) Näiden syiden lisäksi työntekijä voi joutua jäämään pitkälle sairauslomalle. Kun hankintatarve muodostuu yllättäen, pitää uusi henkilö rekrytoida nopeasti ja hänet pitää saada mahdollisimman nopeasti tekemään työtehtäviään.

2.3 Perehdytyksen tavoitteet

Tavoitteiden määrittämiseen vaikuttavat uuden työntekijän työtehtävät ja asema yrityksessä. Palkattaessa kesätyöntekijää tavoitteena voi olla, että työntekijä suoriutuu hänelle annettavista tehtävistään moitteettomasti. Hänelle voidaan korostaa työtehtävien tehokasta ja virheetöntä suorittamista. Palkattaessa työntekijä vakituiseen työsuhteeseen perehdytys voi olla ja usein onkin syvällisempää. Tällöin tavoitteena on, että työntekijä hoitaa työtehtävänsä tehokkaasti ja tarkasti, mutta sen lisäksi alkaa kehittää omia työskentelytapojaan ja työtehtäviään. (Sinisalo 2012.)

Uusien työntekijöiden rekrytoiminen tuo yritykselle aina kustannuksia. Tämän vuoksi perehdyttämisen tuloksena halutaan työntekijän sitoutuvan työhön ja työpaikkaan.

Lepistö sanoo, että perehdyttämisen tarkoitus on saada työntekijä nopeasti tottumaan talon tapoihin ja sopeutumaan työyhteisöön. (Lepistö 1988, 2, ref. Kauhanen, 2006, 146). Mielestäni perehdytyksen tavoitteena on lisäksi saada työntekijä mahdollisimman nopeasti, tehokkaasti ja kannattavasti tekemään työtehtävänsä. Perehdyttämällä pyritään lyhentämään sitä aikaa, jolloin työ muuttuu tuottavaksi (Valvisto 2005, 48).

Onnistunut perehdytys nopeuttaa uuden työntekijän työtehon kasvamista (Kauhanen 2006, 88). Perehdytettäessä työntekijä huolellisesti ja siihen panostaen, säästetään jokaisen työaika. Työntekijän aloittaessa työssään hänen ei tarvitse niin usein pyytää apua kollegoiltaan tai esimieheltään keskeyttäen heidän työnsä.

Perehdyttämisen ollessa nopeaa ja tehokasta, vältetään työtaturmilta, taloudellisilta vahingoilta ja muuten helposti aiheutuvilta virheiltä (Kauhanen 2006, 88). Ennen työtehtäviin siirtymistä työntekijän on osattava turvallisuussäännöt ja -määräykset. Työnantaja vastaa työntekijän turvallisuudesta, mikä kuuluukin työsopimuslain mukaan työnantajan velvollisuuksiin (Työsopimuslaki 2001, 2 luku 3 §).

Hyvä työntekijä ottaa vastuuta omasta oppimisestaan ja työskentelee tavoitteellisesti. Hän kehittää osaamistaan oma-aloitteisesti hankkimalla tietoa aktiivisesti. Tällaista työskentely- ja oppimistapaa kannattaa korostaa perehdyttämisvaiheessa. (Työhön perehdyttäminen 2009.)

2.4 Perehdytyksen merkitys

Perehdyttäessä autetaan työntekijää tuntemaan työyhteisö, työpaikka, oma työ ja siihen liittyvät työnantajan odotukset. Lisäksi hänen halutaan sitoutuvan työhön ja työpaikkaan.

Omien kokemuksieni mukaan pienissä yrityksissä perehdytykseen ei useinkaan käytetä riittävästi aikaa ja resursseja. Usein työntekijän halutaan pääsevän mahdollisimman nopeasti tekemään tarvittavia työtehtäviä. Mielestäni työntekijä voi aloittaa työtehtävien suorittamisen nopeastikin, mutta perehdytyksen pitäisi jatkua työnteon rinnalla.

Työntekijän aloittaessa työtehtävien teon liian nopeasti, vaarana voi olla, että työntekijä oppii tekemään osan tehtävistään omalla tavallaan. Toisaalta on hyvä, että työntekijän pitää itse pohtia paras työskentelytapa. Kuitenkin riskinä on valita työskentelytapa, mikä ei ole tehokkain ja kannattavin. Mikäli puutteellisiin tapoihin ei puututa ajoissa, niin myöhemmin niiden korjaaminen voi olla vaikeaa ja aikaa vievää.

Perehdyttämisellä on suuri merkitys myös työntekijälle. Työntekijä haluaa tuntea itsensä hyödylliseksi. Hyvän perehdytyksen saanut työntekijä tuntee, että hän on tervetullut työyhteisöön ja hänen työpanoksensa tulee olemaan merkityksellinen. Perehdyttämisessä työntekijälle luodaan pohja tulevaisuutta ajatellen.

2.5 Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö

Perehdyttämistä säätelee työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Nämä eri lait asettavat vaatimuksia perehdyttämiselle ja niiden noudattaminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20). Lain tarkoitus on suojata työntekijää eli heikompa osapuolta, mutta se ajaa myös työnantajan etuja. Esimerkiksi työturvallisuudesta huolehtimalla ennalta ehkäistään yrityksen maineelle ja resursseille negatiivisten vaikutteiden muodostumista.

Lisäksi perehdyttämistä säätelevät pelastustoimiasetus, 857/1999, laki nuorista työntekijöistä 998/1993 ja 405/204 sekä valtioneuvoston asetukset työntekijöille annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä, 738/2002, § 14 (Hyvä perehdytysopas 2007, 9).

Hyvä työnantaja noudattaa lakia tarkasti. Vastuullinen yritys pitää lain asettamia vaatimuksia vähimmäisvaatimuksina. Esimiehen vastuulla on tuntea työtä koskeva laki. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Eri työtä koskevat lait on omaksuttava ja niitä on noudatettava käytännössä. Näin säilytään monilta ristiriidoilta. Työntekijät voivat keskittää energiansa työn oppimiseen voidessaan luottaa siihen, että työnantaja noudattaa lakia. Lakia noudattava yritys saa myös hyvän maineen työnantajana työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 200, 21.)

Vastuu perehdyttämisestä on lähimmällä esimiehellä. Perehdyttämismallista riippumatta hänen pitää kantaa vastuu koko prosessin ajan. (Työhön perehdyttäminen 2009.)

2.6 Esimiehen vastuu

Perehdytys on tehokasta, jos se on suunniteltu hyvin käytännön tasolla. Työntekijän tullessa töihin ensimmäisenä päivänä pitäisi hänen pystyä heti keskittymään työyhteisöön sopeutumiseen ja uuden oppimiseen. Tämä vaatii ennakoivalmisteluja esimieheltä. Työpisteen, mahdollisten työvaatteiden ja perehdyttämiseen käytettävän oheismateriaalin pitäisi olla valmiina annettavaksi työntekijälle.

Kauhanen sanoo, että perehdyttäminen on esimiehen vastuulla, mutta hän voi antaa sen tehtäväksi myös alaiselleen tai tiimille (Kauhanen 2006, 88). Perehdyttämisessä ja muuallakin työelämässä esimieheltä vaaditaan taitoa johtaa asioista ja ihmisiä. Hänen vastuullaan on perehdytyksen eteneminen suunnitelman mukaisesti ja oikea tapa ohjata ja kohdella työntekijää. Lisäksi esimiehellä on velvollisuus vastata työntekijän oppimisesta ja ohjaamisesta koko uran ajan. (Kupias & Peltola 2009, 56.)

Asioiden ja ihmisten johtaminen poikkeavat toisistaan merkittävästi. Asioiden johtamisessa tarvitaan hyvää organisaatiokykyä, järjestelmällisyyttä ja tavoitteellisuutta. Ihmisten johtamisessa pitää huolehtia tavoitteesta sekä innostaa sen saavuttamisessa (Ihmisten johtamisen kaksi tärkeää asiaa 2012). Mielestäni perehdyttämisessä tarvitaan erityisesti ihmisten johtamisen taitoja. Esimies innostaa työntekijää oppimaan uutta ja pääsemään asetettuihin tavoitteisiin. Hänen täytyy luoda edellytykset tavoitteiden saavuttamiselle. Edellytyksiä ovat esimerkiksi selkeä perehdytysuunnitelma, sen noudattaminen sekä perehdyttämisen jatkuva seuranta ja ohjaus. Hänen täytyy myös edesauttaa tulokkaan sopeutumista työhön, työyhteisöön ja organisaatioon.

Esimiehellä tulee olla myös monimuotoisuuden johtamisen kyky. Monimuotoisen johtamisen kyvyllä tarkoitetaan kykyä kohdella kaikkia työntekijöitä tasa-arvoisesti riippumatta tämän taustoista. Esimerkiksi uuden kulttuurin kohtaaminen voi olla haaste esimiehelle. Hänen pitää kohdata ja oppia uudet asiat avoimin mielin. (Kupias & Peltola 2009, 61.)

Kupias ja Peltola tiivistävät teoksessaan esimiehen ydintehtävät seuraavasti. Heidän mukaansa hyvän esimiehen tulee varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä, olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana sekä varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä. Lisäksi esimiehen täytyy sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista sekä seurata oppimista, antaa palautetta, huolehtia koeaikakeskusteluista ja huolehtia muun työyhteisön mukaan tulemisesta perehdytysprosessissa. Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista sekä tukea kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä henkilöitä. (Kupias & Peltola 2009, 62.) Nämä kaikki tehtävät ovat pohjana tulevalle yhteistyölle. Perehdyttämisen myötä lähdetään rakentamaan organisaation tarpeita vastaavaa työuraa.

Esimiehen täytyy vastata myös siitä, että perehdyttäminen noudattaa lakeja ja säädöksiä. Laki säätelee myös työturvallisuuteen perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola. 2009, 56.)

Perehdyttämiseen voi osallistua iso ryhmä ihmisiä. Kupias ja Peltola mainitsevat perehdyttäjinä muun muassa henkilöstöammattilaiset, uusien tuotteiden ja palveluiden kehittäjät sekä sisäiset valmentajat ja konsultit. Esimiehen tulee kuitenkin jatkuvasti olla mukana perehdytysprosessissa voidakseen seurata ja kehittää sitä. (Kupias & Peltola 2009, 57.) Useamman henkilön osallistuessa perehdyttämiseen työntekijä saa useita erilaisia näkökulmia työhön ja näkee erilaisia työskentelytapoja. Näin hän pystyy ymmärtämään organisaation toiminnan kokonaisvaltaisemmin. Lisäksi uusi työntekijä voi saada vanhoilta työntekijöiltä hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on työntekijöillä olevaa tietoa työtehtävistä ja toimintatavoista, mitä hänelle on kertynyt kokemuksen mukana koko työuran aikana (Hiljainen tieto 2012).

Mikäli esimies on nimittänyt työntekijälle oman perehdyttäjän, tulee esimiehen olla kokoajan perehdyttäjän tukena. Esimiehen tulee seurata ja valvoa prosessia. (Kupias & Peltola 2009, 57.) Hän on vastuussa perehdyttämisestä. Mielestäni perehdyttäjä tulee opastaa perehdyttämiseen, jotta perehdyttäminen olisi laadukasta ja tarkoituksenmukaista.

Esimiehen vastuulla on olla ottamassa uusi työntekijä vastaan ensimmäisenä työpäivänä (Kupias & Peltola 2009, 58). Mielestäni olisi hyvä jos esimies on paikalla sekä työhaastattelussa että ensimmäisenä työpäivänä, jotta työntekijä tuntee olonsa turvallisemmaksi ja tervetulleeksi uuteen organisaatioon. Hänellä täytyy olla tunne, että hän esimies on hänen tukenaan ja hän voi aina tarvittaessa kääntyä esimiehen puoleen.

3 Tunnetuimpia perehdyttämismalleja

Kupias ja Peltola esittelevät teoksessaan viisi erilaista perehdyttämisen mallia; vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Käsittelen seuraavaksi lyhyesti teoksessa esitetyt mallit.

3.1 Vierihoitoperehdyttäminen

Vierihoitoperehdyttämismallissa tulokas oppii asiat seuraamalla kokeneemman työntekijän työskentelyä. Vanha työntekijä perehdyttää uuden henkilön oman työn ohessa. Hän kertoo tulokkaalle oman työn ohessa yrityksestä, työyhteisöstä ja uuden työntekijän tulevista työtehtävistä. Tässä perehdyttämismallissa perehdyttäjän rooli korostuu. Perehdyttäminen onnistuu perehdyttäjän ollessa kiinnostunut perehdyttämisestä ja osatessa työtehtävät. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Tässä mallissa uusi työntekijä tutustuu vanhaan työntekijään. Hän voi saada kollegastaan tukihenkilön työuransa alkutaipaleelle. Lisäksi kollegoilta saa tärkeää hiljaista tietoa. Mielestäni tässä mallissa vaarana on perehdyttäjän mahdollisten negatiivisten asenteiden työtä ja yritystä kohtaan välittyvän uudelle työntekijälle. Tulokas on altis erityisesti ensimmäisinä työpäivinä kohtaamilleen asenteille. Uusi työntekijä voi tuoda omaa aikaisemmin hankkimia tietoja ja taitoja työkaverilleen.

3.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisessä perehdytys jaetaan tarkasti eri osastojen kesken. Yleensä henkilöstöosasto opastaa uuden työntekijän työsuhteeseen ja organisaatioon. Työyksikkö perehdyttää työhön ja työyhteisöön. Vastuun perehdyttämisestä ottaa henkilöstöosasto. Perehdyttämisen oheismateriaalit, kuten perehdytyskansiot ja oppaat tukevat oppimista ja helpottavat perehdyttäjän työtä. Tässä perehdytysmallissa työnjako on määriteltävä selvästi ja on varottava perehdyttämisen liiallista jäykistymistä. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Mielestäni malliperehdyttämisessä yhden henkilön, mielellään esimiehen, tulee seurata perehdyttämistä aktiivisesti. Hänen tulee olla kokoajan ajan tasalla perehdyttämisessä. Hyvänä puolena näen, että uusi työntekijä tekee yhteistyötä heti alussa usean eri henkilön ja osaston kanssa. Hän sopeutuu työyhteisöön nopeasti ja saa monta eri näkökulmaa yrityksestä.

3.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämismallissa perehdyttämisen järjestävät ja kehittävät tiimit ja työyksikkö. Organisaation pitää valita, kuka tai ketkä ottavat vastuun perehdyttämisestä. Perehdyttämisestä voi ottaa vastuun esimerkiksi esimies tai esimies ja nimetty henkilö tai koko tiimi. Laatuperehdyttämisessä tarkoituksena on perehdyttämisen laadun jatkuva parantaminen ja kehittäminen. Tässä perehdytysmallissa tiimin rooli korostuu ja tulokas otetaankin heti ensimmäisistä päivistä lähtien tiimin jäseneksi. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Mielestäni päävastuun kannattaisi olla selkeästi yhdellä henkilöllä, joka voisi jakaa perehdyttämisen eri osa-alueita tiimin jäsenten kesken. Tämä ennaltaehkäisisi tilannetta, jossa kukaan ei ota todellista vastuuta ja tulokas jää heitteille. Vaarana voi myös olla, perehdyttämisen jättäminen yhden tiimin jäsenen vastuulle, joka lopulta kuormittuu työtehtävistä.

Mielestäni tämän mallin hyvä puoli on uuden henkilön ottaminen heti mukaan tiimiin, jolloin hän kotiutuu yritykseen nopeammin. Olisi kuitenkin tärkeää muistaa, että työntekijä pitää tutustuttaa myös muihin yrityksen työntekijöihin, sillä tiimin heikkoutena voi olla sisäänpäin kääntyneisyys työyhteisössä.

3.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdytystyö jaetaan henkilöstöhallinto-osaston ja eri työyksiköiden kesken. Tarkoituksena on, että yksi henkilö toimii koordinoijana. Hänellä täytyy olla monipuolista erityisosaamista ja hänen tehtävänä on yhdistellä eri osa-alueita tulokkaan tarpeiden mukaisesti. Tässä mallissa otetaan huomioon tulokkaan tarpeet ja aiemmin hankittu osaaminen. Näiden selvittäminen onkin järkevää jo työhönottotilanteessa, jotta perehdyttämisprosessi voidaan suunnitella mahdollisimman hyvin tarpeita vastaavaksi. Jokaiselle uudelle työntekijälle luodaan oma perehdytysohjelma. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Räätelöidyssä perehdyttämisessä opastaminen pitää suunnitella ja sen etenemistä pitää seurata tarkasti. Suunnitteluun ja seuraamiseen pitää käyttää aikaa, jotta on mahdollista saada hyvin perehdytetty työntekijä, joka sopeutuu työyhteisöön ja oppii työtehtävät tehokkaasti.

Tässäkin mallissa työntekijä tutustuu heti työyhteisöön tapaamalla eri osastojen henkilöitä. Mielestäni on hyvä, että koordinoija on vastuussa ja ajan tasalla perehdyttämisessä. Tämä malli sopii erityisesti isoille organisaatioille.

3.5 Dialoginen perehdyttäminen

Dialogista perehdyttämismallia voidaan käyttää, kun uusi työntekijä on tulossa tehtävään, jonka hän tulee itse muokkaamaan oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden mukaiseksi. Tietojen jakaminen on molemminpuolista tulokkaan ja vanhojen työntekijöiden välillä. Tulokas tuo ja jakaa omaa osaamistaan työyksikköön. Perehdyttämisprosessi suunnitellaan tulokkaan kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Dialoginen perehdyttäminen ei sovi kaikkiin työtehtäviin perehdytettäessä. Tämän mallin käyttäminen voisi olla hyödyllistä perehdytettäessä työntekijää esimerkiksi asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Tässä mallissa uusi työntekijä voi tuoda lisäksi hiljaista tietoa yritykseen ja työyhteisöön.

3.6 Tuuliruusussa käytettävä perehdyttämismalli

Kaikki edellä esitellyt mallit eivät sovellu läheskään jokaiseen yritykseen tai työtehtävään. Onkin tärkeää, että jokainen organisaatio löytäisi sen parhaimman mahdollisimman perehdyttämistavan kuhunkin työtehtävään.

Tuuliruusussa on käytetty aiemmin vierihoidoperehdyttämistä. Yleensä kauppias on esitellyt työntekijälle yrityksen ja työsuhteeseen liittyvät asiat kuten työehtosopimuksen. Tämän jälkeen kauppias on antanut perehdyttämisen tehtäväksi esimiehelle tai jollekin työntekijöistä, joka on esitellyt eri tilat, laitteet ja muun henkilökunnan. Esimies käy työntekijän kanssa läpi työturvallisuuteen liittyvät asiat, talon tavat sekä tärkeimmät asiakaspalveluun ja kassan käyttämiseen liittyvät asiat. Työntekijä opettelee kassan perusteellisen käytön ja muut työtehtäviin liittyvät asiat jonkun kokeneemman vuorossa olevan työntekijän kanssa. Tässä perehdyttämistavassa vaarana on, että joitakin asioita jää kokonaan kertomatta ja jotkut asiat kerrotaan turhaan useaan kertaan. Tästä seuraa helposti virheitä työnteossa sekä turhaa ajankäyttöä asioiden toistamisessa.

Mielestäni tämän mallin käyttö ei ole tarpeeksi tehokas ja kannattava. Olisi järkevämpää, mikäli Tuuliruusun uusien työntekijöiden perehdyttämisessä käytettäisiin vierihoido- ja malliperehdyttämisen yhdistelmää. Siinä esimies perehdyttäisi työntekijän ensin jokaiseen organisaatiossa olevaan osa-alueeseen. Uusi työntekijä tekisi ensimmäiset työvuorot esimiehen kanssa. Seuraavaksi hän siirtyisi tekemään vuoroja kokeneemman työntekijän kanssa. Häneltä uusi työntekijä saa hiljaista tietoa sekä tutustuu erilaisiin työtapoihin. Esimiehen pitäisi jatkuvasti seurata oppimista. Tätä mallia käytettäessä perehdyttäjäksi olisi koko ajan tasalla perehdyttämisessä. Tämä säästäisi aikaa ja nopeuttaisi uuden työntekijän itsenäistä ja virheetöntä työskentelyä.

Tätä mallia käytettäessä säästettäisiin myös henkilöstökuluissa. Kun uuden työntekijän kanssa on työhön opastuksessa käyty läpi asiakaspalveluun ja kassankäyttöön liittyvät tärkeimmät asiat, niin hänet voitaisiin laittaa ensimmäisiin työvuoroihin esimiehen kanssa asiakasmäärältään hiljaisimpina päivinä. Näin uutta työntekijää ei pidä pitää niin sanotusti ylimääräisenä työntekijänä montaa päivää. Lisäksi esimiehen pitää antaa jatkuvaa palautetta työntekijälle.

4 Perehdyttämisen suunnitleminen ja toteutus

4.1 Perehdytysuunnitelma

Vendiilin toimitusjohtaja Sinisalo toteaa, että perehdytysuunnitelma riippuu perehdytyksen prosessista. Esimerkiksi myyntiorganisaatioon perehdyttäminen on erilainen prosessi verrattuna asiantuntijaorganisaatioon perehdyttämiseen. Asiantuntijaorganisaatioon perehdytettäessä työntekijä saattaa olla tuottava työntekijä vasta kahden vuoden kuluttua työsuhteen aloittamisesta. (Sinisalo 2011.)

Olen samaa mieltä Sinisalon kanssa siitä, että perehdytysuunnitelma pitää laatia prosessin mukaan. Suunnitelmaa laadittaessa on tärkeää kartoittaa tarkasti työtehtävät, mitä työntekijä tulee tekemään. Perehdyttämissuunnitelmassa on tärkeää konkreettinen sisältö. Suunnitelmassa pitäisi olla asetettuna selkeä tavoite ja toimenkuva, eli mitä työntekijän tulee osata työtehtäviä hoitaessaan. (Sinisalo 2011.)

Mielestäni yritys asettaa työntekijälle tavoitteet yrityksen tarpeiden mukaisesti, koska työntekijä palkataan yrityksen tarpeeseen. Tavoitteesta pitää keskustella työntekijän kanssa. Hänen on tärkeää ymmärtää tavoite kattavasti. Työntekijän pitää tietää toimenkuvansa työhönhaku tilanteessa, mutta se pitää tarkentaa vielä työhönotto vaiheessa. Hänen pitää olla tietoinen, mitä hän tulee tekemään työkseen. Toimenkuva kuitenkin usein muuttuu työsuhteen aikana.

Viimeistään työsuhteen alkaessa tulee kartoittaa henkilön jo osaamat asiat sekä asettaa tavoitteet siitä, mitä hänen tulisi osata. Sen jälkeen tulisi käydä läpi jo työntekijän osaamat asiat, minkä jälkeen tehdään suunnitelma asioiden opettamisesta. (Sinisalo 2011.)

Mielestäni tiedot ja taidot pitäisi kartoittaa alustavasti jo työhaastattelussa. Yrityksen olisi hyvä saada alustavaa tietoa hahmottaakseen, millainen prosessi työntekijän perehdyttämisestä mahdollisesti tulee. Työntekijän kanssa kannattaa käydä läpi tarkasti, mitkä asiat hän jo hallitsee ja mitä asioita hänelle vielä opetetaan. Työntekijä kanssa pitää jatkuvasti seurata ja arvioida hänen oppimisprosessiaan.

Perehdytysuunnitelma kannattaa tehdä kirjallisesti. Kirjallista versiota voi pitää niin sanottuna tarkistuslistana. Siitä on helppo seurata prosessin etenemistä.

Perehdytysuunnitelmaa laadittaessa tulisi ottaa huomioon esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajia sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden näkökulma (Työhön perehdyttäminen 2011).

Perehdytysuunnitelmaan on hyvä kirjata perehdyttämisen tavoitteet, kohderyhmät, sisältö, alkukeskustelu sekä perehdyttämisohjelman luovutus, päätöskeskustelu ja perehdyttämisprosessin seuranta. Perehdytyksen tavoitteisiin kuuluvat yrityksen, perehdytettävän ja muun henkilöstön tavoitteiden läpikäyminen. Perehdytettävän kohderyhmiä ovat puolestaan vakituinen, määräaikainen ja kiertävä työntekijä sekä sijainen, alihankkija ja etätyöntekijä. Lisäksi perehdytysuunnitelmaan kirjataan perehdytyksen sisältö, ajoitus ja ohjelma pääpiirteittäin. Perehdytyksen sisällöllä tarkoitetaan ennen työsuhteen alkua tapahtuvat toimia, kuten työntekijöiden hakua, haastattelua, valinnasta ilmoittamista ja kirjallista materiaalia. Siihen kuuluvat myös yksikköön, sen toimintaan, tehtäviin, tavoitteisiin, toimintatapoihin ja käytäntöihin perehdyttäminen. Suunnitelmaan on hyvä merkata opastus siitä, miten yksikkö niveltyy muuhun organisaatioon sekä kertoa tutustumiskäynneistä muilla osastoilla ja uuden työntekijän esittelyt muulle henkilöstölle. Lisäksi perehdytyksen sisältöön kuuluvat vielä työtehtävien, hallinnon, henkilöstöhallinnon, yrityksen periaatteiden sekä työsuojelun ja ammattijärjestöjen esittely. (Hyvä perehdytysopas 2007.)

Perehdytysuunnitelmaan kannattaa jättää tilaa muille huomioon otettaville asioille, joita saattaa ilmetä perehdytyksen aikana. Suunnitelmaan voi lisätä alkukeskustelu ja perehdyttämisohjelman luovutus, päätöskeskustelu sekä perehdytyksen seuranta. Seurannalla selvitetään, onko perehdyttämisohjelma toteutunut, onko sen kesto oikea ja olisiko mahdollisesti tarvetta kertaukseen, ovatko aineisto ja menetelmät tarkoituksenmukaisia, onko perehdytyksen painopiste oikea ja onko siinä muuta parannettavaa. (Hyvä perehdytysopas 2007.)

Perehdytysuunnitelmaa laadittaessa työntekijän kanssa voitaisiin laatia selkeä osamiskartta perehdytysuunnitelman tueksi. Karttaan luokiteltaisiin asiat, mitkä työntekijä jo hallitsee, mitä asioita pitää kerrata ja mitkä asiat opetellaan kokonaisuudessaan. Kartta pitäisi suunnitella siten, että sitä voidaan helposti muokata perehdytyksen edetessä.

Sinisalo muistuttaa haastattelussa, että perehdytysmalleihin vaikuttaa rekrytointimäärä. Jos yritys rekrytoi paljon, niin ei ole välttämättä ole järkevää tehdä jokaiselle työhön hakijalle omaa yksittäistä perehdytysmallia. (Sinisalo 2011.)

Mielestäni osaamiskartta kannattaa toteuttaa jokaisen uuden työntekijän kanssa erikseen. Osaamisen kartoitus ja tavoitteiden luominen on tärkeää perehdytyksessä. Aikaa säästetään paljon, kun työntekijälle ei opeteta perusteellisesti asioita, mitkä hän jo hallitsee.

4.2 Perehdyttämisen sisältö

Ensimmäisinä työpäivinä työntekijä joutuu vastaanottamaan varsinaisen tietotulvan. Hän on uudessa rakennuksessa uusien ihmisten keskuudessa. Yrityksen toimintatavat ja käytännöt saattavat poiketa paljon edellisen työpaikan tavoista. Mahdollisesti työpaikka on hänelle ensimmäinen - tämä on yleistä K-Market Liikenneasemilla. Koko työelämä saattaa olla työntekijälle täysin vieras. Erityisesti tällöin työyhteisöön ja työpaikkaan perehdyttäminen on erittäin tärkeää.

Kauhanen esittelee kirjassaan kolme eri perehdyttämisen osa-aluetta: työyhteisöön, työpaikkaan ja työtehtävään perehdyttäminen (Kauhanen 2006, 145). Seuraavaksi käsittelen eri perehdyttämisen osa-alueet.

4.2.1 Työyhteisöön perehdyttäminen

Työyhteisöön perehdyttäminen voi sisältää työyhteisön toimintakulttuurin ja arvomaailman, työpaikan ihmisten, asiakkaiden, työtoverien, esimiehien, tuotantotilojen, työaikojen, lomien, taukojen ja sosiaalisten etujen esittelemisen (Työhönopastus, 2012).

Työyhteisön toimintakulttuurin ja arvomaailman tunteminen auttaa työntekijää sopeutumaan nopeammin ja luontevammin työyhteisöön. Hänen on helpompi työskennellä yrityksessä tietäessään oikeat tavat tehdä asioita. Arvomaailman tiedostaminen auttaa työntekijää ymmärtämään, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla.

Yrityksen arvojen tunteminen saattaa olla työntekijälle merkittävä tekijä työpaikkaa valitessaan. Työn tekeminen ei ole mielekästä, mikäli yrityksen arvot poikkeavat

huomattavasti omista arvoista. Poikkeava arvomaailma vaikeuttaa työntekijän sitoutumista yritykseen. (Kupias & Peltola, 2009, 65.)

Haastattelu- ja perehdyttämävaiheessa perehdyttäjän onkin tärkeää kertoa innostavasti ja rehellisesti yrityksestä. Työntekijän motivaatio laskee ja hän saattaa tuntea ahdistusta, mikäli työtehtävät aloittaessa hän huomaa, että yritys ei olekaan sitä mitä hänelle on kerrottu. (Kupias & Peltola 2009, 66.)

Työpaikalla tavattaviin henkilöihin kuten asiakkaisiin, työkavereihin ja esimiehiin tutustuminen on mielestäni yksi tärkeimmistä työyhteisöön perehdyttämisen osa-alueista. Uusi työntekijä pystyy sopeutumaan työyhteisöön vain tutustumalla muihin yrityksen toimintaan liittyviin henkilöihin. Yrityksen muu henkilöstö voi antaa uudelle työntekijälle tärkeää hiljaista tietoa. Lisäksi tutustumisen jälkeen työntekijän on helpompi kääntyä ongelmatilanteissa muiden henkilöiden puoleen.

Mielestäni työyhteisöllä on suuri merkitys työssä viihtymiselle, työhyvinvoinnille ja työn tuloksille. Vaikka työtehtävät olisivat mielekkäitä, mutta mikäli henkilö ei viihdy työyhteisössä, työntekijä ei ole sitoutunut yritykseen. Työyhteisöllä on suuri merkitys myös työhyvinvointiin.

Uuden työntekijän omat työajat, lomat ja sosiaaliset edut pitää tietää mielestäni työhönottotilanteessa. Työajat ja lomat kannattaa kertoa työntekijälle työpaikkailmoituksessa tai ainakin viimeistään haastattelutilanteessa. Tuotantotilat esitellään ensimmäisien työpäivien aikana.

4.2.2 Työpaikkaan perehdyttämien

Työntekijän tullessa uuteen yritykseen hän tutustuu yrityksen arvoihin, tavoitteisiin ja kulttuuriin. Uusi työntekijä selvittää usein nämä asiat jo työpaikkaa hakiessaan. (Kupias & Peltola 2009, 65.) Internet mahdollistaa vaivattoman tiedonhaun. Sieltä voi löytää esimerkiksi asiakkaiden ja jopa entisten työntekijöiden kokemuksia yrityksestä. Keskustelupalstojen kirjoitteluun pitäisi kuitenkin aina suhtautua kriittisesti.

Perehdyttämävaiheessa työntekijälle pitää kertoa yrityksen toiminnasta innostavasti. Perehdyttäjän pitää kuitenkin olla rehellinen, jotta työntekijän luottamus yritykseen vahvistuu (Kupias & Peltola 2009, 66). Työpaikkaan sopeutumista voi helpottaa

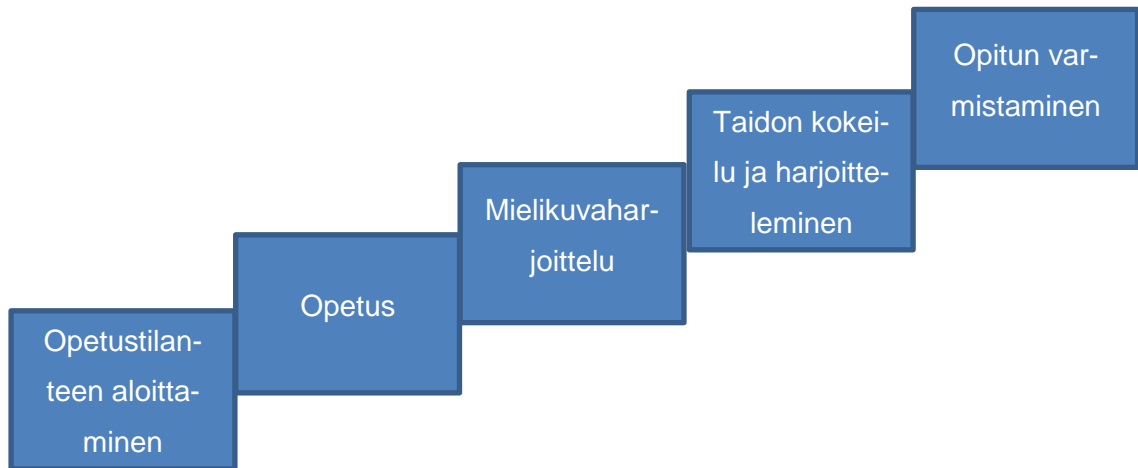
valitsemalla tulokkaalle henkilökohtaisen tukihenkilön työkavereista (Kupias & Peltola 2009, 69).

Työpaikkaan perehdyttämisen pitää sisältää työpaikan, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean, talon tapojen, palveluiden ja tuotteiden esittelemisen (Työhönopastus 2012). Työntekijän on tärkeä tuntea yritys, missä hän työskentelee. Yrityksen ja sen historian tuntiessaan hän pystyy paremmin ymmärtämään sen toiminta-ajatuksen, liikeidean ja talon tavat. Työntekijän ymmärtäessä edellä mainitut asiat, hän pystyy paremmin hahmottamaan oman työnsä merkityksen yrityksessä. Oman työn merkityksen käsittäminen motivoi ja tehostaa työntekoa. Palveluiden ja tuotteiden tunteminen auttaa työntekijää ymmärtämään yrityksen liikeidea.

4.2.3 Työhön perehdyttäminen eli työnopastus

Yritykseen perehdyttämisen jälkeen työntekijää aletaan opastamaan työntekoon (Kauhanen 2006, 146). Työhön perehdyttämisessä opetellaan varsinaisten työtehtävien tekeminen. Työntekijän kanssa tutustutaan työvälineisiin, niiden käyttöön ja turvallisuusmääräyksiin. Samalla perehdytään työtapoihin ja -menetelmiin. (Työhön perehdyttäminen 2009.) Työtehtäviin opettaminen on perehdyttämisen ydin. (Hyvä perehdytysopas 2007.)

Esittelen seuraavaksi yhden työhön opastamisen mallin. Tämä malli on viisiosainen ja sitä voi käyttää eri toimialoilla.



Kuvio 1. Viisiportainen työhön opastamisen malli. (Työhön perehdyttäminen 2009.)

Kuvion 1 portaissa on kuvattu työhön opastamisen mallia. Tämä malli on viisiosainen ja sitä voi käyttää eri toimialoilla ja erilaisiin tehtäviin perehdyttämisen tukena. Portaatt koostuvat viidestä eri vaiheesta perehdyttämisessä; opetustilanteen aloittamisesta, opetuksesta, mielikuvaharjoittelusta, taidon kokeilusta ja harjoittelemisesta sekä opitun varmistamisesta (Työhön perehdyttäminen 2009).

Opetustilanteen aloittamisessa pitäisi kannustaa oppimaan, arvioimaan tietojen ja taitojen tasoa, pyytää työntekijää kuvaamaan tehtävää ja tehtäväkokonaisuutta sekä asettamaan tavoite ja välitavoitteet (Työhön perehdyttäminen 2009). Uuden työntekijän motivaatiolla on suuri merkitys oppimiseen. Perehdyttäjän pitää kannustaa ja innostaa työntekijää oppimaan uutta. Häntä kannattaa kannustaa aktiiviseen tiedonhankintaan ja oman oppimisen kehittämiseen. Tietojen ja taitojen tasoa voi arvioida osaamiskartan avulla. Sen avulla voidaan seurata, missä vaiheessa työhön perehdyttäminen kulloinkin on.

Työntekijän on tärkeää ymmärtää koko työtehtävien kokonaisuus. Kuvaamalla tehtävää ja tehtäväkokonaisuutta työntekijä pystyy paremmin ymmärtämään eri työvaiheiden ja osa-alueiden merkitykset. Tämä vaikuttaa motivaatioon ja oppimiseen työtehtävien suorittamisessa. Selkeät ja konkreettiset tavoitteet parantavat työntekijän oppimismotivaatiota. Hän tiedostaa, mitä häneltä odotetaan. Tavoitteiden sisäistäminen auttaa oman oppimisen kehittämistä.

Opettamisvaiheessa työntekijää pyydetään analysoimaan tehtävää, hänelle näytetään työ, selostetaan, perustellaan ja annetaan toimintasäännöt (Työhön perehdyttäminen 2009). Työtehtävät pitää sisäistää perusteellisesti, jotta ne voidaan tehdä tehokkaasti ja oikein. Työntekijän oma analysointi parantaa uuden tiedon sisäistämistä. Mielestäni työ tulee näyttää käytännössä. Ei riitä, että työntekijälle kuvataan, miten työtehtäviä tehdään. Työtehtävien eri vaiheet pitää perustella ja kertoa työntekijälle. Mikäli työvaiheet pelkästään näytetään, niin työntekijä ei välttämättä ymmärrä sen vaikutusta työkokonaisuuteen. Selkeät säännöt helpottavat työntekijän ja esimiehen työskentelyä. Tarkat säännöt asettamalla työntekijän ei tarvitse hukata aikaa miettimällä, miten kussakin tilanteessa saa ja on järkevää toimia. Esimiehen ei tarvitse jälkikäteen muuttaa työntekijän toimintatapoja.

Mielikuvaharjoittelussa työntekijää pyydetään selittämään työ, pyydetään toistamaan ajatuksissaan tehtäviä, annetaan pelkistetyt säännöt ja seurataan prosessia (Työhön perehdyttäminen 2009). Koko työnkuvan selostaminen auttaa työntekijää ymmärtämään työ kokonaisuudessaan. Kokonaisuuden ymmärtäminen parantaa työn tekemisen laatua. Esimiehen täytyy seurata työntekijän prosessointia aktiivisesti. Tarvittaessa esimies ohjaa oppimista oikeaan suuntaan. Liian monimutkaiset säännöt ja ohjeet on vaikea sisäistää, jolloin niiden noudattaminen on vaikeampaa. Sääntöjen pitää olla riittävän yksinkertaiset. Mielestäni työntekijälle pitää antaa myös omaa ajattelutilaa sääntöjen noudattamisessa käytännössä. Tehtävien läpi käyminen ajatuksissa edesauttaa työkokonaisuuden sisäistämistä.

Taitojen kokeilu- ja harjoitteluvaiheessa työntekijän pitää antaa kokeilla työtä, antaa palautetta sekä antaa kokeilla uudestaan ja lopuksi arvioidaan taitotaso (Työhön perehdyttäminen 2009). Asioiden harjoittelu käytännössä on tehokasta. Työntekijää pitää rohkaista kokeilemaan uusia työtehtäviä. Jatkuva palaute auttaa oppimista. Palautteen on oltava kannustavaa ja tyyliään positiivista. Työntekijää pitää rohkaista kokeilemaan uudestaan jotta hän voi hyödyntää käytännössä saamaansa palautetta. Taitotaso voidaan arvioida tarkkailemalla työntekijän suoritusta sekä keskustelemalla hänen kanssaan.

Opittua varmistettaessa työntekijän annetaan työskennellä yksin, hänelle annetaan palautetta, rohkaistaan kysymään ja lopulta päätetään opastus (Työhön perehdyttäminen 2009). Työntekijän oppimiselle pitää antaa omaa tilaa. Hänen täytyy

saada kokeilla yksin ja pohtia työtehtäviään. Työntekijä saattaa myös onnistua tehtävissä paremmin, kun hän saa rauhassa yksinään harjoitella tehtävien suorittamista. Hänelle tulee antaa palautetta myös hänen yksin suorittamistaan tehtävistä. Palautteen on tarkoitus kannustaa työntekijää yrittämään tehtävien suorittamista yksin. Esimiehen pitää ohjata häntä mikäli näyttää, että työntekijä ei tee työtehtäviä oikein tai tarpeeksi hyvin.

Työntekijää pitää rohkaista aktiiviseen tiedonhakuun. Mikäli hän on epävarma, hän ei välttämättä uskalla kysyä asioita esimieheltä. Hän saattaa esimerkiksi ajatella, että ei viitsi keskeyttää esimiehen omaa työskentelyä tai hän ei kehtaa tunnustaa tietämättömyyttään. Opastus voidaan päättää työntekijän osatessa suorittaa työtehtäviään kannattavasti ja itsenäisesti.

Kuviossa 1 kuvattua mallia on syytä noudattaa työntekijäkohtaisesti. Jotkut työntekijät saattavat tarvita enemmän asioiden kertausta ja ohjaamista, kuin toiset. Opettamisen pitää edetä työntekijän oppimisen tahdissa.

Uuden työntekijän tukena voidaan käyttää erilaisia materiaaleja, kuten perehdyttämispöytäkirjoja. Sinne on hyvä kirjata tärkeimmät työhön liittyvät asiat. Näin työntekijä on helppo tarpeen tullen palata tarkistamaan asioita. Kirjallisen materiaalin tulisi olla valmiina työntekijän tullessa töihin. Työntekijän pitää myös itse ottaa vastuuta oppimisestaan. Hänen tulee huolehtia omien tietoaukkojen täydentämisestä. (Kupias & Peltola 2009,70.)

4.3 Perehdyttämisen aikataulu ja oheismateriaalit

Perehdytyksen kesto on työpaikka- ja työtehtäväkohtainen. Perehdytysaikataulu kannattaa suunnitella etukäteen tai työntekijän kanssa yhdessä. Pitää kuitenkin ottaa huomioon, että oppimisnopeus on yksilöllistä. Jotkut oppivat asiat heti ja toisille taas asioita pitää kerrata. Aikataulun pitää olla mahdollisimman realistinen. Oppimiselle ei saa varata liian vähän aikaa. Työntekijän pitää saada rauhassa sopeutua työyhteisöön ja opetella työtehtävät. Toisaalta liian hidastunut aikataulu vie yrityksen resursseja ja turhauttaa työntekijää.

Kauhasen mielestä työntekijä voi antaa täyden työpanoksen vasta noin vuoden kuluttua työn aloittamisesta (Kauhanen 2006, 146). Mielestäni tämä aika kuitenkin vaihtelee todella paljon työtehtäväkohtaisesti. Jossakin työtehtävässä jopa viikon

työkokemus on riittävä täyden työpanoksen antamiselle. Joissakin työtehtävissä tehtävien täydellinen oppiminen ja mahdollisuudet alkaa kehittämään omaa työtään voivat kestää vuosia.

Perehdyttämistä voi olla tukemassa perehdytysmateriaali. Oheismateriaalien tarkoitus on olla nimenomaan tukemassa oppimista sillä materiaaleilla ei saa korvata henkilökohtaista perehdyttämistä.

Joissakin työpaikoissa työntekijän pitää opetella paljon teoriaa kuten eri lakeja ennen työn aloittamista. Työntekijä voi opiskella lait itsenäisesti, mutta perehdyttäjän tulisi avata eri lakien kohtia kertoen miten tässä yrityksessä tämän lain soveltaminen näkyy käytännössä. Aina ei ole järkevää opetella kaikkia lakipykälää ulkoa. Materiaalin tarkoitus on, että sieltä voi tarkistaa asiat helposti ja nopeasti.

Tervetuloa taloon -oppaassa esitellään yritystä. Siinä kerrotaan yrityksen perustiedot, kuten perustamisvuosi, toimiala, liikeidea ja taloudellisia tunnuslukuja. Oppaassa voidaan esitellä yrityksen tavoitteet ja arvot. Siinä voi olla myös esimerkiksi hallituksen puheenjohtajan ja toimitusjohtajan kirjoitus. Tervetuloa taloon -opas voidaan sisällyttää myös perehdytysoppaaseen.

5 Perehdytysoppaan tekoprosessi

5.1 Perehdytysoppaan tarkoitus

Perehdytysopas tehdään henkilökohtaisen, kasvokkain tapahtuvan perehdyttämisen tueksi. Opas ei saa korvata henkilökohtaista opastamista. Mielestäni sen tarkoituksena on, että uusi työntekijä pystyy oppaan avulla sisäistämään uudet asiat helpommin. Lisäksi oppaan pitää myös jatkossa olla työntekijän oman työn ja osaamisen tukena. Oppaaseen pitää olla helppo palata ja tarkistaa asioita.

Perehdytysoppaan sisältö vaihtelee paljon eri yrityksissä ja työtehtävissä. Opas voi olla tiedollisesti laaja tai tiivis. Tärkeintä on, että se on helppo- ja nopeakäyttöinen. Mielestäni on tärkeää, että oppaasta selviää mistä tai keneltä missäkin asiassa voidaan pyytää apua.

Opas voi sisältää teoriaa, kuten lakeja ja asetuksia. Lisäksi se voi sisältää erilaisia ohjeita, kuten käyttöohjeita tai esimerkiksi toimintatapoja vaaratilanteita varten. Tekemäsäni oppaassa keskitytään yritykseen, sen toimintatapoihin, arvoihin sekä työsuhteeseen liittyviin asioihin. Olen lisännyt turvallisuusoppaan, työehtosopimuksen ja työrytmiikkalistan oppaan liitteeksi. Olen perehtynyt laajasti perehdyttämiseen ja useisiin perehdytysoppaisiin. Perehtymiseni myötä olen huomannut, että mukaan valitut osa-alueet ovat olleet oppaalle olennaisimmat asiat.

5.2 Käytettävyyden huomioiminen

Hyvä perehdytysopas on hyödyllinen eri arkipäivän tilanteissa, se palvelee tarvetta, on käytännöllinen ja sisällöltään riittävä, mutta ei kuitenkaan liian runsas. Perehdytysoppaalle pitää olla tarve, jotta se kannattaa tehdä. Opas pitää laatia palvelemaan tarvetta. Tarve vaihtelee paljon eri toimialoilla ja yrityksissä.

Tuuliruusussa perehdytysoppaalle oli todellinen tarve. Edellinen perehdytysopas oli käyttökelvoton perehdyttämiseen, koska se oli sisällöllisesti sekä vanhentunut että puutteellinen. Uusi opas tulee olemaan hyvä työkalu perehdyttäjälle sekä uudelle ja vanhoille työntekijöille. Uudet työntekijät voivat tutustua henkilökohtaisen perehdyttämisen lisäksi oppaan avulla yritykseen, talon tapoihin sekä työsuhdetta koskeviin asioihin. Uusi ja vanhat työntekijät voivat tarkistaa sieltä asioita, mitä he kohtaavat arkipäivän eri tilanteissa. Lisäksi he voivat katsoa oppaasta, mistä tai keneltä he voivat hankkia asioista lisätietoa.

Perehdytysoppaan pitää olla käytännöllinen. Käytännöllisestä oppaasta on todellista hyötyä yrityksen toiminnassa. Oppaan pitää olla helposti ja nopeasti saatavilla. Sieltä pitää löytyä nopeasti tarvittava tieto. Opasta pitää pystyä päivittämään vaivattomasti. Sen sisältöön voi todennäköisesti joutua tekemään muutoksia ajan saatossa. Esimerkiksi oppaassa esitellyt henkilöt vaihtuvat, toimintatavat muuttuvat tai tieto vanhenee. Mielestäni perehdytysopas kannattaa olla painetussa ja sähköisessä muodossa. Sähköisessä muodossa olevan oppaan avulla voi helposti muokata painettua versiota.

5.3 Perehdytysoppaan tekoprosessissa tehdyt ratkaisut

Päädyn tekemään Tuuliruusun oppaasta 26-sivuisen, koska sen tarkoitus on olla tiivis tietopaketti. Päätin laatia oppaan sivulle 1 sisällysluettelon ja numeroida sivut, jotta

tiedon etsiminen olisi nopeaa. Tavoitteenani oli perehdytysoppaan helppo luettavuus. Helppolukuisuuteen vaikuttaa typografia eli kirjainten valinta ja muotoilu. Fonttia eli kirjasinta valitessa pitää päättää haluaako antiikva- vai groteskikirjasimia. Antiikvakirjasimet ovat päätteellisiä, jolloin teksti on helppolukuista ja yhtenäistä. Groteskikirjaimet ovat päätteettömiä, joiden lukeminen voi väsyttää silmiä. (Leipäteksti 2012). Vertailin eri fontteja opasta varten. Päätin valita fontiksi Times New Romanin, koska kyseinen fontti kuuluu helppolukuiseseen antiikvakirjasimien ryhmään.

Tein oppaan kierrekansioon, jotta sen lukeminen ja päivittäminen olisi vaivatonta. Kansiossa olevaa opasta voi muokata tarvittaessa jopa sivu kerrallaan. Aluksi mietin, jokaisen sivun laminoimista, jotta ne olisivat kestäneet pidempiaikaista käyttöä. Päätin kuitenkin jättää sivut laminoimatta, jotta sivuille voi tehdä tarvittaessa pieniä merkintöjä kynällä. Tarkoitus on kuitenkin, että opas säilyy siistinä ja merkintöjä tehdään mahdollisimman vähän. Valitsin sivupaperiksi paksun paperin, jotta sivut säilyisivät ehjinä mahdollisimman pitkään.

Lisäsin oppaan sivuille valokuvia, joita on otettu Tuuliruususta ja sen henkilöstöstä. Lisäsin kuvat oppaaseen, jotta se olisi persoonallisempi ja mielenkiintoisempi. Kuvien lisääminen tekee oppaasta helposti lähestyttävämmän ja henkilöstö kokee sen enemmän omakseen. Halusin oppaan olevan myös visuaalinen. Päätin käyttää oppaassa Keskon arvopyramidissa käytettyjä värejä eli sinisen eri sävyjä, koska halusin painottaa arvojen merkitystä oppaassa. Lisäksi sininen väri luo uskottavuutta.

Perehdytysoppaan sisältö tulee miettiä tarkasti, jotta opas olisi mahdollisimman hyödyllinen. Mielestäni oppaan pitää sisältää kaikki oleelliset asiat. Kaikki turha tieto kannattaa karsia pois. Oppaiden sisältö vaihtelee paljon eri yrityksissä. Joissakin yrityksissä opas saattaa olla laaja lähes kaiken kattava tietopaketti. Jotkut taas sisällyttävät oppaaseen vain muutamia tärkeitä asioita yrityksestä.

Päädyin tekemään oppaasta seitsemänosaisen. En käsitellyt mitään osa-aluetta erityisen syvällisesti, koska oppaan tarkoitus oli olla tiivis ja se toimii henkilökohtaisen perehdytyksen tukena. Opas sisältää perustiedot yrityksestä, sen tarjoamat palvelut ja asiakaslupaukset, yrityksen arvot, työsuhteeseen liittyvät asiat, talon tavat, asiakaspalveluohjeistuksia ja yrityksen ja eri sidosryhmien yhteystiedot. Päätin aloittaa oppaan yrityksen perustietojen ja sen tarjoamien palveluiden esittelemisellä, koska nämä auttavat uutta työntekijää ymmärtämään paremmin organisaatiota, missä tulee työskente-

lemään. Organisaation tunteminen auttaa työntekijää ymmärtämään yrityksen toimintaa ja liikeideaa. Näin tulokkaan on helpompi käsittää oman työnsä merkitys yritykselle. Esittelin oppaassa K-Market Liikenneaseman asiakaslupaukset. Näiden tunteminen syventää hänen ymmärrystään yrityksen liikeideasta ja toimintatavoista.

Työsuhteeseen liittyvät asiat ovat yleensä tuttuja uudelle työntekijälle. Päätin kuitenkin ottaa työsuhteeseen liittyvät asiat esille oppaassa, koska yritysten toimintatavat vaihtelevat joillakin osa-alueilla, kuten palkanmaksuun liittyvissä käytänteissä. Lisäksi useille henkilöille Tuuliruusu on heidän ensimmäinen työpaikkansa. Tämän vuoksi esittelin työsuhteeseen liittyvät tärkeät asiat, kuten koeaikaan ja irtisanomisaikaan liittyvät asiat.

Arvot ohjaavat Tuuliruusussa kaikkea toimintaa, jonka vuoksi minulle oli heti alussa itsestään selvää, että tulen käsittelemään niitä oppaassa. Työntekijöiden tulee ymmärtää arvot ja niiden merkitys voidakseen toteuttaa niitä työssään. Talon tavat -luvussa esittelen käytäntöjä, mitä noudatetaan päivittäisessä työskentelyssä. Mielestäni uuden henkilön on tarpeellista tuntea muutamia talon tapoja aloittaessaan työnteon. Tämä ennalta ehkäisee joskus ikäviäkin väärinkäsityksiä. Talon tavoissa olen kertonut esimerkiksi taukojen pitämisestä ja pelisäännöistä medialle annettaviin lausuntoihin.

Pohdin asiakaspalveluosion lisäämistä oppaaseen, koska Tuuliruusussa on jo useita erillisiä asiakaspalvelua käsitteleviä oppaita. Päätin kuitenkin kertoa tärkeimpiä asioita asiakaspalvelusta, koska erinomainen asiakaspalvelu kuuluu Tuuliruusun arvoihin ja sitä ei mielestäni koskaan painoteta liikaa. Asiakaspalvelu on yksi Tuuliruusun tärkein kilpailukeino, jota tulee jatkuvasti kehittää. Oppaassa on tarkkoja toimintaohjeita keskeisiä asiakaspalvelutilanteita varten.

5.3 Työvaiheet ja aikataulu

Aloitin perehdytysoppaan tekemisen huhtikuussa 2012. Tuolloin sain käyttööni erään K-Marketin perehdytyslistan ja perehdyttäjän muistilistan. Lisäksi sain käyttööni Tuuliruusun vanhan perehdytysoppaan sekä useita K-ketjun henkilöstöä koskevia käsikirjoja. Näiden avulla lähdin työstämään opasta. Aluksi laadin oman ehdotukseni oppaan sisällöstä, minkä jälkeen kävin sen läpi työn toimeksiantajan kanssa. Kauppias toivoi sisältöön muutamia muutoksia, jotka toteutin. Esittelin lopullisen sisällysluettelon kauppiaille, jonka hän hyväksyi. Sisällysluettelon pohjalta lähdin etsimään tietoa eri tietoläh-

teistä, kuten työsopimuslaista ja Keskon käsikirjoista. Sisällön luomista auttoi oma työkokemukseni Tuuliruusussa.

Kerättyäni kaikki tarpeelliset tiedot ja muokattuani ne oppaan tarkoituksen mukaiseksi, aloin suunnittelemaan oppaan visuaalista ilmettä. Liitin oppaaseen kuvia Tuuliruususta ja sen henkilöstöstä arkipäivän tilanteissa. Oppaassa on myös muutama kuva Internetistä, koska taitoni ja aikani eivät riittäneet muutamaan haluamani tyyliseen kuvaan. Lisäksi visuaaliseen ilmeen suunnitteluun kuului typografian ja värimaailman valitseminen. Lopuksi tulostin työn toimeksiantajalle arviointia varten.

Koska perehdytysoppaan tulee olla nopeasti ja helposti työntekijöiden saatavilla, tullaan se sijoittamaan Tuuliruusussa varastossa olevan taukopöydän hyllylle. Oppaan tulee olla aina ajantasainen, joten tulen vastaamaan oppaan päivittämisestä.

Opinnäytetyöni tekeminen eteni vähän suunnitelmiani hitaammin. Minun oli tarkoitus saada työni valmiiksi syyskuussa 2012. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, koska en ehtinyt työstämään sitä suunnitelmieni mukaan kesän aikana. Opinnäytetyöni valmistui lokakuussa 2012, joten se viivästyi alkuperäisestä aikataulusta ainoastaan kuukauden.

Tulen esittelemään perehdytysoppaan Tuuliruusun vanhoille työntekijöille joulukuun 2012 aikana. Esittelyn tarkoituksena on tutustuttaa työntekijät uuteen oppaaseen helpottaakseni sen käyttöönottoa. Esittelen oppaan sisällön pääpiirteittäin selventääkseni työntekijöille, mitä tietoa uudesta oppaasta löytyy ja mikä sen käyttötarkoitus tulee olemaan. Pyydän työntekijöitä kertomaan minulle, mikäli oppaassa käsitellyt asiat muuttuvat, varmistaakseni sen ajantasaisen tiedon ja päivittämisen.

6 Arviointi

Opinnäytetyöni tarkoitus oli luoda käytännöllinen perehdytysopas henkilökohtaisen perehdytyksen tueksi K-Market Neste Oil Tuuliruusun uusille työntekijöille. Oppaan tuli olla helppo- ja nopeakäyttöinen, jotta työntekijän on vaivaton palata tarkistamaan oppaasta haluamiaan asioita. Minulla oli perehdyttämisestä vain käytännön kokemusta. En ollut ennen perehtynyt perehdyttämiseen. En ollut myöskään aikaisemmin luonut perehdytysopasta.

Esittelin työssäni ensin työn aiheen, toimeksiantajayrityksen sekä tavoitteen ja rajauksen. Sen jälkeen käsittelin perehdyttämiseen liittyvää teoriaa. Syvennyin teoriaosuudessa perehdyttämisen merkitykseen, tunnetuimpiin perehdytysmalleihin sekä perehdytykseen prosessina. Tuotoksesta, eli perehdytysoppaasta irrallinen teoriaosuus auttaa lukijaa ymmärtämään perehdytyksen merkityksen työnantajalle ja työntekijälle. Teoreettisesta viitekehystä on hyötyä erityisesti perehdyttäjille, joilla on vain käytännön kokemusta, mutta jotka eivät ole perehtyneet perehdyttämiseen tarkemmin.

Työni lopputulema oli siis perehdytysopas, joka vastasi toimeksiantajan vaatimuksia ja vastasi yrityksen tarpeeseen. Tulen perehdyttämään kaikki Tuuliruusun uudet työntekijät työssäni, joten opas tulee olemaan minun ja uusien työntekijöiden työkalu.

Aloittaessani opinnäytetyön suunnittelun, oli aihe minulle heti itsestään selvä. Halusin perehtyä perehdyttämiseen ja perehdyttämisoppaan tekeminen kiinnosti ja innosti minua. Suhtauduin opinnäytetyön tekemiseen kunnianhimoisesti. Halusin sen todella palvelevan tarvetta ja olevan toimeksiantajan vaatimusten mukainen. Mielestäni onnistuin näissä tavoitteissa ja olen tyytyväinen työn tulokseen. Oppaan sisältämä tieto on oikeaa, tarkoituksenmukaista ja sitä on sopivasti. Oppaasta tuli tavoitteen mukaisesti tiivis tietopaketti. Olisin kuitenkin halunnut perehtyä ja panostaa vielä lisää oppaan visuaaliseen ilmeeseen. Opinnäytetyön tekemisessä aika ja resurssit ovat kuitenkin rajallista.

Sain suhteellisen vapaat kädet oppaan luomiselle. Toimeksiantaja halusi jonkin verran vaikuttaa sen sisältöön ja sen tuli olla K-market- konseptin mukainen. Mielestäni tämä kuitenkin antoi hyvät suuntaviivat oppaan suunnittelemiselle. Annoin valmiin oppaan kauppiaan lisäksi muutamalle Tuuliruusun työntekijälle arvioitavaksi. Heidän mukaansa opas oli käytännöllinen, helppokäyttöinen ja tuli tarpeeseen. He uskoivat tarvitsevansa opasta tulevaisuudessa.

En ollut aiemmin tehnyt yhtään opasta, joten työskentelyn uutuus loi haasteita työn tekemiselle. Haastavaa oli löytää juuri se oikea tietosisältö oppaaseen sekä päättää, millaisessa muodossa sen esitän. Minua kuitenkin auttoi eri perehdytyskansioihin tutustuminen.

6.1 Ohjeita vastaavan työn tekijöille

Mikäli lähtisin tekemään opinnäytetyötäni uudelleen, niin perehtyisin enemmän valmiisiin opinnäytetöihin. Se olisi selkeyttänyt ajatuksia siitä, millainen opinnäytetyön on tarkoitus olla. Suunnitteluvaihe olisi sujunut helpommin. Muista samankaltaisista opinnäytetöistä olisi saanut myös hyödyllisiä lähdevinkkejä. Tämä olisi säästänyt huomattavasti aikaa ja vaivaa. Lisäksi käyttämällä aikaa työn rajaukseen säästyä myöhemmin turhalta työltä.

Tämän projektin alkuvaiheessa olin innoissani, mutta myös vähän epäilevä opinnäytetyön tekemisestä. Minulla oli kauhukuvia opinnäytetyön tekemisestä. Luulin, että työ tulee olemaan valtaisan suuri ja sen pitää sisältää suunnilleen opuksen verran teoriaa. Innostuin ymmärrettyäni projektin todellisen idean.

Opinnäytetyön tekeminen vaatii tekijältä paljon, mutta se antaa vielä enemmän. Voisin mukailla lausahdusta ”elämä ottaa, elämä antaa” lausahtaen ”opinnäytetyö ottaa, opinnäytetyö antaa.” Välillä voi tuntua, että työ ei valmistu ikinä. Kuitenkin aina saatuaan yhden osa-alueen valmiiksi, tulee voittajafiilis. Hyvä arvosana opinnäytetyöstä on ainakin minulle tärkeä, mutta mielestäni vielä tärkeämpää on oman oppimisen kehittäminen ja oivaltamiset. Minun huippuhetkiäni ovat olleet oivaltamiset, jolloin innostuin niin, että soitin saman tien kauppiaille ja selitin kuinka jokin asia voitaisiin tehdä Tuuliruusussa paremmin. Tähän toki vaikuttaa oma intoni kehittää ja tehostaa toimintatapoja työpaikallani.

Opinnäytetyön on pitkä prosessi, missä tulee vastaan erilaisia, joskus vaikeitakin, tilanteita. Voi tuntua, että työssä ei ole mitään järkeä ja se on tuhannen palan palapeli, jonka osat ovat hukassa. Tällaisissa tilanteissa kannattaa rohkeasti kääntyä opinnäytetyöohjaajan puoleen. Opinnäytetyön teossa aika on rajallista ja joskus on pinnisteltävä ääri rajoilla, mutta suosittelen pitämään huoli omasta jaksamisesta. Oma voimavarani oli rakas harrastukseni, salibandy. Päästyäni tuulettamaan ajatuksia kentälle, sain opinnäytetyön tekemiseen aina lisää virtaa ja intoa.

Lähteet

Finlex. Työsopimuslaki 2001, 2 luku 3 §.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055).

Hiljainen tieto 2012. Työ ja elinkeinoministeriö. [Http://www.tem.fi/index.phtml?s=4088](http://www.tem.fi/index.phtml?s=4088).

Luettu 14.10.2012.

Honkanen, Pentti 2005. Perille perehdyttämiseen. Teoksessa Johtajuus. Otava, Keuruu.

Hyvä perehdytysopas 2007. OR-BITS- tiimi: Liski, Minna & Hornaja, Sari & Villanen, Marjut. [Http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf](http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf). Luettu 31.8.2012.

Ihmisten johtamisen 2 tärkeää asiaa. Actional Oy.

[Http://www.actional.fi/Artikkelit/Ihmisten_johtamisen_2.pdf](http://www.actional.fi/Artikkelit/Ihmisten_johtamisen_2.pdf). Luettu 14.9.2012.

Kauhanen, Juhani. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. WSOY, Porvoo.

Kesko lyhyesti. [Http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Kesko-lyhyesti](http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Kesko-lyhyesti). Päivitetty 3.4.2012.

Kauppiaan käsikirja 2012.

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

Lahtinen, Milli 2006. Mikroyrityksen työyhteisö. Teoksessa Toimiva työyhteisö- Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Edita, Helsinki.

Leipäteksti 2012.

[Http://materiaalit.internetix.fi/fi/opintojaksot/0viestinta/mediasuunnittelu2/leipateksti](http://materiaalit.internetix.fi/fi/opintojaksot/0viestinta/mediasuunnittelu2/leipateksti).

Luettu 13.10.2012.

Sinisalo Juha. Vendit Oy. [Http://perehdytys.fi/tag/perehdytysuunnitelma](http://perehdytys.fi/tag/perehdytysuunnitelma). Katsottu 1.9.2012.

Neste Oilin arvot. [Http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,2999,5849](http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,2999,5849). Luettu 1.10.2012.

Neste Oil lyhyesti. [Http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,107,2999](http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,107,2999). Luettu 1.10.2012.

Suomisanakirja. [Http://suomisanakirja.fi/perehdyttää](http://suomisanakirja.fi/perehdyttää). Luettu 1.9.2012.

Työhön opastus. Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä.
http://www.kam.fi/index.oho?id=toverkossa/ohjeet/opiskelijalle/tyohon_opastus&r=tyoelama. Luettu 31.8.2012.

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua.
[Http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf). Luettu 31.8.2012.

Työssä K-Market-liikenne- ja matka- asemalla ja Kassa Ketjukäsikirja 2007

Valvisto, Elisa 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Talentum Media, Helsinki.

Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	K-Market Neste Oil Tuuliruusu	4
2.1	Kesko	5
2.2	Ruokakesko	5
2.3	Neste Oil	5
3	Tuuliruusun tarjoamat palvelut ja asiakaslupaukset	6
3.1	K-Market	6
3.2	Motorest	7
3.3	Neste Oil	7
3.4	Sibylla	8
3.5	Kotipizza	8
4	Tuuliruusun arvot	9
5	Työsuhde	10
5.1	Työsopimus	10
5.2	Koeaika	10
5.3	Palkka	10
5.4	Työsuhteen päätyminen	11
5.5	Poissaolot	12
5.5.1	Sairauspoissaolot	12
5.5.2	Sovitut poissaolot	12
5.5.3	Perusteettomat poissaolot	12
5.6	Työterveyshuolto	13
5.7	Työaika	13
5.8	Vuosilomat	13
5.9	Henkilövakuutukset	13
5.10	Kehityskeskustelut	14
6	Talon tavat	15
6.1	Tauot ja ruokailu	15

6.2	Henkilökunta-alennukset	15
6.3	Pelien pelaaminen	15
6.4	Löytötavarat	16
6.5	Omavalvonta	16
6.6	Siisteys	17
6.7	Hävikki	17
6.8	Liikesalaisuudet	18
6.9	Toimittajat	18
6.10	Edustajat	18
6.11	Turvallisuus	18
7	Asiakaspalvelu	20
7.1	Fiilistä palveluun - palvelumalli	22
7.2	Mystery shopping	22
7.3	Työasut ja ulkoinen olemus	22
7.5	Hintavirheet	23
7.6	Tarjoukset	23
7.7	Tuotteiden vaihdot, palautukset ja tuotevirheet	23
7.8	Pilaantunut, päiväysvanha tai laatuvirheellinen tuote	23
	7.8.1 Laatuvirhe Ruokakeskon omissa merkkituotteissa	24
	7.8.2 Pirkka-tyytyväisyystakuu	24
6.9	Virheellinen ruoka-annos	25
7	Yhteystiedot	26

Kuva perehdytysoppaasta

