



Perehdytysopas Yritys X

Tatu Kotkalaakso

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi tutkinto

Toiminnallinen opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Tatu Kotkalaakso
Tutkinto Tradenomi tutkinto
Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas Yritys X
Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 2
Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli luoda toimeksiantona Yritys X:n lippulaivamyymälälle perehdytysopas, sekä syventyä perehdyttämisen teoriaan. Kyseisen perehdytysoppaan tarkoituksena on tukea uusien työntekijöiden perehdytystä, sekä toimia ohjekirjana olemassa oleville työntekijöille. Toimeksiantaja myymälä sijaitsee aivan Helsingin keskustassa, on Yritys X:n parhaiten varustettu myymälä ja se toimii myös tapahtumakeskuksena. Kyseisen myymälän työntekijät toimivat asiantuntija tehtävissä, joten aloittavat työntekijät ovat oletettavasti työskennelleet jo samassa yrityksessä samankaltaisissa tehtävissä. Tämä on otettu huomioon perehdytysopasta laadittaessa, jonka takia oppaassa on keskitytty toimeksiantaja myymälälle ominaisiin asioihin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa syvennytään perehdyttämiseen, siihen liittyvään lainsäädäntöön, erilaisiin perehdytysmalleihin sekä mitä hyötyä perehdyttämisestä on työnantajalle ja työntekijälle. Perehdyttämistä pidetään yleisesti synonyymina työnohjaukselle ja tämän takia toinen isompi teoria on työnohjaus ja sen perehdytyksen kanssa. Produktin tarve on todella ajankohtainen, sillä toimeksiantajalla on tarve palkata uutta henkilökuntaa lähitulevaisuudessa, eikä myymälällä ole tällä hetkellä aktiivisessa käytössä olevaa perehdytysopasta. Suurin osa aikaisemman oppaan tiedoista on vanhentunutta tai muuten epäku-ranttia. Nykyisillä työntekijöillä on valtavasti tietotaitoa ja osaamista, jota ei ole kirjattu ylös ja tämä perehdytysopas toimii alustana tämän tiedon taltioimiseksi. Opas valmistui keväällä 2022 ja otettiin heti mukaan toimeksiantajan päivittäiseen käyttöön. Opas toteutettiin Microsoft Word pohjalle ja ladattiin toimeksiantajan pilvipalveluun, jotta reaali-aikainen päivitys onnistuisi. Oppaan on oltava kokonaisuudessaan ajan tasalla, jotta sen luotet-tavuus säilyy. Työn pohdintaosuudessa on mietitty kehitysehdotuksia toimeksiantajan perehdytysprosessiin. Perehdytysoppaan lisäksi produktin tekijä laati toimeksiantajalle kehitysideana perehdytyksen-tarkastuslistan sekä suositteli nimettyjen perehdyttäjien tai työkummien käyttöönottoa. Perehdy-tyksentarkistuslistan tarkoituksena on varmistaa, että kaikki tulee varmasti perehdytettyä ja ni-mettyjen perehdyttäjät toteuttavat uudelle työntekijälle varsinaisen työnopastuksen. Perehdyttäminen on tärkeä prosessi, jonka avulla uudet työntekijöille saadaan mukaan kuulumis-en tunne, joka puolestaan sitouttaa heitä yritykseen.
Asiasanat Perehdytysopas, perehdyttäminen, työnohjaus

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Keskeiset käsitteet	2
1.2	Työn tavoite, valinta ja aikataulu.....	2
1.3	Toimeksiantajan esittely ja työn merkitys toimeksiantajalle.....	3
2	Perehdyttäminen ja työnopastus	5
2.1	Perehdyttäminen	5
2.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	6
2.3	Perehdytyksen valmistelu.....	7
2.4	Perehdyttämisen mallit	8
2.5	Työnopastus.....	11
2.6	Työnopastuksen viisi askeleen	12
2.7	Keskeinen lainsäädäntö	13
3	Perehdytysoppaan toteutuskuvaus.....	16
3.1	Produktin työvaiheet.....	16
3.2	Produktin tekninen toteutus	17
3.3	Produktin sisällöllinen toteutus	18
4	Pohdinta	22
4.1	Työn tulokset.....	22
4.2	Kehittämistoimet.....	23
4.3	Oppiminen opinnäytetyöprosessin aikana	24
	Lähteet.....	25
	Liitteet	27
	Liite 1. Perehdyttämisen tarkastuslista	27

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Yritys X:n Helsingin keskustassa sijaitsevalle lippulaivamyymälälle. Yritys X on suuri suomalainen tietoliikennealan yritys, jolla on yhteenlaskettuna useita kymmeniä myymälöitä ja myyntipisteitä, sekä toimipisteitä ympäri Suomea. Työssä puhutaan useasti toimeksiantajasta ja myymälästä, jolla tarkoitetaan Yritys X:n lippulaivamyymälää. Myymälähenkilökunta toimii myynnin, asiakaspalvelun sekä tapahtumatuotannon parissa. Perehdytysoppaan kohderyhmänä on noin 20 henkilöinen myymälähenkilöstö, joka on jaettu kuuteen tiimiin vastuualueittain.

Perehdytysoppaan tarkoituksena on tukea uusien työntekijöiden perehdytystä sekä toimia ohjekirjana olemassa oleville työntekijöille. Perehdytysopas sisältää tietoa, joka on tarkoitettu vain yrityksen sisäiseen käyttöön, minkä vuoksi perehdytysopasta ei liitetä opinnäytetyön julkiseen versioon mukaan. Perehdytysoppaan keskeinen sisältö on kuitenkin käyty läpi tämän työn kolmannessa luvussa.

Työn aihe valikoitui opinnäytetyön tekijän ja toimeksiantaja yrityksen yhteyshenkilön välisessä kehityskeskustelussa, jossa pohdittiin myymälätoiminnan kompastuskiviä. Produktin tekijä ja toimeksiantaja olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytyksessä on vielä kehitettävää. Työntekijöiden käytettävissä ei ole ajan tasalla olevaa perehdytysopasta, joten luontevaksi produktiksi muodostui perehdytysopas lippulaivamyymälälle. Perehdytysoppaan onnistuminen on mitattu myymäläpäällikön arvioinnin perusteella.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa syvennytään perehdyttämiseen, työnohjaukseen, sekä niiden väliin eroihin ja hyötyihin. Tietolähteinä teoriaosuuteen on käytetty aiheeseen liittyvää tietokirjallisuutta sekä artikkeleita. Itse produktin sisältöön suurimpina tietolähteinä on toimeksiantajan sisäiset tietokannat sekä produktin tekijän omat tietotaidot.

Opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa esitellään toimeksiantaja, työn aihe, tavoitteet, sekä keskeiset käsitteet. Toisessa luvussa keskitytään perehdytyksen ja työohjauksen teoriaan. Kolmannessa luvussa käydään läpi perehdytysoppaan toteutuskuvausta, jossa käydään läpi produktin sisältöä ja toteutusta. Viimeisenä osiona työssä on pohdinta, jossa produktin tekijä pohtii, kuinka tavoitteissa onnistuttiin, mitä kehitysehdotuksia produktin tekijällä on toimeksiantajalle sekä ajatuksia opinnäytetyöprosessista.

1.1 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat tiimi, hiljainen tieto, kehityskeskustelu, asiakaslähtöisyys ja dialogi. Kyseisiä käsitteitä käytetään työn teoriaosuudessa, sekä produktin esittelyssä. Käsitteiden avaamisella on tarkoitus helpottaa tekstin ymmärrettävyyttä.

Tiimi tarkoittaa käsitteenä pientä joukkoa ihmisiä, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, tavoitteisiin ja toimintamalliin. Tiimillä on yhteinen vastuu suorituksistaan ja tiimiläisillä tulisi olla toisiaan täydentävää osaamista. (Hyppänen 2013, 320.) Tiimeistä puhutaan tässä työssä muun muassa toimeksiantajan- ja perehdytysmallien esittelyissä.

Hiljainen tieto on kokemusperäistä dokumentoimatonta tietoa (Hyppänen 2013, 316). Työssä puhutaan hiljaisesta tiedosta muun muassa produktin suunnittelun osiossa. Toimeksiantaja yrityksessä on paljon hiljaista tietoa, jota halutaan produktin myötä taltioida.

Kehityskeskustelu tarkoittaa esimiehen ja työntekijän välistä tavoitteellista keskustelutilannetta, jossa asetetaan työn ja henkilökohtaisen kehittymisen tavoitteet ja arvioidaan aikaisempien tavoitteiden onnistumisia (Mönkkönen, K & Roos, S. 2010, 281). Tässä työssä kehityskeskustelua käsitellään opinnäytetyön valintaprosessista kerrottaessa, sekä perehdytyksen tarkistuslistassa (liite 1).

Asiakaslähtöisyys on asiakastyön toimintatapa, jossa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja palvelussa asiakasta kunnioittava kohtaaminen toteutuu. (Mönkkönen, K & Roos, S. 2010, 281). Tässä työssä käsitettä käytetään, kun kerrotaan toimeksiantajan toimintamallista, jossa asiakaslähtöinen myynti on avainasemassa. Tässä myynnin mallissa asiakkaalle myydään vain tarpeeseen. Asiakas ei välttämättä ennen myyntitilannetta tiedä tarpeesta, mutta pääasia on, että palvelu tai tuote tulee ja jää käyttöön.

Dialogi tarkoittaa ihmisten välistä keskustelua, joka perustuu kiireettömään kuunteluun, oman näkökulman rajojen tiedostamiseen sekä muiden osallistujien näkökulmien huomioonottamiseen (Alhanen ym. 2011, 64). Dialogi käsitteenä on läheistä sukua dialektiikalle, joka tarkoittaa ristiriitojen ratkaisemista. Dialogilla tarkoitetaan tässä työssä ohjaajan ja ohjattavan tai ohjattavien välistä tasavertaista kommunikaatiota (Punkanen 2009, 50). Tässä työssä dialogi tulee esiin dialogisen perehdytyksen ja dialogisen työnohjauksen muodossa.

1.2 Työn tavoite, valinta ja aikataulu

Opinnäytetyön työstämisen ajankohdaksi produktin tekijä valikoi kevätlukukauden 2022 ja työn valmistumisen takarajaksi viikon 20. Tällöin työn oltaessa valmis, ehtisi produktin tekijä valmistua

vielä kesäkuussa 2022. Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt toimeksiantajayrityksessä koko opiskeluidensa ajan ja oli alusta lähtien selvää, että tekijä tulee tekemään toiminnallisen opinnäytetyön kyseiselle yritykselle toimeksiantona. Tekijä työskenteli toimeksiantajayrityksessä täysipäiväisesti koko prosessin ajan, mutta työvuorot ja lomat sovittiin tukemaan opinnäytetyöprosessia.

Produktin aihe lähti muodostumaan, kun produktin tekijä mietti kehityskohteita nykyisessä työympäristössä. Alkuun harkinnassa oli lähteä tutkimaan ja kehittämään toimeksiantajan asiakaskokemusta, mutta sen ollessa jo valmiiksi erinomaisella tasolla, halusi produktin tekijä lähteä kehittämään aihetta, johon ei ollut tähän mennessä panostettu. Produktin tekijän ja hänen esimiehensä kehityskeskusteluissa oli aikaisemmin tullut puheeksi perehdyttäminen ja sen kehittämistarpeet. Tämä oli produktin tekijää kiinnostava aihe ja tästä olisi toimeksiantajalle konkreettista hyötyä ja arvoa. Produktin tekijän tavoitteena oli tehdä sellainen toiminnallinen työ, jonka kokisi olevan merkityksellinen toimeksiantajalle ja joka jäisi käyttöön valmistuessaan. Perehdytysopas sopi täydellisesti näihin kriteereihin, joten se valikoitui työn aiheeksi.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata lukijalle mitä perehdyttäminen on, millainen on hyvä perehdytysopas sekä tietenkin luoda toimeksiantajalle helposti ymmärrettävä, kattava ja tarpeellinen perehdytysopas. Tavoitteena on myös, että tämän työn luettuaan lukija ymmärtää mikä ero työopastuksella on perehdyttämiseen sekä mitä hyötyä tästä hyvin toteutettuna on työnantajalle ja työntekijälle.

1.3 Toimeksiantajan esittely ja työn merkitys toimeksiantajalle

Yritys X on ICT-alalla toimiva, pitkän historian omaava pörssiyhtiö. Yritys työllistää useita tuhansia henkilöitä ja sen pääasiallinen markkina on Suomessa, mutta toimintaa on myös kymmenissä maissa. Yritys X:llä on kymmeniä myymälöitä ja toimipisteitä ympäri Suomea.

Produktin toimeksiantaja on Helsingin keskustassa toimiva Yritys X:n lippulaivamyymälä. Se on Yritys X:n parhaiten varustettu myymälä ja toimii myös tapahtuma areenana Yritys X:n ja sen yhteistyökumppanien tapahtumille. Tapahtumia myymälässä on järjestetty tuotelanseerauksista livekeikkoihin ja kaikkea muuta siltä väliltä. Asiakkaat voivat tulla tutustumaan uusimpiin tuotteisiin, osallistumaan tapahtumiin tai asioimaan perinteisissä kuluttaja- tai yrityspuolen liittymäasioissa. Myymälä on perustettu vuonna 2016 ja se on tunnettu asiakkaiden keskuudessa asiantuntevasta ja asiakaslähtöisestä asiakaspalvelustaan. Myymälän toimissa erityistä huomiota keskitetään asiakaspalveluun ja asiakaslähtöiseen myyntiin. Asiakastyytyväisyyttä on mitattu asiakastyytyväisyyskyselyillä koko elinkaaren ajan erinomaisilla tuloksilla.

Ajankohtana opinnäytetyö tulee tekijälle ja yritykselle mainioon kohtaan. Myymälä on toiminut jo viiden vuoden ajan, josta käytännössä koko tämän ajan myös produktin tekijä on ollut mukana myymälän toiminnassa. Myymälässä on useita työntekijöitä, jotka ovat olleet mukana alusta asti, ja heillä on paljon hilaista tietoa, jotka on hyvä taltioida ennen kuin he jatkavat uusiin tehtäviin. Tällä hetkellä myymälässä työskentelee noin 20 henkilöä erinäisissä tehtävissä. Myymälän vaihtuvuus on ollut toistaiseksi pientä ja toiminta perustuu pitkälti kirjoittamattomiin sääntöihin ja tapoihin. Tästä syystä uusien työntekijöiden perehdytys on ollut paljon aikaa ja resursseja vievä prosessi.

Valmistuttuaan myös produktin tekijä hakeutuu kohti uusia haasteita, joten ajankohta oli mainio oman kertyneen hiljaisen tiedon taltioimiseen. Myymälällä ei ole tällä hetkellä käytössä olevaa perehdytysopasta, jonka puutteen on huomattu aiheuttavan haasteita uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa. Oppaan työstämiseen ei ole aikaisemmin löytynyt resursseja, mutta tämä toiminnallinen opinnäytetyö mahdollisti sen työstämisen.

Kyseisen myymälän päivittäisessä toiminnassa on myös paljon tehtäviä, joiden ohjeita ei ole kirjattu ylös, vaan ne ovat yksittäisten työntekijöiden kokemuksen varassa. Tämän produktin tarkoituksena on luoda perehdytysopas, joka toimii vastauksena näihin ongelmakohtiin. Perehdytysoppaan kohderyhmänä on noin 20 henkilöinen myymälähenkilöstö, joka koostuu koko- ja osa-aikaisista myyjistä. Oppaasta on suuri hyöty nykyisille osa-aikaisille työntekijöille, sekä tuleville uusille työntekijöille, heidän perehtyessään työhön.

Produkti on toimeksiantajalle todella ajankohtainen, sillä myymälässä on tarve palkata uutta henkilökuntaa lähitulevaisuudessa ja aikaisempi perehdytysopas on tehty ennen myymälän avausta, yli viisi vuotta sitten. Suurin osa aikaisemman oppaan tiedosta on vanhentunutta tai muuten epäku-ranttia, jonka takia kyseisen opas ei ole enää käytössä.

2 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttäminen nähdään yleisesti laajempänä yläkäsitteenä, jonka alle lokeroidaan alkuperehdytys ja työnopastus. Perehdyttämistä on ne toimet, joilla tehdään ”talo tutuksi”, kun taas työnopastus on puolestaan itse työtehtäviin opastamista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 1.) Alla olevassa kuvassa 1 on havainnollistettu perehdyttämisen ja tämän luvun sisältöä.

Tässä luvussa syvennyttään perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaan. Perehdyttämisestä käydään läpi sen hyötyjä, eri malleja, perehdytysuunnitelmaa, sekä perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Työnopastuksesta käsitellään viiden askeleen menetelmä, työnopastukseen liittyvää lainsäädäntöä sekä miten työnopastus eroaa perehdyttämisestä.



Kuva 1. Perehdyttämisen sisältö (mukaillen Ahokas & Mäkeläinen 2013, 1)

2.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset sekä työhönsä liittyvät odotukset (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 1). Perehdyttäminen rinnastetaan useimmiten vain työsuhteen alkuun, mutta myös vanhaa työntekijää tulee perehdyttää, siirtyessään uuteen rooliin yrityksen sisällä. Perehdytystä voidaan tarvita myös esimerkiksi pitkän sairasloman, perhe vapaan tai jonkun muun pidemmän poissaolon jälkeen. (Kupias & Peltola 2009, 18–19.)

Tavoitteena perehdyttämisellä on antaa perehdytettävälle valmiudet, joilla hän voi ansiokkaasti hoitaa hänelle suunnatut tehtävät sekä saada perehdytettävä tuntemaan, että kuuluu ja on tärkeä osa uutta työyhteisöä (Hyppänen 2013, 217; Juuti & Vuorela 2002, 48).

Perehdytyksellä pyritään luomaan perehdytettävälle edellytykset, joiden avulla maksimaalinen potentiaali saavutettaisiin mahdollisimman nopeasti. Hyvin toteutetulla perehdyttämisellä pienennetään myös korkean vaihtuvuuden riskiä, joka johtuu useasti huonosta perehdyttämisestä ja ulkopuolisuuden tunteesta. Uuden työn aloittaminen voi olla stressaava kokemus, joten työnantajan tulisi tehdä kaikkensa tekemällä uuden työn aloittamisesta mahdollisimman helppoa ja mukavaa. Työyhteisön esitteleminen tulokkaalle on tärkeä osa yhteenkuulumisen tunteen toteutumista. (Taylor, S 2014, 244.)

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin toteutettu perehdyttäminen ja työnopastus ovat olennaisessa asemassa työntekijän työhyvinvointia. Hyvin toteutettuna perehdytyksen seurauksena syntyy luontevat suhteet esihenkilöön ja kollegoihin. Perehdyttäminen myös hävittää jännittyneisyyttä ja tutustuttaa työympäristöön, joka vähentää työtapaturmien riskiä ja virheiden todennäköisyyttä. Perehdyttäminen toimii myös hyvänä alkuna työssä viihtymiselle ja työn ilon tuntemiselle. (Juuti & Vuorela 2002, 48–50.) Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo uudelle tulokkaalle myös myönteisen pohjan työssä oppimiselle ja yritykseen sitoutumiselle. Mitä nopeammin tulokas sisäistää uuden työtehtävänsä, sitä nopeammin hän kykenee ottamaan vastuuta työtehtävistään, osaamisestaan ja oppimisestaan. (Nummelin 2007, 94.) Perehdyttämisellä on myös suuria kansantaloudellisia hyötyvaikutuksia, onnistuneen perehdytyksen avulla luodaan edellytykset työntekijän kunnossa pysymiselle, tyytyväisyydelle ja tuottavuudelle (Kupias & Peltola 2009, 20).

Hyvin hoidetulla perehdytyksellä pienennetään myös työntekijöiden vaihtuvuutta, sillä yleinen syy yrityksen työntekijöiden korkeaan vaihtuvuuteen uusien työntekijöiden aloittaessa on ulkopuolisuuden tunne. Ulkopuolisuuden tunteen takia monet uudet työntekijät vaihtavat työpaikkaa nopeasti sinne saavuttuaan, koska kokevat sen olevan helpompaa kuin opetella itse talon tavat ja päästä tätä kautta mukaan työporukkaan. Näin käydessä työnantajan on aloitettava haku - ja perehdytys prosessi alusta. Tämä vie yrityksen resursseja ja aiheuttaa kuluja. Yhä useammat yritykset ovat alkaneet hyödyntämään osa-aikaisia työntekijöitä ja valitettavasti monesti ajatellaan, että heidän perehdyttämiseensä ei ole kannattavaa panostaa, koska he työskentelevät lyhyitä jaksoja. Tällainen asenne kuitenkin ajaa yleisesti vain korkeampaan työntekijöiden vaihtuvuuteen. (Cadwell &

Charles 1988, 3.) Riippuen työtehtävästä ja prosessiin käytetystä ajasta, työntekijän palkkaamisprosessin on arvioitu kustantavan noin 9 000–34 000 euroa ja perehdyttämisen osuus tästä on noin 2 000–3 000 euroa (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 22). Onnistuneella perehdytyksellä saadaan työntekijät sitoutumaan yritykseen, säästäten yritykseltä suuria summia.

2.3 Perehdytyksen valmistelu

Ennen kuin tulokas saapuu uuteen työhön tai työtehtävään, tulee esimiehen aloittaa perehdytyksen valmistelut. Tulokkaalle tulee valmistella työpiste sekä tilata etukäteen tarvittavat työvälineet, vaatteet ja järjestelmien tunnukset. Näin säästetään arvokasta perehdytysaikaa tulokkaan ensimmäisistä työpäivistä. (Hyppänen 2013, 218.) Esivalmisteluilla luodaan myös tulokkaalle tervetullut olo. Perehdytettävä voi kokea olevansa tervetullut työyhteisöön vain, jos hänet on huomioitu. Uusi työntekijä huomaa herkästi onko häntä odotettu vai ei, tästä syystä on tärkeää valmistella uutta työntekijää varten työtilat ja työvälineet. (Juuti & Vuorela 2002, 49.) Perehdytettävälle on myös tärkeä opettaa työpaikan kieli ja siihen liittyvä sanasto, sillä yrityksissä käytetään lähes poikkeuksetta asioille lyhenteitä, joita tulokas ei voi entuudestaan tietää. Mitä enemmän tulokas joutuu kyselemään sanojen ja lyhenteiden merkitystä sitä enemmän hän tuntee itsensä ulkopuoliseksi. (Carucci 3.12.2018.)

Ennen työnaloittamista, esimiehen on syytä laatia tulokkaalle perehdytys suunnitelma, sekä aika- tauluttaa perehdytykseen osallistuville kollegoille aikaa perehdytysprosessia varten. (Hyppänen 2013, 218.) Perehdytys suunnitelmasta tulee käydä ilmi, kuka ottaa perehdytettävän vastaan ja kuka esittelee hänet lähimmille kollegoilleen. Suunnitelmasta tulee käydä myös ilmi, miten perehdytettävä tulee saamaan tietoa yrityksen ja oman yksikkönsä toiminnasta. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

Työntekijää on myös hyvä valmistella ennen uutta työtä tai työtehtävää. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä uudelle työntekijälle voi antaa perehdyttämismateriaalia. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen esitteet, vuosikertomus sekä tuote- ja palveluesitteet (Hyppänen 2013, 218).

Perehdytettävän ensimmäiselle työpäivälle on tärkeää, että esimiehellä on reilusti aikaa perehdyttämiseen, mieluiten koko päivä. Perehdytysprosessi alkaa tutustumisella, jonka jälkeen aloitetaan varsinainen perehdytys. (Hyppänen 2013, 218.) Perehdyttämisen kesto riippuu hyvin pitkälti työtehtävästä, mutta yleensä se kestää yhtä pitkään kuin koeaikakin. Mitä vaativampi ja laajempi työtehtävä, sitä pidempi perehdytysprosessi. (Hyppänen 2013, 220.)

Perehdyttämistä varten on suotavaa luoda perehdytyksen tarkastuslista. Tarkistuslista sisältää luettelon perehdytettävistä asioista, suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Listaa käyttävät perehdyttäjät ja perehdytettävä seurataksaan perehdytyksen ja oppimisen etenemistä. Listan avulla myös varmistetaan siitä, että kaikki suunnitellut asiat tulee käytyä läpi. (Työturvallisuuskeskus TTK 2014.)

Perehdytyksessä ja sen suunnittelussa on myös otettava huomioon opastettavan tausta. Työyhteisöjen monimuotoistuesssa ja kansainvälistyessä, monimuotoisen työyhteisön perehdytyksen merkitys korostuu entisestään. Monimuotoisen työyhteisön perehdytyksessä on otettava huomioon perehdytettävän tausta, kielitaidon taso ja tiedon taso suomalaisista työelämään liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Perehdytys on mukautettava perehdytettävän ominaisuuksien mukaan ja ymmärtäminen on syytä varmistaa, erityisesti työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2016.)

2.4 Perehdyttämisen mallit

Erilaiset työtehtävät vaativat erilaista perehdytystä ja työnohjausta, esimerkiksi uraansa aloittavan puusepän ja uudessa yrityksessä aloittavan myyntipäällikön perehdytysprosessit ovat hyvin erilaiset. Aloittava puuseppä tarvitsee paljon konkreettista opetusta, kun taas myyntipäällikön kanssa pyritään hyödyntämään hänen olemassa olevaa osaamista ja vuoropuhelun kautta tuoda sieltä oppeja perehdytysprosessiin.

Tässä kappaleessa käydään läpi viisi erilaista perehdytysmallia ja niiden etuja sekä riskejä. Tähän työhön valikoidut mallit ovat vierihoidtoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Taulukossa 1 on esitelty tiivistetysti perehdytysprosesseihin osallistuvien roolit eri perehdytysmalleissa.

Taulukko 1. Työnjako eri perehdyttämismalleissa (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 49)

	Vierihoitope- rehdyttämi- nen	Mallipereh- dyttäminen	Laatupereh- dyttäminen	Räätälöity perehdyttä- minen	Dialoginen perehdyttä- minen
Esimies	Toimii mento- rina	Toimii työn- johdollisena esimiehenä	Koordinoi pe- rehdyttämisen prosessin ke- hittämistä tiimityön avulla	Sovittaa yh- teen perehdy- tettävän osaamisen ja perehdytys moduulit tai delegoi tehtä- vän nimetyille perehdyttä- jälle	Luo edellytyk- set dialo- geille, kehittä- ää työyhteisönsä dialogi- osaamista ja osallistuu dia- logiin
Perehtyjä	Oppii pereh- dyttäjältään "kädestä pi- täen"	Saa yleispe- rehdytyksen henkilöstö- osastolta ja yksilöllisem- män omalta yksiköltään.	Oppii proses- sit ja jatkuvan laadun paran- tamisen tiimin mukana toi- miessa.	On mukana perehdyttä- missuunnitel- man laatimi- sessa.	Mukana aktii- visesti dialo- gissa. Tuo oman osaa- misensa aktii- visesti työyhteisön hyö- dynnettäväksi
Henkilöstö- ammattilai- nen	Ei roolia	Huolehtii yleisperehdyt- tämisestä. Tuottaa yhteis- iä materiaa- leja ja ohjeita. Tärkeässä roolissa koor- dinoijana ja suunnittelijana	Tuottaa yh- teistä materi- aalia ja tukea työyksiköille	Kehittää pe- rehdyttämisen moduuleja ja on tukena työyksikölle	Luo edellytyk- set dialogeille koko organi- saatio tasolla ja nostaa dia- logeja esille
Työyhteisö & kollegat	Kollega voi toimia mento- rina	osallistuvat työnjaon mu- kaisesti työn- opastukseen	työyhteisö keskeisessä asemassa pe- rehdyttämisen laadun kehittä- misessä ja toteuttami- sessa	Kollegat osal- listuvat eri osa-alueiden perehdyttämi- seen omien vahvuuk- siensa mu- kaan	Koko työyhteisö mukana dialogissa. Kaikilla halu kehittää ja ke- hittyä
Nimetty pe- rehdyttäjä	Harvoin käytetään, mahdollinen mentorin rooli	Varmistaa työnopastuksen ja perehdyttämismateriaalien yhteensopivuuden	Voidaan nimittää esimiehen avuksi	Sovittaa yh- teen perehdy- tettävän osaamisen ja perehdytys moduulit	Mukana dialogissa ja tuo näkemystään esille sekä tukee dialogien kehittämistä

Vierihoitoperehdyttäminen on käsityömainen perehdytyskonsepti, jossa perehdytettävä oppii asiat seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Oppiminen tapahtuu hiljalleen työn tekemisen yhteydessä. Tätä perehdytysmuotoa voidaan hyödyntää käsityöaloilla esimerkiksi puusepän työssä. Etuina tässä perehdytysmuodossa on yksilöllinen opetus ja selkeä perehdyttäjän rooli. Nämä ovat samalla myös suurimmat vaarat, koska perehdytyksen taso on suoraan kytköksissä perehdyttäjän osaamiseen ja motivaatioon. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttäminen tarkoittaa perehdyttämisen muotoa, jossa hyödynnetään erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tukena. Tässä mallissa perehdyttäminen viedään massatuotannon suuntaa ja tavoitteena siinä on yhtenäistäminen ja tehostus. Tässä perehdyttämisen mallissa mukaan tulee myös yrityksen sisäisistä tietokannoista löytyvät organisaatiotason valmiit perehdyttämisohjelmat, tulokasoppaat yms. Perehdyttäminen jakautuu tässä mallissa kahtia henkilöstöosaston tekemään yleisperehdytykseen ja oman yksikön sisällä tapahtuvaan yksilöllisempään perehdytykseen. Etuina tässä mallissa on sen tasainen laatu ja se, että perehdyttäjillä on käytössä valmiit perehdyttämisenmallit. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Perehdyttämisen kehittyessä keskusjohtoiseksi ja valmiiden mallien mukaan toteutettavaksi, tulee perehdyttämisestä herkästi jäykkää ja eri puolilla organisaatiota ei pystytä ottamaan kehitystarpeita kyllin hyvin huomioon. Tässä vaiheessa on aika siirtää vastuuta perehdyttämisen kehittämisestä ja järjestämisestä työyksiköille, jotka voivat jatkuvasti ja joustavasti kehittää perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Laatuperehdyttäminen on perehdyttämisen konsepti, jossa vastuu perehdyttämisen kehittämisestä ja järjestämisestä on siirretty työyksiköille, jotka jatkuvasti ja joustavasti kehittävät perehdyttämistä. Tässä mallissa fokus on jatkuvassa laadunparantamisessa, siksi Kupias & Peltola (2009, 39) ovatkin nimenneet tämän mallin laatuperehdyttämiseksi. Kun vastuu siirretään työyksikölle, on valittava kuka tai ketkä tämän vastuun vastaanottavat. Vastuu voi olla yksikön esimiehellä tai koko tiimillä. Tärkeää kuitenkin on, että on selkeää kenellä tai keillä vastuu on ja että perehdyttäminen mielletään jatkuvan kehittämisen prosessina ja sitä halutaan kehittää jatkuvasti. Esimies on kuitenkin avainasemassa yksikkökohtaisessa perehdyttämisen kehittämisessä ja organisoimisessa. Esimies saattaa kuitenkin olla niin kiireinen omien tehtäviensä kanssa, että hänen kannattaa jakaa vastuuta, jolloin tiimistä otetaan nimettyjä perehdyttäjiä. Parhaimmillaan koko tiimi osallistuu perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Nimetyllä henkilöllä on oltava kuitenkin selkeä vastuu perehdytettävän perehdytysprosessista. Etuina tässä mallissa on perehdyttämisen jatkuva kehittyminen ja ajantasaisuus sekä se, että perehdytettävä pääsee laajasti hyödyntämään osaamistaan ja helposti osaksi tiimiä jo perehdyttämisen aikana. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen on perehdyttämisen malli, jossa perehdyttämiseen liittyvät palvelut sekä tuotteet jaetaan osiin ja moduloidaan, jonka jälkeen niistä rakennetaan perehdytettävän tarpeita vastaava kokonaisuus. Näitä moduuleja rakentavat organisaation eri osat, mutta erityisesti henkilöstöhallinto ja työyksiköt. Tässä mallissa on oltava määrätty taho tai henkilö, joka toimii perehdytettävän kokonaisperehdytyksen koordinoijana. Koordinoijalla on oltava näkemys perehdyttämisen osa-alueista ja taito yhdistellä niitä perehdytettävän tarpeiden mukaan, sekä kytkeä eri moduulien perehdyttäjät tulokkaan perehdytysprosessiin. Räätälöity perehdyttäminen ei ole koskaan valmis prosessi, vaan se on jokaiselle perehdytettävälle räätälöity heidän tarpeisiinsa. Räätälöimisen onnistumiseksi on perehdytettävän kanssa käytävä vuoropuhelu tärkeässä asemassa, jotta tarpeet ja sen hetkinen osaaminen käy ilmi. Tällainen perehdyttäminen vaatii perehdyttämistä varten tuotetut valmiit palvelut ja että organisaatiossa perehdyttäminen on jo hyvin jäsenneilty. Etuina tällaisessa perehdyttämisessä on, että perehdytettävää kuunnellaan ja hänen osaamistansa huomioidaan, joka vahvistaa hänen sitoutumistaan. Tämä malli kuitenkin vaatii perehdytettävältä sitoutumista prosessiin ja vaatii koordinoijalta monipuolista erityisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialoginen perehdyttäminen on perehdyttämisen muoto, jossa perehdyttäminen on työyhteisön ja tulokkaan yhteiskehittely. Tätä mallia hyödynnetään tilanteissa, jossa tulokas tulee itse kehittämään yritystä uudessa roolissaan tai hänet on palkattu erityisosaamisensa takia. Tällöin korostuu vastaanottavan työyksikön oppiminen. Dialogisessa perehdyttämisessä molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko perehdytysprosessin ajan. Tällaisessa järjestelyssä suunnitelmat perehdyttämisestä laaditaan yhdessä perehdytettävän kanssa. Perehdytettävän osaamista hyödynnetään ja vastuuta suunnittelusta ja toteutuksesta annetaan hänelle itselleen. Organisaatioissa on aina kuitenkin asioita, jotka ovat pysyviä, esimerkiksi arvot, ja näistä on hyvä kertoa tulokkaalle, jolloin hän voi sitoutua niihin. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

2.5 Työnopastus

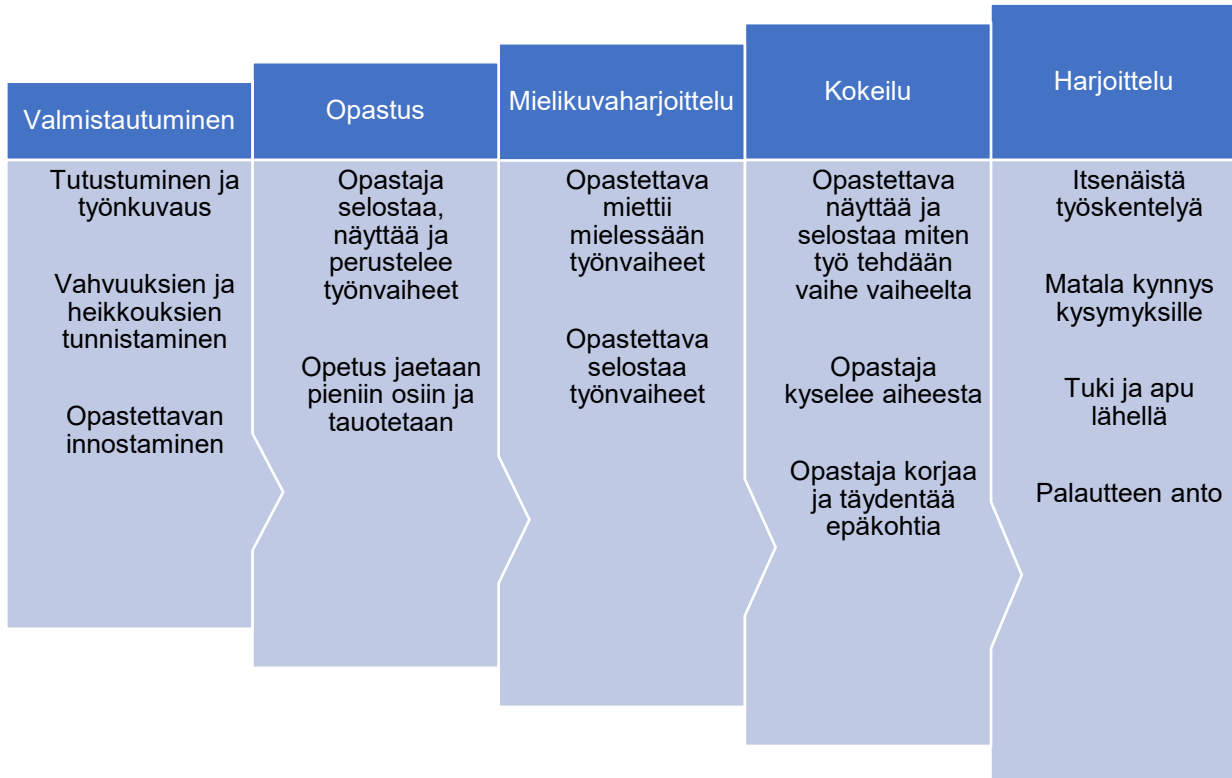
Työopastuksella tarkoitetaan niitä toimia uuden työntekijän eteen, jotka tähtäävät työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastuksella mahdollistetaan työntekijän itsenäinen työskentely. (Juuti & Vuorela 2002, 48.) Työnopastuksen tavoitteena on saada opastettava omaksumaan ammatillisia tietoja ja taitoja (Juuti & Vuorela 2002, 50). Työnopastus on tarpeellista tilanteissa, joissa työ, työtehtävät tai työmenetelmät ovat uusia tai niiden muuttuessa, sekä uusien laitteiden ja järjestelmien käyttöönoton yhteydessä. Työnopastus on myös tärkeässä osassa ennakoivaa työsuojelua. Puutteellinen työnopastus on yleinen tapaturman syy. (Rauramo, P. 2012, 11.)

Työnopastuksessa tulee ottaa huomioon työtehtävän riskitekijät ja opastettavan valmiudet (Rau-ramo, P. 2012, 11). Opastuksessa opastettavan olemassa olevan tietämyksen huomiointi lyhentää opetteluviikettä ja nopeuttaa tehtävien omaksumista (Manninen 2009, 118).

Vaikka työyhteisössä esihenkilöt tai muut opastajat harvemmin ovat ammattitaitoisia opettajia, on hyväksi työnopastajaksi kohtuullisen helppo kehittyä. Hyvä työnopastus ei ole niinkään kiinni opastajan opetustaidoista, vaan enemmänkin sopivasta opastus tahdist, havainnollistavasta tavasta opastaa ja omasta innostuksesta opastettavaan aiheeseen. (Juuti & Vuorela 2002, 50.)

2.6 Työnopastuksen viisi askeleen

Työnopastuksen tueksi on aikojen saatossa kehitelty erilaisia menetelmiä ja tässä työssä tarkasteltavaksi on valittu yksi tunnetuimmista, viiden askeleen menetelmä (Korpela 24.11.2014). Viiden askeleen malli koostuu valmistautumisesta, opastuksesta, mielikuvaharjoittelusta, kokeilusta ja harjoittelusta. Kyseisellä menetelmällä opastettava joutuu myös itse pohtimaan, miksi asioita tehdään niin kuin tehdään. Tämä takaa antoisan oppimisprosessin ja hyvän lopputuloksen. (Juuti & Vuorela 2002, 50.) Kuvassa 2 on käyty tiivistetysti työnopastuksen viiden vaiheen sisältö läpi.



Kuva 2. Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä (kuvailen Juuti & Vuorela 2002, 51; Korpela 24.11.2014)

Valmistautumisen vaiheessa opastaja ja opastettava tutustuvat toisiinsa, opastaja kertoo työstä sekä miksi työtä tehdään. Tässä vaiheessa opastajan on myös hyvä kysellä opastettavalta mielipiteitä ja kokemuksia työstä, sekä koittaa saada opastettava kertomaan omia vahvuuksia ja epävarmuuksia työhön liittyen. Opastettavaa on myös hyvä tässä vaiheessa innostaa ja tukea epävarmaa henkilöä. On hyvä painottaa, että kaikki työt opitaan pitkäjänteisellä harjoittelulla ja taitavinkaan ei opi tehtäviä ilman harjoitusta. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Opastus vaiheessa on hyvä jakaa opetus pieniin hallittaviin osiin, koska liian pitkät opetusrupeamat puuduttavat. Opastajan tulee kertoa rauhallisesti työn yksityiskohdat ja sen jälkeen näyttää miten työ tehdään. Opetusta on myös hyvä jaksottaa ja tauottaa, jolloin opastettava ehtii sulatella jo kerrottua. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Mielikuvaharjoittelu on nimensä mukaan mielessä tapahtuvaa harjoittelua, jolla tehostetaan itse harjoittelua. Ennen varsinaista työsuoritusta opetettava luo mielessään kuvia siitä, miten työtehtävä tehdään. Tällä metodilla opastettava oppii työvaiheita melkein yhtä tehokkaasti, kuin työtä tehdesään. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Kokeilu vaiheessa opastaja pyytää opastettavaa näyttämään miten tekisi työn ja opastettavan tulee samalla selostaa, mitä tekee ja miksi. Samalla opastaja voi kysellä lisää aiheesta ja täydentää sekä korjata kohtia, joita opastettava ei välttämättä muista. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Harjoittelu vaiheessa tapahtuu varsinainen oppiminen, kun opastettava alkaa itsenäisesti suorittamaan työtään. Varsinkin alkuun on erityisen tärkeää, että opastettava saa lisätukea nopeasti kollegoiltaan ja opastettavalle luodaan ilmapiiri, jossa on helppo pyytää apua. Opastaja varmistaa oppimisen, antaa palautteensa sekä mahdolliset kehityskohteet, jonka jälkeen opastus päättyy. (Juuti & Vuorela 2002, 52; Korpela 24.11.2014.)

2.7 Keskeinen lainsäädäntö

Perehdyttämistä pidetään yleisesti itsestäänselvyytenä, mutta kiire, poissaolot ja työpaineet voivat ajaa työnantajan tekemään pikaperehdytyksiä tai heittämään työntekijät ”suoraan syvään päätyyn”. Tällöin oppiminen tapahtuu yleisesti vihreitä korjaamalla, joka on oppijalle inhottavaa ja työnantajalle kallista. (Kupias & Peltola 2009, 21.) Perehdyttäminen ja työnopastus, ei kuitenkaan ole yritysten omasta tahdosta riippuva asia, vaan se on lailla säädetty velvollisuus. Näitä velvollisuuksia on säädetty muun muassa työturvallisuuslaissa, laissa miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta, sekä työsopimuslaissa. Tässä kappaleessa käydään läpi keskeisimpiä lainsäädännön määrittämiä vastuita yrityksille ja toimijoille.

Opinnäytetyön tekoprosessin aikana toimeksiantajayrityksen toimialalla ei ollut voimassa olevaa työehtosopimusta ja tästä syystä työehtosopimukseen ei ole syvennytty. ICT-alan työehtosopimus toimihenkilöille vanhentui 28.2.2022 ja sopimusneuvottelut uudesta työehtosopimuksesta ovat olleet käynnissä joulukuusta 2021 alkaen (Ammattiliitto Pro 2022).

Työnantajan perehdytys ja ohjaus velvollisuuksista on säädetty Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 2 luvun 14 §:ssä seuraavanlaisesti:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, 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 tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

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.

Riittävä perehdytys takaa työntekijöille turvallisen työympäristön ja valmiudet sekä sen, kuinka toimia uhkaavissa tilanteissa. Tämän produktin tekijällä on myös omakohtaista kokemuksesta asiakasrajapinnassa työskentelyssä tapahtuvista uhkaavista tilanteista, joissa asiakkaat voivat käyttäytyä hyvinkin aggressiivisesti. Työntekijät voivat joutua verbaalisen tai jopa fyysisen hyökkäyksen kohteeksi. Tällaisissa tilanteissa onkin erityisen tärkeää, että työntekijä tietää miten toimia. Toimeksiantajayrityksessä on selkeät ohjeet kutsua vartija aina paikalle, jos työntekijä kokee olonsa yhtään uhatuksi fyysisesti tai henkisesti. Vaikka työntekijät ovat asiakkaita varten ei heidän tarvitse katsoa tai kuunnella asiatonta käytöstä.

Asiakkailta tulevan huonon käytöksen lisäksi on myös turvattava tasa-arvoinen kohtelu työyhteisössä kaikille työntekijöille. Tässä työturvallisuuslakia täydentää laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. Työnantajan on edistettävä sukupuolten välistä tasa-arvoa tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Työnantajan on edistettävä tasapuolista sijoittumista erilaisiin tehtäviin sukupuoleen katsomatta ja luotava heille yhtäläiset etenemismahdollisuudet. Työolot on myös kehitettävä niin, että ne soveltuvat sukupuoleen katsomatta. Työnantajan on myös toimittava siten, että sukupuoleen perustuva syrjintä ennalta ehkäistään (laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609).

Työnantajan on myös huolehdittava, että työntekijä voi suoriutua työstään myös tehtävien muuttuessa ja työnantajan on edistettävä työntekijäin kehittymismahdollisuuksia. Onnistunut perehdyttäminen on näissä avainasemassa. Työsopimuslain (26.1.2001/55) 2 luvun 1 §:ssä työnantajan velvollisuudet määritellään seuraavasti:

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.

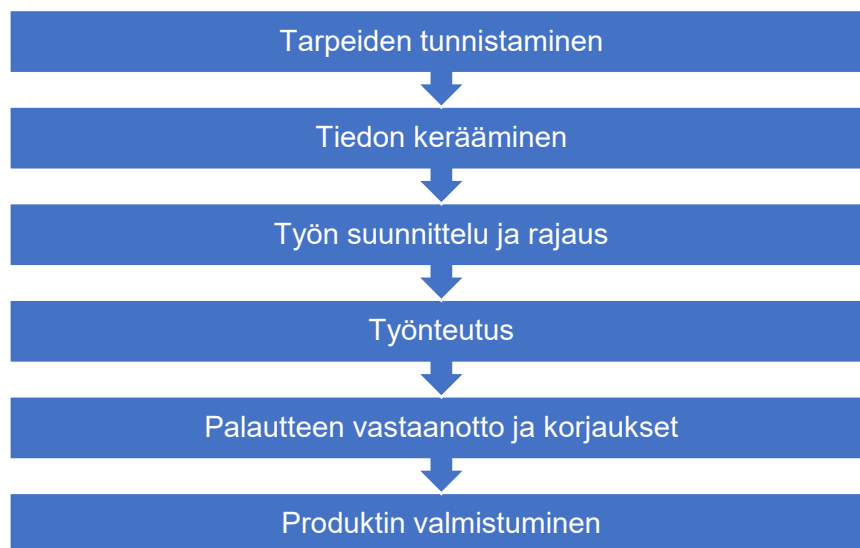
Perehdytykseen ja työnopastukseen liittyvien lakien noudattamisesta vastuussa on esimies. Heikosti suoritettu perehdytys voi johtaa ennenaikaisiin irtisanoutumisiin ja hukkaan heitettyyn potentiaaliin. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

3 Perehdytysoppaan toteutuskuvaus

Tämän työn toiminnallisena osuutena on toimeksiantajalle luotu perehdytysopas. Produktin tekijä päätyi tekemään oppaan Word pohjalle, jolloin työtä on helppo tarpeen tullen päivittää. Lopullinen luettava tuotos on muutettu PDF muotoon, jotta oppaan lukeminen on miellyttävämpää, sekä tiedoston koko pysyy maltillisena. Molemmat tiedostomuodot on tallennettu myymälän omalle pilvitalennus alustalle, josta työntekijöiden on helppo lukea ja muokata tiedostoja.

3.1 Produktin työvaiheet

Produktin työvaiheet oli jaettu kuuteen osaan, tarpeiden tunnistamiseen, tiedon keräykseen, työn suunnitteluun, työn toteutukseen, palautteen vastaanottoon ja lopulta produktin valmistumiseen. Vaihteita on havainnollistettu tiivistetysti alla olevassa kuvassa 3.



Kuva 3. Produktin työvaiheet

Produktin luomisprosessi alkoi tarpeiden kartoittamisella ja tunnistamisella. Produktin tekijä työskentelee toimeksiantaja yrityksessä, jonka ansiosta tarpeet olivat jo tekijän näkökulmasta selvillä. Tekijä keskusteli myymäläpäällikön, sekä muun henkilökunnan kanssa perehdytyksen ongelmakohdista ja vertaili omia näkemyksiä heidän näkemyksiinsä. Puutteita, joihin perehdytysoppaan toivottiin vastaavan, olivat muun muassa hiljaisen tiedon taltioiminen, ohjeiden keskittäminen ja uusien työntekijöiden perehdytysprosessin selkeyttäminen.

Seuraavana vaiheena oli tiedon kerääminen. Produktin tekijä alkoi etsiä kirjallisuudesta ja artikkeleista perehdyttämisen teoriaa ja käytäntöjä, sekä yrityksen sisäisistä tietokannoista käyttökelpoisia

materiaaleja. Suurin osa yrityksen sisäisistä tietokannoista löytyneistä ohjeista ja oppaista sisälsi vanhentunutta tietoa. Tämän vuoksi produktin tekijä päätti tehdä ohjeet itse, käyttäen vanhoja ohjeita inspiraation lähteenä.

Kerätyn tiedon ja materiaalin perusteella produktin tekijän aloitti työn suunnittelun ja rajauksen. Oppaan suunnittelu tapahtui sisällysluettelon hahmottelun kautta, kun hahmotelmaan listattiin ohjeita mitä oppaaseen oli toivottu. Työn rajauksessa otettiin huomioon myymälähenkilökunnan asiantuntijarooli, johon rekrytoinnit tehdään talon sisäisesti ja työhön vaaditaan kokemusta samankaltaisista tehtävistä. Tämän perusteella voidaan olettaa, että yritystä yleisesti koskevat ohjeistukset ovat heillä jo hallussa. Työhön liittyviä ohjeistuksia oli paljon ja oppaan kannalta tärkeä päätös olikin rajata ohjeistukset koskemaan pääosin vain toimeksiantaja myymälän erityisiä ohjeita, jottei produkti laajenisi liian suureksi.

Kun taustatyöt olivat tehty, alkoi produktin työstäminen. Produktin tekijä lähti alkuun työstämään opasta kotoaan käsin, minimoidakseen häiriötekijät ja työn keskeytykset. Produktin tekijä kuitenkin huomasi nopeasti, että tarvitsi jatkuvasti myymälästä löytyvää informaatiota tai havainnekuvia, joten päätyi tekemään oppaan myymälästä käsin vapaa-ajallaan, myymälän aukiolo aikojen ulkopuolella.

Produktin tekoprosessin matkan varrella tekijä palautti toimeksiantajalle, sekä opinnäytetyöohjaajalle työtään. Saatujen palautteiden perusteella tekijä teki tarvittavat korjaukset työhön ja työn valmistuttua, työ ladattiin toimeksiantajan sisäiseen tietokantaan. Produkti otettiin myymälässä heti käyttöön myymälähenkilökunnan työn tueksi.

3.2 Produktin tekninen toteutus

Produktin tekijä halusi perehdytysoppaasta helposti luettavan ja muokattavan dokumentin. Muokattavuus oli tärkeä kriteeri, koska opasta täytyy päivittää järjestelmien ja henkilöstön muuttuessa. Dokumenttia tulisi lukea ja käsittelemään tietokoneilla ja mahdollisesti puhelimilla. Näiden kriteerien perusteella työstä tuli muokattavaksi tarkoitettu Microsoft Word tiedosto, sekä luettavaksi tarkoitettu PDF- tiedosto. Molemmat työt taltioitiin toimeksiantajan Microsoft Teams pilvipalveluun, jolloin työntekijöillä on helppo pääsy tiedostoihin ja muokatessa tiedostoja, päivittyy ne kaikille reaaliajassa.

Oppaan tekijä aloitti oppaan laatimisen listaamalla asioita ja ohjeistuksia, joita hän itse halusi sisällyttää oppaaseen. Tämän jälkeen tekijä kiersi kaikki myymälän tilat, joista kirjoitti ylös asiakohtia,

joita ei ollut vielä listannut. Kun lista oli laadittu, kääntyi tekijä myymäläpäällikön ja kollegojen puoleen, joilta pyysi toiveita ja palautetta listatuista kohteista.

Myyvälässä on paljon erilaisia laitteita ja järjestelmiä, joiden ohjeistamiseen tarvitaan havainnollistavia kuvia. Näitä ei ollut valmiiksi, joten produktin tekijä otti kuvat myymälästä itse. Oppaassa käytetty visuaalinen ilme myötäilee toimeksiantajan ilmettä ja värimaailma on yhtenäistä muiden yrityksessä käytettävien dokumenttien kanssa.

3.3 Produktin sisällöllinen toteutus

Perehdytysopas on 35 sivua laaja ja se on jaettu 13 lukuun, joissa käydään toimeksiantajalle yksilöllisiä ohjeistuksia ja toimintatapoja läpi. Opas sisältää tekstin lisäksi havainnollistavia kuvia, hyperlinkeillä toimivia ohjeistuksia, sekä ohje videoita. Oppaan sisältö on rajattu toimeksiantaja myymälälle ominaisiin toimintatapoihin ja ohjeistuksiin. Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) on esitelty tiivistetysti oppaan keskeinen sisältö.

Taulukko 2. Oppaan keskeinen sisältö

Luvun nimi	Luvun sisältö
Tervetuloa Yritys X:än myymälään X.	Yrityksen- ja myymälän esittely
Tiimit ja vastualueet	Henkilökunnan ja Tiimien esittely, sekä vastualueet
Tärkeitä yhteystiedot	Tärkeitä yhteystiedot esim. Muiden myymälöiden ja eri tukipalveluiden yhteystiedot
Tunnukset ja järjestelmät	Mm. Asiakasohjaus- ja asiakkuuksienhallintajärjestelmien ohjeet ja tunnukset
Myymälätila	Myymälätilan ja siihen liittyvien järjestelmien ja laitteiden ohjeistukset. Muun muassa Valot, äänentoisto, näytöt ja sähköiset avaimet
Aamu- ja iltarutiinit	Myymälän avaus- ja sulkuvuorojen vastuut ja Tehtävälistat
Kassa ja rahankäsittely	Rahankäsittelyn ohjeet, Maksupäätteet ja setelientunnistus laitteet
Asiakkaan tunnistaminen	Ohjeet asiakkaan ja asiakirjojen tunnistamiseen, sekä väärinkäyttötilanteiden ohjeistus
Turvallisuus	Hätäpainikkeiden ja ensiaputarvikkeiden käyttö. Myymäläturvallisuusopas ja vartija ohjeistukset
Jätteiden käsittely	Muistillisten laitteiden kierrätys, tietosuojapapereiden keräys ja jätehuolto
Yhteistyökumppanitoiminta	Ohjeita yhteistyökumppaneille ja kumppani toiminnalle
Keskeneräiset Caset	Laitteiden hyvitykset ja huollot, sekä myymälän erillistilaukset
Mustavalkoiset säännöt	Työaika, tauot, työvälineet, viestintä, yleinen järjestys, käytöstavat ja pukeutuminen

Ensimmäisessä luvussa esitellään toimeksiantaja, sekä perehdytysopas. Esittelyosiossa kerrotaan toimeksiantaja myymälän palveluista sekä erityispiirteistä. Oppaasta kerrotaan sen tarkoituksesta, tavoitteista, sisällöstä ja sen tekijästä. Oppaan kohderyhmän työntekijät työskentelevät asiantuntijatehtävissä, jolloin oletusarvo on, että uudetkin työntekijät ovat työskennelleet jo aikaisemmin kyseisessä organisaatiossa, samankaltaisissa tehtävissä. Tätä oletusarvoa hyödynnetään myös

opinnäytetyön sisällössä, josta on tarkoituksella jätetty ne perehdytyksen osiot pois, joilla tutustutaan tulokas organisaatioon.

Oppaan toisessa osiossa esitellään myymälän henkilöstö, tiimit ja niiden vastuualueet. Myymälän työntekijät ovat jaettu kuuteen tiimiin, joilla jokaisella on vastuullaan oma liiketoiminnan osa-alue. Jokaisella tiimillä on vastuuhenkilö, joka on vastuussa oman osa-alueen toiminnasta ja kehittämisestä. Jokaiselle tiimille on myös jaettu vastuualueet ja niiden tehtävät, esimerkiksi yksi tiimeistä on vastuussa myymälän esillepanosta, sekä varastojen hallinnasta.

Kolmannessa luvussa käydään läpi tärkeitä yhteystietoja, joihin kuuluu muun muassa toisten myymälöiden, sekä erinäisten tukipalveluiden yhteystiedot. Luvun alkuun lukijaa ohjeistetaan tallentamaan luvussa käytävät yhteistiedot työpuhelimeensa myöhemmää käyttöä varten. Jokaisen Yhteystiedon kohdalla on kerrottu milloin ja mihin tarkoitukseen tulee kyseisiä yhteystietoja käyttää.

Neljännessä luvussa käydään läpi kyseiselle myymälälle ominaisia järjestelmiä ja niiden ohjeistuksia. Näitä järjestelmiä ovat muun muassa asiakasohjausjärjestelmä, sekä asiakkuuksienhallintajärjestelmä. Tekstin tueksi järjestelmäohjeissa on hyödynnetty videoita sekä kuvia.

Viidennessä luvussa käydään läpi myymälätilaa, sekä siihen liittyviä laitteita ja järjestelmiä. Myymälätilassa järjestetään perinteisen myynnin ja asiakaspalvelun lisäksi erinäisiä tapahtumia, joihin liittyvien laitteistojen ohjeistuksia luvussa käydään läpi. Opastettaviin laitteisiin ja järjestelmiin kuuluvat muun muassa äänentoistojärjestelmä, videoseinä sekä sähköiset avaimet.

Kuudennessa luvussa on käyty läpi myymälän avaus- ja sulkuvuoron vastuulla olevat rutiinit. Rutii-neihin liittyy olennaisia tehtäviä, jotka mahdollistavat liikkeen avaamisen ja sulkemisen. Tehtäviin kuuluvat muun muassa turvallisuudelle tärkeitä asioita kuten, hätäuloskäynnin avaaminen ja hälyttimien toiminnan varmistaminen. Tehtäviä varten oppaaseen luotiin tarkistuslista.

Seitsemännessä luvussa ohjeistetaan myymälän kassa ja rahankäsittely prosessit. Myymälässä hyväksytään käteismaksut, joten työntekijän on osattava siihen liittyvät ohjeistukset, sekä erilaisten setelien tunnistuslaitteiden käyttö. Luvussa käydään myös läpi mitä tehdä epäillessään rahaa vää-räksi.

Kahdeksannessa luvussa käydään läpi asiakkaan ja henkilöasiakirjojen tunnistamista, sekä ohjeis-tukset väärinkäytös tilanteissa. Työntekijät käsittelevät asiakkaiden henkilötietoja, asiakkuuksia ja laskutuksia. Näitä käsitellessä on oltava varma henkilöiden ja henkilöasiakirjojen oikeudellisuu-desta, sekä tunnettava toimintatavat väärinkäyttötilanteissa.

Yhdeksännessä luvussa käydään läpi turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia sekä laitteita. Myymälässä työskentelevän on tiedettävä miten toimia hätätilanteissa, esimerkiksi tulipalon sattuessa. Luvussa käydään läpi muun muassa myymälänturvallisuusopas sekä ensiaputarvikkeiden ja vartijapalveluiden käyttö.

Kymmenennessä luvussa käydään läpi jätteiden käsittely ja kierrätys sekä tietosuojamateriaalien oikeaoppinen hävittäminen. Myymälässä käsitellään esimerkiksi asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä papereita, joiden hävittäminen on tarkkaan määritelty. Lisäksi käydään läpi yrityksen käyttämä siivousfirma ja työnkuva.

Yhdennessätoista luvussa käydään läpi yhteistyökumppanitoimintaa sekä siihen liittyviä ohjeita ja ohjeistuksia. Perinteisen myymälätoiminnan lisäksi, myymälässä järjestetään erilaisia tapahtumia, joissa on mukana yhteistyökumppaneita. Luvusta löytyvissä ohjeissa käydään läpi muun muassa myymälänäyttöjen mitat ja niihin tarvittavat formaatit, jotka voi välittää mainoksensa näkyviin halualle yhteistyökumppaneille.

Kahdennessätoista luvussa käydään läpi mitä ovat keskeneräisiä caset ja miten niiden kanssa tulee toimia. Keskeneräisiä caseja ovat muun muassa laitehuoltoja, jotka odottavat toimitusta tai vaativat lisäselvitystä. Osiossa käydään läpi myös myymälään tehtävät erillistilaukset.

Kolmannessatoista ja viimeisessä luvussa käydään läpi myymälän mustavalkoisia sääntöjä. Mustavalkoiset säännöt ovat henkilökunnan yhdessä laatimia, yhteisiä pelisääntöjä, joita noudattaa koko henkilökunta. Säännöt koskevat muun muassa työaikaa, taukoja, työvälineitä, sisäistä viestintää, yleinen järjestystä, käytöstapoja ja pukeutumista.

4 Pohdinta

Tässä luvussa käydään produktin tekijän pohdintaa työn onnistumisista, haasteista ja kehitysehdotuksista. Luvun loppu puolella käydään läpi myös tekijän ajatuksia ja oivalluksia opinnäytetyöprosessista. Kuten johdanto osiossa jo mainittiin, produktin tekijä esimiehensä kanssa totesi toimeksiantajan perehdytysprosessin olevan kehityksen tarpeessa.

Toimeksiantajan kanssa, produktin tekijä päätyi tekemään toimeksiantaja myymälälle uuden perehdytysoppaan, tukemaan perehdytysprosessia. Produktin tavoitteena oli luoda ymmärrettävä, kattava ja tarpeellinen perehdytysopas. Opinnäytetyön teoriaosuuden tavoitteena oli, että tämän työn luettuaan lukija ymmärtää mikä ero työnopastuksella on perehdyttämiseen sekä mitä hyötyä tästä hyvin toteutettuna on työnantajalle ja työntekijälle.

Kuten teoria osuuden luvussa 2.1 mainitaan, on onnistunut perehdyttäminen tärkeässä roolissa mukaan kuulumisen tunteen luomisessa. Tämän uuden ja perusteellisen perehdytysoppaan myötä uusille tulokkaille on helpompaa päästä työyhteisöön mukaan. Eri työntekijöiden kanssa keskustellessaan, produktin tekijällä selvisi, että työsuhteen alussa osa työntekijöistä oli tuntenut jäävänsä työyhteisön ulkopuolelle. Luvussa 4.2 käytävillä kehittämistoimilla saadaan toivottavasti luotua perehdytysprosessi, jolla tulokkaalle saadaan luotua mukaan kuulumisen tunne heti ensimmäisestä päivästä lähtien.

4.1 Työn tulokset

Toiminnallisen opinnäytetyön produktina valmistui 34 sivuinen perehdytysopas. Produkti valmistui ajallaan toukokuussa 2022 ja pääsi heti valmistuttuaan toimeksiantajan päivittäiseen käyttöön. Produktin onnistuminen mitattiin toimeksiantaja myymälän myymäläpäällikön arvioinnin perusteella.

Produktin tekijä kävi myymäläpäällikön kanssa yhdessä valmiin produktin läpi, jonka jälkeen myymäläpäällikkö arvioi työn. Arvioinnin mukaan perehdytysopas oli hyvin onnistunut, kattava, selkeä ja koki että opas tulee antamaan hyvät valmiudet uusille työntekijöille. Perehdytysopas otettiin toimeksiantajalla heti käyttöön henkilökunnan työn tueksi.

Produktin arvioinnin jälkeen tekijä esitteli myymäläpäällikölle myös perehdytyksen tarkistuslistan, joka löytyy työstä paikalta liite 1. Perehdytyksen tarkistuslista otettiin myös innolla vastaan ja sen koettiin olevan tärkeä lisä produktiin sekä se tulee jatkossa olemaan mukana perehdytysprosesseissa.

Produktin tekijä on myös tyytyväinen sekä produktiin, että opinnäytetyön teoriaosuuteen ja odottaa innolla seuraavaa perehdytysprosessia, jossa pääsee näkemään tuotoksensa käytössä. Tekijä koki myös oppineensa paljon asioita perehdytysprosessista ja työnopastuksesta, joita haluaa päästä myös itse kokeilemaan työntekijöiden kanssa.

4.2 Kehittämistoimet

Toimeksiantaja myymälän myymäläpäällikkö ottaa perehdytettävät vastaan ja esittelee uusille kollegoilleen. toimeksiantajayrityksessä on ollut tapana pitää tulokkaan ensimmäisenä työpäivänä aamupalaverin yhteydessä esittäytymiskierros, jossa jokainen esittelee ja kertoo lyhyesti itsestään. Ensimmäistä työpäivää ennen, kuten työn teoriaosuuden kappaleessa 2.3 suositeltiin, on suositeltavaa toimeksiantajayrityksessäkin antaa perehdytysopas uuden työn tekijän luettavaksi jo työsojumuksen allekirjoitusvaiheessa. Tällöin uusi työntekijä voi halutessaan silmäillä oppaan läpi ennen töiden aloittamista, jolloin ensimmäisenä päivänä osa perehdytettävästä asiasta on jo kertaalleen luettua, eikä tule täysin uutena. Ennen ensimmäistä työpäivää tulisi tulokkaalle tilata tarvittavat tunkukset ja välineet, kuten kohdassa 2.3 on ohjeistettu.

Uusille työntekijöille on aiheuttanut haasteita myymälän yksilölliset järjestelmät ja niistä käytettävät nimitykset. Kuten teoria osuuden luvussa 2.3 kerrotaan sanaston tärkeydestä, on toimeksiantaja myymälässäkin hyvä käydä sisäinen sanasto perehdytettävän kanssa erikseen läpi. Perehdytysopas tukee tätä asiaa, mutta oppaastakaan ei löydy kaikki myyjien käyttämät omat lyhenteet.

Aikaisempi perehdytysmalli toimeksiantaja myymälässä on ollut vierihoitoperehdytyksen tyylistä (kts. 2.4). Produktin tekijän mielestä toimeksiantajalle sopisi paremmin laatuperehdyttämisen malli (kts. 2.4), jossa voi hyödyntää myymälässä toimivia tiimejä. Ennen tulokkaan ensimmäistä työpäivää tulee päättää mihin tiimiin uusi työntekijä sijoitetaan, ja tiimin jäsenet perehdyttävät yhdessä tulokkaan.

Perehdytettävää asiaa on toimeksiantajan toimialalla paljon, joten suositeltavaa on, että toimeksiantaja ottaa luvussa 2.3 esitelty perehdytyksentarkistuslista käyttöön, jotta kaikki perehdytettävät asiat tulevat varmasti käytyä läpi. Produktin tekijä loi toimeksiantajalle valmiin tarkistuslistan, joka löytyy työstä kohdalta liite 1.

4.3 Oppiminen opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyön tekijälle perehdytyksen teoria ei ollut entuudestaan kovinkaan tuttua. Tekijä oli tiedostanut perehdyttämisen tärkeyden, mutta esimerkiksi siihen liittyvä lainsäädäntö tai perehdyttämisen mallit eivät olleet entuudestaan tuttuja. Myös hyvin toteutetusta perehdytyksestä koituvien hyötyjen laajuus yllätti produktin tekijän.

Käytännön tasolla produktin tekijä on osallistunut toimeksiantaja yrityksessä uusien työntekijöiden perehdytysprosessiin, oma-aloitteisesti perehdyttäjän roolissa, kun on huomannut, että uusille työntekijöille ei ole perehdytetty kaikkea tarvittavaa. Produktin tekijä uskoo, että luotu perehdytysopas tulee erityisesti auttamaan uusien työntekijöiden perehdytysprosessia ja oppaan avulla heidän on helpompi päästä mukaan osaksi työyhteisöä.

Opinnäytetyön aikana tekijä ei säästynyt haasteilta. Työn valmistumista hidastutti ja vaikeutti tekijän sairastuminen ja ICT-alan lakko. Tekijä tuli pääsiäisen alla kipeäksi ja oli vuodepotilaana toista viikkoa, tämä viivästytti ensimmäisen opinnäytetyö version palautusta, jolloin palautteen saanti viivästyi. Itse perehdytysoppaan valmistumista häiritsi ja hidastutti toimeksiantaja yrityksen, ICT-toimialan lakko. Lakko aiheutti produktin tekijän esimiehelle normaalia enemmän painetta ja töitä, jonka takia kommentit perehdytysoppaasta viivästyivät.

Haasteita tekijälle aiheutui myös työn kuormittavuudesta. Tekijä oli opinnäytetyöprosessin kanssa saman aikaisesti töissä, pois lukien prosessin loppupäässä olevan lakon aikana. Tekijä oli aikatauluttanut esimiehensä kanssa yksittäisiä lomapäiviä prosessin eri vaiheisiin, mutta tästä huolimatta aika ei meinannut riittää. Työtaakka kasaantui aikataulun loppupäähän, joka teki viimeisistä viikoista erittäin raskaita. Työtaakkaa olisi täytynyt jakaa paremmin, joka olisi toteutunut, jos opinnäytetyösuunnitelman aikataulusta olisi pitänyt ankarammin kiinni.

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan erittäin opettavainen kokemus, joka on opettanut aiheeseen liittyvän teorian lisäksi tekijälleen paljon itsestään. Tekijä pystyy opinnäytetyöprosessista saatujen oppien ansiosta hallitsemaan stressiä projekti tilanteissa ja osaa aikatauluttaa asiat itselleen sopivilla tavoilla. Projektista saatuja oppeja tekijä aikoo hyödyntää myös jatkossa niin työelämässä kuin mahdollisissa jatkokouluttautumisissa.

Lähteet

Ahokas, S & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua#kasitteet_ja_perehdyttamisen_vaiheet_1. Luettu: 22.4.2022.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Ammattiliitto Pro 2022. Pro hylkäsi sovintoesityksen ja jätti uuden lakkovaroituksen ict-alalle. Luettavissa: <https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/pro-hylkasi-sovintoesityksen-ja-jatti-uuden-lakkovaroituksen-ict-alalle>. Luettu: 11.5.2022.

Cadwell, C & Crisp, M. New Employee Orientation: A Practical Guide for Supervisors, edited by Michael G. Crisp, Course Technology Crisp, 1988.Boston. Luettu: 21.4.2022.

Carucci, R. 3.12.2018. To Retain New Hires, Spend More Time Onboarding Them. Harvard Business Review. Luettavissa: <https://hbr.org/2018/12/to-retain-new-hires-spend-more-time-onboarding-them>. Luettu: 15.2.2022.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. 3. Painos. Edita. Helsinki.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.

Korpela, J. 24.11.2014. Opettaja oppimisyhteisön jäsenenä. Köydenpunojan pedagogiikka blogi. Luettavissa: <http://oppimisyhteiso.blogspot.com/2014/11/opettaja-oppimisyhteison-jasenena-jukka.html>. Luettu: 15.5.2022.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia Helsinki University Press. Helsinki.

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulun. Lahti. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-046-4>. Luettu: 14.5.2022.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609.

Manninen, O. 2009. Työelämäosaamisen käsikirja. 2. Painos. Työelämäosaamisen edistäminen Pirkanmaalla -verkostot. Tampere.

Mönkkönen, K & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Unipress cop. Kuopio.

Nummelin, T. 2007. Keskusteleva esimiestyö: opitaan kokemuksesta. WSOYpro. Helsinki.

Punkanen, T. 2009. Työnohjaus muutoksen moottorina. Tammi. Helsinki.

Rauramo, P. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä 2012. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki.

Taylor, S. 2014. Resourcing and talent management. 6. Painos. Chartered Institute of Personnel and Development. Lontoo.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuskeskus TTK 2014. Perehdyttämisen tarkistuslista. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki. Luettavissa: [https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttämisen_tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf). Luettu: 11.5.2022.

Työturvallisuuskeskus TTK 2016. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus_nettti.pdf. Luettu: 11.5.2022.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Liitteet

Liite 1. Perehdyttämisen tarkastuslista

Opastettava aihe	Opastettu (perehdytettävä täyttää)	Tarkistettu (Perehdyt- tämä täyttää)
Yritys ja sen toiminta		
yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea ja arvot		
asiakkaat ja kilpailijat		
sisäiset järjestelmät (asiakkuuksienhallinta, intra ja yms.)		
Yrityksen organisaatio ja henkilöstö		
organisaatio ja toimipisteet		
yrityksen johto ja keskeiset henkilöt eri yksiköissä		
oman yksikön henkilöstö		
Nimetty perehdyttäjä, työnopastaja tai mentori		
Toimintatavat yrityksessä		
mitä henkilöstöltä odotetaan?		
ulkoinen olemus (pukeutuminen, käytös)		
työvälineiden käyttö (tietokone ja puhelin)		
asiakaspalvelu ja myynti		
vaitiolovelvollisuus (yrityksen- ja asiakkaiden asiat)		
Työsopimus, työsuhteen ehdot yms.		
ICT-alan työehtosopimus toimihenkilöille		
työsuhteen muoto ja koeaika		
työajat ja -vuorot, ylityöt ja tauot		
lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot ja niistä ilmoittaminen		
Palkka-asiat		
palkka, palkanmääräytyminen ja palkanmaksu, verokortti		
lisät, sairausajan palkka		
loma-ajan palkka, lomarahaa ja pyhäkorvaukset		
luontaisedut		
Työsuhteen päättymisen		
irtisanomisaika		
työtodistus ja lopputilin maksu		

Työterveyshuolto		
työhöntulotarkastus		
työterveyshuollon palvelut		
Työpaikan tilat		
kulunvalvonta, avaimet		
sosiaalityöt		
hätäpoistumistiet		
jätehuolto		
muut toimipisteet, niiden sijainnit ja tilat		
Turvallisuus		
hälytysjärjestelmät		
toiminta uhkatilanteissa		
pelastussuunnitelma		
toiminta tapaturman tai sairaskohtauksen sattuessa		
puhelinnumerot hätätilanteissa		
turvallisuusilmoitukset		
tapaturmavakuutus ja työtapaturmat		
Oma tehtävä		
omat tehtävät		
tiimi ja tiimin tehtävät ja vastualueet		
työn tavoitteet ja seuranta		
epäkohdista ilmoittaminen		
Koulutus		
Perehdytysaineisto		
osaamisen kehittäminen ja kehityskeskustelut		
koulutusmahdollisuudet		
etenemismahdollisuudet		
Muut asiat		
harrastus ja virkistysmahdollisuudet		
henkilöstö edut		

(mukaillen Työturvallisuuskeskus TTK 2014)