



Perehdytysopas K-Supermarket Korso

Valtteri Lähdemäa

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Valtteri Lähdemaa
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas K-Supermarket Korso
Sivu- ja liitesivumäärä 16 + 2
<p>Työntekijän perehdytys on pitkä ja aikaa vievä prosessi, joka on koottu monesta pienestä palasesta toisiaan täydentäväksi kokonaisuudeksi. Perehdytys on uusien asioiden oppimisen ohella myös vanhan tiedon soveltamista. Kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla työntekijä saadaan sopeutumaan uuteen työympäristöön sekä hallitsemaan uudet työtehtävänsä, voidaan laskea perehdyttämiseksi. Mitä parempi perehdytys työntekijälle mahdollistetaan, sitä nopeammin sekä todennäköisemmin hän myös sitoutuu organisaation toimintaan ja sen tavoitteiden saavuttamiseen. Perehdytyksen tulisi olla yksi organisaation tärkeimmistä hyvin suunnitelluista prosesseista, eikä sitä tulisi mieltää vain yhtenä lain määräämänä velvoitteena.</p> <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Niko Lähdemaa Oy:lle eli K-Supermarket Korsolle. Työn tarkoituksena oli laatia perehdytysopas K-Supermarket Korson uusille työntekijöille perehdytysprosessin tueksi. Itse perehdytysoppaan tavoitteena on tehostaa yrityksen perehdytysprosessia, sekä mahdollistaa työntekijöille riittävä ja tasalaatuinen perehdytys. Perehdytysoppaasta rajattiin työnopastus kokonaan pois. Opas on kuitenkin laadittu helposti muokattavissa olevaan muotoon, jotta työn toimeksiantaja voi sitä halutessaan tulevaisuudessa päivittää.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa avataan käsitteitä perehdytyksestä sekä syvennyttään perehdytyksen osa-alueisiin. Teoriaosuudessa käydään läpi myös perehdytyksen tavoitteita sekä sen merkitystä ja mahdollisia vaikutuksia.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin kokonaisuudessaan vuoden 2023 syksyn aikana. Sinä aikana syntyi tämä 16 sivuinen raportti, sekä 15 sivuinen toimeksiantajan toiveiden mukainen sekä tarpeet täyttävä perehdytysopas. Itse perehdytysopas on siinä esiintyvien luottamuksellisten tietojen vuoksi tarkoitettu vain toimeksiantajan käyttöön, eikä siksi ole nähtävillä tämän työn liitteenä.</p>
Asiasanat Perehdytysopas, perehdyttäminen, perehdytys, perehdytysprosessi

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
2	Perehdytys.....	3
2.1	Perehdytyksen osa-alueet.....	4
2.2	Perehdytyksen tavoitteet	5
2.3	Perehdytyksen merkitys ja vaikutukset	6
2.4	Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö	7
3	Työn suunnittelu ja toteutus	9
3.1	Suunnittelu	9
3.2	Toteutus	10
3.3	Tuotoksen esittely	11
4	Pohdinta	14
	Lähteet	15
	Liitteet.....	17
	Liite 1. Perehdytysoppaan kansi	17
	Liite 2. Perehdytysoppaan sisällysluettelo	18

1 Johdanto

Uuden työntekijän perehdytys on aina aikaa vievä ja kallis prosessi. Uutta työntekijää ja hänen perehdyttämistään ei voida kuitenkaan pitää pelkkänä pakollisena lisäkustannuseränä, sillä työntekijä voi tuoda omalla panoksellaan yritykselle suurtakin taloudellista hyötyä. Työntekijä voi tuoda mukanaan esimerkiksi uusia ja hyvinkin mielenkiintoisia ideoita sekä erilaisia näkökulmia asioihin, joita yrityksessä ei ole ennen osattu edes ajatella. (Viitala 2014, 82–83.)

Jotta uuden työntekijän tuomaa potentiaalia päästään kunnolla hyödyntämään, on hänelle tarjottava edellytykset sekä mahdollisuus suoriutua työstään kunnialla. Eväät, millä uuden työntekijän työsuhteelle saadaan sujuva aloitus, on hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys (Pellinen 27.8.2019.) Perehdytystä ei turhaan pidetäkään työsuhteen yhtenä tärkeimmistä vaiheista, ellei jopa tärkeimpänä, jonka vuoksi sen tulisikin olla yrityksen koosta tai toimialasta huolimatta kunnossa.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona pitkäaikaiselle työnantajalleni Niko Lähdemaa Oy:lle luomalla yritykselle perehdytysopas uusien työntekijöiden perehdytyksen apuvälineeksi. Toimeksiantajalla on ollut jo pidemmän aikaa suunnitteilla laatia jonkinlainen kirjallinen opas uusien työntekijöiden perehdytysprosessin tueksi, jonka vuoksi kyseinen aihe omaksi opinnäytetyöksi lopulta valikoituikin. Valmista perehdytysopasta ei julkaista sellaisenaan osana opinnäytetyötä siinä esiintyvien luottamuksellisten tietojen vuoksi, vaan julkisena on pelkkä sisällysluettelo. Perehdytysoppaan sisältöä avataan lukijalle luvussa 3.3 ja sisällysluettelo löytyy työn liitteistä.

1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset

Työn tavoitteena on tuottaa toimeksiantajan toiveiden mukainen kattava, mutta selkeä perehdytysopas K-Supermarket Korson uusille työntekijöille, joka voidaan ottaa käyttöön sellaisenaan apuvälineeksi osana yrityksen perehdytysprosessia. Perehdytysoppaan avulla on tarkoitus saada tehostettua toimeksiantajayritykseen palkattavien uusien työntekijöiden perehdytysprosessia sekä pyritään takaamaan uusien työntekijöiden riittävä ja tasalaatuinen perehdytys.

Perehdytysopas pitää sisällään tietoa muun muassa itse yrityksestä, työsuhteesta ja yhteisistä käytänteistä, joka helpottaa uuden työntekijän sopeutumista uuteen työympäristöön sekä sujuvoittaa itse työn aloittamista. Perehdytysopas voi toimia myös niin sanottuna muistikirjana, josta niin uudet kuin myös vanhatkin työntekijät voivat tarpeen tullen kerrata esimerkiksi talon yhteisiä pelisääntöjä ja toimintatapoja. Perehdytysoppaan sisältö on myös rajattu niin, että se soveltuu jokaiselle yrityksessä työskentelevälle työtehtävistä riippumatta, jonka vuoksi esimerkiksi työnopastus ja muut osastokohtaiset ohjeistukset on jätetty siitä kokonaan pois. Perehdytysopas on kuitenkin laadittu

sellaiseen muotoon, että halutessaan se on tulevaisuudessa helposti täydennettävissä esimerkiksi näillä osastokohtaisilla ohjeistuksilla.

Työn tietoperustassa avataan yleisiä käsitteitä itse perehdyttämisestä, sekä paneudutaan tarkemmin perehdyttämisen tavoitteisiin ja sen eri vaikutuksiin. Lisäksi tietoperustassa syvennyttään perehdytyksen eri osa-alueisiin, sekä käsitellään perehdyttämisen kannalta olennaisia lainsäädäntöön ja työturvallisuuteen liittyviä seikkoja.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii pitkäaikainen työnantajani Niko Lähdemaa Oy, tuttavallisemmin K-Supermarket Korso. K-Supermarket Korso on päivittäistavarakauppa Vantaan Korsossa, joka toimii kauppiasyrittäjän johdolla osana Keskon omistamaa K-Supermarket ketjua. Muiden K-ryhmän kauppojen tapaan K-Supermarket Korson kauppias on itsenäinen yrittäjä, joka toimii Keskon kanssa ketjuliiketoimintamallilla. K-Supermarket Korso työllistää noin 20 henkilöä.

Tällä hetkellä yrityksessä uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa aina vuorossa oleva esihenkilö tai joku muu kokenut työntekijä, eikä varsinaista perehdyttäjää erikseen ole nimettynä. On siis mahdollista ja hyvinkin todennäköistä, että uutta työntekijää on perehdyttämässä useampi eri henkilö. Yrityksellä ei myöskään ole aikaisemmin ollut laadittuna kirjallista perehdytysopasta. Toimeksiantaja pitääkin tätä yhdistelmää ongelmallisena, sillä on olemassa riski, että uuden työntekijän perehdytys voi jäädä hyvinkin puutteelliseksi. Perehdytysoppaan avulla riskit saadaan minimoitua, sillä sen avulla perehdyttäjä(t), sekä itse perehdytettävä pystyvät seuraamaan perehdytyksen edistymistä.

Iso osa yrityksen työntekijöistä työskentelee osa-aikaisella työsopimuksella erilaisien elämäntilanteitten takia, joista yleisimpänä syynä on työn ohella suoritettavat opinnot. Monelle opiskelijalle yrityksessä työskentely toimii välietappina opintojen loppuun saattamiseen ja omaa koulutusta vastaavan työn saamiseen asti, jonka vuoksi henkilöstön vaihtuvuus yrityksessä on alan luonteen mukaisesti melko suurta (Lauttamäki 13.06.2023). Tämän vuoksi uuden työntekijän perehdytys onkin yritykselle varsin tuttu prosessi, jonka vuoksi yhtenäisellä ja selkeällä kirjallisella oppaalla perehdytysprosessista saadaan tehokkaampi ja tasalaatuisempi.

2 Perehdytys

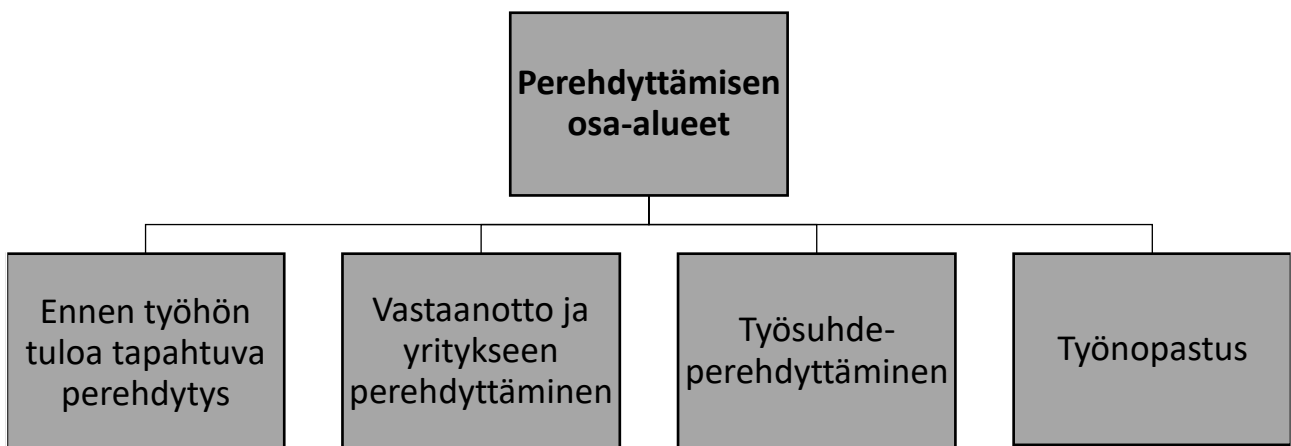
Perehdytys pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla työntekijä saadaan sopeutettua uuteen työympäristöön sekä hallitsemaan työtehtävänsä. Se on usein monien uusien asioiden oppimista, mutta samalla myös hallitun tiedon soveltamista. Oli kyseessä sitten kokonaan organisaatiolle uusi tai talon sisällä työtehtäviään vaihtava työntekijä, on jonkin sortin perehdytykselle aina tarve. (Joki 2021, 85.) Perehdytyksen tarkempi sisältö ja sille asetetut tavoitteet ovat organisaatio- tai jopa yksilökohtaisia, sekä niihin vaikuttavia erilaisia tekijöitä on paljon (Eklund 2023, 22–23).

Perehdytyksen laajuuteen ja kestoon vaikuttavat paljon muun muassa työsuhteen pituus sekä itse perehdytettävän osaaminen ja kokemus. Jos työsuhteen pituus on vain lyhyen sijaisuuden tai kesätyön verran, ei itse perehdytykseen haluta luonnollisesti viikko tolkulla uhrata aikaa. Vastaavasti pidempään työsuhteeseen palkattavan työntekijän perehdytykseen kannattaa käyttää huomattavasti enemmän vaivaa ja aikaa, jotta työntekijää saadaan motivoitua ja sitoutettua yrityksen toimintaan. Nuoret ja kokemattomammat työntekijät tarvitsevat usein myös huomattavasti syvällisemmän perehdytyksen, kuin kokeneemmat jo pidemmän aikaa työelämässä olleet työntekijät. (Joki 2021, 87.)

Perehdytystä on pidetty perinteisesti hyvinkin yksisuuntaisena prosessina, jossa perehdytettävä toimii vain tiedon vastaanottajana yrittäen sisäistää organisaatiolta tulleita ohjeistuksia ja odotuksia ilman sen suurempaa kyseenalaistamista. Näin uuden työntekijän mahdollisesti hyvätkin ideat ja tuore ajattelutapa jää helposti kokonaan huomioimatta. Perehdytyksen tulisikin sen sijaan olla kaksisuuntainen prosessi, jossa perehdytettävän yksilön lisäksi oppii myös koko organisaatio. Organisaation tulisikin antaa uudelle työntekijälle mahdollisuus avoimuuteen ja omien kehitysideoidensa esiintuomiseen, sillä parhaimmillaan tämän kaltaisella toimivalla perehdytyksellä molemmat osapuolet hyötyvät sekä mahdollistetaan koko organisaation kehittyminen pitkällä tähtäimellä. (Eklund 2023, 36–37.)

2.1 Perehdytyksen osa-alueet

Perehdytys koostuu monesta pienemmästä palasesta, joiden tulisi yhdessä muodostaa ehjä ja toimiva kokonaisuus. On olemassa paljon erilaisia runkoja sekä tapoja jakaa perehdytystä pienempiin osa-alueisiin, ja onkin hyvä koota perehdytyksen osa-alueista sellainen kokonaisuus, joka palvelee parhaiten juuri niitä oman organisaation tarpeita. Perehdyttämisen tulisi ainakin sisältää Viitalan (2021, 83) teoksessa kuvatut neljä eri osa-alueita, jotka muodostavat yhdessä perehdyttämisen kokonaisuuden.



Kuva 1. Perehdytyksen osa-alueet (mukaillen Viitala 2021, 83)

Ennen työhöntuloa tapahtuva perehdytys alkaa jo rekrytointiprosessissa. Kun työtä hakevia ihmisiä kutsutaan haastatteluun ja heille kerrotaan tietoa yrityksestä sekä itse työstä, voidaan sitä sanoa jo perehdyttämiseksi. Lopulta työtehtäviin valitun henkilön kanssa keskustellaan myös ennen varisnaista työn aloitusta työhön liittyvistä yksityiskohdista sekä työsuhteen aloittamisesta. Usein uusi työntekijä voi saada ennakkoon myös jotain luettavaa materiaalia, jonka avulla hän pystyy tutustumaan uuteen työpaikkaansa sekä valmistautumaan ensimmäisiin työpäiviinsä. Mitä paremmin uusi työntekijä pystyy valmistautumaan uuteen työhönsä, sitä sujuvampi ja mielekkäämpi työn aloituksesta tulee. (Viitala 2021, 83.)

Toinen perehdyttämisen osa-alue rakentuu uuden työntekijän **vastaanoton sekä yritykseen perehdyttämisen** ympärille. Viitalan (2021, 84) mukaan sillä miten työntekijä otetaan uudessa työpaikassa vastaan, on suuri psykologinen merkitys uudelle työntekijälle. Uuden työntekijän tuntiessa itsensä tervetulleeksi koko organisaation puolesta auttaakin luomaan hyvän pohjan perehdytykselle sekä työsuhteen alulle (Viitala 2021, 84). Joki (2018, 86) on teoksessaan samaa mieltä työntekijän vastaanoton merkityksestä, sillä näin uusi työntekijä kokee olonsa turvallisemmaksi, jonka myötä hän myös luultavasti kykenee nopeammin itsenäiseen ja tehokkaaseen työhön. Lähiesihenkilöllä on tässä vaiheessa perehdytystä myös erittäin tärkeä rooli, sillä hän on usein vastuussa siitä, että uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti osaksi työyhteisöä sekä ymmärtää oman roolinsa organisaation koko toiminnassa (Viitala 2021, 84).

Työsuhdeperehdyttämisen osa-alue kattaa usein ensimmäisten päivien aikana käytävän perehdytyksen työsuhteen yksityiskohtiin ja siihen liittyviin periaatteisiin ja reunaehtoihin, joita sitoudutaan noudattamaan puolin ja toisin. Tällöin käydään läpi muun muassa työajat sekä poissaoloihin ja palkanmaksuun liittyvät käytänteet. Samalla on hyvä käydä läpi muut työpaikassa noudatettavat yhteiset pelisäännöt sekä keskustella mahdollisista työpaikalla tarjottavista työhyvinvointiin liittyvistä puitteista. (Viitala 2021, 84). Työsopimuksen läpikäyminen sekä allekirjoittaminen ovat olennainen osa työsuhdeperehdyttämistä, vaikka tämä onkin usein jo hoidettu ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää.

Työnopastus pitää sisällään kaikki ne perehdytettävät asiat, jotka liittyvät itse tehtävän työn tekemiseen. Työnopastus ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan sitä saatetaan tarvita myös esimerkiksi työpaikan sisällä työtehtäviään vaihtavan työntekijän kohdalla. (Työturvallisuuskeskus ry s.a.) Työnopastuksen tarkoituksena on antaa työntekijälle tarvittavat valmiudet ja varmuuden uuden työn aloitukseen. Se on usein perehdyttämistä itse työn sisältöön ja sen tekemisen periaatteisiin, mutta työn luonteesta riippuen yhtä tärkeinä asioina osana työnopastusta voivat olla esimerkiksi työssä tarvittavien koneiden ja laitteiden turvallinen käyttö tai muut työpaikan turvallisuuteen liittyvät asiat. (Viitala 2021, 85.)

2.2 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdytystä voidaan pitää yhtenä johtamisen välineenä, jonka avulla organisaatiota luotsataan kohti yhteisiä tavoitteita. Organisaation perehdytysprosessin on tärkeitä mukailta organisaation strategiaa, jonka vuoksi sitä ei saisi jättää yhdeksi irralliseksi prosessiksi, vaan sen tulisi sulautua vahvasti osaksi organisaation muita toimintoja. Perehdytystä suunniteltaessa lähtökohtana tulisi aina olla organisaation omat tavoitteet. Miksi ylipäättänsä perehdytetään? Mitä perehdytyksellä halutaan oikein saavuttaa? (Eklund 2023, 25–27.)

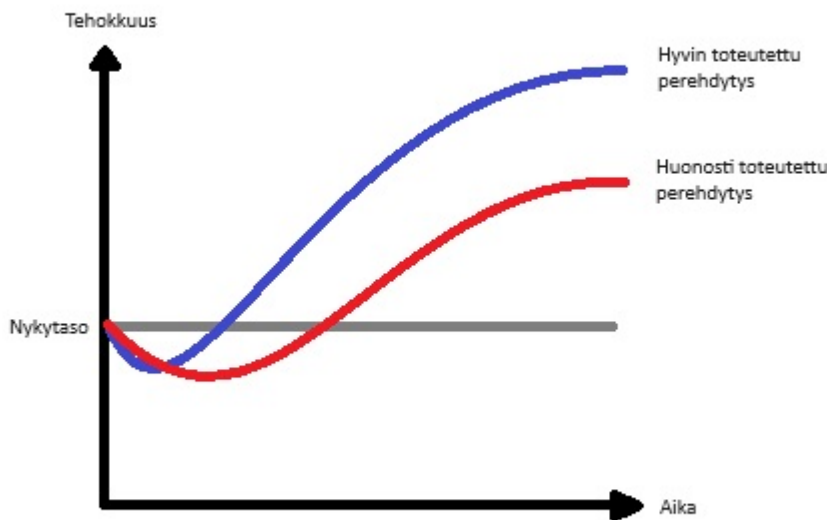
Perehdytyksen yhtenä yleisimpänä tavoitteena lakisääteisen työturvallisuudesta huolehtimisen lisäksi pidetään uuden työntekijän sitoutumista organisaatioon. Perehdytyksellä voidaan kuitenkin tavoitella hyvinkin erilaisia asioita, eikä olekaan mikään itsestäänselvyys, että juuri tämä olisi jokaisen organisaation ensisijainen tavoite perehdytyksessä. Työntekijän pitkäaikaisen sitoutumisen sijaan perehdyttämislle asetetut tavoitteet voivat organisaatiosta riippuen olla hyvinkin lyhyelle aikavälille suunniteltuja, joka voikin olla parempi vaihtoehto esimerkiksi työelämässä yleistyneissä lyhyissä määräaikaisissa ja osa-aikaisissa työsuhteissa. Lyhyemmälle aikavälille suunnitelluissa työsuhteissa perehdytyksen tavoitteiksi voitaisiin asettaa esimerkiksi nopea työtehtävien omaksuminen sekä rutiinomaisten toimintojen hyvä hallinta. Työntekijältä pidempiaikaista sitoutumista toivova organisaatio voisi taas asettaa perehdytyksen tavoitteiksi esimerkiksi työntekijän sopeutumisen organisaatiokulttuuriin sekä työympäristössä viihtymisen. (Eklund 2023, 26–27.)

2.3 Perehdytyksen merkitys ja vaikutukset

Perehdytyksen merkittävyyttä ja sen vaikutuksia voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, joista yleisimpinä voidaan nimetä tuottavuuteen ja tehokkuuteen sekä työtyytyväisyyteen ja työntekijän sitoutuneisuuteen keskittyvät näkökulmat. Yleisesti tarkasteltuna hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys usein kalliista investoinnista huolimatta kääntyy ennen pitkää kannattavaksi maksaen itsensä takaisin. Yritykset luonnollisesti haluavat myös pitää hyvistä työntekijöistään kiinni tiedostaen sen tosiasian, että rahallisesti ison investoinnin lisäksi hyvien työntekijöiden korvaaminen on usein pitkä ja kivinen prosessi. On myös koko organisaation etu, että perehdytysprosessi toteutetaan suunnitelmallisesti. Näin jokaiselle uudelle työntekijälle annetaan tasavertaiset mahdollisuudet työssään onnistumiselle sekä perehdytyksen laatuun ja kehityskohtiin kyetään tarttumaan paremmin. (Eklund 2023, 29–30.)

Suunnitelmallinen sekä hyvin toteutettu perehdytys mahdollistaa uuden työntekijän nopean sopeutumisen työympäristöön sekä tottumisen organisaation toimintatapoihin ja muihin pelisääntöihin (Kauhanen 2012, 151). Sillä miten työntekijä sopeutuu työympäristöön ja kykenee omaksumaan organisaatiokulttuurin, on suuri merkitys työntekijän työtyytyväisyyteen, motivaation sekä tehokkuuteen tehdä työtään. Jos työntekijä kokee olevansa tervetullut osaksi työyhteisöä ja tuntee hänen panoksellaan olevan merkitystä, on myös hyvin todennäköistä, että työntekijä on itse myös sitoutuneempi organisaation toimintaan. Onkin tärkeätä, että perehdytyksessä huomioidaan itse työtehtävään perehdyttämisen lisäksi vähintäänkin yhtä tärkeänä osana myös työntekijän liittäminen osaksi työyhteisöä. (Eklund 2023, 33.)

Uuden työntekijän palkkaaminen on yritykselle pääsääntöisesti suhteellisen kallis investointi, jonka vuoksi yrityksen talouden kannalta onkin tärkeätä varmistaa sen onnistuminen. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä onkin iso rooli investoinnin onnistumisessa, ja hyvällä perehdytyksellä se usein onnistutaankin kääntämään pitkällä aikavälillä kannattavaksi. Uuden työntekijän palkkaaminen on aina iso asia yritykselle, joka aiheuttaa väkisinkin enemmän tai vähemmän muutoksia koko organisaation toimintaan. Organisaation mukautuessa muutokseen sen toiminnan tehokkuus myös usein laskee hetkellisesti. Muutoksesta aiheutuvat haitat ja niiden kesto kyetään kuitenkin minimoimaan hyvin toteutetulla perehdytyksellä. (Eklund 2023, 30.) Muutoksen aiheuttama vaikutusta organisaation toiminnan tehokkuuteen on esitetty alla olevassa kuvassa.



Kuva 2. Muutoksen vaikutus organisaation toiminnan tehokkuuteen (mukaiillen Eklund 2023, 30)

2.4 Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö

Vaikka parhaat tavat ja käytänteet työntekijän perehdytykselle ovatkin organisaatiokohtaisia eikä yhtä ja oikeaa tapaa perehdyttää olekaan, on kuitenkin olemassa lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia ja reunaehtoja, joita työnantajan tulee perehdytyksessä noudattaa. Perehdytystä koskevia määräyksiä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki. Laissa asetetut määräykset ovat vähimmäisvaatimuksia, joita usein myös täydennetään alakohtaisilla työehtosopimuksilla.

Työturvallisuuslain 2 luvun 14 §:ssä on määrätty työnantajan velvollisuudesta opettaa ja ohjeistaa työntekijää seuraavalla tavalla:

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

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomeneelmiin, 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.

(työturvallisuuslaki 23.8.2022/738 2 luku 14 §.)

Työturvallisuuslakia on täsmennetty 1.6.2023, jonka seurauksena tähän edellä viitattuun 2 luvun 14 pykälään on lisätty työnantajan velvollisuus huomioida työntekijän ”*muut henkilökohtaiset edellytykset*”. Nämä henkilökohtaiset edellytykset pitävät sisällään esimerkiksi työntekijän nuoren iän, ikääntymisen ja muut työntekijän yksilölliset rajoitteet ja tarpeet. (Moilanen 1.6.2023.)

Työsopimuslain 2 luvun 1 §:ssä on määrätty työnantajan yleisvelvoitteesta, jossa työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää, työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (työsopimuslaki 26.1.2001/55 2 luku 1 §.)

Tämä työsopimuslain määräämä yleisvelvoite koskee niin vanhoja, kuin uusiakin työntekijöitä. Kuitenkin kiistämättä isomman painoarvon tämä työsopimuslain pykälä saa uuden työntekijän kohdalla perehdytyksessä, jossa isossa roolissa on työntekijän liittäminen osaksi työyhteisöä.

Laki nuorista työntekijöistä 3 luvun 10 §:ssä, joka käsittelee opetusta ja ohjausta on määrätty, että työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998 3 luku 10 §.)

3 Työn suunnittelu ja toteutus

Olen itse työskennellyt tämän opinnäytetyön toimeksiantajan alaisuudessa yli kymmenen vuotta ja viimeisen vuoden aikana olen aktiivisesti kartoittanut mahdollisuutta toteuttaa opinnäytetyöni toimeksiantajana työnantajalleni. Aihe opinnäytetyölleni löytyi äkkiä, sillä työnantajallani oli aito tarve päivitetylle perehdytysoppaalle. Pystyin myös itse helposti samaistumaan uuden perehdytysoppaan laatimisen tarpeeseen, sillä olen itse perehdyttänyt monta uutta työntekijää ja olen tietoinen toimeksiantajan perehdyttämisen prosessin puutteista ja ongelmakohtista.

Isoimpana ongelmakohtana toimeksiantaja itsekin pitää, ettei varsinaista perehdytysopasta tai suunnitelmaa ole kirjallisena olemassa ollenkaan. Toisena uuden työntekijän perehdytystä haastavana tekijänä on se, että työntekijän perehdyttäjänä voi toimia useampi henkilö, eikä ketään ole varsinaisesti nimetty vastaamaan siitä. Nämä kaksi edellä mainittua ongelmakohtaa tai haastetta aiheuttavat sen, että uusien työntekijöiden perehdytyksen laatu voi olla hyvinkin vaihtelevaa sekä esimerkiksi jotain olennaista tietoa työstä tai toimintatavoista voi jäädä kokonaan kertomatta.

3.1 Suunnittelu

Perehdytysoppaan suunnittelu aloitettiin vuoden 2023 syksyllä, kun lopullinen aihe tuotettavalle opinnäytetyölle oli valittuna. Toimeksiantaja soi hyvinkin vapaat kädet oppaan suunnittelemiseen ja laatimiseen, kunhan se tulee olemaan selkeä sekä kattamaan kaiken olennaisen uusien työntekijöiden riittävään perehdyttämiseen.

Kunnollista perehdytysopasta varten työn suunnitteluvaihe aloitettiin tutkimalla ja perehtymällä erilaisten perehdytysoppaiden sisältöön ja niiden laatimiseen. Aiheeseen perehdyttiin huolellisesti niin teoriamuotoisen materiaalin, kuin myös lukuisten opinnäytetöiden sekä valmiiden perehdytysoppaiden muodossa. Näin saatiin syvennettyä perehdytysoppaan laatijan tietämystä esimerkiksi hyvän perehdytysoppaan sisällöstä ja esitysmuodosta. Esimerkiksi muiden tekemien perehdytysoppaiden tutkiminen auttoi ymmärtämään hyvin, mitä laadukkaaseen perehdytysoppaan tulisi pitää sisällään.

Työn suunnitteluvaiheessa myös haastateltiin toimeksiantajayrityksen kauppiasta sekä myymäläpäällikköä. Haastattelut pidettiin hyvinkin vapaamuotoisina, ja ne toteutettiin osissa päivittäisen työn ohessa. Haastattelujen avulla saatiin kartoitettua tarkemmin toimeksiantajan toiveita ja tarpeita laadittavan perehdytysoppaan sisällöstä. Pienen pohdinnan jälkeen toimeksiantajan kanssa päädyttiin myös ratkaisuun, että perehdytysoppaasta olisi hyvä löytyä jonkinlainen ”checklist”-mallinen muistilista perehdyttäjälle, josta ilmenee perehdytettävän työntekijän perehdytyksen eteneminen. Näin pystytään varmistumaan siitä, että kaikki tarpeellinen tulee varmasti käytyä huolellisesti perehdytyksen aikana läpi.

3.2 Toteutus

Toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistyötä, jossa osoitetaan oma ammatillinen asiantuntijuus kehittävällä sekä tutkimuksellisella otteella tuotetulla hyvin perustellulla työllä, joka voidaan esittää esimerkiksi raportin tai jonkin tuotoksen muodossa. Toiminnallisen opinnäytetyön ollessa kehittämistyötä tutkimuksen ei tulisi myöskään määritellä itse kehittämistä, mutta tutkimuksen ajattelutavan ja sen menetelmällisien käytäntöjen tulisi kuitenkin palvella hyvin ammatillista kehittämistä. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, luku 1.1.)

Opinnäytetyössä on hyödynnetty laadullisista tutkimusmenetelmistä avointa haastattelua sekä omaa havainnointia. Laadulliset menetelmät soveltuvat hyvin toiminnallisena opinnäytetyönä tehtävään kehittämistyöhön, sillä lähtökohtana on aidon tilanteen kuvaaminen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105). Näiden menetelmien avulla kyetään myös syventymään tutkittavaan aiheeseen hyvinkin nopeasti (Ojasalo ym. 2015, 106).

Perehdytysoppaan suunnittelemista varten toimeksiantajalta oli saatu kohtalaisesti materiaalia, jonka avulla runko perehdytysoppaalle oli helposti laadittavissa. Perehdytysoppaan työstäminen olikin luontevaa aloittaa sisällysluettelon laatimisella, jolloin sisällön tuottaminen opasta varten oli helposti ositettavissa.

Perehdytysopasta tehdessä tuli myös ottaa itse oppaan ulkoasu ja kirjoitustyyli huomioon, jotta se palvelisi lukijaa parhaalla mahdollisella tavalla. Opas on tarkoitettu lähtökohtaisesti nimenomaan uusille työntekijöille, jotka voivat olla kokonaan uusia päivittäistavarakaupan alalla, joka tulee huomioida esimerkiksi alalle ominaista sanastoa käyttäessä. Uusien työntekijöiden tulee muutenkin kyetä sisäistämään lyhyessä ajassa suuri määrä uutta tietoa, jonka vuoksi oppaan sisällön tulisi olla mahdollisimman helppolukuista ja selkeää. (Kostamo ym. 2022, luku 4.1.)

3.3 Tuotoksen esittely

Perehdytysoppaasta laadittiin helposti muokattavissa oleva sähköinen versio, jotta toimeksiantaja voi tulevaisuudessa sitä halutessaan täydentää. Sen lisäksi perehdytysoppaasta tulostettiin kopio, joka on vapaasti henkilökunnan luettavissa.

Perehdytysoppaasta ei julkaista kokonaisuudessaan osana arvioitavaa opinnäytetyötä, sillä siinä esiintyy huomattava määrä yrityksen omaan käyttöön tarkoitettua luottamuksellista tietoa. Perehdytysoppaan sisällysluettelo kuitenkin on julkinen ja se löytyy alta, sekä tämän työn liitteenä. Itse perehdytysoppaan rakennetta ja sen sisältöä on pyritty tässä luvussa avaamaan mahdollisimman hyvin, jotta lukija saisi jonkinlaisen käsityksen, mitä tehty perehdytysoppas oikein pitää sisällään.

Sisällys

Henkilökunnalle	1
Kaupan perustiedot.....	2
Työsopimus	3
Perehdyttäminen	3
Työehtosopimus.....	3
Palkanmaksu/palkanlaskenta.....	4
Työvuorolistat	4
Kulunvalvonta, työajanseuranta, ovikoodit, kameravalvonta	5
Ruokailu- ja kahvitauot	5
Vuosiloma	6
Poissaolot.....	6
Työntekijät velvollisuudet.....	7
Muut käytännöt ja yhteiset säännöt	8
Työvaatteet	8
Työpuhelin ja omien laitteiden käyttö.....	8
Sosiaalililat ja henkilökunnan pysäköinti	9
Omat ostokset työajalla	10
Henkilökunta-alennukset	10
Tuotenäytteet ja hävikkituotteet	11
Rahojen käsittely.....	11
Asiakkaan kohtaaminen	12
Reklamaatiotilanteet.....	12
Asiakaspalautteet.....	13
Löytötavarat.....	13
Kaupan tietojärjestelmien käyttäminen	14
Kaupan omat Facebook- ja Instagram sivut	14
Yhteenveto ja kuittaus.....	15

Kuva 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Perehdytysopas on jaettu neljään pääotsikkoon sekä useampaan väliotsikkoon kunkin pääotsikon aihealueen alle. Näin opas saatiin pilkottua pienempiin osioihin, jonka myötä sen lukeminen on myös lukijalle miellyttävämpää. Lukuisten väliotsikoiden ansioista tiedon etsintä sisällysluettelon avulla useamman sivun mittaisesta oppaasta on myös tarvittaessa nopeaa.

Perehdytysoppaan kantta koristaa yrityksen ilmeeseen sopiva kansilehti, jonka kuvitus on saanut alkuaan kauppiaan vuosien takaisesta ideasta alkaa teettää K-Supermarket Korsolle omia muovikasseja kyseisellä kuvituksella. Omien muovikassien teettäminen osoittautui silloin huippuideaksi, ja kasseja myytiinkin kuukaudessa kymmeniätuhansia sekä niitä kyseltiin aina ulkomailta asti (Kauppinen 3.11.2017). Kansilehden jälkeen tulee oppaan sisällysluettelo, mikä on laadittu pitkälti toimeksiantajalta saadun materiaalin sekä toiveiden mukaisesti.

Henkilökunnalle – Perehdytysopas alkaa pienimuotoisella esipuheella, jonka tarkoituksena on avata oppaan lukijalle sen sisältöä sekä tarkoitusta. Esipuheessa on painotettu muun muassa oppaan sisällön kehittämisehdotuksien esiintuomista rohkeasti. Esipuheen lopussa on myös maininta työntekijöiden velvollisuudesta perehtyä perehdytysoppaan sisältöön, sekä kuitata se luetuksi.

Kaupan perustiedot – Osio alkaa yrityksen ja sen liikeidean esittelyllä. Kaupan perustiedot ovat selkeästi merkittynä yhdelle sivulle, joista ilmenee esimerkiksi kaupan aukioloajat, osoite ja kauppiaan puhelinnumero sekä muut tärkeät yhteystiedot.

Tämä osio sisältää enimmäkseen työehtosopimukseen pohjautuvia erinäisiä velvoitteita ja käytänteitä, joita yrityksessä työskentelevän tulee noudattaa ja miten yrityksessä toimitaan. Työvuoroihin, palkanmaksuun, lomiin sekä poissaoloihin liittyvät asiat ovat omien kokemusteni pohjalta usein ne työntekijää kiinnostavimmat asiat, ja niiden aihealueiden oleellisimmat asiat löytyvätkin selkeästi esitettynä oppaan tästä osiosta. Tässä oppaan osiossa avataan myös yrityksen käytänteitä uuden työntekijän perehdytyksestä; Mitä eri vaiheita siihen sisältyy, miten perehdytetään ja kuka on perehdytyksestä vastuussa.

Muut käytännöt ja yhteiset säännöt – Tämä osio pitää sisällään kaikki muut yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt, mitä yrityksessä tulee noudattaa. Yhteiset ja selkeästi esitetyt pelisäännöt varmistavat sen, että koko organisaatiossa toimintaan samojen ohjeiden mukaisesti, jolloin ristiriitaisilta tilanteilta usein vältytään helpommin. Osio kattaa myös käytänteet ja ohjeistukset esimerkiksi sosiaalitulojen käytöstä, henkilökunnan pysäköinnistä sekä työvaatteiden käytöstä ja huollosta.

Päivittäistavarakaupan alalla iso osa työstä koostuu erilaisista asiakaspalvelutilanteista. Kaikki asiakaskohtaamiset eivät kuitenkaan ole aina yhtä mieluisia, eikä tilannetta saa aina kovasta yrityksestä huolimatta käännettyä voitoksi. Opas pitääkin sisällään myös toimintamalleja ja ohjeistuksia erilaisiin asiakaskohtaamisiin – niin hyviin kuin huonoihinkin. Asiakkaiden tekemät reklamaatiot

ostetuista tuotteista eivät myöskään ole täysin tavattomia, jonka vuoksi reklamaatiotilanteita varten on myös tehty selkeä ohjeistus, kuinka tilanteessa tulee toimia.

Kaupan tietojärjestelmien käyttäminen – Eri älylaitteiden ja sosiaalisen median ollessa nykypäivänä tiiviisti osana ihmisten arkea, on myös ohjeistus niiden oikeaan käyttöön tärkeätä. Oppaan viimeisestä osiosta löytyvätkin ohjeistukset yrityksen tietojärjestelmien käyttöön sekä pelisäännöt yrityksen sosiaalisen median kanavien päivittämiseen. Facebook ja Instagram-sivut ovat iso osa yrityksen markkinointia, jonka vuoksi niistä on oma ohjeistuksena oppaassa.

4 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajan toiveiden mukainen kattava ja selkeä perehdytysopas K-Supermarket Korson uusille työntekijöille. Itse tuotetun perehdytysoppaan tarkoituksena taas on saada tehostettua yritykseen palkattavien uusien työntekijöiden perehdytysprosessia, sekä pyritään takaamaan uusien työntekijöiden riittävä ja tasalaatuinen perehdytys. Toimeksiantajalla ei ollut ennestään olemassa varsinaista perehdytysopasta, jonka vuoksi tarve sille oli ilmeinen, ja aihe näin ollen erittäin ajankohtainen.

Tuotettua perehdytysopasta ei päästy vielä opinnäytetyöprosessin aikana testaamaan käytännössä, eikä sen onnistumista voida siltä osin vielä arvioida. Valmis perehdytysopas on kuitenkin esitelty ja luovutettu toimeksiantajalle. Toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella oppaasta tuli onnistunut sekä heidän tarpeensa täyttävä selkeä kokonaisuus. Toimeksiantaja oli vahvasti sitä mieltä, että oppaasta on varmasti hyötyä jatkossa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Itse opinnäytetyöprosessi sujui aluksi oikein sujuvasti, ja olin jopa hieman itselle asettamiani aikatauluja edellä. Asettamani tavoitteet opinnäytetyön valmistumiselle olivat melko kunnianhimoiset ja tiukat, jonka vuoksi varaa aikataulujen venyttämislle tai virheille ei juuri ollut. Opinnäytetyön loppupuoliskolla jouduin kuitenkin erinäisistä syistä hieman venyttämään aikataulua, jonka vuoksi työn valmistuminen myöhästyi muutamalla viikolla suunnitellusta aikataulusta.

Tuotettu perehdytysopas on hyvä alku toimeksiantajan mahdollisuuksille kehittää järjestelmällisesti perehdytysprosessiaan. Opas on laadittu helposti muokattavaan sähköiseen muotoon, jonka ansiosta sen päivittäminen on tulevaisuudessa helppoa, ja toimeksiantaja pystyy halutessaan kehittämään siitä entistä enemmän heidän tarpeitaan palvelevan. Toimeksiantaja mainitsi itsekin, että aikomuksena olisi päivittää opasta aina tarpeen ilmetessä, ja lisätä tulevaisuudessa mahdollisesti oma osio ainakin työnopastuksesta osastokohtaisin ohjeistuksin.

Lähteet

Eklund, A. 2023. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. BRIK. Espoo. E-kirja. Luettu: 2.10.2023.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 17.10.2023.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.–11. painos. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 31.10.2023.

Kauppinen, K. 3.11.2017. Korsolaiskauppias teetätti omia kauppakasseja - 40 000 mennyt kaupaksi, kyselyt ulkomaita myöten. Iltalehti. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/201711032200510278>. Luettu: 8.11.2023.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.10.2023.

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.

Lauttamäki, H. 13.6.2023. Analyysi: Työllisten vaihtuvuus kaupan alalla kasvoi merkittävästi vuonna 2022. Kaupan liiton uutiset. Luettavissa: <https://kauppa.fi/uutishuone/2023/06/13/analyysi-tyollisten-vaihtuvuus-kaupan-alalla-kasvoi-merkittavasti-vuonna-2022/>. Luettu: 25.9.2023.

Moilanen, S. 1.6.2023. Työturvallisuuslaki täsmentyi – työnantajan velvoitteet tarkentuivat. Työturvallisuuskeskuksen blogi. Luettavissa: <https://ttk.fi/2023/06/01/tyoturvallisuuslaki-tasmentyi-tyonantajan-velvoitteet-tarkentuivat/>. Luettu: 7.11.2023.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 4. uudistettu painos. Sanoma Pro. Helsinki. E-kirja. Luettu: 5.10.2023.

Pellinen, J. 27.8.2019. Työntekijälähtöinen perehdytys – motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. Opetusteknologiaan erikoistuneen ohjelmistoyrityksen blogi. Luettavissa: <https://www.vuo-learning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>. Luettu: 27.9.2023.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuskeskus ry. s.a. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>. Luettu: 21.11.2023.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu: 27.9.2023.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu: 16.10.2023.

Liitteet

Liite 1. Perehdytysoppaan kansi



Liite 2. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Sisällys

Henkilökunnalle	1
Kaupan perustiedot.....	2
Työsopimus	3
Perehdyttäminen	3
Työehtosopimus.....	3
Palkanmaksu/palkanlaskenta.....	4
Työvuorolistat	4
Kulunvalvonta, työajanseuranta, ovikoodit, kameravalvonta	5
Ruokailu- ja kahvitauot	5
Vuosiloma	6
Poissaolot.....	6
Työntekijät velvollisuudet	7
Muut käytännöt ja yhteiset säännöt	8
Työvaatteet	8
Työpuhelinien ja omien laitteiden käyttö.....	8
Sosiaalilitat ja henkilökunnan pysäköinti	9
Omat ostokset työajalla	10
Henkilökunta-alennukset	10
Tuotenäytteet ja hävikkituotteet	11
Rahojen käsittely.....	11
Asiakkaan kohtaaminen	12
Reklamaatiotilanteet.....	12
Asiakaspalautteet.....	13
Löytötavarat.....	13
Kaupan tietojärjestelmien käyttäminen.....	14
Kaupan omat Facebook- ja Instagram sivut	14
Yhteenveto ja kuittaus	15