



Perehdytysopas kodin elektroniikka -myymälän kassatyöntekijälle

Essi Nikkola

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Perehdytysopas kodin elektroniikka -myymälän kassatyönteki-
jälle**

Essi Nikkola
Tradenomi, AMK
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Essi Nikkola

Perehdytysopas kodin elektroniikka -myymälän kassatyöntekijälle

Vuosi 2024

Sivumäärä 37

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajalle perehdytysopas, joka selkeyttää perehdytystä ja auttaa perehdytettävää muistamaan uudet asiat. Toimeksiantajana toimi Power Finland Oy, joka on yksi suomen suurimmista kodinelektroniikkaa myyvistä ketjuista.

Viitekehyksenä tässä opinnäytetyössä tutustuttiin perehdytykseen, erilaisiin oppijoihin ja oppimisen vaiheisiin, sisäiseen viestintään sekä tietosuojaan (GDPR). Tutkimuksellinen osuus tässä opinnäytetyössä suoritettiin haastattelujen avulla. Haastatteluilla haluttiin selvittää, millaista sisältöä perehdytysoppaaseen tarvittaisiin, jotta sitä tulevaisuudessa hyödyntävät tahot kokisivat sen mahdollisimman hyödylliseksi ja kattavaksi.

Opas itsessään toteutettiin Word-tiedostona, johon on koottu tietoa eri järjestelmistä, joita kassalla työskennellessä tarvitaan päivittäin tai lähes päivittäin, Powerin tarjoamista palveluista sekä ohjeita päivittäiseen kassan käyttöön. Oppaaseen on myös lisätty perehdytyksen tarkastuslista, jonka avulla voidaan varmistua, että kaikki perehdytettävät asiat on käyty läpi. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että perehdytysopas koetaan hyödylliseksi ja se on sisällöltään riittävällä tasolla, ottaen huomioon, että toimeksiantajalla on yksityiskohtaiset rutiinit erilaisissa tilanteissa toimimiseen. Kehitysehdotuksena tulevaisuutta varten on jatkaa perehdytysoppaan sisällön lisäämistä ja päivittämistä tarpeen vaatiessa. Tulevaisuudessa voisi olla myös tärkeää pyrkiä varaamaan perehdytykseen riittävästi keskeytymätöntä aikaa.

Asiasanat: perehdyttäminen, sisäinen viestintä, osaamisen kehittäminen

Essi Nikkola

Induction guide for home electronics store cashiers

Year

2024

Pages

37

The goal of the thesis was to develop an orientation guide for the commissioner, which clarifies the orientation and helps new employees to remember the new things. The commissioner was Power Finland Oy, which is one of Finland's largest chains selling home electronics.

As a theoretical framework, this thesis introduced orientation, different learners and stages of learning, internal communication, and data protection (GDPR). The research part of this thesis was carried out with the help of interviews. The aim of the interviews was to find out what kind of content would be needed in the orientation guide, so that those who will use it in the future would find it as useful and comprehensive as possible.

The guide itself was implemented as a Word file, which contains information about the various systems that are needed daily or almost daily when working at the cash register, the services offered by Power, and instructions for using the cash register. An orientation checklist has also been added to the guide, which can be used to make sure that all matters to be introduced have been reviewed. Based on the interviews, it can be concluded that the orientation guide is perceived as useful and its content is at a sufficient level, considering that the client has detailed routines for acting in different situations. My development suggestions for the future are to continue adding content to the orientation guide and updating it as necessary. In the future, it could also be important to try to set aside enough uninterrupted time for orientation.

Keywords: induction, internal communication, competence development

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Työelämäkumppanin esittely ja yhteistyön kuvaus	7
3	Sisäinen viestintä	8
3.1	Sisäinen viestintä eli työyhteisöviestintä	8
3.2	Sisäinen viestintä osana organisaation johtamista	9
3.3	Sisäisen viestinnän laajuus.....	9
4	Työntekijän perehdyttäminen	10
4.1	Perehdyttäminen käsitteenä	10
4.2	Perehdyttäminen prosessina.....	10
4.3	Lainsäädäntö tukemassa perehdytystä.....	11
5	Perehdytettävän oppimisen prosessi	12
5.1	Erlaiset oppimiskäsitykset.....	12
5.2	Erlaiset oppimistyyliä	12
5.3	Oppimisen vaiheet prosessina	13
6	Tietosuojaan merkitys perehdytettävän työssä	15
6.1	Tietosuojaan määritelmä.....	15
6.2	Mitä kaikkea tietosuoja kattaa?.....	15
6.3	Rekisteröidyn oikeudet	16
7	Menetelmälliset valinnat	16
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
7.2	Laadullinen tutkimus	17
7.3	Haastattelut kehittämismenetelmänä	17
8	Haastattelut perehdytysoppaan kehittämisen tueksi	18
8.1	Haastatteluiden toteutus	18
8.2	Haastattelujen tulokset	19
8.3	Haastatteluiden luotettavuus ja eettisyys.....	20
8.4	Haastatteluiden yhteenveto	20
9	Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus	21
9.1	Perehdytysoppaan suunnittelu	21
9.2	Perehdytysoppaan toteutus.....	21
9.3	Perehdytysoppaan arviointi.....	25
10	Arviointi ja pohdinta	25
11	Yhteenveto	26
	Lähteet	27
	Kuviot.....	30
	Kuvat.....	30

Liitteet.....	31
---------------	----

1 Johdanto

Kunnollisen perehdytyksen avulla työntekijä tuntee itsensä nopeammin osaksi uutta työyhteisöään. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys on tärkeässä osassa varmistamassa, että uusi työntekijä pystyy toimimaan työssään turvallisesti. (Työterveyslaitos. 2024.) Perehdyttäminen on uudessa työsuhteessa aina tärkeää. Työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään työnantajan olevan vastuussa siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja että työntekijä saa riittävästi perehdytystä työhönsä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajalle Power Finland Oy perehdytysopas, jota on mahdollista hyödyntää uuden kassatyöntekijän tai harjoittelijan perehdytysvaiheessa ja mahdollisesti myös sen jälkeen muistilistana päivittäisessä työssä. Perehdytysoppaan on tarkoitus auttaa myös muita työntekijöitä, jos he joutuvat yllättäen kassalle. Lähtötilanteessa työelämäkumppanilla ei ole kassatyöntekijöille suunnattua perehdytysopasta. Powerilla on paljon rutiineja, joiden mukaan erilaisissa tilanteissa tulee toimia, mutta niitä ei ole kasattu yhteen paikkaan helposti löydettäväksi.

Tavoitteena on, että lopullinen tuotos eli perehdytysopas helpottaa ja selkeyttää perehdyttämisprosessia sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta. Perehdyttäjän on helpompi huolehtia, että kaikki tärkeät asiat on käyty läpi ja välittää tieto esihenkilölle, jos sellaiselle on tarvetta. Perehdytettävä voi tarkastuslistaa läpi käydessä pohtia tuleeko jostain osa-alueesta kysyttävää ja näin varmistetaan, että perehdytettävä tieto on sisäistetty.

Tässä opinnäytetyössä teoreettisena viitekehyksenä tutustutaan sisäiseen viestintään, uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, oppimiseen ja siihen mitä se pitää sisällään sekä tietosuojaan, joka on suuressa osassa Powerilla työskentelevien päivittäisiä toimia. Teoriaosuuden jälkeen lukija pääsee tutustumaan tämän opinnäytetyön menetelmällisiin valintoihin, haastatteluihin, joiden avulla määritellään perehdytysoppaan lopullista sisältöä ja laajuutta sekä itse perehdytysoppaan suunnitteluun ja toteutukseen. Lopuksi opinnäytetyössä on arvioitu perehdytysopasta sekä koko kehittämisprosessia.

2 Työelämäkumppanin esittely ja yhteistyön kuvaus

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Power Finland Oy. Power Finland Oy on osa POWER International AS ketjua, joka toimii useassa pohjoismaassa. Nämä pohjoismaat ovat Suomi, Norja, Tanska ja Ruotsi. Power toimi aikaisemmin nimellä Expert AS, jonka juuret johdavat aina vuoteen 1962. Expert uudistui vuonna 2017, jolloin nimi vaihdettiin sekä yritys

uudisti koko myymäläkonseptin. Power International AS on pääasiassa kahden norjalaisen yrittäjän omistama. (Power.fi 2024)

Powerin tavoite on luoda terve ja kannattava liiketoiminta, sekä taata turvallisia työpaikkoja sekä nykyisille, että tuleville työntekijöille (power.fi 2024). Power on yksi suomen suurimmista kodinelektroniikkaa myyvistä ketjuista. Tällä hetkellä Powerilla on suomessa yli 600 työntekijää, jotka toimivat myymälöissä useissa eri tehtävissä, markkinoinnissa, asiakaspalvelussa sekä erilaisissa johtotehtävissä.

Opinnäytetyön työelämäkumppani Power Finland Oy on ollut työnantajani usean vuoden ajan. Viimeisen puolitoista vuotta olen toiminut työtehtävässä, joka sisältää uusien kassatyöntekijöiden sekä harjoittelijoiden perehdytystä. Osana työtehtävää on myös varmistaa, että uudet toimintatavat tulevat kaikille tutuiksi.

Ajatus opinnäytetyön aiheesta lähti liikkeelle usein toistuvasta ongelmasta työpaikalla. Powerilla on paljon materiaalia ja rutiineja SharePoint-alustalla erilaisiin tilanteisiin päivittäisessä työssä, mutta nämä ovat hyvin hankalasti löydettäviä. Usein perehdyttäessä uusia työntekijöitä eteen tulee tilanteita, joissa tarvitsen organisaatiolla olevia valmiita materiaaleja avuksi ja tällöin aikaa niiden etsimiseen kuluu paljon. Tämän seurauksena aloin pyörittelemään ideaa perehdytysoppaasta. Ehdotin työnantajalleni, että kehittäisin perehdytysoppaan osana opinnäytetyötäni ja ideani sai hyvän vastaanoton.

3 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on tärkeässä osassa organisaation toiminnan kannalta. Tässä luvussa tutustutaan työyhteisöviestintään sen osuuteen organisaation johtamisessa sekä sisäisen viestinnän laajuuteen.

3.1 Sisäinen viestintä eli työyhteisöviestintä

Viestintä on perustoiminto, ja sen avulla on tarkoitus luoda edellytyksiä työskentelylle erilaisissa yhteisöissä. Tällaisia yhteisöitä voivat olla yritykset, järjestöt, julkisyhteisöt tai erilaiset verkostot. Viestintää kuvataan joskus organisaation verenkierroksi, ilman sitä toiminta kiihtuu tai lakkaa kokonaan. Jos haluaa että työyhteisön viestintä on mahdollisimman tehokasta ja hyödyllistä, tulee sitä suunnitella, organisoida ja arvioida. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2016, 10.)

Sisäinen viestintä on onnistunutta silloin kun oikea ja tarpeellinen tieto kulkee tehokkaasti ja se on saatavilla helposti tietolähteistä. Onnistuneen viestinnän seurauksena kaikilla organisaation jäsenillä on tieto tärkeistä asioista ja koko henkilöstö tietää muun muassa yrityksen

vision, strategian ja tavoitteet. (Viitala, Jylhä 2007, 263.) Sisäisellä viestinnällä on myös mahdollista vaikuttaa henkilöstön motivaatioon ja sitoutumiseen. Henkilöstön motivaatiota voi nostaa esimerkiksi uudet innovaatiot tai tuotteita, palveluita ja asiakkaita koskevat hyvät uutiset. (Viitala, Jylhä 2007, 263.)

3.2 Sisäinen viestintä osana organisaation johtamista

Sisäinen viestintä on olennainen osa johtamista, muutoksenhallintaa, työntekijöiden sitouttamista, asiakasuskollisuutta ja sidosryhmä suhteiden ylläpitoa. Johtajien on rohkaistava työntekijöitä toimimaan tavoilla, jotka ovat linjassa liiketoimintastrategian kanssa ja tämän saavuttaminen vaatii säännöllistä ja johdonmukaista viestintää. Hyvä strategia ei ole mitään ilman työntekijöitä, jotka viime kädessä sitä toteuttavat. Viestinnän tärkeyttä korostaa myös se, että työntekijät, jotka tietävät mitä heiltä odotetaan ja kuinka he voivat menestyä ovat usein sitoutuneempia ja positiivisempia, joka taas kohottaa heidän tuottavuuttaan. (Gillis 2011, 166.)

Yrityksen toiminnalle on tärkeää, että koko organisaatio pyrkii kohti yhteisiä tavoitteita. Näihin tavoitteisiin pääsemiseksi ei useinkaan riitä pelkästään omistajien tai johtajien ponnistelu. Tällöin viestinnän rooli korostuu yrityksen toiminnassa. Jotta olisi mahdollista pyrkiä kohti tavoitteita on pyrittävä synnyttämään keskustelua ja rakentamaan yhteistä tietopohjaa tukemaan toimintaa. (Viitala, Jylhä 2007, 263.) Työyhteisöviestinnässä hyviin periaatteisiin kuuluu viestinnän avoimuus ja että se perustuu vuoropuheluun (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2016, 53).

3.3 Sisäisen viestinnän laajuus

Yrityksen sisäistä viestintää tapahtuu jatkuvasti (Viitala, Jylhä 2007, 263). Sisäisen viestinnän kanavia voi olla useita: intranet, ilmoitustaulut, sisäinen radio, videot, kirjeet, lehdet, tiedotustilaisuudet, yrityksen Facebook-sivut sekä kehityskeskustelut. Useissa yrityksissä suurin osa sisäisestä tiedottamisesta on siirretty tietoverkkoihin, joissa se on saatavilla jatkuvana informaatio virtana. (Viitala, Jylhä 2019, 166.) Tavoitteena on, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on tarvittavat tiedot työnsä tekemiseen, tämän lisäksi työntekijät tarvitsevat tietoa toimialaa koskevista ajankohtaisista asioista. Työyhteisön jäsenet tarvitsevat myös tietoa muutoksista sekä tulevaisuutta koskevista suunnitelmista. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2016, 52.)

Viestintä virtaa sekä pystysuorassa, että vaakasuorassa: johdon ja alaisten välillä sekä esimerkiksi ryhmien, tiimien, yksiköiden ja toimipisteiden välillä. Työyhteisöviestintää tapahtuu myös yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa, jolloin se on laajempaa kuin vain omaa työyhteisöä koskevaa. (Kortetjärvi-Nurmi, Murtola 2016, 52.)

4 Työntekijän perehdyttäminen

Perehdytys on osa yrityksen sisäistä viestintää. Perehdytysoppaan kokoaminen vaatii ymmärrystä siitä mitä on perehdyttäminen ja millainen on hyvä perehdyttämisen prosessi. On myös hyvä tietää mitä lainsäädännöllisiä vastuita työnantajalla on perehdyttämiseen liittyen. Tässä luvussa tutustutaan näihin edellä mainittuihin asioihin.

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Kun puhutaan perehdyttämisestä, tarkoitetaan sillä niitä toimia joita yritys tekee, jotta uusi työntekijä saa tietoa organisaatiosta, uudesta työyhteisöstä sekä hänen työtehtäviensä. Perehdyttämistä tehdään myös, kun työntekijä siirtyy organisaation sisällä tehtävästä toiseen. Perehdyttämistä pidetään osana henkilöstöhallintaa ja tarkemmin henkilöstöprosesseja. (Viitala, Jylhä 2013, 193, 200.) Henkilöstösuunnittelun avulla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävä määrä työntekijöitä oikeissa paikoissa, ja näillä työntekijöillä on riittävät taidot ja suorituskyky tavoitteiden saavuttamiseksi. (Tomal, Schilling 2018, 23).

Perehdytys on yksi organisaation tärkeimmistä prosesseista ja samaan aikaan yksi kalleimmista prosesseista. Parhaimmillaan hyvä perehdytys voi olla yritykselle kilpailuetu ja se voi vaikuttaa työnantaja mielikuvaan positiivisesti. (Eklund 2018, 23.) Hyvällä perehdytyksellä on myös mahdollista saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä nopeammin osaksi työyhteisöä. (Työsuojelu.fi). Toisessa ääripäässä huono perehdytys aiheuttaa laadullisia puutteita tai virheitä ja laskee työntekijän työmotivaatiota (Viitala, Jylhä 2013, 200).

4.2 Perehdyttäminen prosessina

Koska perehdyttämisellä on niin suuri rooli yrityksen toiminnan ja menestymisen kannalta tulee siihen panostaa riittävässä määrin. Perehdytys kannattaakin toteuttaa suunnitelmallisesti, perehdytysohjelman tai perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysuunnitelma on syytä tarkistaa ja tarpeen mukaan päivittää aina ennen kuin uusi työntekijä aloittaa tehtävässään. Perehdytysuunnitelman osaksi kannattaa laatia aikataulu, jonka mukaan perehdyttäminen etenee. Aikataulun avulla voidaan varmistua, että työntekijä on saanut perehdytystä kaikkiin työnkannalta olennaisiin asioihin. (Aarnikoivu 2015, luku 2.5.)

Osana onnistunutta ja tehokasta perehdytystä on sen hyvä valmistelu. Perehdyttäminen on hyvä aloittaa jo, kun uutta työntekijää palkataan. Esimerkiksi jo työsopimusta allekirjoitettaessa voidaan uudelle työntekijälle jakaa tervetuloa taloon- materiaalia. Tällainen materiaali voi olla esimerkiksi vuosikertomus, tuote-esitteitä tai vaikka tarkoitusta varten koottu tietopaketti. Ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää on hyvä varmistaa, onko tulevalle työntekijälle hankittu työntekoa varten tietokone, työpuhelin ja onko hänelle työskentelytila valmiina. Jos näitä aletaan hankkia vasta uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä, menee

hukkaan arvokasta aikaa, joka voitaisiin käyttää tehokkaammin uusiin työtehtäviin tutustuessa. (Hyppänen 2013, 182-183.)

Ensimmäisenä työpäivänä olisi hyvä, jos esihenkilö olisi varannut perehdyttämiseen koko päivän tai ainakin aamupäivän ja lounasajan. Perehdytyksen voi aloittaa kertomalla alkuun millaiseen organisaatioon työntekijä on tullut. Tämän jälkeen keskitytään osasto- tai yksikkötason asioihin. Tässä vaiheessa voidaan selvittää miten yksikön tai osaston tehtävät ja tavoitteet liittyvät suurempaan kokonaisuuteen. Vasta näiden läpi käynnin jälkeen perehdytyksessä siirrytään keskittymään henkilön työhön ja sen sisältöön. (Hyppänen 2013, 183-184.)

Perehdytysvaiheen kesto vaihtelee riippuen tehtävästä, johon työntekijää ollaan perehdyttämässä, mutta usein perehdytys kestää yhtä pitkään kuin koeaika. Työtehtäviin liittyy usein kokemusperäistä hiljaista tietoa, joka on mahdollista oppia vain työtä tekemällä, sekä keskustelemalla kokeneempien työntekijöiden kanssa. (Hyppänen 2013, 185.)

Perehdytysprosessiin on hyvä sisällyttää loppukeskustelu. Loppukeskustelussa on mahdollista tarkastaa työntekijän kanssa perehdytys suunnitelman mukaista aikataulua ja keskustella perehdytysjaksoon liittyvistä asioista. Tällaisella keskustelulla on mahdollista selvittää, onko kaikki työhön liittyvä tieto saatu siirrettyä riittävässä määrin uudelle työntekijälle. (Aarnikoivu 2015, luku 2.5.)

4.3 Lainsäädäntö tukemassa perehdytystä

Jokaisella työntekijällä on työturvallisuuslakiin perustuva oikeus saada perehdytystä työtehtäviin. Työturvallisuuslaissa painotetaan, että työnantajan on varmistettava työntekijän mahdollisuus toimia työtehtävissään turvallisesti ja terveellisesti. (Perehdyttämisen tarkastuslista 2022, 4.) Perehdytykseen on oikeus, vaikka kyseessä olisi lyhyt keikkatyö tai kesätyö. Usein perehdyttämisestä vastaa lähiesihenkilö, mutta perehdytyksen voi hoitaa kokonaan tai osittain myös joku muu työpaikalla. Lopullinen vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin esihenkilöllä tai johdolla. Perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä, jotka siirtyvät uusiin työtehtäviin tai heidän työnkuvansa tai työn tekotapa muutoin oleellisesti muuttuu. Myös silloin, jos toiminnassa havaitaan puutteita tai virheitä voi vanhan työntekijän perehdytys olla paikallaan. (työelämaan.fi.) Hyvin toteutettuna perehdytyksen on mahdollista vähentää virheitä, vahinkoja ja onnettomuuksia. On tärkeää, että uudelle työntekijälle ohjeistetaan myös, miten toimia ongelma- ja poikkeustilanteissa. (Työsuojelu.fi.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle valmiudet toimia työtehtävissään. Perehdyttämiseen kuuluu niin työtehtävien opastus kuin myös yrityksen esittely, vastaanotto uuteen työpaikkaan. Perehdytyksessä työntekijälle tulee kertoa myös työsuhteeseen liittyvistä asioista kuten: työajat ja aikataulut, palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, poissaolosäännökset, ruokailuun liittyvät asiat, tauko- ja sosiaalilitat, työterveyshuolto, työsuhde-

ja henkilöstöedut, virkistyspalvelut sekä mahdollinen luottamusmiesjärjestelmä. (Hyppänen 2013, 183-185.)

5 Perehdyttävän oppimisen prosessi

Perehdytysopasta kehittäessä on hyvä ymmärtää mitä oppiminen tarkoittaa ja pitää sisällään, jotta pystyy ymmärtämään, millainen prosessi perehdyttävän on käytävä läpi. Tässä luvussa perehdytään tarkemmin erilaisiin oppimiskäsityksiin, erilaisiin oppimistyyliihin sekä oppimisprosessin vaiheisiin.

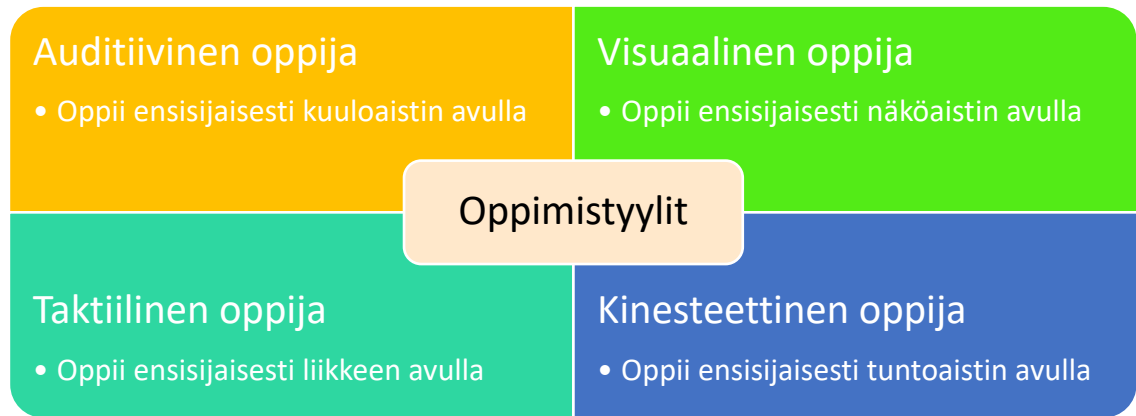
5.1 Erilaiset oppimiskäsitykset

Oppiminen käsitteenä tarkoittaa uusien tietojen tai taitojen sisäistämistä tietoisesti tai tiedostamatta. Oppiminen on prosessi, jossa oppijana oleva henkilö muuntaa kokemuksiaan niin että hänen tiedoissaan, taidoissaan ja asenteissaan tapahtuu pysyviä muutoksia. (Peda.net. 2024.)

Aikaisemmin oppimisen ajateltiin olevan behavioristista. Tällainen oppimiskäsitys tarkoittaa, että oppiminen on lähinnä tiedon siirtämistä opettajalta oppijalle. Nykyään oppimista pidetään enemmän luonteeltaan konstruktivisena. Tämä tulee sanasta construct = rakentaa, koota, muodostaa, luoda. Tällainen oppimistyyli puolestaan perustuu siihen, kuinka oppija itse aktiivisesti ”rakentaa” tietämystään. Rakennusaineena tässä on uusi tieto, aikaisemmin hankittu tieto sekä kokemukset. (Vaasan yliopisto 2024.)

5.2 Erilaiset oppimistyylit

Oppimistyyli käsitteellä tarkoitetaan tapaa, jolla hankimme ja sisäistämme uutta tietoa. Havainnoidessa ympäristöä käytössämme on useita eri aisteja: näkö-, kuulo-, tunto-, haju-, maku- sekä tasapainoaisti. Uutta oppiessamme käytämme näitä aisteja. Usein erilaiset oppimistyylit on jaettu neljään osaan: auditiivinen, visuaalinen, kinesteettinen ja taktiilinen. Jokaiselle näistä pääasiallinen aisti, jonka avulla oppiminen tapahtuu, on eri. (Erilaiset oppimistyylit 2016.) Alla kuviossa 1 on esiteltyä erilaiset oppimistyylit.



Kuvio 1: Erilaiset oppimistyyli (Erilaiset oppimistyyli 2016)

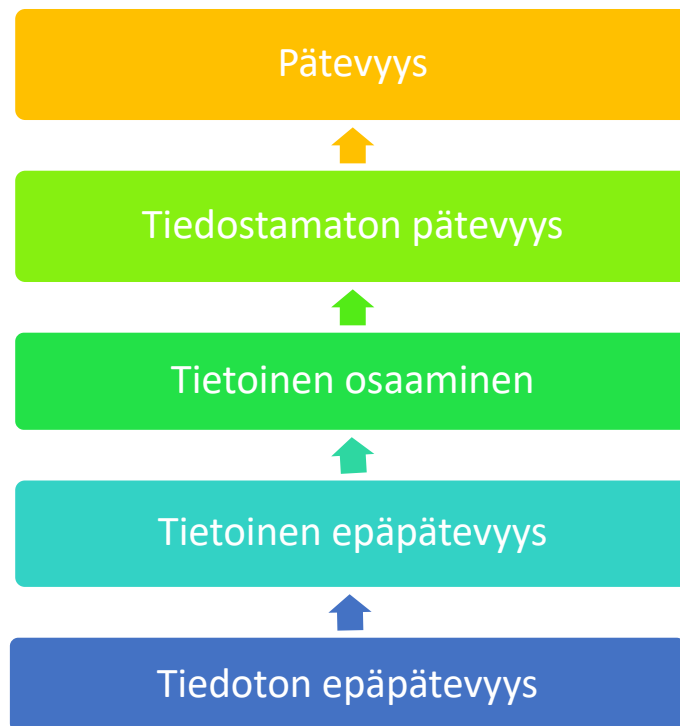
Kuviossa 1 esitellään neljä erilaista oppimistyyliä ja kerrotaan minkä aistin avulla kukin oppija sisäistää tiedon parhaiten. Jokaiselle erilaiselle oppijalle voi antaa oppimista tukemaan vinkkejä, joilla helpottaa oppimista. Auditiivisen oppijan mieleen jää helpoiten keskustelut, erilaiset äänensävyt ja painotukset puheessa. Tällaisen oppijan on helpointa oppia kuuntelemalla. Auditiiviselle oppijalle voi olla tärkeää, että ympäröivä melu minimoidaan oppimistilanteessa ja että hankalista asioista keskustellaan hänen kanssaan. (Erilaiset oppimistyyli 2016.)

Visuaalinen oppija muistaa asiat parhaiten kuvina. Tällaisen henkilön kannattaa piirtää kuvia, jotka auttavat muistamaan asiayhteyksiä myös esimerkiksi tekstin alleviivaaminen ja kaavioiden teko voi helpottaa oppimista. Yhtenä oppimisen välineenä voi myös käyttää mind-mapeja. Taktiiliselle oppijalle tehokkainta saattaa olla tekeminen ja kokeminen. Tätä voi toteuttaa esimerkiksi muistiinpanoja kirjaamalla, muistilappuja täyttämällä tai käsitekarttojen avulla. Tällaisen henkilön voi olla helpompi keskittyä oppimaan, jos hän saa samalla hypistellä jotain esimerkiksi stressilelua. (Erilaiset oppimistyyli 2016.)

Kinesteettisellä oppijalla on hyvä kehomuisti, hän oppii kehon liikkeestä ja kosketuksesta. Hänen kaltaisilleen tehokasta voi olla ohjeistus työnteon aikana. Lukiessa tällainen oppija voi käyttää apunaan esimerkiksi sormella tekstin seuraamista tai kirjanmerkkejä. Oppijalle voi olla tärkeää pysyä liikkeessä oppimisen aikana. (Erilaiset oppimistyyli 2016.)

5.3 Oppimisen vaiheet prosessina

Oppimisprosessia kuvataan välillä oppimisen portaina (The ladder of competence). Tämän mallin kehittäjää ei tiedetä. Tässä mallissa on viisi erilaista tasoa, jotka kuvaavat oppimisen matkaa. Ensimmäinen porraskorkeus on tiedoton epäpätevyys, josta matkataan kohti viimeistä porraskorkeutta, joka on ajattelukyky. (Rogers 2007, 24.) Kuviossa 2 kuvattuna oppimisen portaat.



Kuvio 2: Oppimisen portaat (Mukaillen Rogers 2007, 24)

Kuviossa 2 esitellään oppimisen portaat. Ensimmäistä eli alinta tasoa nimetään tiedottomaksi epäpätevyudeksi. Tällä tasolla oppijaa voidaan ajatella kuin lapsena, joka ei itse osaa ajaa mutta katsoo aikuisen ajavan autoa. Hänellä ei vielä ole ymmärrystä mitä kaikkea hän ei aiheesta tiedä. Tällä tasolla oleva oppija saattaa myös kieltää tarvitsevansa tällaista tietoa. Seuraavalla portaalla puhutaan tietoisesta epäpätevydestä. Tällä portaalla oleva oppija on jo ymmärtänyt oman osaamattomuutensa tai epäpätevyytensä. Tämä porras saattaa aiheuttaa turhautumista oppijassa. (Rogers 2007, 24.)

Kolmatta porrasta kutsutaan tietoiseksi oppimiseksi. Tällä portaalla oleva oppija tietää jo asiasta jotain, mutta sen suorittaminen ei vielä tunnu omalta. Tässä oppimisen vaiheessa on tärkeää, että oppija noudattaa saamiaan ohjeita ja tekee työn niiden mukaan. Tällä portaalla oppijan olisi hyvä saada palautetta työstään, jolloin hän voi paremmin ymmärtää mitä vielä pitää oppia. Neljäs porras on nimeltään tiedostamaton asiantuntijuus. Tällä tasolla oppija toimii kuin kokenut autonkuljettaja, hänen ei tarvitse miettiä milloin jarruttaa tai käyttää vilkua. Oppija on siis sisäistänyt opittavan asian ja on siitä itsevarma. Tällä tasolla ollessaan oppija voi opettaa ja jakaa tietoaan seuraaville oppijoille. (Rogers 2007, 24.)

Viimeinen eli viides porras on niin kutsuttu pätevyys tai asiantuntijuus. Tällä portaalla ollessaan oppija osaa asiansa mutta on kehittynyt siihen pisteeseen, että ymmärtää tietojensa ja taitojensa voivan vanhentua. Oppija alkaa usein tällä portaalla haastamaan itseään ja miettii kuinka voisi oppia asiasta vielä enemmän (Rogers 2007, 24.)

6 Tietosuojan merkitys perehdytettävän työssä

Powerilla työskennellessä tietosuoja on osa jokapäiväistä työntekoa. Tässä luvussa tutustutaan tarkemmin siihen mitä tietosuojalla tarkoitetaan, mitä kaikkea tietosuoja kattaa ja millaisia oikeuksia rekisteröidyllä on.

6.1 Tietosuojan määritelmä

Tietosuojavaltuutetun toimiston (2024a) verkkosivuilla määritellään tietosuoja seuraavasti ”Jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä.” Usein puhuttaessa tietosuoja ja tietoturva käsitteet sekoittuvat keskenään. Näillä tarkoitetaan kuitenkin eri asioita. Tietosuoja määrittelee säännöt, joiden mukaan tulee toimia henkilötietoja käsitellessä, kun taas tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötiedot suojataan. (Yrittäjät 2024.)

GDPR tulee sanoista General Data Protection Regulation, se on EU:n säätämä yleinen tietosuoja-asetus. Tämä henkilötietojen käsittelyä sääntelevää lakia alettiin soveltaa kaikissa EU maissa keväällä 2018. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024b.) GDPR koskee yrityksiä, jotka toimivat EU:n alueella, vaikka henkilötietojen käsittely tapahtuisi EU:n ulkopuolella sekä yrityksiä, jotka toimivat EU:n ulkopuolella, jos ne käsittelevät EU:n alueella asuvien henkilöiden henkilötietoja. EU:n ulkopuolella sijaitsevien yritysten, joiden tulee noudattaa yleistä tietosuoja-asetusta, on nimettävä EU:ssa toimiva edustaja. (Your Europe 2024.) Yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ei sovelleta tilanteissa, joissa rekisteröity on kuollut, oikeushenkilö tai tietoja käsittelee yksityishenkilö, henkilökohtaisiin tarkoituksiin eikä henkilötietojen käsittely liity ammatilliseen tai kaupalliseen toimintaan (Your Europe, 2024; Euroopan Komissio 2024.)

6.2 Mitä kaikkea tietosuoja kattaa?

Henkilötiedoista puhuttaessa tarkoitetaan kaikkia niitä tietoja, joista henkilö voidaan tunnistaa suoraan tai epäsuorasti. Tällaisia tietoja on esimerkiksi nimi, puhelinnumero, sähköposti, kotiosoite, autonrekisteritunnus ja valokuva. (Tietosuojakeskus.fi 2024.)

Tietosuoja koskee käytännössä kaikkia yrityksiä, sekä julkisella puolella esimerkiksi kouluja ja terveydenhuoltoa, sillä kaikki nämä keräävät ja käsittelevät henkilötietoja. Tietojen käsittely voi tapahtua it-järjestelmässä tai paperille arkistoituna sillä ei ole merkitystä, molemmissa tapauksissa tietojen käsittelijän on huolehdittava tietosuojasta. (Keller 2023, 23-47.) Yksi tietosuoja perusperiaatteista on, että henkilötietoja kerätään vain sen verran kuin on tarpeen. Eli henkilötietojen käsittely tulisi minimoida. (Keller 2023, 50-52.)

6.3 Rekisteröidyn oikeudet

Jokaisella henkilöllä, eli rekisteröidyllä on oikeuksia tietosuojan suhteen. Rekisteröidyllä on oikeus tietää mitä tietoja organisaatio on hänestä tallentanut. Rekisteröidyllä on myös oikeus pyytää korjaamaan virheelliset, epätarkat ja puutteelliset tiedot. Henkilö voi myös pyytää poistamaan tai rajoittamaan tietoja sekä vastustaa henkilötietojen käsittelyä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024b.) Rekisteröidyllä on oikeus saada myös tietoonsa mistä rekisterinpitäjä on tiedot hankkinut, mihin niitä tarvitaan tai käytetään, kuinka kauan niitä tarvitaan. Rekisteröidyllä on myös oikeus tietää, onko hänen tietojaan luovutettu eteenpäin ja jos on niin kenelle sekä onko tietoja siirretty EU:n ulkopuolelle. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024c.)

Rekisterinpitäjällä eli yrityksellä, viranomaisella tai yhteisöllä, joka kerää henkilötietoja on velvollisuus luovuttaa jäljennös rekisteröityä koskevista henkilötiedoista. Lähtökohtaisesti jäljennös on maksuton, mutta jos haluat useamman jäljennöksen voi rekisterinpitäjä periä tästä maksua. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024c.)

7 Menetelmälliset valinnat

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena työnä ja tutkimusaineisto on kerätty laadullisen tutkimuksen keinoin. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelut. Tässä luvussa perehdytään tarkemmin siihen mitä nämä käsitteet tarkoittavat ja millaisia haastatteluita suoritettiin.

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakouluissa tehtävät opinnäytetyöt voidaan karkeasti jaotella tutkimustöiksi ja kehittämistöiksi. Tutkimustöitä ovat erilaiset kysely- ja haastattelututkimukset, kun taas kehittämistöitä on kaikki sellaiset hankkeet, joita varten ammattikorkeakouluissa valmentaudutaan. (Hakala 2022, 17.) Tutkimusperustaisista kehittämistöistä yleisimpiä on toiminnallinen opinnäytetyö, design-tutkimus ja palvelumuotoilu. Nimi toiminnallinen opinnäytetyö saattaa olla harhaanjohtava, sillä myös toiminnalliseen opinnäytetyöhön liittyy tutkimuksellinen osuus. Tutkimusmenetelmät, joita toiminnallisissa opinnäytetyöissä käytetään, taas vaihtelee työn aiheen mukaan. Tutkimusta voidaan toteuttaa niin määrällisen kuin laadullisen tutkimuksen keinoin. (Vilka 2021b, 20-21.)

Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohta voi olla hyvin käytännönläheinen ja syntyä oivalluksena työharjoittelussa tai omalla työpaikalla. Idea toiminnalliseen opinnäytetyöhön saattaa syntyä myös alalla tapahtuvasta uudesta keksinnöstä tai opinnäytetyöseminaarissa toisen opiskelijan opinnäytetyön aiheesta. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022 16.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä kehittämisen tavoitteena on tuottaa ammatillinen tuotos, joka palvelee

kohderyhmää ja toimintaympäristön käytäntöjä. Ammatillinen tuotos voi olla konkreettinen esine tai tapahtuma. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022. 7-8).

7.2 Laadullinen tutkimus

Ominaista laadulliselle tutkimukselle on että, se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erona on, että määrällisessä tutkimuksessa aineisto on numeerisessa muodossa, kun taas laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat pääasiassa erilaisia tekstejä. (Juuti, Puusa 2020, 133, 175.) Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta voidaan toteuttaa yksinään vastaamaan kysymyksiin miksi, millainen ja miten tai sitä voidaan käyttää määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen rinnalla. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kuvailevaa ja arvioivaa. (Taloustutkimus, 2024.)

Juuti ja Puusa (2020, 181) kertovat että laadullisella tutkimuksella voidaan tavoitella uuden tiedon hankkimista, jonkin ilmiön kuvaamista tai esimerkiksi ymmärryksen syventämistä. Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirre on, että tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan laadullisen tutkimuksen keinoin pyritään tuomaan näkyväksi se mitä välittömällä havainnoinnilla ei voida nähdä. (Vilkkä 2021a, 94).

7.3 Haastattelut kehittämismenetelmänä

Laadullista tutkimusta tehdessä yleisimpiä aineistonkeruu menetelmiä ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Näitä menetelmiä voidaan käyttää yksinään tai toistensa rinnalla. Tutkimusmenetelmän valitsemiseen vaikuttaa tutkimuksen kohde ja sen luonne. Haastatteluita ja kyselyitä voidaan käyttää aineiston keruu menetelmänä, kun haluamme vastauksen siihen mitä henkilö ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla. (Sarajärvi, Tuomi vuosi, 145.)

Haastattelut voivat olla rakenteeltaan strukturoituja, puolistrukturoituja tai strukturoimattomia. Käytännössä on kuitenkin mahdotonta, että haastattelu olisi täysin jäsenitelemätön, sillä tutkijan pitäisi vähintäänkin tietää mistä aiheista hän on kiinnostunut saamaan tutkimustietoa. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 16.)

Haastattelua tehtäessä tulee miettiä tarkoin, ketä haastatellaan. Haastateltavia valittaessa on pidettävä mielessä mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat voidaan valita esimerkiksi heidän asiantuntijuutensa perusteella, niin että haastateltavalla on omakohtaista kokemusta tutkimuksen aiheesta. Tietynlaisissa tutkimuksissa haastateltavaksi voi myös valita henkilöitä, joilla ei ole omakohtaista kokemusta asiasta, mutta he ovat kuulleet asiaa koskevaa puhetta. Tällöin haastattelijan on mahdollista saada hyvin erilainen aineisto kerättyä. (Vilkkä 2021a, 108.)

8 Haastattelut perehdytysoppaan kehittämisen tueksi

Tässä luvussa käydään läpi perehdytysopasta varten suoritettujen haastattelujen toteutus, haastattelujen tulokset ja yhteenveto.

8.1 Haastatteluiden toteutus

Perehdytysoppaan lopullista sisältöä varten suoritettiin haastatteluja. Tutkimusmenetelmänä haastattelut tuntuivat luonnolliselta tavalta tukea perehdytysoppaan suunnittelua. Aikataulullisista syistä haastatteluja oli mahdollista toteuttaa vain kolmelle henkilölle. Haastateltavien määrä oli suppea koska haastateltavat henkilöt ovat sellaisia, jotka ovat aikaisemmin työssään perehdyttäneet uusia työntekijöitä. Koska haastattelun kohderyhmä oli pieni, ei haastatteluiden toteuttaminenkaan ollut liian aikaa vievää. Haastattelutilanteissa on myös mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä, joka ei ole mahdollista, jos tutkimusaineistoa kerää esimerkiksi kyselyiden avulla.

Oppaan sisältöä varten haastateltiin henkilöitä, jotka työskentelevät Power Finland Oy:llä kassalla tai ovat muuten paljon tekemisissä uusien työntekijöiden kanssa. Nämä henkilöt valikoituivat haastateltaviksi, koska todennäköisesti juuri he tulevat tulevaisuudessa käyttämään perehdytysopasta. Haastattelujen avulla haluttiin selvittää, millaisia ajatuksia haastateltaville syntyy perehdytysoppaasta ja millaista sisältöä he kokivat, että oppaassa tulisi olla, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä.

Haastattelukysymykset oli mietitty niin että niiden avulla saisin selkeän käsityksen, millainen sisältö koettaisiin hyödylliseksi perehdytysoppaassa. Haastattelukysymysten oli myös tarkoitus herätellä haastateltavia, jotta heiltä saisi mahdollisimman kattavia vastauksia. Perehdytysoppaan teko oli jo aloitettu ennen haastattelujen suorittamista ja haastateltavat pääsivät tutustumaan jo olemassa olevaan oppaaseen ennen haastattelujen suorittamista.

Haastattelukysymykset:

1. Millaisia ongelmatilanteita olet kohdannut uuden työntekijän perehdytyksessä?
2. Millaisia apuvälineitä olisit kaivannut, jotta perehdyttäminen olisi sujunut helpommin?
3. Miten paljon uskot perehdytysoppaan auttavan perehdytystilanteissa?
4. Tuntuuko että perehdytysoppaan ohjeistukset ovat tarpeeksi selkeitä? Voisiko ohjeistukset olla vielä yksityiskohtaisempia?

Koska haastateltavilta toivottiin mahdollisimman kattavia vastauksia, ei kysymysten muotoilu ollut täysin lukittu näihin yllä oleviin kysymyksiin. Haastatteluissa valmistauduttiin kysymään tarkentavia kysymyksiä, jotta haastatteluiden avulla olisi mahdollista kehittää opasta palvelemaan sen tulevia käyttäjiä mahdollisimman hyvin. Haastattelujen aikana pyrittiin pitämään

yllä vuorovaikutteista keskustelua, jotta haastateltavat pystyvät kertomaan mahdollisimman laajasti ajatuksiaan.

Ennen haastatteluiden toteutusta lähetettiin sähköpostilla haastateltaville perehdytysopas tutustuttavaksi ja heidän kanssaan sovittiin ajankohta, jolloin haastattelu voidaan suorittaa. Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisesti, jokaisen kanssa keskustellen. Jokaiseen haastatteluun kului aikaa noin 20 minuuttia. Haastatteluita ei nauhoitettu, koska se tuntui haastateltavista epämiellyttävältä ajatukselta, joten vastaukset kirjattiin ylös sitä mukaan, kun niitä haastatteluissa nousi esille. Tästä syystä haastatteluiden tuloksissa ei ole mukana suoria launauksia haastattelu vastauksista.

8.2 Haastattelujen tulokset

Haastatteluissa esille nousi, että useampi haastateltava koki, että perehdyttämiseen haasteita tuo erityisesti aika, usein perehdytettävä kulkee ikään kuin mukana, koska ei ole mahdollisuutta irrottaa yhtä henkilöä kokonaan työstään vain perehdyttämään uutta työntekijää. Haasteita perehdytykseen tuo myös se kuinka paljon erilaisia järjestelmiä on ja kuinka niitä täytyisi osata käyttää samanaikaisesti. Yksi haaste perehdytyksessä on kassajärjestelmän monimutkaisuus ja vanhanaikaisuus, jonka käytön oppiminen vie paljon aikaa. Yksi haaste perehdyttämistilanteissa on, että rutiinikirjasto, josta löytyy ohjeistuksia erilaisiin tilanteisiin, on pitkä ja sekava. Tämän vuoksi aikaa menee paljon myös pelkästään rutiinien etsimiseen.

Haastatteluiden avulla haluttiin selvittää millaisia apuvälineitä haastateltavat olisi aikaisemmissa perehdytystilanteissa kokenut hyödyllisiksi taikka tarpeellisiksi. Tähän kysymykseen vastaukset olivat enemmän toisistaan eroavia kuin ensimmäisen kysymyksen vastaukset. Yksi haastateltavista kertoi, että hänen olisi mahdollisesti helpompi hoitaa perehdytystilanteita, jos hän olisi saanut hyvän ja kattavan perehdytyksen aloittaessaan työssään. Muut haastateltavat toivat esille, kuinka kokisivat tärkeäksi, että on paikka, josta löytää yleisimmät ja tärkeimmät ohjeistukset ja rutiinit, joiden mukaan toimia. Myös esimerkiksi listaus eri järjestelmistä ja siitä mihin niitä käytetään, olisi hyvä.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, kuinka paljon haastateltava kokee perehdytysoppaan auttavan tulevaisuudessa. Tähän kysymykseen kaikki vastaukset olivat yksimielisiä. Jokaisen haastateltavan mielestä perehdytysopas on hyödyllinen työkalu, varsinkin jos sen ottaa alusta-asti aktiiviseen käyttöön. Yksi haastateltavista korosti, että oppaan avulla perehdytettävä oppii toimimaan juuri Power:n rutiinien ja ohjeiden mukaisesti. Suuressa ketjuliikkeessä on tärkeää, että jokaisessa myymälässä on samat toimintatavat.

Viimeisellä kysymyksellä haluttiin varmistusta ajatukseen perehdytysoppaan ohjeistuksien laajuudesta ja selkeydestä. Kaikkien haastateltavien mielestä perehdytysopas oli laajuudeltaan ja selkeydeltään sopivia. Koska Powerilla on käytössään rutiini kirjasto, josta löytyy

yksityiskohtaiset ohjeistukset melkein kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin, ei niitä kannata kaikkia kirjoittaa uudelleen vaan enemmän panostaa tärkeisiin, jokapäiväisiin asioihin. Myös se, että jokaisessa myymälässä on aina hieman erilaiset toimintatavat ei voida ketjutasolla sanoa kuinka jokin asia tulisi tehdä.

8.3 Haastatteluiden luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluiden luotettavuutta arvioidessa on hyvä ottaa huomioon, että haastatteluiden avulla kerätty tutkimustieto on hyvin suppeaa, sillä haastateltavia oli vain kolme. Luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelijan ja haastateltavien välinen suhde, kaikki haastateltavat ovat toimineet työtovereinani useamman vuoden ajan. Väistämättä on mahdollista, että haastateltavat vastaavat kysymyksiin haastateltavaa miellyttävällä tavalla. Vaikka haastateltavilla oli tiedossa, että kysymyksiin ei ole väriä vastauksia ja kaikki heidän vastauksensa ovat arvokkaita oppaan kehityksen kannalta. Haastattelut suoritettiin erillisinä, jolloin haastateltavat eivät tiedä toistensa vastauksista. Vaikka haastateltavat eivät tieneet toistensa vastauksista olivat heidän vastauksensa hyvin saman suuntaisia, joka lisää luotettavuutta.

Kaikille haastateltaville oli selvää, että heidän henkilöllisyytensä ei paljastu haastatteluvastauksista eikä heidän henkilöllisyyksiänsä mainita opinnäytetyössä. Kaikilla haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta haastatteluihin. Haastateltaville kerrottiin etukäteen mihin tarkoitukseen haastatteluja käytetään.

8.4 Haastatteluiden yhteenveto

Haastatteluissa esille nousi paljon samoja teemoja, joita itse olin pohtinut, kun ehdotin opinnäytetyön aihetta toimeksiantajalle. Haastateltavat kokivat, että tällä hetkellä perehdytykseen tarvittavat materiaalit ovat hankalasti löydettäviä. Tämä vie paljon aikaa perehdytykseltä, joka tässä tapauksessa on aikaa vievää, sillä perehdytettäviä asioita on paljon.

Sisällöllisesti haastateltavat eivät nostaneet esille muita asioita kuin listauksen käytettävistä järjestelmistä. Kaikki haastateltavat olivat myös samoilla linjoilla ohjeistuksien laajuudesta. Perehdytysoppaan ohjeita ei kannata kirjoittaa liian yksityiskohtaisesti sillä tällaisia ohjeita on jo olemassa.

Yhteenvetona haastatteluista voin todeta, että kaikkien haastateltavien vastaukset ovat saman suuntaisia. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että kaikki haastateltavat kokevat perehdytysoppaan olevan tarpeellinen työkalu perehdytyksen tueksi.

9 Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin perehdytysoppaan ja perehdytyksen tarkastuslistan suunnittelusta ja toteutuksesta.

9.1 Perehdytysoppaan suunnittelu

Perehdytysoppaan tavoite oli, että se palvelee perehdytysprosessia mahdollisimman laajasti, jotta siitä olisi apua mahdollisimman monenlaisten ihmisten perehdytyksessä. Aikaisemmin Powerilla ei ole ollut perehdytyksessä tarvittavia materiaaleja ja rutiineja koottuna yhdeksi paketiksi, vaan tiedot ovat olleet organisaation SharePoint-alustalla. Perehdytysoppaan oheen kehitettiin perehdytyksen tarkastuslista, jota voi käyttää osana perehdytystä. Koska Powerilla on paljon valmiita rutiineja, joiden mukaan toimitaan erilaisissa tilanteissa, ei näitä kannattanut yksityiskohtaisesti kirjoittaa uudelleen. Rutiineista on nostettu pääkohdat oppaaseen ja lisätty suorat linkit, joista pääsee tutustumaan tarkemmin kyseiseen aiheeseen.

Tietoperustan avulla sain paremman käsityksen siitä, miten perehdytysopas kannattaa rakentaa. Tietoperustassa puhutaan perehdytyksestä prosessina, prosessin alussa käydään läpi yleisimmiltä osin työnantajaa ja tämän toimintaa ja sen jälkeen siirrytään perehtymään tarkemmin henkilön omaan työnkuvaan ja lopuksi käydään vielä keskustelua esihenkilön kanssa. Tätä vastaavalla kaavalla suunnittelin perehdytysoppaan sisällön.

Haastattelujen perusteella perehdytysoppaaseen sisällytettiin listaus, jossa käydään läpi ne järjestelmät, joita kassatyössä tarvitaan päivittäin. Listauksen oheen on myös selitetty lyhyesti mitä milläkin järjestelmällä on tarkoitus tehdä. Haastatteluissa ei noussut esille muita asioita, joita haastateltavat erityisesti toivoisivat oppaan sisältävän.

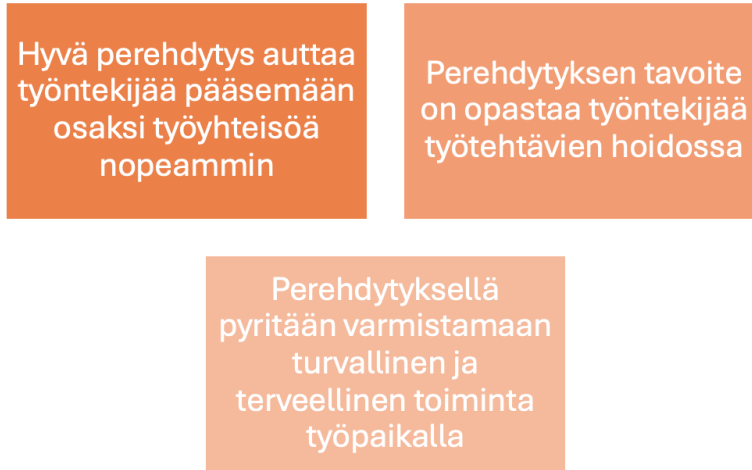
Alkuperäinen suunnitelma oli toteuttaa perehdytysopas ja tarkastuslista PowerPoint alustalla, mutta oppaan sisällysluetteloa suunnitellessa huomasin, että aiheita on todella paljon. Koska aiheita on paljon, oli opas helpompi ja selkeämpi toteuttaa Word-tiedostona. Tällä tavoin oppaaseen sai selkeän ja toimivan sisällysluettelon, jonka avulla on helppo siirtyä dokumentissa juuri siihen kohtaan, josta tarvittava tieto löytyy.

9.2 Perehdytysoppaan toteutus

Perehdytysopas sisältää paljon sellaista tietoa, joka on tarkoitettu vain Power Finland Oy:n henkilökunnan käyttöön. Tästä syystä koko perehdytysopasta ei ole sisällytetty opinnäytetyöhön. Oppaasta on poimittu materiaalia ja kuvia, joissa ei ole salassa pidettävää tietoa, jotta sisällöstä saisi paremman käsityksen.

Perehdytysoppaan sisältö on rakennettu siten, että ensimmäisenä oppaassa käydään läpi perehdytyksen merkitystä työsuhteessa. Tämän on tarkoitus antaa perehdyttävälle ja

perehdyttäjälle tietoa miksi perehdyttämistä tehdään. Alla kuvassa 1 työntekijän kannalta tärkeimmät asiat miksi perehdytys on tärkeää.



Kuva 1: Miksi perehdytys on tärkeää

Näiden kuvassa 1 näkyvien asioiden yhteyteen on kerrottu lyhyesti mitä on perehdyttäminen sekä millaisessa järjestyksessä perehdytyksessä kannattaa edetä. Tämä toimii perehdytysoppaassa johdantona ja sen on tarkoitus antaa perehdytettävälle käsitystä, mitä perehdytysprosessi pitää sisällään.

Perehdytysoppaaseen on listattu asioita, jotka tulee pitää mielessä asiakasta palvellessa. Listauksessa asiat ovat suurin piirtein siinä järjestyksessä kuin niitä tarvitaan asiakaspalvelutilanteissa. Alla kuvassa 2 listaus kuinka kohdata asiakas.



Kuva 2: Muista nämä, kun kohtaat asiakkaan - lista

Tällä listalla on tarkoitus kertoa uudelle työntekijälle, miten toimia jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa. Varsinkin jos kyseessä on nuori työntekijä ei hänellä välttämättä ole kokemusta hankalista asiakaspalvelutilanteista. Listauksen sisällön omaksumalla, myös hankalammista tilanteista on helpompi selvitä.

Seuraavana oppaassa on vinkkejä perehdyttävälle, tämän tarkoitus on herätellä perehdyttävää olemaan myös itse aktiivinen perehdytyksen aikana. Alla kuvassa 3 on listattuna vinkkejä perehdyttävälle

Kirjaa muistiinpanoja	Kysy kysymyksiä	Katsele ja kuuntele	Kokeile
<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaa ylös saamiasi vinkkejä • Voit myöhemmin palata muistiinpanoihin ja kysyä jos jokin asia jäi epäselväksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Jos jokin asia askarruttaa sinua tai et ymmärtänyt jotain, kysy tästä perehdyttäjältäsi tai kollegaltasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Seuraa mitä perehdyttäjä tekee • Kuuntele miten kollegat keskustelevat asiakkaiden kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Harjoittele järjestelmien käyttöä yhdessä perehdyttäjäsi kanssa • Asioiden oppiminen vaatii usein toistoa

Kuva 3: Vinkkejä perehdyttävälle

Kuvassa 3 nähtäviä apuvälineitä hyödyntämällä perehdyttävä saa mahdollisimman paljon irti perehdytyksestä. Perehdyttävän voi olla helpompi löytää itselleen paras tapa oppia, kun oppaaseen on lisätty vinkkejä, joiden avulla voi tukea omaa oppimistaan.

Näiden jälkeen oppaassa käydään läpi asioita, jotka liittyvät työsuhteeseen Powerilla työskennellessä. Nämä asiat koskevat myös muita kuin kassalla työskenteleviä henkilöitä. Nämä asiat kulkevat oppaassa otsikoinnilla ”työsuhteeseen liittyvät asiat”, tässä kohtaa uudelle työntekijälle kerrotaan tietoa muun muassa työvuorojen ja lomien suunnittelusta, palkanmaksusta, työterveydestä ja työturvallisuudesta, henkilökunnan työasusta sekä henkilökunnan eduista. Opinnäytetyön liitteessä 1 on nähtävillä perehdytysoppaan sisällysluettelo.

Seuraavaksi oppaassa siirrytään asioihin, jotka koskevat pääasiassa vain kassalla työskenteleviä henkilöitä. Oppaaseen suunnittelin päivittäisen aikataulun, joka auttaa uutta työntekijää hahmottamaan mitä vaiheita työpäivään sisältyy. Aikatauluun on listattu asiat, jotka tulee muistaa tehdä ennen myymälän avaamista, päivän aikana hoidettavista asioista sekä mitä työtehtäviä tulee tehdä myymälän sulkeuduttua. Aikataulun on jätetty tarkoituksella hyvin avoimeksi, jotta jokainen perehdyttäjä tai perehdyttävä voi jatko kehittää sitä ja lisätä siihen työvaiheita sen mukaisesti kuin omassa myymälässä on totuttu nämä tekemään. Aikataulun jälkeen oppaaseen on kirjattu järjestelmiä, joita kassatyöntekijä tarvitsee päivittäin. Tämän listauksen tarve nousi esille tekemieni haastattelujen myötä.

Seuraavaksi oppaassa on käyty läpi myös erilaisia palveluita, joita Power tarjoaa asiakkailleen esimerkiksi verkkokaupan tilaukset, kanta-asiakkuusohjelma ja Powerin tarjoamaan MyCREDIT-rahoitus. Alla kuvassa 4 on esitelty kanta-asiakkuus ohjelman MyPOWER:n tärkeimmät edut asiakkaalle.



Kuva 4: Etuja MyPOWER asiakkaalle

Kuvassa 4 on esitelty tärkeimmät edut, joita asiakas saa ollessaan MyPOWER asiakas. Kuvion avulla on pyritty tekemään oppaasta visuaalisempi, jotta se olisi miellyttävämpi lukea. Tällaisilla kuvioilla on myös mahdollista tukea erilaisten ihmisten oppimista, sillä joillekin ihmisille jää muistijälki asioista helpoiten kuvana.

Tämän jälkeen oppaassa on käyty läpi ohjeistuksia eri tilanteissa toimimiseen muun muassa kassan avaus ja sulkua, reklamaatiotilanteet, tilittäminen ja verkkotilausten hallinta. Nämä asiat ovat salassa pidettäviä ja siitä syystä niitä ei ole nähtävillä tässä opinnäytetyössä.

Lopuksi oppaan viimeisenä osana on perehdytyksen tarkastuslista, johon on mahdollista kirjata päivämäärä, milloin kyseisestä asiasta on kerrottu perehdyttävälle sekä päivämäärä kun työntekijän kanssa on käyty läpi ja varmistettu että hän osaa tämän asian. Tarkastuslista on opinnäytetyön liitteenä 2. Tarkastuslista on jaettu useampaan osaan, jotta se on ulkonäöltään selkeämpi ja sen voi tarvittaessa tulostaa. Tarkastuslistaan asioita on jaettu samoin kuin perehdytysoppaan sisältöä, eli ensin on yleisempiä yritykseen ja työsuhteeseen liittyviä asioita ja sen jälkeen siirrytään perehdyttävän omia työtehtäviä koskeviin asioihin.

Haastatteluita tehdessä kaikki haastateltavat totesivat, että ohjeistuksia ei kannata kirjoittaa liian yksityiskohtaisesti. Tästä syystä oppaaseen on kerrottu jokaisesta aiheesta tärkeimmät asiat, jotka tulee muistaa. Tarkemmat ohjeistukset on mahdollista lukea SharePointissa olevista rutiineista. Oppaan jokaiseen kohtaan on linkitetty siihen liittyvät tarkemmat rutiinit, jotta ne löytyvät helposti. Linkitetyt rutiinit on merkitty oppaaseen keltaisella korostusrivillä, jotta ne olisivat tunnistettavissa muun tekstin joukosta.

9.3 Perehdytysoppaan arviointi

Opinnäytetyön lopullisena tuotoksena toteutin kassatyöntekijän perehdytysoppaan. Perehdytysoppaasta tuli selkeästi jäsenelty ja siitä on helppo löytää oikea aihe, johon haluaa tutustua tarkemmin. Perehdytysoppaaseen ei kirjattu kaikkia ohjeistuksia yksityiskohtaisesti, sillä toimeksiantaja yrityksellä on tällaisia ohjeistuksia jo olemassa. Perehdytysopas etenee loogisesti se alkaa yleisemmän tason tiedolla, jonka jälkeen siirrytään käymään läpi yksityiskohtaisemmin juuri kassatyöntekijän työnkuvaa. Viimeisenä on perehdytyksen tarkastuslista, jonka avulla voidaan käydä läpi perehdytysjaksolla läpi käytyt asiat vielä kertaalleen.

Jo haastatteluita tehdessä palaute perehdytysoppaasta oli positiivista ja haastateltavat kokivat, että perehdytysopas on hyvä työkalu tulevaisuudessa. Yhteistyökumppani toteaa palautteessaan, että perehdytysopas tullaan ottaman käyttöön uusia kassatyöntekijöitä perehdyttäessä (Luoma, 10.5.2024).

10 Arviointi ja pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen tarjosi minulle tilaisuuden tutustua tarkemmin perehdytykseen, erilaisiin oppimistyyliin, oppimisen prosessiin, työyhteisöviestintään sekä tietosuojalakiin. Itsessään opinnäytetyön tekeminen harjaannutti taitojani kirjoittajana, ja prosessin aikana opin paljon laadullisesta tutkimuksesta ja haastatteluista tutkimusmenetelmänä.

Koen että kaikki lukemani materiaali auttaa minua tulevaisuudessa suoriutumaan omassa työssäni vastaantulevista perehdytystilanteista paremmin, sillä pystyn nyt ymmärtämään myös perehdytettävän kannalta, millainen prosessi hänen on käytävä läpi, jotta hän voi oppia uudet asiat.

Opinnäytetyö prosessin aikana kävimme yhteistyökumppanin kanssa paljon keskustelua perehdytysoppaan sisällöstä sekä rakenteesta. Keskustelujen aikana sain paljon hyviä näkökulmia ja vinkkejä oppaan tekoon. Palaute lopullisesta tuotoksesta oli positiivista. Yhteistyökumppani mainitsi, että yhteistyö opinnäytetyöprosessin aikana on ollut hedelmällistä ja opettavaista molempiin suuntiin. Opinnäytetyötä tehdessä molemmat osapuolet huomasivat, kuinka paljon

kassatyöntekijän perehdytykseen kuluu aikaa. Keskustelimme myös kuinka tärkeää olisi, että perehdytystä olisi mahdollista antaa keskeytyksettä. (Luoma, 10.5.2024.)

Palautteen yhteydessä yhteistyökumppani totesi, että perehdytysopas otetaan käyttöön uusia kassatyöntekijöitä perehdyttäessä. Lisäksi keskustelimme, että opas on varmasti minulle hyvä työkalu tulevaisuudessa, kun perehdytän uusia työntekijöitä. Kun perehdytyksen aloittaa käymällä oppaan läpi on perehdytettävän myös mahdollista ymmärtää millaista hänen, työnsä tulee olemaan.

Jatkokehitysmahdollisuuksia oppaalla on valtavasti. Tärkeimpänä jatkotoimenpiteenä on oppaan päivittäminen ja sisällön lisääminen tarpeen vaatiessa. Koska opas rajattiin koskemaan vain kassatyöntekijöitä, on tulevaisuudessa mahdollista koota samankaltaisia oppaita myös muille myymälän osastoille sekä jälkimarkkinointi ja varastotyöntekijöille. Tässä on mahdollista hyödyntää kassatyöntekijöille suunnatun oppaan ensimmäisiä osioita sillä nämä ovat koko henkilökuntaa koskevia asioita.

11 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Power Finland Oy:lle perehdytysopas, jota voidaan hyödyntää niin uusien kassa työntekijöiden perehdytyksessä kuin myös vanhojen työntekijöiden, heidän siirtyessään kassatyöhön. Ajatus opinnäytetyön aiheesta lähti liikkeelle omasta ajatuksestani ja tarpeestani saada jokin apuväline tulevaisuutta varten, kun perehdytän uusia kassatyöntekijöitä. Ajatus perehdytysoppaasta sai hyvän vastaanoton yhteistyökumppanin puolelta.

Perehdytysoppaan lopullista sisältöä varten suoritin haastatteluita Powerin henkilökunnalle, henkilöille, jotka työssään vastaavat uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Haastattelut vahvistivat tähän mennessä jo kehitetyn perehdytysoppaan sisällöllistä rakennetta. Haastatteluiden avulla pystyin myös rajaamaan, kuinka tarkkoja ohjeistuksia kollegani halusivat oppaaseen. Näiden kommenttien perusteella jatkoin perehdytysoppaan tekoa.

Kuten haastatteluissa ja työn viitekehityksessä käy ilmi, perehdytys on hyvin aikaa vievää sekä ajoittain myös haastavaa myös perehdyttäjälle. Uskon että toimeksiantaja saa konkreettista hyötyä perehdytysoppaasta. Toimeksiantajalla on nyt konkreettinen tuotos, jota voi tarpeen vaatiessa muokata tulevaisuuden tarpeita ajatellen. Palautteessa, jota sain yhteistyökumppanilta, todettiin että opas otetaan käyttöön perehdytystilanteissa. Itse aion tulevaisuudessa käyttää perehdytysopasta apuna, kun perehdytän uusia työntekijöitä sekä harjoittelijoita.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2015. Keskity olennaiseen, esimies. E-kirja. Alma Talent

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! uuden työntekijän perehdytys. E-kirja. Helsinki: Impact

Euroopan Komissio 2024. Mitä yleinen tietosuoja-asetus kattaa? Viitattu 17.4.2024

https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-does-general-data-protection-regulation-gdpr-govern_fi

Gillis, T. 2011. The IABC Handbook of Organizational Communication. 2. painos. E-kirja. San Francisco: Jossey-Bass

Hakala, J. 2022. Hyvä, parempi, valmis. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. E-kirja. Gaudamus

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. E-kirja Helsinki: Edita Publishing

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Tampere: Vastapaino

Keller, M. 2023. Mitä on tietosuoja? E-Kirja. Helsinki: Alma Talent

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-Kirja. Helsinki: Art House

Peda.net 2024. Oppiminen. Viitattu 2.5.2024

<https://peda.net/heinavesi/heinäveden-lukio/oppiaineet2/opinto-ohjaus/op1-l1/oppiminen>

Power 2024. Tämä on POWER. Viitattu 2.5.2024

<https://www.power.fi/asiakaspalvelu/tietoa-powerista/>

Puusa, A., Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaudamus

Rogers, J. 2007. Adults Learning. 5. painos. E-kirja. New York: McGraw-Hill Education

Sarajärvi, A., Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Tammi

Taloustutkimus 2024. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Viitattu 11.5.2024

<https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-palvelut/kvalitatiivinen-tutkimus.html>

Tietosuojakeskus 2024. Mitä GDPR tarkoittaa käytännössä? Viitattu 16.4.2024

<https://tietosuojakeskus.fi/mika-on-gdpr/>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024a. Tietosuoja. Viitattu 16.4.2024.

<https://tietosuoja.fi/tietosuoja>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024b. Usein kysyttyä. Viitattu 16.4.2024

<https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-gdpr>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2024c. Kun haluat tarkastaa tietosi. Viitattu 2.5.2024

<https://tietosuoja.fi/kun-haluat-tarkastaa-tietosi>

Tomal, D., Schilling, C. 2018. Human Resource Management. 2. painos. E-kirja. London: Rowman & Littlefield

Työelämään.fi 2024. Perehdytys. Viitattu 15.4.2024

<https://tyoelamaan.fi/tyon-aloitus/perehdytys/>

Työterveyslaitos 2024. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Viitattu 11.5.2024

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>

Työturvallisuuskeskus 2022. Perehdyttämisen tarkastuslista. Viitattu 14.4.2024

<https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf>

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Vaasan yliopisto 2024. Oppiminen. Viitattu 2.5.2024

<https://www.uwasa.fi/fi/opiskelijat/jolla/kehita-opiskelutaitojasi/oppiminen>

Verkko Varia 2016. Erilaisia oppimistyynejä. Viitattu 16.4.2024

https://www.verkkovaria.fi/opiskelijantuki/oppimisentuki/?page_id=86

Viitala, R., Jylhä, E. 2007. Liiketoimintaosaaminen: Menestyvän yritystoiminnan perusta. 2. painos. E-kirja. Helsinki: Edita

Vilkkä, H. 2021a. Tutki ja kehitä. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus

Vilkkä, H. 2021b. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus

Yrittäjät 2022. Mikä on tietosuojan ja tietoturvan ero?

<https://www.yrittajat.fi/uutiset/mika-on-tietosuojan-ja-tietoturvan-ero/>

Your Europe 2024. Yleinen tietosuoja-asetus. Viitattu 16.4.2024

https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm

Julkaisemattomat lähteet

Luoma, S. 2024. Palautekeskustelu toimeksiantajan kanssa. 10.5.2024. Power Finland Oy. Riihimäki.

Kuviot

Kuvio 1: Erilaiset oppimistyylit (Erilaiset oppimistyylit 2016)	13
Kuvio 2: Oppimisen portaat (Mukaillen Rogers 2007, 24)	14

Kuvat

Kuva 1: Miksi perehdytys on tärkeää.....	22
Kuva 2: Muista nämä, kun kohtaat asiakkaan - lista.....	22
Kuva 3: Vinkkejä perehdytettävälle.....	23
Kuva 4: Etuja MyPOWER asiakkaalle	24

Liitteet

Liite 1: Perehdytysoppaan sisällysluettelo	32
Liite 2: Perehdytyksen tarkastuslista	34

Liite 1: Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Sisällysluettelo

Johdanto	4
Vinkkejä perehdytettävälle.....	5
Näin kohtaat asiakkaan	5
Työsuhteeseen liittyvät asiat	6
Työvuorot ja lomat	6
Palkanmaksu.....	6
Powerin HR tiimi	7
Luottamusmies	8
Työterveys	8
Työturvallisuus	9
Trukin tai nostimen käyttö	9
Salassapito ja GDPR	10
Henkilökunnan työasu	10
Pesuaineet	11
Henkilökunnan edut ja hyvinvointi.....	11
Henkilökunnan ostot.....	11
Oem-tuotteiden henkilökuntaostot	12
E-passi	13
Päivittäinen aikataulu	14
Järjestelmät, joita tarvitaan työpäivän aikana	15
Powerin tarjoamat palvelut asiakkaille	15
Click & Collect.....	15
Click&Collect tilausten käsittely	16
MyPOWER	17
MyPOWER edut.....	17
MyPOWER bonus	18
RePOWER.....	18
MyCREDIT	18
Kassan päivittäiset toiminnot	19
Kassan avaus.....	19
Käteis- ja korttimaksut	19
Kassan sulkeminen.....	19
Tilausten luovuttaminen	20
Yrityksen laskuttaminen	21

Laskuttamisen ABC	21
Kuittien hakeminen.....	22
Kuittien hakeminen Elguidesta	22
Kuittien hakeminen Storeappista.....	22
Takuu ja virhevastuu	23
Takuu	23
Matkakulut takuukäsittelyssä.....	23
Virhevastuu	24
Palautusten käsittely	25
Perehdytyksen tarkastuslista.....	27

Liite 2: Perehdytyksen tarkastuslista

ORGANISAATIO JA SEN TOIMINTA YLEISESTI		
PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	Perehdytetty (pvm.)	Tarkastettu (pvm.)
TOIMINTA-AJATUS, LIIKE- JA PALVELUIDEA		
OMISTUSSUHTEET		
KILPAILIJAT		
TOIMIPISTEET		
JOHTO, ESIHENKILÖT JA HENKILÖSTÖ		
LUOTTAMUSMIES		
POWERIN ARVOT		
MITÄ HENKILÖSTÖLTÄ ODOTETAAN?		
ULKOINEN OLEMUS, TYÖASU		
VAITIOLOVELVOLLISUUS		

OMAN TYÖPISTEEN KÄYTÄNNÖT		
PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	Perehdytetty (pvm.)	Tarkastettu (pvm.)
TYÖPAIKAN SIJAINTI, AVAIMET		
ESIHENKILÖT, TYÖTOVERIT, HEIDÄN TEHTÄVÄNSÄ		
SIDOSRYHMÄT, ASIAKKAAT		
YKSIKÖN TOIMINTATAVAT		
OMA TYÖPISTE, SOSIAALITILAT, HÄTÄPOISTUMISTIET		
PYSÄKÖINTI, TYÖPAIKAN LIIKENNESÄÄNNÖT		
SIISTEYS, JÄRJESTYS, HYGIENIA, JÄTEHUOLTO, YMPÄRISTÖASIA		
VAARA-ALUEET, TYÖN VAAROJEN SELVITTÄMINEN JA ARVIOINTI, TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA		
OMAISUUDEN SUOJAUS, VALVONTA- JA HÄLYTYSJÄRJESTELMÄT		
PELASTUSSUUNNITELMA		
ENSIAPUKAAPPI, ENSIAPUOHJEET, TOIMINTA TAPATURMASSA JA SAIRASKOHTAUKSESSA		
PUHELINNUMEROT HÄTÄTILANTEESSA		
PUHELIMEN JA TIETOTEKNIIKAN KÄYTTÖ TYÖAJALLA		
TYÖTURVALLISUUTEEN LIITTYVÄT VELVOLLISUUDET JA OIKEUDET		
LAKISÄÄTEINEN VAKUUTUS TYÖTAPATURMIEN JA AMMATTITAUTIEN VARALLE		

TYÖSUHDE		
PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	Perehdytetty (pvm.)	Tarkastettu (pvm.)
TYÖEHTOSOPIMUS		
TYÖSUHTEEN MUOTO		
KOEAIKA		
TYÖAJAT, VUOROJENVAIHTO, TAUOT, YLITYÖT		
PALKKA JA SEN MÄÄRÄYTYMINEN, PALKANMAKSU, LISÄT JA SAIRAUSSAJANPALKKA		
POISSAOLOT JA NÄISTÄ ILMOITTAMINEN		
LOMAT, LOMA-AJAN PALKKA, LOMARAHA- JA KORVAUKSET		
VEROKORTTI		
LUONTAISEDUT, MATKAKULUT		
IRTISANOMISAIKA		
TYÖTODISTUS		
TYÖTERVEYS, YHTEISTIEDOT, TYÖTERVEYSHUOLLON PALVELUT, TYÖHÖNTULOTARKASTUS		
VAKUUTUS- JA ELÄKEASIA		

OMA TYÖ JA TYÖTEHTÄVÄT		
PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	perehdytetty (pvm.)	Tarkastettu (pvm.)
OMAT TYÖTEHTÄVÄT, VASTUUALUEET, TYÖOHJEET		
OMAN TYÖN SUUNNITTELU, TAVOITTEET, LAATU		
OMAN TYÖN MERKITYS KOKONAISUUTENA, SISÄINEN YHTEISTYÖ		
TYÖN TERVEELLINEN JA TURVALLINEN SUORITTUSTAPA		
TYÖVÄLINEET, NIIDEN KÄYTTÖ, HÄIRIÖ JA HUOLTOTILANTEET		
MISTÄ/KENELTÄ LISÄTIETOA JA TUKEA TYÖSKENTELYYN		
PEREHDYTTÄMISMATERIAALI JA NIIDEN KÄYTTÖ		
PALAUTEKESKUSTELUT		
KOULUTUSMAHDOLLISUUDET		
ILMOITUSTAULUT, PALAVERIT, TIEDOTTEET, INTRANET		
SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÖ TYÖAIKANA		
HARRASTUS- JA VIRKISTYSMAHDOLLISUUDET		
TYÖN-JA TOIMINTAKYVYN YLLÄPITO		
MUUT HENKILÖSTÖPALVELUT JA -EDUT		