



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sari Sui

YRITYS X:N
PEREHDYTTÄMISPROSESSIN
KEHITTÄMINEN

Ohjeistus tilausten-, toimituksen- ja laskutuksen käsittelyyn.

Perehdyttämisen tarkistuslista.

Liiketalous
2015

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Sari Sui
Opinnäytetyön nimi	Yritys X:n perehdyttämisen kehittäminen – Ohjeistus tilausten-, toimitusten ja laskutuksen käsittelijöille – Perehdyttämisen tarkistuslista
Vuosi	2015
Kieli	suomi
Sivumäärä	43 + 13 liitettä
Ohjaaja	Mika Ylinen

Tässä opinnäytetyössä koottiin ohjeistus Yritys X:n tilausten, toimituksen ja laskutuksen käsittelijöille sekä tarkistuslista perehdyttämisen tueksi. Kohdeyrityksellä ei ollut opinnäytetyön käynnistymishetkellä ohjeistusta laadittuna. Perehdytyksen tarkistuslista löytyi, mutta sitä haluttiin kehittää. Tarve tälle opinnäytetyölle tuli suoraan työelämästä. Tutkimus toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Työn tarkoituksena oli kehittää kohdeyrityksen perehdyttämistä ja laatia kattava konkreettinen ohjeistus kohdeyrityksen käyttöön.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus rakentuu perehdytysprosessista, miten uusi työntekijä saadaan nopeasti työyhteisön jäseneksi. Työssä käsiteltiin myös tilausten-, toimitusten ja laskutuksen prosesseja. Perehdyttämisen teoriaosuudessa keskityin kolmeen vaiheeseen, alkuperehdytykseen työpaikkaan, perehdyttämiseen työtehtävään ja perehdytyksen seurantaan. Kirjallisuutta löytyi aiheesta paljon. Tilausten-, toimitusten ja laskutuksen kirjallisuutta oli myös paljon saatavilla. Tässä työssä keskityttiin enemmän perehdyttämisen kehittämiseen. Työohjeistuksen kokosin omista muistiinpanoistani. Perehdyttämisen tarkistuslistan koottiin yhdessä kohdeyrityksen kanssa.

Kohdeyritykseltä saama palaute oli positiivista. Heidän mielestään ohjeistuksesta on hyötyä kohdeyritykselle ja sitä tullaan jatkossa käyttämään perehdyttämisessä. Työohjeistuksen myötä kenenkään ei tarvitse muistaa mitään ulkoa, vaan tiedot löytyvät yhdestä ja samasta paikasta. Perehdyttämisen tarkistuslistaa tullaan myös käyttämään uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tarkistuslista tullaan sisällyttämään kohdeyrityksen laatukäsikirjaan.

ABSTRACT

Author	Sari Sui
Title	Orientation Development for Company X – Instructions for Order, Delivery and Billing Handlers
Year	2015
Language	Finnish
Pages	43 + 13 Appendixes
Name of Supervisor	Mika Ylinen

This thesis introduces instructions for handlers in ordering, deliveries and billing as well as a checklist for orientation for the case company operating in metal industry. The target company did not have instructions on these matters when the thesis process began. A checklist for the orientation existed but there was a need to improve it. The research for this thesis was implemented as a functional thesis. The aim of this thesis was to develop the case company's orientation process and to form comprehensive instructions for the case company to use.

The theoretical study of this thesis examined the orientation process- how a new employee can be made a part for the workplace community effectively. In this thesis the process of ordering, delivery and billing were studied. In the theoretical study on orientation the focus was on three stages: the initial orientation to the workplace, orientation to the work tasks, and the following up on the orientation. There was an extensive amount of literature available about orientation, ordering, deliveries and billing. In this thesis the focus was on developing the orientation process. The guidelines for the work tasks were developed based on the author's own observations and the checklist for the orientation was developed together with the target company.

The feedback from the target company was very positive. They thought that the instructions will benefit the company and they will be using it in the future for orientation. With the instructions no one will have to memorize any tasks because they can all be found in one place. The checklist for the orientation will also be used to brief new employees with the company and the work tasks and it will be included in the company's quality manual.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Tutkimuksen taustaa ja motivaatio	8
1.2	Työn tavoitteet ja rajaukset.....	9
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	10
1.4	Aikaisemmat tutkimukset	12
1.5	Tutkimuksen rakenne.....	12
2	TYÖYHTEISÖÖN PEREHDYTTÄMINEN.....	14
2.1	Perehdyttämisen keskeiset käsitteet ja tavoitteet	14
2.2	Perehdytystä säätelevät lait	15
2.3	Perehdyttämisen merkitys työnantajalle ja työntekijälle	16
2.4	Perehdytysprosessi	17
2.4.1	Suunnitteluvaihe.....	18
2.4.2	Perehdytys	19
2.4.3	Työnopastus	20
2.4.4	Seuranta ja kehittäminen	20
2.5	Perehdyttämisen tarkistuslista.....	21
3	TILAUSTEN, TOIMITUKSEN JA LASKUTUKSEN KÄSITTELY	22
3.1	Toimistotyö.....	22
3.2	Sähköinen taloushallinto	23
3.3	Tarjousprosessi	26
3.4	Tilausperusteinen myynti.....	26
3.5	Tilauksen tiedot ja kirjaaminen yritys X:n järjestelmään	27
3.6	Tilaus-toimitusprosessi	27
3.7	Tilaus-toimitusprosessin vaiheet.....	28
3.8	Myyntilaskujen käsittely	29
4	TUOTOKSET TOIMEKSIANTAJAYRITYKSELLE.....	31
4.1	Työohjeistuksen laadintaprosessi ja ohjeistuksen sisältö	31
4.2	Työohjeistuksen testaus ja palaute.....	32

4.3	Perehdytyksen tarkistuslistan tekoprosessi	32
4.4	Perehdytyksen tarkistuslistan testaus ja palaute	33
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	34
5.1	Kohdeyrityksen esittely	34
5.2	Tietojärjestelmät	34
5.3	Tutkittavan ryhmän rajaus ja haastateltavien kuvaus	35
5.4	Haastateltavien ajatuksia Yritys X:n perehdyttämisestä.....	35
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	37
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
6.1	Pohdinta	39
6.2	Ohjeistuksen onnistumisen arviointi.....	40
6.3	Perehdyttämisen tarkistuslistan onnistumisen arviointi.....	40
6.4	Oppimisprosessin arviointi	41
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus	15
Kuvio 2. Perehdyttämisen prosessikuvaus	18
Kuvio 3. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan yli yritys- ja sidosryhmärajojen	25
Kuvio 4. Myyntilaskuprosessi	30
Taulukko 1. Tutkimushaastatteluun osallistuneiden vastauksia	37

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Otteita työhjeistuksesta**LIITE 2.** Otteita perehdyttämisen tarkistuslistasta**LIITE 3.** Haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Uuden työntekijän perehdyttäminen ja tietyn taloushallinnon osakokonaisuuksien omaksuminen vie oman aikansa. Uuden työntekijän perehdyttäminen on tärkeä prosessi yritykselle sekä uudelle työntekijälle. Hyvä perehdytys takaa sen, että uusi henkilö omaksuu organisaation työtavat ja oppii työssään tarvittavat taidot. Hyvä perehdytys lisää perehdytettävän motivaatiota ja työtyytyväisyyttä sekä sitoutumista yritykseen.

Opinnäytetyöni aiheena on kohdeyrityksen perehdyttämisprosessin kehittäminen ja ohjeistuksen tekeminen tilausten, toimituksen ja laskutuksen käsittelijälle. Käytän tässä opinnäytetyössä kohdeyrityksestä nimeä Yritys X, koska minua sitoo vaitiolovelvollisuus. Tarve tälle ohjeelle tulee suoraan työelämästä. Työskentelen itse kohdeyrityksessä toimistoiesimiehenä ja tämän lisäksi hoidan muun muassa tilaus-, toimitus- ja laskutustehtäviä. Kohdeyrityksellä ei ole laadittuna ohjeistusta työtehtäville vaan suurin osa tiedoista on työntekijän muistin varassa. Ohjeessa tulen huomioimaan yrityksen tai uusien työntekijöiden perehdytyksen. Kokenut työtehtävien käsittelijä on perinteisesti perehdyttänyt uuden työntekijän ja sijaisen. Ohjeistuksen avulla sijainen tai uusi työntekijä sisäistää nopeasti työtehtävät. Ohjeistuksesta on myös hyötyä itselleni, koska minun ei tarvitse muistaa kaikkia asioita ulkoa. Ohjeistuksen tulen tekemään sähköiseen muotoon ja näin ohjeistusta voidaan jatkossa helposti ja nopeasti päivittää tietojen muuttuessa. Ohjeistus tulee helpottamaan huomattavasti tehtävien hoitamista ja mahdolliset virheet vähenevät.

1.1 Tutkimuksen taustaa ja motivaatio

Motivaationi tälle opinnäytetyölle tulee suoraan työelämästä. Olen työskennellyt viitisen vuotta kohdeyrityksessä. Suurimman osan ajasta olen toiminut myyntiasistentin tehtävissä ja hoitanut muun muassa yrityksen tilausten syöttämistä järjestelmään, toimittanut tilaukset sekä laskuttanut lähetykset. Työtahti on kiiwas ja henkilökuntaa toimihenkilöpuolella on vähän. Tähän päivään mennessä ei kenelläkään ole ollut aikaa tehdä kaikenkattavaa ohjeistusta tilauksiin, toimituksiin ja

laskutuksiin liittyvistä työtehtävistä. Yrityksen asiakaskunta koostuu sekä kotimaan että ulkomaan asiakkaista. Asiakaskunta on pysynyt samana sinä aikana kun olen työskennellyt kohdeyrityksessä. Asiakkaiden kontaktihenkilöt ovat sen sijaan vaihtuneet useaan otteeseen, esimerkiksi ostajat. Henkilöiden vaihtuessa toimintatavat yritysten välillä saattavat vaihdosten myötä muuttua. Ostajat haluavat että heitä palvellaan heidän toivomallaan tavalla. Kohdeyritys haluaa huomioida pitkäaikaisia asiakassuhteitaan joustavalla toiminnallaan ja toteuttamalla heidän toivomia toimintamalleja parhaalla mahdollisella tavalla.

Tämän opinnäytetyön avulla saan luotua kohdeyritykselle kaikenkattavan ohjeistuksen ja samalla pyrin kehittämään yrityksen perehdyttämistä. Ohjeistuksen tekeminen motivoi minua, koska opinnäytetyön lopputuotoksena saadaan laadittua yritykselle ohjeistus, josta on hyötyä yritykselle, itselleni, kesätyöntekijälle ja mahdollisille uusille työntekijöille. Kootulla ohjeistuksella pienennetään merkittävästi paineita asioiden muistamisen suhteen. Ohjeeseen on kokeneen ja uuden työntekijän helppo tukeutua tehtäviä hoitaessaan. Myös virheiden mahdollisuus pienenee.

Opinnäytetyön edetessä nousi esiin tarve perehdyttämisen tarkistuslistan tekemiselle. Kohdeyritykseltä löytyy suppea perehdytyslista ja se soveltuu parhaiten tuotantoon tulevalle uudelle henkilölle. Kohdeyritys haluaa suunnitelmallisen perehdyttämislisan joka, soveltuu myös toimistopuolelle tuleville henkilöille. Tämän lisäksi tehtiin myös muistilista perehdyttämisen tarkistuslistaa varten. Liitteeseen on koottu kaikki tiedot, jotka yritys haluaa perehdytettävälle henkilölle kerrottavan. Näin myös samat asiat tulee kerrottua kaikille eikä tarvitse mitään muistaa ulkoa. Perehdyttämisen tarkistuslistan liite on hyvä työkalu perehdyttäjälle.

1.2 Työn tavoitteet ja rajaukset

Työn tavoitteena on saada aikaan tehokas ja toimiva ohjeistus henkilöille, jotka hoitavat kohdeyrityksen myyntitilaus-, toimitus- sekä laskutustehtäviä. Ohjeistuksen tekemisen lisäksi tarkoituksenani on tutkia, voisiko joitakin toimintoja kohdeyrityksessä kehittää, muuttaa tai tehostaa. Haluan tutkia prosessien nykytilaa ja

mahdollisia sopivia kehityskohteita kohdeyritykselle. Tarkoituksena on myös tutkia yrityksen perehdyttämisprosessia ja mahdollisesti kehittää sitä.

Työskentelen itse tilausten, toimitusten ja laskutuksen taloushallinnon tehtävien parissa. Työohjeistusta tehdessäni pystyn ottamaan huomioon yrityksen ja asiakkaiden tarpeet. Tunnen yrityksen käyttämät järjestelmät ja pystyn huomioimaan niiden asettamat rajoitteet. Oman kokemukseni pohjalta pystyn rajaamaan teoriaosuuden kohdeyritykselle sopivalla tavalla. Tutkimuksen tavoitteisiin pyritään vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

- Voidaanko kohdeyrityksen perehdyttämistä kehittää?
- Voidaanko kohdeyritykseen tuoda joitakin uusia menetelmiä tai toimintatapoja tilausten-, toimituksen ja laskutuksen työtehtävien kehittämiseksi?

1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimusmenetelmäksi valitsin toimintatutkimuksen. Opinnäytetyölläni pyrin vaikuttamaan konkreettisesti työelämään. Toimintatutkimukseni tulee olemaan työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Aineistoa tulen keräämään tilaus-, toimitus- ja laskutusprosesseista. Oma kokemus auttaa rajaamaan aineistoa ja pystyn teorioita tutkiessani hahmottamaan hyödyn kohdeyritykselle. Tulen myös hankkimaan aineistoa perehdyttämisestä ja kertomaan siitä yhdessä teoriaosuudessani.

Toiminnallista tutkimusta tehtäessä tulee miettiä seuraavia kysymyksiä: mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Itselleen täytyisi saada jäseneltyä mitä on tekemässä ja pyrkiä luomaan alalle jotakin uutta. On hyvä tarkkaan pohtia, mistä hankkii lopputuotoksen sisällön, tiedon ja materiaalin. Taustatietojen keräämisen jälkeen on hyvä pohtia, miten rajaa työn ja mitkä ovat sen tavoitteet. Minkälaisen ongelman halutaan ratkaista ja mitä merkitystä työllä on kohdeyritykselle. (Vilka & Airaksinen 2003, 26-27.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan laatia työpaikalle tuote, opas tai ohjeistus. Opinnäytetyössään tulee myös osoittaa kykenevänsä yhdistämään teoreettisen osan käytäntöihin sekä pyrkimyksen muutokseen. (Vilka & Airaksinen 2003, 41

– 43.) Tässä opinnäytetyössä haluan tuoda esiin uutta tietoa taloushallinnon osa-alueesta sekä perehdyttämisestä. Pyrkimyksenä on kehittää kohdeyrityksen toimintaa ja tiettyä taloushallinnon osa-alueita. Kehittämällä luodaan myös parempaa laatua sekä mielikuvaa yrityksestä.

Toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat muun muassa haastattelu, kirjalliset lähteet sekä kyselyt. Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä ja muodoltaan syvä-, yksilö- tai ryhmähaastattelu. (Kananen 2009, 61.)

Haastattelun onnistumiseen vaikuttaa oikein asetetut kysymykset. Haastattelut voidaan jakaa neljään luokkaan: strukturoidut-, puolistrukturoidut- ja teemahaastattelut sekä avoimet haastattelut. Strukturoidussa haastattelussa ovat kysymykset ja vastausvaihtoehdot tiedossa. Puolistrukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehdot puuttuvat, koska kysymykset ovat avoimia. Teemahaastattelussa on jo etukäteen mietitty aihealueet haastateltavan kanssa. Avoimessa haastattelussa keskustellaan valitusta aihealueesta. (Kananen 2009, 60 – 64.)

Opinnäytetyössäni haastattelen kohdeyrityksen vientipäällikköä, toimitusjohtajaa, tuotantopäällikköä, hankintapäällikköä ja uutta yritykseen saapuvaa henkilöä. Yrityksen palvelukseen palkataan uusi henkilö vuoden 2015 alussa. Hän toimii sijaisena tilaus-, toimitus- ja laskutustehtävissä. Ohjeistuksen testaan sijaisella sekä vientipäällikköllä, joka on työskennellyt yrityksessä yli 20 vuotta.

Aineistoa opinnäytetyöhöni keräsin jatkuvasti työn edetessä. Aloitin opinnäytetyöni ohjeistuksen laatimisesta. Olen työskennellyt yrityksessä vuodesta 2010 ja työopastuksen tehtäviin suoritti henkilö, joka vaihtoi työpaikkaa. Työnopastuksen aikana kirjasin ylös eri työvaiheita omaan vihkooni. Asiakaslähtöinen työskentelytapa vaati paljon muistamista ja tämän vuoksi aloin kirjaamaan ylös tärkeäksi kokemani asiat. Halusin helpottaa omaa työtäni. Valmiita ohjeita kohdeyrityksessä ei ollut. Opinnäytetyön aihetta pohtiessani tuli mieleeni, että voisin tehdä työohjeistuksen tilausten, toimituksen ja laskutuksen käsittelijöille. Halusin kerätä näitä osa-alueita tukevaa aineistoa. Työn edetessä ilmeni tarve perehdyttämisen kehittämiseksi. Keräsin aineistoa perehdyttämisestä ja samalla laadin kohdeyritykselle perehdyttämisen tarkistuslistan.

1.4 Aikaisemmat tutkimukset

Perehdyttämisestä on tehty monia tutkimuksia. Perehdytyksessä on monta osa-alueita, joihin tulee kiinnittää huomiota. Eri tutkimuksissa on korostettu eri teki-
jöitä, mutta suurimmaksi osaksi samat asiat on käyty tutkimuksissa läpi.

Aikaisemmista tutkimuksista voidaan mainita Minja Ikosen ja Mari Hartikaisen tekemä toiminnallinen opinnäytetyö ”Laadukas fysioterapiaprosessi osaksi perehdytystä – perehdytyskansion kehittäminen Fysio 42 -yritykselle”. Heidän opinnäytetyönsä tarkoituksena oli laatia kohdeyritykselle perehdytyskansio, jota he voivat käyttää työharjoitteluun tulevan opiskelijan sekä uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyskansio sisältää laadukkaan fysioterapiaprosessin kulun osana perehdytystä.(Ikonen & Hartikainen 2013)

Satu Mikkola on tehnyt toiminnallisen opinnäytetyön uuden työntekijän perehdyttämisestä. Opinnäytetyön nimi on ” Uuden työntekijän perehdyttäminen”. Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämisen määritelmät, merkitykset, tavoitteet ja perehdytysprosessi sekä lainsäädäntö. Teoriaosuus koostui henkilöstöjohtamisen, perehdyttämisen ja sisäisen viestinnän kirjallisuudesta. Lopputuotoksena Mikkola on koonnut kohdeyritykselleen perehdytysoppaan. Palautteen opasta varten hän oli kerännyt hallinnon henkilöiltä. Perehdytysoppaassa kohdeyrityksen on käsitelty ostolaskutukseen liittyvät työtehtävät. Perehdytysopasta käytetään myös muistilistana perehdyttäjälle. (Mikkola 2012)

1.5 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö rakentuu teoreettisista osuuksista sekä lopputuotoksista. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiiviseen tutkimukseen kuuluva toimintatutkimus. Tälle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että pyritään muutokseen, joka esimerkiksi parantaa, kehittää, ohjeistaa tai järkeistää toimeksiantajan toimintaa. Lopputuotoksena on kohdeyrityksen käyttöön tehty työohjeistus sekä perehdyttämisen tarkistuslista sekä liite, johon on kerätty tarkastuslistassa läpikäytävät asiat.

Johdannon jälkeen käsitellään perehdyttämiseen liittyvää kirjallisuutta. Tutkin miten kohdeyrityksessä taloushallinnon osa-alueiden perehdyttämistä on aikaisemmin hoidettu ja miten sitä voisi kehittää.

Toinen teoriaosuus koostuu asioista, jotka liittyvät työohjeessa esiteltyihin työvaiheisiin. Aineistoa kerätään tilausten, toimitusten ja laskutukseen liittyvää materiaalia.

Tuotokset toimeksiantajayritykselle osiossa esitellään työohjeistuksen ja perehdyttämisen tarkistuslistan tekoprosessin vaiheista. Osiossa kerrotaan palautteet henkilöiltä, jotka ovat testanneet tuotoksia.

Tutkimuksen toteutus osiossa esitellään lyhyesti kohdeyritys ja sen käytössä olevat tietojärjestelmät. Esittely on lyhyt vaitiolovelvollisuudesta johtuen. Lisäksi osiossa esitellään haastattelurunko ja henkilöt, jotka tullaan haastattelemaan. Lopuksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta.

Johtopäätökset – osiossa arvioidaan opinnäytetyöprosessia ja sitä, miten ohjeistus onnistui. Osiossa pohditaan myös opinnäytetyöprosessin aikana tapahtunutta oppimista. Lisäksi pohditaan mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TYÖYHTEISÖÖN PEREHDYTTÄMINEN

Onnistunut perehdyttäminen muodostuu kolmesta tärkeästä vaiheesta, alkuperehdytyksestä työpaikkaan, perehdyttämisestä työtehtävään ja perehdytyksen seurannasta. Perehdyttämisellä varmistetaan että työpaikalla tuotetaan laadukkaita tuotteita tai palveluita, joita varten organisaatio on olemassa. Perehdytys vähentää tapaturmia, työssä tapahtuvia virheitä sekä vähentää työn kuormittavuutta. Perehdyttäminen on tärkeä vaihe organisaatiolle, työyhteisölle ja yksilölle itselleen. (Työturva 2009.)

2.1 Perehdyttämisen keskeiset käsitteet ja tavoitteet

Suunnitelmallinen henkilöstön kehittäminen luo yritykselle menestyksen avaimet ja mahdollisuuden saavuttaa tavoitteensa. Perehdyttäminen on tärkeä osa suunnitelmaa. Perehdyttäminen voi aiheuttaa monelle henkilölle lisätyötä työpaikalla, mutta hyvä perehdyttäminen on pystyttävä näkemään hyvänä tulevaisuuden sijoituksena. (Moisalo 2012.)

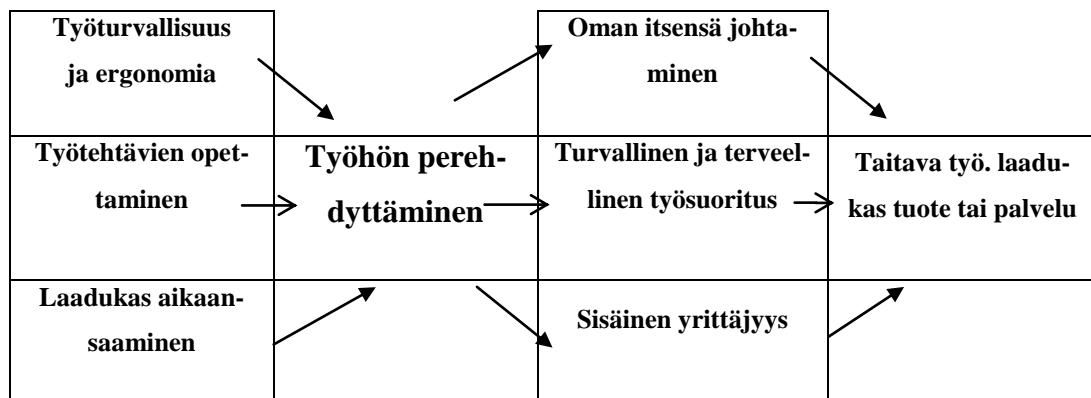
Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, jonka aikana uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työtehtävänsä ja yrityksen toimintaperiaatteet. Perehdyttämisohjelma olisi hyvä laatia kirjalliseen muotoon. (Hätönen 1998.)

Onnistuneessa perehdyttämisessä käydään useita osa-alueita läpi. Perehdytettävälle ei anneta vain lomaketta, joka rastitaan läpikäyneeksi, vaan osa-alueet on hyvä käydä systemaattisesti läpi. Perehdyttämisen tavoitteita ovat Moisalon mukaan:

- tutustuttaa työympäristöön, esimieheen, perehdyttäjään ja työtovereihin sekä muihin yhteistyöhenkilöihin
- opettaa tunnistamaan työympäristön ja liikkumaan siellä turvallisesti
- opettaa tunnistamaan työturvallisuuteen liittyvät riskit ja velvollisuudet puuttua riskitilanteiden estämiseen
- opastaa pelastautumis- ja hälytystilanteet ja toimimisen niissä

- nopeuttaa ja tehostaa työhön siirtymistä; työnopastuksessa voi keskittyä työn oppimiseen
- luo turvallisuuden tunnetta ja yhteenkuuluvaisuutta
- luo positiivista työnantajakuva
- opettaa tunnistamaan kehittymismahdollisuudet
- vähentää vaihtuvuutta ja täyttää lain vaatimukset

Työhön perehdyttämisen tavoitteena on työssä viihtyvä, motivoitunut ja asioita nopeasti omaksuva henkilö. Yrityksen perehdyttämisen tavoitteena on nopea työn hallinta ja laadukas tuote tai palvelu. Perehdyttämisen ei tulisi vain rajoittua työtehtävien opettamiseen vaan kannustaa omatoimisuuteen ja sisäiseen yrittäjyyteen. Henkilön toivotaan olevan motivoitunut työhönsä ja halukas antamaan yritykselle laadukkaan työpanostuksensa. Kauhanen (2010) mukaan työhön perehdyttämisen kokonaisuutta voidaan kuvata seuraavalla tavalla:



Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2010, 152).

2.2 Perehdytystä säätelevät lait

Työhön perehdyttämisen ja opastuksen tavoitteena on turvallisesti tehty työ. Oikealla perehdyttämisellä ja työnopastuksella vahvistetaan työpaikan hyvinvointia.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaarantekijöistä. On myös huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillisen ja työkokemuksen huomioon ottaen perehdytetään työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. Ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista on työnantajan perehdytettävä turvallisiin työtapoihin. Työntekijälle tulee antaa opastusta ja ohjausta tarpeen vaatiessa ja työntekijän sitä pyytäessä. (L 23.8.2002/738.)

Työsopimuslain työnantajan velvollisuuksien 2-luvun yleisvelvoitteen mukaan työnantajan tulee kaikin puolin edistää sekä suhteitaan työntekijöihin että työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (L 26.1.2001/55.)

2.3 Perehdyttämisen merkitys työnantajalle ja työntekijälle

Uuden henkilön rekrytoiminen on vastuullinen toimenpide. Uuden henkilön palkkaaminen aiheuttaa yritykselle kustannuksia, kuten mahdollinen työpaikkailmoitus ja perehdyttämiseen käytetty aika. Huolella tehty rekrytointi ja perehdyttäminen ovat organisaation kannalta erittäin tärkeää ja tällä on pitkäkantoisia vaikutuksia. Huolimaton ja huonosti suunnitellulla rekrytoinnilla ja perehdyttämisellä voi olla negatiivinen merkitys yrityksen imagolle, asiakkaille ja uudelle työntekijälle. Tulevaisuudessa yritysten tulisi panostaa enemmän suunnitelmalliseen perehdyttämiseen, koska suuret ikäluokat siirtyvät pois työmarkkinoilta ja uusia henkilöitä tullaan palkkaamaan heidän tilalle. Työvoiman tarjonta myös vähenee, jolloin hyviä ja osaavia hakijoita on vähemmän saatavilla. Tämän myötä yrityksen imagolla on suuri vaikutus työmarkkinoilla. Yritys, joka on suunnitellut ja tarkkaan miettinyt perehdytysprosessinsa eri vaiheet, luo pohjaa pitkäkestoisille työsuhteille. (Hyppänen 2007, 176.)

Työturvallisuuskeskus TTK julkaisemassa verkko -oppaassa on mainittu työnantajalle ja työntekijälle perehdyttämisen merkityksiä ja hyötyjä. Olennainen seikka

hyvin onnistuneessa perehdyttämisessä on, että siitä hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijä. Perehdyttäminen lisää työn sujuvuutta ja yrityksen laatua. Perehdyttämisellä saadaan tapaturmariskit minimoitua. Onnistunut perehdyttäminen lisää myös työntekijän hyvinvointia ja kannustaa omatoimiseen työskentelyyn. Ammatitaitoinen ja motivoitunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti. Tavoitteena perehdyttämisessä on saada henkilö sitoutumaan työhönsä, ottamaan vastuuta oppimisestaan. Hyvin suoritettu perehdytys kannustaa kyselemään, kertaamaan, arvioimaan ja antamaan palautetta. Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa op-
paassa (Työturva2009.) mainitaan mm. seuraavia hyötyjä:

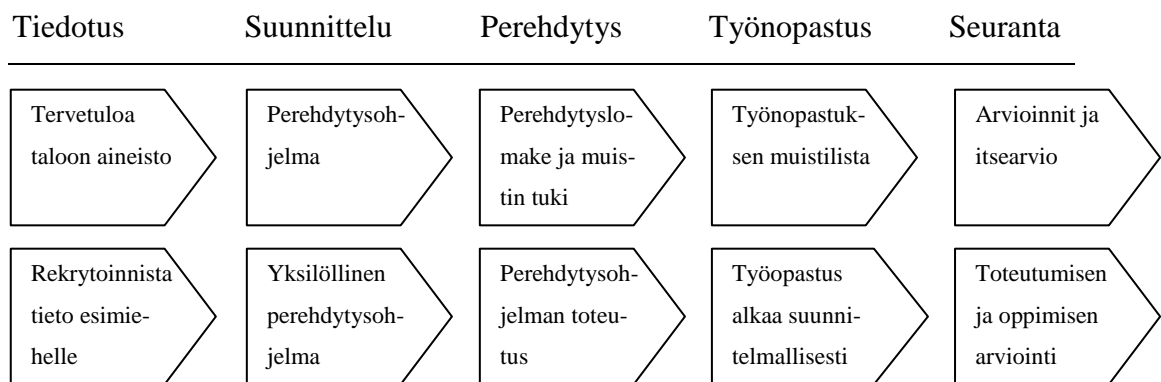
- Oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee.
- Myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät työhön sitoutumista.
- Perehdyttävälle ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva.
- Virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät.
- Turvallisuusriskit vähenevät kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi.
- Poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät.
- Kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä.

2.4 Perehdytysprosessi

Onnistunut perehdytysprosessi riippuu siitä miten huolellisesti yritys on miettinyt ja suunnitellut prosessinsa. Prosessi koostuu suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Kaikki vaiheet tulee suunnitella hyvin, miettiä eri osa-alueiden vastuuhenkilöt ja mitkä yrityksen resurssit ovat. On huomioitava mahdollinen varahenkilö perehdyttäjän ollessa estynyt perehdyttämään. Perehdytysprosessissa on hyvä olla eri perehdyttämistoimen vaiheille sopiva aineisto. Perehdytysprosessin kesto riippuu kuinka pitkä työnopastus on. Perehdytys tapahtuu yksilöllisesti ja kestoon

vaikuttaa perehdytettävän lähtötaso ja työn vaativuus. Perehdytysvaihetta voidaan käydä samanaikaisesti läpi työnopastuksen kanssa. Yleensä perehdytysvaihe kestää 1 – 2 viikkoa. Perehdyttäminen suoritetaan prosessin mukaan, mutta tilannetta tarkkailemalla ja työntekijän ehdoilla. (Moisalo 2012, 324 – 325.)

Moisalon prosessikuvauksen mukaan (kuvio 2) perehdyttämistoimi ja aineisto kulkevat rinnakkain. Teoriaa ja aineistoa käydessä läpi samanaikaisesti pyritään saavuttamaan parempaa työtyytyväisyyttä. Joka vaiheessa pyritään saavuttamaan se tulos, joka prosessikuvauksessa on tarkoitettu. (Moisalo 2012, 324.)



Kuvio 2. Perehdyttämisen prosessikuvaus (Moisalo 2012, 324).

2.4.1 Suunnitteluvaihe

Rekrytointi alkaa suunnittelulla. Yrityksessä arvioidaan toimen tarpeellisuutta ja varmistetaan rekrytointilupa. Pohditaan työhön liittyviä seikkoja, muun muassa onko kyseessä vanha vai uusi tehtävä? Onko tehtävä pitkäaikainen vai väliaikainen? Pohditaan myös vastuualuetta ja palkkatasoa. Esimiehen tulee myös varmistaa, että hänellä on oikeus käynnistää rekrytointiprosessi. Suunnitteluvaiheessa tulee myös pohtia ja määritellä toimenkuva ja henkilön osaamisprofiili. Mitä henkilö tulee tekemään ja mitä tehtävän hoitamiseen vaaditaan. Henkilöprofiili auttaa muun muassa työpaikkailmoituksen laatimisessa. Lopuksi päätetään rekrytointitapa ja aikataulutetaan rekrytointiprosessi. Mietitään käytetäänkö sisäistä vai ulkois-

ta rekrytointikanavaa. Pohditaan laitetaanko työpaikkailmoitus organisaation sisälle, ulkopuolelle vai käytetäänkö molempia samanaikaisesti. Hyvin suunniteltu ja aikataulutettu rekrytointiprosessi säästää aikaa, rahaa ja mahdollistaa onnistuneen rekrytoinnin. (Hyppänen 2007, 176 – 180.)

Perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet tulee aloittaa ennen työn alkamista. Esimiehen tulee järjestää työpiste ja tarvittavien työvälineiden hankinta ajoissa. Kaikki käytännön asiat tulee hoitaa ennen kuin uusi henkilö aloittaa uudessa tehtävässään. Työvälineiden lisäksi tulisi ennakkoon laatia perehdytysohjelma. Ohjelma on aikataulutettu lista. Listassa on merkattu henkilöt ja asiat, joihin uuden henkilön pitäisi tutustua. Esimiehen tulee myös pohtia, mitä materiaalia uudelle henkilölle voi antaa mukaan luettavaksi ja yritykseen tutustumista varten. (Hyppänen 2007, 196 – 198.)

2.4.2 Perehdytys

Perehdytykseen voivat osallistua kaikki työntekijät, joiden kanssa työntekijä on tulevaisuudessa tekemisessä. Vastuu perehdyttämisestä on yleensä lähimmällä esimiehellä. Esimies voi hoitaa perehdyttämisen yksin, delegoida toiselle henkilölle tai työtiimille, johon työntekijä tullaan sijoittamaan. Monesti yritykset ovat laatineet kirjallisen perehdyttämisohjelman, jota noudatetaan. (Kauhanen 2010, 151 – 152.)

Perehdytystavan valintaan vaikuttaa muun muassa uuden työntekijän työnkesto, onko esimerkiksi kyseessä määräaikainen vai vakituinen työsuhde. Jos on kysymys pitkästä määräaikaisesta tai vakituisesta työsuhteesta, olisi hyvä aloittaa perehdytys esittelemällä tuleva työympäristö. Tämä luo turvallisuuden tunnetta uudessa työntekijässä. Perehdyttämistapaan vaikuttaa paljolti organisaation ja työyhteisön kulttuuri. Perehdyttäjän valinnassa tulee myös olla tarkka. Kaikki henkilöt eivät sovellu tehtävään. Opastajalta vaaditaan tiettyä määrätietoisuutta ja kiinnostusta tehtävään. Hänelle tulee varata riittävästi aikaa perehdyttämiseen. Henkilöllä olisi myös hyvä olla koulutus perehdyttämiseen. (Moisalo 2012. 328 – 334.)

2.4.3 Työnopastus

Työopastuksessa käydään läpi itse työnsuorituksen tekeminen. Opastuksella pyritään antamaan tiedot, taidot ja asenteet, joilla henkilö onnistuu työtehtävässään. Opastusta tarvitaan kun esimerkiksi työ on tekijälleen uusi, työtehtävät vaihtuvat tai havaitaan virheitä toiminnassa. Ohjaukseen on myös tarvetta jos työtehtävät vaihtuvat tai työmenetelmät muuttuvat. Työnopastuksen hoitaa monesti eri henkilö kuin perehdyttävä. Opastuksen hoitavalta henkilöltä vaaditaan perehdyttämisen perusosaamista kouluttamisesta ja motivoimisesta. Työnopastuksessa tulee syvällisempää ja tarkempaa tietoa, joten tässä vaiheessa tulee opastuksen suorittaa kokonut henkilö. Perehdyttäjältä vaaditaan aikaa, motivaatiota, taitoa sekä ymmärrystä oppimisesta. Työnopastus ei saisi häiritä organisaation muuta toimintaa kovin paljon. Perehdytettävän olisi hyvä nopeasti saada sopeutettua yhteisöön ja oppimaan organisaation toimintatavat. Työnopastuksella pyritään saamaan henkilöstä nopeasti tuottava työntekijä. (Moisalo 2012, 334.)

2.4.4 Seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen tehokkuuden kannalta tulee perehdytettävän kanssa keskustella siitä miten perehdytys on sujunut ja mitä perehdytettävä on oppinut. Keskustelussa voidaan käydä läpi molemminpuoliset odotukset ja pohtia tehtäväkuvaa ja mahdollista lisäkoulutuksen tarvetta. Perehdyttämisen arvioinnissa tulee seurata ja arvioida, saavutettiin tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, missä oli puutteita ja kehittämisen varaa. Voidaan pohtia myös onko perehdytys sopivan pituinen ja ovatko aineistot ja menetelmät tarkoituksenmukaisia. Arviointia on seurattava perehdytyksen aikana, heti sen jälkeen ja myöhemmin kun työntekijä on ollut työssä jonkin aikaa. Arviointia suoritettaessa on hyvä hyödyntää perehdyttämissuunnitelmaa ja käydä se perehdytettävän kanssa läpi. Keskustelussa voi tulla esille mahdollisia kehittämistarpeita yrityksen perehdyttämisen prosessiin. Yrityksissä tulisi myös ymmärtää perehdyttämisen ja seurannan tärkeys ja perehdyttämisen järjestelmää tulisi ylläpitää, vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä. (Hyppänen 2007, 198.)

2.5 Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttämisen tarkistuslista sisältää jäsenllyyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita. Se toimii perehdyttämisen suunnittelun ja toteutuksen tukena ja muistilistana. Perehdyttämisen seurannassa ja oppimisen varmistamisessa listaa käyttävät sekä perehdyttäjä että perehdytettävä. (Työturvallisuuskeskus)

Perehdyttämisen tarkistuslistaa ja siihen liittyvää liitettä tehdessäni kohdeyritykselle pyrin asettumaan uuden työntekijän asemaan. Henkilö on uusi eikä voi tietää työpaikan toimintatavoista, käytännöistä tai säännöistä. Tämä on huomioitu ja tärkeitä asioita on haluttu painottaa ja kerrata. Tarkastuslistassa on huomioitu perehdytystä säätelevät lait ja kohdeyrityksen eri osa-alueet. Tarkastuslista on tehty niin, että sitä voidaan käyttää kohdeyrityksen tuotannossa ja toimistoon tulevan uuden henkilön perehdytyksessä. Perehdyttämisen tarkistuslistaan on kerätty kaikki perehdyttämiseen ja työnopastukseen tarvittavat keskeiset asiat. Kaikki esille otettavat asiat on jäsenlly ja lista toimii perehdyttämisen suunnittelun sekä toteutuksen tukena ja muistilistana.

Perehdyttämisen tarkistuslistan tueksi tein kohdeyritykselle myös liitteen, johon on kerätty uudelle työntekijälle kerrottavat tiedot. Perehdyttäjän ei näin ollen tarvitse muistaa mitä tulee kertoa, vaan kaikki tieto löytyy liitteestä. Listan myötä jokaiselle uudelle henkilölle kerrotaan samat asiat. Perehdytettävä saa itselleen listan ja näin voi halutessaan palata siihen ja tarkistaa haluamansa asian.

3 TILAUSTEN, TOIMITUKSEN JA LASKUTUKSEN KÄSITTELY

Tilaus- ja toimitusprosessien hallinta on yrityksen kannalta merkittävää, ja kyky toistaa perustoimintoja luo pohjaa luotettavalle liiketoiminnalle. Tilaus-toimitusketjun hallinta on tavaravirtoihin liittyvien tietojen välittämistä ja käsitteilyä. Tavaravirtoihin liittyy myös maksu-, raha- ja pääomavirtojen suunnittelua ja toteuttamista. (Sakki 2009, 21.)

Laskutus on myös tärkeä toiminto yritykselle. Laskutuksessa pitäisi pyrkiä virheettömyyteen ja nopeaan toimintaan. Ilman virheitä ja viiveitä yrityksen maksuvalmius säilyy hyvänä ja liiketoiminta onnistuneena. Lisäksi onnistunut laskutus luo positiivista mielikuvaa yrityksestä ja asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Työohjeistusta laatiessani kohdeyritykselle tavoitteenani on, että työtehtävien käsitteily saisi kokonaiskuvan tilauksen- toimituksen ja laskutuksen osa-alueista. On tärkeää tietää mitä tekee eikä vain toimia ohjeiden mukaisesti.

3.1 Toimistotyö

Toimistotyö on tiedon käsittelyä ja lähes kaikki toimistotyö suoritetaan nykyään tietotekniikan avulla. Käsiteltävää tietoa tulee yritykselle paljon ja tarvitaan useampi henkilö tekemään kaikki vaadittava työ. Yksi henkilö ei välttämättä kykene hallitsemaan kaikkia toimistotyön vaatimia töitä. Työ saattaa olla kiireistä ja vaatii hyvää stressinsietokykyä. Toimistotyöntekijöiden määrät yrityksissä ovat vähentyneet ja nykyään vaaditaan joustavuutta ja osaamista usealta osa-alueelta. Toimistossa on paljon asioita hoidettavana. Osa hoidettavista töistä on lakisääteisiä ja määräaikaikoihin sidottuja. Toimistotyön suunnitteluun, perehdyttämiseen ja henkilökunnan koulutukseen tulee panostaa. (Kosonen & Pekkanen 2001.) Kohdeyrityksessä henkilökuntaa on vähän ja tehtävät ovat monipuoliset.

Yrityksellä tulee olla toimivat taloushallinnon järjestelmät esimerkiksi osto- ja myyntitilausten sekä laskutuksen tekoon. Pienessä yrityksessä kaikkia toimintoja

voi hoitaa yksi toimistotyöntekijä, suuressa yrityksessä työntekijä voi hoitaa esimerkiksi vain yhtä osa-aluetta. (Kosonen & Pekkanen 2001.)

Henkilön, joka käsittelee yrityksen myyntitilauksia ja toimituksia, on tärkeä saada kokonaiskuva yrityksen myynti- ja toimitusprosesseista. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimusosuus on ohjeistuksen laatiminen tilausten, toimitusten sekä laskutuksen käsittelyyn. Työtehtävien kokonaiskuvan saamiseksi teoriaosuudessa käydään läpi käytäntöjä, joilla on merkitystä kohdeyrityksen myyntitilausten, toimitusten ja laskutuksen hallintaan.

Tilaus-toimitusketju on ainakin puoliksi hallinto- ja toimistotyötä. Työ tapahtuu puhelimen, sähköpostin ja tietokoneen avulla. Työnkuvaan kuuluu muun muassa suunnittelua, tilausten käsittelyä, myyntiä, hankintaa, tilausten valvontaa, asiakirjojen tuottamista ja muutostietojen välittämistä. Tilaus-toimitusketjun eri vaiheiden toteuttamiseen osallistuu ainakin myynnin, asiakaspalvelun, hankinnan ja taloushallinnon henkilöt. (Sakki 2009.)

3.2 Sähköinen taloushallinto

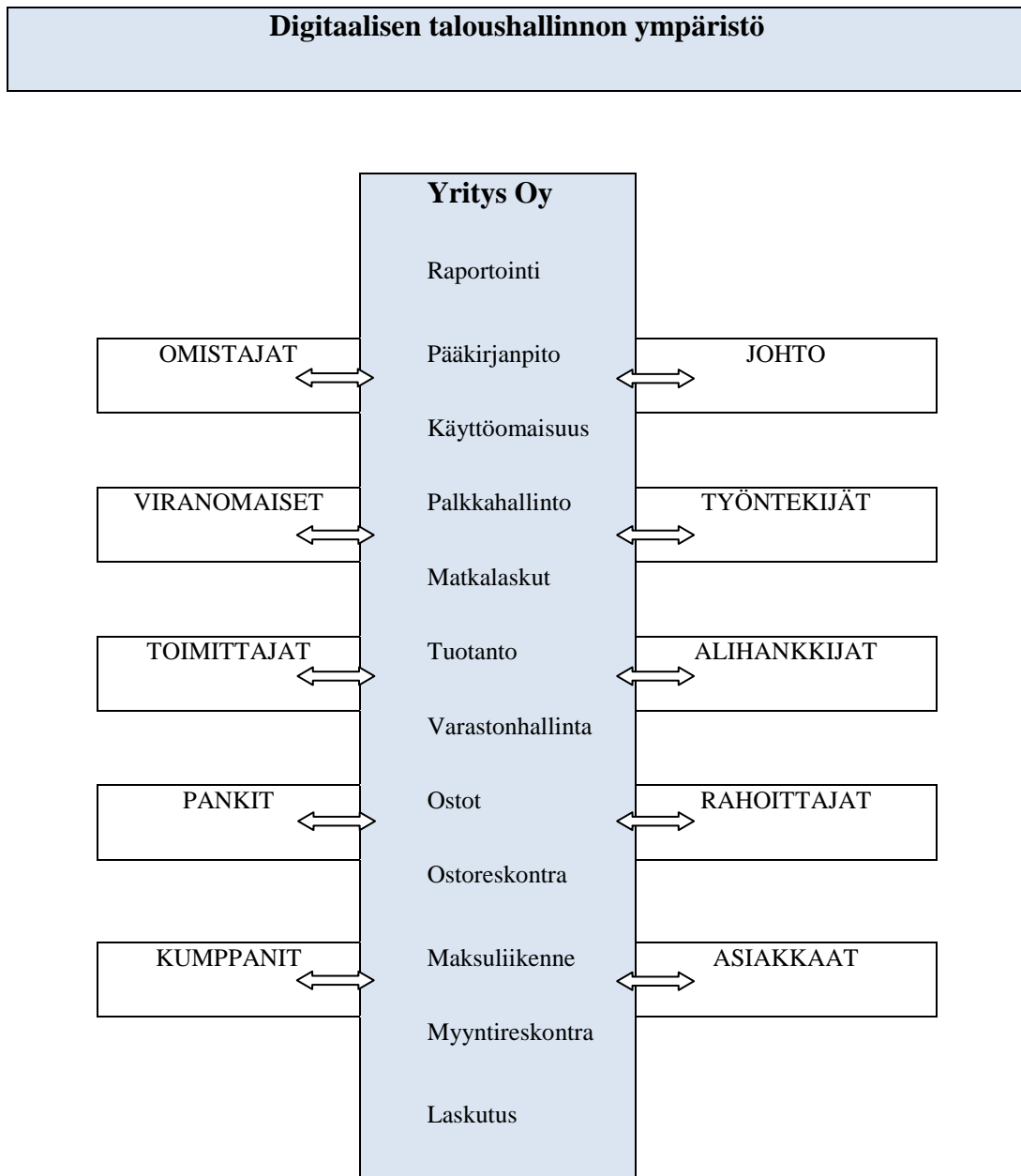
Taloushallinnon tyypilliset tehtävät, kuten esimerkiksi kirjanpito, laskutus, ostolaskujen käsittely, palkanlaskennan viranomaisilmoitukset, veroilmoitukset ja tilinpäätökset, voidaan automatisoida ja muuttaa sähköiseksi. Sähköisellä taloushallinnolla yritykset säästävät kustannuksia, kun esimerkiksi paperin käyttö, päällekkäinen työ ja virheet vähenevät. Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys seuraa yrityksen tapahtumia. Yritykset keräävät informaatiota yrityksen tilasta ja raportoivat toiminnastaan sidosryhmilleen. Taloudellista informaatiota tuotetaan sekä sisäiseen että ulkoiseen tarpeeseen. Ulkoisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi viranomaiset, omistajat, asiakkaat, työntekijät sekä muut yhteistyökumppanit. Sisäinen laskentatoimi puolestaan tuottaa informaatiota organisaation johdolle. (Lahti & Salminen 2014, 15 – 24.)

Suomessa digitaalinen taloushallinto on laajalle levinnyt, etenkin suurissa yrityksissä. Digitaalinen tarkoittaa sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastoimista sekä esittämistä. Tieto sijaitsee erilaisissa tietokannoissa.

Tietoa siirretään ja käsitellään erilaisilla sovelluksilla tai ohjelmistoilla. Digitaalinen tieto on nopea käsitellä, siirtää, esittää ja käsitellä. Digitaalinen tieto kulkee tietoverkoissa joko langattomasti tai langallisesti. (Lahti & Salminen 2014, 15 – 24.)

Sanna Lahtinen ja Tero Salminen ovat määritelleet digitaalisen taloushallinnon seuraavanlaisesti ”*digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa*”. Digitaalisessa taloushallinnossa pyritään paperittomaan toimintaan yrityksissä. Kaikki yrityksen taloushallinnon tietovirrat pyritään hoitamaan sähköisesti kaikkien eri sidosryhmien välillä. (Lahti & Lehtonen 2014, 15 – 24.)

(Kuvio 3) Lahti & Salminen kuvaa digitaalisen taloushallinnon ympäristöä. Digitaalisen taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan monesta näkökulmasta. Kuvioista käy ilmi kaikki eri sidosryhmät joiden parissa taloushallinnon ympäristö on kosketuksessa.



Kuvio 3. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja (Lahti & Salminen 2014, 25).

3.3 Tarjousprosessi

Opinnäytetyön kohdeyrityksen tilaus-toimitusketju käynnistyy pitkälti pitkäaikaisen yhteistyökumppaneiden toimesta. Kohdeyritys toimittaa ympäri maailman tuotekokonaisuuksia aina raaka-aineesta valmiiseen tuotteeseen. Yrityksen valmistamat tuotteet ovat teollisuusalan erikoistuotteita, joten tarjousprosessi lähtee useimmiten liikkeelle asiakkaan puolelta. Kohdeyritykselle saapuu jonkin verran tiedusteluja yrityksen valmistamista tuotteista. Alan teollisuusyritykset pyytävät myös oma-aloitteisesti tarjoustaan. Kontakteja mahdollisiin uusiin asiakkaisiin pyritään luomaan, esimerkiksi alan messuilla.

Perinteisesti tarjousprosessi lähtee kohdeyrityksessä liikkeelle kun asiakas pyytää tarjoustaan haluamastaan tuotteesta. Yritys laatii tarjouksen huolellisesti tarjouspyynnön pohjalta. Tarjousvaiheessa on huomioitava kustannukset, eri maiden lainsäädäntö, määräykset ja käytännön menettelyt.

Kohdeyritys harjoittaa ulkomaankauppaa ja näin ollen kauppasopimus on tärkeä osa kaupantekoa. Sopimusneuvottelu alkaa tarjouspyynnön jälkeen ja hyvä tarjouspyyntö riippuu paljolti kohdemaassa vallitsevasta kauppatastavasta tai toimialalla vallitsevista säännöistä. Kauppasopimus tulee olla riittävän kattava ja yksityiskohtainen. Sopimusta laatiessaan osapuolten tulee sopia, minkä maan lainsäädäntöä sovelletaan tekeillä olevaan sopimukseen. (Melin 2011, 42.)

Kohdeyrityksellä on pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita ja asiakassuhteita. Tarjousprosessi toimii rutiininomaisesti. Yritykselle tuleviin tarjouspyyntöihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.

3.4 Tilausperusteinen myynti

Kohdeyrityksen myyntiin liittyy tavarantoimituksia, joten myyntitapahtuma alkaa asiakkaan tekemällä tilauksella. Tilaus tallennetaan tai vastaanotetaan ERP -järjestelmään myyntitilaukseksi. Asiakkaan tiedot, tilatun tuotteen tiedot, määrät, sovittu hinta ja toimitusajankohta tallennetaan tilaukseen. Asiakkaalle lähetetään yleensä tilausvahvistus palautteena, kun tilauksen tiedot on syötetty ja tarkistettu. Kun tilattu tavara on toimitettu asiakkaalle, myyntitilaukselle päivittyy tieto teh-

dystä toimituksesta. Toimitus vapauttaa yleensä myyntitilauksen automaattisesti laskutusvalmiiksi. Näin laskun muodostumiseen ei tarvita manuaalisyötä. (Lahti & Salminen 2014, 89.)

Kohdeyrityksessä tilauksia vastaanotetaan C9000 -järjestelmään EDI -sanomana. Sähköistä tiedonsiirtoa tapahtuu kohdeyrityksen ja yhden suuren asiakkaan välillä. Osa myyntitilauksista tulee sähköpostilla, faksilla tai kirjekuoressa. EDI:nä tulleet tilaukset tallentuvat automaattisesti järjestelmään ja tilauksen tiedot, toimitusajat ja hinnat tarkistetaan, jonka jälkeen tilaus vahvistetaan asiakkaalle myös EDI:nä. Tilauksia syötetään järjestelmään myös manuaalisesti. Tilausvahvistus lähetetään yleensä asiakkaalle sähköpostitse. Toimitetusta tilauksesta muodostuu järjestelmään lähete, jonka perusteella laskutus tapahtuu.

3.5 Tilauksen tiedot ja kirjaaminen yritys X:n järjestelmään

Yrityksen C9000 -järjestelmään on perustettu asiakasrekisteri johon on syötetty asiakkaiden perustiedot. Rekisteri sisältää tiedot muun muassa asiakkaiden nimistä, toimitus- ja laskutusosoitteista, maksuehdoista, arvonlisäveronumeroista, toimitusehdoista ja toimitustavoista.

Tilaus muodostuu kohdeyrityksessä yleensä manuaalisesti, valitsemalla asiakasrekisteristä asiakkaan ja tämän myötä tilaukselle välittyvät asiakkaan perustiedot. Tilaukselle lisätään manuaalisesti asiakkaan ostamat tuotteet yrityksen tuoterekisteristä. EDI:nä tulleiden tilausten tiedot välittyvät automaattisesti, ainoastaan hinnat ja tuotetiedot tarkistetaan.

3.6 Tilaus-toimitusprosessi

Tilaus-toimitusketjun hallintakäsite on suomennos englannin kielen sanasta supply chain management (SCM), joka yleistyi 1990-luvulla. SCM -termille löytyy muun muassa seuraavanlainen määritelmä: ”*Supply chain management liittyy tavara-, tieto- ja rahavirtoihin verkostossa, joka koostuu tavarantoimittajista, tuottajista, jakeluyrityksistä ja asiakkaista*”. (Sakki 2009, 50 – 51.)

Toimitusketjussa on kyse tavarankulkemisesta yhteen suuntaan raaka-ainelähteiltä asiakkaille. Logistiset toimenpiteet lähtevät liikkeelle impulsseista eli yleensä asiakkaan tilauksesta. Keskeiset osat tilaus-toimitusketjua ovat tavaroiden käsittely, kuljettaminen ja varastoiminen. Tilaus-toimitusketjussa tehtävä työ on suurelta osin hallinto- ja toimistotyötä. Työ tapahtuu puhelimen, sähköpostin ja tietokoneen avulla. (Sakki 2009, 50 – 51.)

Tilaus-toimitusprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen valmistustoimintaa harjoittavassa yrityksessä: saapuva prosessi, varastoiminen ja lähtevä prosessi. Saapuvassa prosessissa on kyse hankinnasta ja tuotteiden kuljettamisesta sekä käsittelyyn ja ostolaskuihin liittyvistä työvaiheista. Lähtevään prosessiin kuuluu asiakaspalvelua, tavaralähetystä, kuljettamista ja laskutusta. Näiden prosessien väliin jää huomioitavaksi yrityksen varastotila ja varastointilaitteet. (Sakki 2009, 50 – 51.)

3.7 Tilaus-toimitusprosessin vaiheet

Jouni Sakin, 2009 mukaan tilaus-toimitusprosessin vaiheet ovat seuraavat:

Kysely/tarjous: tarjousten pyytäminen, antaminen, vertaaminen ja neuvottelemisen vievät paljon ostajan ja myyjän aikaa. Kaupoista tulisi pyrkiä sopimaan suuria kokonaisuuksia, ettei kysely- ja tarjousvaihe mene aina saman kaavan mukaan.

Tilaaminen: Perinteisesti ostaja tekee tilaukset. Tänä päivänä on myös käytäntönä, että myyjä itse huolehtii ostajan tavaroiden riittävästä. Käytäntöä kutsutaan kotiinkutsuksi tarvepisteeksi.

Tilauksen vastaanottaminen: Perinteisesti myyjäyrityksessä tilaustenkäsittelijä ottaa vastaan tilauksen ja siirtää sen yrityksen tilausjärjestelmään. Nykyään ollaan siirtymässä menettelyyn, jossa asiakas rekisteröi tilauksensa suoraan myyjän järjestelmään tai käsin koskematta järjestelmästä toiseen.

Tavaroiden lähettäminen: Tavarat pakataan ja myyjän tietojärjestelmä tuottaa tarvittavat asiakirjat. Tavarat toimitetaan itse perille tai tilataan kuljetus lähetykselle.

Kuljettaminen: Pienet tavaraerät olisi hyvä yhdistää suuremmaksi kuljetuskokonaisuudeksi. Mahdollisuuksien mukaan olisi järkevää järjestää kuljetuksia yhteistyönä muiden yritysten kanssa. Hankintakuljetusten tehokkuutta voidaan parantaa ostojen keskittämällä harvoille tavarantoimittajille.

Vastaanottaminen: Vastaanottotapahtumaa voidaan nopeuttaa teknisten menetelmien avulla, kun tietoja ei tarvitse käsitellä manuaalisesti. Yleensä ostavassa yrityksessä saapunut tavara tarkistetaan, tiedot tallennetaan omaan järjestelmään ja tavara varastoidaan tai siirretään käyttöpisteeseen.

Varastoiminen: Olisi tärkeää osata määritellä mitä on tarpeellista varastoida ja mitä ei. Varastossa pitää olla oikea tavara oikeaan aikaan.

Toimitusvalvominen: Vaihe on yrityksen kannalta turha eikä toimitusten valvominen tuo lisäarvoa.

Laskuttaminen: Myyjäyrityksen tietojärjestelmä tuottaa tilaus- ja lähetystietojen perusteella laskun. Tämä on perinteinen tapa. Nykyään ollaan menossa siihen suuntaan, että laskulla välitetty tieto rekisteröidään jo tilaamisen ja vastaanottamisen yhteydessä. Laskuttamisesta tulee sähköinen tapahtuma tai se jää kokonaan pois.

Laskujen käsittely: Tämä vaihe tapahtuu ostavassa yrityksessä. Laskua verrataan tilaukseen ja vastaanoton tietoihin. Tämä työ automatisoituu ja ennen pitkää vaihe jää pois.

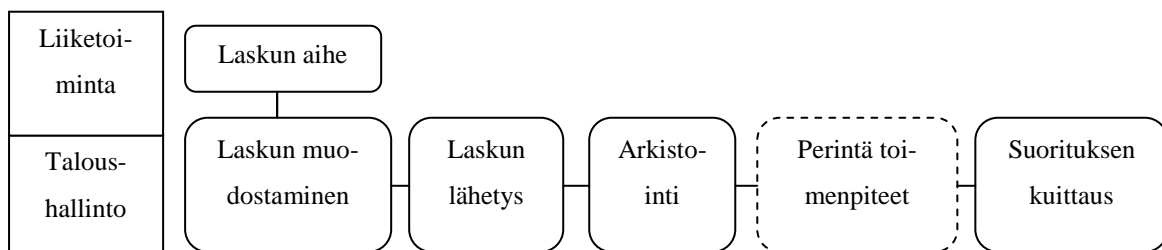
3.8 Myyntilaskujen käsittely

Viimeisenä myyntitapahtuman vaiheena pidetään laskutusta. Lasku perustuu kahden osapuolen väliseen sopimukseen. Lasku pitäisi lähettää asiakkaalle heti toimituksen jälkeen. Raha saadaan yritykselle nopeasti ja näin turvataan oma maksukyky. (Kosonen & Pekkanen 2001, 97.)

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessia tarkasteltaessa laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Ennen laskun laatimista myyjä on esimerkiksi voinut lähettää

tarjouksen, vastaanottaa myyntitilauksen, vahvistaa tilauksen ja toimittaa tilauksen asiakkaalle. Yleensä prosessi päättyy, kun vastaanottajan suoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa.

Myyntilaskutus hoidetaan monissa yrityksissä sähköisesti. Suurimmat kehitystoimenpiteet liittyvät edelleen usein verkkolaskutuksen kasvattamiseen. Manuaalinen laskutus jää aina vain vähemmälle. Sähköinen myyntilaskutusprosessi voidaan jakaa seuraaviin päävaiheisiin: laskun laatiminen, lähetys, arkistointi ja myyntireskontra. (Lahti & Salminen 2014, 79.)



Kuvio 4. Myyntilaskutusprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79).

4 TUOTOKSET TOIMEKSIANTAJAYRITYKSELLE

Opinnäytetyö sai alkunsa esille tulleesta tarpeesta. Aloitin vuonna 2010 työt toimeksiantajan yrityksessä. Työtehtäviini kuului muun muassa tilausten käsittely, toimitusten hallinta sekä laskutus. Näihin työtehtäviin ei löytynyt mitään ohjeistusta. Esitin kiinnostukseni tehdä työohjeistuksen työtehtäviini. Sain myönteisen vastauksen ohjeistuksen tekemiselle. Opinnäytetyön edistyessä ilmeni myös tarve perehdyttämisen tarkistuslistalle. Esitin esimiehelleni kiinnostukseni tehdä myös perehdytyslistan yrityksen käyttöön. Työohjeistus ja perehdytyksen tarkistuslista ovat opinnäytetyöni päätuotokset. Näillä tuotoksilla pyritään parantamaan yrityksen perehdyttämistä.

4.1 Työohjeistuksen laadintaprosessi ja ohjeistuksen sisältö

Aloitin ohjeistuksen tekoprosessin suunnitteleamalla, millaisesta ohjeistuksesta olisi hyötyä uudelle työntekijälle. Työohjeistuksen halusin rajata koskemaan tilausten-, toimitusten ja laskutuksen osa-alueita. Mielessä olivat omat kokemukset aloitettaessa aikoinaan työt kohdeyrityksessä. Yrityksellä oli käytössään muutama muistiinpano, jonka aikaisempi työntekijä oli itselleen kirjoittanut. Jokainen uusi työntekijä on tehnyt omat muistiinpanot ja niin tein myös minä, kun minua opastettiin uusiin tehtäviini. Omista muistiinpanoista lähdin kokoamaan työohjeistusta. Opinnäytetyötä ja ohjeistusta tehtäessä olin jo ehtinyt olemaan useamman vuoden kohdeyrityksen palveluksessa. Työkokemukseni perusteella pystyin pohtimaan sisältöä laajemmin ja miten ohjeistuksella voitaisiin helpottaa uuden työntekijän oppimista. Asiakkaiden kanssa tehdyt sopimukset ja ostajien kanssa sovitut käytännöt asettavat haasteita työtehtävien suorittamiselle. Asiakkaita pyritään palvelemaan mahdollisimman hyvin ja tämä aiheuttaa paljon muistamista sovitusta toimintatavoista. Ohjeistukseen kerättiin asiakkaiden kanssa sovitut asiat ja näin ollen työtehtäviä tekevän ei tarvitse muistaa asioita ulkoa. Halusin ohjeistuksen helpottavan työtehtävien suorittamista ja toimivan samalla muistilistana. Koska tilanteet asiakassuhteissa muuttuu nopeaan tahtiin, päätettiin ohjeistus tehdä sähköiseen muotoon. Näin tietoja voitaisiin päivittää ja ylläpitää sujuvasti.

Työohjeessa on 48 sivua. Kansilehdessä on toimeksiantajayrityksen logo ja seuraavalla sivulla on sisällysluettelo. Ohjeistuksessa käydään ensin läpi tilausten käsittelyä ja toimintatapoja sekä kohdeyrityksen käyttämää toiminnanohjausjärjestelmää. Tilausten käsittelyä käydään läpi asiakaskohtaisesti. Toimitusten hallinnassa esitellään proformalaskun tekoa sekä LEAN -toimitusten käsittelyä. Tässä osiossa käydään kuljetustilausten tekoa läpi myös asiakaskohtaisesti. Ohjeistuksen lopussa on tietoa miten kohdeyritys hoitaa laskutuksensa.

4.2 Työohjeistuksen testaus ja palaute

Koottuani kaikki tiedot ohjeistukseen, pyysin esimiestäni ja vientipäällikköä vielä arvioimaan sekä antamaan palautetta ohjeistuksesta. Vientipäälliköllä on pitkä kokemus kohdeyrityksen käyttämästä C9000 -toiminnanohjausjärjestelmästä, joten hänen palautteellaan oli suuri merkitys. Palautteena häneltä tuli, että ohjeistuksesta on enemmän hyötyä henkilölle, joka osaa jo hieman käyttää yrityksen käyttämää järjestelmää. Ohjeistusta voitaisiin hänen ja esimieheni mielestä käyttää perehdyttämisen loppupuolella. Työohjeistus päätettiin pitää sellaisenaan pienten korjausten jälkeen. Tultiin siihen tulokseen, että ajan kanssa katsotaan jos työohjeistukseen olisi syytä lisätä tai poistaa kirjattuja asioita. Työohjeistusta päästään testaamaan uudella työntekijällä, kun hän aloittaa perehdytyksen tilausten, toimitusten ja laskutuksen työtehtäviin.

4.3 Perehdytyksen tarkistuslistan tekoprosessi

Perehdytyksen tarkistuslistan tarve nousi esiin opinnäytetyötä tehtäessä. Kohdeyrityksestä löytyi suppea lista, jota osittain käytettiin perehdyttämisessä. Päätettiin esimieheni kanssa, että tehdään uusi kattavampi perehdyttämisen tarkistuslista, jota voitaisiin käyttää kaikille uusille työntekijöille. Oli myös tiedossa, että uusi toimistopuolen henkilö aloittaisi työt vuoden 2015 alussa. Hänen esimiehenään halusin päästä testaamaan listaa perehdyttämisen yhteydessä. Perehdytyslistaan pyrittiin laittamaan asiat, joita kohdeyrityksessä haluttiin käydä perehdyttämisen yhteydessä läpi. Perehdytystä varten tehtiin myös muistilista asioista, joita perehdytyksen tarkistuslistassa käytäisiin läpi. Muistilista toimii hyvänä muistina perehdyttämisen aikana ja kaikille perehdytettäville tulee kerrottua samat asiat.

Perehdytyksen listaa työstettiin yhdessä kohdeyrityksen toimitusjohtajan ja tehdaspäällikön kanssa.

4.4 Perehdytyksen tarkistuslistan testaus ja palaute

Uutta perehdytyksen tarkistuslistaa päästiin testaamaan uudella työntekijällä. Pääsin hänen esimiehenään testaamaan perehdytystä ja listan toimivuutta. Uusi henkilö koki perehdyttämisen tarpeellisenä ja hyvänä. Palaute perehdytyksen tarkistuslistasta ja muistilistasta oli positiivinen. Palautetta tuli kohdeyrityksen toimitusjohtajalta, tehdaspäälliköltä sekä tuotantopäälliköltä. Koettiin että siinä on kaikki asiat mitä tulee perehdyttämisessä ottaa esille. Kohdeyrityksessä päätettiin ottaa perehdyttämisen tarkistuslista käyttöön. Seuraavassa keväällä 2015 tapahtuvassa ”Bureau Veritas Certification” –auditoinnissa tullaan käymään läpi miten uusien työntekijöiden perehdyttäminen tuotantoon tapahtuu kohdeyrityksessä. Bureau Veritas Certification on kansainvälinen markkinajohtaja johtamisjärjestelmien sertifiointissa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö suoritetaan toimintatutkimuksena. Opinnäytetyön tuloksena on konkreettinen työohjeistus tilausten, toimituksen ja laskutuksen osa-alueelle. Ennen työohjeen tekemistä perehdyttiin opinnäytetyössä käsiteltäviin aiheisiin. Teoriaosuuksissa käsiteltiin perehdyttämistä sekä taloushallinnon osa-alueita, jotka tässä opinnäytetyössä olivat tilaus, toimitus ja laskutus. Opinnäytetyön edetessä perehdyttämisen ja teoriaa kirjoittaessa nousi esiin tarve perehdyttämisen tarkistuslistan tekemiselle. Näin ollen opinnäytetyön tuloksena saatiin aikaiseksi sekä työohjeistus että perehdyttämisen tarkistuslista.

5.1 Kohdeyrityksen esittely

Kohdeyritys ei halua nimeään julkiseksi ja näin ollen yritysesittely jää pintapuoliseksi. Kohdeyritys on yksityisomistuksessa oleva itsenäinen yritys, joka aloitti toimintansa vuonna 1994. Kohdeyritys toimittaa raskaan teollisuuden komponenttitarpeisiin kestäviä teknisiä ratkaisuja, joissa tarkkuus, pinnanlaatu ja materiaalituntemus ovat erikoisosaamisena. Kohdeyritys valmistaa alkuperäisosia diesel- ja sähkömoottoreiden valmistajille ympäri maailman. Valikoimaan kuuluu myös akseleita, laakeriosia sekä venttiilinohjaimia. Kohdeyritykselle on myönnetty ISO 9001 ja ISO 14001 -standardit. Sertifikaatti ISO 9001 todistaa että laatujohtamisjärjestelmä on sertifioitu parhaiden käytäntöjen ja standardien mukaisesti ja täyttää kaikki standardin asettamat vaatimukset. ISO 14001 -sertifikaatti todistaa että ympäristöjohtamisjärjestelmää on verrattu parhaisiin käytäntöihin ja standardeihin. Asiakkaille sertifikaatti kertoo, että yritys minimoi aktiivisesti yrityksen prosessien, tuotteiden ja palvelujen ympäristölle aiheuttamaa räsitusta.

Yritys työllistää noin 60 -70 henkilöä joista noin 10 on toimihenkilöä.

5.2 Tietojärjestelmät

Kohdeyrityksessä on käytössä C9000 -toiminnanohjausjärjestelmä. C9000 on valmistavan teollisuuden käyttämä järjestelmä. Se soveltuu tilausohjautuvan, omia

tuotteita valmistavan ja alihankintaa harjoittavan yrityksen tarpeisiin. (Esite C9000 -toiminnanohjausjärjestelmä)

Dokumenttien hallintaa varten yrityksen käytössä on M-Files. Järjestelmä helpottaa dokumenttien ja tietojen löytämistä, jakamista ja turvaamista. M-Files on suomalainen tiedonhallintaohjelmistoja kehittävä ja myyvä ohjelmistoyhtiö. Tiedonhallinnan ratkaisut perustuvat metatietojen hyödyntämiseen. Tietoa ei siis luokitella perinteisen kansiohierarkian mukaan vaan sisällön perusteella. Suomessa M-Files on käytössä yli 700 organisaatiossa. (M-files.)

Tuotannon/työjonojen ohjaukseen yrityksellä on käytössään Adjutant-ohjausjärjestelmä. Adjutant on suunnattu valmistavalle pk-teollisuudelle. Adjutant mahdollistaa yrityksen tilaustöiden projekti- ja resurssikohtaisen ohjauksen, hallinnan ja seurannan. (PDF/adjutant/flyer.)

5.3 Tutkittavan ryhmän rajaus ja haastateltavien kuvaus

Opinnäytetyöni tuotokset ovat työohjeistus ja perehdyttämisen tarkistuslista sekä perehdyttämisen muistilista. Oman kokemukseni perusteella, ja esimiehenä toimiessani halusin kehittää näitä tärkeitä asioita kohdeyrityksessä. Tarkoituksena on testata työohjeistusta ja perehdyttämisen tarkistuslistaa valitsemillani henkilöillä. Henkilöstömäärä kohdeyrityksessä on pieni, joten haastateltavia henkilöitä ei löydy montaa. Tutkimukseen valitut henkilöt ovat kohdeyrityksen vientipäällikkö, toimitusjohtaja, tehdaspäällikkö, tuotantopäällikkö, kehitysjohtaja, hankintapäällikkö sekä toimistoon tuleva uusi henkilö. Lueteltuilta henkilöiltä kerätään palautetta ja kokemuksia yrityksen perehdyttämisestä. Työohjeistusta ja perehdyttämisen tarkistuslistaa testataan uudella työntekijällä. Tutkittavalla ryhmällä on työkokemusta 0,3 kuukaudesta aina yli 15 vuoteen. Haastattelukysymykset lähetetään valitulle ryhmälle sähköpostilla.

5.4 Haastateltavien ajatuksia Yritys X:n perehdyttämisestä

Yleisesti ottaen kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä että työohjeesta ja perehdyttämisen tarkistuslistasta on hyötyä perehdyttämisessä. Haastattelun lopussa kysyttiin mahdollisia ideoita yrityksen perehdyttämiseen. Toimitusjohtaja on sitä

mieltä että onnistunut perehdyttäminen nopeuttaa uuden työntekijän integroitumista työyhteisöön ja siitä on etua yritykselle, koska aikaa ei kulu tietojen etsimiseen ja arvailemiseen. Tuotannon kehitysjohtajan mielestä jossakin tapauksessa voitaisiin harkita ulkopuolista koulutusta. Alla olevaan kuvioon on kerätty haastateltavien kommentteja ja ajatuksia kohdeyrityksen nykyisestä perehdyttämisestä.

<u><i>Mielipiteitä yrityksen perehdyttämisestä:</i></u>	<u><i>Miten perehdyttäminen tulisi toteuttaa:</i></u>
- ”Tuotantopäällikkö hoitaa tuotantoon tulevien henkilöiden perusperehdytyksen. Varsinaiseen työhön perehdyttäminen on muiden työntekijöiden vastuulla”	- ”pari ensimmäistä päivää tulisi käyttää aikaa perehdyttämiseen ja näyttämään/kertomaan yrityksestä enemmän”
- ”Toimii, mutta voisi tehdä paremmin”	- ”Perehdyttämisen jälkeen uuden työntekijän tulisi tietää kaikki oleellinen yrityksestä että pystyy sen jälkeen olemaan työyhteisön kanssa samalla aaltopituudella”
- ”Perusperehdyttäminen on säännöllistä ns. normaaliin työpaikan esittelyyn saakka, mm. työsuojelun ja laatujärjestelmien osalta käytäntö on kirjavaa”	- ”Työskennellä osaavan henkilön rinnalla riittävän kauan”
- ”Kehitettävää siinä on”	- ”Ohjeen mukaisesti kaikille samalla laajuudella”
- ”Perehdyttäminen on aika kevyesti eikä kovinkaan kattavasti hoidettu tällä hetkellä”	- ”Enemmän aikaa rauhassa istua alas ja keskustella. Myös toinen kerta esim. pari viikkoa sen jälkeen kun työt on alkanut”
	- ”Nykyinen tapa ok, varsinkin kun tuotantopäällikkö on alkanut käyttämään tarkistuslistaa perehdytyksessä hyväseen”
<u><i>Kenellä tulisi olla vastuu perehdyttämisessä:</i></u>	<u><i>Miten perehdyttämisen edistymistä ja onnistumista voitaisiin arvioida:</i></u>
- ”Tuotannossa työnjohdolla. Vastuu seurata myös, että perehdytys itse työhön menee suunnitellusti, vaikka työkaverit perehdyttävät. Toimihenkilöpuolella kyseisen alueen esimiehellä”	- ”Jos tarkistuslistaa käytetään myös aikataulutuksessa ja raportoinnissa siitä nähdään mitkä perehdyttämisalueet ovat tehtyjä. Arvioinnin voi tehdä ohjelman jälkeen ja paras arvioija on uusi työntekijä”
- ”Lähin työnjohtaja”	- ”Haastatteleamalla uutta työntekijää että onko varmasti oppinut uuden asian ja tiedustelemalla tarvitseeko lisätietoa. Mahdollisesti jokin koe/testi?”
- ”Esimiehellä”	- ”Sopimalla perehdyttämisessä seuraavasta esim. 2 kk päästä tapahtuvasta jäl-

	kiläpikäynnistä, missä voidaan käydä läpi lyhyt lista asioita esim. miten on viihtynyt ja oppinut. Työnantaja voi antaa oman palautteen samalla”
- ”Koko organisaatio vastaa siitä että uudelle työntekijälle annetaan tarpeellinen informaatio. Lähin esimies järjestää perehdyttämisen ja koordinoi muiden kanssa kuinka perehdyttäminen saadaan vietyä läpi kohtuullisessa ajassa”	- ” Työntekijöiden omalla tarkistuslistalla, jossa esim. paikka päivämäärälle milloin asia on hänelle selvitetty. Mahdollisesti myös arviointi ja/tai vapaat kommentit. Lista kerätään pois esim. 4 viikon kuluttua aloittamisesta”
	- ” Esim. kysely kuukauden jälkeen uusille työntekijöille”

Taulukko 1. Tutkimushaastatteluun osallistuneiden vastauksia.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön tuloksena laaditun työohjeen ja perehdyttämisen tarkistuslistan luotettavuutta voidaan pitää hyvänä. Työohjeistus laadittiin ja ennen testausvaihetta toimitusjohtaja ja vientipäällikkö antoivat palautetta ja kertoivat mielipiteensä, mikä vaikutti lopputuotokseen. Vientipäällikkö tietää työn vaiheet entuudestaan ja näin ollen hänen mielipiteellään oli suuri vaikutus. Toimitusjohtajan näkemys oli myös hyödyllinen, koska näin saatiin myös kommentteja henkilöltä, joka näitä työtehtäviä ei hoida. Palautteen perusteella varmistettiin, että kaikki virheellinen ja epäselvä tieto poistettiin. Työohjeistusta testasi kohdeyritykseen saapunut uusi työntekijä, joka tulee hoitamaan kesäloman ajan työohjeistuksessa käsiteltäviä myynnin, toimituksen ja laskutuksen tehtäviä. Palautteen perusteella työohjeistusta on muokattu selkeämmäksi.

Perehdyttämisen tarkistuslistaa luotaessa työn pohjana käytettiin aikaisemmin käytössä ollutta perehdyttämislistaa. Uutta listaa tehtäessä toimitusjohtaja, joka toimii myös yrityksen laatupäällikkönä, kertoi mielipiteensä perehdyttämislistaan tarvittavista asioista. Perehdyttämisen tarkastuslistaa tehtäessä mielipidettä kyseltiin myös tehdaspäälliköltä ja tuotantopäälliköltä, joka hoitaa perehdyttämisen tuotantoon saapuville henkilöille. Perehdyttämisen tarkistuslistaa testattiin uudella toimistotyöntekijällä.

Tämän opinnäytetyön luotettavuus on erittäin hyvä ainoastaan kohdeyrityksen kannalta. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on luoda konkreettinen tuote koh-

deyritykselle. Tästä syystä tämän opinnäytetyön luotettavuutta voidaan pitää erinomaisena. Työohjeistuksen luotettavuutta voidaan pitää tulevaisuudessa erinomaisena siten, että sitä päivitetään ja tietoja pidetään ajan tasalla. Muutoksia tapahtuu jatkuvasti ja opinnäytetyötä tehtäessä tietoja on jo päivitetty. Perehdyttämisen tarkistuslistan luotettavuus on erinomainen ja sen tiedot pysyvät pitkään muuttomattomina. Perehdyttämisen yhteydessä saatujen palautteiden perusteella listaa päivitetään tarpeen vaatiessa. Molempia tuotoksia tulee kuitenkin ylläpitää ja päivittää säännöllisin ajoin, luotettavuuden säilyttämiseksi.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Pohdinta

Tutkimuksessa tarkasteltiin kohdeyrityksen perehdytyksen toteutusta ja mahdollisia kehittämistarpeita. Lähtökohtaisesti halusin tuoda yritykselle paremmat perehdyttämiskäytännöt tilausten-, toimituksen ja laskutuksen työtehtäviin. Työohjeistus tuo johdonmukaisuutta kohdeyrityksen perehdyttämiseen. Perehdyttämisen tarkistuslistasta ja muistilistasta on apua kohdeyritykselle sekä perehdyttäjälle. Omat ja työkollegoiden aikaisemmat kokemukset perehdytyksestä työtehtäviin ja organisaatioon olivat jääneet vaisuksi. Aikaisemmin toimistoon tulleet uudet työntekijät ovat aloittaneet työnsä saman tien, ilman mitään suunnitelmallista perehdyttämistä. Henkilökunta on toimistupuolella pieni ja kiire on ollut monesti syynä suppealle perehdyttämislle. Uudet työntekijät ovat tehneet muistiinpanoja vanhemman työntekijän opastaessa heitä työtehtäviinsä.

Tutkimus osoitti, että perehdytys olisi hyvä aloittaa heti työn alkaessa ja jatkaa systemaattisesti sen mukaan miten perehdyttävä ja perehdytettävä kokee tarpeelliseksi. Perehdytyksessä otetaan huomioon perehdytettävän toivomukset ja aikaisemmat taidot. Ketään ei jatkossa haluta jättää oman onnensa nojaan. Jatkossa on tarkoitus toimia siten, että ensin tulokkaalle kerrotaan organisaatiosta ja tutustutaan taloon. Käydään kiertämässä taloa ja tutustutetaan työkavereihin. Yleisestä perehdytyksestä aloitettaessa siirrytään asteittain yksilölliseen perehdytykseen.

Opinnäytetyön tekoprosessin myötä olen entistä vakuuttuneempi siitä, kuinka tärkeää on että työpaikalla on selkeä toimintamalli uuden työntekijän perehdyttämiseen. Toivon että työohjeistusta päivitetään, ylläpidetään ja käytetään työvälineenä jatkossa. Työohjeistus toimii hyvin muistina johon voi tarvittaessa tukeutua.

Tutkimuksessa oli tarkoitus myös pohtia voidaanko kohdeyritykseen tuoda uusia menetelmiä tai toimintatapoja tilausten-, toimitusten ja laskutuksen työtehtävien kehittämiseksi. Työohjeistusta tehtäessä ja käydessä läpi eri työvaiheita, ilmeni että jotakin vaiheita voitaisiin nopeuttaa tai poistaa. Työohjeistusta tullaan myö-

hemmässä vaiheessa päivittämään. Tällä hetkellä ohjeistus toimii enemmän muistina työtehtäviä suorittaessa.

6.2 Ohjeistuksen onnistumisen arviointi

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani mieleeni tuli jo aikaisessa vaiheessa että haluaisin tehdä käytännönläheisen ja konkreettisen tuotoksen työpaikalleni. Halusin luoda yritykselle työkalun perehdyttämiseen tilausten-, toimituksen ja laskutuksen työtehtäviin. Halusin myös koota ohjeistukseen kaikki tärkeät muistettavat asiat.

Työohjeistuksen valmistuttua lähetin sen esimiehelleni ja vientipäällikölle. Heidän mielestä ohjeesta on hyötyä henkilölle joka työskentelee tehtävien kanssa ja sopii hyvin uuden henkilön perehdyttämiseen. Palautteen perusteella ohjeistus toimii paremmin henkilöllä joka jo tuntee yrityksen käyttämän järjestelmän.

Työohjeistusta tullaan testaamaan uudella työntekijällä lähikuukausien aikana. Silloin saadaan lisää palautetta ohjeistuksen toimivuudesta.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen ohjeistukseen tässä vaiheessa ja pidän sitä hyödyllisenä. Ohjeistukseen on helppo lisätä ja muuttaa tietoja. Testauksen ja palautteen jälkeen ohjeistusta mahdollisesti kehitetään.

6.3 Perehdyttämisen tarkistuslistan onnistumisen arviointi

Perehdyttämisen tarkistuslistan teko ilmeni opinnäytetyön puolessa välissä. Opinnäytetyöni näkökulma on yrityksen perehdyttäminen ja sen mahdollinen kehittäminen. Kirjoittaessani teoriaa perehdyttämisen aiheesta nousi esiin kysymys, löytyykö kohdeyrityksestä perehdyttämisen tarkistuslistaa? Sellainen löytyi, mutta lista oli erittäin suppea. Halusin kehittää ja luoda uuden listan josta voisi olla hyötyä kaikille työntekijöille, niin tuotantoon kuin toimistoon saapuville. Koska yritykseen oli myös tulossa uusi työntekijä toimistopuolelle, halusin tehdä uuden perehdyttämisen tarkistuslistan ja testata sitä hänellä.

Palautteet esimieheltäni oli erittäin kannustava. Hän piti sitä erittäin onnistuneena. Katsoimme ensimmäisen version jälkeen yhdessä mitä halusimme sisällyttää lis-

taan. Käytiin läpi mitä asioita uusien työntekijöiden kanssa tulisi käydä läpi. Mietittiin mitä yrityksestä haluttiin kertoa. Kaikki tieto kerättiin vielä erilliselle liitteelle. Liitettä käytetään yhdessä perehdyttämisen tarkistuslistan kanssa. Liite toimii muistina perehdyttämisessä.

Perehdyttämisen tarkistuslista tullaan kevään 2015 aikana auditoimaan. Lista lisätään myös kohdeyrityksen laatukäsikirjaan.

Perehdyttämisen tarkistuslista onnistui mielestäni hyvin ja sen tekeminen oli mielekästä. Tarkastuslistaa pääsin testaamaan uudella työntekijällä ja hän koki perehdyttämisen onnistuneeksi.

6.4 Oppimisprosessin arviointi

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli haastava. Aluksi ei millään meinannut päästä tekemisen vauhtiin. Jostakin oli lähdettävä liikkeelle ja päätin aloittaa työohjeistuksen teosta. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi keväällä 2014. Kohdeyrityksessä oli kesälomat alkamassa ja tarve ohjeistukselle nousi pintaan, kun pohdittiin miten kesälomasijaisuudet hoidettaisiin. Tilausten, - laskutuksen ja toimitusten työtehtävien hoidossa on paljon asioita muistettavana. Tämän tarpeen myötä lähdin työssäni liikkeelle tästä asiasta. Ohjeistusta kirjoittaessa pohdin samalla mitä haluaisin sisällyttää teoriaosuuteen. Tilaus-toimitus aiheista kirjallisuutta oli paljon saatavilla. Löysin monta hyvää kirjaa johon haluan myöhemmin palata ja tutkia voitaisiinko kohdeyrityksessä vielä kehittää tilaus-, toimitus- ja laskutuksen toimintoja. Tällä kertaa keskityin enemmän miten yrityksen perehdytystä voitaisiin kehittää.

Työohjeistuksen luotettavuus voidaan pitää tulevaisuudessa erinomaisena ainoastaan siten, että sitä päivitetään aktiivisesti. Nyt laadittu ohje sopii vain juuri tähän hetkeen yrityksen tilausten- toimitusten ja laskutuksen käsittelyssä. Muutoksia käytännöissä tapahtuu jatkuvasti. Jo tämän opinnäytetyöprosessin aikana tietoja muuttui ja jouduin poistamaan ohjeesta vanhentuneita asioita.

Perehdyttämisen tarkistuslista toimii perehdyttämisessä hyvin. Sitä on myös päivitettävä ja ylläpidettävä jotta siitä on hyötyä perehdyttämisessä.

LÄHTEET

C9000 – Toimivaa toiminnanohjausta. CGI nettisivut. Viitattu 12.3.2015.

http://www.cgi.fi/sites/default/files/files_fi/Brochures_publications/factsheet_c9000_yleisesite_fi.pdf

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. Työturvallisuuskeskuksen verkkojulkaisu. Viitattu 12.3.2015.

http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

Dokumenttien hallintaa. M-Files nettisivut. Viitattu 20.3.2015. <http://www.m-files.com/fi>

Tuotannon ohjausjärjestelmä. Datance IT Solutions and Services verkkojulkaisu. Viitattu 20.03.2015. http://www.datance.com/etusivu/PDF/ADJUTANT-flyer_1.pdf

Työturva – Työhön perehdyttäminen ja opastus. Verkkojulkaisu. Viitattu 20.3.2015. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf.

Moisalo, V-P. 2012. Uusi HR Arjen Henkilöstöjohtamista. Infor Oy 2.painos.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. 69. Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki. Edita Prima Oy.

Sakki, J. 2009. Tilaus-toimitusketjun hallinta. Helsinki. Hakapaino Oy.

Kosonen, K. & Pekkanen, L. 2001. Toimiston työt. Helsinki. Edita Oyj.

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. Tammertekniikka / Amk-kustannus Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Sanoma Pro.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. WSOYpro.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yrityksen kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki 2002/738, 2-luku 14§. Finlex nettisivut. Viitattu 20.4.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki 2001/55, 2-luku 1§. Finlex nettisivut. Viitattu 20.4.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

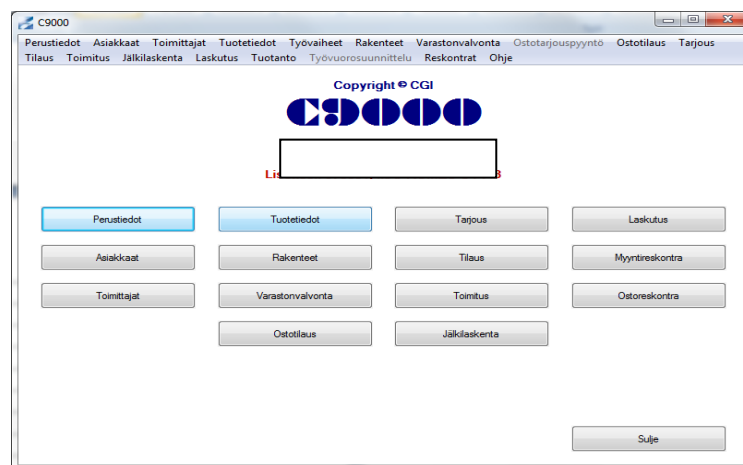
Otteita työohjeistuksesta

TILAUSTEN KÄSITTELY (*ohjeistuksen sivulta 4*)

Tähän ohjeistukseen on pyritty poimimaan tärkeämmät seikat, joiden mukaan myyntitilauksia käsitellään järjestelmässämme. Asiakkaiden toiveet on otettu huomioon ja ne näkyvät työn eri vaiheissa. Asiakkailta tulee tilauksia muun muassa sähköpostin, kirjepostin ja faksin välityksellä. Yksi suurimmista asiakkaittamme käyttää EDI -tiedonsiirtoa. Asiakkaallamme on käytössään myös oma verkossa toimiva liiketoiminnan verkkopalvelu - Web portaali. Tässä vaiheessa Web-portaalia käytetään pääasiassa kuljetustilauksen käsittelyssä ja joissakin tapauksissa tilauksien vahvistamisessa.

Tuotanto tarkistaa ensin miten tilaus saadaan toimitettua asiakkaalle ja vahvistaa tilauksen toimitusajan. Tämän jälkeen tilaukset syötetään C9000 -järjestelmään.

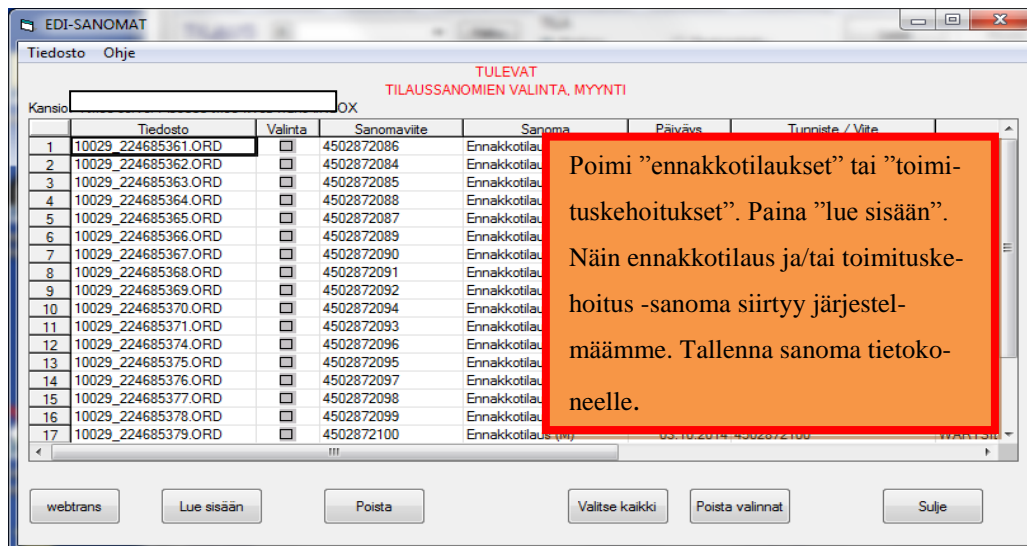
Kun tilaus on syötetty C9000 -järjestelmään ja vahvistettu asiakkaalle, tulostetaan työmääräin tuotantoa varten. Työmääräimeen on kirjattu ylös työn eri vaiheet ja tuotantoon tarvittavat piirustukset. Työmääräimet ja piirustukset tulostetaan ja laitetaan muovitaskuun. Työmääräimet toimitetaan tuotantopäällikön saataville sovittuun paikkaan. Tuotantopäällikkö toimittaa työmääräimet tuotannon eri soluille. Yrityksemme käyttää Windows -pohjaista C9000 -toiminnanohjausjärjestelmää. Alla kuva C9000 -alkunäytöstä:



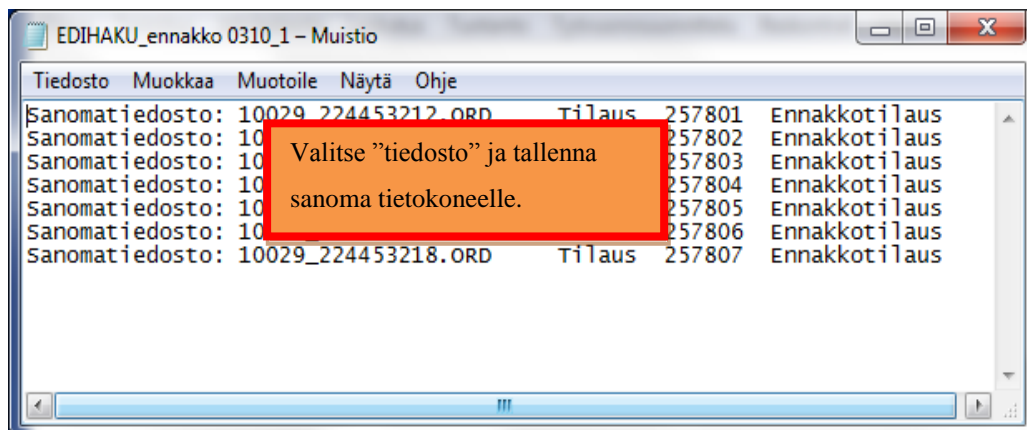
(ohjeistuksen sivulta 6-7)

Lue sisään ennakkotilaukset ja toimituskehoitukset:

Valitse C9000 -alkunäytöltä ”Tilaus” painike ja valitse ”Hae edi”. Edi-sanoma näkymä avautuu:



Alla on kuva haetuista sanomista. Tallenna sanoma tietokoneelle:



(ohjeistuksen sivulta 7-8)

Lue sisään uusi **tilaus**:

Valitse C9000 -alkunäytöltä ”Tilaus” – painike.

➤ valitse ”**Lisää**” ja tämän jälkeen ”**Hae Edi**”.

Tulosta tilaus valitsemalla C9000 -yläpalkista ”**Tilausvahvistus**”. Toiminnon myötä muodostuu EDI sanoma. Vastaa tähän ”**Cancel**”, koska tilausta ei vielä vahvisteta asiakkaalle! Tulosta värilliselle paperille (vaalean punainen).

Tuotanto tarkistaa tilauksen toimitusajan, tarvittavat raaka-aineet ja/tai alihankintatyön. Vahvista tilaus asiakkaalle EDI:nä kun kaikki tilaukseen liittyvät seikat on tarkistettu.

Vahvista tilaus:

Valitse C9000 -yläpalkista ”**Tilausvahvistus**”. EDI-sanoma muodostuu. Tällä kertaa valitse ”**OK**” ja tiedot siirryt näin asiakkaalle. Tulosta vahvistus valkoiselle paperille.

Tulosta työmääräimet ja piirustukset.

(ohjeistuken sivulta 12)

Ohjeistukseen on kerätty asiakaskohtaisesti tiedot miten eri asiakkaiden tietoja syötetään C9000 -järjestelmään. Jokaisen asiakkaan tiedot muuttuvat jonkin veran. Alla on esimerkki yhden asiakkaan tilaukseen syötettävistä tiedoista:

Tilausasiakasnumero: 1050

Tilaus saapuu sähköpostilla.

Syötä tilauksen tiedot:

- tilausasiakas, toimitusasiakas, ostaja, tilausnumero, tilauksen päivämäärä sekä viitteemme.
- Valitse ”**Tilausrivit**” ja syötä tuotetunnus riville asiakkaan tilaama tuote.
- Syötä tuotannon vahvistama päivämäärä ”**Toim. pvm**” kohtaan.
- Lisää ”**Tekstitiedot**” riviille ”Country of origin: Finland”
- Vahvista tilaus ”**Vahvista**” painikkeella.
- Valitse ”**Tilausvahvistus**” yläpalkista ja tulosta tilausvahvistus. Tallenna tilausvahvistus.
- Vahvista tilaus asiakkaalle lähettämällä tilausvahvistus osoitteeseen:
- .com.cn
- Tulosta työmääräimet ja piirustukset

(ohjeistuksen sivulta 25-26)

TOIMITUSTEN HALLINTA – KULJETUSTILAUKSET

Kun asiakkaan tilaus on valmis toimitettavaksi tuo lähettämö/pakkaamo työmääräimen toimistoon tilaustenkäsittelijälle. Työmääräimeen on merkattu lähetyksen paino ja mitat. Tilaustenkäsittelijä tekee toimituksen C9000 -järjestelmässä, tulostaa lähetyслуettelolon ja lavatunnisteen (osoitetied[]e tulostetaan myös tunnistekortti. Jokaisesta lähetyksestä tehdään myös proformalasku. Kaikki lähetykseen tarvittavat paperit laitetaan muovitaskuun lähettämöä varten.

Proformalasku lähetykselle

- Valitse C9000 -alkunäytöltä ”Laskutus”.
- Tämän jälkeen valitse ”Lisää” ja ”Hae lähete”.

Valinta	Lähettenro	Ei laskua	Laskunro	Tilausnro	As til nro	Tilausasiakas	Toimitusasiakas	L
<input type="checkbox"/>	257575	<input type="checkbox"/>	0	257847	4502871533			0'
<input type="checkbox"/>	257577	<input type="checkbox"/>	0	257848	4502871538			0'
<input type="checkbox"/>	257579	<input type="checkbox"/>	0	257849	4502871543			0'
<input type="checkbox"/>	257581	<input type="checkbox"/>	0	257851	4502871562			0'
<input type="checkbox"/>	257588	<input type="checkbox"/>	0	256408	4502785675			0'
<input type="checkbox"/>	257589	<input type="checkbox"/>	0	255100	4502745939			0'
<input type="checkbox"/>	257590	<input type="checkbox"/>	0	256857	4502808114			0'
<input type="checkbox"/>	257593	<input type="checkbox"/>	0	257886	4502872865			0'
<input type="checkbox"/>	257595	<input type="checkbox"/>	0	257887	4502872864			0'
<input type="checkbox"/>	257604	<input type="checkbox"/>	0	255101	4502745943			0'

- Lisää lähetteen numero, josta teet proforman ja ”Hae”. Valitse lähete ja ”Siirrä”.
- Tarkista päivämäärä, asiakas- ja osoitetiedot.
- Lisää lähetyksen mitat ja painot valitsemalla Laskutuksen alkunäytöstä ”Tekstitiedot”.

	TEKSTI	TUNNISTE	TUN.SELITE
1	Size: 1*(120*80*35) cm	AAA	Tavaraan liittyvä kuva
2	Weight: 570 kg	AAA	Tavaraan liittyvä kuva
3		AAA	Tavaraan liittyvä kuva
4		AAA	Tavaraan liittyvä kuva
5		AAA	Tavaraan liittyvä kuva
6			
7			
8			
9			
10			

- Valitse Laskutuksen alkunäytöstä ”**Tulosteet**” (yläpalkista) ja valitse ”**Proforma-lasku**”.
- Tulostustiedoissa valitse ”tekstitieto -kohdassa” lopputeksti: THIS INVOICE IS FOR CUSTOMS PURPOSES ONLY!
- Valitse OK ja proforma on valmis. Allekirjoita proforma ja ota kaksi kopiota.
- Laita muovitaskuun, joka menee lähettämöön.

(ohjeistuksen sivulta 41, esimerkki yhden asiakkaan kuljetustilauksesta)XXXXXX

- Tee toimitus valitsemalla C9000 -alkunäytöltä ”**Toimitus**”.
- Hae toimitettava tilaus syöttämällä tilaus ”**työnumero**” - kohtaan. Hae rivit. Tee toimitus yksi rivi kerralla. Laskutetaan myös yksi rivi / lasku.
- Valitse oikea positio joka toimitetaan. Valitse ”**Tee lähete**”.
- Tarkista päivämäärä. Tulosta **3 kpl** keltaista lähetysluetteloa.
- Tulosta lavatunnisteet (2 kpl / lava).
- Tee proformalasku ja tallenna.
- Täytä Ceva –logistics -kuljetustilauslomake.

The screenshot shows a Microsoft Word document titled 'Collection Request Form'. The form is for CEVA Logistics. It contains several sections with redacted information (XXXXXX):

- For the attention of:** CEVA Logistics - Wippen
- Supplier Collection Address:** Includes fields for Name, Address, City, Postal code, and Country.
- Collection Dates:** General Collection Date: 22.03.2014, Opening Hours: 8:00 - 15:00, Collection: 2014.
- Additional Information:** Includes fields for Reporting, Company name, Contact person, Telephone number, and Email address.
- Shipment Information:** A table with columns for Product, Item, Date, and Shipment Date.

- Läheta kuljetustilauslomake sekä proformalasku osoitteeseen:

XXXXXX@XXXXXX.com

- Lähettävät rahtikirjan.

(ohjeistuksen sivulta 43-45)

LASKUJEN KÄSITTELY

Yrityksen laskutus tapahtuu pääsääntöisesti sähköisesti tietokoneen avulla. Yrityksellä on käytössään verkkolaskutus Finvoice, EDI-menettelyllä lähetettävä EDI-laskutus, sähköpostilaskutus sekä postilla lähetettävä paperilaskutus.

Finvoice verkkolaskussa on kaikki vastaavat tiedot kuin paperilaskussa. Verkkolaskussa tiedot ovat helposti ja automaattisesti tietojärjestelmien käytettävissä.

EDI-lasku aineisto on täydennetty ja muokattu vastaanottajan tarpeisiin soveltuvaiksi. EDI-lasku edellyttää sähköinen tilaus. EDI-pohjaisessa tiedonsiirrossa on mahdollista tehdä paljon räätälöintejä.

Sähköpostilla lähetettävä lasku PDF-muodossa on nykypäivää. Verkkolasku on ekologinen ja kustannukseltaan merkittävästi edullisempi. Sähköpostilla lähetettävä laskutus on lisääntynyt roimasti.

(esimerkki yhden asiakkaan laskutuksesta)

EDI-laskuna

056 ja 1057)

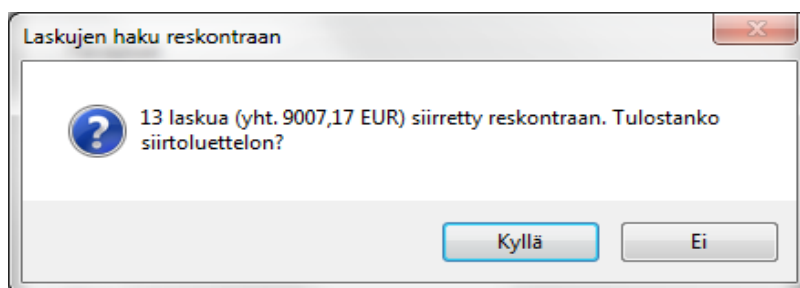
d (1065)

- Valitse C9000 päänäytöltä ”**Laskutus**”.
- Valitse ”**Lisää**” ja sen jälkeen ”**Hae lähete**”.

- Laita laskutettavan lähетен numero ”lähete” kohtaan ja ”hae”.
- Valitse lähete ja paina ”siirrä” painiketta.

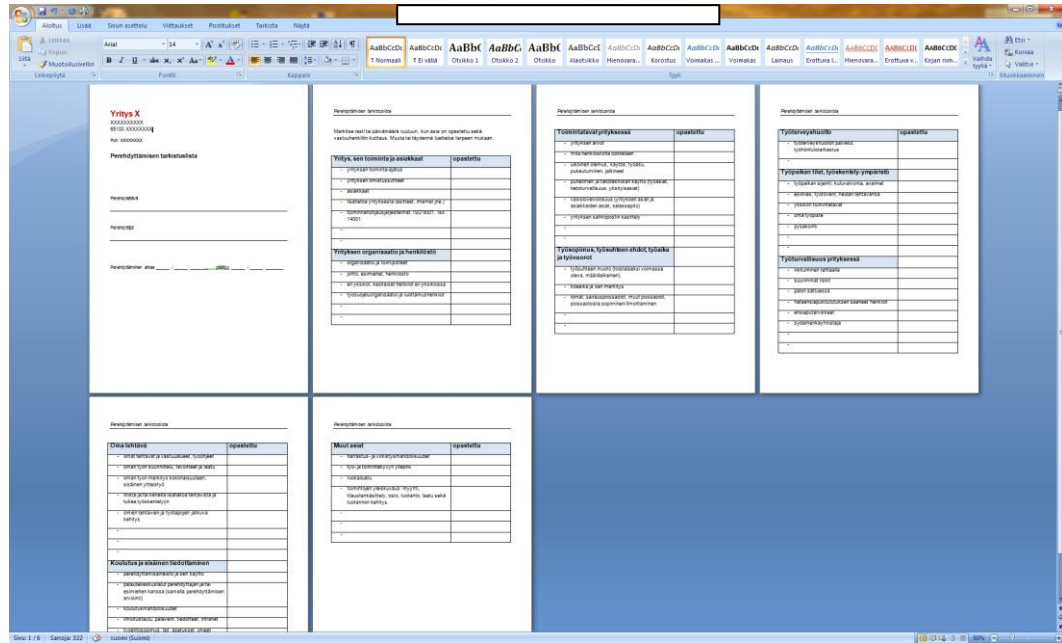
- Tarkista että asiakastunnus, toimitusasiakas, maksuehto, toimitusehto, ostaja sekä päivämäärä ovat oikeat. Tämän jälkeen paina OK nappulaa.
- Valitse ”laskurivit” ja käy tarkistamassa että hinnat ja asiakkaan positiot on ok.
- Kun tiedot on tarkistettu paina ”hyväksy lasku” nappulaa.

- Tulosta lasku. Edi sanoma muodostuu. Hyväksy sanoma painamalla ”kyllä”.
- Laita lähetysluettelo laskun taakse.
- Kun kaikki EDI laskut on laskutettu siirrä laskut reskontraan.
- Valitse C9000 alkunäytöltä ”Myyntireskontra”.
- Tämän jälkeen valitse yläpalkista ”myyntireskontra” ja ”haku reskontraan”.
- Alla oleva palkki ilmestyy. Vastaa kyllä ja tulosta siirtoluettelo.

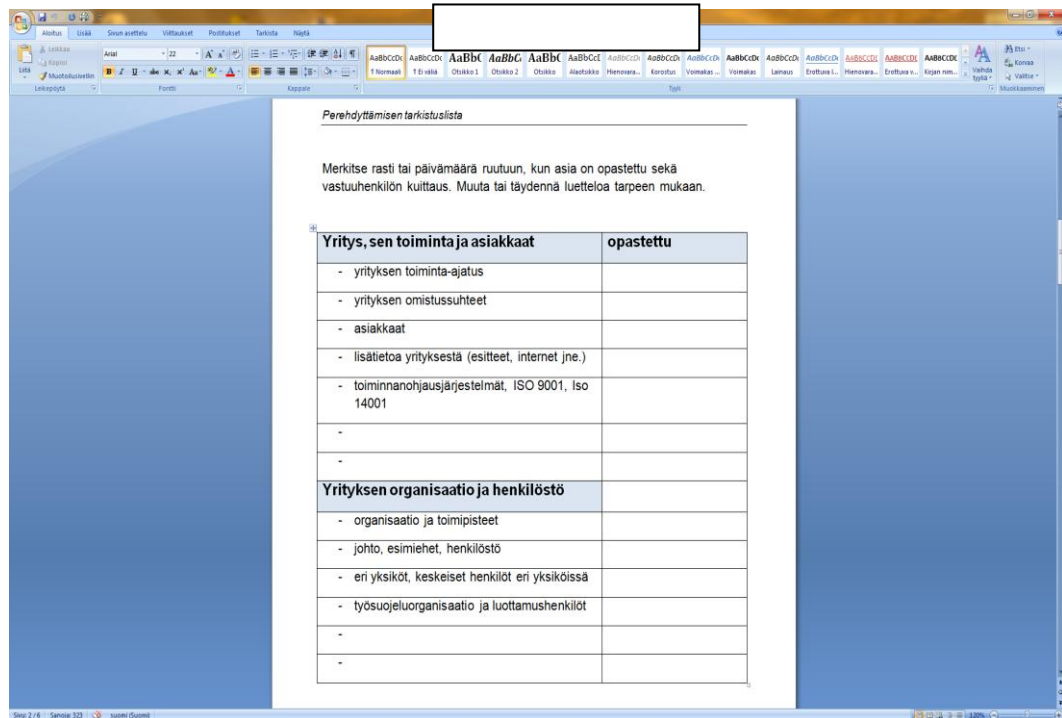


Otteita perehdyttämisen tarkistuslistasta

(kuvakaappaus Yritys X perehdyttämisen tarkistuslistasta)



(yksi sivu perehdyttämisen tarkistuslistasta)



(sivu Yritys X:n perehdyttämisen muistilistasta)

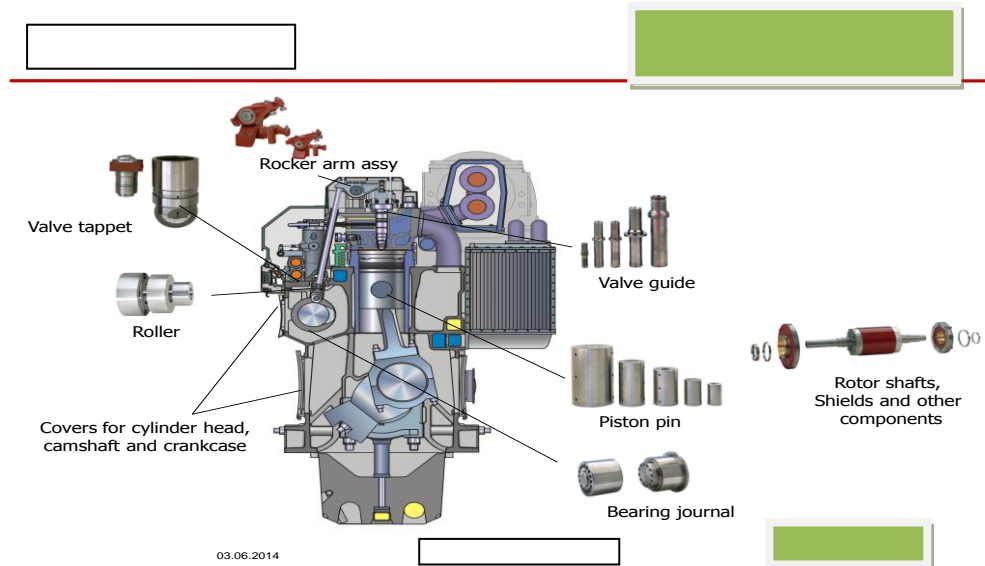
YRITYS, SEN TOIMINTA JA ASIAKKAAT

Yrityksen toiminta-ajatus

- Toimitamme raskaan teollisuuden komponenttitarpeisiin kestäviä teknisiä ratkaisuja, joissa tarkkuus, pinnanlaatu ja materiaalituntemus ovat erikoisalaamme. Menestyksemme perusta on nykyteknologian soveltaminen valmistuksessa sekä vankan kokemuksemme hyödyntäminen parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Haluamme olla asiakkaillemme korkean tietotaidon omaava ja nopeasti reagoiva kumppani.

Asiakkaat

- Valmistamme alkuperäisosa diesel- ja sähkömoottoreiden valmistajille ympäri maailman. Valikoimaan kuuluu myös mm. akseleita, laakeriosia ja venttiilinohjaimia.
- Asiakkaitamme ovat mm.
- Tuotteemme:



Haastattelukysymykset

HAASTATTELU KYSYMYKSET

Aluksi:

Kiitos kun osallistut tutkimustyöhöni ja suostuit haastateltavaksi. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää yrityksen perehdyttämistä. Pyytäisin mielipiteitänne yrityksen perehdyttämisestä ja toivoisin että vastaatte alla oleviin kysymyksiin. Kiitos etukäteen.

1. TAUSTATIEDOT

- Tehtävä yrityksessä?
- Miten kauan olet työskennellyt yrityksessä?

2. AJATUKSIA YRITYKSEN PEREHDYTTÄMISESTÄ

- Kerro mielipiteesi perehdyttämisen toteutuksesta tällä hetkellä tässä yrityksessä?
- Miten mielestäsi perehdyttäminen tulisi toteuttaa?
- Kenellä tulisi olla vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä?
- Onko mielestäsi työohjeesta hyötyä perehdyttämisessä?
- Onko mielestäsi perehdyttämisen tarkistuslistasta hyötyä perehdyttämisessä?
- Miten mielestäsi perehdyttämisen edistymistä ja onnistumista voitaisiin seurata ja arvioida?
- Onko sinulla muita ajatuksia tai ideoita yrityksen perehdyttämisestä?