



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN KUOPION K-RAUDAN NOUTOMYYMÄLÄN TOIMINTAAN

TEKIJÄ: Mikko Lehtinen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Puutekniikan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Mikko Lehtinen	
Työn nimi Uuden työntekijän perehdyttäminen Kuopion K-Raudan noutomyymälän toimintaan	
Päiväys 04.05.2015	Sivumäärä 25
Ohjaaja(t) Risto Pitkänen, tuntiopettaja, Mauno Multamäki, projekti-insinööri	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) K-Rauta Naumanen Kuopio	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa Kuopion K-Raudan noutomyymälän perehdyttämisprosessia. Toimeksiantaja Kuopion K-Rauta on osa K-Raudan kansainvälistä rautakauppaketjua. Perehdyttämisprosessia oli tarkoitus parantaa laatimalla kaksi dokumenttia, perehdytysuunnitelma sekä perehdytysopas. Perehdytysuunnitelman oli tarkoitus olla yksinkertainen opastus sekä yritykselle että perehdyttäjälle siitä, miten perehdytysprosessin tulisi noutomyymälässä edetä. Perehdytysoppaan tarkoitus oli toimia uuden työntekijän oppaana noutomyymälän yleisimpiin työtehtäviin ja toimintatapoihin.</p> <p>Työ aloitettiin suunnittelemalla noutomyymälän perehdytysoppaan sisältö. Suunnittelussa käytettiin apuna tämän työn tekijän aiempaa työkokemusta K-Raudan noutomyymälästä, sekä haastatteleamalla vapaamuotoisesti varastoiesimiestä sekä kolmea muuta noutomyymälän työntekijää. Suunnitteluvaiheen jälkeen tehtiin perehdytysopas. Oppaaseen sisällytettiin paljon havainnollistavia kuvia helpottamaan asioiden sisäistämistä. Perehdytysuunnitelma laadittiin perehdyttämistä käsittelevien teosten pohjalta, ja siitä tehtiin yksinkertainen ja helposti sisäistettävä opas.</p> <p>Työn tuloksena perehdytysoppaaseen saatiin sisällytettyä kaikki uuden työntekijän perehdyttämisen kannalta oleelliset noutomyymälän työtehtävät ja toimintatavat. Perehdytysuunnitelmasta taas tuli riittävän yksinkertainen, jotta perehdyttäjä voi sisäistää helposti perehdytysprosessin vaatimukset.</p>	
Avainsanat perehdyttäminen, perehdytysopas, perehdytysuunnitelma	
Julkinen	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Wood Technology			
Author(s) Mikko Lehtinen			
Title of Thesis Developing the Induction Process of K-Rauta Kuopio's Store Pick-Up			
Date	4 May 2015	Pages	25
Supervisor(s) Mr. Risto Pitkänen, Lecturer, Mr. Mauno Multamäki, Project Engineer			
Client Organisation /Partners K-Rauta Naumanen Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The goal of this thesis was to develop the induction process of K-Rauta Kuopio's store pick-up. K-Rauta Kuopio is part of the international hardware store chain of K-Rauta. To get orientation process better, the aim was to create two kind of documents, orientation guide and orientation plan. The induction plan was meant to be a simple guide for both the company and the guiding worker how the induction process should progress in the store pick-up. The induction guide was meant to be a new employee's guide to the most common assignments and habits in K-Rauta's store pick-up.</p> <p>The thesis was started by planning the content of the induction guide. The author of this thesis had worked on K-Rauta Kuopio's store pick-up earlier which helped the planning. Also the storage gaffer and three storage workers were interviewed about the subject . The induction guide was created after the proper planning. The induction guide included a lot of pictures which helped the internalizing of the induction guide's matters. The induction plan was created with the help of the works dealing with induction. The induction plan was meant to be simple and easy to read.</p> <p>As a result, the induction guide included all the main assignments and habits of the store pick-up. The induction plan was simple and informative enough to help the guiding worker to understand the demands of the induction process.</p>			
Keywords induction, induction guide, induction plan			
Public			

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	5
1.1. Työn tausta ja tavoitteet	5
1.2. K-Rauta yrityksenä	5
1.3 Naumanen Oy.....	6
2. PEREHDYTTÄMINEN	7
2.1. Mitä perehdyttäminen on	7
2.2. Perehdyttäminen ja työturvallisuuslaki	8
2.3. Perehdyttämisen hyödyt.....	8
2.4. Kuinka hyvä perehdytys toteutetaan.....	9
2.5 Vierihoidoperehdyttäminen.....	11
2.6 Malliperehdyttäminen	12
3. PEREHDYTTÄMISPROSESSI KUOPION K-RAUDAN NOUTOMYYMÄLÄSSÄ	14
3.1 Vanha perehdyttämisprosessi	14
3.2 Uusi perehdyttämisprosessi	14
3.3 Perehdytysuunnitelma	14
3.3.1 Perehdytyksen keinot	15
3.3.2 Alkuperehdytys.....	15
3.3.3 Alkuperehdytyksen jälkeen.....	15
3.4 Perehdytysopas.....	16
3.4.1 Tuotteiden keräilyyn ja asiakaspalveluun liittyvät asiat	16
3.4.2 Tuotteiden purkuohje	18
3.4.3 Tuotteiden lastausohje	18
3.4.4 Profix-ohjelmisto.....	19
3.4.5 Tuotteiden niputusohjeet	20
3.4.6 Eri vuoroihin kuuluvat työtehtävät.....	20
3.4.7 Kuljetuslista	21
3.4.8 Talvikausi.....	22
4 YHTEENVETO.....	23
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT.....	24

1. JOHDANTO

1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa ja laajentaa uuden työntekijän perehdytysprosessia työhönsä Kuopion K-Raudan noutomyymälässä. Laadukkaampaan perehtymiseen pyritään laatimalla noutomyymälään oma perehdytyskansio sekä yksinkertainen perehdytysuunnitelma.

Perehdytyskansioista tulee löytymään ohjeet kaikkiin yleisimpiin työtehtäviin ja -välineisiin, joiden kanssa noutomyymälän työntekijä on säännöllisesti tekemisissä. Perehdytysuunnitelma taas sisältää yksinkertaisen suunnitelman siitä, miten uuden työntekijän perehdytys hoidetaan. Siitä on tarkoitus tehdä apuväline perehdytyksestä vastaavalle henkilölle, jotta kaikki oleelliset asiat muistetaan varmasti selvittää uudelle työntekijälle.

Aiemmin perehdytyksen apuvälineenä on Kuopion K-Raudassa ollut K-Rauta tutuksi -niminen perehdytysopas, josta löytyy tietoja muun muassa K-Raudasta yrityksenä, ohjeita asiakaspalveluun sekä työsuhteeseen liittyviä yleisiä asioita, kuten työsopimukset ja -ajat. Lisäksi noutomyymälässä on ollut trukin käytönopastus ja perehdytys-vihkonen, jonka avulla trukin käyttö on opastettu vaiheittain uudelle työntekijälle. K-Raudassa on myös käytössä Rautakesko Oy:n työsuojelun ohjeet, josta löytyvät tarvittavat ohjeet turvalliseen työskentelyyn. Noutomyymälän työtehtäviin ei kuitenkaan löydy omaa opasta, vaan työtehtäviin perehdytys on tähän mennessä tapahtunut siten, että perehdytettävä on ollut alkuvaiheessa kokeneemman työntekijän mukana, ja kokeneempi työntekijä on opastanut oman työnsä ohessa uutta työntekijää.

Tavoitteena on luoda perehdytyskansio, joka antaa uudelle työntekijälle tarvittavat tiedot ja keinot selvitä haasteista, joita uusi työ alussa asettaa. Perehdytysuunnitelman on tarkoitus olla hyvin yksinkertainen, jotta myös uusi perehdyttävä pystyy pienellä vaivalla suorittamaan laadukkaan perehdytyksen, ja jotta perehdytysprosessi olisi muutenkin sujuva ja vaivaton.

Perehdytysuunnitelma tulee rakentumaan perehdytyskansion sekä muiden jo käytössä olevien materiaalien varaan. Jo käytössä olevista materiaaleista K-Rauta tutuksi -opasta täytyy hieman päivittää, jotta se vastaa noutomyymälän tämän päivän tietoja.

1.2 K-Rauta yrityksenä

K-Rauta on kansainvälinen rautakauppaketju, jonka kattavasta tuotevalikoimasta ja kokonaispalveluista löytyy ratkaisuja niin rakentajan, kunnostajan kuin sisustajankin pieniin ja suuriin ideoihin kilpailukykyiseen hintaan. Monipuolisen, selkeän ja toimivan K-Rautamyymälän avulla asiakas löytää oikeat tuotteet ja palvelut sujuvasti ja nopeasti. K-Rauta tarjoaa asiakkailleen uutuus- ja sesonkituotteita sekä ideoita sisustusratkaisuihin ja materiaaleihin. Noutopiha ja pysäköintitilat ovat väljiä kokonaisuuksia, jotta asiointi helpottuu.

K-Raudalla on toimipisteitä Suomessa, Ruotsissa, Venäjällä, Virossa ja Latviassa. K-Rautoja on yhteensä 93, ja työntekijöitä niissä on noin 5 000. K-Rauta-ketju kuuluu Rautakeskoon ja Kesko-konserniin. (K-Raudan www-sivut.)

1.3 Naumanen Oy

Naumanen Oy:n (Kauko E Naumanen Oy) perusti vuonna 1960 Kauko Naumanen. Nykyisin yhtiön kauppiaana toimii hänen poikansa Matti Naumanen. Juuasta yhtiö laajeni vuonna 1994 Pieksämäelle, ja sieltä vuonna 1998 Joensuuhun. Vuonna 2007 Matti Naumanen ja hänen poikansa Olli Naumanen laajensivat toimintaansa Kuopioon, ja vuonna 2011 Siilinjärvelle. Siilinjärven ja Kuopion toiminnasta vastaa O. Naumanen Ky. Siilinjärven ja Kuopion K-Raudoissa kauppiaana toimii Olli Naumanen. Naumanen toimipaikat työllistävät talvisin noin 170 henkilöä, ja kesäisin määrä nousee noin 250:een. Yhtiö on saavuttanut lukuisia huomionosoituksia; esimerkiksi Joensuun K-Rauta on tullut valituksi kaksi kertaa Suomen parhaaksi K-Raudaksi. (Naumanen www-sivut) Kuopion toimipisteen työntekijöiden määrä on noin 40, riippuen onko sesonki vai ei. Kuopion myymälän pinta-ala on noin kymmenentuhatta neliometriä.

2. PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Mitä perehdyttäminen on

Kun työntekijä kohtaa uuden työtehtävän, -ympäristön tai kummankin näistä, ilmenee kouluttamisen ja valmentamisen tarvetta. Tästä kehittämisen vaiheesta käytetään nimitystä perehdyttäminen. (Kupias ja Peltola 2009, 9.) Perehdyttäminen tarkoittaa useimmille organisaatioille eri asioita, ja siihen suhtautumiseen vaikuttaa se tapa, miten ne yhdistävät perehdyttämisen toimintaansa. (Kupias ja Peltola 2009, 17.)

Tutkittaessa perehdyttämistä kirjallisuudessa voidaan huomata, että perehdyttäminen ja työhön opastus saatetaan erottaa toisistaan, ja perehdytys mielletään yleensä työsuhteen alkuun. Tämän väitteen Kupias ja Peltola (2009, 17–18) perustavat Juutin ja Vuorelan teokseen Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi (2002). Yhä useammin perehdyttäminen nähdään kuitenkin myös yleisterminä, johon sisältyy myös työnopastus. Tämän Kupias ja Peltola (2009, 18) perustelevat Kankaan ja Hämäläisen teoksen Perehdyttäminen palvelualoilla (2004) pohjalta, jossa todetaan perehdyttämisen tarkoittavan kaikkea sitä, minkä avulla perehdytettävä tutustuu muun muassa työpaikkaansa, sen toimintatapoihin, työkavereihin, asiakkaisiin sekä siihen mitä häneltä uudessa työssään odotetaan.

Perehdyttämistä voidaan myös luonnehtia uuden työntekijän "vierihoidoksi" siihen asti, kunnes hän kykenee työskentelemään itsenäisesti uudessa työssään. Sitä voidaan pitää palveluksena uudelle työntekijälle, organisaation laadun pysyvyydelle sekä yrityksen imagolle. (Viitala 2006, 252.) Perehdyttämisen tulisi ulottua paitsi vakituiseen työsuhteeseen palkattuihin henkilöihin, niin myös lyhyempiin työsuhteisiin, kuten vuokra- tai projektityöhön palkattuihin työntekijöihin, tai yrityksen sisällä toisiin työtehtäviin siirtyviin työntekijöihin. (Viitala 2006, 252.) Myös Kjelinin ja Kuusiston (2003, 9) mukaan perehdyttämisen tulee koskea kaikkia henkilöitä, jotka vaihtavat joko työpaikkaansa, työtään tai yksikköään.

Aiemmin perehdytys käsitti lähinnä työn opastuksen, eikä yrityksen tai työyhteisön tutuksi tekemiseen kiinnitetty huomiota. Tämä johtui lähinnä siitä, että työympäristöt olivat yksinkertaisia, ja tehtävät eivät vaatineet laajempaa yhteyttä työympäristöön tai yritykseen. Nykyään perehdyttäminen on yleistynyt ja tullut monimuotoisemmaksi, koska lainsäädäntö, perinteet sekä järkevyyden ja yhteiskuntavastuun periaatteet ovat vaikuttaneet yrityksiin positiivisesti, ja organisaatiot sekä työtehtävät ovat monimutkaistuneet. (Kupias ja Peltola 2009, 13–14.)

2.2 Perehdyttäminen ja työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tavoitteena on turvata työntekijöiden työkykyä parantamalla työympäristöä ja työolosuhteita, sekä ammattitautien, työtapaturmien ja työympäristöstä ja työstä johtuvien työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittojen ennalta ehkäisy ja torjunta. (Työturvallisuuslaki 2002, 1 §.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee antaa työntekijöilleen riittävät tiedot työpaikan haitoista ja vaaroista. Työntekijän perehdytyksen tulee kattaa perehdyttäminen työhön, työympäristöön, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Tämä perehdytysohje pätee erityisesti silloin, kun työntekijä kohtaa uuden tehtävän tai työn, hänen työtehtävänsä muuttuvat tai hän on tekemisissä uusien työvälineiden tai työ- tai tuotantomenetelmien kanssa. Työntekijää tulee opastaa ja ohjata, jotta vältetään työstä aiheutuvat turvallisuutta tai terveyttä uhkaavat vaarat tai haitat. Työntekijän tulee myös saada opastusta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöissä sekä häiriö- ja poikkeustilanteissa toimimiseen. Lisäksi työntekijän opetusta ja ohjausta tulee aina tarvittaessa täydentää. (Työturvallisuuslaki 2002, 14 §.)

2.3 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämällä työntekijän oppimista saadaan tehostettua. Lisäksi perehdyttämisen aiheuttama myönteinen suhtautuminen työhön sekä työyhteisöön voivat lisätä sitoutumista työhön. Turvallisuuteen liittyviä riskejä saadaan myös vähennettyä, kun uusi työntekijä tiedostaa työssä ja työympäristössä ilmenevät vaarat, sekä osaa poistaa tai vähentää niitä. Poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät perehdyttämisen avulla. (Työhön perehdyttäminen 2009, 3–4.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20–21) mukaan yrityksen on mahdollista saada laadukkaan perehdyttämisen avulla kilpailuetua. Kyse voi yksinkertaisimmillaan olla siitä, että perehdyttämällä tavoitellaan virheiden vähentämistä. Sellaisia tilanteita, joissa yrityksen laatuongelmat kasvavat, ovat henkilökunnan suuri vaihtuvuus ja yrityksen voimakas kasvu. Silloin myös uusien työntekijöiden määrä on suuri. Kun yrityksessä on paljon tulokkaita, niin heidän työkokemuksensa on hankittu eri organisaatioista, joissa kaikissa on erilaiset järjestelmät, prosessit ja toimintakulttuurit. Näin heiltä puuttuvat yhteiset toimintamallit. Puutteellisesti perehdytetty työntekijä saattaa heikentää toiminnallaan prosessin sujuvuutta tai viivästyttää aikatauluja, eikä hän ole yhtä nopea kuin kokeneemmat työkaverit.

2.4 Kuinka hyvä perehdytys toteutetaan

Yrityksen sisällä uuteen työtehtävään siirtyvän henkilön perehdytyksen tulisi painottua uusiin työtehtäviin. Kun taas perehdytetään kokonaan uutta työntekijää, tulisi hänen perehdytyksensä kattaa työtehtävien lisäksi koko organisaatioon tutustuttamisen. (Viitala 2006, 252.) Viitalan (2006, 356.) mukaan perehdyttäminen tulisi suunnitella siten, että se muun muassa

1. turvaisi toiminnan sujuvuuden sekä laadukkaan lopputuloksen
2. saisi aikaan myönteisen asenteen niin työntekijässä kuin työyhteisössäkin
3. helpottaisi työtehtävien sisäistämistä ja niihin kiinnipääsemistä tehokkaasti
4. antaisi selkeän kuvan organisaatiosta sekä oman työnkuvan liittymisestä siihen
5. lisäisi motivaatiota omaa työtä ja siihen liittyviä tekijöitä kohtaan.

Yrityksen perehdyttämisjärjestelmässä tulisi olla mukana neljä osa-aluetta, jotka ovat

1. tiedottaminen ennen uuden työn aloitusta
2. vastaanottaminen sekä yritykseen perehdytys
3. työsuhteeseen perehdytys
4. työhön opastus

(Viitala 2006, 356.)

Perehdytys tulee aloittaa jo valintamenettelyvaiheen aikana. Työnhakijat saavat tietoa työpaikasta jo työhaastattelun aikana. Työhön valittu henkilö voidaan pyytää vierailulle tulevan esimiehensä luo jo pian valintansa jälkeen, ja he voivat käydä työsuhteeseen liittyviä asioita läpi. Hänelle voidaan antaa jo etukäteen luettavaksi materiaalia yrityksestä ja myös työhön liittyvistä asioista, kuten Tervetuloa taloon -opas. Uusi työntekijä kokee uuden työpaikan tärkeäksi asiaksi, joten hänelle on hyödyllistä päästä kosketuksiin uuden työnsä kanssa ennen työhön saapumista. Tämä tehostaa myös itse perehtymisvaihetta. (Viitala 2006, 356–357.)

Työntekijän vastaanotossa tulee ottaa huomioon, että uusi työntekijä muistaa ensimmäisen päivän uudessa työpaikassaan pitkään. Erityisen hyvin sen muistaa, jos vastaanotto on ollut nihkeää ja välinpitämätöntä. Niinpä siihen pitää kiinnittää huomiota. Aluksi esimiehen tulee esitellä tulokas ainakin muutamille lähimmille henkilöille. Lisäksi hänen tulee sopia saapujan kanssa perehdyttämisohjelmasta, jossa selviää tulokkaan tausta huomioiden aikataulu niille asioille, joihin hänet perehdytetään sekä henkilöt, joiden kanssa hän on tekemisissä perehdyttämisprosessissa. (Viitala 2006, 357.)

Yritykseen perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista organisaation toimintatapaan sekä tavoitteisiin, tulevaisuuden näkyymiin ja ulkoiseen toimintakenttään. Perehdyttämisprosessissa tulisi selvittää seuraavat asiat (Viitala 2006, 357–358.):

- organisaatio; sen liikeidea ja toiminta-ajatus
- henkilöstöstrategia ja -politiikka
- niin koko yrityksen kuin yksikönkin tavoitteet ja toimintatavat
- vallitseva kilpailu- ja markkinatilanne
- heikkoudet ja vahvuudet
- tuotteet ja palvelut, ja niiden laadun keskeiset tekijät
- toiminnot ja se, kuinka työtehtävät liittyvät niihin
- työtehtävät ja sen tavoitteet
- työhön liittyvät normit ja säädökset
- menetelmät
- koneet ja laitteet
- materiaalivirrat
- toiminnan häiriöt ja niiden eliminointi
- työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Työsuhdeperehdyttämisessä työntekijän kanssa tutustutaan kaikkiin työsuhdetta määrittäviin asioihin. Näitä ovat muun muassa

- työsopimuksen läpikäynti, sen allekirjoitus sekä luovutus työntekijälle
 - työ, työyksikkö ja organisaatio; millä tavalla työ liittyy koko organisaation toiminnan kokonaisuuteen
 - työajat sekä aikataulut
 - palkkausperusteet sekä palkanmaksupäivä, sekä muut palkanmaksuun liittyvät asiat
 - erilaiset säännökset, kuten toiminta poissaolotilanteissa
 - vastuut ja niiden laiminlyönnistä tulevat seuraamukset
 - tietoturva-asiat
 - sosiaalityö, kuten pukuhuoneet sekä ruokailutilat
 - työterveyshuolto
 - työsuhde-edut
 - virkistyspalvelut
- (Viitala 2006, 359.).

Työnopastuksessa perehdytetään varsinaiseen työhön. Siinä keskitytään siihen, että työntekijä saa tarvittavan toimintavarmuuden uuteen työhönsä. Pää tavoitteina voidaan pitää sitä, että työntekijä hahmottaa työnsä merkityksen koko organisaation kannalta, ja että hän hallitsee työtehtäviensä eri osa-alueet. Työnopastuksessa tulee perehdyttää

- työpaikkaan ja -ympäristöön
- lähimpiin työkavereihin
- työn sisältöön, eri työvaiheisiin sekä työn tekemisen periaatteisiin
- työn tuloksen laadun tekijöihin
- työssä tarvittavien laitteiden, tarvikkeiden, koneiden sekä aineiden sijaintiin, käyttöön ja ylläpitoon
- työpaikan turvallisuuteen sekä siisteyteen liittyviin asioihin
- toimiminen häiriötilanteissa
- työn menestyksellisyys arviointiin ja mittareihin
- työtä koskevaan neuvontaan ja opastukseen sekä tietolähteisiin
- tulevaisuuden oppimismahdollisuuksiin

(Viitala 2006, 359–360.).

2.5 Vierihoidoperehdyttäminen

Kupias ja Peltola (2009, 36.) kutsuvat käsityömäistä perehdyttämiskonseptia vierihoidoperehdyttämiseksi. Tässä perehdyttämistavassa uusi työntekijä seuraa kokeneempaa työntekijää ja oppii siten uutta työtään. Vierihoido voi liittyä monenlaisiin perehdyttämiskonsepteihin, mutta toimittaessa käsityömäisesti sitä voidaan pitää vallitsevana, ja monesti myös ainoana perehdyttämistapana.

Vierihoidoperehdytys aloitetaan valitsemalla henkilö, joka vastaa tulokkaan perehdytyksestä. Hän kertoo työn opettamisen ohella niin tulokkaan tehtävistä, yrityksestä kuin työyhteisöstäkin. Uusi työntekijä perehdytetään rauhalliseen tahtiin työnteon yhteydessä. Vierihoidoperehdytyksen avulla uusi työntekijä pystytään huomioimaan yksilönä, ja hänen perehdytyksensä voi olla yksilöllistä. Perehdyttäjän voidaankin sanoa joutuvan aloittamaan joka kerta alusta uuden tulokkaan kanssa. (Kupias ja Peltola 2009, 37.)

Käytettäessä vierihoidoa perehdyttämistapana, voi perehdytys olla joko erittäin hyvää tai erittäin huonoa. Perehdytys on onnistunut silloin, kun perehdyttäjä paneutuu uuden työntekijän auttamiseen ohjaamalla tulokasta oikealla tavalla. Se edellyttää myös sitä, että perehdyttäjä itse osaa hyvin perehdytettävän asian. Hyvä perehdyttäjä saa tulokkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja oppimaan kaikki tarvittavat asiat. On myös otettava huomioon se seikka, että perehdyttäjällä on tarpeeksi aikaa oman tehtävänsä hoitoon. Huono perehdyttäjä taas ei välitä tulokkaasta, jonka seurauksena tulokas joutuu oppimaan tehtävänsä itse. Myös perehdyttäjän epävarmuus saattaa aiheuttaa ongelmia, sillä tällöin hän ei välttämättä osaa ohjata uutta työntekijää oikealla tavalla. (Kupias ja Peltola 2009, 37.)

Perehdyttämisen ollessa yhden henkilön vastuulla, korostuvat tällöin hänen yksittäiset taitonsa ja ajankäyttönsä. Perehdyttäjän täytyy nähdä sekä organisaation että uuden työntekijän tarpeet. Perehdyttäjän täytyy osata ohjata tulokasta, sekä suodattaa perehdyttämisen prosessista pois omia henkilökohtaisia, joskus myös vääristyneitä mielipiteitä ja asenteita. (Kupias ja Peltola 2009, 37.)

Kaiken kaikkiaan vierihoitoperehdyttämisen etuina voidaan pitää konseptin yksilöä korostavaa oppimistapaa, sekä sitä, että niin yritys kuin perehdytettävä tietävät kuka tulokkaan perehdyttämisestä vastaa. Mahdollisia ongelmia voi aiheuttaa perehdyttäjän vaillinainen motivaatio perehdyttämistä kohtaan, tai hänen puutteellinen osaaminen. Perehdyttäminen tällä konseptilla saadaan siis toimivaksi, kun varmistetaan perehdyttäjän sopivuus tehtävään. Kun lisäksi käytetään niin perehdyttämistä kuin perehdyttäjääkin tukevia apuvälineitä, perehdyttämisen prosessista saadaan onnistunut kokonaisuus.

2.6 Malliperehdyttäminen

Kun halutaan yhtenäistää perehdyttämistä, tehostaa perehdytysprosessia tai auttaa perehdyttäjiä jaottelemaan perehdyttämiseen liittyviä asioita, luodaan tällöin usein erilaisia toimintamalleja sekä mallisuunnitelmia tukemaan perehdyttämistä. Tätä perehdyttämisen standardisointia massatuotannon suuntaan kutsutaan Kupiaksen ja Peltolan (2009, 37.) mukaan malliperehdyttämiseksi.

Malliperehdyttämisessä työn- ja vastuunjako määritellään, ja siinä tuotetaan keskitetysti tarvittavia apuvälineitä ja materiaaleja organisaatioiden sisäiseen käyttöön. Yleensä nämä materiaalit sijoitetaan yrityksen sisäiseen verkkoon. Keskitetysti tuotettua materiaalia ovat muun muassa perehdyttämisohjelmat, tulokasoppaat, perehdyttäjien muistilistat ja yhteiset minimivaatimukset. (Kupias ja Peltola 2009, 38.)

Kun malliperehdyttäminen otetaan käyttöön, niin sen myötä perehdyttämiseen liittyvä työ jaetaan organisaatioissa. Yleensä henkilöstöorganisaatiolle annetaan isompi vastuu niin perehdyttämisestä kuin sen kehittämisestäkin. Yleensä tämä osio koskee yleisperehdyttämistä, eli sitä osaa perehdyttämisestä, joka voidaan toteuttaa samalla tavalla organisaation eri osissa. Näitä asioita ovat organisaatioon ja työsuhteeseen perehdytys. Varsinainen työnopastus hoidetaan yleensä työyksikössä. Myös työyksiköiden tasolla tehdään mallinnusta. Siellä laaditaan erilaisia oppaita perehdyttäjille ja tulokkaille, jotka helpottavat perehdyttäjien työtä, ja määrittävät samalla perehdyttämisen halutun laatutason yksikköön. (Kupias ja Peltola 2009, 38.)

Malliperehdytyksen hyviä puolia on se, että perehdyttämisestä tulee perehdyttäjän ja organisaation käytössä olevien apuvälineiden ja materiaalien avulla tasalaatuista. Konseptin heikkoutena voidaan pitää sitä, että perehdytys painottuu enemmän yleisperehdytykseen, jolloin omaan työhön opastus taas jää vajavaiseksi. Kun muistetaan käyttää malliperehdyttämisen tukena vierihoidoperehdyttämisen positiivisia oppeja, eli motivoitunutta perehdyttäjää, sekä tarpeeksi yksilöllisestä perehdyttämisestä, perehdyttämisprosessi on onnistunut.

3. PEREHDYTTÄMISPROSESSI KUOPION K-RAUDAN NOUTOMYYMÄLÄSSÄ

3.1 Vanha perehdyttämisprosessi

Kuopion K-Raudan noutomyymälässä on ollut aiemmin perehdyttämisprosessin tukena K-Rauta tutuksi -opas, josta selviää Kuopion K-Raudan yleiset toimintatavat sekä muut tarvittavat yleiset tiedot, sekä Keskon työsuojelun ohjeet ja trukkiajon opettamiseen laadittu seuranta-aavio. Yleisten asioiden perehdyttämiseen on siis käytetty malliperehdytystä. Noutomyymälän työtehtäviin ei kuitenkaan ole ollut mitään valmista materiaalia, vaan työtehtävien opastus on edennyt puhtaasti ns. vierihoitoperehdyttämisenä, eli tulokas on seurannut kokeneempaa työntekijää, ja tämä on opastanut työnteon ohessa kaiken mitä on itse työssään oppinut. Tällä tavalla perehdytettäessä vaarana on ollut, että perehdyttäjä ei ole muistanut opastaa kaikkia työtehtäviin liittyviä asioita, tai hänellä ei ole ollut tarpeeksi osaamista jossain opastamassaan asiassa. Lisäksi perehdyttämisprosessi ei välttämättä ole edennyt loogisessa järjestyksessä helpommista työtehtävistä haastavampiin, vaan tulokas on saattanut joutua tekemään liian aikaisin sellaista työtehtävää, johon hänen taitonsa eivät välttämättä riitä.

3.2 Uusi perehdyttämisprosessi

Vierihoitoperehdyttämisen malli todettiin kuitenkin päteväksi tavaksi opastaa uutta työntekijää noutomyymälän työtehtäviin, kunhan apuna käytetään malliperehdyttämisestä tuttuja perehdyttämisprosessia tukevia materiaaleja. Niinpä tavoitteena oli laatia kaksi erillistä teosta, jotka tukisivat tätä perehdytysprosessia niin perehdytettävän kuin perehdyttäjänkin näkökulmasta. Työn tekemisessä auttoi opinnäytetyön tekijän työkokemus Kuopion K-Raudan noutomyymälästä, ja sen lisäksi perehdyttämisoppaaseen ja -suunnitelmaan haluttavia asioita suunniteltiin yhdessä varastoesimiehen kanssa. Kun haastateltiin myös muita työntekijöitä, saatiin kaikki perehdyttämiseen sisällytettävät ydinasiat selville.

Perehdytysuunnitelma on lyhyt ohje sekä K-Raudalle että perehdyttäjälle, ja siitä selviää millä keinoilla ja missä ajassa uusi työntekijä on hyvä perehdyttää noutomyymälän toimintaan. Perehdytysoppaasta taas löytyy tietoa ja ohjeita noutomyymälän eri työtehtävistä ja -tilanteista, ja se on tarkoitettu ensisijaisesti tulokkaan materiaaliksi, mutta myös perehdyttäjä voi käyttää sitä apunaan perehdyttämisessä. Uusi työntekijä saa perehdytys- ja K-Rauta tutuksi -oppaat jo ennen ensimmäistä työpäivää, jolloin hän pystyy sisäistämään sekä Kuopion K-Raudan toimintatapoja että noutomyymälän työtehtävien luonnetta jo ennen varsinaista perehdyttämisprosessia.

3.3 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelma jakautuu kolmeen osaan, jotka ovat: perehdytyksen keinot, alkuperehdytys ja alkuperehdytyksen jälkeen. Perehdytyksen keinoissa käydään läpi millä tavalla tulokas perehdytetään. Alkuperehdytys -osiossa kerrotaan, miten ja missä järjestyksessä uusi työntekijä

perehdytetään niin organisaatioon kuin työtehtäviinkin. Alkuperehdytyksen jälkeen -kohdassa kerrotaan kuinka uusi työntekijä jatkaa työskentelyään, kun varsinainen alkuperehdytys on tehty.

3.3.1 Perehdytyksen keinot

Perehdytyksen keinoissa paneudutaan perehdytysprosessissa käytettäviin apukeinoihin. Erilaisista materiaaleista apuvälineinä ovat jo aiemmin käytössä olleet K-Rauta tutuksi- ja trukkityön perehdytysoppaat sekä Keskon työsuojelun ohjeet. Lisäksi apuna käytetään uutta, jo aiemmin mainittua noutomyymälän perehdytysopasta. Perehdytys- ja K-Rauta tutuksi -oppaat jaetaan uudelle työntekijälle ennen töihin saapumista, jotta hän saa jo etukäteen käsityksen tulevista työtehtävistään sekä työympäristöstään.

Kun uusi työntekijä saapuu taloon, perehdyttävä toimii kaksi tai kolme ensimmäistä päivää pelkästään perehdyttäjän roolissa, jotta hän pystyy paneutumaan kunnolla alkuperehdytykseen. Perehdyttäjän tulee kysellä tulokkaalta runsaasti, jotta hän pääsee selville esimerkiksi siitä minkä verran tulokas on sisäistänyt uusia asioita, ja minkä verran hän tuntee alaa jo entuudestaan.

3.3.2 Alkuperehdytys

Alkuperehdytys -osiossa esitellään perehdytysprosessin kulku uuden työntekijän alkuvaiheessa. Aluksi uuden työntekijän aloitettua ensimmäisen työpäivänsä esitellään hänelle hänen tulevat työkaverinsa noutomyymälässä. Hänelle kerrotaan samalla yleisesti hänen tulevista työtehtävistään. Seuraavaksi tehdään kierros niin varastoon kuin myymäläänkin, ja esitellään hänelle sosiaalililat ynnä muut oleelliset paikat. Kierroksen yhteydessä esitellään hänelle samalla pintapuolisesti tuotteita, ja kysellään kuinka paljon hän jo entuudestaan tuntee K-Raudassa olevia tuotteita.

Kierroksen jälkeen käydään läpi työturvallisuusasioita Keskon työsuojelun ohjeista. Kun ne on käyty läpi siirrytään trukkiajon harjoitteluun, joka tapahtuu trukkiajon perehdytysoppaan mukaisesti. Samalla kertaillaan työturvallisuusasioita. Trukkiharjoittelun päätyttyä ryhdytään tutustumaan asiakaspalveluun ja keräilyyn liittyviin asioihin, kuten keräilymääräysten ja -listojen lukemista ja täyttöä, toimimista tili- ja käteisasiakkaiden kanssa sekä tuotteiden niputusta. Apuna käytetään noutomyymälän perehdytysopasta. Kun nämä asiat on perehdytetty, voidaan kertoa yleisesti lastauksiin ja purkuihin liittyvistä asioista. Näitä tulokas ei kuitenkaan pääse tekemään ennen kuin hänen ammattitaitonsa ja trukinkäsittelytaitonsa ovat kehittyneet.

3.3.3 Alkuperehdytyksen jälkeen

Kun alkuperehdytys on suoritettu, siirtyy tulokas suorittamaan normaaleja noutomyymälän työtehtäviä kokeneemman työntekijän pariin. Kokeneempi työntekijä antaa tulokkaan tehdä töitä, ja ohjaa itse sivussa oikeisiin työtapoihin. Näin uusi työntekijä saa mahdollisimman paljon rutiinia työskentelyynsä. Kuten jo aiemmin kävi ilmi, on uuden työntekijän hyvä tehdä aluksi pelkästään keräilyä, ja aloittaa purkujen ja lastausten parissa työskentely vasta sitten, kun hänen

ammattitaitonsa siihen riittää. Kun hän on niin esimiehen mielestä kuin omasta mielestäänkin valmis aloittamaan purku- ja lastaustyöt, on hänen mukanaan hyvä olla kokeneempi työntekijä opastamassa oikeisiin työtapoihin. Jatkossa perehdytys jatkuu siten, että ongelmatilanteiden ilmetessä tulokas voi kysyä apua joko esimieheltä tai muilta työntekijöiltä, jotka sitten auttavat tulokasta hänen ongelmissaan.

3.4 Perehdytysopas

Perehdytysoppaassa käsitellään noutomyymälän kaikki oleellimmat työtehtävät, eli tuotteiden keräily, asiakaspalvelu sekä rahtien purku ja lastaus. Lisäksi perehdytysoppaasta löytyy ohjeet profix-ohjelmiston käytölle, tuotteiden niputukselle ja kuljetuslistan täytölle. Siinä on kerrottu myös eri työvuoroihin kuuluvista muista työtehtävistä sekä talvikauden toiminnan eroavuudesta kesäkauteen verrattuna.

3.4.1 Tuotteiden keräilyyn ja asiakaspalveluun liittyvät asiat

Tuotteiden keräily tarkoittaa tuotteiden noutamista niiden hyllypaikoilta valmiiksi toimitusta varten. Tuotteiden keräily on tärkeä työtehtävä, ja siihen käytetään yleensä eniten aikaa työpäivästä. Keräilijän tulee tuntea tuotteet ja osata lukea keräilymääräystä tai -listaa, jotta asiakkaalle saadaan oikeat tuotteet. Asiakaspalvelutaitojen tulee olla kunnossa, koska asiakaspalvelu kuuluu olennaisena osana noutomyymälän työhön. Lähestulkoon kaikissa työtilanteissa ollaan tekemisissä niin yritys- ja yksityisasiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyössä tehtyyn perehdytysoppaaseen laitettiin yleistä tietoa siitä, miten eri keräilytilanteissa toimitaan, kuinka keräilymääräystä ja -listaa luetaan ja täytetään, kuinka toimitaan tili- ja käteisasiakkaiden kanssa, sekä kuinka toimitaan, kun asiakas palauttaa tuotteita. Esimerkiksi keräilymääräyksen lukemisen ja täyttämisen oppimiseen käytettiin kuvan 1 mukaista keinoa.

K-RAUTA NAUMANEN KUOPIO
O.NAUMANEN OY
LEVÄSENTIE 2, 70700 KUOPIO
p. 0207 630 300 f.017 282 0588



KERÄILYMÄÄRÄYS **Sivu: 1**
Numero 988743 29.10.2014
Tilaus **Tilausnumero** 29.10.2014

Asiakkaan nimi

KESKO

Toimitusosoite
Muut tilaukseen
liittyvät tiedot

Asiakas **Asiakasnumero**
Viitteenne **Asiakkaan viite**
Viitteemme **K-Raudan viite**
Merkki **Asiakkaan merkki**
Myyjä **Myyjän numero ja nimi**
Maksuehto **Maksuehdot**

Toimituspäivä 04.11.2014
Toimitustapa **Autokuljetus/Nouto**
Toimitusehto Vapaasti K-Raudan varastossa
Puhelin 1 **Asiakkaan puhelinnumero**
Puhelin 2
Fax

Rivi	Tavara	Tilattu	Toimitettu	A-hinta Ale %	V	Var
3	500770526 KIPSILEVY KEK13 O 13X1200X3000MM	80.00 KPL	_____		1	1
4	500770411 PALONSUOJALEVY KPS 15 O 15X1200X2700MM	125.00 KPL	_____		1	1
5	900010110 SOPIMUSRAHTI KUORMA-AUTO	1.00 KPL	_____		1	1

Hinnat Alv 0. Laskun summaan lisätään alla olevan ko. verokannan mukainen alv-osuus.
Verollisuus-sarakkeen (V) selitteet:

Tuotteiden
Määrät merki-
tään viivoille

Sopimusrahti tulee
vain autokuljetuk-
siin

Jos kerätyt tuotteet
lähtevät autokuljetuksella,
niiden sijainnin voi kirjoit-
taa tähän kohtaan

VASTAANOTTOPÄIVÄ

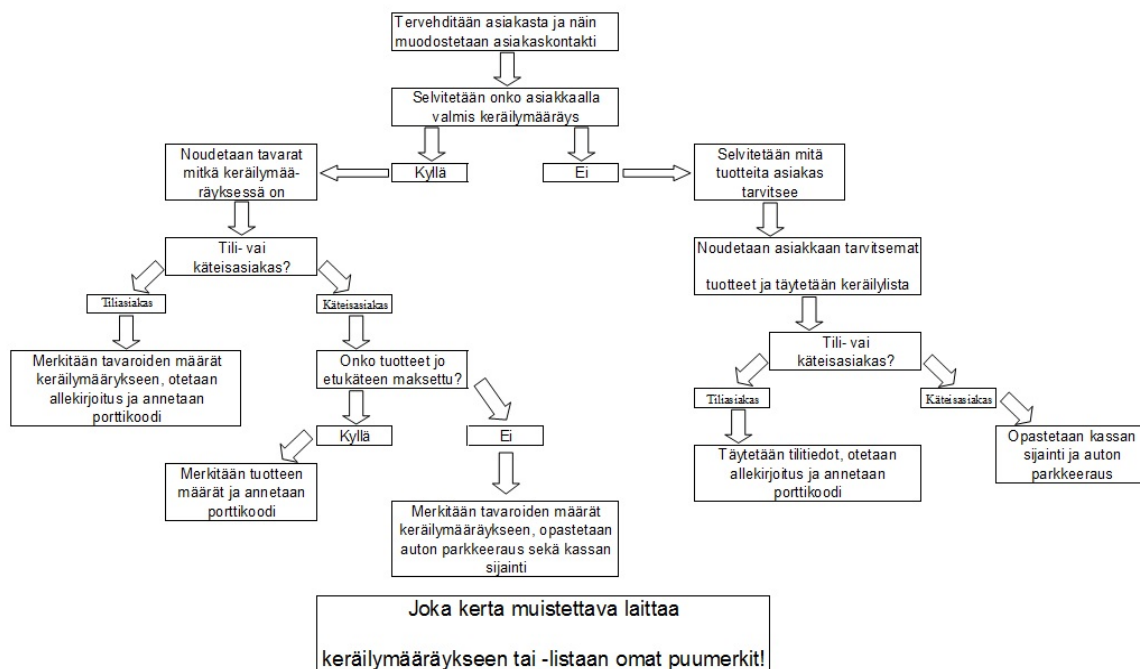
VASTAANOTTAJAN KUITTAUS

_____/_____-20_____

NIMEN SELVENNYS

Kuva 1. Keräilymääräys (Lehtinen 2014)

Kuvassa 1 on alkuperäinen keräilymääräys, johon on lisätty punaisella värillä selitteet kertomaan mitä mikäkin kohta tarkoittaa. Erilaisten asiakaspalvelutilanteiden opastukseen taas käytettiin sanallisten ohjeiden lisäksi kaaviota (kuvio 1).



Kuvio 1. Asiakaspalvelutilanteiden kulku (Lehtinen 2014)

3.4.2 Tuotteiden purkuohje

Tuotteita saapuu jatkuvasti K-Rautaan, ja rahdin purkamisesta vastaavat noutomyymälän työntekijät. Työ edellyttää sujuvaa trukin käyttöä, ja työturvallisuus korostuu, kun trukilla siirretään tuotteita kuljetusautosta pois. Työntekijä täyttää myös rahtikirjat ja varmistaa, että tuotteet ovat oikeita ja ehjiä.

Perehdytysoppaaseen lisättiin yleiset purkuohjeet, kuten mihin paikkaan tuotteet puretaan. Oppaaseen laitettiin myös ohjeet itse purkutyön suorittamiseen. Näitä olivat muun muassa rahdin purkuun liittyvät työtekniikat sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Lopuksi oppaaseen lisättiin ohjeet mitä kuuluu tehdä, kun rahti on purettu. Siihen sisältyi esimerkiksi ohjeet merkillä tulevien tuotteiden käsittelylle sekä tuotteiden mukana tulevien pakkausluetteloiden viemiselle oikeaan paikkaan.

3.4.3 Tuotteiden lastausohje

Tuotteita lastataan asiakkaiden kyytiin niin täysinä nippuina trukin avulla, kuin myös perinteiseen tapaan käsillä siirrellen, riippuen tuotteiden määrästä ja lastattavan ajoneuvon ominaisuuksista. Lastattaessa trukilla korostuu samat asiat kuin rahtien purkamisessa, eli sujuva trukin käsittely ja työturvallisuus.

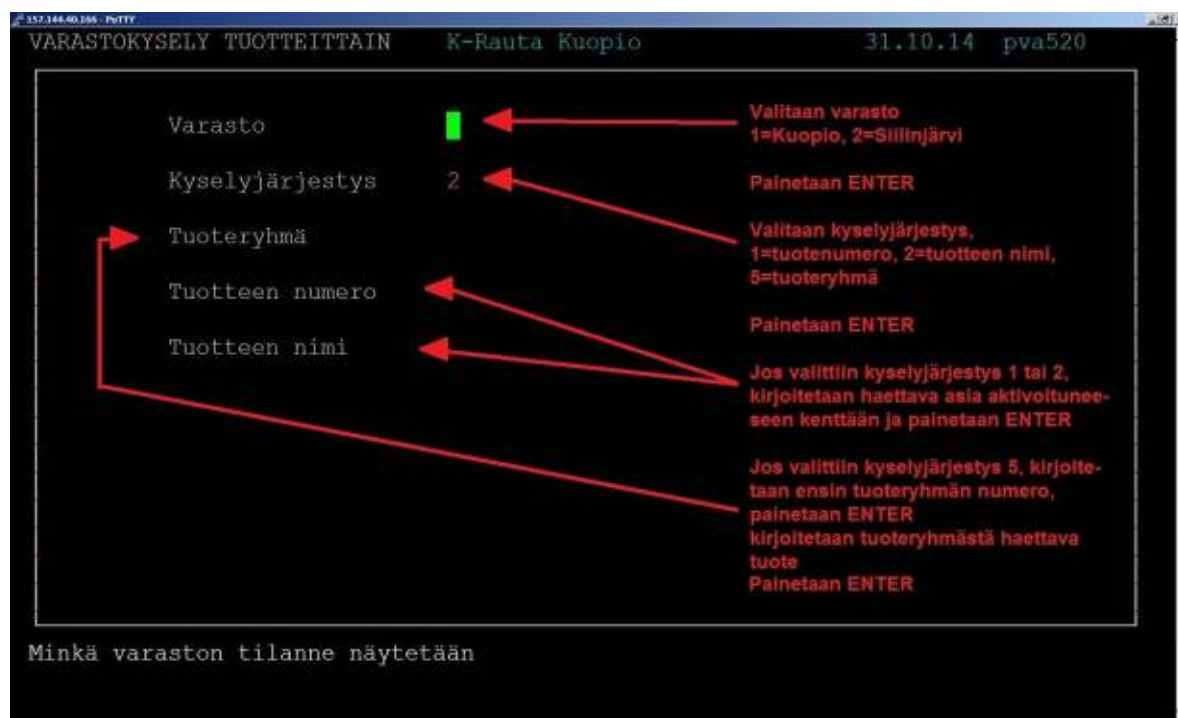
Tuotteiden lastausohjeeseen tuli hyvin paljon samoja asioita kuin rahdin purkamiseenkin, koska työ on periaatteessa samaa, mutta se vain tapahtuu toisin päin; purkamisessa tavaraa otetaan pois autosta, kun taas lastauksessa tavaraa laitetaan autoon. Ohjeissa korostettiin turvallisen työn keinoja, ja oikeaoppisia työtapoja. Koska lastattaessa työntekijän on hyvä olla perillä tavar

kuljettamiseen liittyvistä lakiasioista, päätettiin perehdytysoppaan loppuun lisätä liitteenä tavarankuljetukseen sekä kuorman sijoittamiseen, sitomiseen, varmistamiseen ja merkitsemiseen vaikuttavat lakipykälät. Lastausohjeeseen lisättiin myös ohjeet sille miten toiminta eroaa, jos lastattava auto on Kuopion K-Raudan kuljetuksissa käyttämä yhteistyöyrittäjä.

3.4.4 Prefix-ohjelmisto

Kuopion K-Raudan varastohallintajärjestelmänä on Prefix-ohjelmisto. Sen avulla noutomyymälän työntekijät voivat etsiä asiakkaiden tietoja, tai tuotteiden hintoja ja varastosaldvoja. Ohjelmiston käyttö on osattava, jotta työntekijä voi suoriutua noutomyymälän jokapäiväisistä tehtävistä.

Ohjelmiston oppaasta oli tarkoitus tehdä niin yksinkertainen, että myös sellainen henkilö, jolla ei ole kovin hyviä tietokonetaitoja, selviää ohjelmiston käytöstä. Ohjeisiin sisällytettiin asiakashaku, yksinkertainen tuotehaku sekä edistyneempi tuotehaku. Ohjeet etenevät yksityiskohtaisesti, ja niissä käytetään apuna kuvakaappauksia ohjelmistosta, mahdollisesti vielä lisäselitteiden kanssa. Esimerkkinä seuraava kohta, jossa kerrotaan miten yksinkertaisen tuotehaun aloitussivulla edetään.



Kuva 3. Yksinkertainen tuotehaku (Lehtinen 2014)

3.4.5 Tuotteiden niputusohjeet

Nipuksi sanotaan pakkausta, jossa on yksittäisiä tai useampia eri tuotteita, ja ne on sidottu yhteen. Tuotteita niputetaan, kun ne ovat lähdössä kuljetuksella asiakkaalle, ja tämä tehdään sen takia, jotta tuotteet olisi helpompi siirtää paikasta toiseen. Tarvittaessa nippu myös suojataan pakkauskelmulla tai -muovilla, jotta tuotteet eivät vaurioidu kosteuden ja lian takia.

K-raudassa on lukemattomia eri tuotteita, ja uuden työntekijän voi olla aluksi vaikea hahmottaa mitä tuotteita ja miten kannattaa yhteen niputtaa. Tämän vuoksi perehdytysoppaaseen oli hyvä lisätä kattavat tuotteiden niputusohjeet, jotta mahdollisista niputusvirheistä tulevia kustannuksia voidaan karsia. Niputusohjeet sisältävät ohjeet puutavaranipuille, levynipuille, harjateräksille, sideverkoille ja putkille, finnfoameille ja styroxeille, harkoille, tiilille ja pihakiville, oville, laasteille ja muille vastaaville tuotteille. Ohjeissa kerrotaan muun muassa miten tuotteet tulee suojata ja millä välineillä ne tulee sitoa toisiinsa. Ohjeiden yhteydessä on käytetty esimerkkikuvia, kuten kuvassa 4 nähtävä levynippu.



Kuva 4. Levynippu (Lehtinen 2014)

3.4.6 Eri vuoroihin kuuluvat työtehtävät

Noutomyymälässä työntekijät tekevät yleisesti samoja työtehtäviä, mutta eri työvuoroihin, eli aamu-, ilt- ja viikonloppuvuoroihin kuuluu joitakin omia työtehtäviään, ja jotkin yhteisetkin työtehtävät painottuvat eri työvuoroissa eri tavoin. Niinpä eri työvuorojen luonteesta ja työtehtävistä oli hyvä laittaa oma osio perehdytysoppaaseen. Siinä kerrotaan muun muassa aamuvuoron aukaisuvuoroon kuuluvista velvoitteista, sekä iltavuoron velvoitteesta vastata tavarantoimituksen eli TVO:n toiminnasta vastaanoton työntekijän työajan päätyttyä.

3.4.7 Kuljetuslista

Kuljetuslistaan merkitään kaikki kuljetukset, jotka lähtevät asiakkaille kuljetuksessa käytettävän yhteistyöyrityksen kautta. Kuljetuslistaa voivat täyttää kaikki noutomyymälän työntekijät. Kuljetuslistaan merkitään myyjän lähettämästä keräilymääräyksestä kaikki kuljetukseen tarvittavat tiedot, kuten tuotteiden määrä. Perehdytysoppaassa kuljetuslistasta on lisätty kuva (kuva 5), johon on lisätty numerot merkitsemään eri kohtia, ja nämä numeroinnit on selvitetty. Kuvan 5 jälkeen nämä selitykset perehdytysoppaan mukaisella tavalla.

K-Rauta Kuopio Leväsentie 2 70700 Kuopio					VK Pvm	Viikko Päivämäärä					
Til.nro	Myyjä	Vastaanottajan nimi ja osoite	Palautus	Nouto	Puut	Sidev.	Harjat	Styrox	Levyt	Muuta	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	

Kuva 5. Kuljetuslista (Lehtinen 2014)

1. Tilausnumero
2. Myyjän numero
3. Asiakkaan nimi ja toimitusosoite. Huom. toimitusosoite ei aina välttämättä sama kuin asiakkaan oma osoite
4. Jos kyseinen kuljetus tulee palautuksena, merkitään tähän kohtaa rasti, ja kirjoitetaan Muuta-sarakkeeseen mitä tuotteita palautuksena tulee
5. Jos kuljetus on esim. nouto Puumerkin varastosta, merkitään rasti ylemmälle riville, ja alemmalle merkitään mistä nouto on
6. Puutavara. merkitään nippuina, esim. 3 nippua merkitään 3 nip
7. Sideverkot. Merkitään tonneina. Painomäärät merkittynä keräilymääräyksessä, josta ne helppo laskea. Esim. 1000 kg merkitään 1 tn
8. Harjateräkset. Merkitään samalla tavalla kuin sideverkot.
9. Styroxit. Merkitään paketteina (pkt)
10. Levytavara. Merkitään nippuina, esim. 2 nippua merkitään 2 nip.
11. Muuta-kohta. Tähän merkitään milloin tuotteet lähtevät, esim. aamulla vai iltapäivällä . Lisäksi siihen merkitään muut tuotteet, kuten ovet, ikkunat, tai harkkolavat. Kirjoitetaan lyhyesti mitä tavaraa kyytiin tulee, esim. 1 ovi, 2xharkkolava. Yleisesti käytössä joitakin lyhenteitä. Esim. 1000 kg laastisäkistä käytetään lyhennettä ssk.

3.4.8 Talvikausi

Talvikaudella toiminta eroaa kesän sesonkikaudesta paljon. Koska asiakkaita on vähemmän verrattuna kesään, jää tuotteiden järjestelylle ja myymälän siivoamiselle enemmän aikaa. Suurin vaikuttava ero on kuitenkin sääolot, joiden takia työskentely on talvella erilaista. Muun muassa liukkaus ja muut seikat voivat aiheuttaa vaaratilanteita ja hävikkiä, ja tästä syystä perehdytysoppaaseen päätettiin lisätä talvikausi-osio, josta uusi työntekijä saa selville miten hänen tulee muuttaa työskentelyään talvella. Osiossa opastetaan muun muassa käyttämään pienempää tilannenopeutta talvella, sekä kerrotaan auras- ja hiekoitusvelvoitteista.

4. YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehostaa Kuopion K-Raudan perehdytysprosessia. Tähän pyrittiin laatimalla perehdytysuunnitelma, josta selviäisi miten perehdytysprosessin tulisi edetä, sekä laatimalla noutomyymälän työtehtäviin ja toimintatapoihin opastava perehdytysopas.

Perehdytysprosessin suunnittelussa käytettiin apuna työn tekijän aiempaa työkokemusta K-Raudan noutomyymälästä, sekä haastatteleamalla vapaamuotoisesti noutomyymälän varastoesimiestä sekä kolmea muuta työntekijää. Lisäksi hyödynnettiin erilaisia perehdyttämistä käsitteleviä teoksia.

Työ onnistui hyvin. Perehdytysuunnitelmasta saatiin riittävän yksinkertainen, mutta samalla tarpeeksi informatiivinen, jotta perehdyttäjän on jatkossa helppo toteuttaa perehdytysprosessi tarpeeksi laadukkaasti ja edetä perehdyttämisessä loogisella tavalla helpommista asioista haastavampiin asioihin. Perehdytysoppaaseen taas saatiin sisällytettyä kaikki noutomyymälän tärkeimmät työtehtävät ja toimintatavat. Runsas kuvien käyttö teki oppaasta selkeämmän ja helpommin ymmärrettävän. Esimerkiksi Profix-ohjelmiston käyttöä olisi ollut ilman havainnollistavia kuvia käytännössä mahdoton opastaa.

Kaiken kaikkiaan työ oli mielenkiintoinen ja kehittävä, ja sen avulla perehdyttämisen tärkeys uuden työtehtävän tai -ympäristön asioiden opettamisessa selkeytyi. Työ opetti myös sen mitä kaikkia asioita tulee perehdytettäessä ottaa huomioon, ja millaisia materiaaleja perehdyttämisen tukena on hyvä käyttää. Lisäksi tämä opinnäytetyö kehitti itsenäisen työskentelyn ja tiedonhaun taitoja. Tämän opinnäytetyön avulla Kuopion K-Raudan noutomyymälän perehdytysprosessi tulee olemaan jatkossa entistä selkeämpi ja informatiivisempi.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

KJELIN, Eija ja KUUSISTO, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

K-Rauta. Tietoa K-Raudasta [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa:

<http://www.k-rauta.fi/pages/default.aspx>

KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2003. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

LEHTINEN, Mikko 2014. Asiakaspalvelutilanteiden kulku [digikuva]. Sijainti: Kuopio: K-Raudan perehdytysopas.

LEHTINEN, Mikko 2014. Keräilymääräys [digikuva]. Sijainti: Kuopio: K-Raudan perehdytysopas.

LEHTINEN, Mikko 2014. Kuljetuslista [digikuva]. Sijainti: Kuopio: K-Raudan perehdytysopas.

LEHTINEN, Mikko 2014. Levynippu [digikuva]. Sijainti: Kuopio: K-Raudan perehdytysopas.

LEHTINEN, Mikko 2014. Yksinkertainen tuotehaku [digikuva]. Sijainti: Kuopio: K-Raudan perehdytysopas.

Naumanen Oy. [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa:

http://www.naumanen.fi/Kauko_E.Naumanen_Oy.html

Työhön perehdyttäminen 2009 [verkkodokumentti]. Työturva [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002/738, 1 § [verkkoaineisto].

Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L1P1>

TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002/738, 14 § [verkkoaineisto]. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Viitala, Riitta 2006. Johda Osaamista! - Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 2. p. Helsinki: Infor.