



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Perehdyttäminen ja tehtäväkortit

Case: Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja

Mäkäläinen, Miia

2015 Laurea Lohja

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Perehdyttäminen ja tehtäväkortit
Case: Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja

Miia Mäkäläinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2015

Miia Mäkäläinen

Perehdyttäminen ja tehtäväkortit Case: Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja

Vuosi 2015 Sivumäärä 37

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uudet tehtäväkortit Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolle. Tehtäväkortit on toteutettu Suur-Seudun Osuuskaupan Prisma Lohjan toimeksiantona. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä ajantasaiset, työvuorokohtaiset tehtäväkortit, jotka tukevat sekä perehdytystä että työvuorojen etenemistä.

Opinnäytetyö sai alkunsa päivittäistavaraosastoilla tehdyistä muutoksista, joiden myötä työtehtävät sekä tehtäväkorttien sisältötarve muuttuivat. Tehtäväkortteja tehtiin yhteensä kahdeksan kappaletta, joista viisi oli aamu- ja kolme iltavuoroon. Tehtäväkortti on S-ryhmän oma termi perehdyttämisessä sekä työvuoroissa käytettävästä tukimateriaalista, josta selviää työvuoron eteneminen sekä se, mitä työvuoron aikana tulee tehdä. Tehtäväkortit sisältävät työvuoron tehtävät, odotukset sekä kyseisen työvuoron tärkeimmät tehtävät.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, jolloin työn pääpaino oli tehtäväkorttien suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu perehdyttämisestä ja perehdyttämisen prosessista, seurannasta ja arvioinnista sekä lainsäädännöstä. Lisäksi työssä käsiteltiin Prisma Lohjan yleisiä perehdyttämiskäytänteitä.

Tehtäväkortit toteutettiin havainnoimalla päivittäistavaraosaston työvuoroja. Tämän lisäksi tehtäväkorttien toteuttamisessa käytettiin teemahaastattelua, jotta saatiin selville jokaisen osastovastaavan mielipiteet oman osastonsa tehtäväkortteihin. Lopuksi tehtäväkorttien toimivuutta testattiin, perehdyttämällä uusi työntekijä tehtäväkorttien avulla päivittäistavaraosastolle. Tehtäväkorttien laatimisessa lähdemateriaalina toimi opinnäytetyöntekijän oma työkokemus sekä osastovastaavien haastattelu.

Toimeksiantaja oli uusiin tehtäväkortteihin tyytyväinen, joten tehtäväkortit tulivat heti käyttöön osastoilla. Jatkoa ajatellen tehtäväkortit tulisi tarkistaa kaksi kertaa vuodessa sekä merkitä tehtäväkortteihin niiden muokkauspäivämäärä. Näin niistä selviäisi, koska ne on viimeksi muokattu ja tehtäväkortit pysyisivät ajan tasalla helpommin.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, tehtäväkortti.

Miia Mäkäläinen

Orientation and task cards Case: Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja

Year	2015	Pages	37
------	------	-------	----

The purpose of this functional thesis was to produce new task cards for daily consumer goods department in Prisma hypermarket. The assignment was commissioned by Suur-Seudun Osuuskauppa Prisma Lohja. The main target of this thesis was to produce up-to-date and shift-specific task cards, which support orientation and progress of shifts.

This thesis started from changes made in daily consumer goods departments, which changed duties and content of the need for task cards. A total of eight task cards were made. Five of them for the morning and three for the evening shift. Task card is the S Group's own term for support material that is used for orientation and work shifts. Task cards tell how work shift should progress and what is to be done during the work shift. Task cards include assignments, expectations and the most important tasks on the work shift.

This thesis was executed as a functional research, which means that the main focus was on the design and preparation of the task cards. The theoretical frame of reference focused on orientation and orientation process, control and evaluation and legislation. In addition, this thesis handles the current orientation practices at Prisma Lohja.

Observation of work tasks in daily consumer goods department was used as a basis for the creation of the task cards. In addition, to the implementation of task cards, theme interviews were used to find out every department management's opinions regarding the task cards. Finally, task cards were tested by familiarizing a new worker to the daily consumer goods department. The information sources for the task cards were collected from the writer's own work experience and personnel interviews.

The commissioner of the thesis and the persons in charge of orientation were pleased with the task cards and they were taken into use instantly on departments. Thinking about the future, task cards should be checked twice a year and the revision date should be marked. This way the last modification date would be available and the task cards would stay up-to-date more easily.

Keywords: orientation, occupational instruction and guidance, task card.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön aihe.....	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja menetelmät.....	6
1.3	Opinnäytetyön rajaus ja rakenne.....	7
2	Toimeksiantajan esittely.....	8
2.1	Suur-Seudun Osuuskauppa, SSO.....	8
2.2	Prisma Lohja.....	9
2.3	Tehtäväkortit Prisma Lohjalla.....	10
3	Perehdyttäminen.....	10
3.1	Perehdyttämisen tavoite.....	12
3.2	Perehdyttämisprosessi.....	13
3.2.1	Ennen töiden alkua.....	13
3.2.2	Työn alkaessa.....	14
3.3	Perehdytysmateriaali.....	15
3.4	Vastuu.....	16
3.5	Seuranta ja arviointi.....	17
3.6	Lainsäädäntö.....	18
4	Tehtäväkortti.....	19
4.1	Nykytila.....	20
4.2	Tavoitetila.....	20
5	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	21
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	21
5.1.1	Havainnointi.....	21
5.1.2	Teemahaastattelu.....	22
5.2	Tutkimusmenetelmät käytännössä.....	23
6	Tehtäväkorttien laatiminen.....	24
6.1	Suunnittelu ja toteutus.....	24
6.2	Muutokset ja hyväksyntä.....	25
6.3	Tehtäväkortit käytännössä.....	26
7	Arviointi ja kehittämissuositukset.....	28
	Lähteet.....	32
	Kuviot.....	34
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön aihe

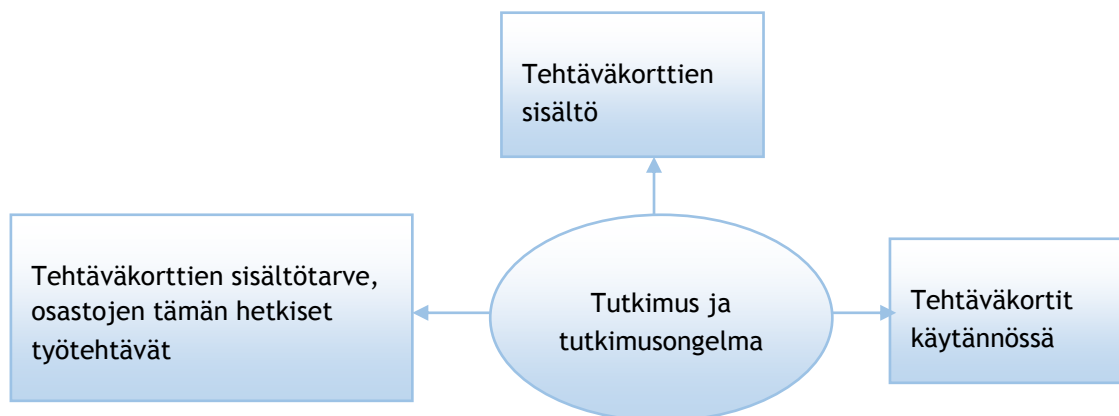
Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suur-Seudun Osuuskauppaan kuuluva Prisma Lohjan päivittäistavaraosasto, jolle tuotoksena toteutetaan uudet tehtäväkortit. Tehtäväkortti on S-ryhmän oma termi perehdyttämisessä sekä työvuoroissa käytettävästä tukimateriaalista, josta selviää työvuoron eteneminen sekä työvuoron aikana tehtävät työt.

Opinnäytetyö sai alkunsa päivittäistavaraosastoilla tehdyistä muutoksista, joiden myötä työtehtävät muuttuivat. Tämän takia osastojen tehtäväkortit tuli myös saada jälleen ajan tasalle. Näin ollen päätettiin, päivittäistavaraosaston esimiehen pyynnöstä, tehdä opinnäytetyönä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastoille uudet ajan tasalla olevat tehtäväkortit, jotka olisivat jälleen yhtenä osana tukemassa perehdytystä osastoilla sekä auttaisivat perehdytyksen jälkeä uusia työntekijöitä heidän työvuoroissaan. Prisma Lohjan päivittäistavaraosasto on jaettu kuuteen eri osastoon ja näiden osastojen kaikkiin työvuoroihin on olemassa omat tehtäväkortit. Opinnäytetyönä tehdään näiden osastojen työvuoroihin yhteensä kahdeksan uutta ajan tasalla olevaa tehtäväkorttia. Opinnäytetyön tekijä itse toimii Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolla myyjäntehtävissä.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja menetelmät

Tämän työn tavoitteena on toteuttaa eri osastoille osastojen mukaiset tehtäväkortit sekä syventää tekijän omaa tietämystä perehdyttämisestä. Tavoitteena on saada tehtäväkorteista jokaiselle osastolle omanlaisensa sekä osaston työnkuvan mukaiset. Koska jokaisella osastolla on erilaiset työtehtävät sekä menetelmät, täytyvät tehtäväkortit tehdä jokaiselle osastolle erikseen. Lisäksi tekijän tavoitteena on tehdä tehtäväkortit valmiiksi ennen kesätyöntekijöiden perehdytystä, jotta heidän perehdytyksessä voidaan käyttää tukimateriaalina tehtäväkortteja.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä selvitetään, miten tehtäväkorttien sisältötarpeet ovat muuttuneet sekä, miten niitä täytyy muuttaa, jotta niistä selviää osastojen tämän hetkiset työtehtävät. Tämän työn tarkoituksena on, että uudet tehtäväkortit tukevat jälleen työnopastusta sekä työvuorossa olevaa työntekijää. Lisäksi tässä työssä selvitetään, mitä tehtäväkorttien halutaan sisältävän sekä toimivatko uudet tehtäväkortit käytännössä (kuvio 1).



Kuvio 1: Opinnäytetyön tutkimus ja tutkimusongelma

Tutkimusmenetelminä työssä käytetään havainnointia sekä teemahaastattelua. Havainnointimenetelmän kautta selvitetään, kuinka työtehtävät ovat muuttuneet eri osastoilla eli mikä on tehtäväkorttien sisältötarve tänä päivänä. Teemahaastattelun avulla on tarkoitus selvittää osastovastaavien mielipiteet omien osastojensa tehtäväkorttien sisällöstä sekä, mitä tehtäväkorteista osastovastaavien mielestä vielä puuttuu.

Opinnäytetyön onnistumista mitataan jo työn aikana, sen eri vaiheissa. Havainnoinnin onnistuminen saadaan selville teemahaastattelun avulla, koska tällöin osastovastaavat näkevät tehdyt tehtäväkortit ja pystyvät antamaan niihin kehittävää palautetta. Teemahaastattelun ja tarvittavien muutoksien tekemisen jälkeen, tehtäväkortit näytetään osastovastaaville vielä uudestaan, jotta saadaan selville ovatko ne juuri sellaiset, mitä he haluavat. Lopullisten valmiiksi saatujen tehtäväkorttien toimivuutta mitataan vielä perehdyttämisen avulla. Tehtäväkorttien avulla perehdytetään uusi työntekijä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolle, jolloin saadaan selville tukevatko ne perehdytystä oikealla tavalla.

1.3 Opinnäytetyön rajaus ja rakenne

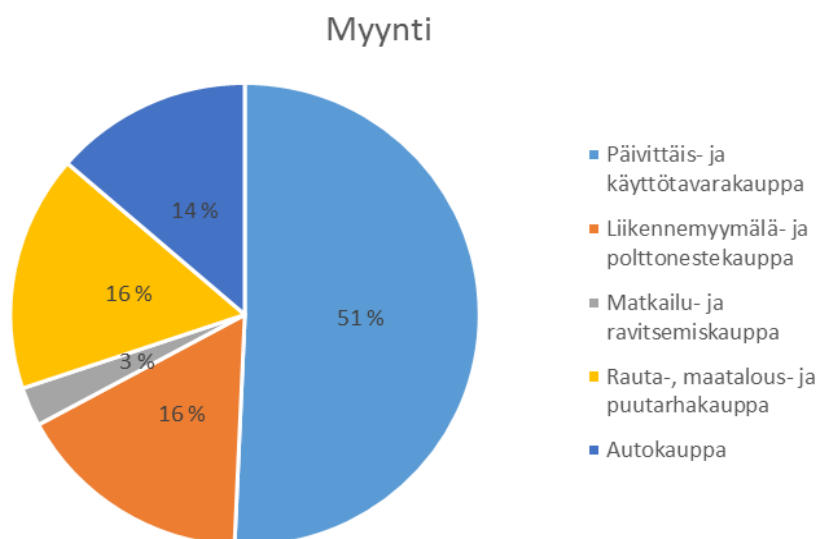
Opinnäytetyön teoriaosuus on rajattu koskemaan perehdyttämistä sekä siihen liittyvää tavoitetta, prosessia, materiaalia, vastuuta, seuranta ja arviointia sekä lainsäädäntöä. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on rajattu Prisma Lohjan päivittäistavaraosastoihin, joille tehtäväkortit tulevat. Työn keskeisinä käsitteinä on perehdyttäminen, työnopastus ja tehtäväkortit. Tämän opinnäytetyön rakenne koostuu toimeksiantajan esittelystä, perehdyttämisestä rajauksen mukaisesti sekä tehtäväkorteista ja toiminnallisesta tekemisestä.

2 Toimeksiantajan esittely

2.1 Suur-Seudun Osuuskauppa, SSO

Työn toimeksiantajana toimii Prisma Lohja, joka kuuluu Suur-Seudun Osuuskauppaan, SSO:hon. Suur-Seudun Osuuskauppa on yksi S-ryhmän osuuskunnista. S-ryhmä on valtakunnallinen vähittäiskaupparyhmittymä, johon kuuluu 20 alueosuuskauppaa Suomessa sekä Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta (SOK) tytäryhtiöineen. S-ryhmällä on toimintaa koko Suomen alueella sekä Baltiassa ja Pietarin alueella. S-ryhmällä on toimipisteitä yli 1600, ja sen vähittäismyynti oli vuonna 2014 hieman yli 11,1 miljoonaa euroa. (S-kanava 2015a; S-kanava 2015b.)

Suur-Seudun Osuuskauppa on S-ryhmän osuuskunnista nuorin, sillä se on aloittanut toimintansa vasta vuonna 2004, jolloin Salon Seudun Osuuskaupan ja Osuuskauppa Seudun fuusiosta syntyi suurosuuskauppa. Suur-Seudun Osuuskauppa toimii läntisen Uudenmaan ja Salon seutukunnan alueilla, 8 eri kunnassa ja se työllistää noin 1 500 henkilöä päivittäis- ja käyttötavara-kaupassa, matkailu- ja ravitsemiskaupassa, rauta-, maatalous- ja puutarhakaupassa, liikennemyymälä- ja polttonestekaupassa sekä autokaupassa. (S-kanava 2015d.)



Kuvio 2: SSO liikevaihto 2014 (S-kanava 2015d)

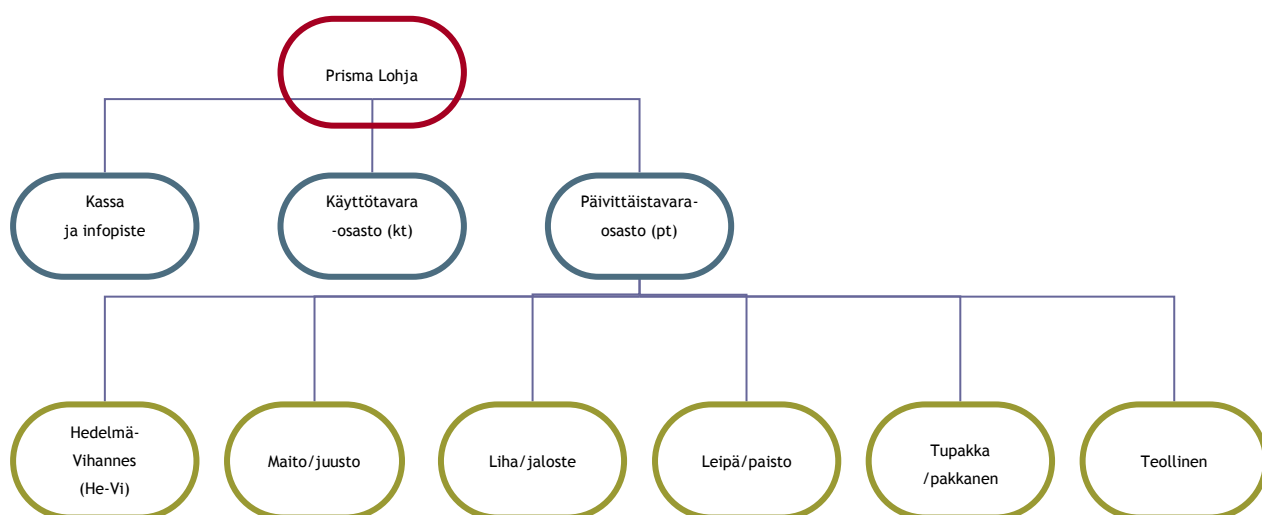
Kuviossa 2 on kuvattu, kuinka Suur-Seudun Osuuskaupan liikevaihto muodostuu eri toimialoilta. Vuonna 2014 Suur-Seudun Osuuskaupan liikevaihto oli 472,7 miljoonaa euroa, josta puolet eli 237,6 miljoonaa euroa tuli päivittäis- ja käyttötavara-kaupasta. Rauta-, maatalous- ja puutarhakaupat sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupat toivat molemmat 16 prosenttia, au-

tokaupat 14 prosenttia sekä matkailu- ja ravitsemiskaupat kolme prosenttia SSO:n kokonaisliikvaihdosta. (S-kanava 2015d.)

2.2 Prisma Lohja

SSO:lla on kolme Prisma hypermarketia: Lohjalla, Nummelassa ja Halikossa. Näistä Prisma Lohja on nuorin, se valmistui Lohjan keskustaan vuonna 2007. Prisma Lohja jakautuu kolmeen eri osastoon, käyttötavara- ja päivittäistavaraosastoon sekä kassa ja infopisteeseen, joista jokaisella osastolla on omat esimiehensä sekä työntekijänsä (kuvio 3). Prisma Lohja on pinta-alaltaan noin 9 560 m², jossa on kattavasti valikoimaa aina viihde ja kodintekniikasta, sportista, rakentamiseen ja remontointiin, kodintavaroista, puutarhan ja pihantavaroihin sekä puukeutumisesta, päivittäistavaroihin. Prisma Lohja työllistää vaihtelevasti 90-100 henkilöä, jotka työskentelevät koko ja osa-aikaisesti, ilta-, aamu- ja viikonloppuvuoroissa. (R.-M. Peltonen, henkilökohtainen tiedoksianto 26.1.2015.)

Prisma Lohjan päivittäistavaraosasto kattaa elintarvikkeiden lisäksi muita päivittäin käytettäviä kulutustavaroita kuten kosmetiikka- ja kampaamotuotteet sekä talouspaperit. Päivittäistavaraosasto on jaettu vielä kuuteen eri osastoon ja näillä jokaisella osastolla on omat osastovastaavat (kuvio 3). Päivittäistavaraosaston valikoimissa on noin 14 000 eri tuotetta ja se työllistää noin 30 työntekijää. (R.-M. Peltonen, henkilökohtainen tiedoksianto 26.1.2015.)



Kuvio 3: Prisma Lohjan päivittäistavaraosastot

Kuviossa 3 on selkeyttämisen vuoksi vielä kuvattu Prisma Lohjan päivittäistavaraosastojen jakautuminen. Kuviossa ei ole kuvattu käyttötavaraosaston eikä kassa ja infopisteen jakautumista, sillä ne eivät koske tätä työtä.

2.3 Tehtäväkortit Prisma Lohjalla

Tehtäväkortti on S-ryhmän nimeämä työpäivänkulkulomake, joka on verrattavissa prosessikuvaukseen, josta selviää työvuoron eli prosessin eteneminen (Liite 1). Useimmissa työpaikoissa on tehtäväkorttien tapaisia työvuoron etenemiseen liittyviä materiaaleja, mutta niiden nimitys on useimmiten vain eri. Näitä tehtäväkorttien tapaisia työvuoron etenemiseen liittyviä materiaaleja voidaan kutsua muissa toimipaikoissa esimerkiksi nimillä työpäivän kulku, päivä- tai vuoro-ohjelma.

Tehtäväkorttien ulkoasu ja sisältö on jokaisessa S-ryhmän toimipaikassa erilainen, koska jokainen toimipaikka tekee itse omat tehtäväkorttinsa sekä vastaa myös niiden sisällöstä sekä päivittämisestä itse. Tehtäväkortit ovat sisällöllisesti erilaisia eri toimipaikoissa, koska tehtäväkorttien sisältöön vaikuttavat toimipaikkojen koko, osastojen ja osastovastaavien määrä, työtehtävien jako sekä kuormien toimitusaika, jotka ovat eri joka toimipaikassa. Tämän takia toisen toimipisteen tehtäväkorttia ei voi käyttää muualla. Tehtäväkortit ovat toimipistekohtaisen lisäksi osastokohtaisia, koska joka osastolla on omat työtehtävät, minkä takia yhtä ja samaa tehtäväkorttia ei voi myöskään käyttää muilla osastoilla.

Tehtäväkortteja käytetään Prisma Lohjalla perehdytysmateriaalina sekä muiden työntekijöiden tukimateriaalina. Tehtäväkortin avulla uusi työntekijä näkee heti perehdytystilanteessa työvuoron tehtävät, odotukset sekä sen, mitkä ovat tärkeimpiä asioita kyseisessä työvuorossa. Perehdytyksen lisäksi tehtäväkorteista on hyötyä muillekin työntekijöille esimerkiksi silloin, kun työntekijä pitkän tauon jälkeen tekee töitä tietyllä osastolla. Tällöin työntekijällä on tukimateriaalia, josta hän voi tarkistaa työvuorossa tehtävät työt.

Liitteestä 1 näkee tehtäväkorttien rakenteen sekä idean. Tehtäväkortista on poistettu kaikki varsinainen teksti pois, sillä muuten tulisi selville yrityksen oma toimintamalli, jota toimeksiantaja ei halunnut tuoda muiden tietoon.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on yksi osaamisen kehittämisen muodoista. Perehdyttäminen on lakiin sekä säädöksiin perustuvaa (Työturvallisuuslaki 738/2002) ja sillä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työpaikan ihmiset ja sidosryhmät, työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Näiden kautta työntekijää autetaan pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. (Piili 2006, 124; Viitala 2013, 156.)



Kuvio 4: Perehdyttäminen (mukailten Työturvallisuuskeskus 2015)

Perehdyttäminen jaetaan usein kuvio 4:n mukaisesti kahteen osaan, yritykseen perehdyttämiseen sekä työnopastukseen. Kokonaisvaltaista perehdyttämistä eli yritykseen perehdyttämistä ja työnopastusta käytetään yhdessä etenkin silloin, kun yritykseen tulee uusi työntekijä. Tällöin hänet tulee perehdyttää perusteellisesti, niin yritykseen kuin työtehtävään, jotta hän pääsisi nopeasti kiinni uuteen työhönsä sekä hänen kuvansa yrityksessä selventyisi. (Työturvallisuuskeskus 2015; Piili 2006, 124.)

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen alkaa useimmiten työsuhteen alkaessa perehdyttämällä yritykseen, minkä lisäksi perehdyttämiseen kuuluu perehdyttäminen työsuhteeseen, työyhteisöön ja työympäristöön sekä työhön perehdyttäminen eli työnopastus. Yritykseen perehdyttäessä tulisi työntekijä tutustuttaa organisaatioon sekä sen tapoihin ja toiminta-ajatukseen. Työyhteisöön tutustuttaessa on tärkeää, että työntekijä tietää ainakin lähimmät työtoverit sekä sidosryhmät. Työntekijä tulee myös tutustuttaa työympäristöönsä, jotta kaikkien käytettävissä olevien koneiden ja laitteiden käyttötavat ovat tiedossa. Työnopastuksella tarkoitetaan työntekijän perehdyttämistä hänen varsinaiseen työtehtäväänsä, jolloin hän saa opastuksen muun muassa työvälineiden käyttöön. (Viitala 2013, 156; Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 10.)

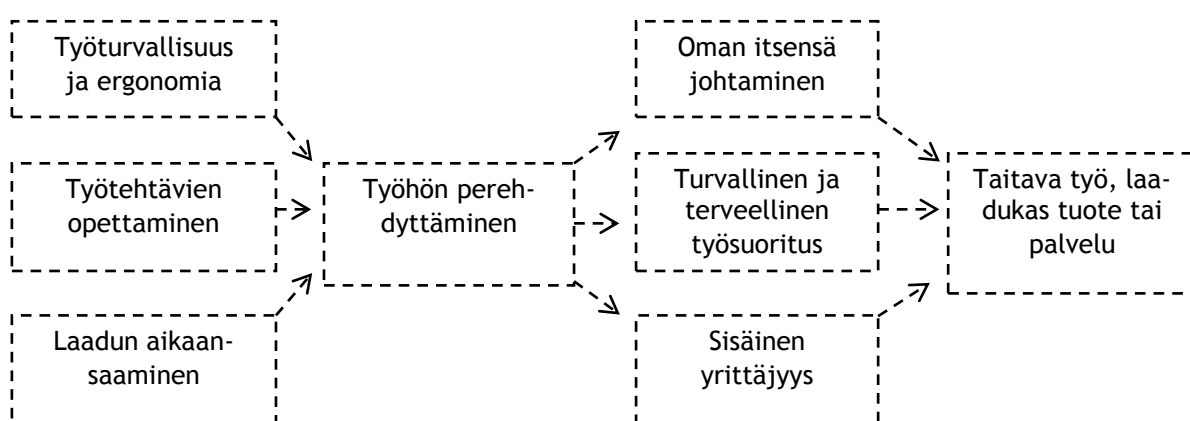
Kokonaisvaltainen perehdyttäminen koskee siis pääasiassa vain uusia työntekijöitä, kun taas työnopastus koskee tarvittaessa myös muitakin yrityksen työntekijöitä. Työnopastusta nimitäin käytetään ilman yritykseen perehdyttämistä etenkin silloin, kun työntekijän työnkuva tai -tehtävä muuttuu yrityksessä tai silloin, kun työntekijä palaa pitkän tauon jälkeen takaisin töihin. Tällöin työntekijä tarvitsee uudelleen perehdytystä työnkuvaansa, eli työnopastusta, jotta hän pääsee taas kiinni työhönsä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Perehdyttäminen nähdään yhtenä yrityksen investointina, jolla henkilöstön osaamista lisätään, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota tulee kehittää henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan, sillä se on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

3.1 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämistä tarvitaan jokaisella työpaikalla sen koosta tai toimialasta riippumatta. Sen päätavoitteena on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi jäseneksi työyhteisöön sekä ylläpitää työntekijän motivaatiota työtä kohtaan. Myös tapaturmien ja työstä aiheutuvien sairastumisen ennaltaehkäiseminen on perehdyttämisen yksi tavoitteista. Perehdytystilanteessa onkin varmistettava, että uusi työntekijä saa lain (Työturvallisuuslaki 738/2002) mukaisesti tarpeelliset tiedot työpaikan vaara- ja haittatekijöistä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62; Penttinen & Mäntynen 2009, 5.)

Perehdyttämisen lopullisena tavoitteena on työntekijän motivaation ylläpitämisen lisäksi se, että työntekijä hallitsee työnsä niin, että siitä syntyy laadukas tuote tai palvelu. Parhaiten tähän tavoitteeseen päästään silloin, kun perehdyttäminen on monivaiheinen opetus- ja oppimistapahtuma, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan siinä tulisi ottaa huomioon myös perehdytettävän omatoimisuuteen kannustaminen sekä hänen sisäisen yrittäjähengen herättäminen. Kuviossa 5 onkin kuvattu tämä perehdyttämisen kokonaisuus. (Kauhanen 2009, 152.)



Kuvio 5: Perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2009, 152)

3.2 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa kahteen osaan, joita ovat ennen töiden alkua sekä työn alkaessa perehdyttäminen. Perehdyttämisprosessin on hyvä kestää ainakin kuukauden verran, sillä kestää aina oman aikansa, että uusi työntekijä todella sisäistää yrityksen organisaatiokulttuurin. Perehdyttämisprosessin pituuteen vaikuttaa usein myös työtehtävät ja organisaatio, sillä mitä vaativampi ja laajempi työnkuva on, sitä pidempi aika tarvitaan perehdytykseen. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 64; Hyppänen 2013, 220.)

Tämä perehdyttämisprosessi ei toimi silloin, kun työntekijä vaihtaa työkuvaansa yrityksessä. Silloin työntekijä tarvitsee uudestaan työnopastusta uuteen työhönsä sekä mahdolliseen uuteen työyhteisöön, eikä enää perehdytystä yritykseen.

3.2.1 Ennen töiden alkua

Perehdyttämisprosessi alkaa työsopimuksen solmimisesta, minkä jälkeen esimiehen tulee järjestää käytännönasioita kuntoon. Ennen kuin varsinainen työ alkaa tulisi esimiehen huolehtia, että hallinnolliset asiat, kuten työsopimus ja palkanmaksu on järjestetty. Myös työtilojen, työvaatteiden ja kulkuoikeuksien järjestäminen sekä perehdyttäjän nimeäminen tulee tehdä hyvissä ajoin. Näiden lisäksi esimiehen tulee vielä tiedottaa henkilöstölleen uudesta työntekijästä. Esimiehen olisi myös hyvä antaa jo työsopimuksen allekirjoittamistilanteessa uudelle työntekijälle luettavaksi materiaalia organisaatiosta, jotta hänellä olisi jo jonkinlainen kuva yrityksestä, ennen varsinaista työnalkua. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 64; Hyppänen 2013, 218.)

Varsinainen perehdytysprosessi alkaa Prisma Lohjalla jo rekrytointivaiheessa, jolloin käydään läpi työn sisältö, vaatimukset sekä se, mitä työntekijältä odotetaan. Rekrytoinnin jälkeen, ennen työn alkamista, esimies tekee työsopimuksen sekä tulostaa siihen sisältyvät salassapitosopimus- ja ostoetusitumusliitteet. Työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä esimies käy uuden työntekijän kanssa läpi työsopimuksen sekä sen sisältämät liitteet kohta kohdalta. Samalla uusi työntekijä tehdään tietoiseksi siitä, minkälaiseen ja minkä kokoiseen yritykseen hän on tulossa töihin. Esimies tekee työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä uudelle työntekijälle selväksi myös yrityksen pelisäännöt, joita kaikkien tulee yrityksessä noudattaa. Samalla kertaa hänelle sovitetaan sekä tilataan työvaatteet ja kulkulätkä eli kulkulupa. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä käydään läpi myös Netposti palkkalaskelman vastaanottoa varten, työvuoroihin sekä työsuhdeasioihin liittyvä sovellus Dooris ja työhönkutsuntapalvelu Tempus. Prisma Lohjalla perehdyttämisestä on viime kädessä vastuussa esimies, vaikka käytännössä siinä ovat mukana myös muut työntekijät. (R.-M. Peltonen, henkilökohtainen tiedoksianto 7.4.2015; Salo 2010, 24.) Tehtäväkortit liittyvät Prisma Lohjan perehdyttä-

misprosessissa osastokohtaiseen työnopastukseen, mistä johtuen edellä mainittuja asioita ei käsitellä tehtäväkorteissa.

3.2.2 Työn alkaessa

Ensimmäinen päivä

Uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä olisi tärkeää, että esimies olisi varannut aikaa työntekijän tapaamiseen ainakin aamupäivän verran. Esimiehen olisi hyvä olla vastaanottamassa työntekijää sekä kertoa hänen tehtävistään ja tavoitteistaan. Tämän jälkeen ensimmäinen työpäivä kuuluu lähinnä työpaikkaan tutustumisessa, jolloin työntekijälle esitellään lähimmät työkaverit, työtilat ja oma työpiste sekä annetaan tarvittavat avaimet ja kulkuluvat. Näiden lisäksi hänelle tulisi kertoa pienissä määrissä työhön liittyvät asiat. (Laine & Surakka 2011, 155-156; Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 65.)

Ensimmäinen viikko

Ensimmäisen työpäivän jälkeen alkaa perehtymisen vastuu siirtyä pikkuhiljaa uudelle työntekijälle. Tämän takia ensimmäisen työviikon tavoitteena on, että työntekijä pääsee kiinni työntekoonsa ja alkaa rakentaa omia verkostoja organisaatiossa. Tässä vaiheessa työntekijällä on usein korkea motivaatio ryhtyä tositoimiin ja oleellista on, että hän perehtyy keskeisiin asioihin, jotta työhön ryhtyminen on mahdollista. Ensimmäisen viikon aikana työntekijä alkaa koko ajan enemmän ja enemmän oppia uusia asioita työstään, jolloin perehdytyksen tarve vähenee. Kuitenkin työntekijän tulee saada koko ajan ohjausta ja tukea tekemiseensä sekä vastauksia mahdollisiin kysymyksiin. (Laine & Surakka 2011, 156; Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 66.)

Ensimmäinen kuukausi

Kun työntekijä on ollut jo kuukauden ajan uudessa työssään, tulisi hänen olla päässyt kiinni tuottavaan työhönsä, vaikka perehdytys jatkuisikin. Ensimmäisen kuukauden aikana olisi hyvä seurata perehdytyksen etenemistä viikoittain, jossa hyvänä apumateriaalina olisi käyttää perehdytyksen tarkistuslistaa. Ensimmäiset kuukaudet ovat uudelle työntekijälle niin sanottua kuherruskuukautta, jolloin hänet koetaan uudeksi työntekijäksi ja näin ollen hän voi käyttää osan ajastaan tehtävien ja organisaation toimintatapojen oppimiseen. Myöhemmin hänen tulisi olla päässyt selkeästi sisälle työyhteisöön sekä pystyä tekemään itsenäisesti tuottavaa työtä, vaikka hän vielä olisikin uusi työntekijä. (Laine & Surakka 2011, 156; Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 66.)

Perehdyttämisprosessin lopetus

Työsuhteen kestettyä muutaman kuukauden ja aktiivisen perehdyttämisen päätyttyä, olisi hyvä pitää koeaikakeskustelu, jossa esimies voi arvioida perehdytyksen toimivuutta sekä työn-

tekijä voi antaa palautetta saamastaan perehdytyksestä. Tällöin perehdytykseen voidaan tarvittaessa tehdä korjaavia muutoksia ennen kuin koeaika päättyy. Vaikka varsinainen perehdyttämisprosessi loppuu, jatkuu kuitenkin vielä työntekijän oppiminen sekä ammattitaidon kehittäminen. Ensimmäisen vuoden edetessä eteen tulee varmasti uusia asioita, joissa työntekijä tulee tarvitsemaan tukea sekä mahdollisesti myös opastusta. (Laine & Surakka 2011, 156-157.)

Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolla ensimmäisen työpäivän aikana uusi työntekijä kierrätetään henkilökunnan tiloissa sekä esitellään hänet työtovereilleen. Itse työnopastus kestää päivittäistavaraosastolla noin kaksi viikkoa, riippuen kuitenkin henkilön aikaisemmasta kokemuksesta. Täysin uudelle henkilölle annetaan työnopastus lähes kaikkiin työvuoroihin ensimmäisten viikkojen aikana, jolloin hän toimii normaalista poiketen ylimääräisenä apuna osastoilla ja saa samalla työntekemisen ohessa kokeneilta työntekijöiltä työnopastusta. Aamuvuoroihin uusi työntekijä saa työnopastuksen pääsääntöisesti kyseisen osaston osastovastaavalta, kun taas iltavuoroihin opastuksen antaa kyseisellä osastolla eniten iltavuoroa tekevä työntekijä. Muutaman viikon päästä työnaloitamisesta esimies tai hänen apulaisenaan toimiva henkilö käy keskustelun uuden työntekijän kanssa hänen omista tuntemuksistaan ja osaamistasostaan. Näin saadaan selville perehdyttämisen onnistuminen. (R.-M. Peltonen, henkilökohtainen tiedoksianto 7.4.2015.)

3.3 Perehdytysmateriaali

Perehdyttämisen apuna on hyvä käyttää jonkinlaista materiaalia. Useimmissa yrityksissä perehdyttämisen tukena käytetään työyhteisön paperista tai sähköistä perehdytyskansiota sekä perehdyttämisen tarkistuslistaa. Perehdyttämismateriaaleja on monia, kuten Tervetuloa taloon -kirjanen, jonka tavoitteena on antaa perustiedot yrityksestä sekä siellä noudatettavista käytännöistä ja palvelusuhteesta. (Laine & Surakka 2011, 154.)

Lisäksi tukimateriaalina perehdyttämisessä voidaan käyttää esimerkiksi perehdyttämissuunnitelmaa, tarkistuslistaa, palaute- ja koeaikakeskustelulomaketta. Perehdyttämissuunnitelmas- sa tulisi olla selkeästi esillä perehdytettävät asiat sekä se kuka, milloin ja miten asiat työntekijälle perehdyttää. Perehdyttämissuunnitelman apuna on hyvä käyttää tarkistuslistaa mistä näkisi jo perehdytetyt asiat, näin oppiminen on enemmän varmistettua. Tarkistuslista toimii myös hyvänä apuvälineenä perehdyttämisen seurannassa. (Laine & Surakka 2011, 154.)

Palaute- ja koeaikakeskustelulomakkeista on hyötyä uudelle työntekijälle, jo ennen varsinaista palaute- ja koeaikakeskustelua. Niiden tarkoituksena on, että työntekijälle tulee selville keskustelujen sisältö ja eteneminen, jotta hän voi valmistautua tuleviin keskusteluihin etukäteen. Vaikka yrityksessä on käytössä perehdyttämiskansio ja -suunnitelma, ei niitä tarvitse

aina noudattaa orjallisesti, vaan asiat olisi hyvä tuoda uuden työntekijän tietoon työn etene-
misen kautta. (Laine & Surakka 2011, 154.)

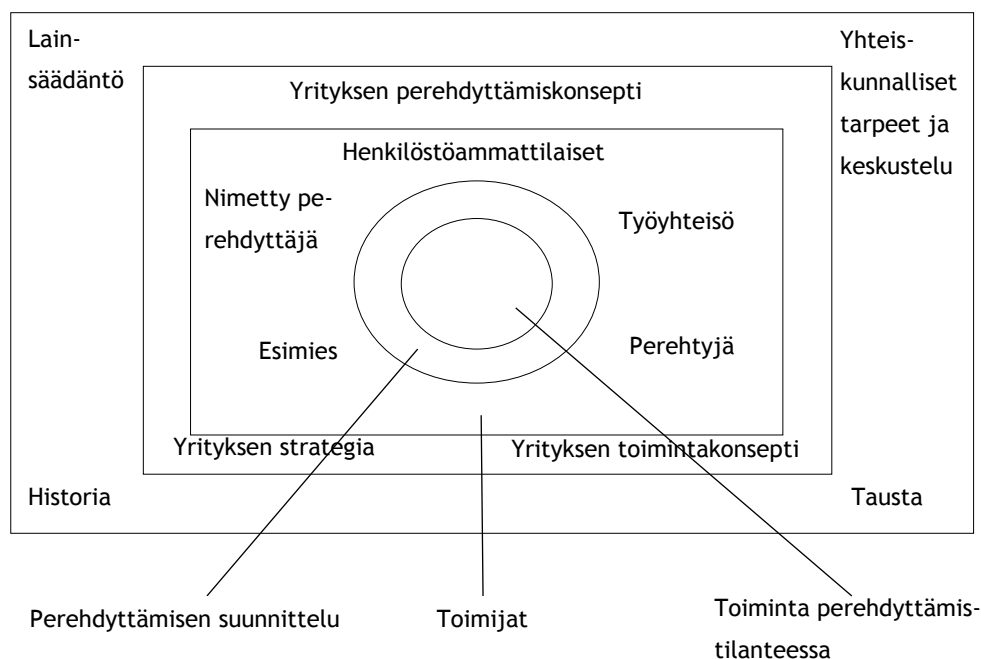
Prisma Lohjalla käytössä olevat tehtäväkortit ovat myös yksi perehdytysmateriaaleista. Niitä
käytetään työnopastuksessa apuna havainnollistamaan uudelle työntekijälle, miten työvuoro
etenee sekä, mitä työvuoron aika tulee tehdä. Tehtäväkorttien lisäksi Prisma Lohjalla on
työnopastuksessa käytössä tarkistuslista, minkä tarkoituksena on, että kaikki tärkeät asiat
tulevat kerrotuksi uudelle työntekijälle.

Lisäksi Prisma Lohjalla on käytössä yleinen SSO:n tervetuloa taloon -perehdytysopas, jota käy-
tetään perehdyttäessä yritykseen. SSO:n perehdytysoppaassa on kerrottuna kattavasti ja sel-
keästi SSO:sta sekä sen tarkoituksista, visiosta, arvoista ja pelisäännöistä. SSO:n perehdy-
tysoppaassa on myös käyty läpi työsopimuksen, työvuoron, palkanmaksun, sairauspoissaolon,
työtapaturman ja turvallisuuden tärkeät asiat. (SSO 2015.)

3.4 Vastuu

Perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta on aina vastuussa
lähin esimies. Kuitenkin hän voi halutessaan delegoida perehdyttämiseen ja opastukseen liit-
tyviä asioita muille henkilöille. Esimies voi halutessaan delegoida vaikka kaikki perehdytyk-
seen liittyvät asiat toisen ihmisen hoidettavaksi, mutta kuitenkin vastuu on aina hänellä.
(Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Varsinaiseen perehdytyksen ja opastuksen toteutukseen osallistuvat perehdyttäjän ja pereh-
dytettävän henkilön lisäksi myös ne työntekijät sekä mahdolliset asiakkaat, joiden kanssa uusi
työntekijä on tulevaisuudessa tekemisissä. Näiden lisäksi myös työsuoja- ja työterveyshenki-
löstö osallistuvat perehdytykseen. Näin he kaikki tukevat perehdyttämistä omalla asiantunte-
muksellaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2; Kauhanen 2009, 151.)



Kuvio 6: Perehdyttämiseen vaikuttavat tahot (Kupias & Peltola 2009, 10)

Varsinaisen toteutuksen lisäksi perehdyttämiseen vaikuttavat monet eri tahot. Kuviossa 6 on kuvattuna kaikki perehdyttämiseen vaikuttavat eri tahot, taustatekijöistä, yrityksen konseptin kautta varsinaiseen perehdytykseen vaikuttaviin toimijoihin. (Kupias & Peltola 2009, 10.)

Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolla perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta on vastuussa osaston esimies. Päivittäistavaraosaston esimies suunnittelee ja vastaa siitä, kuinka uuden työntekijän perehdytys ja opastus etenee. Osaston esimies toteuttaa perehdytyksen yritykseen, kun taas työnopastuksen toteuttaminen on delegoitu muille osaston työntekijöille.

3.5 Seuranta ja arviointi

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia tulee seurata ja arvioida jatkuvasti, jotta tiedetään saavutetaanko tavoitteet sekä miten suunnitelma on onnistunut, onko asiat menneet suunnitelmien mukaan, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, tulisiko jotakin muuttaa, korjata tai tehdä kokonaan toisin. Suunnitelmaa kehittäessä olisi hyvä kysyä perehdytetyiltä heidän mielipiteitä kokemuksestaan ja huomioida ne, sillä heiltä saa helpoiten tarvittavaa tietoa mahdollisiin kehittämiskohteisiin. Tärkeintä perehdyttämisen ja opastuksen kehittämisessä on ymmärtää, että ne ovat tärkeä osa yritystä, vaikka vaihtuvuus olisikin yrityksessä pientä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

Perehdyttämisen ja opastuksen kehittämisessä tulee myös muistaa, että siitä vastuussa olevat henkilöt tarvitsevat myös koulutusta ja valmennusta tehtävään. Näin ollen myös heitä tulee muistaa lisäkouluttaa. Tärkeintä on, että perehdyttäjä ymmärtää opettamis- ja oppimisprosessin, hänellä on kyky innostaa, kannustaa ja rohkaista muita sekä ohjata perehdytettävää omatoimisuuteen ja vastuunottoon. Lisäksi perehdyttäjän tulisi osata arvioida perehdytettävän opastustarvetta sekä analysoida työtä, jotta hän osaa tarvittaessa muuttaa opastusmenetelmäänsä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

Prisma Lohjalla tehtäväkorttien seurannan ja arvioinnin vastuu on esimiehellä. Tehtäväkorttien sisällöstä vastaa osastovastaavat, sillä heillä on päätäntävalta, mitä työvuorossa tulisi tehdä. Vaikka vastuu tehtäväkorttien sisällöstä on osastovastaavilla delegeoivat he niiden tekemisen useimmiten jollekin muulle kokeneelle työntekijälle, sillä osastovastaavilla on harvemmin aikaa tehdä niitä itse. Näin ollen on parempi, kun joku muu pidempää yrityksessä ollut työntekijä tekee tehtäväkortit, jolloin osastovastaavien tarvitsee vain tarkistaa ne.

3.6 Lainsäädäntö

Perehdyttämisen yksi tavoitteista on tapaturmien, työstä aiheutuvien sairauksien ja vaarojen välttäminen. Perehdyttämisen kautta työnantajan onkin varmistettava, että jokainen työntekijä tietää kaikki tarpeelliset tiedot työhön liittyvistä vaara- ja haittatekijöistä. Työntekijän tietoon on tuotava kaikki vaara- ja haittatekijät riippumatta siitä, koskevatko ne hänen työtään tai työvälineitään. Työntekijä tulee siis opastaa tunnistamaan työnsä vaarat sekä antaa menettelytapoja joilla hän voi ennalta ehkäistä työhönsä liittyviä vaaratekijöitä. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 9; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämisestä on monissa laissa monia suoria määräyksiä ja viittauksia, joissa huomiota on nimenomaan kiinnitetty työnantajan vastuuseen. Työlainsäädäntö on pakottavaa oikeutta, jonka takia ne velvoittavat jokaista työpaikkaa. Työlainsäädäntö on ennen kaikkea työntekijää suojaava ja sopeuttava, joten näin ollen lait tulee tietää ja niitä tulee myös noudattaa jokaisessa yrityksessä. Monilla aloilla työlainsäädäntöä on vielä täydennetty työehtosopimuksen avulla. Erityisesti perehdyttämistä työlainsäädännössä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltonen 2009, 20-21.)

Työsopimuslain (55/2001) mukaan työnantajan on edistettävä omaa suhdettaan työntekijöihin sekä myös työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on myös huolehdittava, että työntekijä voi suoriutua työstään, myös silloin, kun yritystoiminta, työtehtävä tai työmenetelmät muuttuvat tai kehittyvät. Lisäksi työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä edetäkseen työurallaan. (Työsopimuslaki 55/2001.)

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työntekijän työskentely ympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lisäksi lain tarkoituksena on ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveydenhaittoja sekä myös muita terveyshaittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaaakin työnantajaa antamaan työntekijälleen riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi laki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon hänen perehdytyksessä. Työntekijä tulee perehdyttää riittävästi työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, työssä käytettäviin työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi työntekijälle annettua opastusta ja ohjausta on täydennettävä aina tarvittaessa erityisesti silloin, jos työ tai tehtävät muuttuvat tai otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai työ- ja tuotantomenetelmiä. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

4 Tehtäväkortti

Tehtäväkortti on S-ryhmän oma termi perehdyttämisessä ja työvuoroissa käytettävästä tukimateriaalista, josta selviää työvuoron eteneminen sekä se, mitä työvuoron aikana tulee tehdä. Prisma Lohjalla sana tehtäväkortti tarkoittaa A4:n kokoista lomaketta, josta selviää, miten työvuoro etenee sekä se, mitä kaikkea työvuoron aikana tulisi tehdä missäkin vaiheessa. Näitä tehtäväkortteja on Prisma Lohjan päivittäistavaraosastoilla, jokaiseen työvuoroon, sillä jokaisessa työvuorossa on erilaiset työtehtävät ja vastualueet. Tehtäväkortteja käytetään päivittäistavaraosastolla perehdytystilanteessa, jotta perehdytettävä näkee heti aluksi, mitä hänen tulisi tehdä kyseisen työvuoron aikana. Näin tehtäväkortit ovat yhtenä osana tukemassa perehdytystä. Perehdyttämisen lisäksi tehtäväkorttien tarkoituksena on olla niin vanhojen kuin uusienkin työntekijöiden apuna työvuorojen etenemisessä. Jotta jokainen työntekijä voisi aina tarvittaessa tarkistaa, mitä hänen odotetaan tekevät kyseisen työvuoronsa aikana, on jokaisen osaston omat tehtäväkortit sijoitettu varastossa näkyvälle paikalle työpisteen läheisyyteen.

Tehtäväkorttien sisältö alkaa useimmiten työvuoron alkutehtävillä jolloin kerrotaan, mitä vuoron aluksi on tehtävä. Tämän jälkeen tehtäväkorteissa kerrotaan, mitä tulee työvuoron aikana muistaa tehdä (Liite 1). Tehtäväkorttien loppuun on laitettu, mitä tulee tehdä työvuoron loppuun, viimeisen tunninaikana. Näiden lisäksi tehtäväkorttien loppuun on kerätty vielä osaston työtehtävien tekemiseen liittyviä käytännön vinkkejä sekä jokin kannustusteksti. Tehtäväkorteissa on vielä näiden työtehtävien vieressä koko ajan kellonaikoja työvuoron alusta työvuoron loppuun selventämässä että, mihin aikaan mikäkin asia on oltava tehtynä.

Prisma Lohjan tehtäväkortit eivät sisällä esimerkiksi lainsäädäntöä, omavalvonta eikä kylmäketjun katkeamisohjeita. Nämä asiat on jätetty tehtäväkorteista pois, sillä esimerkiksi omavalvontaa hoitaa osastovastaavat vuorotellen eikä niiden tekeminen ole muiden työntekijöiden vastuulla. Myös tuotteiden kylmäketjujen toimivuudesta on huolehdittu niin, että tuotteet toimitetaan kylmäkaappeihin asti, kuskien toimesta, jolloin kylmäketju on heidän vastuulla.

4.1 Nykytila

Opinnäytetyötä aloittaessa Prisma Lohjan päivittäistavaraosaston tehtäväkortit eivät olleet ajan tasalla, sillä päivittäistavaraosastolla oli tapahtunut muutamia muutoksia, mitkä olivat muuttaneet myös työvuorojen etenemistä. Näitä muutoksia olivat esimerkiksi uuden paistopisteen tuleminen Prisma Lohjalle, mistä johtuen leipäosaston aamutyövuoron työnkuvat muuttuivat sekä iltatyövuoroon jouduttiin lisäämään henkilökuntaa. Muita muutoksia osastolla olivat muun muassa kuormien toimitusaikojen muuttuminen sekä ruoka-avun antaminen työttömille. Nämä muutokset olivat lisänneet sekä muuttaneet työvuorojen etenemistä, mistä johtuen myös tehtäväkorttien sisältötarve oli muuttunut. Prisma Lohjalla jokaisen osaston oma tehtäväkortti on sijoitettu varaston puolella näkyvälle paikalle osaston työpisteen läheisyyteen, jotta ne olisivat näkyvällä paikalla ja tarvittaessa aina lähellä.

4.2 Tavoitetila

Päivittäistavaraosaston tavoitteena oli saada tehtäväkorteista uudet ja ajantasaiset. Tavoitteena oli, että uusissa tehtäväkorteissa selostettaisiin työvuorojen eteneminen ja työtehtävät niin kuin ne muutosten jälkeen todellisuudessa on. Lisäksi tehtäväkorttien tuli olla selkeitä sekä niissä tuli olla nopeasti havaittuna osaston tärkeimmät työtehtävät.

Tämän opinnäytetyön kautta tehtiin yhteensä kahdeksan uutta päivittäistavaraosaston tehtäväkorttia Prisma Lohjalle. Tavoitteena oli saada tehtäväkorteista jälleen toimiva tukimateriaali uuden henkilön perehdyttämiseen sekä myös muiden työntekijöiden tueksi työvuoroihin. Tavoitteena oli myös saada tehtäväkorteista jokaiselle osastolle omanlaisensa sekä osaston työnkuvan mukaiset, sillä jokaisella osastolla on erilaiset työtehtävät sekä menetelmät. Tästä johtuen tehtäväkortit täytyi tehdä jokaiselle osastolle erikseen. Kahdeksasta tehtäväkortista kolme oli iltavuoron ja loput viisi aamuvuoron tehtäväkortteja.

Tämän työn liitteenä on täytetty tehtäväkorttimalli, josta saa osittain selville, minkälaisia tehtäväkortit ovat sisällöllisesti (Liite 2). Täytetty tehtäväkorttimalli on kuvitteellinen, eikä näin ollen vastaa todellisia, tehtyjä tehtäväkortteja ollenkaan. Tästä tehtäväkorttimallista on myös jätetty kaikki konkreettinen asia pois, jottei paljastettaisiin liikaa toimeksiantaja yrityk-

sen toimintatapoja. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvät tehtäväkortit annetaan toimeksiantajalle paperisena ja sähköisenä versiona, jotta tehtäväkorttien sisältöä on helpompi myöhemmin muuttaa.

5 Toiminnallinen opinnäytetyö

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija tuottaa jonkinlaisen fyysisen tuotoksen tai kehittää jotakin toiminnallista osa-aluetta. Toiminnallisen työn ohessa opiskelija kirjoittaa tuotosta ja kehittämisprosessia koskevan raportin. (Vilkkä 2006,76.) Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotoksena oli tehdä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastoille uudet tehtäväkortit.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joista työn lähestymistavoiksi valittiin havainnointi- ja teemahaastattelumenetelmät. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopi tähän opinnäytetyöhön parhaiten, sillä tehtäväkortit tehtiin Prisma Lohjan päivittäistavaraosaston toiveiden mukaisesti, jolloin tutkimukseen liittyvien henkilöiden tuli olla huolella valittuja.

5.1.1 Havainnointi

Havainnointi on tietoista tarkkailua ja sitä käytetään tietojen keräämiseen tutkimuksissa. Havainnointi on muutakin kuin vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä, sen avulla saadaan tietoa siitä, että toimivatko henkilöt niin kuin sanovat toimivansa. Havainnoinnin tulee olla systemaattista tarkkailua, eikä satunnaista katselemista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnointi menetelmänä sopii hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi ja sitä usein käytetään joko itsenäisesti tai haastattelun lisänä ja tukena. Havainnointi sopii etenkin sellaisiin tutkimuksiin, jossa tarkoituksena on tutkia yksittäisen ihmisen toimintaa sekä hänen vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa (Vilkkä 2006, 38). Havainnointi voidaan jakaa kolmeen osallistuvaan, ei osallistuvaan ja suoraan havainnointiin. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on aktiivinen rooli havainnoitavassa toiminnassa, kun taas suorassa havainnoinnissa tutkija toimii ainoastaan havainnoijana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnoinnissa käytettäviä havainnointitekniikoita on myös erilaisia. Se voi olla tekniikaltaan joko systemaattista ja standardoitua, jolloin havainnointi on erittäin pitkälle jäsennelty ja rakennettu yksityiskohtaisesti, tai ei systemaattista, jolloin havainnointia ei ole etukäteen rakenneltu vaan se on joustavaa ja väljää. Systemaattinen ja standardoitu havainnointitek-

niikkaa on tyypillinen määrällisen tutkimuksenmenetelmä ja se edellyttää, että tutkija jäsentelee ennen varsinaista havainnointia ongelmansa sekä laatii tutkimusongelmasta riippuvat luokittelut. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Vilkka 2006, 39.)

Ei systemaattinen eli vapaa havainnointi taas on tyypillinen laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa useimmiten kohteena ovat sosiaalinen vuorovaikutus ja kulttuuriset merkitykset. Vapaa havainnointi on erittäin vaativa silloin, jos sitä käyttää tutkimusaineiston keräämiseen, sillä usein vapaassa havainnoinnissa saatu tietomäärä on valtavaa ja sen kirjaaminen tutkimustilanteessa muistiin on hankalaa. Näin ollen vapaassa havainnoinnissa tutkijalla tulisi olla ennestään havainnoinnin kohteesta paljon tietoa, myös sellaista, mitä ei havainnoinnista suoraan voi havaita. Tämän takia myös vapaa havainnointi edellyttää ennakkovalmisteluja sekä syventymistä havainnoitavan aiheen sisältöön. Usein vapaassa havainnoinnissa ennakkovalmistelut tehdään niin, että tutkija osallistuu kohteensa toimintaan, jolloin hän tietää jo valmiiksi aiheesta ennen havainnointia. (Vilkka 2006, 40.)

Oli havainnointitekniikka kumpi tahansa, niin tärkeintä kuitenkin on, että ennen havainnointia tutkijalla on tutkittavasta aiheesta tai alueesta sellaista tietoa, että hän pystyy päättämään mitä ja milloin havainnoidaan. Lisäksi tutkijan tulisi ennen havainnointia suunnitella tarkkaan muun muassa millaiset muistiinpanotekniikat ja tarkistuslistat sopivat hänen havainnointitilanteeseen. Näin ollen pohjatyö tulisi tehdä hyvin, ennen havainnointiin ryhtymistä. (Vilkka 2006,38.)

5.1.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, joka on muodollisuudeltaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun kaltainen. Teemahaastattelun tarkoitus ei ole edetä tarkkojen, yksityiskohtaisten tai valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta, vaan haastattelun on tarkoitus edetä ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti, keräten näin tietoa niistä. Teemahaastattelussa onkin tärkeää, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat kaikille haastateltaville samoja sekä kaikkien tiedossa. Teemahaastattelussa haastateltavan tulisi pyrkiä myös huomioimaan haastateltavien tulkinnat ja merkityksenannot. Teemahaastattelussa edetään useimmiten joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä, koska tarkoituksena niissä on, että jokaisella on tilaa vapaalle puheelle. Teemahaastatteluissa ei välttämättä puhuta kaikkien haastateltavien kanssa samalla tavalla, sillä jokainen haastattelu tilanne on useimmiten erilainen ja etenee omalla painollaan. (Airaksinen & Vilkkka 2004, 63; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

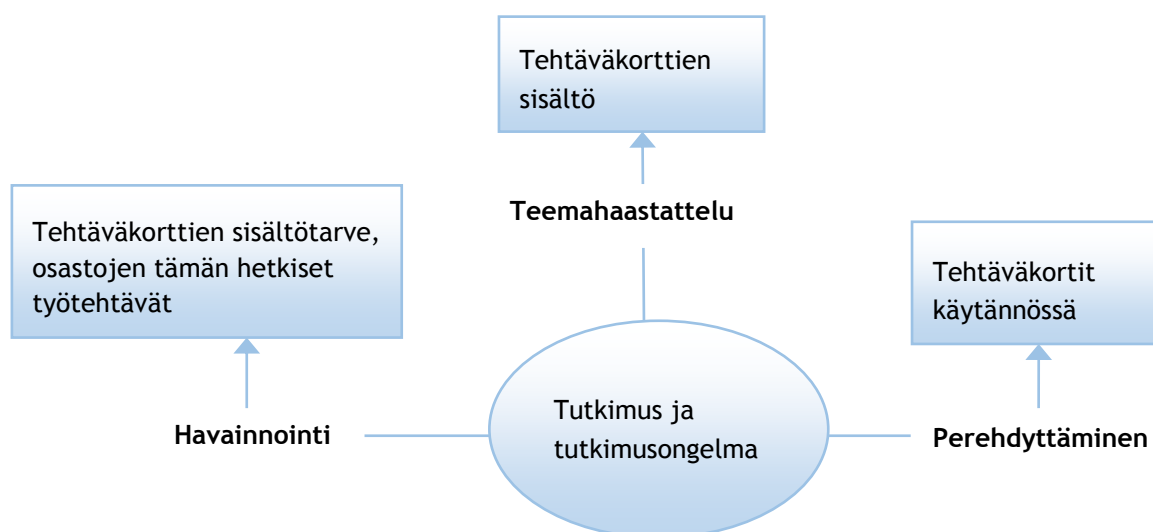
Haastattelutilanteessa haastateltavalla tulisi olla mahdollisimman lyhyet muistiinpanot teemoistaan, jotta haastattelusta ei tule papereiden lukemista, vaan pysyy keskustelun omaisena

tilanteena. Useimmiten teemahaastattelussa riittää, että mukana on paperi, jossa on haastattelua koskevat teemat muutamain sanoin sekä ehkä joitakin apukysymyksiä tai avainsanoja keskustelun etenemistä varten. Teemahaastattelussa ei siis ole tarkoituksena esittää pikkutarkkoja kysymyksiä tarkassa järjestyksessä, vaan pyritään puhumaan teemoista ja niiden alateemoista varsin vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelun edellytyksenä on, että haastattelija on aihepiiriin huolellisesti perehtynyt sekä tietää myös haastateltavien tuntevan aiheen. Haastattelijan tulee perehtyä aiheeseen, jotta hän löytää oikeat teemat haastatteluihin. Myös haastateltavien valitsemiseen tulee haastattelija suhtautua harkiten, jotta haastatteluista saa tarvittavat tiedot. Haastattelumuotona teemahaastattelu on sopiva silloin, kun tietoa halutaan vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.2 Tutkimusmenetelmät käytännössä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmiä havainnointia ja teemahaastattelua käytettiin niin, että ne tukivat toisiaan. Työn toimeksiantajan pyyntönä oli, että tehtäväkortit tehdään yhteistyössä osastovastaavien kanssa, jotta tehtäväkortit ovat heidän toiveidensa mukaiset. Tästä johdun työn tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Haastattelun tueksi otettiin vielä havainnointimenetelmä, jotta työstä saatiin tekijälle uutta tietoa ja osaamista sekä kehitettiin aidosti työelämää. Näin työn tutkimuksen tietoperusta ei ollut vain haastatteluun pohjautuvaa, vaan tekijä pääsi itse tekemään lopullista tuotosta.



Kuvio 7: Opinnäytetyön tutkimusongelmien selvittäminen

Kuviossa 7 on kuvattuna, aikaisemmin esitelty tutkimus ja tutkimusongelma kuvio, jota on tässä kuviossa täydennetty tutkimusmenetelmillä, joiden avulla työn tutkimusongelmat saa-

tiin selvitettyä. Työssä käytettiin havainnointimenetelmää, jotta saatiin selville, kuinka tehtäväkorttien sisältötarpeet ovat muuttuneet ja minkälaiset ovat osastojen tämän hetkiset työtehtävät eli mitä osastojen työvuoroissa tulee tänä päivänä tehdä. Havainnointi järjestettiin tekijän työvuorojen aikana, jolloin seurattiin vanhoja tehtäväkortteja sekä merkittiin niihin havaitsemat muutokset.

Havainnointitilanteen jälkeen tehtiin uudet tehtäväkortit havaintojen sekä tämän hetkisten työtehtävien pohjalta. Tämän jälkeen, kun kaikki tehtäväkortit oli saatu tehtyä tekijän havaintojen sekä kokemusten pohjalta, pidettiin teemahaastattelu henkilökohtaisesti jokaisen osastovastaavan kanssa. Teemahaastattelun tarkoituksena oli käydä vapaamuotoinen keskustelu tehtäväkorteista neljän eri osastovastaavan kanssa. Haastattelun tarkoituksena oli saada tietoon osastovastaavien näkökulma uusiin tehtäväkortteihin sekä ne asiat, mitä he haluavat muuttaa tai lisätä tehtäväkortteihin.

Teemahaastattelun jälkeen testattiin vielä, kuinka tehtäväkortit toimivat käytännössä. Tehtäväkorttien toimiminen käytännössä testattiin perehdyttämällä uusi työntekijä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolle. Näin saatiin selville, toimivatko tehtäväkortit todella perehdytystilanteessa, tavoitteen mukaisesti.

6 Tehtäväkorttien laatiminen

6.1 Suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyö sai alkunsa marraskuussa 2014, jolloin toimeksiantajan kanssa keskustellessa nousi esille, että päivittäistavaraosastojen tehtäväkortit kaipaisivat uudistusta. Opinnäytetyön teoria-osuutta alettiin tehdä heti tammikuussa 2015, jolloin käytiin tiedottamassa osastovastaavia opinnäytetyön tekemisestä ja tehtäväkorttien uudistamisesta.

Opinnäytetyön toiminnallinen eli tehtäväkorttien tekeminen alkoi helmikuun lopussa, jolloin alettiin havainnointimenetelmän kautta selvittää, kuinka työtehtävät ovat muuttuneet ja minkälainen on tehtäväkorttien tämän hetkinen sisältötarve. Havainnoinnit tehtiin tekijän työvuorojen yhteydessä, jolloin merkittiin vanhoihin tehtäväkortteihin muutoksia, aina kun huomattiin uusi muutos työtehtävissä. Havainnointitilanne oli ei-systemaattinen eli vapaa havainnointi, jolloin havainnointi oli joustavaa ja väljää. Lisäksi havainnointi oli osallistuvaa havainnointia, sillä tekijällä oli havainnointitilanteessa aktiivinen rooli havaittavassa toiminnassa.

Havaittavia muutoksia tehtäväkorteissa oli pääasiassa kuormien toimituksessa sekä purkujärjestyksessä, mitkä ovat taas muuttaneet työtehtävien järjestystä niin aamu- kuin iltavuorois-

sa. Tämän lisäksi muutamille työvuoroille oli tullut lisää työtehtäviä, mitkä tulivat tehtäväkortteihin lisätä. Havaittavien muutoksien lisäksi tehtäväkortteihin lisättiin tarkentavia tekstejä, jotta tekstistä tuli mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen uutta työntekijää ajatellen. Lisäksi tehtäväkortteihin lisättiin tehtäviä, joiden uskottiin auttavan seuraavaan työvuoroon tulevaa työntekijää. Tällaisia lisäyksiä olivat muun muassa osastojen sekä työvälineiden siistiksi jättäminen työvuoron päättyessä.

Lopuksi vielä jokaisen tehtäväkortin loppuun lisättiin tehtäväkorttien muokauspäivämäärä. Näin tehtäväkorteista huomaa heti, milloin ne on viimeksi muokattu. Muokauspäivämäärästä myös huomaa, jos viime muokkauksesta on kulunut liian kauan aikaa.

6.2 Muutokset ja hyväksyntä

Kun tehtäväkortit oli saatu tehtyä havaintojen pohjalta valmiiksi, pidettiin teemahaastattelu osastovastaavien kanssa. Teemahaastattelun tarkoituksena oli saada tietoon osastovastaavien mielipiteet uusista tehdyistä tehtäväkorteista sekä mahdolliset muutokset, joita he halusivat osastojensa tehtäväkortteihin lisätä tai muuttaa.

Teemahaastattelu pidettiin 27. maaliskuuta työn tekemisen ohessa niin, että työvuorojen aluksi käytiin jokaisen osastovastaavan luona antamassa heille uudet tehdyt tehtäväkortit sekä pyytämässä heitä tutustumaan niihin rauhassa. Tämän jälkeen, muutaman tunnin kuluttua, keskusteltiin osastovastaavien kanssa henkilökohtaisesti tehtäväkorteista. Keskusteluissa tiedusteltiin olivatko tehtäväkortit hyvät ja totuudenmukaiset vai oliko niissä jotakin korjattavaa. Teemahaastattelu pidettiin keskustelunomaisena tilanteena, jossa puhuttiin tehtäväkorttien sisältötarpeesta.

Teemahaastattelusta selvisi, että tehtäväkortit olivat osastovastaavien mielestä hyviä, totuudenmukaisia sekä niistä sai hyvin selville työvuorojen tehtävät ja eteneminen. Vaikka tehtäväkortit olivat hyviä ja totuudenmukaisia oli muutamassa tehtäväkortissa korjattavia sekä tarkennusta vaativia asioita. Tällaisia tarkennusta vaativia asioita oli esimerkiksi maito- ja lihavuoron tehtäväkorteissa, joissa tuotteiden alentaminen tuli selventää muutamalla sanalla niin, että uusikin työntekijä saa niistä selvyuden. Tämän lisäksi hedelmä- ja vihannesosaston tehtäväkortista oli unohtunut uusi säädös, jonka myötä työvuorossa olevan on laitettava osaston luomukuormakirjat talteen, niille määrättyyn paikkaan.

Teemahaastattelussa osastovastaavat olivat sitä mieltä, että loput tehtäväkortit olivat hyvät, eikä niihin tarvinnut tehdä muutoksia. Esimerkiksi leipäosaston vastaavan kommentti oli tehtäväkorteista seuraavanlainen: ”Joo, on hyvät, mielestäni ei ole mitään lisättävää ja kyllä mä näistä oman työni tunnistan”. Teemahaastattelun jälkeen maitopuolen osastovastaava halusi

välttämättä jo tässä vaiheessa tehdyn tehtäväkortin käyttöön, vaikka siinä tehtäväkortissa oli vielä pieni korjausta vaativa kohta.

Osastovastaavien kanssa keskusteltaessa laitettiin ylös kaikki heidän kommenttinsa sekä heidän toivomansa muutokset. Haastattelun jälkeen tehtäväkortteihin tehtiin osastovastaavien toivomat muutokset sekä viimeisteltiin ne. Tämän jälkeen muokatut tehtäväkortit käytiin vielä hyväksyttämässä osastovastaavilla.

6.3 Tehtäväkortit käytännössä

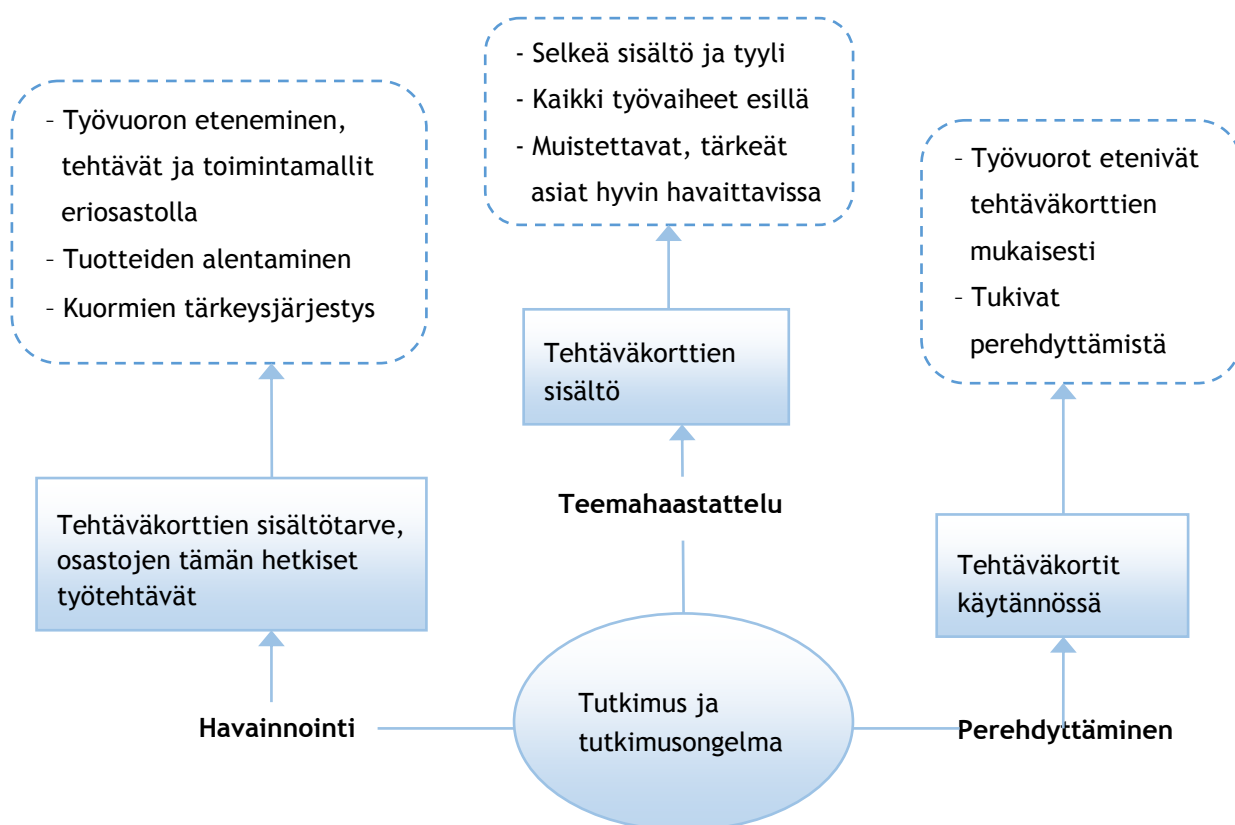
Lopuksi tehtäväkortit täytyi vielä testata käytännössä, jotta saatiin selville, ovatko ne oikeasti toimivia perehdyttämistilanteessa. Tehtäväkorteista päätettiin testata vain iltavuoron tehtäväkortit, koska iltavuorojen tehtäväkorttien toimivuus sekä totuudenmukaisuus olivat osastovastaaville hieman epäselviä. Osastovastaavat eivät tee iltavuoroa eivätkä näin ollen osaa sanataarkasti sanoa, miten iltavuoro toimii. Aamuvuorojen tehtäväkortit olisivat olleet taas turha testata, sillä osastovastaavat tekevät aamuvuoroa sekä tietävät, kuinka heidän työvuoronsa etenee ilman tehtäväkorttien testaamista. Näin ollen he tietävät, mitä tehtäväkorteissa tulee olla kirjoitettuna.

Iltavuorojen tehtäväkorttien testaaminen eli perehdyttäminen tehtäväkorttien avulla tapahtui huhtikuun alussa. Tällöin uusi työntekijä perehdytettiin päivittäistavaraosastojen iltavuoroihin. Iltavuorojen perehdyttämiset menivät kaikki saman kaavan mukaan. Perehdyttämiset alkoivat työntekijän vastaanottamisella sekä kertomalla, mille osastolle perehdytetään, mikä on osaston alue sekä mitkä ovat pääpiirteittäin osaston työtehtävät. Lisäksi uutta työntekijää pyydettiin lukemaan osaston tehtäväkortti läpi, jotta hän sai paremman kuvan osaston työvuoron etenemisestä sekä siitä, mitä työvuoron aikana odotetaan tehtävän.

Tämän jälkeen aloitettiin työn tekeminen osastolla, jonka yhteydessä uudelle työntekijälle annettiin osastokohtainen työnopastus. Osastokohtaisessa työnopastuksessa kerrottiin esimerkiksi, kuinka perunakontti vaihdetaan, miten maitohäkki aukeaa, entä kuinka osaston koneet ja laitteet toimivat sekä miten esimerkiksi osastolla hyllytetään. Työvuoron edetessä tehtäväkorttia pidettiin koko ajan vieressä, jotta uusi työntekijä huomasi, mitä seuraavaksi tulisi tehdä. Näin uusi työntekijä myös huomasi, että tarvittaessa hän löytää myöhemmin työtehtävien etenemisen tehtäväkorteista, jos hän jokin asian haluaa tarkistaa. Näin ollen hänen ollessaan yksin osastolla, hänen ei tarvitse toimia kokonaan oman muistinvarassa, vaan tukea saa tehtäväkortista.

Perehdytyksen lopuksi käytiin vielä läpi, mitä tulee tehdä osastolla ennen työvuoron päättymistä. Uudelle työntekijälle kerrottiin, minkälaiseksi osasto tulisi jättää sekä, mitkä ovat

osaston niin sanotut tärkeimmät asiat, joista ei saa luistaa, vaikka olisi kiire. Lisäksi käytiin vielä läpi kyseisen osaston tehtäväkortti sekä kysyttiin perehdyttävältä, oliko jokin asia epäselvää esimerkiksi tehtäväkortissa tai oliko jokin asia sellainen, johon hän tarvitsisi vielä perehdytystä tai apua. Perehdyttävä oli sitä mieltä, että perehdytys oli riittävä ja tarvittaessa tehtäväkortit olisivat hyvin saatavilla.



Kuvio 8: Opinnäytetyön tutkimusongelmien tulokset

Kuviossa 8 on kuvattuna, mitkä olivat työn tutkimusongelmat, millaisen menetelmän avulla tutkimusongelmaa lähdettiin tutkimaan sekä mitä tuloksia menetelmien avulla saatiin. Tehtäväkorttien tekeminen alkoi kuvion 8 mukaisesti havainnointimenetelmällä ja eteni osastovastaavien haastattelun kautta uuden työntekijän perehdyttämiseen. Havainnointimenetelmän kautta selvitettiin eri osastojen työvuoron eteneminen, tehtävät ja toimintamallit sekä osaston käytäntö tuotteiden alentamisessa sekä kuormien purkamisessa. Haastattelun kautta taas saatiin selville onko tehtäväkortit oikeanlaiset, ovatko kaikki työvaiheet sekä tärkeät asiat hyvin esillä ja havaittavissa. Lopuksi perehdyttämällä uusi työntekijä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolle saatiin selville tehtäväkorttien toimivuus sekä se, että työvuorot etenivät tehtäväkorttien mukaisesti. Perehdyttämisen avulla saatiin vielä selville, että tehtäväkortit tukivat perehdyttämistä niin kuin oli tavoitteena.

7 Arviointi ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön prosessi alkoi marraskuussa 2014, jolloin mietittiin opinnäytetyön aihetta. Tällöin henkilöstöhallintoon liittyvät aiheet sekä toiminnalliset työt kiinnostivat eniten. Näin esimiehen ehdottaessa opinnäytetyön aiheeksi tehtäväkorttien tekemistä, oli tekijä aiheesta heti kiinnostunut. Opinnäytetyö varsinaisesti aloitettiin vasta tammikuussa 2015 tekemällä työn teoriaosuutta sekä lisäämällä tekijän tietoa opinnäytetyön aiheeseen liittyen. Kun opinnäytetyön teoriaosuus oli saatu valmiiksi sekä tekijä perehtynyt aiheeseen riittävästi, aloitettiin työn toiminnallisen osuuden tekeminen.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä havainnointia ja teemahaastattelua, jotka osoittautuivat hyviksi menetelmiksi, koska niiden kautta saatiin kaikki tarvittavat tiedot esille. Havainnointimenetelmän suorittaminen osallistuvana havainnointina työvuorojen yhteydessä sekä vapaalla havainnointiteknikalla toimi onnistuneesti, sillä tekijällä oli jo ennestään paljon tietoa havaittavasta kohteesta. Haastavinta havainnointimenetelmässä oli havaittavien asioiden kirjoittaminen muistiin, sillä työtehtävät vaihtuivat useimmiten nopealla tahdilla. Lisäksi havainnoinnissa haastavaa oli nähdä kaikki osastojen tärkeät asiat, koska ne olivat jo useimmiten tekijälle entuudestaan tunnettu ja ne tulivat useimmiten tekijälle jo rutiinimaisesti työnedetessä. Näin ollen oli hyvä, ettei havainnointi ollut työn ainoa menetelmä, sillä muuten jotkin asiat olisivat voineet jäädä huomaamatta kokonaan.

Teemahaastattelu oli myös hyvä hoitaa työvuorojen yhteydessä sekä niin, että osastovastavat saivat niihin aluksi tutustua kaikessa rauhassa. Sillä näin säästettiin työaika, kun palaute saatiin heiltä heti suoraan. Teemahaastattelun kautta selvisi, että havainnointi oli onnistunut hyvin, sillä vain muutamissa tehtäväkorteissa oli pieni korjausta tarvitseva kohta ja nämäkin olivat pääasiassa vain sanan tai tekstin muotoilemista uusiksi. Teemahaastattelun kautta tekijä sai myös hyvää ja rakentavaa palautetta tehtäväkortteja koskien, mikä taas innosti työn tekemistä eteenpäin.

Tehtäväkorttien lopullinen testaaminen perehdyttämisen kautta onnistui hyvin, sillä sen kautta selvisi, että tehtäväkortit olivat osastojen työtehtävien mukaiset. Perehdyttämisen aikana ei tullut yhtään tilannetta, missä tehtäväkortit olisivat olleet vääränlaisia tai puutteellisia. Lisäksi perehdytettävä itse oli sitä mieltä, että tehtäväkorteissa oli kaikki työtehtävät hyvin ja selkeästi esillä. Vaikka kaikkia tehtäväkortteja ei testattu perehdyttämistilanteessa, olivat ne kaikki lopulta oikeanlaisia sekä osastovastaavien toivomusten mukaisia.

Lopulta uudet tehtäväkortit olivat paremmat kuin vanhat tehtäväkortit, sillä vanhoissa tehtäväkorteissa oli vääriä työtehtäviä sekä tietoja. Tämän takia niitä ei voinut käyttää työvuorojen tai perehdyttämisen tukimateriaalina, kuten niiden tarkoitus oli. Näin ollen uudet tehtä-

väkortit olivat enemmän kuin tarpeen tehdä uusiksi ennen uusien kesätyöntekijöiden tuloa sekä heidän perehdyttämistä.

Opinnäytetyön teoriaosuus painottui pääasiassa perehdyttämiseen sekä siihen liittyviin tavoitteeseen, prosessiin, materiaaliin, vastuuseen, seurantaan ja arviointiin sekä lainsäädäntöön. Tämän lisäksi työssä käsiteltiin tehtäväkortit Prisma Lohjan näkökulmasta, jotta lukijalle selkiintyisi, mikä tehtäväkortti on sekä millainen on työn lopullinen tuotos. Jotta lukijan olisi helpompi hahmottaa työn lopullinen tuotos, on työn liitteeksi tehty tehtäväkortti mallipohjan (Liite 1) lisäksi myös kuvitteellinen tehtäväkortti (Liite 2), mikä antaa osviittaa lopullisten tuotosten sisällöstä.

Työn teoriaosuus oli toiminnallisen työn kannalta rajattu hyvin, sillä se tuki uuden työntekijän perehdyttämisestä Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolle. Vaikka työn teoreettinen osuus perehdyttämisestä on suppea, oli se kuitenkin riittävän kattava sillä näin työn aihe pysyi tiiviinä pakettina, mikä sisälsi perehdyttämisen kannalta tärkeimmät asiat sekä antoi tekijälle tukea ja tietoa perehdytystilanteeseen.

Tämän työn tavoitteena oli tehdä uudet ajan tasalla olevat tehtäväkortit, jotka olisivat jälleen yhtenä osana tukemassa perehdytystä osastoilla sekä auttaisivat perehdytyksen jälkeen uusia työntekijöitä heidän työvuoroissaan. Lisäksi toimeksiantajan pyyntönä oli, että tehtäväkortit tehtäisiin osastovastaavien kanssa yhteistyönä. Tämän työn tavoitteissa onnistuttiin, sillä työn lopputuloksena tulivat uudet ajan tasalla olevat tehtäväkortit, jotka toimivat testaamisen yhteydessä myös perehdyttämisen tukimateriaalina. Lisäksi tehtäväkortit toteutettiin jokaisen osaston osastovastaavan kanssa yhteistyönä.

Tekijän tavoitteena oli syventää omaa tietämystään perehdyttämiseen sekä saada tehtäväkortit valmiiksi ennen kesätyöntekijöiden perehdyttämistä, jotta heidän perehdyttämisessä voidaan käyttää tehtäväkortteja tukimateriaalina ja perehdyttämisestä saadaan vielä parempaa. Näissä omissa tavoitteissaan tekijä onnistui mielestään hyvin, sillä hän syvensi tietämystään perehdyttämisestä sekä sai siitä lisätietoa. Opinnäytetyön kautta tekijä oppi muun muassa sen, että perehdyttämistapaa tulee osata muuttaa perehdyttämistilanteessa, sillä jokainen henkilö oppii uusia asioita eri tavalla ja näin ollen sama tapa ei toimi kaikilla. Lisäksi tekijä sai tehtäväkortit valmiiksi aikataulun mukaisesti hyvissä ajoin ennen kesätyöntekijöiden saapumista taloon.

Toimeksiantaja oli uusiin tehtäväkortteihin varsin tyytyväinen ja tehtäväkortit tulivatkin heti käyttöön päivittäistavaraosastoilla. Toimeksiantaja kommentoi tehtäväkortteja sanoen seuraavaa: ”Tehtäväkorteista on iso apu perehdyttämisessä, kuten myös kokeneemmille työntekijöille. Tehtäväkorteissa on paljon konkreettisia, yksityiskohtiin meneviä asioita ja niiden pe-

rusteella pystyy toimimaan koko vuoron läpi. Tehtäväkortit tuovat myös turvallisuuden tunteen, että vuoron kaikki työt on tehty. Tehtäväkorteissa oleva päivämäärä kertoo sen, että niitä aidosti päivitetään.” Osaston työntekijöille uusien tehtäväkorttien käyttöönotosta tiedotettiin palaverin yhteydessä.

Tehtäväkortit palautettiin toimeksiantajalle sekä paperisina että sähköisesti. Näin paperiveriot saatiin heti käyttöön ja sähköisen version avulla päivittäminen olisi jatkossa sujuvaa ja helppoa. Näin säästetään aikaa, kun tehtäväkorteilla on jo sähköinen pohja valmiina, mihin voi lähteä tehtäväkorttia muokkaamaan.

Loppujen lopuksi opinnäytetyöprosessi eteni suunnitelmien mukaisesti kohti lopullisia tehtäväkortteja. Ainoa muutos työprosessin etenemisessä oli se, että kaikkia tehtäväkortteja ei testattu perehdyttämistilanteessa, vaikka niin oli aluksi suunniteltu. Kaikkia tehtäväkortteja ei lopulta testattu perehdyttämistilanteessa, koska aamuvuoron tehtäväkortteja olisi ollut turha testata, sillä osastovastaavat osasivat kertoa heti, mitä niiden tulee sisältää. Näin lisäksi säästettiin toimeksiantajan työaikakustannuksia. Yhteistyö päivittäistavaraosaston osastovastaavien ja esimiehen kanssa sujui hyvin jouhevasti. Työn aikana ei syntynyt erimielisyyksiä tai muitakaan ongelmia yhteistyöhön tai tehtäväkorttien tekemiseen liittyen. Työelämältä saatiin aina tarvittavia lisätietoja opinnäytetyöhön sekä tehtäväkortteihin liittyen.

Tämän työn jatkoehdotuksena on tehtäväkorttien jatkuva päivittäminen. Jotta tehtäväkortit pysyisivät jatkossa aina ajan tasalla, tulisi ne tarkistaa sekä tarvittaessa päivittää kaksi kertaa vuodessa sekä silloin, kun tiedetään jonkin työtehtävän muuttuneen osastolla. Tehtäväkorttien päivittämisen ja tarkistamisen yhteydessä tulee myös muistaa merkitä niihin päivämäärä, jotta niistä selviäisi milloin ne on viimeksi päivitetty tai tarkistettu. Näin tehtäväkortit pysyvät ajan tasalla sekä päivittämisen tarpeen näkee jo heti tehtäväkorttia katsomalla.

Tehtäväkorttien jatkuvan päivittämisen lisäksi jatkoehdotuksena on, että Prisma Lohjan päivittäistavaraosastolla annettaisiin enemmän koulutusta perehdyttämistä suorittaville henkilöille, sillä näin perehdyttämisestä saataisiin entistäkin parempaa ja perehdyttäjä itse saisi perehdyttämiseen varmemman otteen. Tällä hetkellä päivittäistavaraosastolla työhön perehdyttäjät eivät ole saaneet minkäänlaista koulutusta tai ohjeistusta työnopastukseen, vaan jokainen perehdyttää uuden työntekijän omien kokemusten ja tietämysten kautta. Antamalla koulutusta ja ohjeistusta perehdyttämistä suorittaville henkilöille olisi työnopastus samanlaista kaikissa työvuoroissa, mikä varmistaisi myös sen, että kaikki tärkeät asiat tulisivat uudelle työntekijälle kerrotuksi. Lisäksi koulutuksen ja ohjeistuksen antaminen lisäisi perehdyttäjien tietoa perehdyttämisestä, mikä taas parantaisi työnopastusta entisestään.

Tämän työn tuotoksena syntyviä tehtäväkortteja ei voi sellaisenaan käyttää muissa S-ryhmän toimipaikoissa tai muilla osastoilla, koska tehtäväkorttien sisältöön vaikuttaa toimipaikan monet eri asiat, kuten toimipaikan koko, osastojen työtehtävien jaot sekä kuormien tuloaika. Lisäksi S-ryhmän toimipaikat ovat erillisiä tulosityksiköitä, mikä tarkoittaa, että jokainen toimipaikka on tulosvastuullinen yksikkö. Tästä johtuen toimipaikkojen toimintatapaa on useimmiten muokattu niin, että se vaikuttaa positiivisesti kyseisen toimipaikan tulokseen. Vaikka S-ryhmän toimipaikkojen toimintatavoissa on eroja, voi tässä työssä tehtyjä tehtäväkortteja kuitenkin tarvittaessaan hyödyntää myös muissakin S-ryhmän toimipaikoissa. Tällöin kuitenkin tehtäväkortit tulisi taas muuttaa kyseisen toimipaikan työvuorojen mukaiseksi, jotta ne toimivat kyseisen toimipaikan työtehtävien ja toimintatapojen mukaan.

Tämän työn johtopäätöksenä voidaan todeta, että opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ja toimeksiantajalle saatiin toimeksiannon mukaisesti toteutetut tehtäväkortit. Tämän työn tuotoksena tehdyt uudet tehtäväkortit tukivat jälleen työnopastusta sekä työvuorossa olevaa työntekijää.

Lähteet

Kirjat

Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Porvoo: WSOY.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys - opas. Lahti: Esa Print Oy.

Laine, N. & Surakka, T. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Jussipainot Oy.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanomaa.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Artikkelit

Salo, P. 2010. Hyvä perehdytys kantaa hedelmää. Ässä 12/2010, 24 - 26.

Internet -lähteet

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 27.1.2015.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

S-kanava 2015a. Avainluvut. Viitattu 20.1.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/avainluvut>

S-kanava 2015b. S-ryhmän rakenne. Viitattu 20.1.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

S-kanava 2015c. Suur-Seudun Osuuskauppa SSO:n tulostiedote 2014. Viitattu 7.4.2015.
https://www.s-kanava.fi/uutinen/suur-seudun-osuuskauppa-sson-tulostiedote-2014/1646599_11310

S-kanava 2015d. Tietoa Suur-Seudun Osuuskaupasta. Viitattu 20.1.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s/sso>

Työturvallisuuskeskus 2015. Perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 4.2.2015.
http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Työsopimuslaki 55/2001. Viitattu 2.2.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 2.2.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Muut lähteet

SSO. 2015. Tervetuloa taloon uusi SSO:lainen! -Perehdytysopas. Viitattu 9.4.2015.

Peltonen, R.- M. 2015. Päivittäistavarapäällikön haastattelu 26.1.2015. Prisma Lohja. Lohja.

Peltonen, R.- M. 2015. Päivittäistavarapäällikön haastattelu 7.4.2015. Prisma Lohja. Lohja.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön tutkimus ja tutkimusongelma.....	7
Kuvio 2: SSO liikevaihto 2014 (S-kanava 2015d)	8
Kuvio 3: Prisma Lohjan päivittäistavaraosastot	9
Kuvio 4: Perehdyttäminen (mukailien Työturvallisuuskeskus 2015)	11
Kuvio 5: Perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2009, 152).....	12
Kuvio 6: Perehdyttämiseen vaikuttavat tahot (Kupias & Peltola 2009, 10)	17
Kuvio 7: Opinnäytetyön tutkimusongelmien selvittäminen.....	23
Kuvio 8: Opinnäytetyön tutkimusongelmien tulokset	27

Liitteet

Liite 1. Tehtäväkortin mallipohja.....	36
Liite 2. Kuvitteellinen tehtäväkortti	37

Liite 1. Tehtäväkortin mallipohja

TEHTÄVÄKORTTI (työvuoro ja kellonaika)

Klo	Tehtävä
x:xx-x:xx	Tässä kohdassa kerrotaan, mitä työvuoron aluksi tehdään. Sivulla on merkitty myös kellonaika.
x:xx-x:xx	Tässä kohdassa kerrotaan, mitä sivulla olevaan kellonaikaan tulisi tehdä.
x:xx ->	Tässä kohdassa kerrotaan, mitä tulisi tehdä sivulla näkyvänä kellonaikana. Kellonaika on useimmiten ajoitettu työvuoron loppuun, jolloin tässä kerrotaan mitä työvuoron lopussa tulisi tehdä.
VINKKEJÄ!	Tässä kohdassa kerrotaan konkreettisia vinkkejä sekä ideoita, mitä voi tehdä eri työvaiheessa sekä kuinka mikäkin työ onnistuisi ehkä paremmin. Tässä kohdassa lukee yleensä myös pieni kannustusteksti.

Liite 2. Kuvitteellinen tehtäväkortti

TEHTÄVÄKORTTI (kuvitteellinen)

Klo	Tehtävä
6:00–7:30	<p>Aloita työt ottamalla puhelin latauksesta sekä ottamalla siitä siirto pois. Aloita tämän jälkeen osaston tuotteiden alentaminen osaston ohjeiden mukaisesti. Nypi hyllyt samalla siistinnäköiseksi.</p> <p>Tee tarvittavien tilauksien muutokset osaston ohjeiden sekä aikataulujen mukaisesti.</p>
7:30->	<p>Ala tämän jälkeen purkamaan kuormaa, osaston ohjeiden mukaisesti. Huolehdi, että tuotteet tulevat oikeille paikoille ja ettei myydä turhaan ”ei - oota”</p> <p>Tarkista kuormakirjat sekä korjaa ”nollarivit” tilausjärjestelmään ohjeiden mukaisesti.</p> <p>Työpäivän loppuksi huolehdi, että tuotteita jää esille niin, että ne riittävät seuraavan työvuoron alkuun asti.</p>
VINKKEJÄ!	<p>Älä unohda tuotteita purkaessa muuta osastoa. Huolehdi, että kaikkia tuotteita on saatavilla.</p> <p>MUISTA merkata kaikki pois heittämesi tuotteet hävikkiin piccolinkillä!</p> <p>Yleisilmeen jatkuva siistiminen (esim. ohi kävellessä tyhjän pahvilaatikon pois nappaaminen) on tärkeää. Myös jatkuva laadunvalvonta on erittäin tärkeää asiakkaiden tyytyväisyyden ja esillepanojen näkyvyyden kannalta.</p> <p>MUISTA käydä työpäivän aikana siistimässä irtokarkkiväliä sekä nostelemas- sa kauhat. Lisää tarvittaessa myös pusseja.</p> <p>TYÖNILOA, MUISTA TAUOT! ☺</p>