

Katariina Jokinen

PEREHDYTTÄMISOPAS YLIVIESKAN ASIAMIESTILLE

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2016**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Syyskuu 2016	Tekijä/tekijät Katariina Jokinen
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi PEREHDYTTÄMISOPAS YLIVIESKAN ASIAMIESPOSTILLE		
Työn ohjaaja Pekka Paajanen	Sivumäärä 36 + 4	
Työelämäohjaaja Janne Kurikkala		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Ylivieskan Halpa-Halli, joka on osa vähittäiskauppaketju Kokkolan Halpa-Halli Oy:tä. Ylivieskan Halpa-Hallin tiloissa toimii myös asiamiesposti, jossa on saatavilla kaikki postipalvelut.</p> <p>Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli laatia perehdyttämisosas Ylivieskan asiamiespostille. Tavoitteena oli toteuttaa selkeä ja helppolukuinen opas uusille postin työntekijöille. Oppaan tarkoitus on helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä postityöhön. Myös postin nykyiset työntekijät voivat käyttää laatimaani perehdyttämispasta työskentelynsä apuna.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuuden kaksi keskeisintä teemaa olivat henkilöstöjohtaminen ja perehdyttäminen. Henkilöstöjohtamisen osuudessa käsiteltiin sen tavoitteita, tehtäviä ja strategisuutta. Tietoperustassa pohdittiin myös perehdyttämistä käsitteenä ja sen toteuttamista työpaikoilla. Perehdytyksen kaksi osa-aluetta ovat yleisperehdyttäminen ja työnopastus. Teoriaosuudessa käytettiin lähteinä alan kirjallisuutta.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi 25 sivun mittainen perehdyttämisosas, johon on koottu postityön keskeisimmät osa-alueet. Perehdyttämispoppaan sisältöä ja sen rakennetta käsiteltiin opinnäytetyössä, mutta sen varsinainen sisältö on salainen.</p>		
Asiasanat henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen, perehdyttämisosas		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date September 2016	Author Katariina Jokinen
Degree programme Business Administration		
Name of thesis EMPLOYEE ORIENTATION GUIDE FOR POST OFFICE YLIVIESKA		
Instructor Pekka Paajanen	Pages 36 + 4	
Supervisor Janne Kurikkala		
<p>This thesis was commissioned by Halpa-Halli Ylivieska, which is a part of the Kokkolan Halpa-Halli Oy retail chain. Post Office Ylivieska is located in Halpa-Halli Ylivieska, where all post services are available.</p> <p>The subject of this thesis was to create an employee orientation guide for Post Office Ylivieska. The aim of the guide was to be articulate and easy to read for new employees. The purpose of the orientation guide was to facilitate the orientation of new post office employees. The employee orientation guide can also contribute to other employees working in Post Office Ylivieska.</p> <p>The two main themes in the theoretical part of this thesis were human resource management and orientation. The human resource section discussed its targets, functions and strategical nature. The concept of employee orientation and execution of it in workplaces were also discussed in the theoretical part of this thesis. The two major divisions of employee orientation are general orientation and guidance in work tasks. The theory is based on literature related to the field.</p> <p>The final result of the thesis was an employee orientation guide with 25 pages, which was composed of the essential themes of working in a post office. The content and structure of the orientation guide were presented in the thesis, but the actual content of the guide is confidential.</p>		

Key words

employee orientation, employee orientation guide, human resource management

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO.....	1
2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	3
2.1 Henkilöstöjohtamisen käsite ja tehtävät.....	3
2.2 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet	5
2.3 Strateginen henkilöstöjohtaminen.....	7
2.4 Henkilöstöpolitiikka	9
2.5 Henkilöstösuunnittelu.....	9
2.6 Rekrytointi osana henkilöstöjohtamista	10
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	11
3.1 Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet	11
3.2 Perehdyttämisen hyödyt.....	12
3.3 Perehdyttämisen haasteet.....	14
3.4 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	15
3.5 Perehdyttämisen sisältö ja toteutus.....	17
3.5.1 Yleisperehdyttäminen.....	18
3.5.2 Työnopastus.....	19
3.5.3 Perehdyttämisprosessi	21
3.5.4 Perehdyttämisen organisointi yrityksessä ja hyvän perehdyttäjän ominaisuudet	24
3.5.5 Perehdyttämisen työkaluja	25
3.5.6 Perehdyttämisen ajankäyttö ja kesto.....	27
3.5.7 Perehdyttämisen arviointi, seuranta ja kehittäminen	27
4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAADINTA YLIVIESKAN ASIAMIESPOSTILLE.....	29
4.1 Toimeksiantajan esittely.....	29
4.2 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	30
4.3 Toteutus ja sisältö	30
5 YHTEENVETO	33
LÄHTEET	35
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Teoreettinen viitekehys.....	2
KUVIO 2. Henkilöstöjohtamisen tehtävät.....	4
KUVIO 3. Henkilöstöjohtamisen tavoitteet	6
KUVIO 4. Henkilöstöstrategian tehtävät.....	8
KUVIO 5. Perehdyttämisen sisältö	18
KUVIO 6. Viiden askeleen menetelmä	20
KUVIO 7. Perehdyttämisprosessin vaiheet	24

1 JOHDANTO

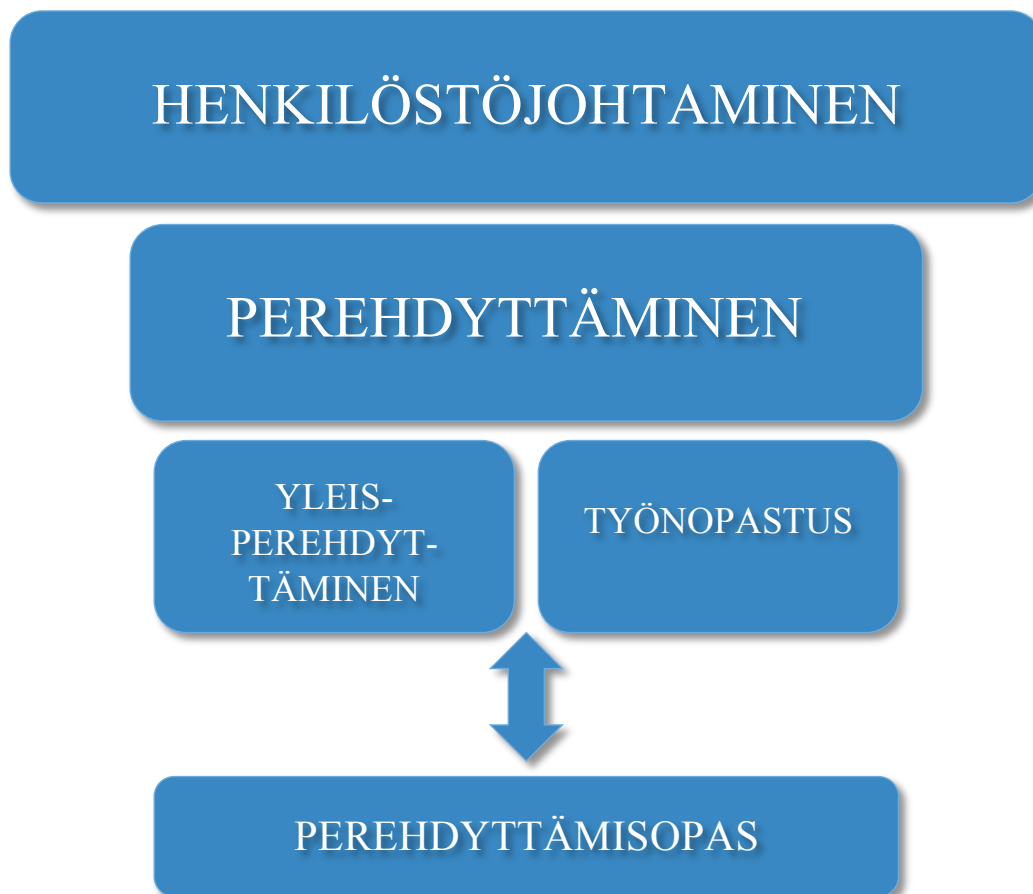
Henkilöstö on yksi yrityksen tärkeimmistä voimavaroista. Ilman riittävää ja ammattitaitoista henkilökuntaa yrityksen liiketoiminta olisi mahdotonta. Menestyäkseen yrityksen siis tulisi huolehtia työntekijöistään ja panostaa heidän osaamiseensa, turvallisuuteensa sekä hyvinvointiinsa työpaikalla. Näistä tekijöistä kyetään huolehtimaan hyvän henkilöstöjohtamisen avulla.

Perehdyttäminen on yksi henkilöstöjohtamisen osa-alueista, jolla voidaan varmistaa yritykselle osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö. Perehdyttäminen voi olla yritykselle suurikin kustannustekijä, mutta onnistuessaan se maksaa itsensä takaisin moninkertaisena. Työnantajaorganisaation lisäksi perehdyttämisestä hyötyvät niin itse työntekijä kuin yrityksen asiakaskuntakin.

Perehdyttäminen voidaan toteuttaa monella tavalla työnantajasta ja työn luonteesta riippuen. Yleisesti perehdyttämiseen katsotaan kuuluvan vain työnopastus, joka sisältää työtehtävien opastamisen uudelle työntekijälle. Hyvä ja perusteellinen perehdytys sisältää kuitenkin muutakin, kuten muun muassa tutustuttamisen työnantajayritykseen, työtovereihin sekä yrityksen toimintatapoihin. Perehdytys ja työnopastus eivät liity pelkästään uusiin työntekijöihin, vaan jo yrityksessä työskentelevät voivat joskus tarvita uudelleenohjausta esimerkiksi teknologian kehittyessä.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli laatia perehdyttämisopas Ylivieskan asiamiespostille. Toimeksiantajana on vähittäiskauppa Kokkolan Halpa-Halli Oy. Ylivieskan Halpa-Hallin tiloissa toimivalla asiamiespostilla on jo käytössään Posti Group Oy:n yleisesti käyttämä perehdyttämisopas uusille työntekijöille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuitenkin laatia perehdyttämisopas, joka on suunnattu juuri Ylivieskan asiamiespostille.

Opinnäytetyön johdannon jälkeen olevassa teoriaosuudessa käsitellään aluksi henkilöstöjohtamisen käsitettä sekä sen tehtäviä ja tavoitteita. Toisessa pääluvussa tarkastellaan myös strategista henkilöstöjohtamista, henkilöstöpolitiikkaa ja -suunnittelua sekä rekrytointia. Opinnäytetyön kolmas pääluku sisältää perehdyttämisen teoriaa, johon sisältyy muun muassa sen hyödyt, haasteet, sisältö sekä toteutus. Työssä tarkastellaan perehdyttämistä myös lainsäädännöllisestä näkökulmasta. Neljäs pääluku sisältää toimeksiantajan esittelyn, jonka lisäksi siinä käsitellään myös perehdyttämisoppaan laadintaa Ylivieskan asiamiespostille. Opinnäytetyön lopussa on yhteenveto sekä arviointi koko prosessin onnistumisesta. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on esitetty kuviossa 1.



KUVIO 1. Teoreettinen viitekehys

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö on yrityksen tärkeä voimavara. Yrityksen toiminta on ihmisten vastuulla ja heistä riippuu, kuinka onnistuneesti organisaation strategia toteutuu. Henkilöstöjohtamisella on keskeinen asema yrityksen menestystekijänä. Menestyäkseen yrityksen tulee kiinnittää huomiota toimintansa tehokkuuteen, laatuun, innovatiivisuuteen sekä joustavuuteen. Henkilöstöllä on suuri vaikutus näihin tekijöihin, joten taitava henkilöstöjohtaminen on todella merkittävä kokonaisuus liiketoiminnassa. (Viitala 2013, 8–9.)

2.1 Henkilöstöjohtamisen käsite ja tehtävät

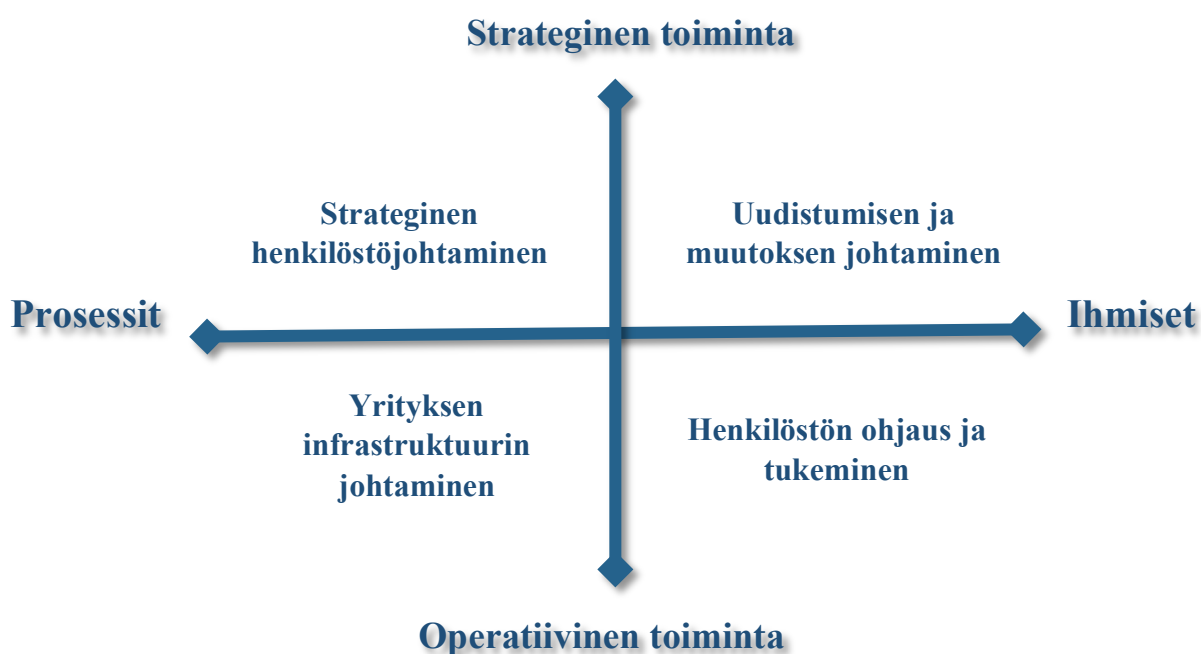
Henkilöstöjohtaminen (human resource management, HRM) tarkoittaa yrityksen tehtäväkokonaisuutta, jossa huolehditaan henkilöstön riittävydestä, hyvinvoinnista ja osaamisesta. Aiheesta voidaan myös käyttää nimityksiä henkilöstövoimavarojen johtaminen tai henkilöstöressurssien johtaminen. Henkilöstö on yrityksen kriittisin menestystekijä, joten yrityksen tulisi panostaa ja käyttää resurssejaan sen hankintaan, hyvinvointiin sekä kehittämiseen. (Viitala & Jylhä 2013, 216.)

Kauhasen (2012) määritelmän mukaan henkilöstöjohtaminen sisältää yrityksen ihmisjärjestelmän hankinnan, motivoinnin, ylläpidon, kehittämisen ja palkitsemisen. Se on aktiviteettien sarja, joka mahdollistaa työntekijöiden ja heitä työllistävien yritysten yhteisymmärryksen luomisen. Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on myös turvata työnantajan ja -tekijän välisien ehtojen toteutuminen. (Kauhanen 2012.)

DeCenzo ja Robbins (2007, 34) luokittelevat henkilöstöjohtamisen osaksi organisaation ihmisten ulottuvuutta. Henkilöstöjohtamista voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin henkilöstöjohtaminen on organisaation tukitoiminto. Sen rooli on tarjota tukea henkilöstöasioissa tai suoraan olla mukana tuottamassa yrityksen tuotteita ja palveluita. Toisaalta henkilöstöjohtaminen on osa jokaisen johtajan työtä, eikä vain heidän, jotka työskentelevät organisaation henkilöstöosastolla. (DeCenzo & Robbins 2007, 34.)

Henkilöstöjohtamista voidaan kuvata erilaisten mallien avulla. Viitala (2013, 34) viittaa Ulrichin (1997) malliin, joka on esitetty kuviossa 2. Sen mukaan henkilöstöjohtamisella on neljä eri tehtävää,

jotka on jaettu aikajänteen ja toiminnan kohteen perusteella. Strateginen johtaminen on vuositason tai pidemmän aikavälin toimintaa. Operatiivinen johtaminen on taas lyhyellä aikavälillä tapahtuvaa päivittäistä johtamista. Henkilöstöjohtamisessa on tärkeää, että operatiivinen toiminta tukee strategisia toimintoja. Toiminnan kohteina mallissa ovat henkilöstöjohtamisen prosessit sekä ihmiset. Nämä ulottuvuudet erottavat toisistaan neljä eri henkilöstöjohtamisen roolia, jotka ovat strateginen henkilöstöjohtaminen, yrityksen infrastruktuurin johtaminen, henkilöstön ohjaus ja tukeminen sekä uudistumisen ja muutoksen johtaminen. (Viitala 2013, 34–35.)



KUVIO 2. Henkilöstöjohtamisen tehtävät (mukaillen Viitala 2013, 34)

Strategisella henkilöstöjohtamisella varmistetaan yrityksen liiketoimintastrategian toteutumisen edellytykset henkilöstön osalta. Sen avulla yrityksellä on oikea määrä osaavia työntekijöitä oikeissa työtehtävissä. Tällä johtamistyöllä turvataan yrityksen kilpailukyky tulevaisuudessa. (Viitala & Jylhä 2013, 218.) Henkilöstöjohtamisen toinen päätehtävä, yrityksen infrastruktuurin johtaminen, sisältää järjestelmät ja toimintamallit, joiden avulla yritys toimii ja kehittyy. Tähän alueeseen kuuluu esimerkiksi rekrytointiprosessien organisointi. Henkilöstön ohjaus ja tukeminen ovat jatkuvaa työskentelyä henkilöstön kanssa. Tarkoituksena henkilöstöjohtamisessa on lisätä työntekijöiden motivaatiota sekä sitoutumista työtehtäviinsä. Uudistumisen ja muutoksen johtamisella taas varmistetaan yrityksessä tapahtuvien erilaisten muutoksien onnistuminen. Myös yrityksen ja sen työntekijöiden muutoskyvykkyyden kehittäminen on osa tätä henkilöstöjohtamisen tehtävää. (Viitala 2013, 35–36.)

2.2 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet

Henkilöstöjohtamisen yhtenä selkeänä tavoitteena on organisaation kyky hankkia palvelukseensa osaavia ja ammattitaitoisia työntekijöitä. Tärkeää olisi myös pystyä pitämään nämä ihmiset yrityksessä. Motivointi ja palkitseminen hyvistä työsuorituksista kannustavat työntekijöitä tekemään parhaansa työtehtävissään. Myös henkilöstön kehittäminen, työkyvyn ylläpitäminen ja työuran tukeminen ovat keskeisiä henkilöstöjohtamisen tavoitteita. Toisinaan organisaatiot eivät käsitä näitä asioita tarpeeksi selkeästi, sillä esimerkiksi henkilöstöä voidaan pitää kustannustekijänä tai yrityksessä ei ole tarvittavaa henkilöstöjohtamisen osaamista. Todellisuudessa henkilöstö on yksi yrityksen tärkeimmistä voimavaroista. Sen avulla yrityksen toimintaa kyetään toteuttamaan, joten hyvästä henkilöstöjohtamisesta tulisi myös huolehtia tarpeeksi. (Kauhanen 2012.)

Henkilöstöjohtamisen merkittävänä tavoitteena voidaan pitää myös kilpailuedun luomista ja ylläpitämistä, taloudellisen menestyksen edistämistä sekä vastuullisen yritystoiminnan kehittämistä (Torrington, Hall, Taylor & Atkinson 2011, 26). Yritys on sitä paremmassa asemassa verrattuna kilpailijoihinsa, mitä tehokkaammin sen henkilöstölliset tavoitteet saadaan toteutettua. Yrityksen on siis tärkeää ymmärtää henkilöstönsä suuri merkitys. Yrityksen taloudellista menestystä voidaan edistää tehokkaalla henkilöstöjohtamisella. Vastuullinen liiketoiminta edellyttää yritykseltä eettisten toimintatapojen noudattamista. (Torrington ym. 2011, 17–18.)

DeCenzo ja Robbins (2007, 34) jakavat henkilöstöjohtamisen tavoitteet neljään eri osa-alueeseen, jotka on esitetty kuviossa 3. Henkilöstöjohtamisen päätavoitteet ovat henkilöstönhallinta, koulutus ja kehitys, motivointi sekä ylläpito. Yksinkertaisemmilla termeillä he ilmaisevat henkilöstöjohtamisen tavoitteiksi työntekijöiden palkkaamisen, valmentamisen, kannustamisen sekä säilyttämisen. (DeCenzo & Robbins 2007, 34.)

Henkilöstöhallintaan kuuluvat yrityksen henkilöstötarpeen kartoitus sekä uusien työntekijöiden rekrytointi- ja valintaprosessit. Yritys ei voi palkata palvelukseensa henkilöitä sattumanvaraisesti, vaan sillä täytyy olla todellinen tarve uudelle työvoimalle. Henkilöstötarpeen arvioinnin jälkeen yritys voi käynnistää rekrytointiprosessinsa, jolla on kaksi tavoitetta. Yrityksen pitäisi pystyä hankkimaan tarpeeksi ehdokkaita täytettävään työtehtävään, mutta samalla torjua epäpäteviä hakijoita riittävällä informaatiolla työn vaatimuksista. Myös uuden työntekijän valintaprosessilla on kaksi painopistettä. Rekrytointin aikana saatua hakemusten joukkoa täytyy harventaa, jotta kyetään valitsemaan sopiva työntekijä

haettuun tehtävään. Jotta oikea henkilö työhön löytyisi, yritykset usein arvioivat hakijoita monin eri tavoin. (DeCenzo & Robbins 2007, 38–39.)



KUVIO 3. Henkilöstöjohtamisen tavoitteet (mukaiillen DeCenzo & Robbins 2007, 35)

Kunnes henkilöstötarve on tyydytetty, voi yritys keskittyä työntekijöidensä kouluttamiseen ja kehittämiseen. Tähän henkilöstöjohtamisen tavoitteeseen kuuluu esimerkiksi työntekijöiden perehdyttäminen. Henkilöstön koulutuksella ja kehittämisellä pyritään ylläpitämään työntekijöiden tietoja ja taitoja, jotta he kykenisivät suoriutumaan työtehtävistään onnistuneesti myös tulevaisuudessa. (DeCenzo & Robbins 2007, 38.)

DeCenzon ja Robbinsin (2007, 40) mukaan työntekijöiden motivointi on yksi tärkeimmistä henkilöstöjohtamisen tavoitteista. Sillä tarkoitetaan työntekijän kykyä sekä halua tehdä työtä. Työntekijän asianmukaiset tiedot ja taidot työtehtävistä voidaan varmistaa esimerkiksi hyvällä perehdyttämällä ja työnopastuksella. Työn tehokkuuden ylläpitämiseksi yrityksen täytyy huolehtia myös työnsuunnittelusta. Esimerkiksi työssä tarvittavat välineet ja työkalut tulisi olla helposti käytettävissä, jotta työ olisi tekijälleen motivoivaa ja samalla tehokasta. Työntekijöiden motivointiin liittyy myös heidän kunnioittaminen. Työntekijöiden pitäisi voida vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin. Myös työntekijöiden kuunteleminen ja heidän esittämien ehdotuksien huomioiminen osoittaa työnantajan kunnioituksesta alaisiaan kohtaan. (DeCenzo & Robbins 2007, 40.)

Viimeinen henkilöstöjohtamisen tavoite on ylläpito. Tämä osa-alue sisältää ne toimenpiteet, joiden avulla yrityksen palveluksessa pyritään pitämään tuloksellisia työntekijöitä. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on varmistaa työntekijöiden turvallisuus ja hyvinvointi työpaikalla. Myös tiedonkulun sujuvuus työpaikalla on tärkeässä asemassa. (DeCenzo & Robbins 2007, 41.)

2.3 Strateginen henkilöstöjohtaminen

Yrityksen strategiset valinnat ohjaavat henkilöstöjohtamista. Henkilöstövoimavarat ovat ratkaisevassa asemassa yrityksen strategisia valintoja tehtäessä. Nykyään henkilöstönäkökulma on yleistynyt strategia-ajattelussa, sillä aikaisemmin pääosassa strategisessa suunnittelussa olivat vain yrityksen tuotteet ja asiakkaiden tarpeet. Nykyään sovelletaan myös resurssilähtöistä ajattelua, jossa strategian toteuttamisen lähtökohtana ovat henkilöstö ja sen kyvykkyys. (Viitala & Jylhä 2013, 216–217.)

Henkilöstöstrategia on osa yrityksen liiketoimintastrategiaa. Sillä tarkoitetaan henkilöstöön liittyvää suunnitelmaa, jonka avulla varmistetaan yrityksen liiketoimintastrategian toteutuminen lähivuosien aikana. Se sisältää tavoitteita liittyen henkilöstön määrään, rakenteeseen, osaamiseen ja hyvinvointiin sekä niihin tapoihin, joilla asetetut päämäärät voidaan saavuttaa. Henkilöstöstrategian tarkoituksena on ohjata henkilöstön hankintaa, kehittämistä, sitouttamista ja palkitsemista. Henkilöstöstrategia tukee myös työhyvinvoinnin, johtamisen ja työyhteisön ilmapiirin kehittämistä. Hyvä henkilöstöstrategia ottaa huomioon myös yrityksen kilpailijat – miten luodaan kilpailukykyä ja kuinka kilpailijoista erotetaan henkilöstöjohtamisessa. (Viitala & Jylhä 2013, 219.) Aaltonen, Luoma ja Rautiainen (2004, 125) tiivistävät henkilöstöstrategian käsitteen kokonaisvaltaiseksi käsitykseksi siitä, miten henkilöstöasioita täytyy johtaa yrityksen kilpailukykyyn ja henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi.

Palveluyrityksien strategiatyössä henkilöstöasiat ovat hyvin keskeisessä asemassa. Palveluyrityksen menestyminen riippuu monesti asiakkaiden omista kokemuksista asiakaspalvelutilanteessa, joten yritysten on todella tärkeä omata ammattitaitoisia, sitoutuneita ja motivoituneita työntekijöitä. (Viitala 2013, 52–53.) Esimerkiksi asiamiespostissa asioivien asiakkaiden kokemukset syntyvät usein vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan kanssa, joten ammattitaitoinen ja hyvin perehdytetty henkilökunta on hyvin tärkeässä asemassa postitoiminnassa.

Henkilöstöstrategian tehtävät voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen, jotka on esitetty kuviossa 4. Ensinnäkin strategiassa täytyy määritellä yleiset henkilöstöön liittyvät asiat. Yksinkertaisimmastakin henkilöstöstrategiasta tulee käydä ilmi yrityksen henkilöstöjohtamisen nykytila sekä tulevaisuuden tavoitteet. Toiseksi henkilöstöstrategian tulee tukea yrityksen liiketoimintastrategiaa. Kolmas tehtävä on erottuvuuden tuominen liiketoiminnalle. Yrityksen pitäisi siis erottua henkilöstöstrategiallaan kilpailijoiden vastaavista strategioista. Näiden tehtävien lisäksi henkilöstöstrategian tulisi myös kertoa, kuinka yrityksen henkilöstöjohtamista voidaan kehittää. (Luoma 2013, 59–64.)



KUVIO 4. Henkilöstöstrategian tehtävät (Luoma 2013, 67)

2.4 Henkilöstöpolitiikka

Yrityksen henkilöstöstrategiaa toteutetaan henkilöstöpolitiikan avulla. Henkilöstöpolitiikka sisältää operatiivisen toiminnan, jolla yrityksen liiketoimintastrategiaa toteutetaan. Strategisen ja operatiivisen tason erottaminen toisistaan voi olla haastavaa, mutta yleisesti alle vuoden tähtäimellä suoritettavat tehtävät kuuluvat operatiiviselle tasolle ja yli vuoden kestoiset strategiselle tasolle. Keskeistä käytännön henkilöstöjohtamisessa kuitenkin on se, että yrityksen toiminnan suunta on selkeä, ja niin operatiivinen kuin strateginenkin toiminta johtavat liiketoimintaa samaan suuntaan. (Viitala 2013, 52.)

Aaltonen, Luoma ja Rautiainen (2004, 123) määrittelevät henkilöstöpolitiikan yrityksen pelisäännöiksi, joiden mukaan yrityksellä on tapana suhtautua sen palveluksessa työskenteleviin työntekijöihin. Henkilöstöpolitiikan osa-alueita ovat muun muassa uusien työntekijöiden rekrytointi, henkilöstön osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen sekä palkitseminen (Viitala & Jylhä 2013, 220).

2.5 Henkilöstösuunnittelu

Henkilöstösuunnittelu perustuu yrityksen liiketoimintastrategiaan. Sen avulla voidaan ennakoida yrityksen tarvitseman henkilöstön määrää ja siitä aiheutuvia kustannuksia. Henkilöstösuunnittelu takaa yritykselle myös riittävät tiedot ja taidot asetettujen tavoitteiden saavuttamisen tueksi. Henkilöstösuunnittelua on kaikissa yrityksissä, niin pienissä kuin suuremmissakin, mutta sen toteutustavat voivat vaihdella. (Viitala & Jylhä 2013, 228.)

Myös Österbergin (2005, 21–22) mukaan henkilöstösuunnittelu sisältää niiden vaihtoehtojen pohtimista, joiden avulla yrityksessä varmistetaan riittävä sekä oikea ammattitaito. Henkilöstösuunnittelun keskeisenä tavoitteena ei ole vain oikeanlainen osaava henkilöstö, vaan työntekijöiden täytyy myös olla oikeassa paikassa oikeaan aikaan. (Österberg 2005, 21–22.)

Henkilöstösuunnitteluun liittyvät muun muassa henkilöstön vähentäminen, lisääminen ja siirtäminen toisiin tehtäviin. Henkilöstösuunnittelussa siis täytyy pohtia, milloin työntekijöiden irtisanomiset ovat ajankohtaisia asioita, milloin tarvitaan lisää vakituista henkilöstöä tai milloin esimerkiksi vuokratyövoiman hyödyntäminen on tarpeellista. Huomioitavia asioita henkilöstösuunnittelussa ovat myös esimerkiksi yrityksen tämänhetkisen osaamisen tarkastelu ja sen kehittäminen sekä toimintaympäristön tai kilpailutilanteen vaikutuksen arviointi yrityksen työvoimatarpeisiin. (Österberg 2005, 22.)

2.6 Rekrytointi osana henkilöstöjohtamista

Rekrytoinnilla eli yrityksen henkilöstöhankinnalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla yrityksen palvelukseen saadaan sen tarvitsemat oikeat ja ammattitaitoiset työntekijät. Rekrytointi on yritykselle taloudellisesti suuri investointi, jolla on vaikutuksensa muun muassa toiminnan tehokkuuteen ja palvelun laatuun. Rekrytoinnin epäonnistuessa siitä voivat kärsiä, niin organisaatio sekä asiakkaat, kuin valittu työntekijä itsekkin. (Viitala 2013, 98.) Juuti ja Vuorela (2015, 58) tiivistävät rekrytoinnin tärkeimmiksi tehtäväksi hyvien henkilöiden houkuttelemisen yritykseen sekä heistä sopivimman valitsemisen yrityksen palvelukseen.

Salojärven (2013, 119) mukaan rekrytointi on yksi yrityksen strategisimmista henkilöstöjohtamisen prosesseista. Sillä on merkittävä vaikutus yrityksen tulevaisuuteen sekä liiketoimintastrategian ja siinä asetettujen tavoitteiden toteutumiseen. Yrityksen rekrytoinnista tekee strategisen myös sen kauaskantoisuus, sillä onnistunut rekrytointiprosessi vaatii paljon suunnitelmallisuutta, ennakoitua sekä pitkäjänteisyyttä. (Salojärvi 2013, 119.) Rekrytointi liittyy oleellisesti myös yrityksen perehdytysprosessiin, sillä uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo ensimmäisestä kontaktista yrityksen sekä työntekijän välillä (Valvisto 2005, 37).

Ennen kuin yritys käynnistää rekrytointiprosessinsa on syytä pohtia, tarvitaanko uutta henkilöstöä oikeasti. Yrityksen kannattaa tarkastella sen jo olemassa olevaa henkilöstöä ennen ulkoisen työntekijähaun aloittamista. Sisäisten siirtojen etuja ovat esimerkiksi uuden työntekijän valinnan nopeus ja sen aiheuttamat pienet kustannukset. Lisäksi jo aikaisemmin yrityksessä työskennellyt henkilö tietää organisaation tavat toimia, ja myöskin työnantaja tuntee työntekijänsä jo valmiiksi. Tutun työntekijän sopeutumista uuteen tehtävään on helpompi arvioida kuin tuntemattoman henkilön. (Österberg 2005, 71–72.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Työ on ollut ja tulee aina olemaan suuri osa ihmisten elämää. Uuteen työhön täytyy opastaa ja ohjata tavalla tai toisella. Yleensä kokeneempi työntekijä on perehdyttänyt uutta tulokasta työn tekemiseen. Aikaisemmin perehdyttämisessä onkin ollut kyse ensisijaisesti työnopastuksesta. Laajempaa perehdyttämistä, kuten esimerkiksi organisaatioon ja sen yhteisöön tutustumista, ei pidetty tärkeänä. Työhön opastamisen uskottiin riittävän, sillä työympäristöt eivät olleet kovin monimutkaisia menneinä vuosikymmeninä ja -satoina. Nykypäivänä tämä ei enää riittäisi, sillä organisaatiot ja työtehtävät ovat monimutkaistuneet. Laajempi perehdyttäminen on aikaisempaa tärkeämmässä asemassa, ja työntekijän tulisi ymmärtää työtehtäviensä lisäksi, miksi organisaatio on olemassa ja miten se toimii. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

3.1 Perehdyttämisen käsite ja tavoitteet

Perehdyttämiseen kuuluvat kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla perehdytettävä työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat ja liikeidean. Osa työyhteisöön ja yritykseen perehdyttämistä on myös työntekijän tutustuttaminen työpaikan muihin ihmisiin, työtovereihin sekä asiakkaisiin. Keskeinen osa perehdyttämistä on myös itse työhön opastaminen, minkä avulla työntekijä oppii työtehtävänsä sekä tuntee työhön kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko yhteisön toiminnasta. (Kangas 2004, 4.)

Myös Österbergin (2005, 90) mukaan perehdyttäminen tarkoittaa niitä toimia, joilla työntekijä saadaan osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Hän korostaa perehdyttämisprosessin nopeutta, sillä mahdollisimman pian hyvin perehdytetty työntekijä kykenee nopeasti työskentelemään ilman muiden ohjausta. Täten myös perehdyttämisen tuottamat hyödyt näkyvät nopeammin ja siihen käytetty aika tulee monin kerroin takaisin. (Österberg 2005, 90.) Kjelín ja Kuusisto (2003, 14) toteavatkin, että perehdyttäminen on keino saada uusi työntekijä nopeammin tuottavaksi. Onnistunut perehdyttäminen tuottaa yritykselle rekrytointiin investoidun pääoman nopeasti takaisin, ja uuden työntekijän hankinnasta odotettavat tuotot tulevat mahdollisiksi. Perehdytyksessä on kyse organisaation kannattavuudesta ja strategian toteutumisesta. (Kjelín & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämisen sisältö on muuttunut ajan kuluessa ja se voi merkitä eri yrityksissä eri asioita. Perehdyttäminen ei liity vain uuden työsuhteen alkuun, vaan sitä voidaan hyödyntää myös henkilöstön opastamisessa uusiin työtehtäviin heidän nykyisessä työpaikassaan. Perehdyttäminen kattaa kaikki ne tapahtumat, joilla henkilöä avustetaan uuden työn alussa riippumatta siitä, onko hän täysin uusi työntekijä organisaatiossa vai pelkästään uudessa roolissa tutussa työpaikassaan. Nykypäivänä perehdyttämisen käsite on siis laajentunut ja sisältää alku- ja yleisperehdyttämisen lisäksi myös työnopastuksen. Perehdyttämiselle voi olla tarvetta myös työntekijän palatessa töihin pidemmältä poissaololta, kuten esimerkiksi perhevapaalta tai sairauslomalta. (Kupias & Peltola 2009, 17–18.) Myös nykypäivän teknologian nopea kehitys vaatii yrityksessä kauankin työskennelleiden perehdyttämistä. Esimerkiksi työmenetelmien, välineiden tai laitteiden muuttuminen voivat luoda tarpeen työntekijöiden uudelleenohjaukselle ja -opastamiselle.

Ahokas ja Mäkeläinen (2013, 5) tiivistävät yhdeksi perehdyttämisen keskeiseksi tavoitteeksi työnteon perustan luomisen uudelle työntekijälle. Hyvin toteutettu perehdytys takaa työn taitovaatimukset sekä tuotteen tai palvelun laatuvaatimukset. Perehdyttämisen tarkoituksena on myös parantaa työntekijän turvallisuutta ja hyvinvointia työympäristössä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen on tärkeää niin työnantajaorganisaatiolle kuin itse työntekijällekin. Sen hyötyjä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Perehdyttäminen tapahtuu vuorovaikutuksessa työpaikan henkilöstön kesken, joten sen tuottamat hyödytkin voivat olla yhteisiä kaikille osapuolille. Tarkoitus kuitenkin on korostaa perehdyttämisen eri hyötyjen paljoutta. (Lepistö 2005, 56.) Työntekijöiden perehdyttäminen luo kustannuksia yritykselle, mutta onnistuneesti toteutettuna se on edullinen ja kannattava investointi sen tuottamaan hyötyyn nähden.

Uusi työ sekä työympäristö ja kollegat ovat aina jännittävä tapahtuma työntekijälle. Hyvällä perehdyttämällä voidaan vähentää tätä epävarmuuden tunnetta ja sen aiheuttamaa jännitystä. Samalla myös sopeutuminen uuteen työyhteisöön helpottuu. Perusteellinen perehdyttäminen varmistaa, että työ opitaan tekemään alusta asti oikein, jolloin se on myös sujuvampaa. Virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytettävä aika vähenee. Perehdyttämisen ansiosta työntekijän itsetunto sekä motivaatio työtä kohtaan voivat kasvaa ja hänen kykynsä sekä osaamisensa tulevat paremmin esille. Työssä oppiminen sekä ammattitaidon kehittyminen nopeutuvat ja helpottuvat myöskin perehdyttämisen ansiosta. Laatu-

tavoitteet ovat mahdollista saavuttaa nopeammin, ja turvallisuusriskit pienenevät perehdytyksen myötä. Työntekijän on myös mahdollista saavuttaa normaali ansiotaso nopeammin onnistuneen perehdytysprosessin myötä. (Lepistö 2005, 56–57; Österberg 2005, 90.)

Suuri osa asiamiespostissa työskentelystä on asiakaspalvelua. Työhön liittyy myös esimerkiksi kassa-järjestelmän ja käsipääteen käyttöä, mikä vaatii uuden työntekijän työhön opastamista. Asiamiespostissa työskentely vaatii työntekijältä myös paljon tietoa esimerkiksi erilaisista postipalveluista, minkä vuoksi perehdytys on hyvin keskeisessä asemassa. Parhaiten asiamiespostissa työskentelyn oppii itse tekemällä uusien kokemusten kautta, mutta perusteellinen työntekijän perehdyttäminen tukee ammattitaidon kehittymistä. Postissa työskennellessä voi kohdata useinkin uusia, erikoisia ja vaikeita tilanteita, mutta hyvin perehdytetty työntekijä osaa soveltaa taitojaan haastavassakin asiakaskohtamisessa.

Itse työntekijän lisäksi perehdyttämisestä hyötyvät myös perehdytettävän esimies ja työpaikka. Perehdyttämisen ansiosta työongelmien ratkaiseminen helpottuu, ja esimiehen aikaa säästyy. Uusi työntekijä myös opitaan tuntemaan paremmin, ja hyvälle yhteistyölle ja -hengelle muodostuu perusta. Perehdyttäminen parantaa työntekijän työn laatua ja tulosta. Samalla asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan voi muodostua entistä myönteisemmäksi. Onnistunut perehdyttäminen vähentää virheitä, tapaturmia, onnettomuuksia, hävikkiä sekä poissaoloja. Perehdyttämisellä on myös positiivinen vaikutus organisaation yrityskuvaan ja sen vaihtuvuus voi pienentyä. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan myös synnyttää kustannussäästöjä, sillä raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi sekä työvälineiden ja kalustojen huolto helpottuu osaavan henkilöstön avulla. (Lepistö 2005, 57.)

Asiakkaat ovat tärkeä sidosryhmä organisaatiolle. Tyytyväiset asiakkaat ovatkin edellytys yrityksen menestykselle ja kannattavuudelle liiketoiminnassa. Työntekijöiden perehdyttämisestä on hyötyä myös yrityksen asiakaskunnalle. Osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö tekee asiakkaan asioimisesta yrityksessä nopeampaa ja miellyttävämpää. Perehdyttämisen myötä voidaan taata jokaiselle asiakkaalle samanarvoinen ja yhtä laadukas palvelu, ja yrityksen toiminta on sujuvaa. Työntekijöiden perehdyttämisellä voidaan myös vähentää reklamaatioiden määrää ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. Erehtyminen on kuitenkin inhimillistä, ja hyvinkin perehdytetyt työntekijät voivat tehdä virheitä työssään. Perehdytetyt työntekijät selviytyvät kuitenkin hankalistakin tilanteista ammattitaitonsa ansiosta.

3.3 Perehdyttämisen haasteet

Perehdyttäminen tuo mukanaan hyötyjen lisäksi myös paljon haasteita. Toisinaan työntekijän perehdytys toteutetaan työpaikoilla heikosti tai se jää kokonaan hoitamatta. Tavallisin syy tähän laiminlyöntiin on kiire. Työntekijät ovat sidottuja hoitamaan omat velvollisuutensa työpaikalla, minkä takia uuden työntekijän perehdyttäminen voidaan nähdä vain raskaana lisätyönä. Työyhteisön jäsenten tulisi sisäistää perehdyttämisen merkitys ja sen tarjoamat hyödyt, jotta he ymmärtäisivät koko perehdyttämisprosessin tärkeyden ja myös osallistuisivat siihen asianmukaisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.) Vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin ensisijaisesti yrityksen johdolla.

Perehdyttämisen ajoittaminen on tärkeää suunnitella tarkasti, sillä huonona ajankohtana toteutettu työntekijän perehdyttäminen ei todennäköisesti onnistu toivotusti. Työsuhteen alkamista ei kannata sijoittaa yrityksen kriittisimpien tapahtumien ajanjaksolle. Esimerkiksi yrityksen sesonkiaika on loistava oppimistilaisuus uudelle työntekijälle, mutta kiireisenä aikana perehdyttämiseen ei ehditä panostaa tarpeeksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.) Postissa joulukuukaus on ehdottomasti vuoden kiireisin ajanjakso, jolloin ihmiset lähettävät valtavan määrän joulukortteja ja -lahjoja ympäri maailman. Tuona aikana postissa työskentelee normaalia enemmän työntekijöitä, ja lähetyksien varastointitilaa lisätään. Joulun aika olisi todella huono ajankohta uuden työntekijän perehdyttämiselle, sillä työtehtävät on tärkeä hoitaa ripeästi palvelun laatua huonontamatta. Kiireinen ajanjakso hankaloittaa myös uuden tulokkaan asioiden sisäistämistä ja oppimista.

Perehdyttämisestä tekee haasteellista puutteelliset perehdyttämisvalmiudet. Perehdyttäjä voi osata työtehtävänsä mallikkaasti, mutta esimerkiksi uuden työntekijän asemaan ei osata asettua oikealla tavalla ja opettaminen on siten vaikeaa. Myös väärä käsitys uuden työntekijän taidoista voi johtaa puutteelliseen perehdyttämiseen. Uuden työntekijän lähtötilanteen kartoittaminen ja perehdyttämisen riittävä suunnittelu takaavat onnistuneen perehdyttämisprosessin. Perehdyttämisen haasteellisuutta voi lisätä myös sen työnjaon epäselvyys tai viestinnän puute työpaikalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttäminen on kallista yritykselle ja se sitoo henkilöstöresursseja (Kjelin & Kuusisto 2003, 243). Moisalon (2011, 321–322) mukaan kustannuksia uuden työntekijän palkkaamisesta yritykseen voi syntyä esimerkiksi työpaikkailmoituksista, haastatteluista, perehdyttämisestä, vajaasta työtehosta ja myynnin alenemisestä tai jopa menetyksestä. Lisäksi olemassa on riski, että uusi työsuhte päättyy nopeasti, ja yritys joutuu aloittamaan rekrytointiprosessin uudestaan. Aineellisten kustannusten lisäksi työyhteisössä voi syntyä myös aineettomia kustannuksia. Uusi työntekijä tarvitsee varmasti enemmän

tukea ja apua työssään kuin kokenut työntekijä. Myös työyhteisöön sopeutuminen voi vaatia oman aikansa, ja luonteva yhteys työntekijöiden välille ei välttämättä synny välittömästi. (Moisalo 2011, 321–322.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 243) huomauttavat, että asianmukaisesti toteutetusta työntekijöiden rekrytoinnista ja perehdyttämisestä huolimatta työnteko ei aina onnistu. Tämä voi johtua yksinkertaisesti työntekijän ja johdon erilaisista käsityksistä työn sisällöstä sekä tavoitteista. Parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi työnantajan olisi tärkeää ajoissa keskustella työn mahdollisista epäkohdista yhdessä työntekijän kanssa. Hyvään johtamiseen kuuluu myös toisen osapuolen kuuleminen, jotta hänellä olisi mahdollisuus kehittää toimintaansa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

Jokainen ihminen on erilainen niin oppijana kuin opastajanakin. Tämäkin lisää perehdyttämisen haasteellisuutta, sillä perehdyttäminen ja työnopastus täytyy suunnitella ja toteuttaa tilanteen, perehdytettävän ja hänen tarpeidensa mukaan. Jokaisella työntekijällä on omia tapojaan, joiden avulla hän oppii uusia taitoja. Perehdyttäjän tulee tunnistaa nämä oppimistyylit ja soveltaa työhönsä niiden mukaisesti. Esimerkiksi toinen työntekijä voi oppia parhaiten itse kokeilemalla, mutta toisen täytyy ensin perehtyä asioihin pohtimalla niitä eri näkökulmista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 9; Kangas 2004, 4.)

3.4 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työlainsäädäntö sisältää monia määräyksiä ja lakeja liittyen työntekoon ja siihen perehdyttämiseen. Sääöksissä korostetaan työnantajan vastuuta perehdyttää ja opastaa työntekijä työhönsä. Työlainsäädäntö on pakottavaa oikeutta eli sen noudattaminen kuuluu kaikkien työnantajien vähimmäisvaatimukseen. Monella alalla lainsäädäntöä täydentävät työehtosopimukset. Säännösten ja sopimusehtojen noudattaminen sekä huolellinen työntekijöiden perehdyttäminen lisäävät luottamusta yritykseen, tukevat sen strategian toteutumista ja luovat positiivista sekä reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. Perehdyttämisen kannalta keskeisiä lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijällä on mahdollisuus suoriutua työtehtävistään yrityksen toiminnan, tehtävän työn tai työmenetelmien muuttuessa tai kehittyessä. Tämä työsopimuslain yleisvelvoite koskee yrityksen koko henkilöstöä, eikä vain uusia työntekijöitä.

Työnantajan velvollisuutena on myös edistää työntekijän mahdollisuuksia kehittyä ja edetä urallaan omien kykyjensä mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 21; Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Puutteellinen ammattitaito on yksi työsopimuslain mukainen työntekijän irtisanomisperuste. Työnantaja ei voi kuitenkaan täysin mielivaltaisesti irtisanoa työntekijäänsä. Rekrytointivaiheessa työnantajan tulee arvioida työntekijän osaaminen ja kyky suoriutua tulevista työtehtävistä sekä tarjota riittävä perehdyttäminen ja työnopastus. Uudessa työsuhteessa voidaan hyödyntää työsopimukseen kirjattavaa koeaikaa, joka on yleensä neljän kuukauden mittainen. Se on tarkoitettu työnantajan ja -tekijän molemminpuoliseen soveltuvuuden arviointiin. Koeaikana työsopimuksen voi purkaa kumpi tahansa työsuhteen osapuolista, mutta purkuperusteiden täytyy olla asiallisia. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Työturvallisuudessa on huomioitava työ ja sen tekijä sekä työskentelyolosuhteet ja -ympäristö. Työntekijä on perehdytettävä hyvin ja hänelle on annettava tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työturvallisuus on laaja kokonaisuus, johon kuuluu koneiden ja laitteiden lisäksi myös esimerkiksi ergonomia ja asiakkaat. Fyysisen turvallisuuden lisäksi myös työntekijöiden henkinen turvallisuus on varmistettava työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 23–24; Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Postin työturvallisuudessa ovat avainasemassa ergonomia ja asiakkaat. Postissa työskentelyyn liittyy esimerkiksi raskaita nostoja sekä yksipuolinen työasento. Työssä voi myös kohdata vaativia, jopa aggressiivisiäkin asiakkaita.

Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaki edellyttää työnantajaa kohtelemaan naisia ja miehiä samantarvoisina työntekijöinä. Työnantajalla on myös velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta. Työelämässä syrjintä on kiellettyä esimerkiksi iän, kansallisuuden, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Keskeistä perehdyttämisessä on luoda työntekijälle mahdollisuudet menestyä työelämässä sukupuolestaan tai taustastaan riippumatta. (Kupias & Peltola 2009, 25; Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609; Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.)

Lainsäädännössä on määritelty laajasti myös työnantajan ja yrityksen henkilöstön yhteistoimintaan liittyvistä asioista. Lain yhteistoiminnasta yrityksissä tarkoituksena on parantaa viestintää ja vuorovaikutusta yrityksessä sekä kehittää työntekijöiden mahdollisuutta vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin. Tavoitteena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön sekä työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen johdon on neuvoteltava työntekijöiden kanssa asioista,

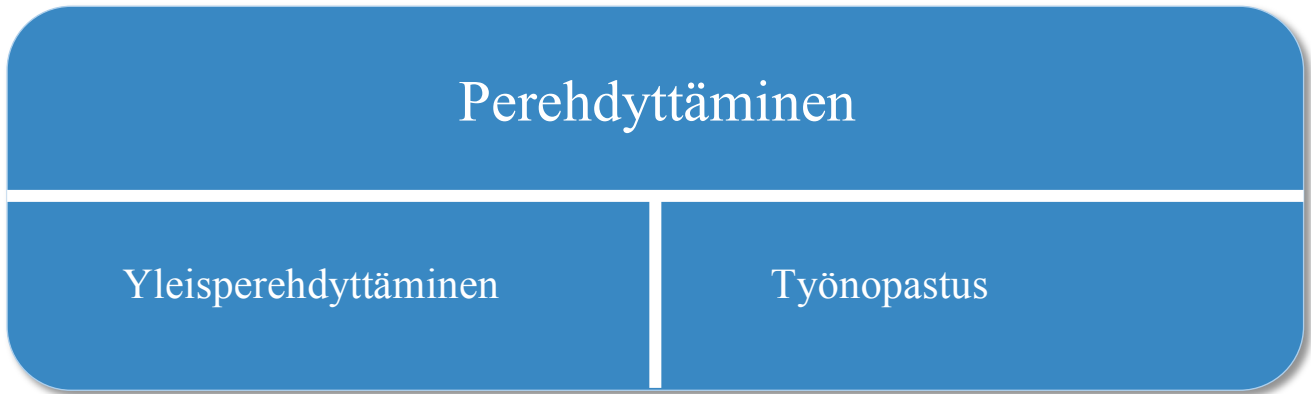
kun tarkoituksena on toteuttaa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyitä. (Kupias & Peltola 2009, 25; Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

Perehdytysprosessin tulee olla näkyvä ja koko henkilöstön tiedossa työpaikalla. Työntekijöiden on tärkeää tietää, miten tulevat työkollegat perehdytetään tai miten he itse saavat opastusta ja koulutusta työtehtävien muuttuessa. Toimiva tiedottaminen ja avoin keskustelu vahvistavat työyhteisön vastuuta sekä ilmapiiriä. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Työlainsäädännön toteutumista valvovat työsuojeluviranomaiset. Vastuu lainmukaisesta toiminnasta työpaikalla on yrityksen johdolla, minkä lisäksi työntekijäpuolella lainsäädäntöä seuraavat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Työntekijäjoukkoon lasketaan mukaan vakituisen henkilöstön lisäksi myös määräaikaiset työntekijät sekä etä- ja vuokratyöntekijät. Työlainsäädännön noudattamisella on positiivinen vaikutus yrityksen kilpailukykyyn sekä työntekijöiden hyvinvointiin. Laiton toiminta voi tuottaa yritykselle suuria menetyksiä, kuten esimerkiksi työtaisteluja tai ennenaikaista henkilöstön vaihtuvuutta. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

3.5 Perehdyttämisen sisältö ja toteutus

Työntekijän perehdyttäminen koostuu kahdesta osa-alueesta. Kuvion 5 mukaan perehdytys voidaan jakaa yleisperehdyttämiseen ja työnopastukseen. Yleisperehdyttäminen sisältää yritykseen ja sen toimintatapoihin perehdytyksen. Työnopastus puolestaan tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan sekä mahdollistaa työntekijän itsenäisen työnteon. (Kupias & Peltola 2009, 18–19.) Perehdytystä suunniteltaessa ja toteutettaessa on tärkeää ymmärtää perehdytyksen kokonaisuus ja sen molempien osa-alueiden merkitys.



KUVIO 5. Perehdyttämisen sisältö (Kupias & Peltola 2009, 19)

3.5.1 Yleisperehdyttäminen

Yleisperehdytyksen avulla uudelle työntekijälle tehdään yritys tutuksi. Tämä tarkoittaa työntekijän perehdyttämistä työnantajayritykseen, työyhteisöön sekä yrityksen omiin tapoihin. Työntekijän on tärkeää hahmottaa yleiskuva itse yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta, arvoista ja toimintatavoista. Yleisperehdytyksen avulla työntekijä oppii myös tuntemaan oman työyhteisönsä, johon voivat kuulua esimerkiksi esimiehet, työtoverit ja asiakkaat. Uuden työntekijän tulee myös saada riittävästi tietoa esimerkiksi työsuhteeseen liittyvistä asioista. Hyvän yleisperehdytyksen avulla uusi työntekijä tietää myös, mistä hän saa tarvittaessa lisätietoa yrityksestä ja sen tavoista toimia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Uuden työntekijän yleisperehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jo työhaastattelutilanteessa työntekijälle kerrotaan yrityksestä, sen toimintatavoista ja muista työhön liittyvistä asioista. Uusi työpaikka voi tuoda mukanaan paljon uusia asioita, joiden muistamista pystytään tehostamaan antamalla perehdyttämismateriaalia työntekijälle jo ennen työsuhteen alkua. Täten vastuu perehdyttämisestä on myös työntekijällä itsellään. (Kangas 2004, 9.) Myönteisen ensivaikeutelman luominen haastattelutilanteessa on tärkeää, sillä se luo vahvan perustan tulevalle yhteistyölle työnantajan ja uuden työntekijän välillä (Kangas & Hämäläinen 2007, 9).

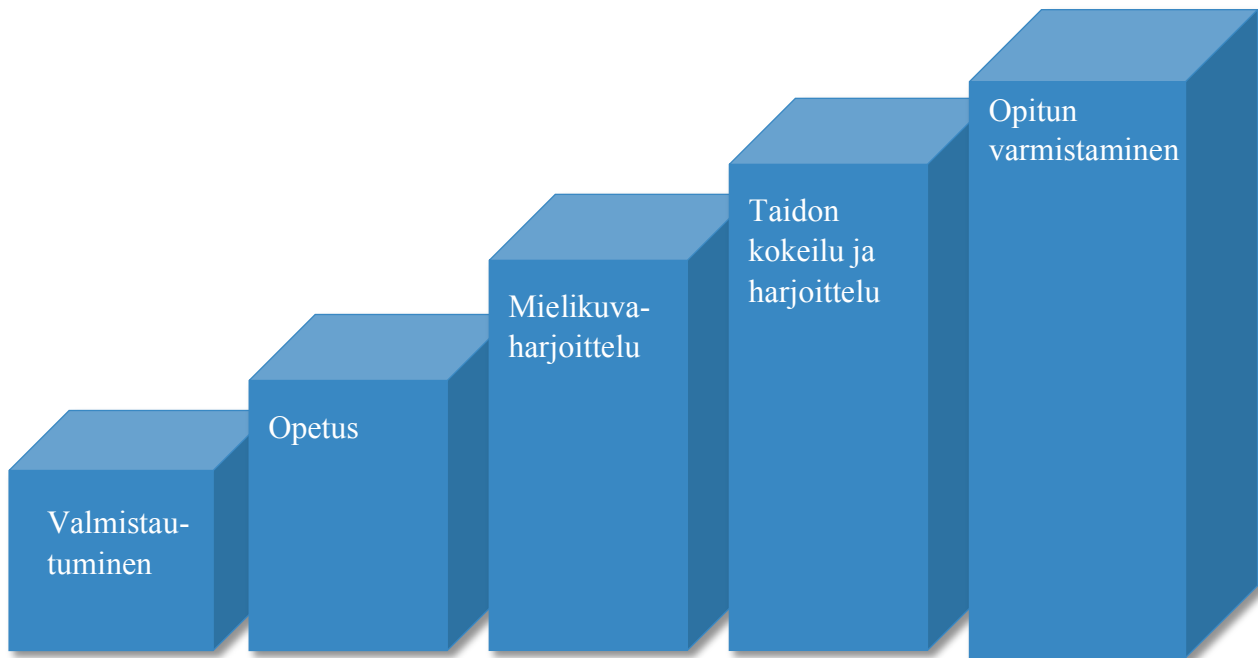
3.5.2 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaisiin työtehtäviin perehdyttämistä. Sen avulla työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä sekä työn sisällön ja sen tekemisen periaatteet. Myös esimerkiksi työpaikan turvallisuuteen liittyvät seikat ja hätätilanteiden toimintaohjeet ovat osa työnopastusta. (Viitala 2013, 194.) Kangas ja Hämäläinen (2007, 13) määrittelevät työnopastuksen tarkoituksiksi tukea työntekijää itsenäiseen ajatteluun, oppimiseen ja työskentelyyn. Hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena työntekijä oppii tehtävänsä heti oikein, jonka seurauksena työn laatu ja tehokkuus paranevat sekä ammattitaito kehittyy. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastusta tarvitaan työn ollessa uusi työntekijälle, mutta myös pidempään työssä olleet tarvitsevat opastusta työtehtävien tai -menetelmien muuttuessa. Lisäksi esimerkiksi uusien koneiden tai laitteiden hankinta edellyttää työntekijöiden ohjausta, jotta työn laatu tai henkilöstön turvallisuus ei heikentyisi. Työnopastus voi olla ajankohtaista myös pitkän poissaolon jälkeen, sillä työpaikalla on voinut tapahtua muutoksia. Ajan kuluessa kokeneeltakin työntekijältä voivat tututkin asiat unohtua, ja työnopastus on tällöin tarpeellista. Työnopastusta tarvitaan myös tapaturman sattumisen jälkeen, jotta uusia onnettomuuksia kyettäisiin ehkäisemään paremmin. Työnopastuksesta on apua myös silloin, kun työntekijän toiminta tai tuotteiden ja palveluiden laatu on puutteellista. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Penttinen ja Mäntynen (2009, 4) esittävät työnohjauksen lähtökohdaksi työntekijän oman aktiivisuuden. Aikaisemmat kokemukset ja tiedot määrittelevät pohjan uusien taitojen oppimiselle. Työnopastuksessa näitä aikaisempia tietoja kerrataan ja täydennetään sekä kiinnitetään huomiota uusiin tai poikkeaviin seikkoihin työpaikalla. Työnopastus toteutetaan tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan aktiivisesti. Keskeinen osa työnopastusta on työtehtävien näyttäminen työntekijälle, mutta tärkeää on, että hän pääsee myös itse kokeilemaan niitä mahdollisimman pian. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Työnopastuksen toteuttamisen avuksi on olemassa erilaisia malleja. Yksi tunnetuimmista opastusmenetelmistä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Se etenee askel askeleelta opastajan ja työntekijän välisenä vuorovaikutuksena ja huomioi oppimisprosessin eri vaiheet. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 10–11; Kangas & Hämäläinen 2007, 14.) Kuviossa 6 on esitetty työnopastuksen viisi askelta, jotka ovat valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen.



KUVIO 6. Viiden askeleen menetelmä (mukaillen Ahokas & Mäkeläinen 2013, 11)

Työnohjauksen ensimmäinen askel on valmistautuminen. Alkuvaiheessa oppimisen tehostamiseksi on tärkeää motivoida työntekijää. Kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri luo itsevarmuutta ja rohkaisee työntekijää esittämään kysymyksiä ja tarkennuksia. Ensimmäinen vaihe sisältää myös osaamisen lähtötason arvioinnin ja oppimistavoitteiden asettamisen. Valmistautumisvaiheessa työntekijälle voidaan myös kuvata tehtäväkokonaisuutta ja kertoa työnopastuksen toimintamallista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 11; Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Toisen askeleen tavoitteena on antaa työntekijälle kokonaiskuva työtehtävistä ja niiden tekemiseen liittyvistä ohjeista sekä säännöistä. Laaja työkokonaisuus on hyvä jakaa osiin, ja varmistaa yhden vaiheen ymmärtäminen ennen seuraavan aloittamista. Opastajan täytyy tukea työntekijän oppimista ottamalla hänet mukaan keskusteluun ja perustelemalla opetettavia käytäntöjä. Työntekijän on tärkeä ymmärtää, miksi jokin asia tehdään juuri tietyllä tavalla ja mitä hyötyä siitä on. Työntekijän oppimisen arvioimista on myös helpompi seurata, kun hän saa olla aktiivisesti mukana kokeilemalla ja keskustelemalla työnohjauksen vuorovaikutustilanteessa. Tällä tavoin epäselviin asioihin tai korjattaviin seikkoihin on helpompi vaikuttaa, ja työntekijän oppiminen tehostuu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Kolmannen askeleen, mielikuvaharjoittelun, tarkoituksena on auttaa työntekijää keskittymään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Mielikuvaharjoittelu auttaa kehittämään työn sisäisiä malleja, jotka tarkoittavat ihmisen toimintaa ohjaavia tekijöitä. Kokemuksen ja harjoittelun avulla syntyneet mallit

ohjaavat työntekijän toimintaa automaattisesti, eikä hänen tarvitse erikseen ajatella jokaista tekemäänsä toimenpidettä. Mielikuvaharjoittelua voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että työntekijä kertoo juuri oppimansa työtehtävän vaihe vaiheelta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Neljännellä askeleella työntekijä pääsee itse kokeilemaan ja harjoittelemaan työtehtäviä. Tässä vaiheessa työntekijä tekee työvaiheen itsenäisesti omassa tahdissaan ohjaajan samalla seurattessa työskentelyä. Työn ollessa valmis sekä työntekijä että ohjaaja arvioivat työn tuloksen. Työntekijä oppii myös itse arvioimaan työtään, sillä hän joutuu itsekin pohtimaan työnsä tulosta. Rakentavan keskustelun jälkeen harjoittelua jatketaan tarpeen niin vaatiessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Viiden askeleen menetelmän viimeinen vaihe sisältää opitun varmistamisen, jonka tavoitteena on varmistaa oppimistavoitteiden saavuttaminen. Viimeisen askeleen tarkoituksena on kartoittaa, onko työntekijä valmis työskentelemään täysin itsenäisesti. Työntekijä voi kokeilla opettaa oppimansa työtehtävän toiselle henkilölle, jolloin voidaan havaita, onko tehtävä opittu vain pintapuolisesti vai ymmärretty syvällisemmin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

3.5.3 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina, joka alkaa jo työntekijöiden rekrytoinnista ja kestää aina työsuhteen päättymiseen saakka (Kupias & Peltola 2009, 102). Moisalon (2011, 324–325) mukaan perehdyttäminen on suunnitelmallista toimintaa, jossa on tärkeää miettiä tarkkaan kaikki sen vaiheet ja tarvittavat resurssit. Vaikka perehdyttäminen voidaan ajatella vaiheittain etenevänä prosessina, se ei tarkoita sen kulkevan eteenpäin kuin juna. Perehdyttämisessä täytyy tarkkailla tilannetta ja edetä työntekijän ehdoilla. Jotta perehdyttämisprosessin jokaisen vaiheen tavoitteet saavutettaisiin, tulee siis ottaa huomioon työntekijän lähtötaso sekä työn vaativuus. (Moisalo 2011, 324–325.) Kupias ja Peltola (2009, 102) hahmottavat perehdyttämisen vaiheet seuraavanlaisiksi:

- ennen rekrytointia
- rekrytointivaihe
- ennen töihin tuloa
- vastaanotto
- ensimmäinen päivä

- ensimmäinen viikko
- ensimmäinen kuukausi
- koeaika ja sen jälkeinen työsuhde
- työsuhteen päättyminen.

Työntekijöiden rekrytointi on tärkeä osa perehdyttämisprosessia. Itse asiassa perehdyttäminen ja sen suunnittelu aloitetaan jo ennen rekrytointivaihetta, sillä silloin mietitään tulevan työtehtävän vaatimuksia sekä siinä tarvittavaa osaamista ja ammattitaitoa. Rekrytoinnin aikana hakijoille kerrotaan tulevista työtehtävistä sekä työyhteisön ja organisaation toimintatavoista ja erityispiirteistä. Rekrytoinnilla varmistetaan hyvä pohja jatkoperehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Ennen töihin tuloa uudelle työntekijälle täytyy luonnollisesti ilmoittaa valituksi tulemisesta ja samalla hänelle voidaan kertoa tärkeimpiä asioita ensimmäisestä työpäivästä. Uuden työntekijän ollessa tiedossa, aloitetaan perehdytyksen suunnittelu ja suuntaaminen tälle tietylle henkilölle. Myös työntekijän perehdyttäjä valitaan, mutta koko työyhteisön olisi tärkeä olla tietoinen uudesta työntekijästä, sillä perehdytys ei ole vain esimiehen tai yhden valitun työntekijän vastuulla. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Uuden työntekijän lämmin vastaanotto on tärkeää, sillä huonoa ensivaikutelmaa on vaikea korjata myöhemmin. Työntekijän tulisi tuntea itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi uuteen työpaikkaansa. Jos mahdollista, itse työpaikan esimiehen kannattaisi vastaanottaa yrityksen uusi työntekijä. Ensimmäinen päivä uudessa työyhteisössä on varmasti jännittävä työntekijälle. Tärkeää on, että työntekijällä on tarpeeksi tekemistä, mutta liiallista uutta informaatiota ensimmäisenä päivänä tulee välttää, sillä sitä voi olla haastava omaksua yhdellä kerralla. Työntekijän ensimmäiseen päivään kuuluu kiireellisimpien käytännön asioiden hoitaminen, kuten esimerkiksi avainten luovuttaminen. Päivän aikana työntekijälle tehdään myös tutuksi muun muassa tulevat työtehtävät, tavat toimia yrityksessä ja lähimmät työtoverit. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.) Viimeistään tässä perehdytysprosessin vaiheessa tulisi antaa työntekijälle kirjallista materiaalia, joka voi olla esimerkiksi yrityksen perehdyttämisopas uusille työntekijöille. Kirjallinen materiaali auttaa muistamaan kaikki tärkeät asiat liittyen esimerkiksi yrityksen toimintatapoihin. Perehdytysmateriaali voidaan antaa työntekijälle jo ennen ensimmäistä työpäivää, jolloin saapuminen uuteen työpaikkaan voi olla helpompaa itse työntekijälle. Samalla myös perehdyttäjän työtaakka helpottuu, sillä työntekijä on jo valmiiksi perehtynyt hänelle annettuun perehdytysaineistoon.

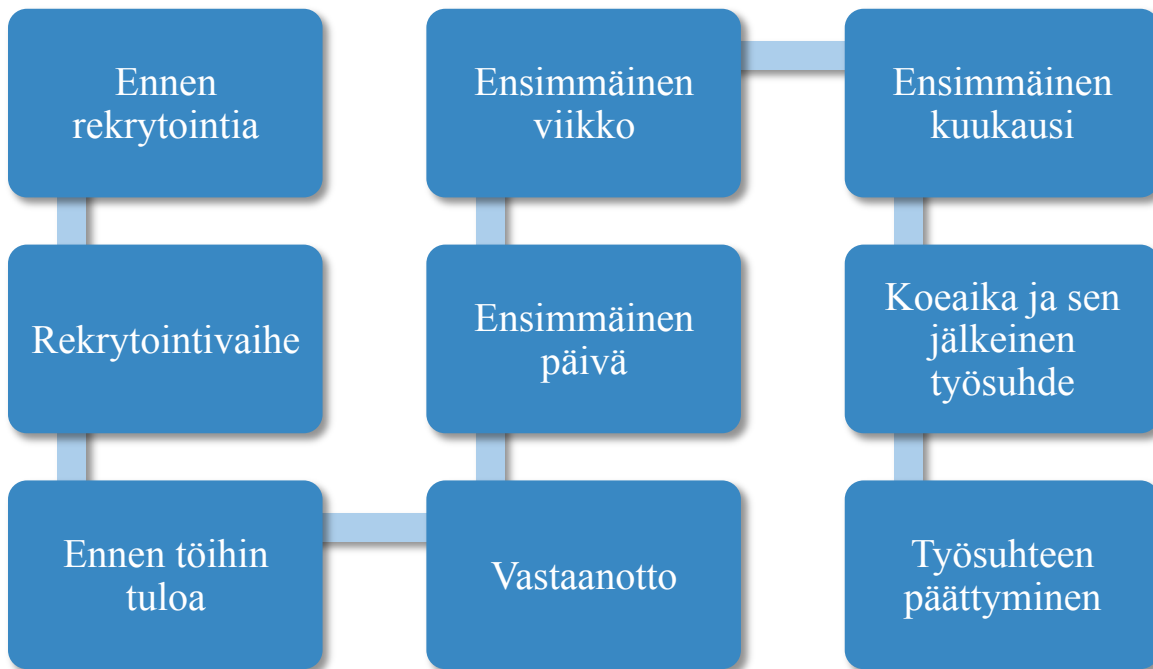
Ensimmäisen viikon aikana työntekijän tulisi päästä hyvin alkuun uudessa työssään. Tätä tukevat kokonaisuuden ymmärtäminen uudesta työstä sekä työyhteisöön ja organisaatioon tutustuminen. Työntekijän olisi myös tärkeää päästä mahdollisimman pian harjoittelemaan ja tekemään tulevia työtehtäviään. Ensimmäisellä viikolla selvitetään myöskin uuden työntekijän osaaminen ja kokemus, jotta perehdyttämissuunnitelma voidaan räätälöidä juuri hänen tarpeitaan vastaavaksi. Viikon lopulla voidaan jo toteuttaa ensimmäinen palautekeskustelu perehdyttämisen ensivaikutelmista. (Kupias & Peltola 2009, 105–106.)

Ensimmäisen kuukauden aikana työntekijän on tarkoitus päästä sisälle uuteen työyhteisöön sekä tekemään hyödyllistä ja tuottavaa työtä yritykselle. Työntekijällä on oltava mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiään, joista voi olla suurtakin hyötyä yrityksen toiminnan kehittämiseksi. Esimiehellä ja koko työyhteisöllä pitäisi olla halu kuulla palautetta sekä intoa kehittää toimintatapoja. Omalle työlle ja työympäristölle voi ”sokeutua”, joten uuden työntekijän mielipide sekä palaute voivat olla hyvinkin arvokkaita yritykselle. Vastuu perehdyttämisestä siirtyy vähitellen työntekijälle itselleen ensimmäisen kuukauden aikana. Kuukauden työssä olon jälkeen olisi hyvä pitää palautekeskustelu, jossa arvioidaan niin työntekijää kuin työnantajaakin. Keskustelun avulla voidaan arvioida, onko perehdyttäminen toteutettu tarpeeksi onnistuneesti. Samalla myös työntekijä saa palautetta työstään ja hänellä on mahdollisuus kehittää itseään ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Työsopimuslain mukaan työntekijän koeaika on yleensä neljän kuukauden mittainen. Perehdyttämisprosessi voi olla koeaikaa lyhyempi tai pidempi riippuen työtehtävästä. Ennen koeajan päättymistä tulisi esimiehen keskustella työntekijän kanssa perehtymisen sekä perehdyttämisen onnistumisesta ja sen tarpeesta tulevaisuudessa. Samalla arvioidaan myös rekrytoinnin onnistumista ja työsuhteen jatkumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Perehdytysprosessi voi päättyä myös työsuhteen loppuessa. Työsuhteen päättyminen voi johtua irtisanomisperusteesta tai se voi olla jo tiedossa oleva tapahtuma, kuten esimerkiksi kesätyön päättyminen. Työssäoloajan pituudesta riippumatta työntekijän kanssa olisi tarpeellista järjestää lähtökeskustelu. Lähtevä työntekijä voi antaa arvokasta palautetta yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä jakaa kokemuksiaan työpaikassa työskentelystä. Palautteeseen kannattaa suhtautua arvostavasti, sillä lähtevä työntekijä on potentiaalinen asiakas ja työsuhteensa aikana oppinut paljon asioita yrityksestä. (Kupias & Peltola 2009, 109–110.)

Työsuhteen jatkuessa myös perehdyttäminen jatkuu suunnitelman tai tarpeen mukaan. Perehdyttämistä ei ole tarpeellista jatkaa, jos työntekijä on omaksunut uuden työpaikan tavat toimia sekä kykenee itsenäiseen ja tuottavaan työhön. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että perehdyttäminen ja työnopastus tulevat yrityksessä aina ajankohtaisiksi asioiksi, jos esimerkiksi työntekijän työtehtävät tai yrityksen toimintatavat muuttuvat. (Kupias & Peltola 2009, 109.) Perehdyttämisen vaiheet on koottu kuvioon 7.



KUVIO 7. Perehdyttämisen vaiheet (mukaiillen Kupias & Peltola 2009, 102)

3.5.4 Perehdyttämisen organisointi yrityksessä ja hyvän perehdyttäjän ominaisuudet

Perehdytysprosessiin osallistuvat kaikki työyhteisön jäsenet. Esimiehillä, perehdytettävillä, perehdyttäjillä sekä muilla työntekijöillä on kaikilla oma merkittävä roolinsa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Sen suunnittelusta ja toteutuksesta on kuitenkin vastuussa uuden työntekijän lähin esimies. Hän voi hoitaa perehdyttämisen itse tai nimetä tehtävään toisen työntekijän. Esimiehellä on myös vastuu työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän voi hoitaa opastuksen kykyjensä mukaan itse, mutta sen voi suorittaa myös toinen kokenut työntekijä tai koulutettu työnopastaja. Esimiehen tehtävänä on lisäksi valmentaa työyhteisöä, ja kertoa jo yrityksessä työskenteleville uudesta perehdytettävästä tulokkaasta. (Lepistö 2004, 59.) Vaikka esimies on vastuussa työpaikalla toteutettavasta pe-

rehdyttämisestä, Kupiaan ja Peltolan (2009, 46) mukaan perehdyttämisen päähenkilönä toimii kuitenkin itse työhön perehtyjä. Olennaista perehdyttämisessä on, että uusi työntekijä saa hyvät lähtökohdat menestyä työssään tulevaisuudessa. (Kupias & Peltola 2009, 46–47.)

Hyvä perehdyttäjä pitää omasta työstään ja on aidosti kiinnostunut auttamaan sekä opastamaan muita. Uuden työntekijän perehdyttäjäksi sopii henkilö, jolla on riittävästi ammattitaitoa ja kokemusta työtehtävistä. Liian rutinoituneen ja erinomaisesti tehtävistä suoriutuvan henkilön voi kuitenkin olla hankala selostaa kaikkia työhön kuuluvia tärkeitä asioita, joten perehdyttäjän omasta perehdytyksestä ja työnopastuksesta ei saisi olla kulunut liian kauan aikaa. Hyvä perehdyttäjä kykenee luomaan uudelle työntekijälle selkeän kokonaiskuvan asioista sekä osaa jaksottaa perehdytettävät asiat loogisesti. Perehdyttäjän positiivisia ominaisuuksia ovat lisäksi kyky kuunnella, ilmaista asiat tarpeeksi yksinkertaisesti ja selkeästi sekä luoda aktiivinen rooli myös itse työhön perehtyjälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.) Näiden piirteiden lisäksi Lepistön (2004, 59) mukaan hyvä perehdyttäjä on ollut työssään pitkään ja omaa kannustavan sekä rohkaisevan asenteen. Hän myös suhtautuu positiivisesti työnsä lisäksi myös työnantajaansa. (Lepistö 2004, 59.) Kärsivällisyys on myöskin tärkeässä asemassa uuden työntekijän perehdyttämisessä, sillä kokemattomalle aloittelijalle voi joutua opettamaan saman asian useampaankin kertaan.

3.5.5 Perehdyttämisen työkaluja

Perehdyttämisessä voidaan hyödyntää erilaisia työntekijän oppimista edistäviä menetelmiä ja tukimateriaaleja. Perehdyttämisen työkalujen valinnassa on keskeistä niiden sopivuus yrityksen arvoihin ja tavoitteisiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.) Yksinkertaisimmillaan perehdyttäminen voi tapahtua siten, että perehdyttäjä saa tehtäväkseen kertoa uudelle työntekijälle hänen tehtävänsä ja työntekijä kuuntelee. Onnistunut perehdyttäminen vaatii kuitenkin tuekseen muitakin menetelmiä, eikä pelkkä asioiden kertominen tai informoiminen riitä. (Kupias & Peltola 2009, 151–152.) Asiamiespostin hyödyntämiä perehdyttämisen työkaluja voisivat olla esimerkiksi perehdyttämisopas ja perehdyttämisen tarkistuslista.

Kankaan (2004, 8) mukaan perehdyttämismateriaalin laatiminen voi olla aikaavievää, mutta toisaalta se säästää aikaa itse perehdyttämistilanteessa. Tärkeää on, että perehdyttämismateriaali pidetään ajan tasalla ja sen hoitamiseen on nimetty henkilö. Hyödyllisiä apuvälineitä työntekijän perehdyttämisessä ovat esimerkiksi Tervetuloa taloon -perehdyttämisoppaat, kirjalliset työohjeet, tarkistuslistat sekä yri-

tyksen nettisivustot ja intranet. Työntekijä voi myös itsenäisesti kerrata tai tarkistaa asioita, kun hänellä on käytössään perehdyttämistä tukevaa materiaalia. (Kangas 2004, 8.) Myös erilaiset verkko-opinnot voivat olla osa yrityksen perehdyttämijärjestelmää.

Perehdyttämispöytäkirjojen laatiminen uusille työntekijöille on yleistä useissa yrityksissä. Opas voidaan jakaa tulokkaille työsuhteen alussa tai jopa ennen sen alkamista. Tärkeää perehdytysoppaan laadinnassa on huomion kiinnittäminen sen yleiskuvaan. Opas voi olla työntekijän ensimmäisiä kontakteja yritykseen, joten sen välittämä viesti on todella tärkeässä asemassa. Perehdytysoppaan laadinnassa tulee myös kiinnittää huomiota sen selkeyteen ja helppolukuisuuteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.) Oppaat voivat sisältää yritykseen ja sen tapoihin sekä työsuhteasioihin liittyviä asioita. Myös esimerkiksi erilaisia työohjeita ja tärkeitä yhteystietoja voidaan liittää uusille työntekijöille jaettavaan perehdytysoppaan. (Kangas 2004, 10.) Kjelin ja Kuusisto (2003, 212) huomauttavat, että työntekijöille jaettavaa perehdytysopasta voivat lukea myös organisaation ulkopuoliset henkilöt, kuten esimerkiksi työntekijän perheenjäsenet ja ystävät. Tämä on tärkeää ottaa huomioon oppaan sisältöä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Yrityksen intranet taas sisältää tietoa, jota vain yrityksessä työskentelevät työntekijät voivat hyödyntää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.)

Kangas ja Hämäläinen (2016) ovat laatineet perehdyttämisen tarkistuslistan, joka sisältää luettelon perehdyttämisen prosessissa käsiteltävistä asioista. Tarkistuslistan tarkoituksena on tukea perehdyttämisen suunnittelua sekä toteutusta, ja sitä voivat käyttää niin perehdyttäjä kuin perehdytettäväkin. Tarkistuslistaan merkitään, milloin työntekijää on opastettu jossain tietyssä asiassa ja milloin asia on tarkistettu. Jotta perehdyttämisen tarkistuslista olisi toimiva, sitä kannattaa muokata ja täydentää omaan organisaatioon sopivaksi. (Kangas & Hämäläinen 2016.)

Työntekijän perehdyttämisessä voi hyödyntää myös kaikkea jo olemassa olevaa henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaalia, jotka voivat auttaa yrityksen ja sen toiminnan hahmottamista. Esimerkiksi yrityksen henkilöstölehdet ja vuosikertomukset antavat usein hyvän käsityksen yrityksestä. Yritys voi halutessaan hyödyntää niitä perehdytyksessään jo työntekijöiden haastatteluvaiheessa. Keskeisintä perehdytysmateriaalien suunnittelussa on, että uusi työntekijä tutustuu sellaiseen materiaaliin, josta on hyötyä hänen tulevassa työssään ja tehtävissään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

3.5.6 Perehdyttämisen ajankäyttö ja kesto

Perehdyttämisen ajankäytön suunnittelu on hyvin tärkeää sen tehokkuuden kannalta. Aikaa ei tarvita aina paljon onnistuneeseen perehdyttämiseen, vaan keskeistä on, kuinka se käytetään hyödyksi. Esimerkiksi puolen tunnin opastus rauhallisessa työympäristössä tuottaa enemmän hyötyä kuin useamman tunnin kestävä opetus kiireisenä ruuhka-aikana. Ajankäytön suunnitteluun sisältyy myös asioiden tärkeysjärjestyksen hahmottaminen. Perehdyttäjän täytyy miettiä esimerkiksi, mitkä asiat on tärkeä opastaa uudelle työntekijälle ensimmäisenä päivänä ja mitkä voi huolehtia myöhempänä ajankohtana. (Kangas 2004, 8.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) mukaan perehdyttämisen kesto voi olla lyhimillään koeajan pituinen, ja perehdytys alkaa jo työntekijän ja yrityksen ensimmäisistä kontakteista. Perehdyttämisprosessin kesto riippuu kuitenkin paljon työtehtävien luonteesta. Esimerkiksi asiantuntija- ja johtotehtävissä olevien työntekijöiden perehdytys voi kestää jopa vuoden. Perehdytysprosessin kesto on vaikea arvioida täsmällisesti, mutta se voidaan todeta päättyneeksi tavoitteiden ollessa toteutuneet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

3.5.7 Perehdyttämisen arviointi, seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla on kaksi merkitystä, jotka ovat uuden työntekijän tilanteen sekä yrityksen perehdytysjärjestelmän toimivuuden arviointi. Seurannan ja arvioinnin avulla voidaan varmistaa muun muassa perehdyttämisen tavoitteiden saavuttaminen sekä huomioida mahdollisia kehityskohteita. Perehdyttämisen onnistumista voidaan seurata muun muassa haastattelemalla työntekijöitä tai toteuttamalla työpaikalla lomakekyselyitä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 12; Kjelin & Kuusisto 2003, 245.) Perehdytysprosessin seurannassa voivat olla apuna myös muun muassa erilaiset tarkistuslistat, joista nähdään kaikkien tarpeellisten perehdytystoimenpiteiden olevan suoritettu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Perehdyttämisen jatkuva seuranta ja arviointi mahdollistavat myös sen kehittämisen. Perehdyttämisen kehittäminen vaatii kuitenkin sen tärkeyden ymmärtämisen. Vaikka työntekijöiden vaihtuvuus olisi vähäistä yrityksessä, perehdyttämisjärjestelmän tulee siitä huolimatta olla ajan tasalla sekä toimiva. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 12.) Kehittämistarpeiden ollessa selvillä voidaan yrityksessä laatia perehdyttämisen kehittämisohjelma tavoitteineen, toimenpiteineen, vastuuhenkilöineen sekä aikataului-

neen. Usein kehittämistarpeita voi olla useitakin, mutta niistä kannattaa valita työstettäväksi se kaikista tärkein ja merkittävin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAADINTA YLIVIESKAN ASIAMIESPOSTILLE

4.1 Toimeksiantajan esittely

Kokkolan Halpa-Halli Oy on jo lähes 50-vuotias perheyhtiö. Halpa-Halli-ketju sai alkunsa vuonna 1967, kun Heikki ja Pentti Ylinen perustivat Suomen ensimmäisen Halpa-Halli-myymälän Pietarsaareen. Vuonna 1969 myös Kokkolaan avattiin Halpa-Halli, joka toimii tänäkin päivänä ketjun pääkonttorina ja keskusvarastona. (Kokkolan Halpa-Halli Oy.)

Kokkolan Halpa-Halli Oy:llä on yhdeksällä eri maakunnalla 38 myymälää, joissa työskentelee noin 1500 työntekijää. Halpa-Halli-myymälät ovat täyden palvelun tavarataloja, joiden valikoimiin kuuluvat muun muassa tekstiilit, taloustavarat, kemikaliotuotteet, autotarvikkeet, pienelektroniikka sekä elintarvikkeet. Halpa-Hallilla on myös oma tuotemerkki ”Ziip!”. (Kokkolan Halpa-Halli Oy.)

Ylivieskaan ensimmäinen Halpa-Halli-myymälä avattiin 1970-luvun puolessa välissä. Nykyiselle paikalleen Rautatiekadulle Halpa-Halli avattiin vuonna 2000. Kesän 2014 aikana myymälä remontoitiin ja naisten, miesten ja lasten tekstiilit siirrettiin erilliseen rakennukseen. Syyskuusta 2014 lähtien Ylivieskan Halpa-Hallin tiloissa on toiminut myös asiamiesposti. Myös Kaustisen ja Haapajärven myymälöiden tiloissa on postin toimipiste. Tänä päivänä Ylivieskan Halpa-Hallissa työskentelee 39 työntekijää, joista kahdeksan on postitaitoisia. (Ahomäki 2016; Kurikkala 2016.) Ylivieskan Halpa-Hallin myymäläpäällikkönä toimii Janne Kurikkala ja postivastaavana Merita Ahomäki.

Ylivieskan täyden palvelun asiamiesposti tarjoaa asiakkailleen kaikki postipalvelut. Sieltä voi noutaa saapuneita lähetyksiä, lähettää kirjeitä ja paketteja sekä ostaa postimerkkejä ja pakkaustarvikkeita. (Posti 2014.) Termillä ”asiamiesposti” tarkoitetaan päivittäistavarakaupan yhteydessä toimivaa postin toimipistettä. Aikaisemmin Ylivieskassa toimi postin oma myymälä, joka eroaa hieman asiamiespostista. Ylivieskan asiamiespostin työntekijät ovat Kokkolan Halpa-Halli Oy:n henkilökuntaa, kun postin omien myymälöiden työntekijät ovat Posti Group Oyj:n omaa henkilöstöä. Valikoimat voivat myös vaihdella asiamiespostien ja postin omien myymälöiden välillä. Asiamiespostit eivät esimerkiksi tarjoa asiakkailleen kaikkia erikoispostimerkkejä kuin postin omat myymälät. Asiamiesposteilla on usein myös laajemmat aukioloajat. (Ahomäki 2016.)

Kokkolan Halpa-Halli Oy:n ja Posti Group Oyj:n yhteistyöstä on hyötyä molemmille yrityksille. Ylivieskan asiamiesposti palvelee asiakkaitaan samoin laajoin aukioloajoin, kuin Halpa-Halli. Kaikki postipalvelut ovat saatavilla Ylivieskan asiamiespostissa maanantaista lauantaihin klo 8–21. Postin asiakkaat usein asioivat myös Halpa-Hallin puolella.

4.2 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Idea opinnäytetyöni aiheesta sai alkunsa toimeksiantajaltani. Suoritin opintoihini liittyvää työharjoittelua Kokkolan Halpa-Halli Oy:n Ylivieskan myymälässä kesällä 2015. Harjoittelujakson jälkeen jatkoin ketjussa työntekijänä. Työsuhteeni jatkuessa oli luonnollista laatia myös opinnäytetyö yhteistyössä Ylivieskan Halpa-Hallin kanssa.

Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä oli siis laatia Ylivieskan asiamiespostille perehdyttämisosas. Opinnäytetyöprosessini käynnistyi tavoitteiden asettamisella. Tarkoitukseni oli laatia uusille asiamiespostin työntekijöille kattava perehdyttämisosas, joka toimisi tarvittaessa oppaana myös jo postissa työskenteleville. Ylivieskan asiamiespostissa on käytössä Posti Group Oyj:n oma perehdyttämisosas, mutta opinnäytetyöni tavoitteena oli laatia tietopaketti, joka on räätälöity juuri Ylivieskan asiamiespostille toimivaksi. Postissa työskentelyyn liittyy paljon erilaisia ohjeita sekä toimintatapoja, joista löytyy tietoa työntekijöiden tueksi muun muassa postin omasta ekstranetistä. Laatimani perehdyttämisosas sisältää postityöskentelyn oleelliset asiat, joiden avulla postin toimintatavoista täysin tietämätönkin ymmärtää keskeiset asiat postin palveluista, tuotteista ja toimintatavoista. Perehdyttämisosas helpottaa tiedonhakua ja asioiden tarkistamista myös perehdytysjakson jälkeenkin. Yhtenä opinnäytetyöni tavoitteista oli myös kyetä laatimaan helppolukuinen ja selkeä perehdyttämisosas.

4.3 Toteutus ja sisältö

Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin tammikuussa 2016. Tuolloin minulla oli vielä paljon muita opintosuorituksia kesken, joten aloitin opinnäytetyön teoriaosuuden työstämisen maaliskuussa 2016 lähiopetustuntien päättyessä. Tavoitteenani oli kevään aikana työstää opinnäytetyön tietoperusta valmiiksi. Laatimani aikataulun mukaisesti esittelin opinnäytetyöni teoriaosuuden väliseminaarissa kesäkuussa 2016.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ollessa valmis ja tavoitteiden ollessa selvillä oli vuorossa itse perehdyttämisosiaan laatimisen aloittaminen. Aloitin prosessini miettimällä, mitä asioita uuden työntekijän tulisi tietää asiamiespostissa työskentelystä. Tässä vaiheessa käytin apunani kirjallista kyselylomaketta (LIITE 1), jonka jaoin kaikille Ylivieskan Halpa-Hallin työntekijöille. Kysely auttoi todella paljon kartoittamaan asioita, joita hyvän perehdyttämisosiaan tulisi sisältää. Perehdyttämisosiaan suunnittelussa oli myös suurena tukena opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelemäni asiat perehdyttämisestä ja työnohjustuksesta. Toteuttamani kyselyn ja oman työkokemukseni avulla hahmottelin perehdyttämisosiaan sisällön, joka muotoutui seuraavanlaiseksi:

1. Johdanto
2. Turvallisuuden liittyviä ohjeita
3. Apua ja tukea postityöhön
4. Yleisimmät postipalvelut
5. Postissa myytävät tuotteet
6. Käsipäätte
7. Päivittäinen työskentely postissa
8. Saapuvan postin käsittely ja hyllyköinti
9. Lähetyksen luovuttaminen
10. Lähetyksen vastaanottaminen ilman kuljetusmaksua
11. Muuttoilmoituslomakkeiden vastaanotto
12. Yleisimpiä kysymyksiä ja haasteita.

Perehdyttämisosia alkaa johdannolla, jossa kerrotaan hieman oppaan tarkoituksesta, ja uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi työskentelemään Ylivieskan asiamiespostiin. Toisessa pääluvussa kerrotaan turvallisuuden liittyviä asioita, joista yksi keskeisimmistä on lähetyksen salassapito ja kirjesalaisuus. Toisessa pääluvussa käsitellään myös muun muassa tavanomaisesta poikkeavia tilanteita ja lähetyksiä. Kolmannessa pääluvussa kerrotaan, mitä muita työkaluja perehdyttämisosiaan lisäksi postin työntekijä voi käyttää apuna työskentelyssään. Neljäs pääluku käsittelee yleisimpiä postipalveluita, ja viides pääluku postissa myytäviä tuotteita. Kuudes pääluku sisältää ohjeita käsipäätteen käyttöön postityössä. Seitsemäs pääluku käsittelee postin päivittäisiä työtehtäviä, joihin kuuluvat muun muassa aamu- ja iltatoimet. Luvussa käsitellään myös postityön tärkeitä kellonaikoja sekä työtehtäviä, joita voi tehdä hiljaisina aikoina. Saapuvan postin käsittelyyn liittyviä työohjeita on kerätty lukuun kahdeksan, ja lähetyksen luovuttamiseen liittyviä toimintatapoja lukuun yhdeksän. Kymmenes pääluku käsittelee lähetyksen vastaanottamista ilman kuljetusmaksua, joita ovat esimerkiksi asiakaspalautukset. Muut-

toilmoitusten vastaanottoon liittyvät ohjeistukset kerrotaan 11. luvussa. Viimeiseen päälukuun on koottu postityössä yleisimmin esiintyviä haasteita ja tavallisimpia asiakkaiden kysymyksiä sekä tietenkin ratkaisuja ja vastauksia niihin.

Laatimani perehdytysopas on tarkoitettu vain Ylivieskan asiamiespostin työntekijöiden käyttöön, joten sitä ei esitetä kokonaisuudessaan opinnäytetyössä. Perehdyttämisoppaan nimiölehti ja sisällysluettelo ovat opinnäytetyön liitteenä. (LIITE 2)

Kun olin saanut koottua perehdyttämisoppaaseen kaikki mielestäni oleelliset asiat, siihen tutustui Ylivieskan asiamiespostin postivastaava. Tämän seurauksena tein perehdytysoppaaseen muutamia korjauksia sekä lisäyksiä ja annoin oppaan vielä myymälänpäällikön tarkasteltavaksi. Perehdytysopas valmistui kesän 2016 aikana.

5 YHTEENVETO

Henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Parhaimman tuloksen saavuttamiseksi yrityksen henkilöstön täytyy olla ammattitaitoista ja motivoitunutta. Tämä tavoite saavutetaan hyvän henkilöstöjohtamisen, onnistuneen rekrytoinnin ja riittävän perehdytyksen avulla. Onnistuneesta perehdytyksestä hyötyvät työnantaja, itse työntekijä ja lisäksi myöskin yrityksen asiakkaat. Perehdyttämisen avulla työnantaja saa palvelukseensa osaavia työntekijöitä, jotka viihtyvät työssään. Ammattitaitoiset työntekijät takaavat myös paremman asiakastyytyvyyden.

Opinnäytetyöni lopputuloksena syntyi perehdyttämisopas Ylivieskan asiamiespostille. Idea opinnäytetyöhön syntyi toimeksiantajan omasta tarpeesta. Ylivieskan asiamiespostilla ei aikaisemmin ollut juuri sen tarpeisiin räätälöityä perehdyttämisopasta. Postityö sisältää paljon erilaisia sääntöjä ja toimintaohjeita, joten laatimastani oppaasta on apua myös perehdyttämisjakson jälkeenkin. Kaikkia asioita ei voi, eikä tarvitsekaan osata heti, joten perehdyttämisopasta voi käyttää työohjeena, vaikka ei olisikaan kyse uuden työntekijän perehdyttämisestä työsuhteen alussa.

Perehdyttämisoppaan laadinta Ylivieskan asiamiespostille oli mielestäni todella mielenkiintoinen tehtävä. Suunnittelin aikatauluni melko väljäksi, mutta se osoittautui mielestäni hyväksi valinnaksi. Liian tiukka aikataulu olisi aiheuttanut vain turhaa stressiä. Mielestäni oli myös hyvä, että pystyin laittamaan opinnäytetyön hetkeksi syrjään ”lepäämään”. Silloin ajatukseni työstä ja sen toteuttamisesta kirkastuivat, ja kykenin näkemään koko prosessin kuin ”uusin silmin”.

Opinnäytetyötä tehdessä opin käyttämään erityisesti kirjallisuutta lähteinä monipuolisesti vaihdellen. Kirjoitustyön aloittaminen oli haasteellista, ja myös useiden eri lähteiden käyttäminen tuntui haastavalta. Työn edetessä kirjoittaminen alkoi kuitenkin tuntua jo luonnolliselta ja onnistuin mielestäni tuottamaan asiallista ja ymmärrettävää tekstiä. Opinnäytetyön teoriaosuuden työstämisen johdosta myös oma käsitykseni perehdyttämisestä laajentui. Perehdytysprosessi on laaja kokonaisuus, joka alkaa jo rekryointivaiheessa. Opinnäytetyötä tehdessä huomasin myös konkreettisesti, että hyvin suunniteltu on puoleksi jo tehty. Suurta määrää alan kirjallisuutta oli helpompi käydä läpi, kun tukena oli hahmotelma opinnäytetyön mahdollisesta sisällöstä. Myös kuviodien suunnittelu ja muodostaminen helpottivat asioiden ymmärtämistä ja jäsentelyä. Tiedonkeruusta perehdyttämisopasta varten oli hyötyä myös omaan työskentelyyni asiamiespostissa. En ole aikaisemmin toteuttanut näin suurta ja konkreettista prosessia yksin, joten kokemus oli hyvin antoisa ja opettavainen.

Ammattitaitoisen postityöntekijän täytyy olla myös kielitaitoinen kaiken muun osaamisen lisäksi. Ylivieskan asiamiespostissa asioi paljon asiakkaita, joiden kanssa täytyy kommunikoida englanniksi. Jatkokehityskohteenä Ylivieskan asiamiespostissa voisikin olla ohjekirja asiakaspalvelusta englanninkielellä. Englanti ei välttämättä ole kaikkien työntekijöiden vahvuus, ja postityö sisältää paljon ammatitaitoa, jota ei koulussa ole opetettu. Ohjekirja asiakaspalvelusta englanniksi olisi siis varmasti tarpeellinen yritykselle, ja myöskin hyvä aihe esimerkiksi opinnäytetyölle. Aina asiakkaiden kanssa ei löydy ainuttakaan yhteistä kieltä, mutta englannilla pärjää varmasti monessa tilanteessa, jossa suomen kieli ei riitä.

Mielestäni laatimani perehdyttämisopas Ylivieskan asiamiespostille on onnistunut, ja saavutin työlle asettamani tavoitteet. Perehdyttämisopas helpottaa uusien asiamiespostin työntekijöiden opastamista työtehtäviinsä. Selkeää perehdyttämisopasta on myös helppo muokata tulevaisuudessa, mikä on hyvin tärkeää postialalla, sillä asiat voivat kehittyä ja muuttua nopeastikin. Sain ainoastaan positiivista palautetta laatimastani työstä ja itsekin olen tyytyväinen työni tuloksiin. Uskon, että tekemästäni opinnäytetyöstä on suurta hyötyä toimeksiantajayritykselleni nyt ja tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Aaltonen, T., Luoma, M. & Rautiainen, R. 2004. Vastuullinen johtaminen. Inhimillistä tuloksentekeä. Helsinki: WSOY.
- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.
- Ahomäki, M. 2016. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 10.8.2016.
- DeCenzo, D. & Robbins, S. 2007. Fundamentals of human resource management. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2016. Perehdyttämisen tarkistuslista. 10., korjattu painos. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa:
http://www.tyoturva.fi/files/4251/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf. Viitattu 20.4.2016.
- Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.–11. painos. Talentum Media Oy. Saatavissa:
[http://verkkokirjahylly.talentum.fi/ezproxy.centria.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL\(\(d6\)ST\(\(d6\)VOIMAVAROJEN\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20](http://verkkokirjahylly.talentum.fi/ezproxy.centria.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL((d6)ST((d6)VOIMAVAROJEN((20)JOHTAMINEN((20). Viitattu: 21.3.2016.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekeijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kokkolan Halpa-Halli Oy. Yritys. Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://www.hhnet.fi/HHnet.aspx?id=84&p1=84&p2=84>. Viitattu 18.8.2016.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Kurikkala, J. 2016. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 17.8.2016.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20tasa-arvosta>. Viitattu 30.3.2016.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yhteistoiminnasta>. Viitattu 30.3.2016.
- Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Luoma, M. 2013. Liiketoiminnan suurista suunnista henkilöstön toimintaan. Teoksessa Helsilä, M. & Salojärvi, S. (Toim.) Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. 2. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR. Arjen henkilöstöjohtamista. Infor Oy.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa: http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Viitattu 4.4.2016.

Posti. 2014. Ylivieskan postin palvelut siirtyvät Ylivieskan Halpa-Halliin elokuussa 2014. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.posti.fi/tiedotteet/2014/20140204_Ylivieskan_posti_Halpa_Halliin.html?__hstc=204956175.502ba3ce7b7a291d280eb82ad9844b23.1471526559866.1471526559866.1471526559866.1&__hssc=204956175.2.1471526559866&__hsfp=306804859. Viitattu 18.8.2016.

Salojärvi, S. 2013. Henkilöstösuunnittelu, rekrytointi ja valinnat. Teoksessa Helsilä, M. & Salojärvi, S. (Toim.) Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. 2. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Torrington, D., Hall, L., Taylor, S. & Atkinson, C. 2011. Human resource management. 8. painos. Harlow: Pearson Education Limited.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tyosopimuslaki>. Viitattu 29.3.2016.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tyoturvallisuuslaki>. Viitattu 29.3.2016.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum Media Oy.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>. Viitattu 30.3.2016.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.



Kysely työntekijöille liittyen perehdyttämisoppaan sisältöön

Hei!

Olen laatimassa asiamiespostille perehdyttämisopasta osana opintojani ja opinnäytetyötäni. Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä henkilökunnan näkökulmia ja mielipiteitä hyvän perehdyttämisoppaan sisällöstä. Toivon vastauksia erityisesti Postissa työskenteleviltä, mutta kaikkien työntekijöiden kommentit ovat silti tervetulleita.

Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen lokerooni viimeistään _____. Suuri kiitos jo näin etukäteen vastauksistanne!

Katariina

1. Mikä on työnkuvasi?

2. Kuinka kauan olet työskennellyt Ylivieskan Halpa-Hallissa ja Postissa?

3. Mitä asioita uuden työntekijän tulisi tietää liittyen Postissa työskentelyyn ja asiakaspalveluun?



4. Mitkä ovat Postissa asioivien yleisimmin esittämiä kysymyksiä?

5. Mitkä ovat tyypillisimpiä ongelmatilanteita tai haasteita, joita Postissa kohtaa?

6. Muita mahdollisia vinkkejä ja kommentteja:

TERVETULOA YLIVIESKAN ASIAMIESPOSTIIN!

Perehdyttämisopas uusille työntekijöille



**Kokkolan Halpa-Halli Oy
Ylivieskan myymälä
Katariina Jokinen
2016**

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TURVALLISUUTEEN LIITTYVIÄ OHJEITA	2
2.1 Lähetyksen salassapito ja kirjesalaisuus.....	2
2.2 Muita turvallisuuteen liittyviä ohjeita	2
2.3 Tavanomaisesta poikkeavat tilanteet	3
2.4 Tavanomaisesta poikkeavat lähetykset	3
3 APUA JA TUKEA POSTITYÖHÖN	4
4 YLEISIMMÄT POSTIPALVELUT	5
5 POSTISSA MYYTÄVÄT TUOTTEET	7
6 KÄSIPÄÄTE	8
7 PÄIVITTÄINEN TYÖSKENTELY POSTISSA	10
7.1 Aamutoimet.....	10
7.2 Iltatoimet	10
7.3 Muita päivittäisiä tehtäviä.....	11
7.4 Mitä tehdä hiljaisina aikoina.....	11
8 SAAPUVAN POSTIN KÄSITTELY JA HYLLYKÖINTI	12
8.1 Koti- ja ulkomaan pakettien hyllyköinti	12
8.2 Lähetyksen palauttaminen säilytysajan päätyttyä.....	13
9 LÄHETYKSEN LUOVUTTAMINEN	14
9.1 Useammalle henkilölle osoitetun arvolähetyksen luovuttaminen	15
9.2 Yritykselle tai yhteisölle osoitetun arvolähetyksen luovuttaminen	16
10 LÄHETYKSEN VASTAANOTTAMINEN ILMAN KULJETUSMAKSUA	17
9.3 Asiakaspalautus	17
9.4 Vastauslähetykset	18
9.5 Näytelähetykset	18
11 MUUTTOILMOITUSLOMAKKEIDEN VASTAANOTTO	19
12 YLEISIMPIÄ KYSYMYKSIÄ JA HAASTEITA	20