

Perehdytyskansion suunnittelu

Case: Tmi Mika Snellman



Niinivirta, Elina

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Perehdytyskansion suunnittelu
Case: Tmi Mika Snellman

Elina Niinivirta
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2011

Elina Niinivirta

Perehdytyskansion suunnittelu, Case: Tmi Mika Snellman

Vuosi 2011 Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää perehdytyskansio Tmi Mika Snellmanille. Mika Snellman toimii K-market kauppiana Neste Oil liikenneasemalla Salossa. Perehdytyskansion tarkoituksena on luoda apuväline uuden työntekijän sopeutumiseen uusiin työtehtäviin. Keskeisempänä tavoitteena voidaan pitää, että tuotetaan laadukas perehdytyskansio, joka on apuna uudelle työntekijälle ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Perehdytyskansion tarkoituksena on olla apuväline kaikille yrityksen työntekijöille sekä esimiehelle, jotta voidaan helpottaa perehdytysohjelman suunnittelemista ja vastaanottamaan uusi työntekijä helposti työyhteisöön.

Keskeisempänä tietolähteenä on käytetty muun muassa Kjelin ja Kuusiston sekä Kupiaksen ja Peltolan teoksia. Perehdytyskansion sisältö ja koostumus on kerätty haastatteleamalla henkilöstöä. Teoreettinen viitekehys rakennettiin perustuen toiminnalliseen viitekehykseen. Teoreettisen viitekehyksen pääkohteet ovat hyvän organisaation ominaisuudet, perehdyttäminen, työturvallisuus ja työsuojelu. Viitekehyksessä on keskitytty perehdyttämiseen ja perehdyttämisen malleihin. Perehdytyskansioon koottiin tietoa yrityksen työtehtävistä, kaupanalan työehtosopimuksen lomanmääräytymisestä ja irtisanomisajoista sekä yrityksen työajoista.

Työ on toteutettu haastatteleamalla itse kauppiasta ja pitkään liikenneasemalla työskennellyttä työntekijää. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jossa kysymysten järjestyksellä ei ole suurta merkitystä eivätkä kysymykset ole ennalta lukkoon lyötyjä.

Perehdytyskansion onnistumista arvioitiin työnkokonaisuutena ja henkilökohtaisen oppimistavoitteiden täyttymisen mukaan itsearviointina. Arvioinnissa keskityttiin työn eri osioiden onnistumiseen ja mietittiin kehityskohteita yritykselle.

Perehdyttäminen yrityksessä toteutetaan vierihoitoperehdyttämisen mallilla. Vieriperehdytysmallissa kokeneempi työntekijä opastaa uutta työntekijää yrityksen työtehtäviin esimerkiksi kassanhallintaa, tavaranhallintaa, Veikkauskoneen toimintaa ja autopesupalvelun toimintaa.

Opinnäytetyön tuloksena voidaan tehdä johtopäätös, että perehdytyskansio on ajankohtainen yritykselle, sillä kilpailutilanne markkinoilla on kovaa ja henkilöstöosaamiseen on paneuduttava. Tämän perehdytyskansion jatkoksi yritykselle voisi tehdä selkeän ja yleisen toimintatapakansion, jossa on kuvattu yrityksen toimintatavat, tavoitteet ja vastuiden jakaminen.

Asiasanat; esimiehen vastuu, hyvän organisaation ominaisuuksia, perehdyttäminen, perehdytyskansio, työsuojelu, työntekijän vastuu, työturvallisuus

Elina Niinivirta

Orientation portfolio planning Case: Sole trader Mika Snellman

Year	2011	Pages	53
------	------	-------	----

The goal of this thesis is to create orientation portfolio to sole trader Mika Snellman. Mika Snellman is K-Market merchant at Neste Oil service station Salo. The purpose of the portfolio was to create aid to new employees for adaptation of new jobs. The most important goal of this thesis may be considered to for new employee orientation will be developed a high quality orientation portfolio, which is helping the new employee from the first day. Orientation portfolio is intended to be a tool for all employees and supervisors in order to plan more easily introduction of the new employee and this way accept the new employee more to work community.

Key data sources were, inter alia, Kjelin and Kuusisto and Kupias and Peltola works. Guidebook content and composition have been collected by interviewing the staff. The theoretical framework was build based on functional frame of reference. The main points of the theoretical framework are a good organization characteristics, new employee orientation, safety at work and industrial safety. The frame of reference is focused on the orientation and induction models. The guidebook was compiled of information about the company's employment, trade sector general contract, holiday terms and notice periods and the company's working hours.

The work is carried out by interviewing merchant and few employees who have worked long time at the station. The methods used in interviews were theme interview, where the order of questions is not very important and issues are not settled in advance.

The guidebook success was evaluated as a whole work and as individual learning objectives by self-evaluation. In evaluation were focused on success of different sections and were considered development targets for the company.

Orientation is carried out in this company by practical introduction orientation model. Practical introduction orientation model is carried out by experienced employee who guides new employees for work tasks such as cash management, trade management, betting machine operations and car wash service activities.

As a result of this thesis can be made a conclusion that the orientation portfolio is relevant subject for the company, because competition in the market is tough and human resource skill has to concentrate. For the continuation of this orientation portfolio can be made a clear and common approach folder where has been described company's policies, objectives and responsibilities.

Key words; Superior responsibility, good organization characteristics, new employee orientation, orientation portfolio, industrial safety, employee's responsibility, safety at work

Sisällys

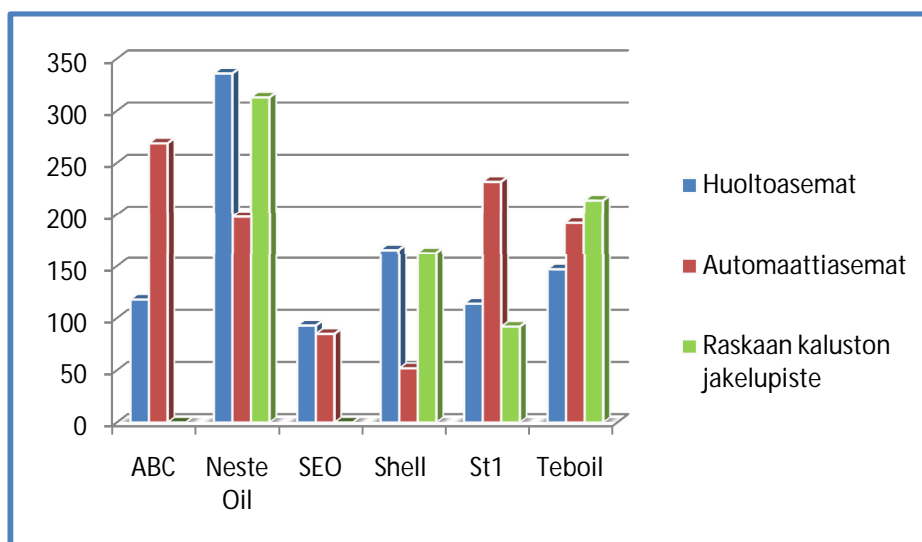
1	Johdanto	5
1.1	Tmi: Mika Snellman	6
1.2	Yhteistyöpartnerit	7
1.3	Työn tarkoitus	8
1.4	Opinnäytetyön rakenne	8
2	Työn toteutus	9
2.1	Tarve	10
2.2	Aikataulu	10
3	Teoreettinen viitekehys	10
3.1	Hyvän organisaation ominaisuuksia	11
3.2	Perehdyttäminen	13
3.3	Työturvallisuus	23
3.4	Työsuojelu	24
3.5	Esimiehen vastuu organisaatiossa	25
3.6	Työntekijän vastuu organisaatiossa	27
4	Perehdytyskansion rakentaminen	28
4.1	Perehdytyskansion toteutus	29
5	Yhteenveto	29
5.1	Opinnäytetyön arviointi	30
5.2	Oman oppimisen arviointi	31
	Lähteet	33
	Kuvat	35
	Liitteet	36

1 Johdanto

Huoltoasemat ovat viimeisen parin kymmenen vuoden aikana kokeneet valtavaa muutosta. Ennen huoltoasemalta saatiin autoille täyden palvelun huoltoa. Hyllystä löytyivät kaikki tarvittavat tuotteet ja huoltoasemalta löytyi myös ammattimies, joka pystyi huoltamaan autoja ja tekemään niiden korjauksia. Nykyään huoltoasemat huoltavat enemmän ihmisiä kuin autoja. Palvelut ovat tulleet riippuvaiseksi ihmisten arkipäiväisistä tarpeista. Huoltoasemat ovat enimmäkseen hyvin varusteltuja päivittäistavara-kauppoja, joista saa jokapäiväisiä ruokatarvikkeita. Autojen osalta tämä tarkoittaa, että valikoimasta löytyy vain tuulilasin pyyhkijöitä, lasinpesunestettä ja öljyjä.

4.11.2010 Yle ykkösen Aamu-tv:ssä keskusteltiin bensa-asemien reviirijaosta. Kylmäasemat ovat lisääntyneet 1990-luvun puolivälin jälkeen nopeaa tahtia ja tahti tulee vielä edelleen tiivistymään. Kylmäasemia perustetaan varsinkin haja-asutus alueille. Autoliitto toivoo huoltamoilta enemmän autoihin liittyvää palvelua, esimerkiksi polttimoiden vaihtoa. ABC-huoltamoiden kehitysjohtaja Tiina Vehmala-Vikstenin mukaan tämä tulee olemaan vaikeaa, sillä autojen tekninen kehitys on vaikeuttanut yksilöllistä huoltoa autoille. Autoissa on nykyään yhä enemmän teknisiä osia, joiden huoltoon vaaditaan ammattilaista. Neste Oilin liikennepalveluyksikön johtajan Arvo Ruotsalaisen mukaan palveluiden tuottaminen perustuu yrittäjien yhteistyöhön ja palvelut pyritään viemään niin pitkälle kuin mahdollista. (A. Ruotsalainen, J. Tolvanen & T. Vehmala-Viksten, henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2010.)

Uusia paikkoja ja sijainteja pyritään koko ajan hankkimaan lisää, jotta asiakkaille ei tule turhia ja ylimääräisiä kilometrejä. Neste Oil haluaa enemmän kylmäasemia ja siihen viereen marketit palvelemaan päivittäistavaroissa. Isot huoltoasemamarketit ovat osaltaan parantaneet pienen kaupungin palvelutarjontaa, jos lähimpään suurempaan kauppaan on pidempi matka. Autoliitto on huolissaan yritysten fuusioitumisesta. Esimerkiksi St1 ostaa Shell-ketjun. Fuusioitumiset vähentävät kilpailua ja hinnat nousevat. (A. Ruotsalainen, J. Tolvanen & T. Vehmala-Viksten, henkilökohtainen tiedonanto 4.11.2010.) Kuva 1 osoittaa miten markkinoilla huoltoasemat, kylmäasemat ja raskaan kaluston jakelupisteet jakautuvat eri huoltamoiden välillä. Neste Oil on kirkaassa kärjessä huoltamoiden ja raskaan kaluston jakelupisteissä. Kun taas ABC ja St1 ovat painottuneet enemmän automaattiasemiin. Shellin ja St1 fuusioituttua yhteen tulee siitä johtava kilpailija automaattiasemissa ja samalla ne lähenevät myös huoltoasemien määrässä Neste Oilia. (Ölly- ja Kaasualan Keskusliitto 2010.)



Kuva 1: Huoltoasemien jakautuminen vuonna 2009 (Öljy- ja kaasualan keskusliitto 2009)

Perehdyttäminen on osa hyvää henkilöstöjohtamista. Joka vuosi eläkkeelle jää yhä enemmän ihmisiä, joten osaavaa henkilöstön tarve on jatkuvaa. Jotta voidaan luoda pitkäaikaisia ja kumpaakin osapuolta tyydyttäviä työsuhteita, yritysten tulee panostaa laadukkaaseen perehdyttämiseen. Perehdyttämiseen liittyy sekä hyviä asioita että myös ongelmia. Hyvät asiat ovat, että uusityöntekijä oppii nopeammin ja oikein työnsä, tutustuu työyhteisöönsä ja työpaikkansa ihmisiin. Laadukkaalla perehdyttämällä luodaan kilpailukykyistä tietoa ja taitoa. Yritysten tulee rohkeasti palkata uusia työntekijöitä, joissa nähdään potentiaalia kehittyä alan ammattilaiseksi. Ongelmina yritykset kokevat, että perehdytys on kallista ja liikaa aikaa vievää. Laadukkaalla perehdyttämällä vältetään ylimääräisiltä kustannuksilta, virheiltä ja perehdytys on sekä helppoa että nopeaa.

Liikenneasemilla perehdyttäminen toteutetaan seuraamalla kokeneempaa työntekijää, ja näin hyödynnetään hänen osaamistaan ja kokemuksiaan. Liikenneasemilla on paljon erilaisia tuotteita, joista oppii vain lukemalla tuoteselosteita ja kysymällä kokeneemmilta työntekijöiltä.

1.1 Tmi: Mika Snellman

Mika Snellman on toiminut Salossa Mariankadulla sijaitsevassa liikenneasema K-marketin kauppiana heinäkuusta 2008 asti. Mika Snellman on koulutukseltaan merkonomi ja hän on suorittanut myös K-kauppias koulutuksen. Vuonna 2009 yrityksen liikevaihto oli noin miljoona euroa ja työntekijöitä on kuusi henkilöä kauppiaan lisäksi. K-market kuuluu vähittäiskaupan toimialaan. (M. Snellman, henkilökohtainen haastattelu 20.3.2010.)

Mika Snellman lähti kauppiaksi, sillä hänellä on mielestään kauppiana mahdollisuus kuunnella asiakkaiden toiveita ja vaikuttaa enemmän liikkeen tuotevalikoimaan ja palveluihin. Liikepaikasta löytyy monipuolinen valikoima kohtuuhintaisia päivittäistavaroita ja valikoimaan kuuluu vahvasti Pirkka-tuotteet sekä K-ruokakauppojen yhteiset tarjoustuotteet. Asiakkaat voivat helposti kerätä plussapisteitä yhdellä kertaa, kun samassa paikassa toimii polttoaineen jakelu, ruokakauppa ja autopesupalvelut. (M. Snellman, henkilökohtainen haastattelu 20.3.2010.)

Ruokakaupan lisäksi liikepaikka tarjoaa asiakkaille take away-valikoiman, autotarvikevalikoiman, Veikkauksen Online-palvelut, tankkauspalvelun, autoimurin ja autopesupalvelut. Autopesupalveluihin kuuluvat sekä automaatti- että itsepalvelupesu. Mika Snellmanin yrityksessä toimii Salon ainoa Tee se itse -pesuhalli. (M. Snellman, henkilökohtainen haastattelu 20.3.2010.)

1.2 Yhteistyöpartnerit

Mika Snellmanilla on useita yhteistyöpartnereita. Tärkeimmät niistä ovat Kesko ja Neste Oil. Keskon kautta tilataan eines- ja käyttötavarat, Neste Oililta polttoaineet, öljyt ja voiteluaineet. Muita yhteistyöpartnereita ovat muun muassa Hartwall, Sinebrychoff, Fazer, Veikkaus, RAY, Arla Ingman, Valio, Vaasa & Vaasa ja Olvi. Jokaisen yhteistyöpartnerin kanssa tehdään viikoittain ja jopa päivittäin yhteistyötä.

Kesko Oyj

Kesko on johtava kaupan alan palveluyritys ja arvostettu pörssiyritys. Keskon toimialoihin kuuluvat ruokakauppa, käyttötavarakauppa, rautakauppa sekä auto- ja konekauppa. Ruokakesko on vahva toimija Suomen päivittäistavarakauppa markkinoilla. Yli 1000 K-ruokakaupan asiakastytyväisyydestä vastaavat K-kauppiasliiketoimintamallilla toimivat K-ruokakauppiat. Ruokakeskon keskeisiä tehtäviä ovat tuotteiden keskitetty hankinta, valikoimanhallinta, logistiikka sekä ketjukonseptien ja kauppapaikkaverkoston kehittäminen. Ketjutoiminnalla varmistetaan toiminnan tehokkuus ja kilpailukyky. (Keskon vuosi 2009, 2.)

Keskon liikevaihto vuonna 2009 oli 8 447 miljoonaa euroa, ruokakaupan osuus tästä oli 3 798 miljoonaa euroa. Kokonaisliikevaihto laski edellisestä vuodesta 11,9 prosenttia yleisen tilanteen heikentymisen vuoksi. Ruokakaupan liikevaihto kasvoi puolestaan 2,4 prosenttia. Tämä osaltaan selittyi Pirkka-tuotteiden ja K-citymarketin hyvästä kehityksestä. (Keskon vuosi 2009, 6-7.)

Neste Oil Oyj

Neste Oil Oyj on korkealaatuisiin puhtaamman liikenteen polttoaineisiin keskittyvä jalostus- ja markkinointiyhtiö. Yhtiö tavoittelee kasvua sekä öljynjalostuksessa että huippulaatuisen uusiutuvista raaka-aineista valmistetun dieselin tuotannossa. Neste Oilin öljyjalostamot sijaitsevat Porvoossa ja Naantalissa, ja niiden raakaöljyn jalostuskapasiteetti on yhteensä noin 260 000 tynnyriä päivässä. Neste Oilin liikevaihto vuonna 2009 oli noin 9,6 miljardia euroa. Yrityksellä on 22 toimipaikkaa ympäri maailmaa. (Neste Oil 2010.)

1.3 Työn tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää perehdytyskansio uuden työntekijän perehdyttämiseen, jotta hän oppii helpommin sisäistämään työpaikan tehtäviä mahdollisesti jo ennen kuin hän aloittaa työnsä yrityksessä. Työpaikoilla tulee olla erilaisia perehdytysmateriaaleja kuten esimerkiksi turvallisuuskansio ja liikepaikan vuosikertomus. Tällä työllä halutaan antaa uudelle työntekijälle hyvä ja oikeanlainen käsitys yrityksen työtehtävistä ja valmiudet sopeutua nopeammin uuteen työympäristöön.

Tmi Mika Snellmanilla ei ole ennestään perehdytyskansiota yrityksestä. Opinnäytetyön tekijän oma mielenkiinto perehdytysaineistoon perustuu siihen, että monissakaan työpaikoissa, joissa hän on työskennellyt, ei ole ollut perehdytysmateriaalia. Kaikki työt on opeteltu seuraamalla kauemmin työtä tehneitä. Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt kyseisessä yrityksessä vuosina 2005–2008.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, missä asioissa työntekijät tarvitsevat lisää tietoa ja tukea päivittäisessä työssä. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa yritykselle kehitysideoita henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu viidestä pääluvusta ja niiden alaluvuista. Ensimmäisessä pääluvussa eli johdannossa on kerrottu huoltoasemien nykytilanteesta ja miten Suomessa eri huoltoasemat jakaantuvat Suomen markkinoilla. Kappaleessa kerrotaan kohdeyrityksestä lyhyesti ja samassa kerrotaan tämän opinnäytetyön tarkoituksesta.

Pääluvussa kaksi kerrotaan miten työ on toteutettu, minkälaista tutkimusmuotoa opinnäytetyössä on käytetty ja minkälainen aikataulu on. Samassa luvussa on kerrottu työn tarpeellisuudesta yritykselle. Teoreettisesta viitekehyksestä kerrotaan luvussa kolme. Teoreettiseen viitekehykseen aiheiksi on valittu hyvän organisaation ominaisuudet, perehdyttäminen, työturvallisuus, esimiehen ja työntekijän vastuista sekä työsuojelusta. Luvussa neljä kerrotaan

kuinka toiminnallinen osuus on toteutettu. Yritykselle tehty perehdytyskansio on tehty tähän opinnäytetyöhön erillisenä liitteenä (Liite 2). Viidennessä ja viimeisessä kappaleessa arvioidaan opinnäytetyötä ja omaa oppimista. Tässä kappaleessa pohditaan opinnäytetyön onnistumista ja haasteita sekä kehitysideoita.

2 Työn toteutus

Työn aihe lähti liikkeelle siitä, että Mika Snellmanilta kysyttiin 2010 vuoden alussa onko hänen yrityksellään perehdytyskansiota. Mika Snellmanin kertoessa, että ei ole, kansiota alettiin luonnostaa. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla liikenneaseman kauppiasta ja liikenneaseman työntekijöitä. Työntekijä Mari Hiitolaa haastateltiin liikepaikan työtehtävistä ja yleisistä työpaikan käytänteistä. Mika Snellmanin kanssa keskusteltiin mitä uutta hän on tuonut yritykseen ja minkä takia hän on lähtenyt kauppiaaksi. Mika Snellman kertoi oman mielipiteensä siitä mitä hän haluaa perehdytyskansiosta löytyvän. Hän haluaa, että kansiossa kerrotaan liikepaikan työtehtävistä yleisellä tasolla, jotta uusi työntekijä saa käsityksen mitä tehtäviä työ sisältää. Turvallisuus syistä ansiosta jätetään pois hälytysjärjestelmien käyttö ja kassatoiminnot. Ansiosta jätetään pois myös autopesupalvelun hinnat, koska hinnat muuttuvat markkinatilanteen mukaan. Haastateltiin myös muutamaa muuta työntekijää, joilta haluttiin tietoa aiheista ja tehtävistä. Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Haastattelulla haluttiin selvittää työntekijöiden mielipidettä mihin tarvitaan lisää selkeyttä ja mikä on ollut vaikeaa oppia (Liite 1). Kauppiaalta selvitettiin haastattelun avulla mitä uutta hän on tuonut yritykseen kun hän vuonna 2008 aloitti kauppiaana ja mitä hän haluaa, että perehdytyskansiossa tulisi olla.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Tyypillistä teemahaastattelussa on, että aihepiiri on tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu soveltuu kvalitatiivisen tutkimuksen (laadullinen tutkimus) menetelmänä sekä kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmänä (määrällinen tutkimus). (Hirsjärvi, Remes, Saravaara 2007, 203-204.) Tutkimus on toteutettu puolistrukturoituna haastatteluna, jossa kysymykset ovat olleet kaikille työntekijöille samat ja kauppiaalle on omat kysymykset. Tässä haastattelu menetelmässä haastattelu ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat vastaavat omin sanoin kysymyksiin. Puolistrukturoiduille menetelmille on ominaista, että jokin näkökohta haastattelussa on jo päätetty ja siinä pysytään, mutta kysymykset saattavat elää haastattelutilanteesta riippuen. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47.) Puolistrukturoidun haastattelun vastakohta on strukturoitu haastattelu, jossa käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja. Strukturoitu haastattelu vaatii valmiin kyselylomakkeen, eikä lomakkeeseen voi lisätä omia mielipiteitä kyseisestä asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 45.)

Haastattelujen jälkeen alkoi teemojen hahmottelu, joka tässä työssä oli alusta alkaen selkeä. Haastattelujen avulla pyritään tekemään selkeä ja kattava perehdytyskansio yrityksen yleisimmistä työtehtävistä. Työntekijät kertoivat mihin asioihin he haluavat selkeyttä ja näiden vastausten pohjalta mietittiin kehitysideoita yrityksen toimintaan soveltuena.

2.1 Tarve

Tmi Mika Snellmanin yritykseltä puuttui kokonaan perehdytyskansio, joten se on yritykselle hyvin tärkeä ja ajankohtainen tämän hetkessä kilpailutilanteessa. Yrityksellä tulee olla valmiudet ottaa uusia henkilöitä työhön joustavammin ja tehokkaammin, kun huoltoasemien kilpailu kovenee fuusioiden myötä.

Kolmelta työntekijältä kysyttiin millaisista asioista he kaipaavat lisää tietoa. Niitä olivat toimintaohjeiden selkeys (miten kuuluu missäkin tilanteessa toimia, talon yleiset toimintatavat) ja työtehtävien selkeyttäminen (työtehtävät aamu- ja iltavuorossa). Yrityksen uusin työntekijä toivoi selkeyttä mitä aamu- ja iltavuoron tehtäviin kuuluu. Veikkauspelit olivat aluksia hankalia ja samoin tiedot eri autopesujen sisällöstä.

2.2 Aikataulu

Työ aloitettiin tammikuussa 2010. Aluksi tehtiin suunnitelma mitä työssä tullaan tekemään ja mihin aihepiiriin työ kuuluu. Työ esiteltiin lehtori Susanna Kivelälle, jonka jälkeen opinnäytetyölle saatiin opinnäyteohjaaja. Huhtikuussa opinnäytetyöohjaajaksi tuli Mika Kortelainen. Ennen kuin ohjaaja tuli työhön mukaan, oli haastattelut jo tehty. Kauppias Mika Snellmanin haastattelu tehtiin 20.3.2010 ja Mari Hiitolan haastattelu oli 15.4.2010.

Syyskuussa 2010 suunnitelmaseminaarissa työ esiteltiin vielä hyvin keskeneräisenä. Työssä oli tehty vain toiminnallinen viitekehys, mutta teoreettinen viitekehys puuttui lähes kokonaan. Suunnitelmaseminaarissa tuli hyviä ohjeita, miten viitekehysten kokoaminen kannattaa aloittaa. Työ tulee olemaan valmis joulukuun julkaisuseminaariin.

Työtä oli helpompi lähteä kokoamaan, kun itse toiminnallinen viitekehys oli valmis. Teoreettisen viitekehysten avainasiat löytyivät tätä kautta paljon helpommin ja samoin oivalsi mitkä ovat tärkeitä käsiteltäviä asioita.

3 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan hyvän organisaation ominaisuuksista, perehdyttämisestä ja sen hyödyistä, työturvallisuudesta, esimiehen ja työntekijän vastuista sekä työsuoje-

lusta. Perehdyttämisestä, esimiehen ja työntekijän vastuusta sekä työturvallisuudesta on otteita, mitä laki velvoittaa yleisesti. Tässä viitekehyksessä pyritään kertomaan mitä tarvitaan toimivaan organisaatioon ja mitä tulee huomioida onnistuneessa perehdytyksessä. Perehdyttäminen työpaikoilla alkaa hyvissä ajoin ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä yrityksessä. Tämä vaatii, että perehdytysohjelma on suunniteltu huolellisesti ja vastuuhenkilö perehdytyksessä on nimetty.

3.1 Hyvän organisaation ominaisuuksia

Hyvän ja selkeän organisaation perustehtävä on yhdistää työyhteisössä työskentelevät henkilöt. Pekka Järvisen kirjassa *Esimiestyö ongelma tilanteissa* (2004) kerrotaan mistä yleensä työpaikalla keskustellaan. Niitä ovat tuotteiden laatu ja asiakkaiden odotukset. Yrityksessä tulee järjestää erilaisia tilaisuuksia, joissa voidaan arvioida ja antaa palautetta töiden sujumisesta, tuloksellisuudesta, asiakkaiden tyytyväisyydestä tai kerrotaan yrityksen suunnitelmista, muutoksista ja tuloksista. Erilaisia foorumeja tätä varten ovat esimerkiksi kehityskeskustelut, tiimipalaverit ja koko yritystä koskevat katsaukset. On tärkeää, että työpaikalla keskustellaan, jottei työyhteisöltä unohdu sen perustehtävä eli mitä me teemme oikeasti. Pienissä yrityksissä on helpompi nähdä mikä on yhteinen tehtävä. Suurissa organisaatioissa tämä voi helposti hämärtyä, sillä niissä voidaan vain nähdä oman osaston, tiimin tai ammattiryhmän työ ja koetaan, että mikään muu ei ole tärkeämpää tai merkityksellistä. (Järvinen 2004, 46-47).

Yrityksessä harvoin mikään on täysin pysyvää. Kun edellinen muutos on saatu valmiiksi, alkaa jo seuraavan muutoksen suunnittelu ja kehittäminen. Yrityksen tulee suunnitella toimintaansa muutaman vuosi eteenpäin ja olla valmis muutoksiin sekä tietää mitä halutaan. Yrityksen tulee olla oppiva, jotta toimintaa voidaan tarkastella ja muokata sekä arvioida asiakkaiden muuttuvia tarpeita.

Hyvinvoiva organisaatio tarjoaa henkilöstölle terveellisen ja turvallisen työympäristön ja ilmapiirin sekä henkilöstöä ja organisaation tavoitteita tukevan organisaatiokulttuurin. Organisaatio kulttuuri tarkoittaa sitä, minkälaisia odotuksia ja tavoitteita organisaatio on asettanut itselleen. Organisaatiokulttuuri kuvastaa myös muun muassa yrityksen sääntöjä, tunnelmaa ja ilmapiiriä. Koulutuksen, kehittämisen ja tiedottamisen avulla saadaan työntekijät omaksumaan työpaikan yhteiset arvot. (Riikonen, Tuomi, Vanhala, Seitsamo 2003, 17.)

Toimiva työyhteisö

Hyppänen (2007, 151-153) toteaa, että Suomessa työskennellään noin 1700 tuntia vuodessa. Tämän takia ei ole samantekevää minkälaista työtä tehdään ja millaisessa työympäristössä

työskennellään. Työ koostuu monista ominaisuuksista, psyykkisesti ja fyysisesti työn täytyy olla sopivasti kuormittavaa. Nämä kaksi muodostavat työn kokonaisuuden, joka sisältää suunnittelutehtäviä, toteuttamista, arviointia, tulosten tarkastamista ja organisointia. Työn tulee olla monipuolista, jotta vältetään henkilöstön uupumiselta. Hyvässä työssä kuuluu olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Kansainvälisellä työelämän kehittämisohjelmalla pyritään kehittämään työelämää. Otala (2000) on tehnyt tutkimuksen, jossa on selvitetty mitä piirteitä suomalaiset haluavat ihanne työpaikalta. Niitä ovat muun muassa

- tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus työpaikalla
- omalla työllä on tarkoitus
- henkilöstö tietää tavoitteensa työssään
- ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen
- jokaisella on mahdollisuus hyviin työolosuhteisiin ja tarpeellisiin työvälineisiin
- työ- ja yksityiselämä on mahdollista yhdistää
- mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua työpaikan tavoitteisiin ja kehittämiseen.



Kuva 2: Toimivan työyhteisön peruspilari (Järvinen 2004)

Järvinen (2004, 46) on kuvannut toimivan työyhteisön temppeleinä, jota pylviäät kannattavat. Työyhteisön toimivuus ja henkinen hyvinvointi lepäävät peruspilareiden päällä. Peruspilarit koostuvat kuudesta asiasta, ja ne ovat:

- 1 Työntekoa tukeva organisaatio
- 2 Työntekoa palveleva johtaminen
- 3 Selkeät töiden järjestelyt
- 4 Yhteiset pelisäännöt
- 5 Avoin vuorovaikutus
- 6 Toiminnan jatkuva arviointi

Jos joku näistä peruspilareista puuttuu tai on heikossa kunnossa, niin siitä seuraa yleensä ongelmia työssä ja työpaikan ilmapiirissä. Esimiehen tulee huolehtia näistä peruspilareista, jotta hän voi vaikuttaa ja luottaa yksikkönsä taloudelliseen ja henkiseen menestykseen.

Virta Leila (2006) kertoo artikkelissaan, kuinka henkilöstöjohtaminen on huonosti liitetty liiketoimintastrategiaan. Suomessa käytössä olevat henkilöstöjohtamisen keinot ja jokapäiväinen lähiesimiestyö on heikkoa. Huonosti hoidettu ohjaaminen voi viedä henkilöstön väärille jäljille ja eroon liiketoimintastrategiasta. Yritysten ylimmällä johdolla on usein selkeä näkemys oman liiketoiminnan menestystekijöistä. Nämä ovat onnistuminen, yrityksen visio ja strategiset tavoitteiden saavuttaminen. On tärkeää tunnistaa henkilöstön osaaminen, jotta voidaan kehittää ja lisätä henkilöstön merkityksellisyyttä ja sitoutumista. Vastuu henkilöstöjohtamisen toimivuudesta, seurannasta, henkilöstön hyvinvoinnista ja kehittämisestä kuuluu johdolle ja esimiestehtävissä työskenteleville. Säännöllisillä tutkimuksilla saadaan tärkeää tietoa henkilöstön tilasta, vahvuuksista ja kehittämiskohteista, joita voidaan käyttää henkilöstösuunnittelussa apuna.

3.2 Perehdyttäminen

Yritykseen palkattu uusi henkilö tulee myymään ja kehittämään tuotteita ja palveluita. Doris Sims (2001) näkee perehdytysprosessin mahdollisuutena aloittaa työntekijän ohjaamista oikealle radalle jo varhaisessa vaiheessa. Perehdytyksessä rakennetaan kulttuuria, asennetta, tietoa ja taitoa alusta lähtien, jotta uusi työntekijä tulee tukemaan ja kasvattamaan yrityksen liiketoimintaa. Yrityksiin tulee vuoden aikana useita uusia työntekijöitä, joita ei perehdytetä kunnolla ja harjoitusta ei ole juuri lainkaan. Uuden työntekijän perehdyttäminen on yhä useammin auttanut koko organisaatiota motivoitumaan, säilyttämään tuottavuuden ja myös saamaan lojaaleja työntekijöitä.

Suomessa työnopastuskoulutus käynnistettiin toisen maailmasodan jälkeen, jolloin kasvavalla teollisuudella oli tarve opastaa nopeasti työntekijöitä massatuotantoon. Tuolloin perehdyttämisen keskeisin tavoite oli taitava työsuoritus ja häiriötön tuotanto. Työnopastukseen ja perehdyttämisen malleihin on vaikuttanut monien vuosien takaa niin sanottu taylorilainen käsitys työstä, jonka mukaan on löydettävissä yksi, paras malli toteuttaa työ ja jossa työn suunnittelu ja toteuttaminen on erotettu toisistaan. Työnopastuksessa ja perehdyttämisessä oppimiskäytännöt ovat kytköksissä behavioriseen oppimiskäsitykseen, jossa perehdyttäjällä on keskeinen rooli tiedon siirrossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Kjelin ja Kuusiston (2003, 36-37) mielestä perehdyttämistä lähestytään yleensä kapealaisesti. Tällä tarkoitetaan, että työntekijää opastetaan liian ohuesti käyttämään tarvitsemiin työvälineitä. Jotkut näkevät perehdyttämisen vain asioiden läpikäymisenä muistilistan avulla, vaikkakin muistilista on hyvä olla jokaisessa perehdytyksessä. Perehdyttäminen on kuin toimenpidesarja, jossa edistetään uuden työntekijän hallintaa, sopeutumista työhön ja työyhteisöön.

Perehdyttäminen alkaa jo ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä. Esimiehen tulee aloittaa perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet ajoissa, jotta kaikki tarpeellinen olisi valmiina uuden henkilön aloittaessa. Tärkeimmät asiat ovat työpisteen järjestäminen ja tarvittavien työvälineiden hankkiminen esimerkiksi työasu, nimikyltti ja salasanan tilaaminen esimerkiksi tietokoneelle tai hälytysjärjestelmään. Esimies laatii uudelle työntekijälle kattavan perehdytysohjelman. Perehdytysohjelma on aikataulutettu lista henkilöistä ja asioista, joihin uuden henkilön tulee tutustua. Samalla voidaan ohjelmasta varata aika tiettyjen asioiden opettelemiseen. Karen Lawson (2002,2) kirjoittaa teoksessaan, että perehdyttämisohjelma on uuden työntekijän ensimmäinen tutustuminen yritykseen. Ohjelman tulee olla kattava, jotta uusi työntekijä saa kaiken mahdollisen irti perehdyttämisvaiheessa. Perehdytysohjelman tulee olla mieleenpainuva. Hyvin suunniteltu ja toteutettu ohjelma auttaa uutta työntekijää sopeutumaan ja viihtymään yrityksessä ensi päivästä lähtien. Perehdytysohjelman tulee luoda kiinnostusta ja innostusta työtä kohtaan ja auttaa rakentamaan myönteisen suhteen työntekijän ja yrityksen välille. Tulokkaan koulutus, kokemus ja lahjakkuus vaihtelevat suuresti ja tämä vaikuttaa perehdytysohjelman laatimiseen. Jokaiselle uudelle työntekijälle tulee laatia oma yksilöllinen perehdytysohjelma. (Lawson 2002, 11).

Työopimuksen tekemisen yhteydessä on hyvä antaa uudelle henkilölle materiaalia yrityksestä tutustumista varten. Se voi olla esimerkiksi yritysesite, vuosikertomus, henkilöstökertomus, henkilökunta- ja asiakaslehdet, tiedotteet, tuote- ja palveluesitteet, työ säännöt, turvallisuusohjeet sekä Tervetuloa taloon -materiaali, jossa on esitelty työterveyspalvelut, poissaolokäytänteet ja henkilökuntaedut. (Hyppänen 2007,195-196.)

Hyppäsen (2007, 19-197) mukaan perehdytyksessä selvitettäviä työsuhteasioita ovat

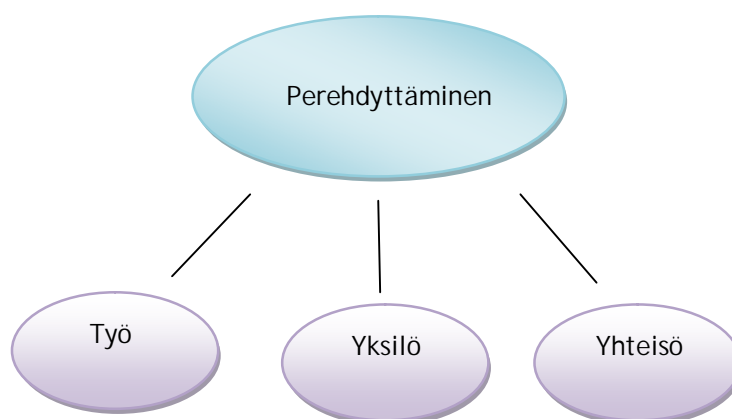
- työ, työyksikkö ja organisaatio
- työajat ja aikataulu (tautot)
- palkkaperusteet, palkanmaksupäivä, loman määräytyminen
- poissaolosäännöt ja muut pelisäännöt
- ruokailu- ja taukotila sekä muut sosiaalililat
- työterveyshuolto
- työsuhte-edut
- virkistyspalvelut
- luottamusmiesjärjestelmä.

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin ja työtapoihin
- 2) työntekijöille annetaan opetusta ja ohjausta haittojen ja vaarojen estämiseksi
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisesta työohjeista sekä niistä ammateista tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. (Finlex 2010.)

Uudessa työpaikassa aloittava työntekijä on aina oikeutettu riittävään perehdyttämiseen. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan työyhteisönsä, työpaikan ja oman työnsä. On erittäin tärkeää, että nämä kriteerit täyttyvät, sillä näin uusi työntekijä kokee olevansa tervetullut ja luo myönteisiä kokemuksia organisaatiosta. (Kauhanen 2007, 145.) Perehdyttämisen tarkoituksena on nopeuttaa uuden työntekijän työvalmiuden saavuttamista ja kehittymistä uusissa tehtävissä. Perehdytyksen ensisijainen vastuu on esimiehellä, mutta esimies voi määrätä tietyn henkilön yrityksessä suorittamaan perehdytystä. Työhön perehdyttämiseen, työnohjaukseen ja henkilöstön kouluttamisesta, sekä mahdollisista kustannuksista vastaa lähes poikkeuksetta työnantaja. Perehdyttäjän rooli on toimia perehdytettävän tukihenkilönä ja peilinä työympäristössä ja yhteistyöverkossa. Työyhteisössä on tärkeää, että perehdyttäjä nimetään ryhmästä, jolta uusi työntekijä voi odottaa tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)



Kuva 3: Perehdyttämisen kenttä (Kjelin & Kuusisto 2003)

Uusi työntekijä tullaan opastamaan työpaikan arkeen, rutiineihin, raportointeihin ja palaveri-
reihin sekä työyhteisön historiaan ja yrityskulttuuriin, organisaation tulevaisuuteen, tavoittei-
siin ja kehittämiseen. Kjelin ja Kuusisto (2003, 46) on kuvannut perehdyttämisen ytimen ken-
tällä. Siinä on kuvattu mistä perehdyttämisen ydin koostuu. Niitä ovat työ, yksilö ja yhteisö.
Maritta Österbergin (2009, 101) mukaan perehdyttäminen on tärkeää monestakin syystä. Pe-
rehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin kuin ilman perusteellista
perehdyttämistä ja työntekijä oppii asiat oikein. Näin ollen virheet vähenevät ja niiden kor-
jaamiseen käytetty aika säästetään. Kun työhön perehdyttämisestä on huolehdittu kunnolla,
uusi työntekijä oppii työssä tarvittavat taidot nopeammin sekä suhtautuu työyhteisöönsä posi-
tiivisemmin, joka edes auttaa myös koko työyhteisöä voimaan paremmin. Samalla virheiden,
tapaturmien ja onnettomuuksien määrä vähenee. Perehdyttäminen parantaa työnlaatua, tu-
lost ja asiakastyytyväisyyttä. Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi uusien tehtäviensä
alussa, kun tietää saavansa perinpohjaisen opastuksen ja avun työhön.

Ennen kuin aloitetaan perehdytysohjelman suunnittelu, tulee olla selkeä tavoite siitä mitä
halutaan saavuttaa. Työntekijälle tulee opettaa miten myyntitilanne aloitetaan ja miten se
lopetetaan sekä minkä tyyppisiä asiakkaita liikkeessä useimmiten käy. Työntekijälle tulee
kertoa työajoista ja milloin palkka maksetaan. Tärkeätä on, että työntekijälle opetetaan työ-
välineiden oikea ja turvallinen käyttö. Uuteen työntekijään tulee käyttää aikaa, jotta hän
ymmärtää yrityksen toimintatavan ja mitä taitoja ja tietoja tulee kehittää menestyäkseen
työssä ja olla tulokellinen jäsen työyhteisössä. Moni pieni yritys laittaa uuden työntekijän
suoraan työhön ja odottaa, että he itse selvittävät miten asiat kuuluvat tehdä. Kokematon
työntekijä voi tehdä työssään virheitä, jotka aiheuttavat yritykselle ylimääräisiä kuluja, koska
hänelle ei ole koskaan opastettu oikeaa tapaa. Vaikka uusi työntekijä olisikin ennen tehnyt

vastaavanlaista työtä, ei saa olettaa töiden ja toimintatapojen osaamista ilman perehdytystä. (Sims 2001, 34-35.)

Työnopastus työpaikalla on välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea uutta työntekijää itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun opastuksen tuloksena on, että opastettava oppii työtehtävät heti oikein. Tiedot, jotka ovat oleellisia työssä, ei saa pitää salassa vaan ne tulee kertoa uudelle henkilölle varhaisessa vaiheessa. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. Kun opastettava pystyy mahdollisimman nopeasti itsenäiseen työskentelyyn ja omatoimisuuteen, työtovereiden ei tarvitse neuvoa pienissä pulmissa tai korjata uuden henkilön virheitä. Näin vältetään kuluttamasta kaikkien aikaa ja voimavaroja. (Kangas 2007, 13.)

Työnopastusta voidaan kuvata viidellä askeleella. Menetelmää voi soveltaa itse tarkoituksenmukaisella tavalla ja joustavasti tukemaan opastusta.



Kuva 4: Työnopastuksen viisi porrasta (mukaillen Kangas 2007)

Ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen. Opastajan tulee luoda kannustava ja luotettava vuorovaikutus opastettavaan, jolloin on helppo kysyä lisää kysymyksiä ja saada vastauksia. Tässä selvitetään oppimistavoitteita ja arvioidaan opastettavan lähtötasoa. On hyvä lähteä selvittämään kuinka hyvin opastettava osaa esimerkiksi hallita kassakonetta ja onko aikaisemmin käyttänyt vastaavanlaista kassakonetta. Jos opastettava osaa jo asian hyvin, siirrytään toiseen aiheeseen. Osaamisessa ollessa selviä puutteita opastus tulee aloittaa alusta alkaen ja varmistaa, että opastettava oppii asiat oikein. (Kangas 2007, 15.)

Toinen askel on opetus. Opetuksen tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan tehtävästä sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja säännöistä. Asian ollessa laaja, tulee kokonaisuus jakaa osiin. Opastajan tulee ottaa opastettavan mukaan keskusteluihin, jotta nähdään onko hän ymmärtänyt asian oikein ja opastaja pystyy arvioimaan oppimisen edistymistä. (Kangas 2007,15.)

Mielikuvaharjoittelu on kolmas askel. Mielikuvaharjoitusten tarkoituksena on auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja niiden onnistumiseen. Mielikuvaharjoituksia on erilaisia. Siinä voidaan pyytää opastettavaa kuvailemaan vaihe vaiheelta juuri opetettu tilanteen, jonka myös opastettava on itsekin harjoitellut. Esimerkiksi kuinka kassakoneeseen kirjataan kahvin myynti. Opastettava keskittää ajatuksensa tähän tehtävään ja miettii millaisia välineitä hän siihen tarvitsee ja missä järjestyksessä hän etenee ja mikä on missäkin vaiheessa tärkeää. (Kangas 2007,15.)

Taidon kokeilu ja harjoittelu on opastus menetelmän neljäs askel. Tarkoituksena on harjaannuttaa taitoja. Opastettava tekee koko opastetun työvaiheen alusta alkaen ja omassa tahdissa. Kun työ on tehty, opastettava arvioi itse miten meni ja sen jälkeen opastaja arvioi työn. Näin opastettava miettii myös itse mitä juuri teki ja arvio omaa työtään. Tässä pyritään rakentamaan keskusteluun, jossa kumpikin osapuoli saa palautetta. (Kangas 2007,15.)

Viides ja viimeinen askel on opitun varmistaminen. Tässä opastaja ja opastettava seuraavat oppimista koko opastusprosessin ajan. Lopuksi varmistetaan, että oppimistavoitteet saavutetaan. Tavoitteet voivat olla riittävät tiedot ja taidot työn hoitamiseen loppuun asti, opastettava pystyy itsenäiseen työskentelyyn tai osaa arvioida omaa työtä. Opastettavaa arvioidaan voiko hän työskennellä yksin. Opastettavaa voidaan pyytää opettamaan oppimaansa tehtävää toiselle ja seurataan tilannetta, onko opastettava ymmärtänyt asian oikein. (Kangas 2007,15.) Kattavassa perehdyttämisosiossa järjestetään uuden työntekijän kanssa seurantakeskusteluja, jotta saadaan selville, onko työntekijä ymmärtänyt kaiken vai tarvitseeko hän lisää tietoa, koulutusta tai ohjaamista. Perehdytysvaiheessa tulee täyttää kaavake, jossa kirjataan mitä on opetettu ja milloin sekä kirjataan myös missä tarvitsee lisäopetusta. Kaavake tulee säilyttää turvallisuuskansiossa.

Perehdyttämismallit

Kupias ja Peltola (2009, 35-36) kertovat kuinka viime vuosina työnjaot ovat laajentuneet ja asiakkaiden asema voimistunut. Teknologia ja yhteiskunnassa tapahtuneet sosiaaliset tapahtumat ovat mahdollistaneet tämän tilanteen. Tämä pakottaa useita organisaatioita kehittämään ja soveltamaan perehdytystä uudelleen. Muutosten aikana yrityksen tulee tuottaa hyvää perehdyttämistä, jotta se tukee jatkuvaa muutosta yhteiskunnassa. Jokainen uusi työntekijä

tulee ottaa yksilöllisesti vastaan ja ohjata kädestä pitäen uusiin tehtäviin. Perehdyttämisessä voidaan käyttää viittä erilaista perehdyttämismallia. Näitä ovat vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöityperehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen.

Vierihoitoperehdyttämisessä uusi henkilö oppii asioita seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Vierihoitoperehdyttäminen toimii melkein jokaisella alalla ja onkin usein ainoa käytetty tapa. Tämä ehkä siksi, että se on yksinkertaisesti helpoin vaihtoehto. Esimies tai kokeneempi työntekijä määrätään opastamaan oman työnsä ohella yrityksestä, työyhteisöstä ja uuden työntekijän tehtävistä. Perehdyttäminen tapahtuu pikku hiljaa työn ohella. Tällä tavalla on mahdollista tuottaa hyvää tai erittäin huonoa perehdyttämistä. Hyvä perehdyttäminen tapahtuu silloin kun perehdyttäjä paneutuu tehtäväänsä täysillä. Hän osaa ohjata uutta työntekijää sopivalla tavalla ja tietää mitä perehdyttää. Perehdyttäjän tulee auttaa uutta työntekijää tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Kaikkein tärkeintä tässä tehtävässä on, että perehdyttäjällä on aikaa hoitaa tehtävä ja samalla omat työtehtävät. Huono perehdyttäjä ei piittaa uudesta työntekijästä, on epävarma ja ei tiedä mitä ohjaa. Tällöin uusi työntekijä joutuu omatoimisesti oppimaan kaiken. Vierihoidon edut ovat yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. Vaarat ovat, että perehdyttämisen laatu on liikaa perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamisen ja innostuksen varassa. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

Malliperehdyttämisessä halutaan yhtenäistää perehdyttämistä, tehostaa sitä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Tässä mallissa usein luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Malliperehdyttämiseen kuuluu selkeän työn- ja vastuunjakaminen. Uudelle työntekijälle jaetaan materiaalia, joka auttaa selkiyttämään perehdyttämisen kulkua esimerkiksi perehdyttämishjelman, muistilistan, tulokasoppaan ja yhteiset minimivaatimukset. Nämä löytyvät myös yrityksen sisäisestä verkosta. Tässä perehdyttämismallissa henkilöstöosasto ottaa vastuulleen perehdyttämisen ja sen kehittämisen. He kertovat työsuhdeasiat ja organisaatiosta. Varsinainen työnopastus ja työyhteisöön perehdyttäminen jää kyseiselle työyksikölle, johon työntekijä on palkattu. Tätä mallia käytetään enemmän isommissa organisaatioissa kuin muutaman hengen yrityksessä. Malliperehdyttämisen etuina ovat, että perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjillä on valmiina toimintamalleja oman perehdyttämistyön tueksi. Vaaroja ovat, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen ja perehdyttäminen jäykistyy. (Kupias & Peltola 2009, 37-39.)

Laatuperehdyttämisessä on perehdyttämisen vastuut siirretty takaisin keskusjohdolta työyksiköille ja tiimeille, jotka voivat joustavasti ja jatkuvasti kehittää laadukasta perehdyttämistä. Tavoitteena on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Vastuun ollessa työyksiköllä ja tiimeillä, on valittava kuka tai ketkä ottavat tämän vastuun vastaan. Pahinta mitä voi

tapahtua, jos ei ole selkeitä vastuita jaettu, on että kukaan tiimin jäsenellä ei ole aikaa ja osaamista tehtävään. Vastuu voi olla yksin esimiehellä ja nimetyllä henkilöllä yhdessä tai koko tiimillä. Pääasiana tässä mallissa on, että tehtävä mielletään perehdyttämisen prosessina ja henkilöt ovat halukkaita kehittämään tätä jatkuvaa prosessia. Esimiehellä on avainasema tässä mallissa. Hänen tulee kehittää tiimi- ja yksikkökohtaista perehdyttämistä. Parhaimmillaan koko tiimi osallistuu perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Esimies voi delegoida perehdyttämisen jollekin toiselle, mutta tässä tilanteessa hänen tulee varmistaa, että kyseinen henkilö pystyy ottamaan selkeän vastuun kokonaisperehdyttämisen koordinoinnista ja koko prosessin etenemisestä. Prosessi tulee olla hyvin kuvattu ja sen etenemistä seurataan tarkasti. Laatu-perehdyttäminen pitää sisällään hyvän ohjaavuuden, mikä vierihoidoperehdyttämisessä on olennaista ja erilaiset käytössä olevat mallit, apuvälineet ja materiaalit, joita käytetään malliperehdyttämisessä. Laatu-perehdyttämisen edut ovat, että tiimi tuottaa yksikölle joustavasti ajantasaista perehdyttämistä, työntekijä pystyy käyttämään osaamistaan laajasti ja hänet otetaan perehdyttämisen aikana osaksi tiimiä. Vaarana on jos tiimin vastuuta ei korosteta tai vastuuta ei ole kukaan. (Kupias & Peltola 2009, 39-40.)

Räätälöityperehdyttäminen liittyy massatuotannon asiakaskohtaistamiseen. Tässä yhdistyvät massatuotannon ja prosessien jatkuva kehittäminen. Yrityksen tuotteet jaetaan moduuleiksi, joista eri tavoin yhdistelemällä voidaan tuottaa tuote- tai palvelukokonaisuuksia erilaisiin tarpeisiin. Tässä mallissa jonkun henkilön tai tahon on toimittava perehdyttämisen keskusyksikkönä. Tällä henkilöllä tulee olla näkemys perehdyttämisen osa-alueista ja taitoa yhdistellä niitä työntekijän tarpeiden mukaan. Räätälöidyssä perehdyttämisessä tehdään jokaiselle työntekijälle oma perehdytysohjelma. Perehdyttäminen ei ole valmis tuote, joka käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa. Tuotteen luomisessa otetaan huomioon työntekijän koulutus, osaaminen ja tarpeet. Räätälöityperehdyttäminen vaatii vuoropuhelua, jotta pystytään arvioimaan työntekijän tarpeet. Tämä ohjelma pitää sisällään hyvän ohjaavuuden ja kaikki perehdyttämistä varten aiemmin tuotetut palvelut. Etuina tässä on, että perehdytettävää kuunnellaan, mikä vahvistaa hänen sitoutumistaan ja huomioidaan hänen osaamistaan. Vaarana on, että työntekijän tulee itse sitoutua oman perehdytysohjelman laatimiseen ja vaatii perehdyttäjältä monipuolista osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40-41.)

Dialogisessa perehdyttämisessä uusi työntekijä ja perehdyttäjä oppivat ja kehittyvät koko prosessin aikana. Perehdyttäminen elää koko prosessin aikana. Suunnitelmat tullaan laatimaan yhdessä uuden työntekijän kanssa, hänen asiantuntemusta hyödynnetään ja vastuuta perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta hänelle itselleen. Perehdyttämisessä korostuu uuden työntekijän kuuntelu ja näkemysten hyödyntäminen. Uutta työntekijää tulee kuitenkin informoida sellaisissa tilanteissa, josta on hyötyä hänelle ja joista on olennaista kertoa hänelle. Työntekijää tulee muistuttaa, että organisaatiossa on aina asioita, jotka ovat pysyviä. Ne tulee kertoa uudelle työntekijälle ja hänen tulee joissain määrin sitoutua niihin. Täl-

laiset ovat esimerkiksi yrityksen arvot. Dialogiseen perehdyttämiseen ei istu perinteinen näkökulma. Tässä mallissa uusi ja kokeneemmat työntekijät sekä yritys oppivat toinen toisiltaan. Kaikki yrityksessä ja sen verkostossa toimivat, myös asiakkaat, osallistuvat perehtymiseen ja perehdyttämiseen. Dialogisuus on toimintatapa, joka kaikkien on osattava. (Kupias & Peltola, 2009 41-42.)

Hyvä perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä on kohtuullisen kokenut työntekijä, mutta ei kuitenkaan sellainen, joka on asettunut aloilleen työssä, että olisi jo itse unohtanut, miltä tuntuu aloittaa uudessa ympäristössä. Ensisijaisen tärkeää on, että perehdyttäjä pitää omasta työstään. Hyvä perehdyttäjä luo ensin kokonaiskuvan perehdytyksestä ja kertoo tulokkaalle perehdyttämävaiheen alussa mitä on suunniteltu, mitä asioita tullaan käymään läpi ja miten asiat tehdään. Esittämät asiat tulee aina liittää tiettyyn kokonaisuuteen, eikä hypitä asiasta toiseen. Perehdyttäjä tietää kuinka paljon asioita voi kerralla uudelle tulokkaalle kertoa, sillä uusi työntekijä on uuden informaatiovirrassa, jonka vuoksi tiedon jakamista on pakko säännöstellä. Perehdyttäjä kertoo asiat selkeästi ja yksinkertaisesti. On otettava huomioon, että uusi työntekijä ei osaa ammattislangia tai yrityksessä käytössä olevia lyhenteitä. Hyvä perehdyttäjä osaa kuunnella. Jotta vuorovaikutus onnistuu, tulee luoda keskustelutilanteita perehdytyksen aikana esimerkiksi kysymällä tulokkaalta miksi näin toimitaan tässä tilanteessa. Hyvässä perehdytyksessä tulokkaalle luodaan harjoittelutilanteita, joissa seurataan mitä uusi työntekijä on nyt oppinut tai mitä hän on jo aikaisemmin oppinut. Taitava perehdyttäjä alkaa perehdytyksen loppuvaiheessa liukua pois pikkuhiljaa, kun huomaa että uusi työntekijä alkaa pärjätä omillaan. Tulokkaalle tulee kuitenkin ilmoittaa tästä tilanteesta, jotta hänelle ei tule tunnetta, että hänet hylätään. Perehdyttäjän tulee tiedostaa, koska roolista tulee kokonaan väistyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.)

Perehdyttämisen hyödyt

Laadukkaalla perehdyttämällä voidaan saavuttaa kilpailuetua. Laatuongelmat lisääntyvät yleensä sellaisilla aloilla, jossa yritys kasvaa voimakkaasti tai henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt. Heikosti hoidettu perehdytys voi heikentää työn sujuvuutta, aiheuttaa viivästyksiä aikatauluissa eikä toiminta ole yhtä nopeaa kuin rutinoituneimmilla työntekijöillä. Tämä voi myös vaikuttaa reklamaatioihin ja ylimääräisiin ja turhiin kustannuksiin. Vaarallisempia häviöitä kuitenkin ovat asiakkaan menetykset. Asiakkaan menetykset voivat vaikuttaa yrityksen maineeseen. Asiakkaat kertovat huonosta palvelusta tai tuotteesta paljon herkemmin kuin onnistuneesta. Toistuvat virheet ja puutteellisuudet asiakaspalvelussa vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen niin ulkoisesti kuin sisäisesti. (Kjelin, Kuusisto 2003, 20-21). Asiakashankintaa voidaan tarkkailla seuraavan esimerkin mukaan. Yksi kolikko tarvitaan nykyisen asiakkaan säi-

lyttämiseen, kymmenen kolikkoa tarvitaan uuden asiakkaan hankkimiseen ja kaksikymmentäseitsemän kolikkoa tarvitaan, jotta menetetty asiakas saadaan takaisin. (Lahtine & Isoviita 2004, 3).



Kuva 5: Asiakashankinnan kustannus (mukaillen Lahtinen & Isoviita 2004)

Perehdyttämisen hyödyt ovat oppimisen tehostuminen, jolloin oppiaika lyhenee. Työtapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät. Kunnan perehdyttäminen vaikuttaa myös poissaoloihin ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Tehokkaassa perehdytyksessä säästetään kustannuksia, hyvä laatu ei maksa paljon, mutta huono laatu virheineen maksaa aina. Oikeaoppinen perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä yleensä on jostakin yrityksestä. Ihmisten mielikuviiin vaikuttavat omat kokemukset ja se, mitä he kuulevat toisilta. (Kangas, 2007, 4-5.) Hyvällä perehdytyksellä on vaikutusta motivaatioon. Henkilö joka on perehdytetty kunnolla jaksaa pitempään tehdä laadullista työtä ja vaihtuvuus työpaikalla vähenee. Kunnan perehdytys takaa laadullisen asiakaspalvelun ja perehdyttäminen vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Perehdyttämisellä on vankka hyötytarkoitus myös kansantalouteen. Sen avulla luodaan edellytykset sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairastaa vähemmän ja huolehtii työn tuottavuudesta (Kupias & Peltola, 2009, 2).

Perehdyttämisen ongelmat

Suurin ongelma perehdyttämisessä on kiire. Perehdytys vie aina perehdyttäjän aikaa omasta työstä ja työt saattavat kasaantua. Varsinkin jos perehdyttäminen sijoitetaan väärään aikaan kuten esimerkiksi sesonkiaikaan. Toisaalta sesonkiaika ja merkittävät projektit tarjoavat uudelle työntekijälle hyvän mahdollisuuden nähdä, mitä kyseessä oleva työ on kiireisenä aikana. Esimiehellä voi olla erilainen käsitys ja odotus uudesta työntekijästä. Esimies ei välttämättä osaa asettaa itseään uuden tulokkaan asemaan vaan ajattelee asioita asiantuntijaroolista.

Asiantuntemus tulee osata kääntää vahvuudeksi ja tällöin esimies osaa peilata asioita uuden työntekijän kautta. Ongelmalliseksi voi kehittyä se, että esimies ei välttämättä näe perehdytyksen hyötyjä riittävästi. Perehdyttämismuotojen ollessa puutteellisia tarvitaan siihen lisää tukea ja koulutusta. Useimmat puutteellisuudet johtuvat vastuun määrittelyn ja viestinnän puutteesta. Niitä voivat olla vastuuhenkilön selkeä määrittely ja työnjako henkilöstön ja esimiehen välillä ei ole selkeä. Perehdyttämiseen ongelmia tuottaa myös se, että yksinkertaisesti työhön on palkattu väärä henkilö. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242-243.) Lawsonin (2002, 2) mielestä tehokas perehdyttäminen vie aikaa ja vaatii paljon työtä, mutta pitkällä tähtäimellä perehdyttäminen on kannattavaa.

Perehdytyskansio

Usein pienillä yrityksillä ei ole perehdytysmateriaalia eikä muodostuneita työkäytänteitä esitellä niin kuin isommissa yrityksissä. Haasteena on miten toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi ja opastaa työkäytännöt ja odotukset siten, että aikaa menee vain vähän. Tärkeää on kuitenkin se, että työntekijä tuntee olevansa arvokas tiimille. (Sims 2001, 34.) Perehdytyskansioita on tarjolla monenlaisia. Yksinkertainen kansio voi olla vain yrityksen vuosikatsaus, jossa on esitetty tärkeimmät tunnusluvut, yrityksen toimintatapa ja yrityksen palvelut. Suurissa yrityksissä toimitetaan yrityslehteä, jossa kerrotaan muun muassa ajankohtaisista asioista, uusista menetelmistä työhön ja rekrytoinnista. Muutaman kuukauden takaisia lehtiä kannattaa antaa uudelle työntekijälle luettavaksi, jotta hän tietää mitä muutoksia on tapahtunut ja mitä on tulossa.

3.3 Työturvallisuus

”Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja”. (Finlex 2010.)

Työturvallisuus on työpaikan oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Jokainen työntekijä on osana toteuttamassa työsuojelua työpaikallaan. Turvallinen työskentely on suunniteltua ja perustuu ennalta hyväksi todettuihin käytäntöihin. Keskeisin asia työturvallisuudessa on riskienhallinta. Jokaisen työntekijän ammattitaitoon ja velvollisuuteen kuuluu, että tuntee työnsä vaarat ja haitat sekä on mukana kehittämässä työturvallisuutta. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijänsä työhön ja opastettava heidät turvalliseen työskentelyyn sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin. Työntekijöille on järjestettävä riittävä ohjaus ja opastus myös silloin, kun työssä otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä ja työvälineitä.

Esimiehen tulee tietää vastuunsa ja tehtävänsä, jotta he voivat käytännössä johtaa työntekijöiden työturvallisuutta. Suomessa työturvallisuuskoulutuksia järjestävät Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus, ammattijärjestöjen koulutuskeskukset, aikuisoppilaitokset sekä asiantuntijayritykset. Nykyään perehdytyksen ja koulutuksen voi toteuttaa myös tietokoneella tai virtuaali- ympäristössä. Suomessa on kehitetty Euroopan laajin työturvallisuuden ja -terveyden opetusmultimedioiden valikoima. (Esimiesliitto 2010.)

3.4 Työsuojelu

Työsuojelun tarkoituksena on taata työntekijöille turvalliset ja terveelliset työolot sekä tukea työntekijöiden työkyvyn parantamista. Työsuojelu on järjestelmällistä ja perustuu työpaikan vaarojen arviointiin. Työsuojelu tulee olla jokapäiväistä työntekoa, jotta voidaan luoda yhteisiä työsuojelukäytäntöjä ja toimintatapoja. Työpaikan ja työympäristön työturvallisuudesta vastaa aina työnantaja, mutta työsuojelu kuuluu myös jokaisen yrityksen työntekijän vastuulle. Jokaisen on tunnettava oman työnsä ja ympäristönsä vaarat ja tiedettävä miten niiltä tulee suojautua. Työpaikalla tulee noudattaa laadittuja turvallisuusohjeita. Vaaratekijät tulee ottaa huomioon ja ilmoittaa työympäristössään havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle. (Työsuojelu 2010a). Hyvin hoidettu perehdyttäminen on oleellinen osa työsuojelua.

Työnantajan tulee laatia toimipaikalleen lakisääteinen työsuojeluohjelma, jossa käydään läpi työpaikan turvallisuuden ja terveellisyyden edistämistä ja työkyvyn ylläpitämistä. Sen tulee kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Tämä velvollisuus koskee kaikenkokoisia yrityksiä. Johdettavat tavoitteet on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa. Yksittäiset tavoitteet ovat fyysisen työympäristön parantaminen hankkimalla esimerkiksi työtä helpottavia apuvälineitä tai uusia työvälineitä sekä työn psyykkisen kuormittavuuden vähentäminen vaihtelemalla työtehtäviä tasaisin väliajoin ja uudelleen muotoilemalla lisäämään siten työiihtyvyyttä ja työmotivaatiota. (Työsuojelu 2010a).

Hyvä työsuojelu edesauttaa myös henkilöstöä pysymään terveenä ja työkyvykkäänä pitkään, joka on yrityksen toiminnan jatkuvuuden perusta. Työstä johtuvat sairaudet, ammattitaudit ja tapaturmat heikentävät yrityksen tulosta merkittävästi. (Työsuojelu 2010a).

Työsuojelulla pyritään ehkäisemään työväkivaltaa. Työväkivallan riskialttiita aloja ovat poliisi, vartiointi, liikennöinti, hotelli- ja ravintola-ala, terveydenhuolto, sairaanhoito, sosiaali- ja kaupan ala sekä työt jossa käsitellään rahaa tai vartioidaan arvotavaraa. Työväkivallan riski kasvaa paikoissa, jossa työskennellään yksin tai kohteessa henkilöstömäärä on pieni. Riskiä

lisää työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä sellaiset työt, jossa joutuu kohtaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. Työväkivallan uhkaan liittyy myös varkaus- ja näpistystilanteet, rahojen sieppaus ja ryöstön yritys. Työväkivalta voi olla fyysistä ja henkistä. Fyysiseen väkivaltaan luetellaan esimerkiksi töniminen, lyöminen ja potkiminen. Henkiseen väkivaltaan luetaan solvaaminen tai sanallinen uhkailu. (Työsuojelu 2010a).

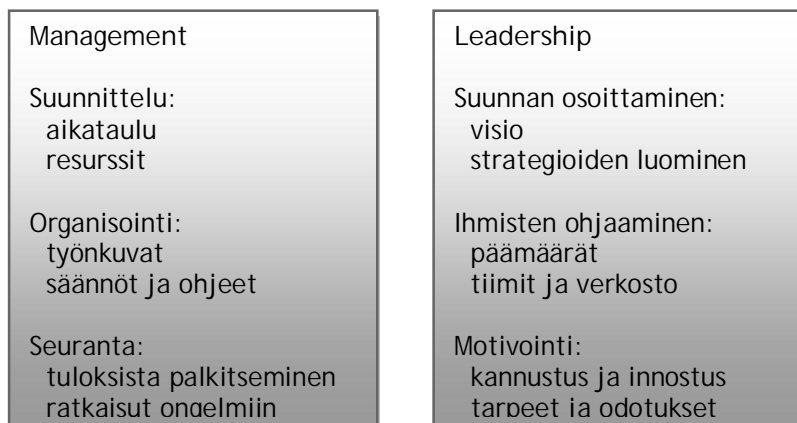
Työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että edellä mainitut tilanteet voidaan ennakolta havainnoida ja ehkäistä näiden tilanteiden syntyä. Työtilojen järjestäminen edesauttaa uhkatilanteiden syntymistä. Väkivallalla uhkaajaa pitää päästä perääntymään ja kohteeksi joutuvan pakenemaan. Turvallisuusohjeissa tulee olla ohjeistus, miten tilanteet tulee hallita. (Työsuojelu 2010a). Hälytyslaitteet voivat ehkäistä uhkatilanteen syntymisen, ja valvontalaitteiden käyttö helpottaa uhkatilanteen jälkiselvittelyä.

3.5 Esimiehen vastuu organisaatiossa

Esimiehenä aloittaminen vaatii, että tutkaillaan itseään ja löydetään vahvuudet ja heikkoudet. Täydellistä esimiestä ei ole heti työnsä alussa ja varmaan ei tule koskaan olemaan, mutta sen takia kehitytään. Markku Pentikäinen kertoo kirjassa *Ensiaskleet esimiehenä* (2009, 11-13) millainen on hyvä esimies. Esimiehen tulee olla aito, jotta pääsee lähemmäs ihmisiä ja saa työhön laatua ja syvyyttä. Esimiehen tulee välttää negatiivisten tunteiden ulos pääsyä, sillä ne heijastavat helposti henkilöstöön ja kopioituvat. Negatiivisuus ruokkii itseään, mutta niin tekee positiivisuuskin. Negatiivisessa ilmapiirissä työpanostus laskee ja henkilöstö kuten esimieskin väsy helposti. Positiivisuus luo innovatiivisuutta ja oma-aloitteisuutta. Innovatiivinen esimies antaa henkilöstölle kuvan, että kokeiluja kannustetaan ja koulutetaan. Esimiehen tulee jakaa vuorovaikutteisuutta jokaisen työntekijän kanssa. Esimiehen tulee luoda ilmapiiri, jossa ihmiset uskaltavat puhua avoimesti ja kertoa mielipiteensä. Esimies rohkaisee joukon hiljaisempia kertomaan omia mielipiteitä. Kysymykset tulee olla avoimia, jolloin vastaaja ei voi vastata kyllä tai ei vastauksella, vaan perustelee vastausta.

Esimiestyötä pystytään tarkastelemaan erilaisten roolien avulla. Erilaisia rooleja ovat tilanteen mukaan valmentaja, sparraaja, tiiminvetäjä, projektipäällikkö, työnjohtaja, ongelmanratkaisija, työhönottaja tai perehdyttäjä. Jokainen esimies kokee itsensä johonkin näistä. Yleensä kuitenkin moni esimies pitää itseään asiantuntijana, jolla on lisäksi esimiestehtävä. Rooleihin vaikuttavat työyhteisön odotukset, esimiesosaaminen ja persoona. Esimies vastaa yksikkönsä toiminnasta ja sille asetetuista liiketoiminnallisista tavoitteista. (Hyppänen 2007, 9.) Johtajuuskirjallisuus on jakanut esimiestyön kahteen tehtävään management- ja leadership-tehtäviin. Näitä kahta tehtävää on hyvä tarkastella rinnakkain taulukon mukaan, jotta niitä voi verrata toisiinsa. Managementilla luodaan järjestystä ja vakautta tekemällä asioita oikein kun taas leadershipillä luodaan edellytyksiä muutoksille ja kehittymiselle tekemällä

oikeita asioita. Managerit suunnittelevat, organisoivat ja valvovat asioita. Leaderit painottavat yrityksen visiota, kehittävät yhteistyötä ja vaikuttavat ihmisten tunteisiin ja ajatuksiin. Kuvassa kuusi verrataan managementin ja leadershipin tehtäviä. (Hyppänen 2007, 10.)



Kuva 6: Management- ja leadership-tehtävät (mukaiillen Hyppänen 2007)

Management ja leadership synnyttää keskustelua siitä kumpi on yritykselle tärkeämpi ja kummat on parempia johtajia. Molemmat tekevät tärkeitä työtä ja siksi sen arviointi on vaikeaa. Tom Peters suosittelee enemmän leadershipiä. Hänen mielestä johtajien tulisi enemmän keskittyä leadershipin ominaisuuksiin, erityisesti motivaatioon ja helpottamaan työntekijöiden tehtäviä. (Sutherland & Canwell 2004, 217.) Suomessa ei käytetä kuin yhtä sanaa kuvaamaan johtamista. Meillä Suomessa hyvä esimies tekee molempia ja molemmat tehtävät ovat yhtä tärkeitä. (Hyppänen 2007, 11.)

”Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykijensä mukaan työurallaan etenemiseksi”. (www.finlex.fi 2010.)

Työnantajan tulee ennen kaikkea kohdella henkilöstöä tasapuolisesti. Tätä velvoittaa jo työ-sopimuslaki. Työnantaja ei saa tasa-arvolain mukaan syrjiä ketään sukupuolen perusteella. Työnantaja on aina esimerkki työntekijöille, joten työlakeja ja työehtosopimuksia tulee nou-dattaa. Noudattamatta näitä esimies viestii, että säännöt ja sopimukset on tehty rikottavaksi. Esimiehen tulee siis tuntea lakien ja työehtosopimusten velvoitteet, jotta yritystä voidaan johtaa eteenpäin. (Helsilä 2009, 13.)

Esimiehen tulee valvoa, että työntekijä tekee työn oikein ja turvallisesti. Hän vastaa töiden sujumisesta ja auttaa henkilöstöä saavuttamaan tavoitteet, jotka on asetettu työlle. Jotta työpaikalla on osaava ja hyvin voiva henkilöstö tulee esimiehen tukea jokapäiväistä työtä. Hänen tulee keskustella säännöllisin väliajoin henkilöstön kanssa heidän kehittymisestään ja kuunnella heidän mielipiteitä yrityksen toiminnasta. Näin voidaan kouluttaa henkilöstöä lisää ja pystytään kehittämään liiketoimintaa. Esimiehen tulee olla kiinnostunut työntekijän hyvinvoinnista, tyytyväisyydestä ja työolojen parantamisesta. Henkilöstön tukeminen on kytköksissä yrityksen menestymisen kannalta muun muassa henkilöstö työkyvyn, terveyden, sitoutumisen ja motivaation kautta. (Riikonen, Tuomi, Vanhala, Seitsamo 2003, 24.)

Hyppäsen (2007,11) mielestä oleellisia esimiehen tehtäviä ovat varmistaa töiden ja yhteistyön sujuminen, tukea henkilöstön kehittymistä, arvioida ja kehittää osaamista, huolehtia työntekijöiden motivaatiosta, kannustaa ja antaa palautetta, hyödyntää jokaisen osaamista, huolehtia jaksamisesta, varmistaa henkilöstön sitoutumisesta, kehittää yrityksen toimintaa, varmistaa toimivat palaverit ja hyvä tiedonkulku yrityksen sisällä. Esimies asettaa toiminnalle selkeitä tavoitteita ja huolehtii työilmapiiristä.

Esimiehen on huolehdittava työpaikan työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja työsairauksilta. Esimerkiksi, jos työpaikalla työskentelee raskaana oleva ja hänen työtehtävät varantavat hänen tai sikiön terveyttä eikä kyseistä vaaratekijää voida poistaa, työntekijän tehtäviä tulee tällöin muuttaa. Työnantajan tulee antaa työntekijälle selvitys työnteon keskeisistä ehdoista. Työnantajan tulee kertoa työntekijälle ennen kuin tämä aloittaa työnsä mitä työtehtäviä yrityksessä on, vaatiiko joku työtehtävä enemmän fyysistä toimintaa, mitä tavoitteita yrityksellä on ja mitkä ovat henkilöstön tavoitteita. (Finlex 2010.)

3.6 Työntekijän vastuu organisaatiossa

”Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamisesta. Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa”. (Finlex 2010.)

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluvat työturvallisuuden noudattaminen samalla tavalla kuin esimiestä. Työntekijän tulee noudattaa työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän vastuulla on kertoa esimiehelle muun muassa työpaikan rakenteissa ja laiteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista voi aiheutua tapaturma tai sairastuminen. Työntekijä ei saa tehdä toiselle sellaista työtä tai harjoittaa toimintaa, joka voi vahingoittaa hänen työnantajaansa. Työntekijä ei saa työsuhteen aikana käyttää hyväkseen tai ilmaista muille työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia. Kielto voi myös jatkua

työsuhteen päätyttyä, jos työntekijä on saanut tiedot oikeudettomasti. Työsopimuksessa voidaan rajoittaa työntekijän oikeutta tehdä työsopimus työsuhteen päättymisen jälkeen alkavasta työstä sellaisen työnantajan kanssa, joka harjoittaa entisen työnantajan kanssa kilpailevaa toimintaa. Kilpailukieltosopimus ei sido työntekijää, jos irtisanominen on tapahtunut työnantajan puolesta. Kilpailukieltosopimusta sovelletaan yleensä isommissa yrityksissä, tutkimuskeskuksissa ja projektiluontoisissa töissä.

Työntekijän tulee tehdä työnsä huolellisesti, jotta vältetään virheitä ja tapaturmilta. Näiltäkin vältytään, säästetään myös niistä aiheutuvia kuluja. Työntekijä on osa työpaikkaa ja osallisena kehittämässä sen työilmapiiriä.

4 Perehdytyskansion rakentaminen

Perehdytyskansion kokoaminen alkoi heti haastattelujen jälkeen. Haastattelujen vastaukset kerättiin omaksi aihealueiksi ja vastaukset lajiteltiin nykyisiin tehtäviin ja kehitysideoihin. Yrityksen nykyiset tehtävät on kuvattu liitteessä kaksi, jossa on yritykselle tehty perehdytyskansio. Kehitysideat on kuvattu kappaleessa viisi jatkotoimenpiteissä.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa tehdään yritykselle oma päivittäistavarakaupan perehdytyskansio. Perehdytyskansio on tehty uusia työntekijöitä ja työharjoittelijoita ajatellen, mutta myös tukemaan nykyisten työntekijöiden työtä. Perehdytyskansion tarkoituksena on selkiyttää kuvaa yrityksen toiminnasta ja tukemaan päivittäistä työtä. Tieto on kerätty haastattelemalla Mari Hiitolaa ja muita yrityksen työntekijöitä.

Tutkittaessa erilaisia perehdytysmalleja todettiin, että kyseisessä yrityksessä käytetään perehdyttämismallina vierihoitoperehdyttämistä. Perehdyttäminen on nopeampi ja helpompi toteuttaa, sillä päivät saattavat olla hyvinkin vilkkaita ja erilaisia liikenneasemalla. (Kupias & Peltola 2009,36). Kauppias aloittaa perehdyttämisen esittelemällä yritystä uudelle työntekijälle ja antamalla työvaatteet, nimikyltin ja yrityksen avaimen. Kauppias solmii työsopimuksen uuden työntekijän kanssa ja käy sopimuksen keskeiset asiat läpi, kuten esimerkiksi työajat, palkanmaksupäivä ja sovitaan suostuuko uusi työntekijä tekemään sunnuntaisin työtä. Tämän jälkeen uusi työntekijä aloittaa työnsä seuraamalla kokeneempaa työntekijää. Kokeneempi työntekijä kertoo esimerkiksi miten kassakone toimii, kahvinkeitin toiminnot, autopesu myyntitapahtuman ja miten polttoaineen veloitus toimii. Melko nopeasti uusi työntekijä siirtyy käytännössä opettelemaan näitä töitä kokeneemman työntekijän valvonnan alla. Uusi työntekijä saa tehdä aikaista aamuvuoroa tai myöhäistä iltavuoroa vasta sitten kun on todettu, että hän pärjää yksin näiden työvuorojen aikana. Aikainen aamuvuoro alkaa puoli kuudelta aamulla ja myöhäisessä iltavuorossa ollaan kello 21-00.00 yksin työpaikalla.

4.1 Perehdytyskansion toteutus

Perehdytyskansion tieto kerättiin nykyisten työntekijöiden oppiman mukaan. Työntekijöitä haastateltiin teemakyselyllä, jossa kysyttiin työpaikan tehtävistä ja mistä olisi syytä kertoa tarkemmin (Liite 1, 37). Erään työntekijän mielestä toimintaohjeisiin tarvitaan selkeyttä eli kerrottaisiin talon tavoista, kenen vastuulla mitäkin on ja miten tietyissä tilanteissa tulee toimia. Talon uusi työntekijä kertoi, että Veikkauskoneen toiminnot ovat olleet vaikeimpia oppia ja autopesupalvelun pesujen ominaisuuksista tarvitaan lisää tietoa ja opetusta.

Tmi Mika Snellmanin perehdytyskansio on kuvattu liitteessä 2. Perehdytyskansio on tässä opinnäytetyössä erillisenä alueena, jotta työ ei sotkeutuisi teoreettiseen viitekehykseen. Perehdytyskansiossa on kuvattu yrityksen työtehtäviä, yleisiä työsuhteasioita ja koulutus mahdollisuuksia. Toimipaikan työtehtävät koostuvat asiakaspalvelusta, kassahallinnasta, rahojen käsittelystä, tavarankäsittelystä ja tilauksesta sekä autopesupalvelun myynnistä. Työtehtäviin kuuluu lisäksi toimitilan siivous, mittarikentän valvonta ja take away -tuotteiden valmistaminen. Nämä aiheet on valittu perehdytyskansioon, koska ne ovat toimipaikan päivittäisiä asioita ja tarvittavia työvälineitä. Asiakaspalvelua ajatellen nämä edellä mainitut asiat ovat tärkeitä, jotta työskentely on sujuvaa.

Yrityksen perehdytyskansio on aloitettu kertomalla yleisiä Kaupan alan työehtosopimuksen ehtoja, kuten esimerkiksi miten lomat määräytyvät ja miten irtisanomisaikaa noudatetaan työnantajan ja työntekijän puolelta. Kansiossa on mainittu, mikä terveysasema toimii yrityksen työterveyspaikkana. Kansiossa on kerrottu vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta työntekijänä ja työnantajana. Esimerkiksi työntekijä ei saa kertoa kolmannelle osapuolelle mitään toista asiakasta koskevaa asiaa.

Toimipaikan työtehtävien kuvaus alkaa sivulta 43, jossa kerrotaan työtehtävien osa-alueet. Kansiossa ei ole yksityiskohtaisesti kerrottu kassatoiminnoista, sillä ne voivat vielä tulla muuttamaan sirupäätteellisten maksuvälineiden tultua. Autopesutoiminnoista ei ole kerrottu tässä kansiossa laajasti, sillä yritykseltä löytyy autopesupalveluun oma käsikirja. Perehdytyskansion lopussa on kerrottu mitä työtehtäviä tehdään aamuvuorossa ja mitä iltavuorossa. Tätä voi uusi työntekijä käyttää eräänlaisena muistikirjana, mitä kuuluu missäkin vuorossa tehdä.

5 Yhteenveto

Tässä kappaleessa tarkastellaan opinnäytetyön kokonaisarviota, työn onnistumisia ja haasteita sekä jatkotoimenpiteitä ja kehitysehdotuksia. Opinnäytetyössä on arvioitu teoreettinen viitekehys omana osanaan ja itse perehdytyskansio yritykselle omana osanaan.

5.1 Opinnäytetyön arviointi

Tammikuussa 2010 aloitettu opinnäytetyön aloituskurssin jälkeen, opiskelijoille määrättiin opinnäytetyö ohjaajat. Ohjaajia ei ollut tarpeeksi tarjolla, joten kaikki eivät saaneet ohjaajaa heti. Kun ohjaajasta ei ollut tietoa, työn suunnittelu oli aloitettava yksin. Tämä vaikeutti työn etenemistä ja etenkin sitä, mistä lähtökohdista olisi pitänyt aloittaa. Aluksi suunniteltiin mitä avainasioita opinnäytetyössä käytetään ja etsittiin kirjallisuutta. Opinnäytetyö on kuitenkin aloitettu haastattelemalla kauppiasta ja työntekijöitä, jotta tiedettäisiin mitä on hyvä kertoa perehdytyskansiossa.

Opinnäytetyöohjaaja tuli mukaan huhtikuun puolessa välissä, jolloin haastattelut oli jo toteutettu. Tällöin aloitettiin teoreettisen viitekehysten suunnittelu. Aluksi opinnäytetyötä oli aikomus tehdä kesän aikana, jotta työn teoreettinen runko olisi ollut mahdollisimman valmis syksyn suunnitelmaseminaariin. Mutta opinnäytetyön tekijän omat työt sekoittivat koko aikataulun ja syksyn tullessa teoreettinen viitekehys oli täysin alkutekijöissä. Suunnitelmaseminaari oli syyskuun puolivälissä ja silloin esiteltiin mitä oli työssä aikaan saatu. Työ oli silloin täysin kesken ja opponoijilta saadut kommentit tulivat tarpeeseen. Tämän jälkeen työ alkoi edistyä nopeassa tahdissa ja pian teoreettinen viitekehys oli löytänyt nykyisen muotonsa. Toiminnallista viitekehystä eli itse työtä ei enää niin paljon muokattu vaan se annettiin olla jo toteutuneessa muodossa. Opinnäytetyöohjaajan antamat vinkit teoreettisen viitekehysten käsittelemiseen olivat arvokkaita ja teoria on saatu hyvin kerrottua.

Onnistumiset

Opinnäytetyössä on onnistuttu kertomaan melko kattavasti työpaikan laajoista työtehtävistä, automaattipesun toiminnasta ja esimerkki miten pesun myynti tapahtuu. Opinnäytetyön tekijän oma kokemus alalta ja itse työstä auttoivat perehdytyskansion toteuttamisessa. Haastateltavat henkilöt olivat hyvin yhteistyöhaluisia ja kertoivat innokkaasti mielipiteitään haastatteluissa.

Teoreettisessa viitekehyksessä on onnistuttu kertomaan avainasiat selkeästi. Aluksi teoreettinen viitekehys oli liian raskas ja avainsanoja oli runsaasti, mutta toiminnallisen viitekehksen avulla pystyttiin valitsemaan tähän opinnäytetyöhön kuuluvat avainsanat. Hyvän organisaation ominaisuudet on saatu kuvattua hyvin, jotta yritys voi seurata ja kehittää omaa toimintaansa vielä paremmaksi. Toinen asia mikä on opinnäytetyön tekijän mielestä onnistunut, on perehdyttämismallien kuvaaminen. Näiden mallien avulla pystytään suunnittelemaan perehdytysohjelma laadukkaammin ja perehdyttämisen seuraamista pystytään tarkastelemaan paremmin. Nämä mallit ovat tärkeitä osata, sillä jokaisessa niissä on hyviä puolia ja asioita voidaan eri malleista yhdistää toisiin malleihin, jotta saadaan toteutettua kattava perehdyttämisen prosessi.

Haasteet

Haasteita tuli eniten teoreettisen viitekehyksen rajaamisessa. Perehdyttäminen on laaja aihealue ja joidenkin asioiden poisjättäminen tuntui vaikealta. Toiminnallisen viitekehyksen valmistuttua oli helpompi päättää mitkä aiheet tullaan teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemään. Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jossa tulee miettiä, että teksti on ajankohtaista, tietolähde ei voi kovin vanhaa toiminnallisessa viitekehyksessä.

Työssä tuli asettua uuden työntekijän asemaan ja miettiä, miten asiat kerrotaan, jotta uusi työntekijä ymmärtää asiat helposti ja ettei asioita ole kirjoitettu liian itsestään selvyytensä. Viimeisenä haasteena voidaan sanoa, että aikataulutus oli liian joustava. Työ viivästyi alkupe- räisen suunnitelman mukaisesta muutamalla kuukaudella, mutta onneksi kohdeyrityksellä ei ollut kiire työn kanssa ja opinnäytetyön tekijä sai tehdä työtä omaan tahtiin. Omasta aikataulusta olisi pitänyt tehdä selkeämpi ja tiukempi, jotta sitä olisi noudattanut tarkemmin. Haas- teena oli myös se, että opinnäytetyötä piti tehdä pitkään yksin, ennen kuin opinnäytetyöh- jaaja tuli mukaan. Ohjaajan tultua avuksi työ alkoi edetä paremmin ja laadukkaammin.

Jatko toimenpiteet

Yritykselle voisi luoda seurantalomakkeen, johon merkitään mitä on milloinkin opetettu ja sen avulla seurata uuden työntekijän kehitystä. Samalla yritykseen voisi kehittää muistilistan, jossa on kerrottuna kaikki perehdytyksen asiat, jotta voidaan opastaa uutta työntekijää sisäis- tämään yrityksen työtehtävät. Tämän kaltaisia lomakkeita löytyy monista perehdyttämisen kirjallisuuksista liitteinä. Esimerkiksi Kupiaksen ja Peltolan teoksesta Perehdyttämisen peli- kentällä sivulla 179 on liitteenä muistilista, jossa kerrotaan mitä toimenpiteitä missäkin vai- heessa opastetaan. Seurantalomakkeet ja muistilista tulee säilyttää yrityksen turvallisuuskan- siossa.

Toinen asia mitä yritykselle voisi tehdä, on toimintaohjeiden kehittäminen ja toteutus. Toi- mintaohjeissa tulee selvittää talon yleiset tavat, yrityksen visio ja strategia sekä työtehtävien vastuut. Tämä oli erään työntekijän toive ja sen kehittäminen on myös tärkeä osa uuden työntekijän vastaanottamisessa. Toimintaohjeita ei tule kertoa vain uudelle työntekijälle, vaan niistä tulee keskustella koko henkilöstön kanssa tasaisin väliajoin.

5.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekijän oman oppimisen kannalta työ on ollut antoisa ja antanut paljon uutta tietoa. Opinnäytetyön tekijä työskentelee tällä hetkellä asiakaspalvelutehtävissä ja tulevai-

suudessa tulee varmasti perehdyttämään uusia työntekijöitä omalla työpaikalla. Tärkeää perehdyttämisessä on, että vuorovaikutus on hyvä perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Näin molemmat oppivat toisiltaan uutta ja perehdytysjakso on mielekästä.

Tämän opinnäytetyön myötä, opinnäytetyön tekijä on ymmärtänyt itse kuinka tärkeitä on perusteellinen ja laadullinen perehdyttäminen. Kenestäkään uudesta työntekijästä ei saa olettaa, että hän osaa ja tietää kaiken heti vaikka olisi työskennellyt aikaisemmin samankaltaisissa töissä. Toimintatavat ja tietojärjestelmät ovat yleensä erilaisia eri työpaikoissa. Uusi työntekijä ansaitsee hyvän perehdytyksen ja sillä tavoin hänet toivotetaan tervetulleeksi työyhteisöön.

Kiitokset

Opinnäytetyön tehtyäni haluan kiittää Mika Snellmania, että sain kehittää heille perehdytyskansion ja toivon, että työstä on heille hyötyä. Kiitos myös siitä, että työllä ei ole ollut kiire ja olen saanut tehdä työn omaa tahtiani. Haluan kiittää kaikkia henkilöitä, jotka osallistuivat haastatteluun ja antoivat innostusta työhön. Haluan lisäksi kiittää koko perhettäni, jotka ovat tukeneet minua koko opiskeluni ajan ja ovat kannustaneet minua eteenpäin. Kiitokset kuuluvat myös opinnäytehjaajalleni Mika Kortelaiselle, sillä ilman hänen apua työ olisi vieläkin kesken.

Lähteet

- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu-teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Järvinen, P. 2004. Esimiestyö ongelmatilanteissa. 6.painos. Porvoo: WSOY.
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1.painos 2007. Nykypaino Oy.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8.-9. painos 2007. WSOY: Oppimateriaalit Oy.
- Kaupan alan työehtosopimus. 2010.
- Keskon vuosi 2009. Libris Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos
- Lawson, K. 2002. New Employee Orientation Training. Alexandria: ASTO Press.
- Otala, L.M. 2000. Oppimisen etu-kilpailukyky muutoksessa. 3.uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskeleet esimiehenä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö-menestyvä yritys. Vammalan kirjapaino Oy.
- Sims, D-M. 2001. Creative New Employee Orientation Programs: Best practice, Creative Ideas, and Activities for Energizing Your Orientation Program.
- Sutherland, J. & Canwell, D. 2004. Key Concepts In Human Resource Management. China.
- Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3.painos 2009. Gummerus: Kirjapaino 2009.

Artikkelit

- Virta, L. 2006. Menestyvä liikeyritys sitoo henkilöstöjohtamisen liiketoimintastrategiaan. Talous sanomat/digi today 11/2006.

Internet-lähteet

Esimiesliitto. 2010. Viitattu 28.8.2010.

http://www.esimiesliitto.com/index.php?option=com_content&view=article&id=164&Itemid=200

Finlex. 2001. Viitattu 13.8.2010.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Neste Oil Oyj. 2010. Viitattu 13.4.2010.

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,107,2999>

Päivittäistavarakauppa Ry. 2010. Viitattu 14.8.2010

<http://www.pty.fi/ikarajapassi.html>

Raha-automaattiyhdistys. 2010. Viitattu 14.8.2010.

<http://www.ray.fi/raytietoa/vastuullisuus/alaikaispelaaminen.php>

Toto. 2010. Viitattu 14.8.2010.

http://www.fintoto-oy.fi/www/fi/yhteiskuntavastuu/vastuullinen_pelaaminen.php

Työsuojeluhallinto. 2010a.

Viitattu 13.4.2010. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/opastus>

Työsuojeluhallinto. 2010b. Viitattu 15.11.2010.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tietosuoja>

Veikkaus. 2010a. Viitattu 14.8.2010.

<https://www.veikkaus.fi/info/yritys/vastuullisuus/ikarajat.html>

Veikkaus. 2010b. Viitattu 14.8.2010.

<https://myynet.veikkaus.fi/Etusivu/Koulutus/Koulutustilaisuudet/tabid/176/Default.aspx>

Veikkaus. 2010c. Viitattu 1.12.2010.

<https://www.veikkaus.fi/>

Öljy- ja Kaasualan Keskusliitto. Viitattu 5.11.2010.

<http://www.oil-gas.fi/index.php?m=charts&group=9>

Muut lähteet

Hiitola, M. 2010. Huoltamotyöntekijän avoin haastattelu 15.4.2010. K-Market Mariankatu. Salo.

Ruotsalainen, A., Tolvanen, J. & Vehmala-Viksten, T. Henkilökohtainen tiedonanto. 4.11.2010. Aamu-tv

Snellman, M. 2010. Kauppiaan henkilökohtainen haastattelu 20.3.2010. K-Market Mariankatu. Salo.

Kuvat

Kuva 1: Huoltoasemien jakautuminen vuonna 2009 (Öljy- ja kaasualan keskusliitto)	6
Kuva 2 : Toimivan työyhteisön peruspilari (Järvinen 2004).....	12
Kuva 3: Perehdyttämisen kenttä (Kjelin & Kuusisto 2003)	16
Kuva 4: Työnohastuksen viisi porrasta (mukaillen Kangas 2007)	17
Kuva 5: Asiakashankinnan kustannus (mukaillen Lahtinen & Isoviita 2004).....	22
Kuva 6: Management- ja leadership-tehtävät (mukaillen Hyppänen 2007).....	26
Kuva 7: Kahvitaumat (Kaupan työehtosopimus)	40
Kuva 8: Irtisanomisaika (Kaupan työehtosopimus)	41
Kuva 9: Irtisanomisaika (Kaupan työehtosopimus)	41
Kuva 10: Asiakaspalvelutilanteessa toimiminen (Kupias, Peltola 2009)	43
Kuva 11: Työvuorot (Niinivirta).....	51
Kuva 12: Työvuorot (Niinivirta).....	52
Kuva 13: Työvuorot (Niinivirta).....	52

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset	37
Liite 2. Tervetuloa taloon!	38

Työntekijöiden haastattelukysymykset

1. Mihin asioihin tarvitaan lisää selkeyttä?
2. Mikä on ollut vaikea oppia?
3. Mitkä ovat toimipaikan työtehtäviä?

Kauppiaan haastattelukysymykset

1. Mitä uutta yritykseen on tullut, kun aloitit kauppiana?
2. Minkälaisen perehdytyskansion haluat, että tehdään?
3. Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka perehdytyskansiosta tulee löytyä?

TERVETULOA TALOON!



Tmi Mika Snellman K-Market
Mariankatu 17
24100 Salo
puh: 02 527 8081
fax: 02 527 8082

Työsuhdeasioita

Tmi Mika Snellmanin yrityksessä noudetaan kaupan alan työehtosopimusta. Sopimus koskee työaikalain alaisia täysin työkykyisiä työntekijöitä. Sopimus ei koske alle 37,5 tuntia tekeviä erikseen tarvittaessa työhön kutsuttavia lukuun ottamatta palkkaus- ja lomakorvausmääräyksiä. Sopimuksen osana noudatetaan voimassa olevia ja liittoja sitovia keskusjärjestösopimuksia. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 2). Työpaikan sosiaalituloista löytyy aina uusittu työehtosopimus.

Työantaja johtaa ja jakaa työpaikan töitä. Työnantaja ottaa ja erottaa työntekijät. Työntekijä on velvollinen tekemään tarpeen vaatiessa muutakin ammattiinsa kuuluvaa tai siihen rinnastettavaa työtä. Järjestäytymisoikeus on molemmin puolin loukkaamaton. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 2).

Työaika ja tautot

Työsopimuksessa sovitaan keskimääräinen viikko työtunnit. Työviikko alkaa maanantaina kello 00.00, ellei toisin ole sovittu. Säännöllinen työaika voidaan järjestää seuraavanlaisesti

- Yhden viikon aikana työaika on enintään 9 tuntia vuorokaudessa ja enintään 37,5 tuntia viikossa
- Usean viikon jaksossa työnantajan tulee laatia etukäteen työajan tasoittumisjärjestelmä, jonka aikana viikkotyöaika tasoittuu enintään 37,5 tuntiin. Säännöllinen työaika ei saa ylittää 9 tuntia vuorokaudessa eikä 48 tuntia viikossa
- Työpaikkakohtaisesti sopien säännöllinen työaika voi olla enintään 10 tuntia vuorokaudessa. Jos työpaikalla on luottamusmies, tulee asiasta sopia hänen kanssaan.

Työnantajan laatiman työajan tasoittumisjärjestelmään merkitään tasoittumisjakson pituus, kokonaistyöaika sekä jakson alkamis- ja päättymispäivä. Työajan tasoittumisjärjestelmä annetaan tiedoksi viimeistään kaksi viikkoa ennen tasoittumisjakson alkamista. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 4.)

Työnantaja laatii työvuorolistan, jossa tulee ilmetä työntekijän säännöllinen työajan alkaminen ja päättymisen, päivittäiset lepoajat sekä tasoittumisjakson jäljellä oleva viikkojen ja työtuntien määrä sekä keskimääräinen viikkotyöaika. Työvuoroja laadittaessa on työntekijällä oikeus esittää mielipiteensä. Työvuoroja laadittaessa vältetään epätarkoituksenmukaisen lyhyitä työvuoroja. Alle neljän tunnin työvuoroja ei tule käyttää, elleivät työntekijän tarpeet

tai muu perusteltu syy tätä edellyttä. Työvuoroluettelo tulee antaa työntekijöille viimeistään kaksi viikkoa ennen työviikon alkamista. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 5.)

Vuorokausilepo tulee olla vähintään 11 tuntia. Työnantaja ja työntekijä voivat keskenään sopia vuorokausilevosta toisin, sen tulee kuitenkin olla vähintään seitsemän tuntia. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 5.)

Kahvitauko määräytyy seuraavanlaisesti:

Työpäivän pituus:	
alle 4 tuntia	ei kahvitaukoa
4-6 tuntia	yksi kahvitauko
yli 6 tuntia	kaksi kahvitaukoa

Kuva 7: Kahvitauot (Kaupan työehtosopimus)

Kahden kahvitauon vaikeuttaessa töiden järjestelyä annetaan yksi pidempi kahvitauko. Kahvitauko on noin kymmenen minuuttia. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 31.)

Palkanmaksu

Palkka maksetaan kerran kuukaudessa kuukauden 15 päivänä. Verokortti tulee antaa työnantajalle työsuhteen alussa ja uusi verokortti annetaan ennen kuin helmikuun palkkaa maksetaan. Palkka maksetaan edellisen kuukauden työtuntien mukaan.

Loman määräytyminen

Vuosilomaetuudet määräytyvät vuosilomalain ja työehtosopimuksen mukaan. Loma lasketaan 1.4.-31.3. välisenä aikana. Alle vuoden kestäneessä työsuhteessa lomapäiviä kertyy 2 arkipäivää kuukaudessa. Työn kestänyt vähintään vuoden lomapäiviä kertyy 2,5 kuukaudessa. Vuosi pitää tulla täyteen viimeistään 31.3. Esimerkiksi, jos työ alkaa 1.4. yksi vuosi täyttyy 31.3. Mutta jos työ alkaa 2.4. tilanne on eri ja silloin lomanmääräytymis- ajankohdan lopussa yksi vuotta ei ole täynnä. Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää tai työntekijä on työskennellyt vähintään 35 tuntia. Lomaa ansaitaan joko 14 päivän tai 35 tunnin säännön mukaisesti. Lomapäiviksi ei lasketa pyhäpäiviä, pääsisäislauantaita, vapunpäivää, juhannusaattoja, itsenäisyyspäivää ja joulu-aattoja. Työnantaja määrää loman alkamisajankohdan vuosilomalain mukaisesti. Työnantajan on ennen loman määräämistä annettava työntekijälle mahdollisuus esittää mielipiteensä loman ajankohdasta. Kesä- ja talviloman ei tulisi välittömästi seurata toisiaan. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 61-63.)

Irtisanomisajat

Irtisanomisaika alkaa kulua seuraavana päivänä kun irtisanominen on ilmoitettu. Työsopimus tulee irtisanoa todistettavasti. Irtisanomisen syy ja työsuhteen päättymisaika on vaadittaessa ilmoitettava työntekijälle viipymättä kirjallisesti. Työntekijä, joka ei noudata irtisanomisaikaa, on korvatta työnantajalle noudattamatta jätetyn irtisanomisajan palkka. Samoin tapahtuu toisin päin, jos työnantaja ei noudata irtisanomisaikaa, on hänen maksettava työntekijälle täysi palkka. (Kaupan työehtosopimus, 2010, 18-20.)

Työnantajan noudattama irtisanomisaika on:

työsuhteen jatkuttua	irtisanomisaika
enintään vuoden	14 päivää
yli vuoden enintään 4 vuotta	1 kuukausi
yli 4 enintään 8 vuotta	2 kuukautta
yli 8 enintään 12 vuotta	4 kuukautta
yli 12 vuotta	6 kuukautta

Kuva 8: Irtisanomisaika (Kaupan työehtosopimus)

Työntekijän noudattama irtisanomisaika on:

työsuhteen jatkuttua	irtisanomisaika
enintään 5 vuotta	14 päivää
yli 5 vuotta	1 kuukausi

Kuva 9: Irtisanomisaika (Kaupan työehtosopimus)

Lomautusten sattuessa, työsuhteeseen otettu työntekijä voidaan lomauttaa 14 päivän ilmoitusajalla. Lomautettu työntekijä voi irtisanoutua työstään, mutta työnantaja ei voi irtisanoa työntekijää.

Vaitiolovelvollisuus

Työntekijä ei saa kertoa kanssa työntekijöiden tai asiakkaiden asioita eteenpäin. Yrityksen työntekijä ei saa luovuttaa yrityksen tietoja kolmannelle osapuolelle. Vaitiolovelvollisuus si-

too työsuhteen loputtuakin. Työnantaja ei saa luovuttaa työntekijän henkilötietoja eteenpäin, eikä käyttää työntekijän tietoja omaa etuaan ajakseen.

Työnantaja saa käyttää vain rajallisesti työntekijän henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen. Tästä ei voida edes poiketa työntekijän suostumuksella. Työnantajalla olevat henkilötiedot on tultava työntekijältä itseltään, jos työnantaja kerää tietoa muualta on siihen saatava työntekijän suostumus. Suostumusta ei edellytetä, kun viranomainen luovuttaa tietoja työnantajalle tämän laissa säädetyn tehtävän tai kun työnantaja hankkii henkilöluottotietoja tai rikosrekisteritietoja selvittääkseen työntekijän luotettavuuden. Jos työnantaja aikoo hankkia tietoja luotettavuuden selvittämiseksi, on työnantajan kerrottava ennen tiedon hankkimista työntekijälle. (Työsuojelu 2010b.)

Terveydellisiä tietoja työnantaja saa käsitellä vain työntekijän luovuttaessa asiapaperit työnantajalle. Myöskään työhakemuksissa ja haastatteluissa ei saa kysyä uuden työntekijän tai hakijan terveydellisiä asioita. Työntekijää koskevia terveydellisiä tietoja saa käsitellä vain ne henkilöt, jotka valmistelevat päätöksiä sanottujen tietojen pohjalta. Työntekijöiden terveydellisiä tietoja käsittelevä henkilö on vaitiolovelvollinen, jopa työsuhteen päätyttyä. Työntekijän terveydellisiä tietoja tulee säilyttää erillään muista työntekijän tiedoista. (Työsuojelu 2010b.)

Työterveyshuolto

Sairastapauksen sattuessa on otettava yhteyttä esimieheen, jonka jälkeen soitetaan työterveyteen ja varataan aika terveydenhoitajalle. Lääkärintodistus tulee olla ensimmäisestä sairauspäivästä alkaen. Työterveyshuoltona toimii Salon Lääkintälaboratorio Oy. Työhöntulo tarkastus tehdään samaisessa paikassa. Työterveysaseman osoite on:

Rummunlyöjänkatu 7 A
24100 Salo
puhelinnumero (02) 727 4127
faxnumero (02) 727 4149

Liikeaseman työtehtävien osa-alueet

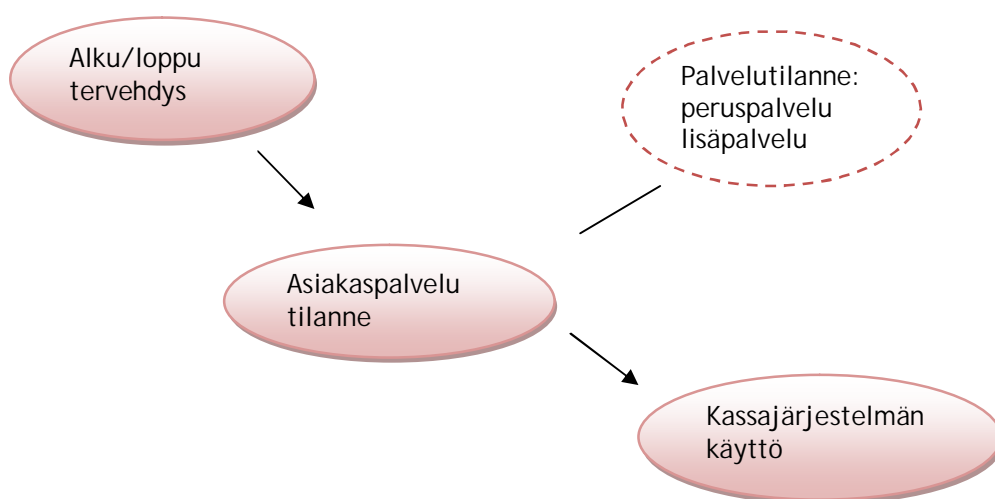
Liikenneasemalla on monia ja vaihtelevia työtehtäviä. Asioita on paljon, joita tulee muistaa tehdä oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Mihinkään tehtävään ei ole varsinaista kaavaa miten asiat kuuluvat tehdä, jokaisella on oma tapa. Pidempään työssä olleilta voi ottaa mallia, kuinka he hoitavat tehtäviä. Näin uusi työntekijä oppii ja omaksuu työtehtävät nopeasti sekä kehittää oman tavan tehdä tehtäviä.

Kassatyöskentely

Onnistunut asiakaspalvelu lähtee liikkeelle sujuvasta kassatyöskentelystä. Työasun tulee olla siisti ja yhteneväinen yrityksen imagon mukaan. Työntekijän tulee pitää huolta omasta henkilökohtaisesta hygieniasta. Tatuoinnit tulee peittää työaikana sekä lävistykset kasvoilla.

Työaikana tulee tervehtiä asiakkaita, kun he astuvat sisään liikkeeseen. Iloinen asenne takaa asiakkaan tyytyväisyyden. Asiakasta palveltaessa ei saa hätiköidä vaan asiat tehdään rauhassa ja joustavasti. Asiakasta tulee kuunnella, jotta osataan tarjota parasta tuotetta tai palvelua oikealle henkilölle oikeaan aikaan. Vaikka olisi paljon asiakkaita jonossa, mitään ei saa tehdä hätiköiden, tällöin tapahtuu virheitä.

Seuraavassa esimerkki kuinka asiakaskohtaaminen tapahtuu kaaviossa. Asiakasta tervehditään tämän astuessa myymälään. Asiakaspalvelu tilanteessa kartoitetaan asiakkaan tarpeet. Esimerkiksi asiakas haluaa ostaa autopesun. Kysyt ensin kuinka likainen auto on, milloin on viimeksi pesty auton alusta ja milloin viimeksi on laitettu vahaa. Asiakkaan vastattua näihin osaat myydä asiakkaalle oikeanlaisen pesun. Palvelun kartoituksessa on hyvä sauma lisämyynnille esimerkiksi myy imuripoletti, jotta auto on puhdas sisältäkin. Asiakkaan kerrottu päätöksen, päättää kauppa lyömällä myydyt tuotteet kassaan ja otat asiakkaalta veloituksen. Lopuksi muistutat asiakasta ottamaan antennin alas ja kääntämään peilit. Toivota asiakkaalle hyvää päivän jatkoa ja olet tehnyt osuutesi hyvässä asiakaspalvelussa.



Kuva 10: Asiakaspalvelutilanteessa toimiminen (Kupias, Peltola 2009)

Kassaympäristö tulee pitää siistinä ja tärkeät paperit ja avaimet piilossa asiakkailta. Teräaseet tulee pitää asiakkailta saavuttamattomissa ja asiakkaille ei luovuteta teräaseita. Myymälän siisteys on äärimmäisen tärkeää sillä näkyy asiakkaalle ensimmäisenä.

Kassajärjestelmä

Maksukorteista käyvät pankkikortit, credit/debit kortit, visa electron, luottokunnan ja mastercard kortit. Bonusta saa k-plussakortilla polttoaineista, päivittäistavaroista ja autopesuista sekä ykkösbonus kortilla saa bonusta vain polttoaineista. Kassan laitteisiin kuuluvat näyttö, näppäimistö, kuittikone ja kaksi viivakoodilukijaa. Toinen viivakoodilukija käytetään käden kanssa ja toisen viivakoodilukijan edestä vedetään luettava tuote. Viivakoodilukija lukee punaisella valolla tuotteessa olevan viivakoodin, joka sisältää muun muassa tuotteen nimen, tuoteryhmän, hinnan ja kilohinnan. Jos viivakoodilukija ei lue koodia, tulee viivakoodi näppäillä ja painaa enteriä. Kaupan päätyttyä tulee kuittikoneesta kuitti asiakkaalle. Asiakkaan maksaessa käteisellä tulee kuitti vain asiakkaalle. Kortilla maksaessa tulee ensin pieni kuitti, johon otetaan asiakkaan allekirjoitus ja toinen kuitti annetaan asiakkaalle. Kuitti, johon otetaan asiakkaan allekirjoitus, laitetaan talteen ja arkistoidaan. Kuitteja tulee säilyttää 2-10 vuotta.

Rahankäsittely

Kuinka rahaa käsitellään? Asiakkaan maksaessa ostoksia käteisellä, tulee varmistaa rahan oikeellisuus niihin varatuilla laitteilla. Jollei työpisteellä tarkistuslaitteet ole toiminnassa, voit tunnustella seteleiden laatua ja peilata valoa vasten löytyykö seteleistä vaadittavia vesileimoja, kuituja ja varmistuslankaa. Väärennetyt setelit voivat myös olla erikokoisia. Ottaessasi vastaan rahaa, ota raha asiakkaan ulottumattomiin, näppäile annettu rahasumma koneelle ja anna vaihtorahat takaisin. Asiakkaan lähdettyä, laita rahat kassalaatikoon. Suuret summat tulee säilyttää aikaviivekaapissa tai kassakaapissa. Sekavissa tilanteissa ota yhteys esimieheen ja tämän jälkeen poliisiin, jos tilanne sitä vaatii.

Tässä esimerkki tilanteesta miten tulisi toimia kun otat asiakkaalta maksun käteisenä:

”Asiakas maksaa pienen ostos summan 100 euron setelillä. Otat setelin, näppäilet annetun summan kassakoneelle ja katsot mitä sinun tulee antaa takaisin. Asiakas kuitenkin haluaa antaa pienemmän summan mitä ensin oli ajatellut. Asiakas pyytää seteliä takaisin, mutta tässä vaiheessa sinä pyydät myös vaihtorahoja takaisin. Kauppa tulee mitätöidä ja lyödä uusiksi ja asiakas maksaa tällöin sovitun summan pienemmällä setelillä.” Myyjän tulee saada ensimmäisenä vaihtorahat takaisin, jos asiakas alkaa pyöritellä rahaa edestakaisin pyydä esimies paikalle tai toista työntekijää. Pyydä asiakasta antamaan ensimmäiseksi pienempää rahaa, jos tämä yrittää ensin maksaa isolla. Kun asiakas on vastannut tähän, ettei ole pienempää, sinun ei tarvitse alkaa palautella rahaa takaisin vaikka asiakas haluaisikin maksaa pienemmällä summalla. Sen minkä olet lyönyt kassaan, on kaupan päätös.

Edellisen päivän käteiskassa tilitetään heti seuraavana päivänä. Rahat lasketaan takahuoneessa, jossa asiakkaat eivät näe rahanlaskua. Näin ehkäistään mahdollisia ryöstöjä. Päivän kassanlasku tulee suorittaa toisessa huoneessa. Kassa säilytetään liikkeen ollessa suljettuna kassakaapissa.

Autopesun myynti

Liikkeessä on mahdollista pesettää auto. On automaattipesu ja kaupungin ainoa Tee se itse-halli, jossa voi itse pestä auton maksua vastaan. Tee se itse-hallissa on neljä pesupaikkaa, jossa yhdessä on painepesu mahdollisuus. Tähän tarvitaan poletti. Tässä pesussa tulee kahden minuutin ajan pesuaine paineella ja neljän minuutin aikana huuhtelu. Muissa kolmessa paikassa on tavallinen pesuletku ja ämpäri, pesuaineet ja välineet tulee ostaa liikkeen sisältä tai tuoda mukanaan.

Ennen kuin myyt autopesua, tutustu automaattipesun toimintoihin ja sen tuotteisiin. Myymälästä löytyy pesuopas, josta löydät myös valmistajan puhelinnumeron, johon voit soittaa ongelmatilanteissa.

Automaattipesun myydessä tulee myyjän kysyä asiakkaalta, kuinka likainen auto on, minkälainen auto on sekä onko autossa antenni tai erikoisvarusteet. Autopesussa on mahdollista saada harjallinen ja harjatonpesu. Pieneen ja pöly likaun soveltuu harjatonpesu. Likaisempaan autoon tulee suositella harjallista pesua. Jos asiakkaan autossa on pinttynyttä likaa, asfaltti pikeä tai suolaa, jota on kertynyt talven aikana, pesutuloksesta ei voi antaa takuuta, että auto tulisi täysin puhtaaksi. Tällöin tulee ehdottaa asiakkaalle hyvää liuotinainetta, jota laitetaan ennen kuin mennään automaattipesuun ja annetaan hetki vaikuttaa tai että pesee auton käsin, jolloin varmasti saa lian paremmin pois. Kiiltopesu on liikkeen paras pesu, mutta asiakasta tulee muistuttaa, että kiiltopesu on hyvä ottaa vain noin kolme tai neljä kertaa vuodessa. Automaattipesua tulee seurata siltä varalta, että koneeseen voi tulla teknillinen vika. Jos tulee, pitää mennä pääyksikkökeskukseen, joka on pesuhallin sisällä ja painaa punaista hätä-seis nappia ja katsoa mitä koneen näyttö kertoo vikana olevan. Vian pystyy ohittamaan Ok-näppäimellä, mutta jos mitään ei tapahdu, ohjaa pesussa oleva auto ulos ja anna asiakkaan huuhdella auto tee se itse-hallissa. Pesu tulee hyvittää uudella pesulla. Liikepaikasta löytyy tarkempi ohje autopesun toiminnoista ja ohje, kuinka toimitaan vian tullessa. Jos vikaa ei saada itse korjattua, tulee soittaa numeroon 09 350 810 30.

Pesun myydessä kysytään asiakkaalta kerääkö hän pesuleimoja, joita saa jokaisesta automaattipesusta. Kun leimoja on tarpeeksi, saa ilmaiseksi pehmoharjapesu. Jos tähän haluaa esimerkiksi vahan, alustapesun tai haluaa kokonaan vaihtaa pesun esimerkiksi kiiltopesuun, asiakas maksaa vain erotuksen.

Mittarikenttä

Mittarikentän valvominen vaatii erityistä huomiota. Polttoainepumppujen tulee olla ehjiä, jottei vaaratilanteita synny. Mittarikentällä on jokaisen pumpun luona valvontakamera joka tallentaa tapahtumat. Epäselvissä tilanteissa esimerkiksi polttoainevarkauksissa, valvontakamerasta saa auton rekisterinumeron selville. Tankkauksia voi seurata kassalla olevalta monitorista, josta näkee kuinka paljon tankkausta sillä hetkellä tehdään. Kun tankkaus on loppu, siirtyy tämä tapahtuma suoraan maksupäätteelle. Tämän jälkeen kun asiakas tulee kassalle, otetaan tapahtuma maksupäätteelle esille ja veloitetaan asiakasta. Liikeasemalla on nykyään automaattitankit. Neljässä tankissa on mahdollisuus maksaa myös kassalle. Ennen tankkausta asiakkaan tulee painaa yhtä nappia, jos hän maksaa kassalle. Muussa tapauksessa tankki toimii automaatin kaltaisena, jolloin itse syöttää maksuvälineen automaattiin.

Mittarikenttä tulee pitää siistinä ja puhtaana. Asiakas näkee ensimmäiseksi mittarikentän, kun hän tulee asiointille liikenneasemalle. Jos mittarikentällä näkee jonkun tupakoivan tankatessa tai auto käy tankatessa, on siitä mentävä huomauttamaan ja kerrottava, että on turvallisuusriski kun näitä tekee samaan aikaan tankatessa.

Neste Oil toimittaa polttoainetta toimipaikalle. Täyttöalueella ei saa olla autoja pysäköitynä, sillä tämä on varattu säiliöautolle. Polttoaineen tuoja tuo täytön jälkeen kuitit, jotka tulee tallentaa koneelle raportointia varten.

Jos bensamittareissa on ongelma, soita YIT:n HelpDeskiin numeroon 0800 196 196.

Tilaukset

Tavaroita tilattaessa täytyy muistaa tarkistaa, mitä on viimeksi tilattu, mitä hyllystä löytyy ja mikä on ollut tuotteiden myyntinopeus. Tilattaessa tuotteita kannattaa muistaa, että myymälään saadaan tuotteita kolme kertaa viikossa, joten suuria varastoja ei kannata pitää. Näin vältetään myös turhalta hävikiltä. Ketään tietty henkilö ei tee vain tilauksia vaan jokainen tekee vuorotellen. Työtoveria auttaen voi kirjoittaa johonkin lapulle ylös mitä tulisi tilata, jos huomaa jonkin tietyn olevan loppu ja sitä tarvitaan heti seuraavana tavaratoimituspäivänä.

Tilaukset tehdään tilauskantapäätteellä, jolla luetaan tuotteen viivakoodi ja syötetään tarvittava kappale määrä. Tilaukset tulee lähettää Keskolle ajoissa, jotta tavarat saadaan seuraavana toimituspäivänä. Nikotiini valmisteissa ja alkoholeissa tulee pitää kohtuulliset varastot, nämä ovat yksiä arvokkaimmista tuotteista ja, jos myymälä ryöstetään, yleensä varkaat vievät tupakkaa ja alkoholia.

Tavaran käsittely

Kun tilattu tavara saapuu myymälään, on tärkeää tarkistaa onko kuormassa kylmätuotteita. Kylmätuotteet tulee laittaa välittömästi kylmään, jottei kylmäketju katkea. Tuotteita purkaessa ja hyllyttäessä merkitse kuormakirjaan mitkä tavarat tulivat ja puuttuvatko kuormasta jotain. Tavaraa puuttuessa, ota yhteyttä tavarantoimittajaan, sillä kuormaa on voinut mennä väärään toimipaikkaan. Puuttuvat tavarat tavarantoimittaja hyvittää. Näin myös varastosaldot pysyvät ajan tasalla ja inventaario ei anna väärää tulosta. Tavarointa purkaessa tulee käyttää hansikkaita. Hansikkaat vähentävät esimerkiksi pahvista ja paperista tulevia haavoja ja jos kuormassa on rikkiäisiä tuotteita suojaavat käsiä tahriintumiselta.

Tavaran purun jälkeen pahvit kerätään ja kootaan rullakoihin tiiviisti. Tavaran toimittajat vievät pahvit pois, kun rullakot ovat täynnä. Keskolta tulevat rullakot tulee koota yhteen, jolloin Keskon toimittajat voivat viedä rullakot pois varastosta viemästä tilaa. Tyhjät rullakot säilytetään ulkona lukollisessa säilytystilassa.

Myymälästä löytyy lehtipiste. Viikoittain tulee uusia lehtiä, jotka tulee laittaa lehtitelineeseen siististi, jotteivät sivut mene ryppeyn. Lehtien saapuessa tulee laskea lehtien lukumäärä ja katsoa että tilauslista pitää paikkansa. Jos lehtiä puuttuu, tulee siitä soittaa lehtien toimittajille. Kerran viikossa tehdään lehtipalautus, jossa lasketaan myymättämättömät lehdet tuotteittain ja kappaleittain.

Vaarallisten aineiden käsittely

Liikkeeseen tulee myös erilaisia voiteluaineita kuten esimerkiksi öljyjä, tuulilasin pesunesteitä, tärpättiä, kaasupulloja sekä sytytysnesteitä. Näitä tavaroita käsitellessä tulee käyttää suojakäsineitä. Tuotteet tulee tarkastaa, että ne ovat ehjiä eikä niihin ole valunut mitään muuta ainetta. Tuotekanismereita ei saa heitellä vaan ne täytyy varovasti laittaa esille. Tuotteet, jotka eivät mahdu hyllyille säilytetään viileässä, valolta poissa ja lukitussa tilassa. Tuotteen ollessa rikki, poista se myynnistä ja hävitä oikealla tavalla. Rikkiäiset öljytuotteet viedään Rouskikseen. Valuneet öljyt kerätään astiaan ja viedään Rouskikseen. Jos tuotekanismereista on valunut jotain käsiisi, pese kädet hyvin kyynärvarteen asti, älä hiero silmiin tai pyyhi vaatteisiin. Jos ainetta joutuu silmiin huuhtelee silmät vedellä ja ota tarpeen vaatiessa yhteyttä lääkäriin.

Kaasupullot sijaitsevat yrityksen pihalla, lukituissa kaapeissa. Kaasukappeja on kaksi. Toisessa kaapissa on täydet pullot ja toisessa palautetut tyhjät pullot. Kesäisin kaasupulloja menee enemmän ja tilaukset tehdään kerran viikossa. Talvi aikaan tilataan harvemmin. Pulloja on materiaaliiltaan kahdenlaisia, on teräspulloja ja komposiittipulloja. Teräspullot ovat painavampia ja niistä ei erota, onko pullo täysi vai tyhjä. Tämän takia on tärkeää, että pullot ovat

eri kaapissa, jotta kaasun tuoja osaa viedä oikeat pullot pois. Komposiittipullot ovat kevyitä ja enemmän muovimaisempia. Komposiittipulloista erottaa onko pullossa kaasua vai ei. Komposiittipulloja on kahden kokoisia kymmenen kilon ja viiden kilon pulloja. Teräspullo kokoja on kahden kilon, viiden kilon ja kymmenen kilon.

Hävikki

Tuoreita tuotteita tulee seurata päivittäin. Näitä ovat esimerkiksi maito, juusto, jogurtit, tuoremehut, leikkeleet, lihatuotteet, einekset, leipä, hedelmät ja vihannekset. Kun hävikkiä katsotaan, poistetaan saman päivän tuotteet hyllyltä aamulla. Miksi aamulla, koska silloin saadaan tilaan hyllyyn, kun uudet tuotteet tulevat aamupäivällä. Tällä hetkellä myymälässä ei hinnoitella alennuslapuilla tuotteita. Kerran kuukaudessa tulee käydä kuivat tuotteiden, juomien sekä pakastetuotteiden päivämäärät läpi. Huomatessasi jonkun päivämäärän lähestyessä tulee se kirjata ylös, jotta päivämäärän tultua se osataan ottaa pois myynnistä. Hävikkiin lyödyt tuotteet ovat kauppiaan omaisuutta, jota ei saa enää käyttää vaan ne tulee hävittää oikealla tavalla lukollisiin astioihin.

Take away -tuotteet

Toimipaikassa on myös Take away -tuotteita, kuten esimerkiksi patonkeja, Panineja, salaatteja, sämpylöitä, pizzaa, pullaa, suolaisia leivoksia ja hot dogeja. Näiden valmistuksessa tulee käyttää suojakäsineitä ja puhtaita työvälineitä. Kun tuotteet ovat valmiina, ne tulee laittaa oikean mukaisiin säilytyspusseihin tai rasioihin. Patongit, Paninit, salaatit, sämpylät ja pizzat tulee säilyttää kylmävitriinissä. Hot dog-sämpylät säilytetään lämpölaatikossa, ja hot dog-makkarat grillissä. Pullat ja suolaiset leivokset laitetaan kahvionpuoleiseen vitriiniin esille. Paniinit valmistetaan parilassa, joka on koko päivän päällä. Parilan käytössä tulee muistaa olla varovainen, sillä se on erittäin kuuma.

Sämpylöiden ja patonkien myyntiaika on tuotteiden tekopäivä ja seuraava päivä. Myymättä jääneet tuotteet lyödään kassakoneelle hävikkiin ja viedään lukollisiin jäteastioihin. Aamulla paistetut pullat, jotka jäävät liikkeen sulkeuduttua myymättä, laitetaan seuraavana päivänä myyntiin puoleen hintaan. Kahvin myyntiaika on noin puolituntia, kahvi ei saa tätä pidempää seisoa.

Sähköinen kylmälaiteseuranta

Myymälässä on paljon kylmälaitteita, joita tulee seurata päivittäin. Jos huomaa, että laite on epätavallisen lämpimällä tai aivan liian kylmällä tulee ottaa yhteyttä kylmälaittehuoltoon. Kylmälaitteissa on elektroninen hälytys, joka ilmoittaa niihin tulevista vioista. Kerran viikossa seurataan saapuneiden pakasteiden ja kylmätuotteiden lämpötiloja erillisillä mittareilla. Tä-

mä tehdään sen takia, että saadaan selville onko kylmäketju jossain vaiheessa katkennut. Jos näin on tapahtunut, tuotteita ei voi laittaa myyntiin sillä niissä piilee pilaantumisen vaara.

Pakastimien lämpötila tulee olla -18 asteessa. Pakastimet sulattavat itseään automaattisesti noin kaksi kertaa päivässä. Maitokaapin ja einiskaapin lämpötila ei saa ylittää kahdeksaa astetta, näiden lämpötilat tulee olla viiden ja seitsemän välillä. Juomakaappien lämpötilat tulee olla viiden ja kahdeksan asteen välillä. Kylmälaitteiden lämpötilan ollessa poikkeuksellisen epänormaali ja lämpötila ei tasaannu ota yhteyttä numeroon 0800 157 777.

Koulutukset

Myymälistä löytyy RAY -pelikoneita, Online -piste, take away -tuotteita sekä nikotiinituotteita että alkoholi juomia. Näiden tuotteiden tuntemus, sekä niiden oikeanlainen käyttö tulee käydä heti ensimmäisenä päivänä läpi työpaikalla. Näihin kaikkiin löytyy koulutusta ja itsenäisen opiskelun materiaalia, joka on hyvä jokaisen työntekijän suorittaa. Jatkokoulutuksetkin ovat hyvin tärkeitä sillä tieto muuttuu hyvin nopeasti ja ajan tasalla pysyminen on hyvin tärkeää.

Veikkaus-koulutus

Veikkaus järjestää ympäri vuoden peruskoulutuksia ja uusien pelien koulutuksia, joihin on hyvä osallistua. Veikkauksen toimintojen opetteleminen vie aikaa ja siksi on hyvä päästä peruskoulutukseen kuulemaan erilaisista toiminnoista ennen kuin alkaa itse tehdä toimipisteessä veikkauspelejä. (Veikkaus 2010b.)

Veikkauspelejä on monenlaisia. Suosituimmat pelit ovat Lauantain Lotto ja Jokeri Viking Lotto keskiviikkona ja Keskiviikko Jokeri. Joka päivä pelataan Kenoa. Muut pelit ovat muun muassa Vakioveikkaus, Tulosveto, V-pelit ja Moniveto. Veikkauksen kautta pelataan erilaisia arpapelejä, kuten esimerkiksi Casino, Ässäarpa ja Onnensanat. (Veikkaus 2010c.)

Hygienia-kortti

Hygienia-kortti tulee suorittaa ennen kuin alkaa tehdä töitä toimipisteessä. Myymälässä tehdään tuoreita täytesämpylöitä, patonkeja, salaatteja sekä paistetaan leivonnaisia. Oikeanlainen tieto, siitä miten tuotteet kuuluvat tehdä on tärkeää, miten pakata ja säilöä. Evira järjestää ympäri vuoden hygieniakortin-koulutuksia aikuiskoulutuskeskuksissa.

RAY-koulutus

RAY-koulutuksia ei järjestetä enää muille kuin ravintolakasinopelihoitajille ja RAY-salien hoitajille. (Raha-automaattiyhdistys 2010.)

Ikäraja-passi

Vuoden 2008 lopulla on aloitettu ikärajojen valvontakoulutus, jonka tarkoituksena on, että työntekijät tuntevat tuotteet joita saa myydä vain tietyille kohderyhmille. Tämä koulutuksen voi käydä itseopiskeluna, jossa työntekijälle annetaan koulutus materiaali luettavaksi, jonka jälkeen työntekijä suorittaa testin Internetissä. Kun saa testin hyväksytysti läpi, siitä saa itselleen todistuksen. Kassahenkilökunnan tulee tarkistaa kaikilta alle 23-vuotiailta näyttävältä henkilöllisyystodistus, jotka ovat ostamassa tietyn ikärajan tuotteita. Kun henkilöllisyys on todettu, tulee se kirjata koneelle tai kuittiin. Kaupan ikärajavaltavia tuotteita ovat alkoholijuomat, tupakka, nikotiinivalmisteet, aikuisviihde, rahapelaaminen sekä tietokone- ja konsolipelit. (Päivittäistavarayhdistys 2010.)

Alkoholia myydessä tulee todentaa, että ostaja on yli 18-vuotias ja päihtyneelle ostajalle ei saa myydä alkoholijuomia. PTY eli Päivittäistavarakauppa ry suosittelee, että jäsenyrityksissä ei tule myydä myöskään alle 1,2 prosentin alkoholijuomia alle 18-vuotiaille. Alkoholi juomia ei tule myöskään myydä henkilölle, jos on syytä epäillä tämän välittävän alaikäisille alkoholijuomia. (Päivittäistavarayhdistys 2010).

Tupakka ja nikotiinivalmisteita ei saa myydä alle 18-vuotiaille. Myös sellaiselle henkilölle ei saa myydä, jos on syytä epäillä tämän välittävän nikotiinivalmisteita alaikäisille.

Aikuisviihde tuotteiden myymisessä on ikäraja 18 vuotta. Alle tämän ikäinen ei saa edes katsoa lehteä myymälässä. Tietokone- ja konsolipeleissä tulee seurata niiden eri ikärajoja. Peleissä ikärajat vaihtelevat, joten asiakkaan ikä täytyy varmistaa, että hän voi sellaisen ostaa.

Rahapeleillä tarkoitetaan Veikkaus-, Toto- ja RAY-automaattipelejä. Veikkauksen ikärajat nousivat 18-vuoden ikään 1. kesäkuuta 2009. Rajoitusten tarkoituksena on suojella kuluttajia erityisesti lapsia, jottei heille aiheutuisi mitään peliriippuvuus riskejä. Veikkaus haluaa minimoida ja ehkäistä pelaamisesta mahdollisia aiheutuvia haittoja. 18 vuoden ikäraja kirjataan todennäköisesti myös uuteen arpajaislakiin. Ottamalla uuden ikärajan käyttöön 1.6.2009, Veikkaus valmistautuu uuden lain voimaantuloon. (Veikkaus 2010a).

Toto-pelejä saa 15-vuotias pelata ainoastaan täysi-ikäisen samaan perheeseen kuuluvan luvalla ja läsnä ollessa (Toto 2010.)

Raha-automaattiyhdistyksen peleissä ikäraja on 15 vuotta. Alle 15-vuotias saa pelata täysi-ikäisen samaan perheeseen kuuluvan jäsenen luvalla ja läsnä ollessa. RAY:n omissa pelisaleissa (Pelikioski, Potti, Täyspotti, Club RAY ja Gold Dust) ikäraja on 18 vuotta. Huomatessasi alaikäisen pelaavan pelejä tulee kysyä häneltä henkilöllisyyspapereita. Ellei ikä voida todentaa

tai pelaaja on ala-ikäinen, tulee pelikone sulkea välittömästi. Vuonna 2011 kesän aikana RAY-pelien ikäraja nousee 18 vuoden ikään. (Raha-automaattiyhdistys 2010).

Turvallisuusohjeet

Toimipaikan turvallisuus ohjeet löytyvät erilliseltä kansiolta. Turvallisuus ohjeissa käydään läpi miten toimitaan, kun uhkaava tilanne tulee eteen. Näitä voi olla ryöstö, tulipalo, uhkaus-tilanteet, koneiden hajoaminen.

Kiinteistössä tulee pitää ne ovet suljettuna mihin asiakkailla ei ole pääsyä. Ovet tulee pitää lukittuna, jottei ketään ulkopuolinen pääse sosiaalityöihin viemään työntekijöiden tavaroita tai toimistoon tutkimaan papereita. Vaaralliset aineet tulee pitää lukitussa ja viileässä tilassa.

Myymäla suljetaan joka päivä kello kaksitoista yöllä, jolloin suljetaan kaikki ovet, sammutetaan elektroniikka laitteet, laitetaan kassa pois ja tarkistetaan kylmälaitteiden lämpötilat. Kotiin lähdettäessä tulee aktivoida murtohälytys. Jokaisella on oma koodi hälyttimeen. Hälytymen tehdessä hälytystä, tieto menee ensimmäiseksi vartiointiliikkeen keskukseseen ja sieltä paikalliselle vartijalle, joka käy katsomassa tilanteen, onko hälytys aiheellinen. Hälytyksen ollessa aiheellinen tieto menee suoraan esimiehelle.

Työvuorot

Maanantai-perjantai

	Alkaa	Päätyy
Aamuvuoro	5:30	13-14.00
II Aamuvuoro	7-8.00	15-16.00
Iltapäivävuoro	14.00	21.00
Ilta vuoro	16.00	00.15

Kuva 11: Työvuorot (Niinivirta)

Lauantai

	Alkaa	Päättyy
Aamuvuoro	7:30	14-15.00
II Aamuvuoro	9.00	17.00
Iltapäivävuoro	14.00	21.00
Iltavuoro	18.15	00.15

Kuva 12: Työvuorot (Niinivirta)

Sunnuntai

	Alkaa	Päättyy
Aamuvuoro	7:30	14-15.00
II Aamuvuoro		
Iltapäivävuoro	11.00	21.00
Iltavuoro	16.15	00.15

Kuva 13: Työvuorot (Niinivirta)

Aamutehtävät

Aamun työt alkavat puoli kuudelta aamulla. Ensimmäiseksi tulee aktivoida hälytys pois päältä. Hälytyksen pois päältä saamiseksi on vain pieni hetki ja jos sitä ei ajoissa saa pois päältä lähtee hälytin soimaan ja tieto menee vartiointi keskukseseen. Hälytyksen pois saatua laitetaan kahvipannu ja kahvion puolella oleva pannunlämmitin päälle sekä laitetaan parila ja uuni lämpiämään. Pullat ja suolaiset leivonnaiset tulee laittaa ajoissa uuniin, jotta myymälän aue- tessa on esillä jo osa tuore tuotteista. Autopesuri tulee käydä laittamassa päälle ja avata TI- hallin ovi. Vesi- ja ilmapisteen ovi tulee myös avata samalla. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)

Aamulla myymälään tuodaan iltapäivälehdet, jotka tulee laittaa esille ja tarkastaa että lehti- en kappale määrä vastaa tilattua määrää. Joka tulee aamulla ensimmäiseksi töihin, tekee täyteleivät ja patongit. Veikkaus-kone avataan kello seitsemän. Alkoholijuominen kaapit ava- taan kello yhdeksän, sitä ennen alkoholia ei saa myydä. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedon- anto 15.4.2010.)

Toisen työntekijän tultua otetaan hävikki ja aletaan purkaa tavaroita sitä mukaan miten kuormaa tulee. Tilaukset tulisi tehdä vasta sen jälkeen, kun kuorma on tullut toimipaikalle.

Jos kuorma on myöhässä tilauksen voi tehdä, mutta silloin tulee katsoa mitä viimeksi on tilattu, jotta tiedetään mitä jo on tulossa. Silloin kun ei ole kuormapäivä tulee takavarastosta katsoa, että onko siellä jotain tuotteita, jotka mahtuvat hyllyyn. Tämä tulee tehdä joka päivä. Edellisen päivän kassanlaskun tilitys tulee tehdä ennen kuin iltavuorolainen tulee, sillä iltavuorolaisen tehtävänä on laskea kassa. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)

Iltatehtävät

Iltavuoro alkaa kello kaksi ja päättyy yhdeksältä. Toinen iltavuorolainen tulee kello neljä ja työskentelee puoleen yöhön. Iltavuorolaiset hoitavat loput kuorman purkamisesta, siivoavat takahuoneen sellaiseen kuntoon, että seuraavana päivänä kuorma mahtuu sisään, jos on kuormapäivä. Iltavuorolaiset laskevat kassan, tekevät päivittäisen siivouksen myymälässä, tarkistavat autopesurin aineet, tekevät lisää täytettyjä leipiä ja patonkeja sekä ottavat valmiiksi seuraavaksi aamuksi pullaa ja suolaisia leivonnaisia sulamaan. Seuraavan päivän pullat ja suolaiset leivonnaiset laitetaan sulamaan maitokaappiin. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)

Kassaa laskettaessa tulee olla takahuoneessa, pois asiakkaiden silmistä. Näin ennalta ehkäistään ryöstön mahdollisuudet. Takahuoneen ovi tulee olla lukittu. Kassaa laskiessa tulee syöttää sinä päivänä tulleet polttoainetilaukset, käydä katsomassa automaattipesurin asiakasmäärä ja syöttää polttoaineautomaattien käteisvarat. Kun nämä on syötetty, lähtee tulostumaan päiväraportti, josta näkyy päivän kassasaldo. Jos kassa heittää, tulee selvittää mistä se johtuu. Kassanlaskun yhteydessä lasketaan arpakansio ja porukkaveikkausten yhteissumma. Kassanlaskun aikana tulostetaan Veikkauskoneesta kassaraportti. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)

Myymälää siivotessa tulee käyttää suojakäsineitä. Takahuoneessa on siivouskomero, josta löytyy moppi, imuri, pesuaineet, rätit ja suojahansikkaat. Kello 21 pitää sulkea alkoholijuomien kaapit, sillä alkoholia ei saa myydä kello 21 jälkeen. Veikkaus-kone sammutetaan kello 22. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)

Sulkemisen aikana pitää sammuttaa kahvinkeitin, pannunlämmitin, parila, uuni, laittaa bensamittarit off-asentoon, sulkea pesuhallit, RAY-pelit, viedä kassa kassakaappiin, valot sammutetaan, kylmlaitteiden lämpötilat tarkistetaan, kaikki ovet laitetaan lukkoon ja murtohälytintä tulee aktivoida. (M. Hiitola, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2010.)