



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Henkilöstön perehdyttämisoppaan kehittäminen: Case K-market Marski

Sundberg, Jaana

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Henkilöstön perehdyttämisoppaan kehittäminen: Case K-market Marski

Jaana Sundberg
Liiketalouden koulutusohjelma
Henkilöstön perehdyttämisoppaan
kehittäminen: Case K-market Marski
Toukokuu, 2014

Sundberg, Jaana

Henkilöstön perehdyttämisooppaan kehittäminen: Case K-market Marski

Vuosi 2014 Sivumäärä 57

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja siinä korostuu työelämän kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena on tuottaa kattava ja hyödyllinen perehdyttämisooppas porvoolaiseen päivittäistavarakauppaan K-market Marskiin. Tarve uudelle, personoidulle perehdyttämisooppalle tuli esille syksyllä 2013. Marskin nykyisten työntekijöiden perehdyttäminen nähtiin puutteelliseksi ja työharjoittelijoiden perehdyttäminen koettiin vaikeaksi ilman asianmukaista perehdyttämismateriaalia.

Opas on tehty kehittämällä olemassa olevia K-market-ketjun perehdyttämismateriaaleja. Lähtötilanteessa perehdyttäjällä oli käytössään vain listoja perehdytettävistä asioista eikä lainkaan tukimateriaalia perehdytettävistä asioista. Pelkkien muistilistojen käyttäminen voi helposti johtaa virheellisiin tulkintoihin perehdytettävistä asioista, kun asian osaaminen ja muistaminen on täysin perehdyttäjän omalla vastuulla. Asiasisältöinen opas ei anna perehdyttäjälle tulkinnanvaraakaan perehdyttämistilanteessa vaan informaatio annetaan jokaiselle perehdytettävälle samalla tavalla.

Työn tietoperusta muodostuu pääasiassa perehdyttämisestä ja lisäksi muista tärkeistä työhön liittyvistä asioista. Tärkeimpänä lähteenä on käytetty Maritta Österbergin kirjoittamaa Henkilöstöasiantuntijan käsikirjaa. Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä saadaan osaksi työyhteisöä ja oppimaan työtehtävänsä. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii asiat nopeammin ja oikeammin kuin ilman perehdyttämistä.

Perehdyttämisooppaan tueksi toteutettiin pieni haastattelututkimus K-market Marskin työntekijöille. Haastatteluissa selvitettiin työntekijöiden näkökulmaa perehdyttämisooppaan eri osalueiden tärkeydestä sekä hyvän perehdyttämisooppaan sisällöstä ja ominaisuuksista. Tutkimuksesta rajattiin pois työtehtäviin perehdyttäminen, sillä perehdyttämisooppaan tarkoitus on keskittyä sääntöihin ja menettelytapoihin, yritykseen, työsuhde-, palkka- ja turvallisuusasioihin, asiakaspalvelun periaatteisiin ja muihin tausta-asioihin. Työntekijät pitivät ensisijaisen tärkeinä sääntöjen ja menettelytapojen perehdyttämistä.

Perehdyttämisooppaan laatimisen alkuvaiheessa olemassa olevia aineistoja tutkittiin ja vertailtiin, minkä seurauksena muodostui alustava sisällysluettelo tulevalle oppaalle. Otsikoille laadittiin järjetelmällisesti sisältöä, joitakin otsikoita poistettiin tai yhdisteltiin toisiin otsikoihin ja lisäksi järjestystä muutettiin. Lopuksi oppaan alkuun lisättiin esipuhe.

Perehdyttämisoopasta on arvioinut kuusi henkilöä, joista viisi työskentelee johtotehtävissä ja yksi K-market Marskin maito-osaston vastuumyyjänä. Opas on arvioiden mukaan kattava, monipuolinen ja käyttökelpoinen perehdyttämisen apuväline. Perehdyttämistä K-market Marskissa voisi kehittää vielä muun muassa tekemällä aikataulutetun perehdyttämisohjelman ja perehdyttämisooppaan joka kattaa myös työtehtäviin opastamisen.

Asiasanat perehdyttäminen, perehdyttämisooppa, kehittäminen, päivittäistavarakauppa

Sundberg, Jaana

Development of orientation guide for personnel at K-market Marski

Year	2014	Pages	57
------	------	-------	----

This is a functional thesis project in which the development of working life is emphasized. The meaning and goal of the thesis project is to produce a comprehensive and useful orientation guide for the use of K-market Marski, which is a grocery store in Porvoo. The need for a new, personalized orientation guide arose in autumn 2013. The orientation of current employees in Marski was seen as insufficient and the trainees' orientation was perceived to be difficult and lacking in appropriate orientation material.

The guide was made by developing the current orientation materials available in the K-market chain. At the outset, there were only lists of subjects to introduce instead of any support material for the orientation subjects. Using only checklists can easily lead to misinterpretations of the subject introduced, when all knowledge and recollection of the subject is completely the responsibility of the trainer. A guide that has factual content does not leave the trainer any room for interpretation in the orientation situation and the information will be provided in the same way to all who are introduced to the subject.

The knowledge base for this thesis primarily concerns the subject of orientation, but also utilises other important work-related subjects. The most important source of information that has been used in this thesis is Henkilöstöasiantuntijan käsikirja written by Maritta Österberg. Orientation includes all the actions that help the employee to become a part of the work community and to learn his/her new duties. Orientation helps the employee to learn things faster and more correctly than without orientation.

A small interview study was conducted with K-market Marski's employees to support the orientation guide. The interviews examined the employees' views on the importance of different areas of the orientation guide, as well as the content and features of a good orientation guide. The study was designed to focus on rules and courses of action, the company, any matters concerning employment, pay and security, the principles of customer service and other background issues. The employees thought that rules and courses of action are priorities in orientation.

At the start of the writing process for making the orientation guide current materials were studied and compared, resulting in a preliminary table of contents for the upcoming orientation guide. The content was created systematically following the section headings, with some headings removed or consolidated with others and the order changed also. An introduction was eventually added to the beginning.

To date six persons have reviewed the orientation guide, five of whom work as managers and one who works in K-market Marski and is in charge of milk products. According to the reviews, the guide is a comprehensive, diverse and usable tool for orientation. Orientation at K-market Marski could be developed further by making an orientation programme with a timetable and an orientation guide that also includes orientation in the work duties.

Keywords orientation, orientation guide, development, grocery store

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tausta	7
1.2	Tavoitteet	8
2	Yritys	8
2.1	Kesko	9
2.2	K-market-ketju	10
2.3	K-market Marski	10
3	Perehdyttäminen	10
3.1	Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet	11
3.2	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen	11
3.3	Perehdyttämisen lisäksi muita tärkeitä asioita	13
4	Tutkimus	15
4.1	Tutkimusasetelma	15
4.2	Tutkimustulokset	16
4.3	Luotettavuuden arviointi	17
4.4	Johtopäätökset ja pohdinta	18
5	Perehdyttämisoppaan tekeminen	19
6	Arviointi	20
7	Kehitysehdotukset	21
	Lähteet	22
	Kuvat	23
	Taulukot	23
	Liitteet	24

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on olemassa olevien K-market-ketjun perehdyttämisdokumenttien edelleen kehittämistä porvoalaisessa päivittäistavarakaupassa K-market Marskissa. Nykyiset dokumentit yhdistetään yhtenäiseksi asialistaksi. Listaan lisätään yksikkökohtaista tärkeää tietoa ja kirjoitetaan perehdytettävät asiat auki perehdyttämisen yhtenäistämiseksi ja helpottamiseksi. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja siinä korostuu työelämän kehittäminen (Opinnäytetyöohje 2011).

Perehdyttämisoppaan tekeminen on kehittämistyötä. Kehittämistyön lähtökohtana on tunnistaa kehittämiskohde ja tarkoituksena on saada aikaan jokin muutos yleensä liiketoimintaan ja työelämään liittyvässä kehittämishankkeessa. Tavoitteena voi olla esimerkiksi uudistaa ja kehittää olemassa olevia prosesseja. Kun kehittämiskohde on tunnistettu, voidaan ryhtyä keräämään tietoa sekä käytännössä että perehtymällä teoreettiseen kirjoitettuun tietoon. Seuraavaksi määritellään kehittämistehtävä ja tehdään tarvittavat rajaukset kehittämisen kohteelle. Tietoperusta muodostaa perustan koko opinnäytetyölle kokoamalla kaiken oleellisen olemassa olevan tiedon kehittämishankkeeseen liittyen. Työlle valitaan sopiva lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät. Lopuksi kehittämistyö toteutetaan ja julkaistaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 23-36.)

Perehdyttämisen tavoitteena on valmistella uutta työntekijää menestyksekkääseen työskenteelyyn uudessa työyhteisössä. Perehdyttäminen ei koske pelkästään uutta työntekijää vaan myös esimiestä ja muuta työyhteisöä. Esimies vastaa perehdyttämisen osalta muun muassa suunnittelusta, tilojen ja välineiden järjestämisestä, työntekijän vastaanottamisesta ja työhöntulokeskustelusta. Perehdyttäminen sisältää usean tärkeän vaiheen. Uudesta työntekijästä tiedotetaan työyhteisössä jo ennen työn alkamista. Ennen työn alkua esimies järjestää uudelle työntekijälle valmiiksi mahdolliset työvaatteet, kulkukortit, salasanat, puhelimet ja muut tarvittavat asiat. Uuteen tulokkaaseen voi valmistautua myös tekemällä häntä varten perehdyttämisohjelman. Sitten työntekijä otetaan vastaan uuteen työpaikkaan ja perehdytetään yritykseen, työsuhteasioihin ja työtehtäviin. Perehdyttämiseen on syytä varata runsaasti aikaa varsinkin ensimmäisenä työpäivänä. (Hyppänen 2013, 217-218.)

Perehdyttämisopas tehdään keskikokoiseen lähikauppaan, joka myy päivittäistavaroita. Päivittäistavarakauppa ry:n (2013, 7) mukaan ”päivittäistavarakaupalla tarkoitetaan yleensä päivittäistavaroiden koko valikoimaa myyvää, pääasiassa itsepalveluperiaatteella toimivaa markettymymälää”. Päivittäistavaroita ovat elintarvikkeet ja sellaiset päivittäiset tavarat, joita ostetaan ruokaostoksien yhteydessä. Jopa 80 prosenttia elintarvikemyymälöiden kaikesta myynnistä tulee elintarvikkeista. (Päivittäistavarakauppa ry 2013, 7.)

Päivittäistavarakauppa on mukana ihmisten arjessa joka päivä (Päivittäistavarakauppa 2013, 3). Kauppa työllistää noin 300 000 henkilöä on keskeinen työmahdollisuuksien tarjoaja Suomessa. Päivittäistavarakaupan tehtävänä on muun muassa luoda kuluttajille kattavat valikoimat ja tähän on vastattu esimerkiksi parantamalla lähi- ja luomutuotevalikoimia. Toiminta on erittäin vastuullista. Ikärajavaltavien tuotteiden myyntiä valvotaan entistä tarkemmin, ympäristö otetaan toiminnassa huomioon monipuolisesti ja omavalvontatyöllä varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuudesta. (Päivittäistavarakauppa ry 2013, 6.)

Pohjoismaiseen tapaan myös kotimainen päivittäistavarakauppa on ketjuuntunut ja keskittää hankinnan ja logistiikan. Riittävään logistiseen tehokkuuteen ei voida päästä ilman suuria volyymeja. Asiakas hyötyy tehokkuudesta edullisempina hintoina, parempana palveluna ja säävutettavuutena sekä suurempina valikoimina. (Päivittäistavarakauppa ry 2013, 7.)

1.1 Tausta

K-market-ketjusta löytyy työntekijöiden perehdyttämistä varten perehdyttämisen muistilista (Lahtinen 2012), johon työntekijä voi merkitä käsitellyt asiat sitä mukaa kun perehdytys on mistäkin asiasta saatu. Työnantajaa varten on olemassa Talon tavat -materiaali (Kesko). Se sisältää suurin piirtein samat asiat kuin perehdyttämisen muistilista ja on myös vain listaus perehdytettävistä asioista. Molemmat näistä olemassa olevista perehdytysmateriaaleista ovat siis listauksia työnantajan ja työntekijän avuksi. Varsinaista asiasisältöä ei ole olemassa valmiina.

Tarve uuden personoidun perehdyttämisoppaan tekemiselle tuli ilmi syksyllä 2013. Tuoreina yrittäjinä otimme TET-harjoittelijoita eli työelämään tutustujia kauppaamme ja perehdyttäminen jäi lähes aina puutteelliseksi olemattomien ohjeiden ja perehdyttäjien kokemattomuuden vuoksi. K-market Marskissa työskentelee vuosittain kymmeniä TET-harjoittelijoita, jotka tarvitsevat perehdytyksen. Lyhenne TET tulee sanoista työelämään tutustuminen. Nämä TET-harjoittelijat eivät tarvitse 1-2 viikon työhöntutustumisjaksolleen yhtä laajaa perehdyttämistä kuin vakituiset työntekijät, joten heillekin on tarve saada oma suppeampi perehdyttämisopas. Myös kaupan vakituinen ja pääasiassa nuori henkilökunta on saanut puutteellisen perehdytyksen työn alkaessa. Suomen laki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän erilaisia turvallisuusasioita ja vaaratilanteita varten (Finlex 2002).

Valmiille asiasisältöiselle perehdyttämisoppaalle on siis todellinen tarve. Pelkkä muistilista perehdytettävistä asioista voi aiheuttaa myös virheellistä perehdyttämistä, sillä asioita voi inhimillisesti muistaa väärin tai unohtaa oleellisia ja tärkeitä sääntöjä. Esimerkiksi muistilistan ”työaika”-kohdan voi siis tulkita perehdyttämistilanteessa monella tavalla; työaikaan liittyy monia pieniä seikkoja, kuten työn alkamis- ja päättymisaika, työpäivän pituus ja työvaat-

teiden vaihtaminen. On täysin eri asia, kertooko perehdyttävälle että 'Työaika on 6 tuntia.' tai vaihtoehtoisesti 'Työaika alkaa klo 8, johon mennessä työvaatteet on vaihdettu ja olet valmiina työpisteellä. Työaika päättyy klo 14 ja se tarkoittaa sitä että voit poistua työpisteeltä.'

1.2 Tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa käyttökelpoinen ja hyödyllinen henkilöstön perehdyttämisopas K-market Marskiin. Tavoitteena on myös pohtia, kuinka opasta voi hyödyntää myös TET-hajoittelijoiden perehdyttämisessä. Tällöin kyseessä on laajuudeltaan suppeampi kokonaisuus. Oppaan tarkoituksena on luoda edellytykset työntekemiselle ja antaa kattava tietopohja yrityksen asioista ja toimintatavoista heti työsuhteen alkuvaiheessa. Oppaalla luodaan työyhteisölle yhtenäiset pelisäännöt, jota kaikki noudattavat.

Työtä on rajattu siten, että oppaasta jätetään pois varsinainen työhön perehdyttäminen. Sen sijaan tarkoituksena on tehdä perehdyttämisopas, joka opastaa uuden työntekijän talon tavoille ja antaa perustiedot K-market-ketjusta, K-market Marskista, työsuhte-, palkka- ja turvallisuusasioista, asiakaspalvelusta ja muista tärkeistä asioista. Työtehtäviin perehdyttävä opas olisi kattavuudeltaan yhtä laaja kokonaisuus kuin nykyinen työn tausta-asioihin perehdyttävä opas. K-market Marskissa perehdyttäminen on rajoittunut vahvasti työtehtäviin perehdyttämiseen, eikä tausta-asiat ole saaneet huomiota tarpeeksi.

Valmis asiasisältöinen perehdyttämisopas auttaa kauppiasta ja henkilökuntaa tulevaisuuden perehdyttämisen haasteissa, sillä kaikki perehdytettävät asiat löytyvät samasta kansista. Uuden perehdyttämisoppaan avulla perehdyttäminen on sujuvaa ja virheetöntä verrattuna pelkän perehdyttämisen muistilistan käyttöön. Perehdytettävä voi myös itse tutustua perehdyttämisoppaaseen varsinaisen perehdytyksen jälkeen uudestaan, kun kaikki asiat ovat helposti saatavilla yksissä kansissa.

2 Yritys

Perehdyttämisopasta kehitetään Porvoolaisessa K-market Marskissa, jossa olen kauppiana aviomieheni kanssa. Marski kuuluu K-market-ketjuun ja K-market-ketju on yksi Keskon ruoka-kauppaketuista. Seuraavaksi esitellään lyhyesti nämä kolme tahoa, jotka ovat kuin samaa perhettä, mutta kuitenkin omia yksikköjään.

2.1 Kesko

Kesko on jo pitkään ollut arvostettu kaupan alan pörssi-yhtiö, joka toimii ruoka-, käyttötavara-, rauta- sekä auto- ja konekaupassa. Kesko johtaa vähittäiskauppaketjuja ja tuottaa niiden eri toimintoja. Keskon ketjutoiminnassa on mukana jo noin 2000 kauppaa Suomessa ja seitsemässä muussa Euroopan maassa. K-kauppiat ja Kesko yhdessä muodostavat K-ryhmän. (Kesko 2014a.)

Keskon liikevaihto oli 9315 miljoonaa euroa vuonna 2013, josta ruokakauppojen liikevaihto oli 4387 miljoonaa euroa (1,8% kasvua edellisvuoteen). Ruokakauppa on Keskon suurin toimiala. (Kesko 2014b, Kesko 2014c). Ruokakesko ja K-ruokakauppiat toimivat yhdessä tehokkaalla ketjuliiketoimintamallilla. Suomessa on yli 900 K-ruokakauppaa ja niissä käy päivittäin 900 000 asiakasta. (Kesko 2014d.)

Kuvassa 1 (Kesko 2014e) esitetään Keskon ja K-kauppojen yhteiset arvot. Asiakkaiden odotukset ylitetään tuntemalla asiakkaiden tarpeet ja odotukset jatkuvan uudistuksen ja yrittäjyyden avulla. 'Olemme alamme paras' tarkoittaa sitä, että asiakkaille tarjotaan markkinoiden parhaat tuotteet ja palvelut. Hyvä työyhteisö luodaan avoimella, vuorovaikutteisella työyhteisöllä, jossa ihmisiä arvostetaan. Yhteiskunnallinen vastuu kannetaan toimimalla vastuullisesti ja noudattamalla eettisesti hyväksyttäviä periaatteita kaikessa toiminnassa. (Kesko 2014e.)



Kuva 1: Keskon arvot (Kesko 2014e)

2.2 K-market-ketju

K-market-ketju on yksi Keskon ruokakauppaketjuista. K-markettien vähittäismyynti oli 1269 miljoonaa euroa, kun K-marketteja oli yhteensä 442 toimipistettä (Kesko 2014c). K-marketit ovat paikallisia ja palvelevia lähikauppoja ja tämän vuoden päätavoitteena on tarjota tuoretta vastapaistettua leipää koko Suomessa. (Kesko 2014d.)

K-marketin asiakaslupaus on ”Kauppias hoitaa homman”, mikä on voimakkaasti esillä K-marketin markkinoinnissa. Lupaus tarkoittaa pähkinänkuoressa, että kauppias henkilökunti-
neen tarjoaa asiakkaille monipuolisesti tuotteita ja palveluita ratkaisten erilaisia arkipäivän pulmia. K-market-ketjuun kuuluu K-markettien lisäksi K-market-ketjuyksikkö, jonka toimintaa johtaa ketjujohtaja. Ketjuyksikössä toimii mm. erilaisia asiantuntijoita, neuvojia ja tukihenkilöitä. K-market-ketjuyksikkö keskittyy vain K-markettien toimintaan. Myös muilla K-ruokakauppaketjuilla on omat ketjuyksikkönsä, jotka hoitavat omien ketjunjensa asioita.

2.3 K-market Marski

Olemme toimineet K-market Marskissa kauppiaina mieheni Max Sundbergin kanssa vuoden 2013 heinäkuun alusta saakka. K-market Marski sijaitsee Porvoon keskustassa Mannerheiminkadun varrella. Marskin liikevaihto on n. 2.8 miljoonaa euroa vuodessa ja kaupassa käy asiakasraporttien mukaan n. 5500 asiakasta viikossa. K-market Marskissa työskentelee 11 työntekijää, joista 2 on kokoaikaisia ja loput osa-aikaisia.

K-market Marski kuuluu K-market ketjuun ja tarjoaa asiakkailleen helppoja ja nopeita ruokaratkaisuja niin arkeen kuin juhlaankin. Marskin asiakaskuntaan kuuluu kaikenlaisia asiakkaita koululaisista vanhuksiin ja lounasasiakkaista perheen äiteihin. Kilpailutilanne on kireä Porvoon päivittäistavarakauppojen kesken. K-market Marskin lähimmät kilpailijat ovat kaupungin keskustan S-market, Valintatalo toisella puolella tietä ja K-citymarket saman kadun varrella. Merkittäviä kilpailijoita kauempana keskustasta ovat myös K-supermarket Tarmola ja S-market Näsi, joiden molempien yhteydessä toimii kaupungin ainoat Alkon myymälät.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on systemaattista uuden työntekijän tutustuttamista hänen työhönsä, työtovereihinsa ja organisaatioonsa (Stone 2013, 380). Österbergin (2014, 115) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan ”kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä”.

Perehdyttämistä tarvitaan alasta ja työpaikan koosta riippumatta. Kaikki organisaation henkilöt kuuluvat perehdyttämisen piiriin esimiehistä vuokratyöntekijöihin. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, joka kehittyy organisaation ja henkilöstön tarpeiden mukaan. Suunnitelmallisuus, dokumentointi, jatkuvuus ja huolellinen valmistautuminen ovat hyvän perehdytyksen edellytyksiä. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon myös seuranta ja arviointi. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Työntekijän perehdyttäminen on avainasemassa ohjaamis- ja kehitysprosessissa. Uusilla työntekijöillä on tietyt tarpeet: heidän on tiedettävä organisaatiosta ja sen kulttuurista, opittava tekemään heille osoitettua työtä ja tutustuttava työtovereihinsa. Tutkimuksissa on havaittu, että perehdyttämällä voidaan saavuttaa huomattavia kustannussäästöjä. Säästöjä voidaan saavuttaa muun muassa ahdistuneisuutta vähentämällä ja vaalimalla positiivisia asenteita, työtyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta työsuhteen alussa. (Stone 2013, 380.)

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tarvittavat asiat nopeammin ja oikeammin kuin ilman perehdyttämistä. Myös virheiden määrä vähenee ja siten myös virheiden korjaamiseen ei tarvitse tuhlaa aikaa. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen luo uudelle työntekijälle turvallisuuden tunnetta ja rohkeutta selviytyä uusista työtehtävistä. Näin työntekijä sitoutetaan nopeasti uuteen työhön ja työyhteisöön. Perusteellinen perehdyttäminen vie aikaa, mutta koko työyhteisö hyötyy perehdyttämispanoksesta nopeasti. Mitä nopeammin uusi työntekijä suoriutuu työtehtävistään itsenäisesti, sitä vähemmän hän kuormittaa muita työntekijöitä. (Österberg 2014, 115.)

Hyvin hoidetulla perehdyttämällä voidaan luoda hyvää yrityskuvaa, kuten mielikuvaa yrityksen tuotteista, palveluista ja henkilökunnasta. Negatiiviset kokemukset voivat säilyä mielessä pitkään, eikä tällaisia mielikuvia ole helppoa muuttaa positiivisiksi tai edes neutraaleiksi. On siis tärkeää hoitaa myös lyhytaikaisten työsuhteiden perehdyttämiset kunniakkaasti, jotta negatiivisten kokemusten sijaan saadaan aikaiseksi positiivista yrityskuvaa. (Österberg 2014, 118.)

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen

Ihannetilanteessa perehdyttäminen tulisi tapahtua heti kun työntekijä aloittaa yrityksen palveluksessa. Erään tutkimuksen mukaan on havaittu, että ensimmäisellä työpäivällä on erittäin suuri merkitys; jos perehdytystä ei ole suunniteltu, on olemassa riski, että työntekijä oppii vääriä asioita vääriltä ja kouluttamattomilta henkilöiltä. Virheelliset tiedot voivat johtaa tur-

hautumiseen, huonoon työtulokseen ja aiheuttaa negatiivisia tuntemuksia työpaikkaa kohtaan. (Stone 2013, 381.)

Österbergin (2014, 116) mukaan perehdyttäminen tulisi aloittaa uuden työntekijän vastaanotamisella ja keskustelulla, jossa tutustutaan toisiinsa ja perehdyttämisohjelmaan. Keskustelussa olisi hyvä tulla esille perehdyttämisen aikataulu ja työnantajan odotukset työntekijän suhteen. On tärkeää luoda uudelle työntekijälle tunne, että asioiden oppimiseen on varattu hänelle riittävästi aikaa.

Perehdyttämisen laajuus on arvioitava jokaisessa tilanteessa erikseen. Erityisen tärkeää se on lyhyemmissä työsuhteissa ja kun työhön palataan takaisin pidemmältä vapaajaksolta. Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat sekä työntekijän rooli työyhteisössä että työkokemus, ammatillinen osaaminen ja ikä. Usein nuorempi ja kokemattomampi tarvitsee pidemmän ja laajemman perehdyttämisen kuin vanhempi ja kokenut työntekijä. Perehdytettävällä on selkeämpi käsitys tulevista työtehtävistä, jos hänellä on taustaa samalta alalta tai samankaltaisista työtehtävistä jo ennestään. (Österberg 2014, 117.)

Perehdyttämiseen tarvitaan myös hyvin suunniteltu perehdyttämisohjelma, joka toimii työkaluna kaikille perehdyttämiseen osallistuville henkilöille. Taulukossa 1 on kuvattu esimerkki perehdyttämisohjelmasta päiväkohtaisin toimenpitein Österbergin (2014, 121-122) mukaan. Eri osa-alueiden perehdyttämiseen valitaan henkilöt, jotka sopivat tilanteisiin parhaiten ja nämä henkilöt valmennetaan rooliinsa. Perehdyttäjien tiedot, taidot, asenteet, mielipiteet ja halu tehtävää kohtaan vaikuttaa hyvin merkittävästi perehdyttämisen onnistumiseen ja siihen miten uusi työntekijä kokee uuden työnsä. (Österberg 2014, 118.)

Perehdytettävälle voidaan antaa luettavaksi tietopaketti, joka voi koostua erilaisista yritystä koskevista aineistoista kuten toiminta- ja vuosikertomus, ohjeita, esitteitä, ammattilehtiä ja yhteystietoja. Myös perehdyttämisohjelma kannattaa antaa työntekijälle heti. (Österberg 2014, 122-123.) Seuranta on tärkeä osa perehdyttämisprosessia. Seurannalla varmistetaan, että työntekijä saa vastauksen kaikkiin epäselviin asioihin ja näin voidaan myös arvioida perehdyttämisen tehokkuutta. (Stone 2013, 383.)

Perehdyttäminen on onnistunut, kun uusi työntekijä on oppinut hahmottamaan kokonaisuuden ja näkee asioiden väliset yhteydet. Työntekijä kykenee myös soveltamaan saamia tietoa ja taitoja muuttuvissa olosuhteissa, on aktiivinen ottaa asioista selvää itsenäisesti. Työntekijä on oppinut yleisperiaatteet työhön ja työyhteisöön liittyen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3)

	Vastuussa	Hoidettu (pvm)
Ennakkotoimenpiteet <ul style="list-style-type: none"> • perehdyttäjien valinta • perehdyttämisohjelman läpikäynti perehdyttäjinä toimivien kanssa • informoiminen uudesta henkilöstä muulle organisaatiolle • työvälineiden hankkiminen ja työtilan valmistaminen • käyttöoikeuksien hankkiminen tarvittaviin tietojärjestelmiin • perehdyttämismateriaalin laatiminen • uuden henkilön vastaanottamiseen valmistautuminen (muun muassa ajan ja paikan varaaminen) • muut ennakkoon hoidettavat asiat (esimerkiksi puhelin, käyntikortit, kulkuluvat) 		
Vastaanottaminen (1. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • alkukeskustelu, tutustuminen • perehdyttämisohjelmaan tutustuminen ja perehdyttämismateriaalin antaminen • yrityksen vision ja strategian esittely • työntekijän rooli strategian mukaisessa toiminnassa • talon, tilojen ja työtovereiden esittely • tärkeimpien työsuhteeseen liittyvien seikkojen läpikäynti (työaika, ruokailu, tauot, palkanmaksupäivä, menettely sairaustapauksissa jne.) • tutustuminen omaan työpisteeseen 		
Työhönopastus (2. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • tutustuminen omiin työtehtäviin • tutustuminen tietojärjestelmiin • tutustuminen sisäisiin sidosryhmiin (esittely, tapaamisten sopiminen) • yrityksen tuotteisiin ja palveluihin perehdyttäminen 		
Työhönopastus (3. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • työnopastaminen jatkuu • tutustuminen ulkoisiin sidosryhmiin (esittely, tapaamisten sopiminen) • yrityksen sisäisistä käytännöistä kertominen (liikuntaharrastusmahdollisuudet, kerhotoiminta) 		
Työhönopastus (4. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • työnopastaminen jatkuu • tapaamisia tärkeimpienyhteistyötahojen kanssa 		
Seuranta <ul style="list-style-type: none"> • palautekeskustelu perehdyttämisestä • korjausehdotusten ja -toimenpiteiden kirjaus 		

Taulukko 1: Esimerkki perehdyttämisohjelmasta (Österberg 2014, 121-122)

3.3 Perehdyttämisen lisäksi muita tärkeitä asioita

Perehdyttäminen yksin ei takaa henkilön menestymistä yrityksessä. Monilla muillakin asioilla on suuri merkitys uuden työntekijän osaamiseen ja viihtymiseen tulevaisuudessa. Perehdyttäminen on vain osa laajaa ja monipuolista esimiestyön kenttää. Österbergin (2014) mukaan perehdyttämisen lisäksi muita tärkeitä asioita ovat erityisesti työntekijän näkökulmasta joh-

taminen ja esimiestyö, sisäisen viestintä, palkitseminen, työhyvinvointi, henkilökunnan kehittäminen ja työlaainsäädäntö.

Johtamisella ja esimiestyöllä on erittäin suuri vaikutus henkilöstön motivaatioon ja sitoutumiseen yrityksessä. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu hurja määrä erilaisia asioita motivoinnista konfliktien ratkaisuun ja rekrytoinnista työyhteisön toimivuuden varmistamiseen. Esimies antaa työntekijöille tarvittavat tiedot työntekemiseen, luo avoimen vuorovaikutuksellisen työympäristön ja kannustaa työntekijöitä toimimaan sekä yksilöinä että ryhmässä.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan yrityksen sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sen avulla muun muassa jaetaan tietoa, rakennetaan yrityskuvaa ja viestitään erilaisista muutoksista ja toimenpiteistä. Toimiva tiedonkulku on elintärkeää työyhteisössä. Työntekijöiden on pystyttävä luottamaan siihen, että he saavat tiedon kaikista heidän työnsä kannalta oleellisista asioista. Erilaisista onnistumisista ja hyvistä suorituksista tiedottaminen on tärkeää. Ennen kaikkea työntekijää kiinnostaa työn riittävyys, muutokset, koulutukset ja etenemismahdollisuudet. Erilaisia sisäisen viestinnän kanavia ovat esimerkiksi henkilöstö, palaverit, sähköiset järjestelmät, puhelin, ilmoitustaulu, yrityksen julkaisut ja tapahtumat.

Sen lisäksi, että työntekijät saavat palkkaa työstään, on oleellista palkita työntekijöitä myös muulla tavalla hyvin tehdystä työstä. Yrityksen strategiasta riippuen palkitsemisen tavoitteet voivat olla taloudellisia, määrällisiä tai laadullisia. Palkitsemisjärjestelmän tulee olla työntekijöitä kannustava ja oikeudenmukainen. Ei tule kuitenkaan unohtaa sitä, että jokaisen työntekijän tulee saada kannustusta ja positiivista palautetta työstään palkitsemisjärjestelmästä huolimatta. Palkitsemisen keinot voivat olla hyvin monimuotoisia joko taloudellisia tai eitaloudellisia palkitsemisen muotoja.

Työntekijöiden hyvinvointi on edellytys yrityksen menestykselle. Työhyvinvoinnin perustana on yrityksen työterveyshuolto, turvallisuus, ilmapiiri, esimiestaidot sekä työntekijöiden osaaminen ja suorituskky. Työhyvinvointi sisältää työntekijän henkisen, fyysisen ja sosiaalisen kunnon. Työhyvinvoinnin puute on kallista yrityksille. Se aiheuttaa sekä suoria että epäsuoria kustannuksia muun muassa poissaolojen, henkilöstön vaihtuvuuden, sijaistajien ja sijaisjärjestelyiden sekä jaksamis- ja motivaatio-ongelmien muodossa. Työyhteisön ongelmiin on siis puututtava ajoissa, jotta liiketoiminnan on mahdollista säilyä kannattavana.

Tänä päivänä yrityksiltä vaaditaan osaamista enemmän kuin koskaan. Kilpailutilanteet muuttuvat jatkuvasti ja näin myös henkilöstön kehittämistarve lisääntyy. Österberg (2014, 143) toteaa: ”Osaaminen, se mitä yrityksestä löytyy tänään, ei varmista menestymistä enää huomenna”. Oppiminen on elinikäinen kehitymisprosessi, joka ei liity pelkästään kouluun tai työhön, vaan koko elämään. Jotta henkilökunnan kehittäminen voi tuoda yritykselle haluttua

kilpailukykyä, täytyy sen huomioida yrityksen ydinosaaminen ja olla kaikin puolin suunniteltua ja hyvin toteutettua.

Työlainsäädännön tuntemuksella voidaan välttää oikeudellisten riitojen syntymistä. Työsuhdeasioihin liittyy paljon erilaisia lakeja, jotka määrittelevät työnantajan ja työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista erilaisissa tilanteissa. Isoimmista organisaatioissa on omat lakimiehensä ja pienemmissä on mahdollisuus saada apua lakiasioissa esimerkiksi työnantajaliitosta.

4 Tutkimus

Tutkimuksen tavoitteena on lähinnä tukea toiminnallista osuutta eli perehdyttämispöytäkirjasta, eikä niinkään toimia koko opinnäytetyön perustana. Tutkimuksen tavoitteena tutkijan näkökulmasta on saada työntekijöiden ajatuksia perehdyttämisestä. Yrittäjän näkökulmasta tavoitteena on saada tietoa työntekijöiden tiedoista perehdytettävistä asioista tällä hetkellä. Tutkimuskysymyksiä ovat: Mitkä asiat ovat tärkeitä perehdyttämisessä? Miten perehdyttäminen tai perehdyttämisen puuttuminen vaikuttaa työntekijään?

Tutkimuksessa pyritään selvittämään työntekijän näkökulma perehdyttämispöytäkirjasta eri osien tärkeydestä ja hyvän perehdyttämispöytäkirjan sisällöstä ja ominaisuuksista. Tutkimuksesta on rajattu pois työtehtäviin liittyvä perehdyttäminen, sillä perehdyttämispöytäkirjan tarkoitus on keskittyä sääntöihin ja menettelytapoihin, yritykseen, työsuhde-, palkka- ja turvallisuusasioihin, asiakaspalvelun periaatteisiin ja mahdollisiin muihin asioihin.

4.1 Tutkimusasetelma

Tässä tutkimuksessa halutaan selvittää K-market Marskin työntekijöiden ajatuksia ja mielipiteitä perehdyttämisestä. K-market Marskin työntekijöiden mielipiteistä ei ole aikaisempaa tutkimustietoa, joten kvalitatiivinen tutkimusote vaikuttaa järkevältä vaihtoehdolta. Kvalitatiiviset eli laadulliset menetelmät sopivat paremmin ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen kuin kvantitatiiviset eli määrälliset, yleistävät ja lukuihin perustuvat tutkimukset. (Kananen 2012, 29-30.) Kaikkein sopivin ja kuvaavin lähestymistapa tälle tutkimukselle on konstruktivinen tutkimus, koska tavoitteena on luoda uusi konstruktio eli jokin konkreettinen tuotos (Ojasalo ym. 2010, 38). Tässä tapauksessa tuotos on perehdyttämispöytäkirja.

Tutkimuksessa on myös piirteitä muun muassa kehittämis- ja toimintatutkimuksista, koska tutkimuksen lähtökohtana on perehdyttämispöytäkirjan kehittäminen eli pyrkimys muuttaa jotakin olemassa olevaa. Kvalitatiiviselle tutkimusotteelle ja kehittämis- ja toimintatutkimukselle on yhteistä, ettei yksikään pyri yleistämään. (Kananen 2012, 42-43.) Lähestymistapaa valittaessa kannattaakin poimia jokaisesta lähestymistavasta parhaiten omaan työhön sopivat piir-

teet sen sijaan että valitsisi kapeakatseisesti vain yhden lähtestymistavan (Ojasalo ym. 2010, 51). Avoin haastattelu, jossa keskustellaan yleisesti ja avoimesti perehdyttämisestä, on käytökelpoinen, kun tarkoituksena on tutkia perehdyttämisen merkitystä haastateltaville. (Ojasalo ym. 2010, 95, 97-98.)

Tavoitteena oli haastatella mahdollisimman montaa työntekijää . Lopulta seitsemän haastattelua mahdollisesta 12:sta saatiin järjestyseen. Haastateltavien valintaan vaikutti ensisijaisesti työtehtävistä suoriutumisen. Esimerkiksi maito-osaston vastuunmyyjää ei voitu haastatella sen vuoksi, että kuorma olisi jäänyt purkamatta haastattelun takia. Haastateltavat valikoituivat myös työvuorojen mukaan siten, että vuorossa tuli olla yhtäaikaan vähintään kaksi muuta kassatavaraa työntekijää haastateltavan lisäksi. Haastateltavista neljä oli miehiä ja kolme naisia. Haastatteluja varten ei ollut mahdollista varata erillistä tilaa ja aikaa, sillä se olisi vaatinut työvuorojen uudelleen suunnittelua ja ylimääräisiä kustannuksia. Haastattelut suoritettiin edellä mainituista syistä työn lomassa.

4.2 Tutkimustulokset

Haastattelujen avulla oli tarkoitus kerätä tietoa nykyisiltä työntekijöiltä perehdyttämiseen liittyen. Tietoa haluttiin saada sekä perehdyttämisoppaan tekemisen että yrittäjän näkökulmasta. Työntekijät saivat tutustua etukäteen haastattelukysymyksiin ja listaan perehdytettävistä asioista. Käyn tulokset läpi haastattelulomakkeen (liite 1) mukaisessa järjestyksessä.

Ensimmäiseksi kysyttiin onko haastateltava saanut perehdytystä työsuhteen alkaessa. Yksi haastateltavista ei ole saanut mitään perehdytystä, kaksi kehui saaneensa melko hyvän ja kattavan perehdytyksen ja loput neljä kertoivat saaneensa perehdytyksen joistakin asioista muttei kaikesta. Kaikki perehdytetyt haastateltavat olivat saaneet perehdytyksen säännöistä ja menettelytavoista ja tiloista. Osa oli saanut jonkin verran perehdytystä turvallisuusasioista, asiakaspalvelun periaatteista ja K-market Marskia koskevista asioista. Kaikkein heikoimmin perehdytystä oli saatu työsuhde- ja palkka-asioista sekä muista asioista.

Puolet haastateltavista oli perehdyttänyt kauppias ja puolet olivat saaneet perehdytystä useammalta henkilöltä. Seuraavaksi kysyttiin oliko haastateltava tyytyväinen saamaansa perehdytykseen. Kolme haastateltavaa oli tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen, yksi oli erittäin tyytymätön ja loput kolme olivat jokseenkin tyytyväisiä.

Haastateltavilta kysyttiin miten perehdyttäminen tai sen puuttuminen on vaikuttanut heihin. Kolme haastateltavaa koki ettei perehdyttäminen tai sen puuttuminen ole vaikuttanut heihin mitenkään erityisemmin. Lopulta haastateltavilta tuli erilaisia vastauksia:

- ”Ei mitenkään. Olen tehnyt aikalailla omalla tavalla perehdyttämisestä riippumatta.”

- ”Työtä on hankala tehdä kun ei ole tietoja mistään.”
- ”No se (perehdyttämisen puuttuminen) on aiheuttanut epävarmuutta esim. palkkaus ja työsuhdeasioissa”
- ”Ilman perehdytystä en osaisi hoitaa muuta kuin hyllytykset. Perehdytys on ehdottomasti käytävä läpi, muuten ei saa kokonaiskuvaa työtehtävistä eikä hallitse tehtäviä.”

Seuraavaksi kysyttiin mitkä ovat haastateltavan mielestä tärkeimpiä asioita perehdyttämisessä. Tähän kysymykseen vastattiin monimuotoisimmin, mikä on hyvin tärkeää koska kyseessä on myös tutkimuskysymys. Kaikki pitivät ensisijaisena tärkeinä sääntöjen ja menettelytapojen perehdyttämistä. Myös turvallisuusasioita ja tilojen esittelyä pidettiin tärkeinä. Haastateltavat ottivat esille lisäksi seuraavanlaisia asioita:

- ”Se on tärkeää, että asia tulee selväksi ja että pitää kysyä jos ei ymmärrä”
- ”Pohjan luominen työnteon mahdollistamiseksi ja oppimisen suuntaaminen oikeaan suuntaan”
- ”Pitää antaa oppijan tehdä itse, se jää paremmin päähän.”
- ”Perehdytettävä saa tarpeeksi aikaa omaksua työtehtävät ja perehdytys aloitetaan hyvissä ajoin ennen varsinaisen työn aloittamista. Perehdytettävälle annetaan jonkinlainen lista perehdytettävistä asioista, josta voidaan tarkistaa että kohdat on käyty läpi ja myös ymmärretty. Perehdytyksen suorittava henkilö osaa itse tehtävät jotka opastaa perehdytettävälle.”

Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että kaikki listatut asiat ovat tärkeitä, listaukseen ei ole mitään lisättävää eikä siinä ole mitään poistettavaa. Ainoastaan pohdittiin eläke-asioiden ja palkkaennakon tarpeellisuutta oppaassa. Viimeiseksi vielä kysyttiin mistä asioista haastateltavat olisivat halunneet tietää lisää, mutta kysymykseen ei saatu vastauksia. Kukaan ei myöskään halunnut lisätä mitään haastattelun lopuksi ”vapaa sana”-kenttään.

4.3 Luotettavuuden arviointi

Tarkoitus ei ollut pystyä yleistämään tutkimustuloksia muihin työympäristöihin vaan saada yksilötyä tietoa juuri tämän työyhteisön ajatuksista (Ojasalo 2010, 94). Varsinaista saturaatiopistettä eli kylläntymistä ei ehtinyt varsinaisesti tulla kaikkein tärkeimmässä kysymyksessä eli ”Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeimpiä perehdyttämisessä?”. Ojasalon (2010, 100) mukaan saturaatiopisteellä tarkoitetaan sitä pistettä, kun uudet haastattelut eivät tuo enää uutta oleellista tietoa. Uusissa haastatteluissa olisi vielä voinut tulla uusia ja erilaisia vastauksia ainakin tuohon oleellisimpaan kysymykseen, mutta todennäköisesti muut vastaukset olisivat toistaneet jo itseään.

Haastateltavat osasivat heikosti erottaa toisistaan työtehtäviin perehdyttämisen ja työn tausta-asioihin perehdyttämisen. Näin ollen tutkimustuloksista ei pysty tekemään luotettavia johtopäätöksiä. Vastauksien saamiseksi jouduin johdattelemaan haastateltavia jonkin verran, joka vaikutti varmasti vastauksiin. Toisaalta ilman pientä avustamista en olisi saanut joihinkin kysymyksiin vastauksia lainkaan. Pääasiassa pyysin haastateltavia selailemaan asialistaa uudesta ja poimimaan sieltä sopivia vastausvaihtoehtoja ja lisäksi saatoinkin kysyä jotakin yksittäistä asiaa ymmärtämisen varmistamiseksi.

4.4 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimus antoi minulle enemmän arvoa yrittäjänä kuin tutkijana, vaikka tässä tilanteessa rooleja on vaikeaa erotella toisistaan. Haastattelut antoivat hyvää tietoa siitä, mihin asioihin perehdyttämistilanteessa kannattaa keskittyä eniten. Tutkimustulokset tukevat aikaisempia havaintoja perehdyttämisen riittämättömyydestä. Tutkimusmenetelmä oli hyvä, mutta haastattelutilanteet olisivat voineet olla suunnitellumpia ja rauhallisempia. Myös haastattelukysymyksiä olisi voinut suunnitella enemmän, koska haastatteluissa kävi ilmi ettei kaikkiin kysymyksiin osattu vastata. Kysymyksien tulkinnan vaikeuteen vaikutti myös todennäköisesti se, että perehdyttämisoppaan rakennetta ei selvitetty haastateltaville tarpeeksi selkeästi.

Haastattelulomakkeen aluksi selvitettiin, että tässä perehdytysoppaassa ei käsitellä työtehtäviin perehdyttämistä. Oppaan tarkoituksena on opastaa työntekijä talon tavoille ja muihin tausta-asioihin. Tästä huolimatta haastatteluissa vallitsi vahva väärinkäsitys siitä että perehdyttäminen on vain työtehtäviin perehdyttämistä. Tutkimustuloksissakin näitä asioita oli vaikea erotella toisistaan, koska oli vaikea tulkita haastateltavien vastauksia, ellei kysynyt tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelulomake osoittautui puutteelliseksi myös siten, ettei siinä selvitetty tarkasti mitä perehdytyshetkeä tarkoitettiin. Tulkinnan vaikeus tässä asiassa johtuu todennäköisesti siitä, että kaikki haastateltavat ovat aloittaneet työt edellisten kauppiaitten palveluksessa. He eivät olleet varmoja tarkoitettiin työnsä alkamishetkellä heidän alkuperäistä työnsä alkamishetkeä vai sitä kun he aloittivat meidän palveluksessa.

Benchmarking olisi voinut myös olla hyvä menetelmä tässä opinnäytetyössä, koska sen perustana on toisten toiminta ja menestys. Benchmarkingin peruserä on se, että tutkitaan yhtä tai useampaa menestynyttä organisaatiota. Menestystekijöitä opiskellaan ja pyritään ottamaan käyttöön valmiiksi hyväksi todettuja toimintatapoja. Idea benchmarkingin käytöstä tuli sen verran myöhään ettei perusteellista pohjustustyötä olisi ehtinyt tehdä. (Ojasalo ym. 2010, 163.)

TET-harjoittelijan perehdyttämisessä voidaan käyttää oleellisempia osia perehdytysoppaasta. Tärkeää olisi käsitellä K-market Marskia koskevat asiat, säännöt ja menettelytavat, ja oleellimmat turvallisuuteen liittyvät asiat. Näistäkään asiakokonaisuuksista ei ole tarpeellista käydä läpi kaikkea vaan ainoastaan kaikkein oleellimmat asiat.

5 Perehdyttämisoppaan tekeminen

Olen kerännyt tietoa perehdyttämisoppaaseen (liite 2) seuraavista lähteistä: Finlex.fi, työsuojelu.fi, Evira.fi, Kaupan työehtosopimus ja palkkaliite ja K-marketin Ketjunetti. Perehdyttämisoppaassa puhutaan perehdyttämiskansioista. Perehdyttämiskansio sisältää perehdyttämisoppaan, Fiilistä palveluun -materiaalin, pelastussuunnitelman ja Työergonomiaoppaan. Perehdyttämiskansion lisäksi perehdytettävä tutustuu K-marketin ketjukäsikirjaan ja suorittaa K-instituutin verkkoympäristössä joitakin verkkokoulutuksia.

Aluksi tutkin ja vertailin olemassa olevia yrityksen sisäisiä perehdyttämiseen liittyviä aineistoja, työntekijöille suunnattua perehdyttämisen muistilistaa ja perehdyttäjälle tarkoitettua Talon tavat -materiaalia (Lahtinen 2012; Kesko). Nämä molemmat materiaalit ovat vain listauksia perehdytettävistä asioista, eikä kummassakaan kerrota listatuista asioista mitään. Toisin sanoen perehdyttäjän tulisi itse osata kertoa perehdytettävistä asioista ilman mitään tukimateriaalia ja perehdyttäminen tapahtuisi täysin oman osaamisen ja muistamisen varassa näitä materiaaleja käytettäessä.

Yhdistelin listaukset yhdeksi ja yhtenäiseksi asialistaksi. Asialista oli myös alustava sisällysluettelo perehdyttämisoppaalle ja apukeino kokonaisuuden hahmottamiseen haastateltaville. Asialista koostui tässä vaiheessa kahdeksasta asiakokonaisuudesta, jotka olivat

1. K-market Marskia koskevat asiat
2. Työsuhdeasiat
3. Palkka-asiat
4. Säännöt ja menettelytavat
5. Tilat
6. Turvallisuusasiat
7. Asiakaspalvelun periaatteet
8. Muut asiat.

Ryhdyin käymään listaa läpi kohta kohdalta ja kirjoitin auki mielestäni oleellimmat asiat, joista työntekijöiden olisi tärkeää olla tietoisia jo heti työsuhteen alkaessa ja koko työsuhteen ajan. Työn edetessä huomasin runsaasti päällekkäisyyksiä ja rinnasteisia otsikoita eri asiakokonaisuuksissa. Osan otsikoista poistin ja osan yhdistin samaan otsikkoon. Esimerkiksi työsuhde ja palkka-asiat olivat alustavassa sisällysluettelossa erillään, mutta totesin sisällöllisten

päällekkäisyyksien vuoksi järkeväksi yhdistää ne yhdeksi otsikoksi, jotta oppaaseen ei tulisi turhaa toistoa.

Työsuhde- ja palkka-asioissa laki määrittelee käytännössä kaiken. Tämän vuoksi tiedot olen kopioinut lähteistä sellaisenaan, jottei asioiden merkitys muuttuisi oleellisesti asioita uudelleen kirjoitettaessa. Lähteinä toimivat Kaupan työehtosopimus ja Finlex. Olen pyrkinyt keräämään oppaaseen asioita, jotka koskevat K-market Marskia ja siellä tapahtuvaa työtä.

Lopullinen sisällysluettelo muotoutui pääotsikoittain seuraavanlaiseksi:

1. Esipuhe
2. K-market Marskia koskevat asiat
3. Säännöt ja menettelytavat
4. Turvallisuusasiat
5. Muut asiat
6. Työsuhde- ja palkka-asiat.

Järjestys sisällysluettelossa muuttui sen mukaan, miten tärkeäksi itse tunsin eri asiat. Järjestykseen vaikutti myös se, missä järjestyksessä opas kannattaisi käydä läpi perehdyttämistilanteissa. Jotkut pääotsikot poistin kokonaan vähäisen sisällön vuoksi ja siirsin ne muiden otsikoiden yhteyteen. Asiakaspalvelun periaatteet siirsin sääntöihin ja menettelytapoihin. Osio oli melko lyhyt sen vuoksi että osa asiakaspalveluun liittyvästä perehdytysmateriaalista on K-market-ketjun sisäistä materiaalia ja löytyy liitteenä perehdyttämiskansiosta.

Opas vaikutti jäykältä ilman jonkinlaista johdantoa, joten kirjoitin alkuun esipuheen. Esipuheessa kerron kuka oppaan on tehnyt ja miksi, miten opasta käydään läpi ja mitä muita materiaaleja perehdytyksessä on käytävä läpi. Esipuheessa otan myös kantaa siihen, miten opasta voi hyväksikäyttää TET-harjoittelijan perehdyttämisessä. Käytin esipuheessa hyväkseni haastatteluja ja pyrin tuomaan esille perehdyttämisen merkityksen.

6 Arviointi

Tavoitteena oli saada aikaiseksi käyttökelpoinen ja hyödyllinen henkilöstön perehdyttämispas K-market Marskin työntekijöille. Lähtötilanteessa oli perehdyttämistä varten ainoastaan kaksi listausta perehdytettävistä asioista ja lopputuloksena oli yli kaksikymmentä sivua asiasisältöä.

Oppaan tekemisessä ei ollut varsinaisesti ongelmia, vaikka tutkimuksesta en saanutkaan täysin haluamiani ja tarkoituksen mukaisia tuloksia. Tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä muihin työyhteisöihin tai ruokakauppoihin. Uskon kuitenkin, että laatimaani perehdyttämispasta voidaan hyödyntää myös muissa K-ruokakaupoissa ja mahdollisesti myös täysin

muun alan yrityksissä. Olen oppinut opasta kirjoittaessani, että erilaisiin aineistoihin olisi hyvä tutustua etukäteen runsaasti ajan kanssa, eikä ryhtyä suin päin suorittamaan mitään. Haasteena tämän työn tekemisessä on ollut aika ja sen rajallisuus, kun samaan aikaan on ollut runsaasti muitakin haastavia projekteja käynnissä.

Lähetin oppaan arvioitavaksi kymmenelle henkilölle ja sain palautetta yhteensä kuudelta henkilöltä. Palautetta antoivat kolme K-ruokakauppiasta, kaksi muuta johtajaa sekä yksi K-market Marskin osastovastaava. Yleisen palautteen lisäksi sain myös runsaasti täydennys ja korjausehdotuksia oppaaseen. Perehdyttämisosas sai runsaasti kehuja kattavuudestaan ja monipuolisuudestaan. Opasta pidetään käyttökelpoisena perehdyttämisen apuvälineenä, joka helpottaa sekä uutta työntekijää että perehdyttäjää muistamaan asiat ja mistä tiedot löytyy. Yksi arvioijista totesi seuraavanlaisesti:

”Tällaisesta perehdytys oppaasta olisi todella apu niin meidän kuin kaikissa työpaikoissa!”

Oppaan kokonaisuutta kuvailtiin hienoksi ja moni antoi oppaalle myös kiitettävän arvosanan. Yksi K-ruokakauppiasta on sitä mieltä että tällainen opas pitäisi ehdottomasti olla itsellään käytössä ja toinen johtajista peilaa opasta oman organisaationsa perehdyttämisoppaaseen:

”Tästä olisi mallia meillekin”.

7 Kehitysehdotukset

Perehdyttämisosas on hyvä alku tärkeässä perehdyttämisprosessissa. Lisäksi tarvittaisiin myös hyvin suunniteltu perehdyttämishjelma perehdyttämiselle. Ohjelmassa tulisi olla aikataulu ja nimetyt vastuuhenkilöt aihealueittain. Ennen perehdyttäjien nimeämistä täytyy varmistua heidän omasta osaamisestaan ja käydä läpi perehdyttämiseen tarvittavat asiat heidän kanssaan. Tarve on myös erilliselle perehdyttämisoppaalle, joka käsittelee pelkästään työtehtäviä. Työtehtäviin perehdyttäminen on vähintään yhtä tärkeää kuin perehdyttäminen kaikkiin tausta-asioihin.

Oppaaseen voisi merkitä jollakin symbolilla ne kohdat, jotka TET-harjoittelijan kanssa käydään läpi. Tällä tavalla pyritään välttämään että turhia asioita ei käydä läpi ja että kaikki tärkeät asiat tulee käytyä läpi. TET-harjoittelijan työharjoittelujakso on niin lyhyt, että käytettävissä oleva aika kannattaa käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Täysin erillistä opasta TET-harjoittelijoille ei ole tarvetta laatia.

Tein runsaasti pieniä lisäyksiä ja korjauksia saamieni palautteiden perusteella, mutta joitakin asioita en ehtinyt tehdä ennen tämän opinnäytetyön julkaisua. Oppaaseen ehdotettiin tehtäväksi erillinen kartta, josta on nähtävissä kaupan erilaiset palosammuttimet. Lisäksi oppaaseen ehdotettiin lisättäväksi hoitoonohjausmalli päihteiden käytön varalta.

Lähteet

Painetut lähteet

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen Liiketoiminnan menestystekijä. 3. painos. Porvoo: Edita Publishing.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Tampereen Yliopistopaino Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro

Stone, R. 2013. Managing human resources. 4. painos. Shenzhen Donnelley Printing Co.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. painos. Helsingin seudun kauppamari

Sähköiset lähteet

Finlex 2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. 2 luku, 14§. Haettu 7.4.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Kesko 2014a. Keskon vuosikertomus. Kesko lyhyesti. Haettu 7.4.2014.
<http://vuosikertomus2013.kesko.fi/kesko/kesko-lyhyesti>

Kesko 2014b. Keskon vuosikertomus. Vuosi 2013 lukuina. Haettu 7.4.2014.
<http://vuosikertomus2013.kesko.fi/kesko/vuosi-2013-lukuina>

Kesko 2014c. Keskon vuosikertomus. Ruokakauppa lukuina. Haettu 7.4.2014.
<http://vuosikertomus2013.kesko.fi/toimialat/ruokakauppa/ruokakauppa-lukuina>

Kesko 2014d. Keskon vuosikertomus. Ruokakauppa. Haettu 7.4.2014.
<http://vuosikertomus2013.kesko.fi/toimialat/ruokakauppa>

Kesko 2014e. Kesko yrityksenä. Strategiset teemat. Arvot. Haettu 7.4.2014.
<http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Strategiset-teemat/Arvot/>

Päivittäistavarakauppa ry 2013. Päivittäistavarakauppa ry:n vuosijulkaisu 2013. Haettu 15.5.2014.
http://www.ptv.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/Julkaisut/Vuosijulkaisu/FI_2013_vuosijulkaisu.pdf

Penttinen, A., Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - Ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK. Haettu 16.5.2014.
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Julkaisemattomat lähteet

Kesko. Talon tavat.

Lahtinen, A. 2012. Perehdyttämisen muistilista. K-market-ketju.

Opinnäytetyöohje 2011. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kuvat

Kuva 1: Keskon arvot (Kesko 2014e).....	9
---	---

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki perehdyttämishjelmasta (Österberg 2014, 121-122).....	13
---	----

Liitteet

Liite 1: Haastattelulomake	25
Liite 2: K-market Marskin perehdyttämisopas	29

Hei!

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä aiheesta ”Henkilöstön perehdyttämisoppaan kehittäminen”. Pyydän nyt sinua tutustumaan etukäteen tämän lomakkeen kysymyksiin ja merkitsemään alla olevaan listaan mistä asioista olet saanut perehdytyksen, kun olet aloittanut työt K-market Marskissa. Haastattelen sinua myöhemmin, kun olet perehtynyt aineistoon.

Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä työtehtäviin perehdyttämistä, sillä se on yksilöllistä jokaisen työntekijän kohdalla. Sen sijaan tarkoituksena on tehdä perehdyttämisopas, joka opastaa uuden työntekijän talon tavoille ja antaa perustiedot K-market-ketjusta, K-market Marskista, työsuhde-, palkka- ja turvallisuusasioista, asiakaspalvelusta ja muista tärkeistä asioista.

Jaana Sundberg

Oletko saanut perehdytyksen työsuhteen alkaessa?	
Kuka perehdytti sinut ja millaisessa asemassa hän oli yrityksessä?	
Oletko tyytyväinen saamaasi perehdytykseen / oliko perehdytys riittävä?	
Miten perehdyttäminen tai sen puuttuminen on vaikuttanut sinuun?	
Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeimpiä perehdytyksessä?	
Onko listalla mielestäsi jotain tarpeettomia asioita?	
Mistä asioista olisit halunnut tietää lisää?	
Vapaa sana	

Mitkä seuraavista asioista käytiin sinulle läpi perehdytyksessä? Merkitse rastilla.

1. K-market Marskia koskevat asiat

- aukioloajat
- liikevaihto
- keskiostos
- asiakasmäärät
- asiakaskunta
- asiakaspalaute
- kilpailutilanne
- kauppiaan tausta
- henkilökunta / vastualueet (osastojen esittely)
- ketjukonsepti
- arvot
- asiakaslupaukset

2. Työsuhdeasiat

- työsopimus
- koeaika
- työntekijän velvollisuudet
- työnantajan velvollisuudet
- työaika
- työsuhteen päättäminen
- työehtosopimus
- luottamusmies
- poissaolot
- lomat, vapaapäivät
- ruokailu- ja kahvitauot
- työkyvyttömyys
- liikesalaisuudet
- eläkeasiat
- vakuutukset

3. Palkka-asiat

- palkkaustapa
- palkanmaksu
- ylityöt ja lisät
- loma-ajan kertyminen, loma-ajan palkka, lomarahaa ja lomakorvaukset
- palkkaennakko
- sairausajan palkka
- verot ja verokortti
- työsuhde-edut
- työajan seuranta

4. Säännöt ja menettelytavat

- henkilökunnan kulku työpaikalle ja pois
- myöhästyminen
- kahvi- ja ruokatauot
- päivärutiinit
- sosiaalityilat, WC:t
- edustajat, konsulentit
- tavarantoimittajien näytteet
- rikkoutuneet tai päiväysvanhat tuotteet
- siisteys ja järjestys
- puhelimen ja netin käyttö
- alkoholi ja tupakointi
- omat asiat
- omat ostokset
- työasu (käyttö, pesu ja huolto)
- sinuttelu/teittely
- tyypillisimmät ongelmatilanteet kaupassa, varkaudet
- sisäinen tiedottaminen ja palaverit
- asiakaskilpailut ja kampanjat
- tarjoukset ja tarjoustuotteen loppuminen
- vaihdot ja palautukset, tuotevirheet
- tavaravastaanotto

5. Tilat

- sosiaalityilat, kaappi
- taukopaikat
- tupakkapaikka
- henkilökunnan sisäänkäynti
- omien kulkuneuvojen pysäköinti
- kauppiaan huone
- erikoistilat (kylmätilat, varasto)
- sähkökeskus
- hissi
- pullonpalautus

6. Turvallisuusasiat

- työturvallisuusohjeet
- tietoturvallisuusohjeet
- hälytysnumerot
- paloturvallisuus
- tiedot onnettomuuksia varten (esim. veriryhmä ja lääkeallergiat)
- toiminta myymälävarkaustilanteissa
- toiminta uhkaavissa asiakastilanteissa
- toiminta onnettomuuksissa
- pommiuhka
- palohälytin
- palosammuttimet
- ensiaputarvikkeet
- työsuojelu

- vakuutusasiat
- omaisuuden suojaus, valvonta -ja hälytysjärjestelmät
- pelastussuunnitelma
- työergonomiaopas

7. Asiakaspalvelun periaatteet

- asiakaslähtöinen toiminta - asiakas aina ensin
- asiakkaaseen keskittyminen
- hyvät käytöstavat (tervehtiminen, teitittely ym.)
- oikea asenne (reipas, ystävällinen, asiallinen...)
- kehonkieli ”haluan palvella”
- ammattiylpeys ja työmoraali
- oikeus ja velvollisuus kirjata asiakaspalaute ja hoitaa se loppuun
- vastuu kaikista kaupan töistä, ei vain ”omista” hommista
- ratkaisuun keskittyminen, ei syyllisen etsimiseen
- asiakkaalle ei koskaan valehdella
- ratkaise asiakkaan ongelmatilanteet kysyttäessä
- tarjoudu palvelemaan myös oma-aloitteisesti

8. Muut asiat

- poissaolojen sijaisuus- ja varahenkilöjärjestelmä
- Ketjunetti
- ammatti- ja ketjulehdet
- perehdyttämisopas
- työergonomiaopas
- aloitteet
- koulutus
- kehityskeskustelut
- vapaa-ajan toiminta
- lääkärintarkastus, salmonella-näyte
- terveydenhoito
- korut ja lävistykset
- löytötavarat

PEREHDYTTÄMISOPAS



TERVETULOA TÖIHIN
K-MARKET MARSKIIN!

Sisällys

1	Esipuhe	5
2	K-market Marskia koskevat asiat.....	6
2.1	Aukioloajat	6
2.2	Liikevaihto.....	6
2.3	Keskiosios	6
2.4	Asiakasmäärät	6
2.5	Asiakaskunta	6
2.6	Kilpailutilanne	6
2.7	K-market marskin tuotteet ja palvelut.....	6
2.8	Kauppiaan tausta	7
2.9	Henkilökunta / vastuualueet (osastojen esittely)	8
2.10	Ketjukonsepti, arvot ja asiakaslupaukset	8
2.11	Tilat	8
3	Säännöt ja menettelytavat	9
3.1	Asiakaspalvelu	9
3.2	Henkilökunnan kulku työpaikalle ja pois.....	9
3.3	Myöhästyminen	10
3.4	sairastuminen	10
3.5	Kahvi- ja ruokatauot	10
3.6	Päivärutiinit	10
3.7	Varasto- ja sosiaalitilat, WC:t	10
3.8	Edustajat	10
3.9	Rikkoutuneet tai päiväysvanhat tuotteet, tavarantoimittajien näytteet	11
3.10	Siisteys ja järjestys	11
3.11	Puhelimen ja netin käyttö	11
3.12	Alkoholi ja tupakointi	11
3.13	Omat asiat	11
3.14	Omat ostokset ja eväät	11
3.15	Työasu (käyttö, pesu ja huolto).....	11
3.16	Sisäinen tiedottaminen ja palaverit.....	12
3.17	Palkitseminen.....	12
3.18	Asiakaskilpailut ja kampanjat.....	12
3.19	Tarjoukset ja tarjoustuotteen loppuminen	12
3.20	Vaihdot ja palautukset, tuotevirheet	12

3.21	Tavaravastaanotto.....	13
3.22	Liikesalaisuudet ja vaitiolovelvollisuus	13
4	Turvallisuusasiat.....	14
4.1	Työturvallisuusohjeet.....	14
4.2	Tietoturvallisuusohjeet.....	14
4.3	Hälytysnumerot.....	14
4.4	Paloturvallisuus.....	14
4.5	Toiminta myymälävarkaustilanteissa	14
4.6	Toiminta uhkaavissa asiakastilanteissa.....	15
4.7	Ensiaputilanne	16
4.8	Pommiuhka	16
4.9	Ensiaputarvikkeet	17
4.10	Sähkökatko.....	17
4.11	Työsuojelu	17
4.12	Omaisuuksien suojaus, valvonta -ja hälytysjärjestelmät	17
4.13	Pelastussuunnitelma	17
4.14	Työergonomiaopas	18
5	Muut asiat	18
5.1	Poissaolojen ja lomien sijaisuus- ja varahenkilöjärjestelmä.....	18
5.2	Yrityksen sähköiset järjestelmät.....	18
5.3	Ammatti- ja ketjulehdet	18
5.4	Aloitteet	19
5.5	Koulutus	19
5.6	Kehityskeskustelut	19
5.7	Vapaa-ajan toiminta	19
5.8	Terveydenhoito.....	19
5.9	Korut ja lävistyksiset	19
5.10	Löytötavarat	20
5.11	Valokuvaaminen.....	20
6	Työsuhde- ja palkka-asiat.....	20
6.1	Työsopimus.....	20
6.2	Koeaika	21
6.3	Työntekijän velvollisuuksia	21
6.4	Työnantajan velvollisuuksia	21
6.5	Työaika	22
6.6	Työsuhteen päättäminen.....	23

Jaana Sundberg
Avoin yhtiö Sundbergin Herkkupuoti
K-market Marski
Mannerheiminkatu 21
Porvoo

Perehdyttämisopas

6.7	Lomauttaminen.....	24
6.8	Luottamusmies.....	24
6.9	Poissaolot.....	24
6.10	Lomat, vapaapäivät.....	25
6.11	Ruokailu- ja kahvitauot	26
6.12	Eläkeasiat	26
6.13	Vakuutukset.....	27
6.14	Palkanmaksu	27
6.15	Ylityöt ja lisät	28
6.16	Loma-ajan kertyminen, loma-ajan palkka, lomarahaa ja lomakorvaukset.....	28
6.17	Verot ja verokortti.....	29

1 ESIPUHE

Tämä perehdyttämisopas on kauppias Jaana Sundbergin oppinäytetyön tulos Laurea-ammattikorkeakoulussa keväällä 2014. Oppaan tarkoituksena on perehdyttää K-market Marskissa työnsä aloittava henkilö talon tavoille ja muihin työhön liittyviin taustasioihin *työtehtäviin perehdyttäminen poisluettuna*.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä.
- Maritta Österberg, *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja 2014*

Työntekijälle kerrotaan ensin K-market Marskista ja K-market-ketjusta, jonka jälkeen esitellään K-market Marskin tilat. Seuraavaksi käydään yhdessä läpi säännöt ja menettelytavat, turvallisuusasiat sekä muut asiat. Työsuhde- ja palkka-asioihin työntekijä saa perehtyä itse.

Työntekijä saa myös luettavakseen K-market Marskin pelastussuunnitelman, K-marketin ketjukäsikirjan, Työergonomiaoppaan ja Fiilistä palveluun -materiaalin. Työntekijä myös suorittaa joitakin koulutuksia K-instituutin verkkoympäristössä. Työntekijä voi saada nämä materiaalit itselleen jo ennen työn alkamista, jotta työn aloittaminen olisi mahdollisimman kitkatonta ja helppoa. On tärkeää että perehdytettävä saa riittävästi aikaa uusien asioiden omaksumiseen ja että perehdytettävä voi itse seurata perehdytyksen kulkua tarkistuslistan avulla.

TET-harjoittelijan perehdytyksessä käydään läpi K-market Marskia koskevat asiat, säännöt ja menettelytavat ja tärkeimmät työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tarvittavat asiat nopeammin ja oikeammin kuin ilman perehdyttämistä. Myös virheiden määrä vähenee ja siten myös virheiden korjaamiseen ei tarvitse tuhlaata aikaa. Perehdyttäminen antaa kattavat pohjatiedot, jotka mahdollistavat työn aloittamisen ilman epätietoisuutta. Perehdyttämisessä on tärkeää, että asiat tulevat selviksi ja että työntekijä ymmärtää perehdytyksen jälkeen läpikäytyt asiat ja itsenäisesti opiskellut materiaalit.

2 K-MARKET MARSKIA KOSKEVAT ASIAT

2.1 AUKIOLOAJAT

- ✓ ma-pe 7-21
- ✓ la 8-18
- ✓ su 12-18

2.2 LIIKEVAIHTO

- ✓ n. 2,8 miljoonaa euroa vuodessa

2.3 KESKIOSTOS

- ✓ keskiostos on kaikkien asiakkaiden ostoskorien keskiarvo
- ✓ n.13€ verollinen, n.11€ veroton

2.4 ASIAKSMÄÄRÄT

- ✓ n. 5000 asiakasta viikottain, vaihtelee markkinoinnin ja sesonkien mukaan 4000 asiakkaasta 6000 asiakkaaseen.

2.5 ASIAKASKUNTA

- ✓ n. 50 % asiakkaistamme on ruotsinkielisiä ja 50 % suomenkielisiä
- ✓ paljon lähialueen vanhuksia (ja tietysti muitakin ikäryhmiä...)
- ✓ lounas-asiakkaat - lähistön työpaikat ja virastotalo

2.6 KILPAILUTILANNE

- ✓ K-market Marskin kilpailutilanne on erittäin haastava.
- ✓ lähin kilpailijamme on Valintatalo Linnankoskenkadulla, siis toisella puolella tietä
- ✓ Keskusta-alueella muita tärkeitä kilpailijoita on K-citymarket Mannerheiminkadun varrella ja S-market Lundin kauppakeskuksessa Lundinkadulla
- ✓ Kauempana sijaitsevia, mutta silti merkittäviä kilpailijoita ovat Näsin S-market ja K-supermarket Tarmola, joiden molempien yhteydessä toimii Alko.
- ✓ Muita ruokakauppoja n. 5 kilometrin säteellä Marskista: ABC Deli, Siwa ja Sale

2.7 K-MARKET MARSKIN TUOTTEET JA PALVELUT

- ✓ Päivittäistavarat
- ✓ Osta & Nosta - käteisnostopalvelu (huom. koulutus verkossa)
- ✓ Postilaatikko
- ✓ Otto-automaatti
- ✓ Ray-pelipiste
- ✓ Veikkaus

- ✓ **Kotiinkuljetuspalvelu**
 - tilaukset maanantaisin ja keskiviikkoisin
 - sähköpostitse marski@k-market.com
 - faxilla 019-5340919
 - puhelimitse klo 10-12, puh. 0408402770
 - Tilauksen tulee olla mielellään mahdollisimman yksityiskohtainen, jotta asiakkaalle saadaan toimitettua sopivat määrät oikeita tuotteita. Tilauksessa on myös hyvä mainita voiko tuotetta korvata toisella vastaavalla tuotteella, jos haluttua tuotetta ei ole saatavilla.
 - toimitukset tiistaisin ja torstaisin n. klo 9-16
 - maksutavat käteinen, kortti tai laskutustili
 - palvelun hinta 5 €/kuljetus, toimitukset 5 km säteellä Marskista, muut etäisyydet sopimuksen mukaan
 - Tilin avaamiseen tarvitaan:
 - asiakkaan nimi
 - toimitusosoite (myös laskutusosoite mikäli se on eri kuin toimitusosoite)
 - puhelinnumero
 - mahdollisen K-Plussa-kortin numerosarja
- Lasku lähetetään kuukausittain ja sisältää listan tehdyistä ostoksista.
Laskutusasiakkailta peritään joka kuukausi laskutuslisä 3 euroa.

2.8 KAUPPIAAN TAUSTA

Max

- ✓ **KOULUTUS**

2012	Yrittäjän ammattitutkinto
2010	Esimiehen erikoisammattitutkinto - K-instituutti Oy
2008	Tradenomi - Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola, Pääaine: Kansainvälinen liikelogiistiikka
2003	Ylioppilas - Matlliden Gymnasium
- ✓ **TYÖKOKEMUS**

2013-	K-market Marski - Kauppias
2012-2013	K-supermarket Aurora - Osastovastaava, einekset, panimo
2012	K-market Kamppi - myyjä
2011-2012	Hyperherkku Oy (K-citymarket Porvoo) - Vuorovastaava/kauppiasharjoittelija
2010-2011	TMI Makumaa (K-supermarket Söderkulla) - Vuorovastaava/kauppiasharjoittelija
2004-2010	K-citymarket Oy - Vapaa-ajan osaston myyjä. Vuodesta 2009 osasto kakkonen
2003-2004	Suomen Armeija - viestimies
2001-2002	Citymarket Oy - kärrypoika ja kassamyymä

Jaana

- ✓ **KOULUTUS**

2014	Tradenomi - Laurea-ammattikorkeakoulu
2007	Merkonomi - Kainuun ammattiopisto
2006-2010	Mestari myyjäkoulutus
2009	PTY Ikäraja passi
2007	RAY pelaamisen valvonta

2007 TUKES pyrotekniset välineet
2006 Hygieniapassi

- ✓ TYÖKOKEMUS
- 2013- K-market Marski - Kauppias
- 2012-2013 KSM Aurora - myyjä (konseptin muutos, apu)
- 2011 KCM Iso Omena - myyjä (kesätyöntekijä)
- 2007-2010 KCM Iso Omena - myyjä (leluosaston vastuumyyjä)
- 2007-2007 KCM Kajaani - kassanhoitaja
- 2006-2007 KCM Kajaani - harjoittelija (käyttötavara)
- 2004-2005 Puukeskus Oy Kajaani - yleiskonttoristi (sijaisuus, kesä)

2.9 HENKILÖKUNTA / VASTUUALUEET (OSASTOJEN ESITTELY)

- ✓ Anita - HeVi ja leipä, tilausvastuu einekset ja liha
- ✓ Jonna - Teollinen, paistotuotteiden pellitys
- ✓ Sabina - Maito, päättyvät kampanjat
- ✓ Jani - Panimo ja varasto
- ✓ Toni - Lihan leikkaus ja kotikeittiön tuuraus
- ✓ Oili - Kotikeittiö, salaattibaari, täytetyt patongit, paistotuotteiden paistaminen
- ✓ Nikke - Veikkaus, kuittirullat, päivystäjä, kassa
- ✓ Mirko - Arpojen täydennys, päivystäjä, kassa
- ✓ Peetu - Lehtipalautukset, päivystäjä, kassa
- ✓ Petra - ilta- ja viikonlopputyöntekijä, päivystäjä, kassa
- ✓ Pia - ilta- ja viikonlopputyöntekijä, päivystäjä, kassa
- ✓ Kira - kassa, äitiyslomalla
- ✓ Max - kauppias
- ✓ Jaana - kauppias, pakasteet
- ✓ Seija - siivous, tiskaus

2.10 KETJUKONSEPTI, ARVOT JA ASIAKASLUPAUKSET

- ✓ suoritetaan ”Keskon käyntikortti” ja ”Kepeästi K-ryhmään”:
<http://www.k-instituutti.fi/rekisteröityminen/k-market>
- ✓ luetaan K-market ketjukäsikirja (säilytys kauppiaan huoneessa)

2.11 TILAT

Tilojen esittely, perehdyttävälle näytetään seuraavat paikat K-market Marskissa:

- ✓ sosiaalityilat, kaappi
- ✓ taukopaikat
- ✓ henkilökunnan sisäänkäynti
- ✓ omien kulkuneuvojen pysäköinti
- ✓ kauppiaan huone
- ✓ erikoistilat (kylmätilat, varasto)
- ✓ kassatoimisto
- ✓ sähkökeskus
- ✓ hissi
- ✓ pullonpalautus
- ✓ tupakkapaikka

3 SÄÄNNÖT JA MENETTELYTAVAT

3.1 ASIAKASPALVELU

- ✓ Jokainen työntekijä tutustuu Fiilistä palveluun - aineistoon. Aineisto löytyy perehdyttämiskansiosta.
- ✓ asiakaslähtöinen toiminta
 - asiakas tulee aina ensin kaikissa tilanteissa.
 - palvelutilanteissa keskitytään AINOASTAAN asiakkaaseen, ei esim. työkaverin kanssa keskusteluun
 - asiakkaita tervehditään myymälässä
 - ei haittaa vaikka asiakasta tervehtisi ”vahingossa” useamman kerran
 - huono juttu, jos ei tervehdi ollenkaan
 - läsnäolo myymälässä, ei piilouduta varastoon
 - tarjotaan apua oma-aloitteisesti ja ratkaistaan asiakkaan ongelmat kysyttäessä
- ✓ oikea asenne, ammattilypeys ja työmoraali
 - reipas, ystävällinen, asiallinen
 - kehonkieli ”haluan palvella”, lähestyttävyyys, katsekontaktin hakeminen
 - työstään on oltava ylpeä
 - mitä enemmän yrittää ja haluaa oppia, sitä ylpeämpi voi olla
 - asiakaspalvelu ja myyntityö on haastavaa työtä ja itseään voi haastaa joka päivä uudella tavalla esimerkiksi asettamalla itselleen omia myyntitavoitteita
- ✓ asiakaspalautteet
 - kirjataan ylös asiakkaan nähden, jos mahdollista ja kerrotaan mitä palautteelle tehdään
 - jos tilanne on mahdollista korjata saman tien, ei asian hoitamista kannata pitkittää
 - kirjatut palautteet toimitetaan eteenpäin, ei saa unohtaa päiviksi tai viikoiksi työliivin taskuun! Palautteista tiedotetaan muuta henkilökuntaa ja palautteeseen kirjoitetaan oma nimi ja päivämäärä jolloin palaute otettiin vastaan
 - rahanvaihtoautomaatin kyljessä on myös asiakaspalautelaatikko, johon asiakkaat voivat jättää itse palautteita
- ✓ vastuu kaikista kaupan töistä, ei vain ”omista” hommista
 - kauppa toimii kokonaisuutena huomattavasti paremmin, jos myös oman vastualueen ulkopuolella uskalletaan kääriä hihat ja ryhtyä hommiin. Kaikilla K-market Marskin työntekijöillä on velvollisuus puuttua näkemiinsä epäkohtiin kaupassa. Myös informoiminen on asioihin puuttumista, ei tarvitse itse osata hoitaa epäkohtia kuntoon.
 - Jos asiakas kysyy esimerkiksi tauolle pyrkivältä kassahenkilöltä tarjoustuotteesta, joka on loppunut hyllystä, keskitytään ratkaisun löytymiseen eikä syyllisen etsimiseen. Ei siis todeta että ”Ei se vastuunmyyjä ole taas muistanut tilata tarpeeksi tavaraa”, vaan ”Pieni hetki, selvitän asian!” hymyllä varustettuna.
- ✓ asiakkaalle ei koskaan valehdella tuotteen säilyvyydestä, ominaisuuksista jne.

3.2 HENKILÖKUNNAN KULKU TYÖPAIKALLE JA POIS

- ✓ kaupan ollessa suljettuna käytetään henkilökunnan omia sisäänkäyntejä
- ✓ kaupan aukioloaikoina käytetään joko pääovea tai henkilökunnan omia sisäänkäyntejä
- ✓ työajan alkaessa on oltava työpisteellä työvaatteet päällä
- ✓ työajan päättyessä voi lopettaa työnteon ja mennä vaihtamaan työvaatteet omiin vaatteisiin
 - jokainen on velvollinen kysymään kauppiaalta tarvitseeko työaikaa venyttää esim. kaupan ollessa vielä puolitäynnä pyhää edeltävänä iltana klo 21.05

3.3 MYÖHÄSTYMINEN

- ✓ myöhästymistapauksissa työntekijä ilmoittaa työpaikalle myöhästymisestään mahdollisimman pian
- ✓ toistuvista myöhästymisistä annetaan kirjallinen varoitus
- ✓ tilanteen mukaan työntekijä joko menettää myöhästymisestä aiheutuneen työajan palkan tai tekee menetetyin ajan takaisin työnantajan osoittamana ajankohtana

3.4 SAIRASTUMINEN

- ✓ Sairastapauksissa on otettava välittömästi yhteys kauppiaseen soittamalla, jollei ole erikseen etukäteen sovittu esim. tekstiviestistä.
- ✓ Lisää tietoa sairastumisesta ja muista poissaoloista kohdassa 6.9 Poissaolot

3.5 KAHVI- JA RUOKATAUOT

- ✓ alle 4 tunnin työpäivään ei kuulu taukoja
- ✓ 4 - alle 6 tunnin työpäivään kuuluu yksi 12,5 minuutin kahvitauko
- ✓ 6 tunnin työpäivään kuuluu kaksi 12,5 minuutin kahvitaukoa, jotka voi myös halutessaan pitää yhdellä kertaa, jolloin tauon yhteispituus on 20 minuuttia
- ✓ Yli 7 tunnin työpäivään kuuluu kaksi 12,5 minuutin kahvitaukoa ja 30 minuutin ruokatauko, jolloin työajaksi tulee 7,5 tuntia
- ✓ kassatyötä tekevät eivät pidä taukoja yhtäaikaan
- ✓ tauolle menemisestä ilmoitetaan työkaverille
- ✓ kassa ilmoittaa kun haluaa mennä tauolle tai sopii tauoista osastotyöntekijöiden kanssa. Maito ja teollisosaston vastuumyyjät hoitavat kassan tauotukset aamuvuoroissa yhdessä.
- ✓ Iltavuorossa päivystäjä toimii kassan tauottajana.

3.6 PÄIVÄRUTIINIT

- ✓ Jokainen käy tarkistamassa ilmoitustaulun aina työvuoron aluksi (mahdollisen oman osion ja yleisen/kassa/päivystäjä-osion).
- ✓ Kassalle on hälytettävä ruuhkanpurkaja ajoissa. Jonoa/ruuhkaa on ennakoitava.
- ✓ Maito- ja teollisosaston vastuumyyjät hoitavat kassan ruuhkanpurkamiset ja aamuvuoroissa yhdessä. Taukojen aikana myös Hevi-vastaava osallistuu ruuhkanpurkuun.
- ✓ Iltavuorossa päivystäjä toimii ruuhkanpurkajana.
- ✓ Iltavuorolainen muistaa ottaa kaupan puhelimen taskuunsa työvuoron alussa.

3.7 VARASTO- JA SOSIAALITILAT, WC:T

- ✓ Varasto- ja sosiaalityötiloihin sekä henkilökunnan WC-tiloihin ei saa päästää asiakkaita. Mikäli kuitenkin lapsi päästetään vessaan, täytyy työntekijän odottaa ovella, ts. asiakasta ei jätetä yksin.
- ✓ Työntekijöiden kaverit eivät tule varastotiloihin ilman kauppiaan lupaa.

3.8 EDUSTAJAT

- ✓ Osastovastaavat voivat sopia erilaisista kampanjoista ja tuoteuutuuksista edustajien kanssa. Hyllypäädyistä ja siivekkeistä täytyy sopia kauppiaan kanssa.
- ✓ Edustajat voi ohjata osastovastaavien tai kauppiaan luokse. Edustajille voi myös antaa ko. osastonhoitajan tai kauppiaan työpuhelinnumeron tapaamisajan sopimista varten.

3.9 RIKKOUTUNEET TAI PÄIVÄYSVANHAT TUOTTEET, TAVARANTOIMITTAJIEN NÄYTTEET

- ✓ henkilökunta saa ottaa rikkoutuneita ja päiväysvanhoja tuotteita kotiin, jotka ovat merkitty kauppiaan toimesta tarralla ja nimikirjoituksella. Nämä tuotteet sijaitsevat lihakaapin viereisessä kalusteessa (poikkeuksena kylmässä säilytettävät liha-, eines- ja maitotuotenyhteet, joita säilytetään maito- tai lihakaapissa)

3.10 SIISTEYS JA JÄRJESTYS

- ✓ jokaisen tulee omassa työssään huolehtia työpisteensä/osastonsa siisteydestä ja järjestyksestä (tyhjt myyntiesittelyt ja pahvipakkaukset, vuotavat ja rikkinäiset tuotteet, roskat, lattian ja hyllyjen siisteys ja järjestys, rikkinäiset hyllylistat, jne..)

3.11 PUHELIMEN JA NETIN KÄYTTÖ

- ✓ puhelinta ja nettiä saa käyttää työajalla ainoastaan työasioihin, poikkeustilanteista on sovittava erikseen kauppiain kanssa

3.12 ALKOHOLI JA TUPAKOINTI

- ✓ alkoholia ei saa nauttia työajalla eikä töihin saa tulla alkoholin vaikutuksen alaisena
- ✓ tupakointi on sallittu ainoastaan tauoilla alimmaisessa kerroksessa nosto-oven ulkopuolella

3.13 OMAT ASIAT

- ✓ Omat asiat on hoidettava työajan ulkopuolella, poikkeustilanteista on sovittava erikseen kauppiain kanssa.
- ✓ Kavereiden kanssa voi vaihtaa myymälässä/kassalla muutaman sanan, mutta keskustelu ei saa häiritä työntekoa ja asiakaspalvelua.
- ✓ Kassalla työskennellessä täytyy kunnioittaa maksavia asiakkaita, eikä palvelutilanteiden aikana seurustella kavereiden tai muiden työntekijöiden kanssa.

3.14 OMAT OSTOKSET JA EVÄÄT

- ✓ omia ostoksia saa tehdä ainoastaan työajan ulkopuolella
- ✓ ruokatauko on omaa aikaa ja silloin voi halutessaan tehdä ostoksia
- ✓ kahvitauko on työaikaa ja silloin on sallittua ostaa itselleen taukoevää (ruuhka-aikaan voi maksaa ostoksen myös välittömästi tauon jälkeen)
- ✓ yläkerran jääkaapissa säilytettävät taukoevää on merkittävä omalla nimellä ja päivämäärällä

3.15 TYÖASU (KÄYTTÖ, PESU JA HUOLTO)

- ✓ työasun tulee olla siisti ja se täytyy pestä säännöllisesti
- ✓ työntekijä pesee vaatteet itse
- ✓ yläkerran toimistokopissa on pesuaineita, jotka on tarkoitettu työvaatteiden pesuun. Pesuaineen saa kahden kuukauden välein (nestemäinen Ariel- tai OMO-pullo). Pesuaineiden yhteydessä on lista, johon kuitataan kun pesuaine on otettu.

3.16 SISÄINEN TIEDOTTAMINEN JA PALAVERIT

- ✓ sisäisessä tiedottamisessa käytetään pääasiassa varaston ilmoitustaulua
- ✓ ilmoitustaulu on jaettu osastoihin ja yleiseen osioon
- ✓ ilmoitustaululla
 - kerrotaan ajankohtaisista asioista
 - ilmoitetaan asiakastoiveista
 - kysytään mieltä askarruttavista asioista
 - mitä tahansa muuta
- ✓ palavereja järjestetään säännöllisesti ja aina tarpeen vaatiessa
 - kaikki työntekijät osallistuvat kiertävästi (jokainen ei siis pääse osallistumaan jokaiseen palaveriin)
 - palaverista tehdään muistio, jonka jokainen kuittaa luetuksi ja ymmärretyksi

3.17 PALKITSEMINEN

- ✓ K-market Marskissa halutaan palkita erinomaisesta työstä. Erinomaista työtä voi olla mm. positiiviset asiakaspalautteet, aktiivisuus oman työn kehittämisessä, poikkeuksellisista onnistumisista jne.
- ✓ Palkinto voi olla esimerkiksi tuote, lahjakortti tai muu rahapalkkio

3.18 ASIAKASKILPAILUT JA KAMPANJAT

- ✓ työntekijät eivät saa osallistua K-market Marskin asiakaskilpailuihin tai arvontoihin
- ✓ työntekijät saavat ostaa mitä tahansa kampanjatuotteita ja ovat oikeutettuja saamaan samoja kaupanpäällisiä samalla tavalla kuin tavalliset asiakkaat

3.19 TARJOUKSET JA TARJOUSTUOTTEEN LOPPUMINEN

- ✓ tarjoustuotteiden menekkiä on usein hankalaa arvioida, sillä menekki voi vaihdella saman tuotteen kohdalla hyvin paljon eri kampanjoissa
- ✓ tuotteita tilataan aina parhaan mahdollisen arvion mukaan, mutta joskus tarjoustuote voi kuitenkin loppua.
- ✓ kun tarjoustuote loppuu:
 - pahoitellaan tapahtunutta
 - kerrotaan milloin tuotetta tulee lisää
 - tarvittaessa voidaan tarjota jotakin vastaavaa tuotetta tilalle vastaavaan hintaan.
 - vuorossa oleva päivystäjä tekee päätökset tuotteiden korvaamisista
 - jos tuotetta ei ole saatavilla tarjouksen voimassaoloaikana, voidaan käyttää kuponkia, jota vastaan asiakas voi tulla noutamaan tarjoustuotteen tarjoushintaan vielä kampanjan päätyttyä

3.20 VAIHDOT JA PALAUTUKSET, TUOTEVIRHEET

- ✓ elintarviketta ei vaihdeta tai palauteta, jos siinä ei ole mitään vikaa
 - vika voi olla paha maku, pilaantuminen, tms.
 - vika ei ole se, että asiakas osti väärän tuotteen
 - poikkeus: elintarvikkeen voi vaihtaa tai palauttaa, jos asiakas ei ole poistunut kaupasta
- ✓ käyttötavaroita voidaan vaihtaa tai palauttaa, jos ne ovat täysin myyntikuntoisia
- ✓ hygieniatuotteita ei vaihdeta tai palauteta
- ✓ Kaikki vaihto-, palautus- ja hyvitystilanteet tulee hoitaa rauhallisesti ja asiallisesti, asiakasta ei saa kyseenalaistaa
- ✓ Tuotevirheissä korvauksena pahasta mielestä ja vaivasta annetaan tuotteen hyvityksen lisäksi asiakkaalle 10%-alennuskuponki, jonka asiakas voi käyttää esim. seuraavalla ostokerralla.

3.21 TAVARANVASTAANOTTO

- ✓ työntekijät saavat ottaa vastaan tavaraa ja kuitata lähetyksiä vastaanotetuiksi
- ✓ tavaraa vastaanotettaessa täytyy muistaa
 - tarkastaa kollimäärä (kollit = yksittäisten laatikoiden määrä, voi olla kyse myös kokonaisista lavoista tai rullakoista)
 - tarkastaa toimitusosoite
 - tarkastaa lähetyksen kunto

3.22 LIIKESALAISUUDET JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

- ✓ Liikesalaisuuksia koskevat tiedot on kopioitu suoraan Nettilaki.fi-sivuilta.
- ✓ Yrityksen toiminnassa muodostuu monia yritykselle tarpeellisia tietoja, jotka yritys haluaa pitää salassa kilpailevilta elinkeinonharjoittajilta. Näitä salaisuuksia kutsutaan liikesalaisuuksiksi. Elinkeinoiminnan terveen kilpailun ylläpitämiseksi, liikesalaisuudet on suojattu lailla.
- ✓ Laissa ei kuitenkaan ole määritelty, mitä liikesalaisuudella tarkoitetaan. Tietyissä kohtuuden, käytännön ja lain asettamissa rajoissa jokainen yritys saa itse päättää, mitkä asiat se haluaa pitää vain omina tietoinaan. Riitatilanteissa tuomioistuin määrittää yksittäisen yrityksen liikesalaisuuksien ulottuvuuden.
- ✓ Yleensä liikesalaisuuksia ovat muun muassa yrityksen taloudelliset tiedot, kuten markkinointia ja hinnoittelua koskevat tiedot, sekä yrityksen käyttämien tai tuottamien koneiden, välineiden ja tuotteiden tarkat tekniset tiedot, joilla on yritykselle taloudellista arvoa. Esimerkiksi omaperäinen liikeidea voi yksinään olla liikkeen tärkein liikesalaisuus. Liikesalaisuus määrittyykin helposti sen kautta, ettei se ilmene suoraan itse salaisuuden kohteesta, kuten yrityksen valmistamasta tuotteesta, eikä se ole yleisesti saatavissa. Liikesalaisuuksia eivät siis ole esimerkiksi sellaiset asiakirjat, jotka sisältävät vain sellaisia tietoja tuotteesta, jotka ilmenevät suoraan valmiista tuotteesta. Liikesalaisuudelle on ominaista, että sen julkitulo voi tuottaa yritykselle taloudellista tappiota ja aiheuttaa kilpailijoille taloudellista hyötyä.
- ✓ liikesalaisuuksia K-market Marskissa ovat:
 - KAIKKI K-market Marskin sisällä tapahtuvat asiat, mm.:
 - työkavereihin liittyvät asiat (mitä kukakin tekee, sanoo, omistaa, harrastaa jne.)
 - asiakkaisiin liittyvät asiat (ketkä käyvät meillä asiakkaina ja mitä he ostavat ym.)
 - K-marketin konsepti
 - hinnoittelupolitiikka
 - rahaliikenne (kuinka paljon rahaa liikkuu)
 - hävikki, myynnit, katteet
 - tunnukset ja salasanat

4 TURVALLISUUSASIAT

Turvallisuusasioissa lähteinä on käytetty erilaisia yrityksen sisäisiä aineistoja ja joitakin nettisivuja.

4.1 TYÖTURVALLISUUSOHJEET

- ✓ Työtapaturmia vähentäviä seikkoja:
 - Vastuuhenkilöt on valittu ja koulutettu
 - Henkilökunta perehdytetään työtehtäviin
 - Työpaikka on hyvässä järjestyksessä
 - työvälineet työhön sopivia ja hyväkuntoisia
 - raskaissa töissä oikeat nosto- ja muut apuvälineet
 - henkilö- ja konesuojaimia saatavana ja niitä käytetään
 - valaistus riittävä
 - ensiapukoulutus järjestetty ja koulutettu riittävästi henkilöitä (1 / 5% hlök.)
 - työterveyshuolto järjestetty
 - ensiapuvälineitä riittävästi
 - liikkautta torjutaan riittävästi
 - ajoneuvo- ja kuljetin sääntöjä noudatetaan
 - vaara-alueet merkitty
- ✓ ks. pelastussuunnitelma

4.2 TIETOTURVALLISUUSOHJEET

- ✓ Kaikkien kaupan henkilöiden, joilla on mahdollisuus käsitellä maksukorttitietoja on suoritettava Tietoturvapassi koulutus vuosittain. Koulutus on suoritettava mielellään ennen työsuhteen alkamista tai heti sen alettua.

4.3 HÄLYTYSNUMEROT

- ✓ Ks. ilmoitustaulut

4.4 PALOTURVALLISUUS

- ✓ Tulipalo
 - Pelasta loukkaantuneet ja vaarassa olevat ihmiset
 - Sammuta lähimmällä alkusammuttimella
 - Hälytä pelastuslaitos
 - Rajoita sulkemalla ovet ja ikkunat
 - Opasta pelastuslaitos paikalle
 - Poistu kokoontumispaikalle - Älä poistu kokoontumispaikalta ilman lupaa
 - kokoontumispaikka on etupihan parkkialue
 - ks. pelastussuunnitelma

4.5 TOIMINTA MYYMÄLÄVARKAUSTILANTEISSA

Ehkäise myymälävarkauden jo ennakoon

- ✓ Tervehdi asiakkaita ja vastaa asiakkaiden tervehdyksiin (hyvät tavat)
- ✓ Tarjoa apua (tämä on myös hyvää asiakaspalvelua)
- ✓ Sijoitu näkyville siten, että asiakkaat näkevät sinut ja pystyt havainnoimaan mahdollisimman laajaa aluetta
- ✓ Vältä ryhmäytymistä muun henkilökunnan kanssa
- ✓ Tasainen miehitys (mahdollisimman tasainen miehitys myymälässä)
- ✓ Liiku myymälässä huomioiden erityisesti varkauksille alttiit tuotteet, suojaisat nurkat ja katvealueet

- ✓ Siisteys ja järjestys - hyvä siisteys ja järjestys ehkäisee hävikkiä ja myymälävarkauksia

Kun kuitenkin epäilet...

- ✓ Varmista oma turvallisuutesi, tarkista ympäristö ja tunnista mahdolliset tekijän apurit
- ✓ Huomioi epäillyn kantamukset, katse, kädet
- ✓ Katso, ettei epäilty ”hävitä” tavaroita ennen kiinniottoa tai sen aikana
- ✓ Toimi vasta kun olet varma varkaudesta - epäilty on menettänyt mahdollisuuden maksaa tavara ja kyseinen tavara on vielä epäillyn hallussa
- ✓ Älä tartu kiinni - pyri siirtämään tilanteen selvittely sivummalle
- ✓ Älä syytä varkaaksi - älä arvostele jne.
- ✓ Älä lupaa turhia jotta saisit epäillyn yhteistyöhön

Kun olet varma...

- ✓ Pyydä asiakasta näyttämään tavarankätköpaikka
- ✓ Pyri selvittämään henkilöllisyys luotettavan asiakirjan avulla
- ✓ Kutsu poliisi - kaikki kiinniotetut on viipymättä luovutettava poliisille
- ✓ Tee myymälävarkaudesta aina ilmoitus poliisille ja täytä anastusilmoituslomake huolellisesti
- ✓ Älä turvaudu voimaan tai väkivaltaan!

Joillakin asiakkailta on PORTTIKIELTO K-market Marskiin. Kuvamateriaalia näistä henkilöistä löytyy varaston seinältä. Jos huomaat porttikiellollisen asiakkaan myymälässä, ohjaa asiakas mahdollisimman suoraan tietä ulos kaupasta ja totea ettei ko. asiakas ole tervetullut kauppaamme.

4.6 TOIMINTA UHKAAVISSA ASIAKASTILANTEISSA

Väkivallan uhka

- ✓ Pysy rauhallisena
- ✓ Jätä uhkaajalle tilaa ja säilytä parin metrin etäisyys uhkaajaan. Älä käännä selkääsi uhkaajalle. Älä ole poistumisen esteenä.
- ✓ Oma käytös - Kuuntele ja puhu selkeästi ja lyhyesti. Ole mieluummin joustava kuin jyrkkä. Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta. Pidä luonnollisia esteitä välissä.
- ✓ Hälytä tai ilmoita niin, että uhkaaja ei huomaa ja voit tehdä ilmoittamisen turvallisesti
- ✓ Huomioi asiakkaan sanaton viestintä - ennakoi - seuraa uhkaajan käsiä. Vältä tuijottamista ja äkkinäisiä liikkeitä.
- ✓ Älä estä uhkaajan poistumista ja mahdollisuutta ”kunnialliselle” perääntymiselle, vältä provosointia tilanteessa

Aseella uhkaaminen, ampumavälikohtaus

- ✓ Evakuoitu uhka-alue
- ✓ Hälytä apua heti kun se on turvallista tehdä
- ✓ Varoita muita ihmisiä
- ✓ Jätä henkilökohtaiset tavarat
- ✓ Pidä kädet näkyvillä
- ✓ Piiloudu ampujalta jos et pääse pois uhka-alueelta. Sulje pääsi piilopaikkaasi esim. lukitsemalla ovi, varmista, että et jää loukkuun.
- ✓ Toimi viimeisenä keinona ja vain jos henkesi on välittömässä vaarassa. Yritä tehdä ampuja toimintakyvyttömäksi. Ole aggressiivinen, heitä ampujaa kohti esineitä jne.

Ryöstö

- ✓ Kiinnitä huomiota epäilyttäviin ja turhiin käynteihin
- ✓ Sulje kassa lyhyenkin poistumisen ajaksi
- ✓ Älä pinoa rahoja kassapöydälle
- ✓ Älä laske rahoja kassalla kaupan aukioloaikoina
- ✓ Älä paljasta tietoa turvajärjestelyistä

- ✓ Tutustu hälytyspainikkeen sijaintiin kassalla
- ✓ Pysy rauhallisena, unohda sankariteot
- ✓ Tottele ryöstäjää, tee mitä käsketään
- ✓ Anna rahat, selosta ryöstäjälle toimintasi
- ✓ Tee hälytys heti kun se on mahdollista tehdä turvallisesti
- ✓ Paina mieleesi tuntomerkit
- ✓ Varmista hälytyksen perille meno

4.7 ENSIAPUTILANNE

- ✓ Selvitä loukkaantuneen tila, onko eloton, saatko hereille ravistelemalla
- ✓ Hälytä apua
- ✓ Noudata hätäkeskuksen antamia ohjeita
- ✓ Sulje puhelin vasta kun saat siihen luvan
- ✓ Järjestä ambulanssille opastus
- ✓ Älä jätä loukkaantunutta yksin
- ✓ Palovammat:
 - Jäähdytä heti vesiastiassa, merivedessä tai vastaavassa 20 min ajan
 - Riisu vasta veden alla (välitön jäähdytys tärkeämpää)
 - Laajat palovammat (kun ihon pinta-alasta on palanut yli 20%)
 - Jäähdytä vain muutama minuutti, peitä imukykyisellä sidoksella (tarvitsee aina lääkärihoitoa)
 - Hälytä apua
- ✓ Sähkötapaturma
 - Katkaise virta tai irrota pistoke pistorasiasta
 - Irrota uhri sähkölaitteesta apuvälinettä käyttäen (huonosti sähköä johtava)
 - Varmista oma turvallisuutesi
 - Hälytä apua, sähkötapaturmat vaativat jatkohoitoa
 - Tarkista hengitys
 - Aloita ensiapu tarvittaessa

4.8 POMMIUHKKA

- ✓ Ole rauhallinen
- ✓ Ylläpidä puhelua - suhtaudu uhkaukseen vakavasti
- ✓ Kirjaa tiedot muistiin
 - soittajan puhelinnumero
 - uhkauksen tarkka sanamuoto, pyydä toistamaan
 - tarkka kellonaika
- ✓ Kysy
 - pommin paikka?
 - milloin pommi räjähtää?
 - minkä näköinen pommi on? Mitä räjähteitä?
- ✓ Selvitä soittajasta
 - mies/nainen
 - aikuinen/lapsi
 - murre/paikallinen, puhevika, puheen nopeus
 - taustääänet
- ✓ Ilmoita poliisille ja esimiehelle
- ✓ Kiinnitä huomiota ympärisössä oleviin poikkeaviin asioihin ja esineisiin. Älä koske.
- ✓ Ilmoita havainnoista poliisille tai esimiehelle
- ✓ Tiedottamisesta vastaa poliisi

4.9 ENSIAPUTARVIKKEET

- ✓ Ensiapukaappi löytyy varastosta myymäläkerroksesta kellarin oven vierestä. Kaikkia ensiaputarvikkeita saa ja pitää käyttää aina kun niitä tarvitaan. Särkylääkkeitä löytyy kauppiaitten huoneesta.

4.10 SÄHKÖKATKO

- ✓ Pysy rauhallisena
- ✓ Hae taskulamppu kassalta
- ✓ Selvitä häiriön syy
 - häiriö omassa kiinteistössä
 - häiriö kiinteistön ulkopuolella jakeluverkossa
- ✓ Kytke virta pois sähkölaitteista, jotka voivat vahingoittua virran kytkeytyessä niihin uudelleen
- ✓ Valmistaudu kiinteistön tyhjentämiseen
- ✓ Hälytä kiinteistöhuoltoliike

4.11 TYÖSUOJELU

Tässä osiossa olevat tiedot on kopioitu sellaiseen www.tyosuojelu.fi -sivuilta. Ko. sivuilta saa lisää tietoa työsuojaan liittyvistä asioista, kuten työsuhdeasioista, työoloista, vaara- ja haittatekijöistä, tapaturmista, ammattitaudeista jne.

- ✓ Työnantaja vastaa kaikesta työpaikan työsuojaan. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön, samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Turvallisuus on pyrittävä varmistamaan jo työn ja työtilojen suunnitteluvaiheessa.
- ✓ Lisäksi työympäristön vaaroja ja haittoja on jatkuvasti tarkkailtava ja tarvittaessa on ryhdyttävä toimiin tapaturmien, terveysvaarojen ja muiden vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi.
- ✓ Työnantaja perehdyttää työntekijänsä työpaikan oloihin ja oikeisiin työmenetelmiin sekä turvallisuusmääräyksiin. Työntekijän puolestaan on noudatettava määräyksiä ja ilmoitettava havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuoja- ja valvontavaltuutetulle.

4.12 OMAISUUDEN SUOJAUS, VALVONTA – JA HÄLYTYSJÄRJESTELMÄT

- ✓ Perehdyttävälle selvitetään K-market Marskin omaisuuden suojaus, valvonta- ja hälytysjärjestelmän toimintaperiaatteet.

4.13 PELASTUSSUUNNITELMA

- ✓ Jokaisen K-market Marskin työntekijän on tutustuttava K-market Marskin pelastussuunnitelmaan.
- ✓ Tehtävänä on suojata myymälän alueilla työskentelevä henkilöstö, ympäristö ja omaisuus erilaisten vaarojen varalta.
- ✓ Myymälässä on ryhdytty sellaisiin valmiutta edistäviin toimenpiteisiin, että vaaran torjuminen ja pelastaminen voidaan tarpeen vaatiessa toteuttaa viivytyksettä.
- ✓ Henkilökunnalla on mahdollisuus saada koulutusta ensiapuun, pelastus- ja sammutustehtäviin. Lisäksi toimipaikat on varustettu em. tilanteisiin sopivilla välineillä mm. ensiapuvälineet, käsisammuttimet ja pikapalopostit.

- ✓ Turvallisuuhenkilökunta on nimetty ja koulutettu auttamaan ja ennalta ehkäisemään onnettomuuksia sekä antamaan valmiuksia mahdollisissa onnettomuus- ja vaaratilanteissa.
- ✓ Tämä suunnitelma liittyy Kesko Oyj:n linjaamiin turvallisuusperiaatteisiin ja edistää myös työturvallisuuden toteutumista.
- ✓ Pelastussuunnitelmassa ei varauduta väestönsuojelun henkilöstö- ja materiaali-järjestelyihin.

4.14 TYÖERGONOMIAOPAS

- ✓ Keskolla on oma työergonomiaopas, ”Opas työergonomiaan”, joka on tarkoitettu K-ryhmän myymälätyöntekijöille. Jokainen työntekijä tutustuu oppaaseen itsenäisesti. Opas löytyy perehdyttämiskansiosta.

5 MUUT ASIAT

5.1 POISSAOLOJEN JA LOMIEN SIJAISUUS- JA VARAHENKILÖJÄRJESTELMÄ

Vastuualue	Vastuuhenkilö	Sijainen	Sijaisen varahenkilö
Hevi	Anita	Jonna	Max
Leipä	Anita	Jonna	Max
Oma paisto, tilaus	Anita	Jonna	Jaana
Oma paisto, pellitys	Jonna	iltavuoro	Oili
Oma paisto, paistaminen	Oili	tilanteen mukaan	
Teollinen	Jonna	Jaana	
Pakasteet	Jaana	Oili	Jonna
Maito	Sabina	Jaana	
Liha, eines (tilaus)	Anita/tilaus	Max	
Liha, eines (purku)	Sabina	Jaana	
Lihan leikkaus	Toni	Max	
Varasto	Jani	Toni	
Panimo	Jani	Toni	
Kotikeittiö, salaattibaari	Oili	Toni	
Veikkaus	Nikke	Mirko	Jaana
Postimerkit	Mirko	Jaana	
Pullonpalautuskone	Jani	Toni	
Lehtipalautukset	Peetu	Jaana	
Päätyvät kampanjat	Sabina	Jonna	
Kuittirullat	Nikke	Mirko	
Siivous, tiskaus	Seija	Jani	Toni
Lämpötilamittaukset	Sabina	Jonna	Jaana

5.2 YRITYKSEN SÄHKÖISET JÄRJESTELMÄT

- ✓ K-market Marskissa on käytössä useita sähköisiä järjestelmiä/ohjelmia, joita käytetään päivittäisessä työssä. Näitä ovat mm. Ketjunetti, kassajärjestelmä ja sähköposti.

5.3 AMMATTI- JA KETJULEHDET

- ✓ Lehtiä on luettavissa yläkerran taukotilassa
 - o mm. Kehittyvä kauppa, Pirkka, osastokohtaisia lehtiä (liha, hevi ym.)

5.4 ALOITTEET

- ✓ Aloite on jokin uusi asia, toimintatapa, idea, ajatus, minkä kuka tahansa henkilökunnasta voi tuoda esille olemassa olevan tilan kehittämiseksi
- ✓ Uudistusehdotus voidaan toimittaa anonyymisti esim. asiakaspalautelaatikkoon tai julkisesti suoraan kauppiaille tai ilmoitustaululle

5.5 KOULUTUS

- ✓ K-market Marskissa kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua Mestarimyyjä-koulutukseen vuosittain. Aktiiviset opiskelijat ja kiitettävästi tentistä/kisasta suoriutuneet palkitaan.
- ✓ Mestarimyyjäkoulutuksen lisäksi K-instituutti järjestää jatkuvasti monipuolista koulutustarjontaa K-ryhmäläisille. Tarjolla on mm. erilaisia ammattitutkintoja myyjälle tai yrittäjälle, esimieskoulutuksia, osastovastaavien syventäviä koulutuksia, esim. Hevi tai maito. Lisätietoja: <http://www.k-instituutti.fi>
- ✓ Jokaisen työntekijän tulee suorittaa ikärajanpassi.

5.6 KEHITYSKESKUSTELUT

- ✓ Kehityskeskusteluita pidetään vuosittain tai useammin
- ✓ Kehityskeskustelun tarkoitus on kartoittaa nykytilannetta erilaisista työhön liittyvistä asioista. Keskusteluissa käsitellään mm. mennyttä ja tulevaa kautta, osaamisen kehittämistä, työyhteisöä, mahdollisia onnistumisia ja ongelmia ym.

5.7 VAPAA-AJAN TOIMINTA

- ✓ K-market Marskissa kerätään henkilökunnan virkistykseen rahaa henkilökunnan ja kauppiaan omien pullokuittien avulla. Jotakin mukavaa järjestetään 1-2 kertaa vuodessa, jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa mielipiteellään virkistystoiminnan ajankohtaan ja sisältöön.

5.8 TERVEYDENHOITO

- ✓ K-market Marskin työterveyshuolto on järjestetty Porvoon Terveystalossa. Työntekijä varaa tarvittaessa ajan Terveystalon työterveyslääkärille ja toimittaa tarvittavat asiakirjat työnantajalle.
- ✓ Tapauskohtaisesti sovitaan saako sairauslomaa ilman lääkärintodistusta.

5.9 KORUT JA LÄVISTYKSET

- ✓ Noudatamme elintarviketurvallisuusvirasto Eviran määräyksiä K-market Marskissa. Evira toteaa henkilökohtaisesta hygieniasta korujen ja lävistyksien osalta seuraavaa: ”Pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ei saa käsitellä henkilö, jolla on rakennekynsi, lävistyskoru tai muita koruja, jos niitä ei voi suojavaatetuksella peittää. Sama koskee myös henkilöitä, jotka käsittelevät muita pakkaamattomia elintarvikkeita, jos mainitut seikat voivat vaarantaa elintarviketurvallisuuden. Korujen käyttö voi aiheuttaa elintarvihanterveysriskin, koska esim. sormuksen alle voi jäädä kosteutta ja kerääntyä likaa, mikä edesauttaa mikrobien esiintymistä käsissä. Ääritapauksessa koru tai sen osa voi irrota ja joutua elintarvikkeeseen. Jos työntekijä käyttää sormuksia, kynsilakkaa tai rakennekynsiä, on työntekijän käytettävä ehjiä suojakäsineitä, jotka vaihdetaan riittävän usein ja tarvittaessa.

5.10 LÖYTÖTAVARAT

- ✓ Löytötavaroita säilytetään varastossa samassa hyllykössä, jossa säilytetään mm. leipien paistopusseja ja kopiopaperia. Tuntomerkkejä vastaan asiakas voi tiedustella kadottamiaan tavaroita.
- ✓ Löytötavaralaissa sanotaan: ”Vähäarvoisen löytötavaran talteen ottamisesta, joka on tapahtunut muualla kuin 5 §:ssä tarkoitettussa laitoksessa, on löytäjän ilmoitettava omistajalle, jos tämä on tiedossa. Vähäarvoisen löytötavaran, jonka omistaja ei ole vaikeudetta selvitettävissä, saa löytäjä pitää.” Vähäarvoinen löytötavara on arvoltaan arviolta n. alle 20€.
- ✓ Mikäli kyseessä on jokin muu kuin vähäarvoinen tavara, on se toimitettava poliisille kahden viikon kuluessa tavaran löytymisestä.

5.11 VALOKUVAAMINEN

- ✓ Valokuvaaminen on sallittu kaupan asiakastiloissa. Yleiskuvalla tarkoitetaan yleistä kuvaa paikasta, ei henkilökuva.
- ✓ Suhtaudu avoimesti kuvaamiseen ja myönteisesti oman kaupan imagon kannalta
- ✓ Puutu opastamalla kuvaajaa (siis asiakaspalvelua)
- ✓ Lupa on oltava, kun yksityiset henkilöt ovat kuvaamisen kohteena. Tällöin on toivottavaa, että asianomaisilta kysytään lupa. Kuvatuilla henkilöillä on oikeus omaan kuvaansa, eli kuvan kohteella on oikeus tietää miksi kuvataan.
- ✓ Kuvaamisen voi kieltää jos se häiritsee asiakkaiden asiointia tai henkilökunnan työskentelyä. Häiritsevää kuvausta on henkilöiden pitkä-aikainen kuvaaminen tai kuvien ottaminen erityisen läheltä. Häiritsevää valokuvaamista EI OLE yksittäisten kuvien ottaminen henkilökunnasta, asiakkaista, tuotteista tai myymälätiloista.
- ✓ Jos kuvaaja jatkaa häiritsevää kuvaamista opastuksesta huolimatta, voi vartija/kaupan edustaja ohjata kuvaajan ulos. Epäselvissä tilanteissa kannattaa ottaa yhteys poliisiin.

6 TYÖSUHDE- JA PALKKA-ASIAT

Suurin osa tämän osion tiedoista on Kaupan työehtosopimuksesta ja palkkaliitteestä (1.4.2012-30.4.2014), josta saa tarvittaessa myös lisätietoja työsuhde- ja palkka-asioista. Lisäksi lähdeaineistona on käytetty Finlexin ajantasaista lainsäädäntöä (Työsopimuslaki). Tähän perehdyttämisoppaaseen on koottu vain oleellisin tieto, erikoistilanteita ja monimutkaisempia asiakokonaisuuksia ei siis ole otettu mukaan. Tiedot on kopioitu lähteistä sellaisenaan, jottei asioiden merkitys muuttuisi oleellisesti asioita uudelleen kirjoitettaessa.

6.1 TYÖSOPIMUS

- ✓ Työsopimus tehdään K-market Marskissa aina kirjallisena.
- ✓ Työsopimus on voimassa toistaiseksi, jollai sitä ole perustellusta syystä tehty määräaikaiseksi.
- ✓ Työnantaja ja työntekijä voivat sopia työnteen aloittamisesta alkavasta, enintään 4 kk kestävästä koeajasta.
- ✓ Työsopimuksessa käy ilmi:
 - työnantajan ja työntekijän koti- tai liikepaikka
 - työnteen alkamisajankohta
 - koeaika
 - työntekopaikka
 - työntekijän pääasialliset työtehtävät
 - työhön sovellettava työehtosopimus
 - palkan ja muun vastikkeen määräytymisen perusteet sekä palkanmaksukausi
 - säännöllinen työaika
 - vuosiloman määräytyminen
 - irtisanomisaika tai sen määräytymisen peruste

6.2 KOEAIKA

- ✓ Koeajan pituus on enintään 4 kuukautta, ellei työsopimuslain 1:4 §:n perusteella ole muuta sovittu.
- ✓ Koeaikana sopimus voidaan molemmin puolin purkaa irtisanomisaikaa noudattamatta.

6.3 TYÖNTEKIJÄN VELVOLLISUUKSIA

- ✓ Yleiset velvollisuudet
 - 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.
- ✓ Työturvallisuus
 - Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden työntekijöiden turvallisuudesta.
 - Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojeluvälineissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa.
- ✓ Kilpaileva toiminta
 - Työntekijä ei saa tehdä toiselle sellaista työtä tai harjoittaa sellaista toimintaa, joka huomioon ottaen työn luonne ja työntekijän asema ilmeisesti vahingoittaa hänen työnantajaansa työsuhteissa noudatettavan hyvän tavan vastaisena kilpailutekona.
 - Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä ryhtyä kilpailevan toiminnan valmistelemiseksi sellaisiin toimenpiteisiin, joita 1 momentissa säädetty huomioon ottaen ei voida pitää hyväksyttävänä.
 - Työnantaja, joka ottaa työhön henkilön, jonka tietää olevan 1 momentin perusteella estynyt ryhtymästä työhön, vastaa työntekijän ohella aikaisemmalle työnantajalle aiheutuneesta vahingosta.
- ✓ Liike- ja ammattisalaisuudet
 - Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä käyttää hyödykseen tai ilmaista muille työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia. Jos työntekijä on saanut tiedot oikeudettomasti, kiello jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.
 - Salaisuuden ilmaiseen työntekijän ohella työnantajalle syntyneen vahingon korvaamisesta on vastuussa myös se, jolle työntekijä ilmaisi tiedot, jos viimeksi mainittu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää työntekijän menelleen oikeudettomasti.

6.4 TYÖNANTAJAN VELVOLLISUUKSIA

- ✓ Yleisvelvoite
 - 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 kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.
- ✓ Syrjäntäkielto ja tasapuolinen kohtelu
 - Työnantaja ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa työntekijöitä eri asemaan iän, terveydentilan, vammaisuuden, kansallisen tai etnisen alkuperän, kansalaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen, kielen, uskonnon, mielipiteen, vakaumuksen, perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen toiminnan tai muun näihin verrattavan seikan vuoksi. Sukupuoleen perustuvan syrjinnän kiellosta säädetään naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa (609/1986). Siitä, mitä

- syrjinnän käsitteellä tarkoitetaan, vastatoimien kiellosta ja todistustaakasta syrjintäasiaa käsiteltäessä säädetään yhdenvertaisuuslaissa (21/2004). (20.1.2004/23)
- Määräaikaisissa ja osa-aikaisissa työsuhteissa ei saa pelkästään työsopimuksen kestoajan tai työajan pituuden vuoksi soveltaa epäedullisempia työehtoja kuin muissa työsuhteissa, ellei se ole perusteltua asiallisista syistä.
 - Työnantajan on muutoinkin kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti, ellei siitä poikkeaminen ole työntekijöiden tehtävät ja asema huomioon ottaen perusteltua.
 - Työnantajan on noudatettava 1 momentissa säädettyä syrjintäkieltoa myös ottaessaan työntekijöitä työhön.
- ✓ Työturvallisuus
- Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta niin kuin työturvallisuuslaissa (738/2002) säädetään. (23.8.2002/750)
 - Jos raskaana olevan työntekijän työtehtävät tai työolot vaarantavat hänen tai sikiön terveyden eikä työssä tai työoloissa olevaa vaaratekijää voida poistaa, työntekijä on pyrittävä raskauden ajaksi siirtämään muihin, hänen työkykynsä ja ammattitaitonsa huomioon ottaen sopiviin tehtäviin. Työntekijän oikeudesta erityisäitiysvapaaseen säädetään 4 luvun 1 §:ssä.
- ✓ Selvitys työnteon keskeisistä ehdoista
- Työnantajan on annettava työntekijälle, jonka työsuhde on voimassa toistaiseksi tai yli kuukauden pituisen määräajan, kirjallinen selvitys työnteon keskeisistä ehdoista viimeistään ensimmäisen palkanmaksukauden päättymiseen mennessä, jolleivät ehdot käy ilmi kirjallisesta työsopimuksesta. Jos työntekijä on alle kuukauden pituisissa määräaikaisissa työsuhteissa saman työnantajan kanssa toistuvasti samoin ehdoin, on työnantajan annettava selvitys työnteon keskeisistä ehdoista viimeistään kuukauden kuluttua ensimmäisen työsuhteen alkamisesta. Sopimussuhteiden toistuessa selvitystä ei tarvitse antaa uudelleen, ellei 3 momentista muuta johdu. Vähintään kuukauden jatkuvassa ulkomaantyössä selvitys on annettava hyvissä ajoin ennen kuin työntekijä matkustaa työkohteeseen. (14.11.2008/707)
- ✓ Työnantajan velvollisuus tarjota työtä osa-aikaiselle työntekijälle
- Jos työnantaja tarvitsee lisää työntekijöitä hänen osa-aikatyötä tekeville työntekijöilleen sopiviin tehtäviin, työnantajan on tarjottava näitä töitä osa-aikatyöntekijöille 6 luvun 6 §:stä riippumatta. Jos 1 momentissa tarkoitetun työn vastaanottaminen edellyttää sellaista koulutusta, jonka työnantaja voi työntekijän soveltuvuuteen nähden kohtuudella järjestää, työntekijälle on annettava tällainen koulutus.
- ✓ Vapautuvista työpaikoista tiedottaminen
- Työnantajan on ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan yleisesti yrityksessä tai työpaikalla omaksutun käytännön mukaisesti varmistaakseen, että myös osa-aikaisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on samat mahdollisuudet hakeutua näihin työpaikkoihin kuin vakituisilla tai kokoaikaisilla työntekijöillä. Käyttäjyrityksen on vastaavia menettelyjä noudattaen ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan myös vuokraamilleen työntekijöille.
- ✓ Työehtosopimusten yleissitovuus
- Työnantajan on noudatettava vähintään valtakunnallisen, asianomaisella alalla edustavana pidettävän työehtosopimuksen (yleissitova työehtosopimus) määräyksiä niistä työsuhteen ehdoista ja työoloista, jotka koskevat työntekijän tekemää tai siihen lähinnä rinnastettavaa työtä.

6.5 TYÖAIKA

- ✓ Työsopimuksessa sovitaan keskimääräisestä vähimmäisviikkotyöajasta.
- ✓ Alle 37,5 tuntia tekevän viikkotyöajan ollessa ilman perusteltua syytä työsopimuksessa sovittua työaikaa pidempi se sovitaan todellista viikkotyöaikaa vastaavaksi.
- ✓ Työviikko alkaa maanantaina kello 00.00, ellei paikallisesti toisin sovita.

- ✓ Yhden viikon aikana työaika on enintään 9 tuntia vuorokaudessa ja enintään 37,5 tuntia viikossa.
- ✓ Työnantajan laatimaan työvuoroluetteloon merkitään:
 - työntekijän säännöllisen työajan alkaminen ja päättyminen,
 - päivittäiset lepoajat sekä
 - (tasoittumisjakson jäljellä oleva viikkojen ja työtuntien määrä sekä näistä laskettu keskimääräinen viikkotyöaika.)
- ✓ Työvuoroluetteloa laadittaessa vältetään epätarkoituksenmukaisen lyhyitä työvuoroja.
- ✓ Alle 4 tunnin työvuoroa ei tule käyttää, elleivät työntekijän tarpeet tai muu perusteltu syy tätä edellytä.
- ✓ Työajan sijoittelun ja vapaapäivien tulisi vaihdella työntekijöiden kesken.
- ✓ Työvuoroluetteloa voidaan muuttaa työaikalain mukaan.
- ✓ Työvuoroluettelo annetaan tiedoksi viimeistään 2 viikkoa ennen työviikon alkamista.
- ✓ Vuorokausilevon tulee olla vähintään 11 tuntia. Työnantaja ja työntekijä voivat sopia vuorokausilevosta toisin (23 §:n mukaan). Sen tulee kuitenkin olla vähintään 7 tuntia.
- ✓ Sunnuntaina tai kirkollisena juhlapäivänä saa teettää työtä vain, jos siitä on työsopimuksella sovittu tai työntekijä antaa siihen erikseen suostumuksensa.
- ✓ Sunnuntaityön teettämisessä noudatetaan tasapuolisuutta ottaen erityisesti huomioon työntekijän ammattitaito, osaaminen ja soveltuvuus tehtävään.
- ✓ Sunnuntaina tai kirkollisena juhla-, itsenäisyys- ja vapunpäivänä tehdystä säännöllisestä työstä maksetaan kaksinkertainen palkka.

6.6 TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMINEN

- ✓ 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

- ✓ Työntekijän noudattama irtisanomisaika on:

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

- ✓ Työsopimus irtisanotaan todistettavasti.
- ✓ Irtisanomisen syy ja työsuhteen päättymisaika on vaadittaessa ilmoitettava työntekijälle viivytyksettä kirjallisesti.
- ✓ Työntekijän, joka ei noudata irtisanomisaikaa, on korvattava työnantajalle noudattamatta jätetyn irtisanomisajan palkka.
- ✓ Korvauksen kuittaaminen määräytyy työsopimuslain 2:17 §:n mukaan.
- ✓ Työnantajan, joka ei noudata irtisanomisaikaa, on maksettava työntekijälle noudattamatta jätetyltä irtisanomisajalta täysi palkka.
- ✓ Työsuhteen purkamisen määräytyy työsopimuslain 8:1 §:n mukaan. Purettaessa työsuhde se päättyy välittömästi.

6.7 LOMAUTTAMINEN

- ✓ Toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen otettu työntekijä voidaan lomauttaa 14 päivän ilmoitusajalla.
- ✓ Määräaikaiseen työsuhteeseen otettu työntekijä voidaan lomauttaa työsopimuslain 5:2 §:n mukaan.

6.8 LUOTTAMUSMIES

- ✓ Työnantaja selvittää uusille työntekijöille yrityksen neuvottelu- ja luottamusmiesjärjestelmän.

6.9 POISSAOLOT

- ✓ Sairastuminen
 - Palkka maksetaan jos:
 - työntekijä on sairastumisen tai tapaturman johdosta estynyt tekemästä työsuhteensa mukaista työtä ja
 - työntekijä ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttä tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.
 - Työntekijän on viipymättä ilmoitettava poissaolosta ja jos mahdollista sen kestosta. Työntekijän laiminlyödessä välittömän ilmoittamisen tahallaan tai huolimattomuudesta palkanmaksuvelvollisuus alkaa ilmoittamisesta. Työntekijän on vaadittaessa esitettävä työkyvyttömyydestä lääkärintodistus tai muu työnantajan hyväksymä selvitys.
 - Lääkärintodistus on haettava ensisijaisesti työterveyslääkäriltä tai muulta työnantajan nimeämältä lääkäriltä.
 - Terveystodistuksen tai sairaanhoitajan antama todistus katsotaan hyväksyttäväksi todistukseksi enintään 3 kalenteripäivää kestävästä sairaustapauksen osalta jos:
 - työnantaja ei ole järjestänyt lakisääteistä laajempaa ja lääkäripalvelut kattavaa työterveyshuoltoa,
 - työntekijä ei ole pyynnöstä huolimatta saanut vastaanottoaikaa julkisen terveydenhuollon piiriin kuuluvalta lääkäriltä ja työntekijä on toimittanut tästä selvityksen työnantajalle ja
 - kyseessä on epidemialuontoinen sairaus (esim. flunssa tai vatsatauti).
 - Palkallisen jakson pituus työkyvyttömyystapauksissa määräytyy työsuhteen keston mukaisesti.
- ✓ Äkillinen sairaus perheessä
 - Työntekijälle pyritään antamaan mahdollisuus lyhyeen palkattomaan poissaoloon perheessä sattuneen äkillisen sairauden johdosta.
 - Alle 10-vuotiaan lapsen sairastuessa äkillisesti lapsen huoltajalle, huoltajan avio- tai avopuolisolle tai huoltajalle, joka ei asu lapsen kanssa samassa taloudessa, maksetaan palkka 1-3 kalenteripäivään sisältyviltä työpäiviltä 16 §:n mukaan.
 - Palkanmaksun edellytyksistä lisätietoja työehtosopimuksessa.
 - Lapsen ollessa vaikeasti sairas työntekijä on sovittaessa oikeutettu palkattomaan poissaoloon (Vnp/85).
- ✓ Työntekijän vihkimispäivä on palkallinen vapaapäivä sen ollessa työpäivä.
- ✓ Työntekijän 50- ja 60-vuotispäivä on palkallinen vapaapäivä sen ollessa työpäivä.
- ✓ Työntekijälle pyritään järjestämään mahdollisuus lyhyeen poissaoloon lähiomaisen kuoleman ja hautajaisten johdosta. Lyhyellä poissaololla tarkoitetaan kuolemasta ja hautajaisista johtuviin järjestelyihin tarvittavaa aikaa. Poissaolon kestäessä yli päivän työntekijän on annettava työnantajan pyynnöstä etukäteen selvitys ajan tarpeesta. Lähiomaisia ovat muun muassa puoliso, vanhemmat, iso- ja appivanhemmat, lapsi, sisar ja veli. Poissaolo ei vähennä ansioita.
- ✓ Työntekijä voi osallistua ansion alentumatta asevelvollisten kutsuntaan ja siihen liittyvään lääkärintarkastukseen. Lääkärintarkastukseen noudatetaan 18 §:n määräyksiä.
- ✓ Työntekijälle maksetaan kertausharjoituspäiviltä palkan ja reserviläispalkan erotus.

- ✓ Lääkärintarkastus
 - Säännöllisen työajan palkkaa ei vähennetä seuraavissa tapauksissa (a.-e.) edellyttäen, että tarkastukset ja tutkimukset on järjestetty tarpeetonta työajan menetystä välttämällä:
 - Sairauden toteaminen: Sairauden toteamiseksi välttämätön lääkärintarkastus ja siihen liittyvä lääkärin määräämä laboratorio- tai röntgentutkimus, jos aikaa ei ole saatu työajan ulkopuolella.
 - Äkillinen hammassairaus: Äkillisen hammassairauden hoitotoimen ajalta jos:
 - hammassairaus ennen hoitoa aiheuttaa työkyvyttömyyden ja
 - hammassairaus vaatii hoitoa samana päivänä tai saman työvuoron aikana ja
 - hammaslääkärin antama todistus osoittaa työkyvyttömyyden ja hoidon kiireellisyyden.
 - Raskaus: Raskaana olevan työntekijän käydessä synnytystä edeltävissä lääketieteellisissä tutkimuksissa, jos aikaa ei ole saatu työajan ulkopuolella.
 - Lakisääteiset tarkastukset ja tutkimukset: Työntekijän käydessä:
 - työterveyshuoltolain tarkoittamissa ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan hyväksytyissä tarkastuksissa
 - nuorista työntekijöistä annettuun lakiin liittyvissä tutkimuksissa
 - tartuntatautilakiin liittyvissä ja työnantajan edellyttämässä tutkimuksissa
 - tartuntatautilain edellyttämässä tutkimuksissa, jotka johtuvat työntekijän siirtymisestä yrityksessä toisiin tehtäviin.
 - Työnantaja maksaa työntekijälle välttämättömät matkakustannukset kyseisiin tutkimuksiin tai jälkitarkastuksiin sekä päivärahan, jos ne tehdään muulla paikkakunnalla
 - Poissaolo muista syistä: Kunnan järjestämät seulontatutkimukset (Vna 1339/2006: mammografia ja papakoe), mikäli käynnit eivät ole mahdollisia työajan ulkopuolella.
- ✓ Lapsen syntymä
 - Erityisäitiys-, äitiys-, isyys-, adoptio- ja vanhempainvapaa sekä hoitovapaa määräytyvät työsopimus- ja sairausvakuutuslain mukaan.
 - Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle äitiys-, isyys-, vanhempain- ja hoitovapaasta viimeistään 2 kuukautta ennen vapaan alkamista. Jos vapaan kesto on enintään 12 arkipäivää, ilmoitusaika on kuitenkin 1 kuukausi.
 - Työntekijän tulisi antaa työnantajalle hyvissä ajoin kokonaissuunnitelma vapaiden käytöstä kummankin vanhemman osalta.
 - Työntekijä voi työsopimuslain mukaisesta perustellusta syystä muuttaa aikaisemmin ilmoittamansa äitiys-, isyys-, vanhempain- tai hoitovapaan ajankohdan noudattaen 1 kuukauden ilmoitusaikaa.
 - Vanhempain- ja hoitovapaa on tarkoitettu lapsen hoitamiseen. Työntekijä voi työskennellä vapaan aikana edellyttäen ettei lapsen hoito esty tai häiriinny.

6.10 LOMAT, VAPAAPÄIVÄT

- ✓ Työntekijällä on työaikalain viikoittaisen vapaa-ajan lisäksi 1 vapaapäivä.
- ✓ Työviikko on keskimäärin 5-päiväinen.
- ✓ Vapaapäivien välissä voi olla enintään 9 työpäivää.
- ✓ Vapaapäivät sijoitetaan seuraavasti:
 - Työntekijällä on kalenterivuoden aikana vähintään 17 perjantai-lauantai, lauantai-sunnuntai tai sunnuntai-maanantai vapaapäiväyhdistelmää.
 - Viikonloppuvapaista vähintään 9 annetaan lauantai-sunnuntai vapaapäiväyhdistelmänä, ellei työntekijä työskentele vain viikonloppuisin.
 - Työpaikkakohtaisesti voidaan sopia (23 §:n mukaan) viikonloppuvapaiden antamisesta muina arkipäivinä.

- Jos työsuhde ei ole jatkunut koko kalenterivuotta, annetaan viikonloppuvapaita vastaavassa suhteessa.
- Vuosilomalle sijoittuvat viikonloppuvapaat lasketaan saaduiksi viikonloppuvapaiksi.
- Poissaolot eivät muuta ennalta laadittua vapaapäiväsuunnitelmaa.
- Työntekijällä on kalenterivuoden aikana vähintään 22 työstä vapaata sunnuntaita, ellei toisin sovita 23 §:n mukaan. Jos työsuhde ei ole jatkunut koko kalenterivuotta, on työstä vapaita sunnuntaita vastaavassa suhteessa.
- Työntekijälle annetaan sunnuntai tai kirkollinen juhlapäivä vapaaksi perustellusta perhesyystä hänen ilmoitettuaan siitä ennen työvuoroluettelon laatimista.
- Vakinaisella työntekijällä on seuraavista aatoista 2 vapaapäiviä:
 - pääsiäislauantai
 - juhannusaatto
 - jouluaatto
 - uudenvuodenaatto.
- Työsuhteen alkamisvuonna aattovapaat annetaan, jos työsuhde on alkanut ennen pääsiäisviikkoa.
- Vuosilomalle sijoittuvat aattovapaat lasketaan saaduiksi aattovapaiksi.
- Poissaolot eivät muuta ennalta laadittua vapaapäiväsuunnitelmaa.
- Työnantaja voi korvata aattovapaat maksamalla kyseisinä päivinä tehdystä säännöllisestä työstä 100 %:lla korotettu palkka.
- Arkipyhät lyhentävät työviikkoa

6.11 RUOKAILU- JA KAHVITAUOT

- ✓ RUOKATAUKO
 - Säännöllisen työajan ollessa yhdenjaksoisesti yli 7 tuntia työntekijällä on vähintään tunnin ruokatauko. Paikallisesti sopimalla voidaan ruokatauko lyhentää enintään 30 minuutilla.
 - Ruokatauko ei ole työaika työntekijän saadessa poistua esteettömästi työpaikalta.
 - Ruokataukoa ei saa sijoittaa välittömästi työpäivän alkuun tai loppuun.

- ✓ KAHVITAUKO
Työpäivän pituuden ollessa:

alle 4 tuntia	ei kahvitaukoa
4 tuntia - alle 6 tuntia	1 kahvitauko
vähintään 6tuntia	2 kahvitaukoa

- Kahden kahvitauon vaikeuttaessa töiden järjestelyjä annetaan 1 pidempi kahvitauko. Jatkuvasti kassalla työskentelevä työntekijä saa tällöin 1 ylimääräisen tauon, jonka aikana hänellä voidaan teettää muuta työtä.

6.12 ELÄKEASIAKAS

- ✓ Työeläke muodostuu kaikista työuran aikaisista ansioista palkkatyössä ja yrittäjänä. Eläkkeen määrään vaikuttavat ansioiden lisäksi ikään sidottu karttumisprosentti ja vuodesta 2010 alkaen myös elinaikakerroin. Eri eläkelaitosten ja Eläketurvakeskuksen eläkelaskureilla voidaan laskea karkean arvion työeläkkeestä.
- ✓ Työeläkkeen lisäksi eläketurvaan kuuluu kansaneläke ja takuueläke. On myös mahdollista saada kansaneläkettä ja takuueläkettä, jos työeläke jää pieneksi.
- ✓ Työeläkkeitä hoitavat työeläkelaitokset eli työeläkeyhtiöt, -säätiöt ja -kassat. Eläkkeen maksaa työeläkelaitos, jossa työntekijä on viimeksi ollut vakuutettuna.
- ✓ Tämän osion tiedot ja lisää tietoa eläkeasioista löytyy mm. työeläke.fi-sivustolta.
- ✓ K-market Marskin eläkeyhtiö on Ilmarinen vuoden 2014 loppuun saakka, jonka jälkeen yhtiö vaihtuu Veritas Eläkevakuutukseen.

6.13 VAKUUTUKSET

- ✓ Työnantaja on vakuuttanut K-market Marskin työntekijät
 - Vakuutus käsittää K-market Marskin työntekijät, jotka vakuutuksenottajan on tapaturmavakuutuslain mukaan pakollisesti vakuutettava.
 - Vakuutus käsittää tapaturmavakuutuslain 57 §:n 2 momentin mukaisen vapaaehtoisen vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen K-market Marskin työntekijöille.
 - Tämän tapaturmavakuutuksen yhteydessä hoidetaan työntekijäin ryhmähenkivakuutus, jonka ovat vakuutuksenottajalle yhteisesti myöntäneet Aktia Henkivakuutus Oy, Henkivakuutusosakeyhtiö Duo, Vakuutusosakeyhtiö Henki-Fennia, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Kaleva, Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö, OP-Henkivakuutus Oy, Försäkringsaktiebolaget Liv-Alandia, Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola. Vakuutukseen sovelletaan kulloinkin voimassaolevia työntekijäin ryhmähenkivakuutuksen vakuutusehtoja.

6.14 PALKANMAKSU

- ✓ Palkan suuruuteen vaikuttavat:
 - työtehtävät
 - koulutus
 - palvelusvuodet
 - lisät
 - työntekemisaikakunta.
- ✓ Palvelusaikaan lasketaan:
 - samassa tämän työehtosopimuksen tarkoittamassa ammatissa työskennelty aika kokonaisuudessaan.
 - vuosilomalain 7 §:n mukainen työhön rinnastettava aika, esimerkiksi äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaa (hoitovapaa ja asevelvollisuusajaa ei lasketa palvelusaikaan).
- ✓ Kokemus muussa ammatissa otetaan huomioon kohtuullisessa määrin, jos se osittain vastaa työssä vaadittavaa ammattikokemusta. Tämä pyritään toteamaan työehtosopimusta tehtäessä.
- ✓ Työtehtävään liittyvän ammatillisen tutkinnon suorittanut on heti palkkataulukon 3. vuoden työntekijä.
- ✓ Työntekijälle maksetaan kielilisiä:
 - tavanomaisessa asiakaspalvelussa hänen joutuessa käyttämään lähes päivittäin useampaa kuin 1 kieltä tai
 - Kielilisiä on 5 % taulukkopalkasta / kieli.
- ✓ Peruskoulun, lukion tai ammatillisen oppilaitoksen oppilaalle voidaan maksaa koululaispalkkaa yhteensä enintään 2 kuukaudelta. Koululaisen palkka on 70 % kunkin ammatin alimman palkkaryhmän 1. vuoden palkasta. Koululaisen työskenneltyä tämän työehtosopimuksen tarkoittamassa ammatissa 2 kuukautta palkka määräytyy harjoittelijan mukaan.
- ✓ Harjoitteluajan on 1 vuosi. Harjoittelijan palkka on 85 % palkkaryhmä B1:n 1. vuoden palkasta. Harjoitteluajan jälkeen maksetaan ao. palkkaryhmän 1. vuoden palkkaa.
- ✓ K-Market Marskissa kaikki myyjät tekevät Myyjä I -vaativuustason työtä.
- ✓ Työntekijälle maksetaan vastuulisä hänen vastatessaan ja huolehtiessaan:
 - osastosta tai tuoteryhmästä
 - toisten työntekijöiden ohjauksesta, valvonnasta ja työaikasiunittelien tekemisestä
 - myynti- ja mainossuunnittelusta ja raportoinnista.
 - Vastuulisä on vähintään 5 % taulukkopalkasta.

6.15 YLITYÖT JA LISÄT

- ✓ Lisätyö on sovitun työajan lisäksi tehty työ enintään 40 tuntiin saakka viikossa.
- ✓ Ylityötä on 40 tuntia viikossa ylittävä työ.
- ✓ Vuorokaudessa yli 8 tuntia tai työvuoroluetteloön merkityn 8 tuntia pidemmän työajan lisäksi tehtävään työhön edellytetään työntekijältä työaikalain 18 §:n 1 momentin mukainen suostumus.
- ✓ Vuorokaudessa 10 tuntia tai viikossa 37,5 tuntia ylittävästä työstä maksetaan 50 %:lla korotettu palkka.
- ✓ Kello 18.00-24.00 tehdystä työstä maksetaan palkkaliitteen mukainen iltalisä myymälän aukiolosta riippumatta. Lisää ei makseta lauantai-iltana tehdystä työstä.
- ✓ Iltalisä maksetaan sunnuntaina, kirkollisena juhla-, vapun- ja itsenäisyyspäivänä (kello 18.00-24.00) yksinkertaisena. Myymälän ollessa auki sunnuntaisin marras- ja joulukuussa kello 18.00 jälkeen maksetaan sunnuntaisin kello 18.00-24.00 tehdystä työstä iltalisä kaksinkertaisena.
- ✓ Myymälän oltua auki kirkollisen juhlapäivän aattona kello 18.00 jälkeen maksetaan kello 18.00-24.00 tehdystä työstä lauantailisän suuruinen aattoiltalisä. Näitä ovat:
 - loppiaisen aatto
 - kiirastorstai
 - helatorstain aatto
 - juhannusaatto
 - pyhäinpäivän aatto
 - jouluaatto
 - uudenvuoden aatto.
- ✓ Lauantaina kello 13.00-24.00 tehdystä työstä maksetaan palkkaliitteen mukainen lauantailisä myymälän aukiolosta riippumatta.

6.16 LOMA-AJAN KERTYMINEN, LOMA-AJAN PALKKA, LOMARAHJA JA LOMAKORVAUKSET

- ✓ Vuosiloma
 - Vuosilomaetuudet määräytyvät vuosilomalain ja työehtosopimuksen mukaan.
 - Lomaa ansaitaan täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta työsuhteen kestänyttä lomanmääräytymisvuoden (1.4.-31.3.) loppuun mennessä:
 - alle vuoden 2 arkipäivää
 - vähintään vuoden 2,5 arkipäivää.
 - Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt:
 - vähintään 14 päivää
 - vähintään 35 tuntia.
 - Lomaa ansaitaan joko 14 päivän tai 35 tunnin säännön perusteella. Lomaa ansaitaan 35 tunnin säännön perusteella työntekijän työskennellessä työsuhteen mukana alle 14 päivää kuukaudessa.
 - Työnantaja määrää loman alkamisajankohdan vuosilomalain mukaisesti. Työnantajan on annettava ennen loman määräämistä työntekijälle tai tämän edustajalle mahdollisuus esittää mielipiteensä loman ajankohdasta.
 - Kesä- ja talviloman ei tulisi välittömästi seurata toisiaan.
 - Lomapäiviksi ei lasketa pyhäpäiviä, pääsiäislauantaita, vapunpäivää, juhannusaattoja, itsenäisyyspäivää ja jouluaattoja.
 - Lomapalkka maksetaan ennen loman alkamista, ellei työpaikkakohtaisesti (23 §:n mukaan) sovita sen maksamisesta yrityksen normaalina palkanmaksupäivänä. Enintään 6 päivän lomapalkka voidaan maksaa yrityksen normaalina palkanmaksupäivänä.
 - Alle 37,5h tekeville: Lomapalkka tai -korvaus on sekä tuntipalkkaisella että suhteutettua kuukausipalkkaa saavalla jäljempänä esitetystä lomanmääräytymisvuoden ansiosta:
 - 10 % työsuhteen kestänyttä lomanmääräytymisvuoden loppuun (31.3.) mennessä alle vuoden

- 12,5 % työsuhteen kestänyttä lomanmääräytymisvuoden loppuun (31.3.) mennessä vähintään vuoden.

6.17 VEROT JA VEROKORTTI

- ✓ Verokortti on toimitettava työnantajalle työsuhteen alkaessa.
- ✓ Veroprosenttia voi korottaa ilmoittamalla uusi prosentti työnantajalle, jolloin ei tarvitse hankkia uutta verokorttia
- ✓ Uusi verokortti tarvitaan, jos prosenttia halutaan pienentää tai tulorajaa muuttaa
- ✓ Lisää tietoa verosta: www.vero.fi