

Johanna Haapala

Opas perehdyttämiseen asiakaspalvelualalla

Opas perehdyttämiseen asiakaspalvelualalla

Johanna Haapala
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä(t): Johanna Haapala

Opinnäytetyön nimi: Opas perehdyttämiseen asiakaspalvelualalla

Työn ohjaaja: Eija Svanberg

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 32 + 17

Opinnäytetyöni oli toiminnallinen tutkimus, jossa olen tehnyt oppaan perehdyttämisestä asiakaspalvelualalle. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on toiminut Oulun ammattikorkeakoulu (tästä eteenpäin OAMK), mutta olen tehnyt työtä myös itselleni työuraani ajatellen. Olen työskennellyt asiakaspalvelualalla viimeiset kymmenen vuotta ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on ollut osa työkuvaani muutamien vuosien ajan, siksi aihe tuntui minulle sopivalta.

Opinnäytetyössäni teoriaosuuteni sisältää kaksi isompaa kokonaisuutta; työhyvinvointi sekä perehdyttäminen. Mielestäni onnistunut perehdyttäminen lisää työntekijän työhyvinvointia ja tästä syystä valitsin työhyvinvoinnin osaksi toiminnallista tutkimustani. Työhyvinvointi-osiossa olen käsitellyt yleisesti sitä, mitä työhyvinvointi tässä työssä tarkoittaa. Tämän lisäksi olen tarkastellut oppimista ja motivaatiota osana työhyvinvointia. Perehdyttämisen-osiossa olen käsitellyt yleisesti sitä, mitä perehdyttämien tarkoittaa ja mitä kaikkea perehdyttämisessä tarvitsee ottaa huomioon.

Jokaisessa työpaikassa on erilaisia käytäntöjä perehdytyksen suhteen, siksi oli hankala tehdä yhtä perehdytyksen opasta, joka sopisi kaikkiin asiakaspalvelualan yrityksiin. Opas, jonka tein, sopii hyvin asiakaspalvelualalle, jossa tehdään esimerkiksi myynnillistä työtä. Oppaan tarkoituksena on auttaa työnantajaa antamaan onnistunut perehdyttäminen uudelle työntekijälle ja hyvä alku hänen työuralleen. Perehdyttämisen hyödyt tulevat monesti esille erityisesti sellaisissa yrityksissä, jotka haluavat panostaa laadukkaaseen ja onnistuneeseen asiakaspalvelukokemukseen. Työni tärkein sanoma onkin, että perehdytys on tärkeää, sillä siitä on hyötyä pitkällä aikavälillä. Hyvä perehdytys auttaa sitouttamaan työntekijöitä yritykseen ja kun itse työhön saa hyvän aloituksen, on sillä merkitystä myös työhyvinvointiin.

Asiasanat: asiakaspalvelu, motivaatio, oppiminen, perehdyttäminen, työhyvinvointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics

Author(s): Johanna Haapala

Title of thesis: Orientation guide in the customer service field

Supervisor(s): Eija Svanberg

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017 Number of pages: 32 + 17

In this thesis I have made an orientation guide to the customer service field. Mandator of this thesis is OAMK. It is possible that I can use this thesis in the future at my workplace, so I am doing this thesis also for myself. I have been working in the customer service field for the last ten years and orientation has been part of my job for few years. That is one reason why I decided to do this thesis.

In this thesis my theory includes two parts; well-being at work and orientation period. In well-being at work -part I have written what well-being at work means generally at this thesis. Also I have studied learning and motivation and how this two affect on well-being at work. In orientation period -part I have written what orientation period in the workplace means and what it includes. My thesis is a functional thesis and my aim was to do orientation guide in the customer service field and I have done that by combining my theory part and my own work experience.

Every workplace has their own way to do orientation. The orientation guide that I have written is useful especially at my current workplace, where my main job is selling service and product. The main thing in my thesis is that orientation period is important in every way. When it is properly done it motivates employee to stay in the company for a long time. It also gives a great start to work and then it also affect on well-being at work.

Keywords: health, learning, motivation, orientation, workplace

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖHYVINVOINTI	8
2.1	Työhyvinvoinnin portaat.....	9
2.2	Oppiminen ja osaaminen.....	11
2.3	Motivaatio.....	12
3	PEREHDYTTÄMINEN	15
3.1	Perehdyttämisen hyödyt.....	17
3.2	Perehdyttämisen suunnittelu	18
3.3	Perehdyttäminen toimintakonseptina	18
3.4	Uuden työntekijän perehdyttäminen	20
3.5	Työnopastus.....	21
3.6	Oppimisen seuranta ja arviointi	23
3.7	Muutoksiin perehdyttäminen.....	24
3.8	Työturvallisuuden perehdyttäminen.....	25
3.9	Perehdyttämisen kehittäminen	25
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	27
5	POHDINTA	30
6	LÄHTEET	31
7	LIITTEET	33
7.1	Perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä	33
7.2	Perehdytyksen opas asiakaspalvelualalle	38

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni olen tehnyt oppaan perehdyttämisestä asiakaspalvelualalle. Oppaan tekemisessä olen käyttänyt hyödyksi opinnäytetyöni tietoperustaa sekä omaa henkilökohtaista työkokemustani. Olen työskennellyt kymmenen vuotta asiakaspalvelualalla, joista viimeiset kuusi vuotta nykyisessä työpaikassani. Opas, jonka olen tehnyt, sopii hyvin myös omalle työpaikalleni, jossa tehdään myynnillistä työtä. Työ ei ole pelkästään tietyn tuotteen myyntiä, vaan myös panostamista kokonaisvaltaiseen asiakaspalvelukokemukseen, jota pidetään tänä päivänä tärkeänä. Asiakkaat, jotka saavat hyvää asiakaspalvelua, palaavat todennäköisesti asioimaan uudestaan, mikä on tärkeää liiketoiminnan kannalta.

Olen toiminut esimiesasemassa muutaman vuoden ja perehdyttäminen on ollut yksi työtehtävistäni. Oma kokemukseni on se, että perehdyttämisellä on vaikutusta työssä viihtyvyyteen, työhyvinvointiin sekä motivaatioon että sitoutumiseen. Perehdytys ei ole vain uuden työn ja rutiinien oppimista, vaan siihen sisältyy myös paljon muutakin, kuten uusiin työkavereihin ja työyhteisöön tutustumista. Perehdyttäjällä on tärkeä rooli. Hänen täytyy saada uusi työntekijä innostumaan ja motivoitumaan työstään. Itse toimin perehdytyksessä ohjaajan roolissa, jossa työskentelen tiiviisti uuden työntekijän kanssa ja neuvon kädestä pitäen miten kyseistä työtä tehdään. Koska teen itsekin pääosin samaa työtä mitä uusi työntekijä tulee tekemään, voin omalla työnteolla näyttää hänelle, miten töitä tulisi tehdä.

Perehdytyksen alkuvaiheessa on hyvä rakentaa luottamusta perehdyttäjän ja työntekijän välille. Perehdytyksessä on tarkoitus oppia, eikä kaikkea tarvitse osata heti täydellisesti. Se, että voimme sanoa osaavamme tehdä työtämme, voi kestää jonkin aikaa aina työn luonteesta riippuen. Kun perehdytys on ohi ja varsinainen työnteko alkaa, olen itse perehdyttäjänä tehnyt selväksi, että apua voi aina kysyä ja esimiehenä olen täällä häntä varten.

Olen myös jutellut henkilöiden kanssa, joilla on ollut puutteellinen perehdyttäminen tai perehdyttäminen on jäänyt kokonaan pois. Huono perehdytys on vaikuttanut suuresti esimerkiksi työmotivaatioon. Se, että pääsee aloittamaan itse työntekoa voi viedä paljon aikaa ja energiaa, koska sinun täytyy ensin perehdyttää itsesi. Kun perehdyttäminen on puutteellista tai se jää pois kokonaan, voivat mahdolliset työtehtävät jäädä epäselväksi. On hankala tehdä töitä tai olla sitoutunut yritykseen, kun ei tiedä täysin omia työtehtäviä tai paikkaansa yrityksessä.

Perehdyttämisen hyödyt tulevat monesti esille erityisesti sellaisissa yrityksissä, jotka haluavat panostaa laadukkaaseen ja onnistuneeseen asiakaspalvelukokemukseen. Työntekijä, joka kokee onnistumisen hetkiä työssään, saa siitä palautetta ja oikeasti pitää työstään, näkyy myös asiakkaille asti. Jotta työntekijä viihtyy työssään, tarvitaan työnteolle hyvä alkku. Uuden työntekijän täytyy tuntea itsensä tervetulleeksi työpaikalle, jossa isossa roolissa ovat tulevat työkaverit. Myös viihtyvyys työpaikalla ja työtiimin yhteishenki ovat tärkeitä. Perehdytyksessä uusi työntekijä saadaan vauhtiin, mutta tärkeää myös on, että uusi työntekijä kokee saavansa apua ja tukea myös perehdytyksen jälkeen kollegoiltaan ja esimiehiltään.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi OAMK ja tutkimukseni muoto oli toiminnallinen. Toiminnallinen tutkimus voi olla alasta ja opinnäytetyön aiheesta riippuen esimerkiksi ohje, ohjeistus tai opastus. Se voi olla myös tapahtuman toteuttaminen kuten esimerkiksi näyttely, messuosaston tai konferenssin pitäminen. Toteutustapana voi olla kohderyhmästä riippuen kirja, kansio, opas tai kotisivut. Minun opinnäytetyössäni toiminnallisen tutkimuksen lopputuotoksena on perehdyttämisen opas asiakaspalvelualle. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Vaikka toimeksiantajana oli OAMK, tein silti työtä myös itselleni. Uskon, että tästä työstä on hyötyä minulle myös työurallani. Työssäni tietoperusta perustuu pääasiassa kirjoihin. Teoriaosuuteen olen valinnut kaksi kokonaisuutta: työhyvinvointi ja perehdyttäminen. Työhyvinvointi-osuudessa olen käsitellyt yleisesti, mitä se tässä työssä tarkoittaa. Olen myös käsitellyt osaamista ja motivaatiota osana työhyvinvointia. Perehdyttämistä olen käsitellyt yleisellä tasolla, mitä se tarkoittaa ja mitä pitäisi ottaa huomioon. Perehdyttämisen oppaan teossa olen käyttänyt hyödyksi tietoperustaa sekä omaa henkilökohtaista työkokemustani.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on laaja käsite, joka sisältää monia koulukuntia. Siihen kuuluu keskeisesti kuitenkin työn mielekkyys, joka osaltaan auttaa työntekijää kehittymään työntekijänä sekä ihmisenä. Oman työnsä hallitseminen ja osaaminen sekä työstä saatu arvostus ja sosiaalinen tuki kollegoilta ja esimiehiltä ovat tärkeitä. Kun nämä keskeiset tekijät täyttyvät, voi ihminen kokea mielihyvää työstään ja näin ollen hän todennäköisesti voi hyvin. (Juuti & Salmi 2014, 37.)

Se, että voimme luottaa työpaikalla toisiimme puolin ja toisin, vaikuttaa työhyvinvointiin. Esimiestyöllä on suuri merkitys. Luottamusta herättävä esimies on kiinnostunut työntekijöidensä hyvinvoinnista sekä ottaa huomioon alaistensa mielipiteet ja näkemykset. Hän osaa ottaa vastaan ja antaa palautetta ja häntä kunnioitetaan. Työntekijät, jotka pystyvät luottamaan esimieheensä, eivät pelkää virheitä, he ottavat enemmän vastuuta työstään ja suhtautuvat muutoksiin positiivisemmin. He ovat oma-aloitteisempia, heidän työnsä on tuloksellisempaa ja he voivat paremmin. (Työturvallisuuskeskus 2017, viitattu 1.5.2017.)

Ihmiset kokevat työhyvinvoinnin eri tavoin. Toisille se tarkoittaa turvallisuutta, toisille vapautta. Se, miten ihmiset voivat työpäivän aikana, vaikuttaa olennaisesti työhyvinvointiin. Työhyvinvointi tarkoittaa yksilön omaa hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa, mutta myös koko työyhteisön hyvinvointia. Työyhteisöä tulisi kehittää niin, että kaikilla työntekijöillä olisi mahdollisuus onnistua omassa työssään ja kokea siitä iloa. Tänä päivänä työnteko on monelle keskeinen osa elämää, jolloin ei voida sanoa, että on erikseen olemassa ”työminä”, vaan monesti yksityisasiat heijastuvat työntekemiseen. Kun yksityiselämän muutokset ovat negatiivisia, ne vaikuttavat suoraan ihmisen työkykyyn ja sairaspöissaolot monesti lisääntyvät. Siksi työntekijät tulisi ottaa työhyvinvoinnin kannalta kokonaisuutena. (Ojala & Ahonen 2003, 19 - 20.)

Onnellisuus vastaa hyvin läheltä käsitettä hyvinvointi. Onnellisuus antaa energiaa ja sitä monet tavoittelevat. Noin puolet onnellisuuden taustatekijöistä ovat perittyjä, loppuosa on paljolti kiinni päivittäisistä valinnoista sekä elinympäristöstä. Onnellisuustutkimuksien mukaan onnelliset ihmiset saavat töitä, he ovat hyviä työssään ja he menestyvät johtajina. Onnelliset ihmiset ovat yleensä vähemmän poissa töistä, he ovat luovia, ystävällisiä, vastuullisia sekä auttavaisempia. Onnellisilla ihmisillä on paremmat mahdollisuudet onnistua kaikilla elämän osa-alueilla. Olennaista on

tunnistaa onnellisuutta estävät tekijät ja pyrkiä pääsemään niistä eroon, kun taas onnellisuutta lisääviä tekijöitä tulisi vaalia. (Rauramo 2012, 10 - 11.)

2.1 Työhyvinvoinnin portaat

Abraham Maslow kehitti vuonna 1943 motivaatioteorian, jonka mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian. Hierarkian ylimpänä tavoitteena oli itsensä toteuttamisen motiivi. Maslowin motivaatioteoriaan kuului viisi perustarvetta, jotka olivat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, yhteisöllisyyden tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Nämä tarpeet ovat riippuvaisia toisistaan siinä mielessä, että kun edellinen tarve on tyydytetty, syntyy tarve tyydyttää seuraava taso. (Rauramo 2012, 13.)

”Työhyvinvoinnin portaat –mallissa kyse on ihmisten perustarpeista suhteessa työhön ja näiden tarpeiden vaikutuksesta motivaatioon” (Rauramo 2012, 13). Rauramon mallissa on hyödynnetty jo olemassa olevia työkykyä ylläpitävän toiminnan sekä työhyvinvoinnin edistämisen malleja, jotka pohjautuvat edellä mainittuun Maslowin tarvehierarkiaan. Mallin tarkoitus on kehittää yksilön omaa työhyvinvointia, mutta myös työyhteisön ja organisaation työhyvinvointia porrastamalla. Mallin kehittämistavoitteena on ollut löytää työhyvinvointiin liittyviä keskeisiä tekijöitä sekä toimintamalleja suunnitelmallisen kehittämistoiminnan tueksi. Työhyvinvoinnin kehittämisjärjestelmää on kuvattu myös systemaattiseksi malliksi. Työhyvinvoinnin viisi porrasta ovat: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. (Rauramo 2012, 13 - 14.)

Terveys

Tavoitteena on työntekijän hyvä terveys, jossa työntekijällä on vapaa-ajalla harrastuksia ja erilaisia virikkeitä, hän syö monipuolisesti, liikkuu säännöllisesti ja pyrkii hoitamaan terveyttään sekä ehkäisemään sairauksia. Työnantaja/organisaatio voi edistää työntekijän terveyttä esimerkiksi järjestämällä työntekijöille työterveyshuollon, tukemalla liikuntaharrastusta liikuntaseteleillä ja mikäli työpaikkaruokailu ei ole mahdollista, järjestämällä työntekijöille lounasseteleitä. (Rauramo 2012, 14 - 15.)

Turvallisuus

Turvallisuutta työpaikalla voi edistää eri tavoin. Toisille turvallisuutta tuo pysyvä työpaikka, toisille riittävä toimeentulo. Työn pitäisi olla turvallista ja työympäristön tulisi taata turvallinen työnteko. Turvallisuutta työpaikalla luovat myös esimiehet ja työkaverit, jotka kohtelevat ihmisiä oikeudenmukaisesti ja jossa työntekijät kokevat olevansa tasa-arvoisia ja yhdenvertaisia. (Rauramo 2012, 14 - 15.)

Yhteisöllisyys

Työnantaja luo yhteisöllisyyttä panostamalla hyvän yhteishengen luomiseen sekä huolehtimalla henkilöstöstä. Yhteisöllisyyttä luova organisaatio pitää tärkeänä hyviä johtamistaitoja ja huolehtii sekä sisäisestä että ulkoisesta yhteistyöstä. Työntekijä voi edistää yhteisöllisyyttä olemalla joustava, hyväksymällä erilaiset ihmiset ja olemalla myönteinen muutoksille. Yhteisöllisyyden onnistumista voidaan organisaatiossa tutkia esimerkiksi työtyytyväisyyskyselyillä. (Rauramo 2012, 14 - 15.)

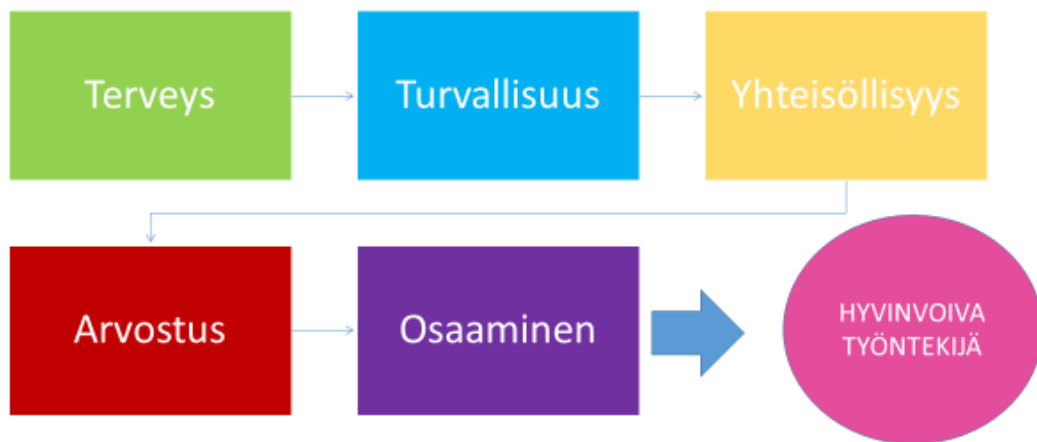
Arvostus

Työnantajalla tulisi olla eettiset arvot, sekä tuottavuutta ja hyvinvointia tukeva missio, visio ja strategia. Työntekijöiden palkat ja palkitseminen tulisivat olla oikeudenmukaiset. Työntekijä voi lisätä arvostusta olemalla itse aktiivinen organisaation toiminnassa ja kehittämisessä. Se, onko organisaation arvostus hyvällä tasolla, voidaan tutkia myös työtyytyväisyyskyselyillä. (Rauramo 2012, 14 - 15.)

Osaaminen

Työpaikalla osaamista voidaan edistää esimerkiksi järjestämällä työntekijöille erilaisia koulutuksia heidän tarpeitaan ajatellen. Toisille voi riittää se, että he ovat oman alansa asiantuntijoita kun taas toiset tarvitsevat jatkuvasti työnsä kehittämistä ollakseen tyytyväisiä työhönsä. Kun työntekijän osaamista ylläpidetään ja edistetään, voi se lisätä työntekijän motivaatiota työskennellä kyseisessä organisaatiossa kyseisessä tehtävässä. Osaamista ylläpidetään esimerkiksi kehitys- ja seurantakeskusteluilla. (Rauramo 2012, 14 - 15.)

TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2012).

2.2 Oppiminen ja osaaminen

Työelämässä osaaminen ja oppiminen ovat keskeisessä roolissa. Jotta osaamme tehdä työtämme, tulee meidän aluksi oppia tekemään sitä. Tänä päivänä on tärkeää edistää ja ylläpitää omaa osaamista työmarkkinoita ajatellen. Osaaminen parantaa työhyvinvointia ja jaksamista sekä edistää työn hallintaa. Kun ammattitaitomme vastaa nykypäivän ja tulevaisuuden vaatimuksia, on työllistyminenkin todennäköisempää. Oppimisessa tärkeää on oppimismotivaation ylläpitäminen. (Rauramo 2012, 146,151.)

Suurin osa työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta tapahtuu itse työpaikalla työtä tekemällä. Koulutuksilla voidaan syventää ja kehittää oppimista. Haasteita tänä päivänä oppimisen kehittämiseksi tuovat lyhyet työpätkät, esimerkiksi projektiluontoiset työt, joita tehdään vain hetki. Työn kehittymistä voidaan edistää esimerkiksi siten, että työntekijät jakaisivat tietoja, taitoja ja kokemuksia keskenään. (Rauramo 2012, 150 - 151.)

Me kaikki olemme aloittelijoita jossain vaiheessa työelämäämme. Aloittelijasta kehitymme työtä osaavaksi ja lopulta oman alansa asiantuntijaksi. Se, että voimme olla oman alamme asiantuntijoita, tulee meidän osata teoriaa, mutta tärkeintä on itse ammatinharjoittaminen eli

työntekeminen. Omaa osaamista pystyy kehittämään esimerkiksi työpaikoilla järjestettävän koulutuksen kautta. Tärkeää on myös ottaa oppia vanhemmilta työntekijöiltä, joilla on takanaan pitkä työhistoria. Se miten osaamista tulisi kehittää organisaatiossa, saadaan selvittämällä nykyinen osaamistaso sekä arvioimalla tulevaisuuden mahdollisia osaamistarpeita. (Rauramo 2012, 151 - 152.)

Kun alamme työskentelemään uudessa työpaikassa, tarvitsemme opettajan, joka kouluttaa ja valmistaa meidät työtehtäviimme. Opettajan on tärkeää tunnistaa oppijan valmiudet, olemassa oleva osaaminen sekä ongelmanratkaisu- ja oppimismenetelmät, joita oppija käyttää uuden tiedon omaksumiseen. Koulutuksen keskeinen osa on oppimisen arviointi, jossa molemmat sekä opettaja että oppija näkevät, missä mennään ja mitä tulee tapahtumaan seuraavaksi. Palautteen anto puolin ja toisin on tärkeää. Lopuksi on hyvä arvioida myös oppimistuloksia, missä onnistuttiin ja mitä tulisi vielä kehittää. (Rauramo 2012, 153 - 154.)

Työ, joka on tekijälleen mielekästä, haastavaa, luo onnistumisen tunteita ja vastaa odotuksia edistää työn tuloksellisuutta, kasvattaa motivaatiota ja lisää työhyvinvointia. Kun motivaatio työtä kohtaan on korkealla, mahdollistaa se työn iloa ja oppimista. Kun työ vastaa työntekijän arvoja sekä tavoitteita, edesauttaa se työssäoppimista. Työhyvinvointia ja työn tuloksellisuutta taas edistää se, että työntekijä pystyy kehittämään itseään, hän kokee olevansa hyvä työssään ja hallitsee työssä tarvittavat koneet ja välineet. Osaamista tukeva johto, vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden, työyhteisöjen sekä koko organisaation oppimiseen. Oppimista edistää avoin työyhteisön ilmapiiri, jossa asioista voidaan keskustella. Työergonomia on myös tärkeä osa oppimista työpaikalla. Työntekijöitä tulisi kannustaa oma-aloitteisuuteen. Virheitä ei tulisi pelätä, vaan niistä tulisi oppia. (Rauramo 2012, 156 - 157.)

2.3 Motivaatio

Motivaatio on jotain sellaista, joka saa ihmiset saavuttamaan päämääriään, jotain, joka saa ihmiset liikkeelle. Yksi tämän päivän johtamisen haasteista on työntekijän motivoiminen. Esimiehillä voi olla työkaluja ja keinoja siihen, miten motivoitumista voidaan tehostaa, mutta se kuinka motivoitunut työntekijä on tekemään töitä, on paljon kiinni myös työntekijästä itsestään. Motivaatio voi merkitä muitakin asioita kuin esimerkiksi työn tehokkuutta. Se voi olla myös intoa, iloa ja vireyttä. Kun

ihminen on motivoitunut, sen yleensä huomaa. Motivoitunut ihminen tekee työnsä tehokkaasti ja laadukkaasti. Hän on myös innostunut työnsä tekemisestä ja tekee sitä ilolla. (Rasila & Pitkonen 2011, 5.)

Tämän päivän tutkimukset ovat osoittaneet, että motivaatiolla ja työtyytyväisyydellä on suuri keskinäinen riippuvuus. Kun työskentelemme motivoituneina ja saamme asioita aikaan, koemme siitä ilon ja tyytyväisyyden tunteita. Tyytyväinen työntekijä ei ole vain tehokas työntekijä, vaan hän on myös sitoutunut työhönsä, mikä on tärkeää työnantajalle. (Rasila & Pitkonen 2011, 6.)

”Käyttäytymistieteilijän David McClellandin tutkimuksen mukaan henkilön motivaatio koostuu kolmesta eri tekijästä: saavutusten, vallan ja yhteenkuulumisen tarpeista” (Rasila, M & Pitkonen, M, 2011, 12). Kun ihmistä motivoivat **saavutukset**, hän haluaa ammatillisia haasteita, toivoo saavansa työnsä tuloksista palautetta ja arvostusta. Hän asettaa itselleen realistisia tavoitteita, mutta ottaa tarvittaessa myös riskejä eikä lannistu vastoinkäymisistä. Kun motivaation lähteenä on **vallantunne**, pyrkii ihminen tehtäviin, jossa hänellä on vaikutusvaltaa ja muut katsovat häntä ylöspäin. Muodollinen asema ja valta ovat hänelle tärkeitä, sekä se, että hänen mielipiteensä huomioidaan. Ihminen, jota motivoi **yhteenkuulumisen tarve**, haluaa olla osana ryhmää. Hän haluaa olla pidetty, toiset huomioon ottava ja tulla myös itse huomatuksi. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat hänelle tärkeitä. (Rasila & Pitkonen 2011, 12 - 13.)

Motivaatitekijöitä voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Ulkoisesti motivoituneen henkilön voi laittaa liikkeelle esimerkiksi iso tilipussi tai muiden ihmisten arvostus. Ulkoinen motivaatio saattaa saada ihmisen nopeasti liikkeelle, mutta harvoin se tuo ihmiselle pitkäaikaista työn iloa tai intoa. Sisäisesti motivoitunut ihminen kokee saavansa palkkionsa itse työstä, josta hän saa mielihyvää ja onnistumisen tunteita. Sisäisiä motivaatitekijöitä ovat esimerkiksi kiinnostava työ, työssä onnistuminen ja mahdollisuus kehittyä työssään. (Rasila & Pitkonen 2011, 27.)

Kun asetamme itsellemme tavoitteita, vaikuttavat ne kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, sekä toimivat myös sisäisen motivaation edistäjänä. Tavoitteet saavat meidät yrittämään ja saavuttamaan tietynlaisia päämääriä ja haasteita. Työpaikoilla olisi myös tärkeää asettaa tavoitteita niin yksilö kuin ryhmätasolla. Tällä on vaikutuksia työtehoon ja koko organisaation tulokseen. Kun työssä on tavoitteita joita kohti pyrkiä, lisää se työntekijän sitoutuvuutta ja työntekijä, jolla on tavoitteita työssään, todennäköisesti pysyy työssään pidempään. (Liukkonen, Jaakkola & Kataja 2006, 210 - 211.)

Palautteen antaminen on tärkeää työntekijälle. On todettu, että negatiivinenkin palaute on parempi kuin palautteen antamatta jättäminen kokonaan, sillä palautteen antamatta jättämistä pidetään suurimpana motivaation tappajana. Miksi tehdä jotain työtä, jos kukaan ei huomaa koko työntekijän olemassaoloa? Yleensä muistamme huomauttaa vain pieleen menneistä asioita. Negatiivinenkin palaute tulisi antaa rakentavasti, jolloin työntekijä saattaa sisuuntua näyttääkseen, että hän osaa tehdä työnsä paremmin. Positiivinen palaute on kuitenkin se, johon tulisi erityisesti panostaa. Positiivinen palaute kertoo edistymisestä ja siitä, että asioita tehdään oikein. Se auttaa huomaamaan oman roolinsa työyhteisössä sekä työn merkityksen osana kokonaisuutta. Palaute edistää työntekijää sitoutumaan työhönsä ja työnantajaansa. Palautetta tulisi saada erityisesti esimieheltä, mutta myös kollegoilta saama arvostus on tärkeää. (Rasila & Pitkonen 2011, 32 - 34.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Juuti (2002) on määritellyt perehdyttämisen ja työnopastuksen seuraavasti:

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada ihminen tuntemaan, että on, ja kuuluu tärkeänä osana uuteen työyhteisöön. Työnopastuksella puolestaan tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus tähtää työn sisällölliseen hallintaan ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn.

Kun työntekijää perehdytetään yritykseen ja työyhteisöön, siihen sisältyy monia asioita. Tärkeää on, että perehdytettävä saa yleiskuvan yrityksestä, yrityksen arvoista, toiminnan tarkoituksesta sekä toimintatavoista. Hän saa tietää pääpiirteittäin yrityksen omistussuhteet sekä organisaation rakenteen. Perehdytettävä tutustuu yrityksen asiakkaisiin, esimiehiin sekä työtovereihin. Hän perehtyy myös yrityksen palveluihin, tuotteisiin sekä asiakaspalvelun toimintamalleihin. Hänelle kerrotaan työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten henkilöstöltä edellytettävistä tiedoista, taidoista, valmiuksista ja asenteista, sekä mistä hän halutessaan saa lisätietoa yrityksen toimintaan liittyvissä asioissa. Yritysperehdytyksen apuna voi käyttää esimerkiksi internettiä, intranettiä, videota, erilaisia yritysesitteitä, toimintakertomuksia sekä henkilöstölehtiä. (Kangas 2000, 4; Kangas & Hämäläinen 2008, 2.)

Perehdyttäminen kuuluu osana liiketoiminnallisten tavoitteiden varmistamista sekä hyvään henkilöstötyöhön. Kun yrityksen tai organisaation asiakas arvioi saamaansa palvelua, hän samalla arvioi myös sitä, kuinka hyvin perehdyttäminen on onnistunut. Onnistunut perehdytys vaikuttaa myös työntekijämaineeseen. (Kupias & Peltola 2009, 16.)

Perehdyttäminen merkitsee eri asioita eri yrityksille. Perehdyttämisellä on vaikutusta esimerkiksi

- työnhallinnan edistymiseen
- työhön ja työyhteisöön sopeutumiseen
- henkilöstön sitouttamiseen
- yrityksen tulokseen ja kannattavuuteen
- työhyvinvointiin
- organisaation uudistamiseen

- työntekijän potentiaalin hyödyntämiseen
- yrityksen strategian toteuttamiseen
- työssä kehittymiseen ja menestymiseen
- turvallisuuteen

Kun perehdytys on onnistunut, annetut työtehtävät opitaan paremmin ja virheet vähenevät. Perehdyttäminen on myös johtamisen väline. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Perehdytyksen runko on yleensä samanlainen, mutta sitä voidaan joutua soveltamaan, kun perehdytettävät henkilöt ovat erilaisia. Työhaastatteluun tultaessa perehdytettävällä voi olla yleinen käsitys yrityksestä, hän on voinut etukäteen tutustua yrityksen verkkosivuihin, tai hän on saattanut soittaa etukäteen ja kysellä hieman työpaikasta ja siihen liittyvistä tehtävistä. Hän on saattanut asioida yrityksessä myös asiakkaana. Opittavaa on silti paljon. Perusasiat opitaan yleensä nopeasti, mutta itse syvällisempi työhön perehtyminen ja oppiminen, alasta riippuen, voi kestää viikkoja, kuukausia tai joskus vuosiakin. Tänä päivänä yritykset muuttuvat jatkuvasti, joten jos on ollut pitkään poissa töistä esimerkiksi hoitovapaan vuoksi, voi uusien asioiden opetteluun mennä aikaa jopa pitkään yrityksessä olleillakin. Kun työpaikoilla tapahtuu isoja muutoksia, esimerkiksi liikeidea muuttuu tai tietojärjestelmät uusitaan, joudutaan usein perehdyttämään koko henkilökunta uudestaan. (Kangas 2000, 4 - 5; Kangas & Hämäläinen 2008, 2 - 3.)

Viestintä on tärkeä osa perehdyttämistä. Perehdyttämistä tarvitaan kun palkataan uusi työntekijä, mutta sitä tarvitaan myös silloin, kun työtehtävien sisältö tai työnkierto muuttuu. Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä tai valmistellaan uusia työprojekteja. Työntekijät eivät ole ainoita, jotka tarvitsevat perehdytystä. Myös esimiehet ja projektinjohtajat tarvitsevat perehdytyksen työhönsä varsinkin, jos he ovat kokemattomia työssään. Esimerkiksi sparraaja voi auttaa heitä aluksi. Yleensä heille myös annetaan valmiiksi tehdyt perehdyttämisoppaat, joita he voivat käyttää hyödyksi kun he perehdyttävät työntekijöitä ensimmäisiä kertoja. (Ruuska 2007, 94 - 98.)

3.1 Perehdyttämisen hyödyt

Onnistunut perehdyttäminen sisältää kaikki ne toimet, jotka helpottavat työssä aloittamista sekä uuden työntekijän osaamisen kehittämistä. Perehdyttämisprosessin aikana on hyvä ottaa huomioon uuden työntekijän mahdolliset osaamisalueet ja hyödyntää niitä mahdollisimman monipuolisesti. Perehdyttämisessä ei ole tarkoituksena opettaa kaikkea heti kerralla, mutta kuitenkin sen verran, että uusi työntekijä saa työuralleen hyvän alun. Perehdyttämisessä ei ole myöskään tarkoitus ainoastaan opettaa uusia tietoja ja taitoja, vaan myös auttaa työntekijää saamaan itsestään parhaat puolet esille sekä tunnistamaan ja hyödyntämään omaa jo olemassa olevaa osaamista. Perehdyttämisen vaikutukset työhyvinvointiin ovat suuret. Hyvä perehdytys antaa edellytyksiä sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen työhönsä ja näin ollen työpoissaolot vähenevät ja työn tuottavuus lisääntyy. (Kupias & Peltola 2009, 19 - 20.)

Hyvin hoidettu perehdytys vie aikaa, mutta pitkällä aikavälillä se on hyvin palkitsevaa. Hyvä perehdytys luo vahvan perustan hyvälle yhteistyölle sekä työn tekemiselle. Se vaikuttaa myönteisellä tavalla perehdytettävän mielialaan, jaksamiseen ja motivaatioon. Hyvin hoidettu perehdytys säästää myös kustannuksia sekä auttaa luomaan positiivisen yrityskuvan. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä helpompaa hänen on aloittaa tekemään töitä itsenäisesti. Hyvällä perehdyttämisellä luodaan myös myönteistä asennoitumista työtä sekä työyhteisöä kohtaan. Hyvän perehdytyksen ansioista myös työhön sitoutuminen paranee. (Kangas 2000, 5 - 6; Kangas & Hämäläinen 2008, 4 - 5.)

Työsuhteen alussa on tärkeää, että perehdytettävä tuntee itsensä tervetulleeksi uudelle työpaikalle. Kun hän saa alussa riittävästi opastusta, myös työmotivaatio kasvaa ja vahvistuu. Kun työmotivaatio on kohdallaan, vaikuttaa se myös työpoissaolojen määrään vähenemässä määrin. Hyvällä perehdytyksellä perehdytettävä oppii tekemään työnsä nopeammin ja oikein, jolloin mahdollisten virheiden määrä pienenee. Keskeisenä asiana perehdytysohjelmassa tulisi olla myös työturvallisuusasiat. Kun nämä asiat käydään hyvin läpi, työtaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät. (Kangas 2000, 6; Kangas & Hämäläinen 2008, 4 - 5.)

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

”Suunnitelmallisuus tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta kaikkeen toimintaan, myös henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen” (Kangas & Hämäläinen 2008, 6). Henkilöstöpolitiikka sekä henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt ovat perehdyttämisen lähtökohtia. Pää tavoitteena perehdyttämiselle on oppiminen. Perehdyttäjänä voi toimia periaatteessa kuka vain yrityksestä, mutta tärkeintä on, että hänellä on riittävästi tietoa ja taitoa tehdä sitä. Hyviltä perehdyttäjiä odotetaan hyvän ammattitaidon lisäksi myös hyvää motivaatioita, sekä myönteistä asennetta itse perehdyttämiseen ja perehdytettävään. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6.)

Perehdyttämisessä on tärkeää asettaa oppimistavoitteet sekä suunnitella perehdyttämisohjelma. Ohjelman sisältönä voivat olla esimerkiksi aiheet ja asiat, aikataulutus, käytettävät apuvälineet ja oheismateriaalit sekä ohjelman vastuuhenkilöt. Perehdytysohjelma voidaan tehdä esimerkiksi pelkästään kesätyöntekijöille tai se voi toimia runkona uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Perehdytysohjelma toimii myös muistilistana ja auttaa pysymään aikataulussa. Perehdytykselle on hyvä varata tarpeeksi aikaa. Haasteellisemmat tehtävät vaativat pidempää perehdytysjaksoa kuin taas yksinkertaisemmat tehtävät. Oheismateriaali perehdytykseen kannattaa suunnitella huolella ja sitä on hyvä päivittää säännöllisesti. Perehdyttämistä on hyvä seurata esimerkiksi pitämällä työntekijän kanssa seurantakeskusteluja. (Kangas 2000, 7 - 8; Kangas & Hämäläinen 2008, 6 - 7.)

3.3 Perehdyttäminen toimintakonseptina

Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä seuraa kokeneemman työntekijän työskentelyä osana oppimisprosessia. Tämä perehdyttämisemuoto edesauttaa siinä, että työntekijä voidaan perehdyttää yksilöllisesti. Se korostaa perehdyttäjän ammattitaitoa, jossa hänellä täytyy olla osaamista tuntea sekä organisaation, että uuden työntekijän tarpeet. Hänellä täytyy olla myös taitoa saada uusi työntekijä mahdollisimman hyvään alkuun työssään. Jos perehdyttäjä onnistuu työssään, uusi työntekijä oppii työnsä ja tuntee itsensä tervetulleeksi. Huonolla perehdyttäjällä taas ei ole aikaa opettaa uutta työntekijää, jolloin tämä saa oppia työtehtävänsä omatoimisesti. Myös epävarmuus perehdyttämisessä hankaloittaa uuden työntekijän oppimista. (Kupias & Peltola 2009, 36 - 37.)

Malliperehdyttämisessä yrityksessä halutaan yhtenäistää sekä tehostaa perehdyttämistä, jolloin yleensä luodaan erilaisia toimintamalleja/perehdyttämisen oppaita perehdyttämisen tueksi. Tässä perehdyttämisen mallissa tuotetaan keskitettyä materiaalia esimerkiksi yrityksen intranettiin. Tässä mallissa henkilöstöosasto ottaa isompaa vastuuta yleisperehdyttämisestä, johon sisältyvät esimerkiksi työsuhteeseen ja organisaatioon perehdyttäminen. Työnopastus ja työhön perehdyttäminen ovat pääosin kuitenkin työyksikön vastuulla. Malliperehdytys edesauttaa työntekijöiden yhtenäistä perehdyttämistä, joka näin ollen voi helpottaa perehdyttäjän työtä. (Kupias & Peltola 2009, 37 - 38.)

Laatuperehdyttämisessä tavoitteena on tehdä perehdyttämisestä laadukkaampaa työyksiköissä ja tiimeissä. Yrityksessä on tehtävä päätös, kuka/ketkä ottavat vastuun perehdyttämisestä kun se siirtyy yksiköille ja tiimeille. Yleensä avainasemassa on esimies, mutta esimies voi tarpeen vaatiessa siirtää vastuun myös jollekin tiimensä jäsenistä. Parhaimmassa tapauksessa koko tiimi osallistuu omalta osaltaan perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. Itse perehdytysprosessin tulee olla tarkkaan mietitty ja laadittu, jotta sitä voidaan jatkuvasti kehittää. (Kupias & Peltola 2009, 39 - 40.)

”Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämiseen liittyvät palvelut tai tuotteet moduloidaan ja näistä rakennetaan kunkin tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus” (Kupias & Peltola 2009, 40). Räätälöidyssä perehdyttämisessä valitaan vastuhenkilö, joka vastaa kokonaisperehdyttämisestä. Hän on perehtynyt perehdyttämisen osa-alueisiin ja hän osaa yhdistää nämä alueet uuden työntekijän tarpeiden mukaan. Räätälöityä perehdyttämistä ei voida tehdä jokaisen kohdalla samalla tavalla, vaan siinä tulee ottaa huomioon uuden työntekijän jo olemassa oleva osaaminen ja tarpeet. Vuoropuhelu on tärkeä osa tässä perehdyttämisen mallissa. (Kupias & Peltola 2009, 40 - 41.)

Dialogisessa Perehdyttämisessä uusi työntekijä ja yritys oppivat ja kehittyvät koko perehdytysprosessin ajan. Kun on kyse tällaisesta perehdyttämisestä, ei käytetä valmista perehdyttämisen opasta, vaan suunnitellaan perehdytys yhdessä perehdytettävän kanssa. Tärkeässä osassa perehdytystä on uuden työntekijän kuuntelu ja näkemysten hyödyntäminen. Dialogisessa perehdyttämisessä perehtyminen ja oppiminen ovat yrityksen toimintatapa, johon osallistuvat kaikki yrityksessä olevat työntekijät sekä myöskin yritykseen kuuluvat asiakkaat. (Kupias & Peltola 2009, 41 - 42.)

Kun itse perehdytän uutta työntekijää, käytän paljon vierihoitoperehdytystä, jolloin uusi työntekijä oppii työskentelemään seuraamalla minun työskentelyä. Malliperehdytys sopii hyvin esimerkiksi isoille yrityksille, jolloin kaikki työntekijät perehdytetään samalla kaavalla. Laatuperehdytys taas sopii omaan työhöni, jossa esimies on määrännyt minut ohjaamaan ja tekemään perehdytystä. Työpaikallani myös esimies on vahvasti mukana perehdyttämisessä.

Vaikka käyttäisimme samaa perehdytyksen kaavaa kaikille, olemme silti yksilöitä ja opimme eri tavalla asioita. Siksi räätälöity perehdyttäminen, jossa otetaan huomioon jo yksilön olemassa oleva osaaminen, on tehokas tapa perehdyttää. Myös dialogisessa perehdyttämisessä otetaan hyvin huomioon yksilö ja hänen olemassa oleva osaaminen. Tässä perehdyttämisen muodossa halutaan luoda avoin ilmapiiri perehdytettävän ja perehdyttäjän välille, mikä auttaa luottamuksen rakentamisessa. Hyvässä ja onnistuneessa perehdyttämisessä voidaan yhdistellä näitä kaikkia perehdytyksen muotoja.

3.4 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvään alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavan työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Myönteinen ensivaikutelma on se, mistä puhutaan paljon varsinkin asiakaspalvelutyössä. Se on tärkeää myös silloin, kun uusi työntekijä palkataan yritykseen. Myönteinen ensivaikutelma syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja se luo hyvän perustan yhteistyölle. Kun uusi työntekijä saa myönteisen ensivaikutelman yrityksestä, on hänellä helpompaa sopeutua työhön, hän uskaltaa olla avoin ja esittää kysymyksiä. On hyvä muistaa, että perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelussa. (Kangas 2000, 9; Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

Kun aletaan perehdyttämään uutta työntekijää, on siihen hyvä valmistautua jo etukäteen, esimerkiksi ilmoittamalla työpaikalla kuka tulee, monelta tulee ja mihin työtehtävään uusi henkilö on palkattu. Itse perehdyttäjän on hyvä suunnitella etukäteen, mitä päivän aikana tulee tapahtumaan. Hänen on hyvä käydä läpi myös jo työhaastattelussa ilmenneitä aiheita, kuten aikaisempi työhistoria. Yleistä on, että yritykset käyttävät tietynlaista kaavaa perehdytykseen, jossa

on suunniteltu valmiiksi perehdytyksen aikataulu ja se, mitä perehdytyksessä tulee käydä läpi. Kaikkea ei kannata käydä läpi ensimmäisen päivänä aikana, sillä opittavat asiat jää paremmin muistiin, kun niitä käsitellään pikkuhiljaa. Ensimmäisen päivän aikana on hyvä kuitenkin käydä läpi tärkeimpiä asioita, ja antaa uuden työntekijän rauhassa tutustua uuteen työpaikkaan ja hieman kuulostella, miten muut työntekijät työskentelevät. Näin hän saa käsityksen tulevista työtehtävistä sekä työkavereista. Myös oheismateriaali tehostaa oppimista. Oheismateriaalia, mikäli mahdollista, voi antaa työntekijälle jo ennakoon luettavaksi, jolloin hän pystyy paremmin valmistautumaan alkavaan perehdytykseen. (Kangas 2000, 9 - 10; Kangas & Hämäläinen 2008, 9 - 10.)

3.5 Työnopastus

”Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista” (Kangas & Hämäläinen 2008, 13). Työnopastuksen tarkoituksena on opettaa ja tukea perehdytettävää itsenäiseen oppimiseen sekä omatoimiseen ajatteluun. Työnopastus on tärkeä osa työyhteisön ja toiminnan jatkuvaa kehittymistä. Kun työnopastus tehdään oikein ja hyvin suunnitellusti, perehdytettävä oppii työtehtävät heti oikein ja näin muiden työntekijöiden opastusta ja valvontaa tarvitaan vähemmän. Kun työtaidot kehittyvät, parantuvat myös työn laatu ja tehokkuus. (Kangas 2000, 13; Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Työnopastuksen tulisi olla yksilöllistä kunkin opastettavan ja tilanteen mukaan, näin oppimisesta saadaan tehokasta. Tämä koetaan yleensä vaikeaksi, sillä työnopastuksessa käytetty yhtäläinen kaava antaa kyllä kaikille periaatteessa saman opastuksen, mutta koska kaikki ihmiset ovat erilaisia, samanlainen opastus ei sovi välttämättä kaikille. Opastuksessa tulee ottaa huomioon ihmisten erilaiset koulutus- ja työtaustat, psyykkiset ja fyysiset eroavaisuudet, erilaiset oppimistyyli- ja oppivan asenne ja motivaatio. Mikäli työnopastajalta ja opastettavalta puuttuu yhteinen kieli, on hyvä käyttää apuna erilaista oheismateriaalia, esimerkiksi valokuvia ja videoita. (Kangas 2000, 13; Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Työnopastajan perusedellytyksenä on, että hän on motivoiva, omaa myönteisen asenteen ja hänellä on ammattitaitoa tehtävään. Hän osaa opettaa selkeästi ja johdonmukaisesti sekä osaa asettaa itsensä opetettavan asemaan. Hänen tulee myös pystyä kehittymään omassa työssään. Myös työnopastusta on hyvä suunnitella ennakoon. Suunnittelun tarkoituksena on oppimistarpeiden ja oppimistavoitteiden selvittäminen, joka auttaa itse opetustilanteen

suunnittelussa. Opetustilanteeseen kuuluvat esimerkiksi esille otettavat asiat, opetustapa ja apuvälineet, oppimisen seuranta ja sen varmistaminen. (Kangas 2000, 14; Kangas & Hämäläinen 2008, 14.)

Työnopastuksen viisi askelta

Työnopastuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä, joista tunnetuin lienee ”viiden askeleen menetelmä”. (Vartiainen, Teikari & Pulkkis, 1989, Psykologinen työnopastus). Ennen ensimmäistä askelta on kuitenkin hyvä tehdä ennakkovalmistelut, jotta niihin ei enää tuhlaannu itse opastukseen varattua aikaa. ”Ensimmäinen askel tarkoittaa aiheen ja oppimistavoitteen selvittämistä sekä lähtötason arviointia” (Kangas & Hämäläinen 2008, 15). Tässä vaiheessa selvitetään alustavasti, mitä opastettava jo mahdollisesti osaa. Mikäli osaaminen on jo riittävällä tasolla, ei siihen kannata käyttää enää enempää aikaa. (Kangas 2000, 14; Kangas & Hämäläinen 2008, 14 - 15.)

Toisessa askeleessa opetettavan on tarkoitus saada kokonaiskuva opetettavasta tehtävästä, sekä siihen liittyvät keskeiset ohjeet ja säännöt. Mikäli kyseessä on laajempi kokonaisuus, on se hyvä jakaa osiin, joista opetetaan aina yksi osio kerrallaan. Asioiden perusteleminen, miksi teemme jotain tällä tavalla, tehostaa oppimista. Opetettava kannattaa ottaa mukaan opettamiseen aktiivisesti, jotta hän pysyy mukana opettamisessa. (Kangas 2000, 14 - 15; Kangas & Hämäläinen 2008, 15.)

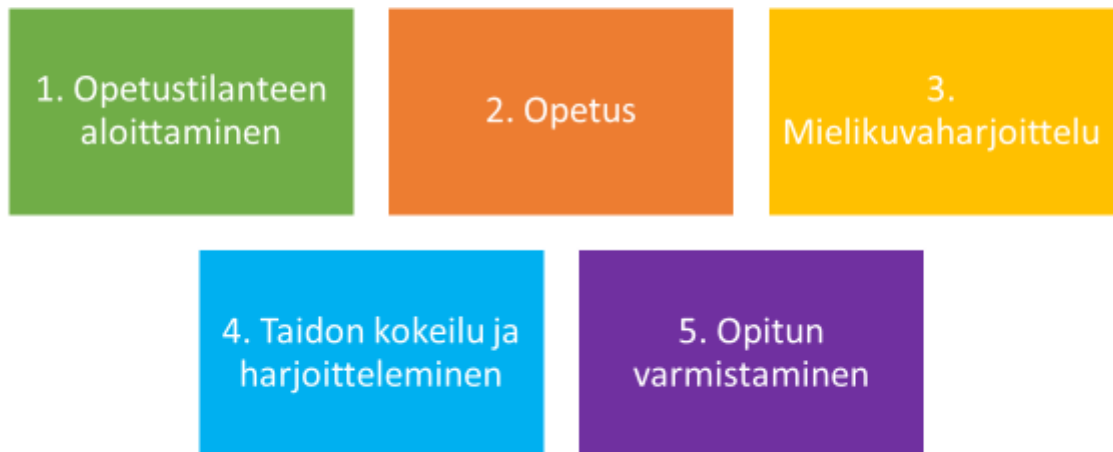
Kolmannessa askeleessa tarkoituksena on viimeistellä sisäiset mallit (ihmisen toimintaa ohjaavat tekijät) esimerkiksi mielikuvaharjoittelulla, jossa ajatukset keskitetään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Mielikuvaharjoituksia on erilaisia. Esimerkiksi opastaja pyytää opastettavaa käymään läpi juuri opetettua työsuoritusta mielessään, ja kertomaan samalla miten töitä tekee, missä järjestyksessä ja mitä välineitä hän käyttää. (Kangas 2000, 15; Kangas & Hämäläinen 2008, 16.)

Neljännessä askeleessa tarkoituksena on harjaannuttaa taitoja, jossa opastaja näyttää opastettavalle miten jokin työ tulisi tehdä, jonka jälkeen opastettava tekee sen perässä. Tämän jälkeen opetettava arvioi ensin itse onnistumistaan, ja sen jälkeen opastaja arvioi hänen suoritustaan. Näin opetettava joutuu käymään läpi oman työnsä tekemistä ja samalla hän oppii

arvioimaan sitä. Jotta opitaan tietyntyyliset taidot, tulee ensin tehdä paljon käytännön harjoittelua. (Kangas 2000, 15; Kangas & Hämäläinen 2008, 16.)

Viidennessä ja viimeisessä askeleessa varmistetaan oppimistavoitteiden saavuttaminen. Jos oppimistavoitteena on ollut esimerkiksi työskentely itsenäisesti, se varmistetaan tässä vaiheessa. Se voidaan varmistaa siten, että opastettava työskentelee yksin ja opastaja seuraa työskentelyä vierestä. Toinen vaihtoehto voi olla, että opetettava opettaa jo oppimansa asian jollekin toiselle, jolloin selviää, onko opetettava asia opittu pintapuolisesti vai todella hyvin. (Kangas 2000, 15; Kangas & Hämäläinen 2008, 16.)

TYÖNOPASTUKSEN VIISI ASKELTA



Kuvio 2. Työnohastuksen viisi askelta (Kangas & Hämäläinen 2008, 15).

3.6 Oppimisen seuranta ja arviointi

Oppimisen seurannan avulla voidaan varmistaa, että perehdyttämis- ja työnohastussuunnitelma on onnistunut (eli oppimista on tapahtunut). Perehdyttäjät ja työnohastajat seuraavat oppimista vielä myöhemminkin, jossa apuna voidaan käyttää esimerkiksi tarkistuslistoja, muistilistoja, esittämällä kysymyksiä ja keskustelemalla. ”Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista” (Kangas & Hämäläinen 2008, 17). Oppimisen arvioinnilla taas tarkoitetaan koko oppimisprosessia, johon sisältyvät oppimistavoitteiden saavuttamisen ja edistymisen tarkistaminen. Keskeisenä arvioinnin kohteena

ovat yleensä perehdytettävän ammattitiedot- ja taidot. Tärkeinä pidetään myös päätöksenteko- ja ongelmanratkaisutaitoja, sekä oppimaan oppimisen taitoja. (Kangas 2000, 16 - 18; Kangas & Hämäläinen 2008, 17 - 18.)

Palautteen antaminen puolin ja toisin on tärkeää. Seurantakeskustelussa voidaan käydä läpi, miten perehdyttäminen on perehdytettävän mielestä onnistunut, mitkä asiat hän on mielestään oppinut hyvin ja missä asioissa hän tarvitsee lisää harjoitusta. Millaisia toivomuksia hänellä on jatkoa ajatellen ja miten tästä eteenpäin. Seurantakeskusteluja pidetään niin usein, kun yrityksessä on määritelty. Uuden työntekijän kanssa niitä on hyvä pitää alkuun säännöllisesti. (Kangas 2000, 16; Kangas & Hämäläinen 2008, 17 - 18.)

3.7 Muutokseen perehdyttäminen

Perehdyttämistä ei tehdä vain työsuhteen alussa, vaan myös silloin, kun työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat. "Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla tuetaan yksilöä uuden työn alussa (olipa hän sitten kokonaan uudessa organisaatiossa tai jatkaa uudessa roolissa entisessä työpaikassa)". (Kjelin & Kuusisto, 2003.)

Organisaatiossa tapahtuvat muutokset ovat tätä päivää. Jo esimiehen tai työntekijän vaihtuminen on muutos, joka vaatii enemmän tai vähemmän koko työyhteisöltä. Tänä päivänä muutokset ovat nopeampia ja monimutkaisempia kuin aiemmin. Muutokset tuovat epävarmuutta ja turvattomuutta ja tällöin virheiden sekä epäonnistumisten pelko saattavat ilmetä käyttäytymisessä varovaisena tai jopa passiivisena suhtautumisena. Tällaisissa tilanteissa aletaan helposti etsimään syntipukkia esimerkiksi esimiehestä ja näin alitajuisesti pyritään säilyttämään oma henkinen tasapaino. (Kangas 2000, 19; Kangas & Hämäläinen 2008, 20.)

Muutokseen saatetaan reagoida voimakkaasti ja yksi tapa reagoida on muutosvastarinta, joka on osa ihmisen itsesuojeluvaistoa. Muutosvastarinnan syntymiseen vaikuttavat esimerkiksi alentunut itseluottamus, turvallisuudentunne sekä omat aikaisemmat kokemukset ja asenteet. Mitä enemmän muutos koskettaa itseään, sitä voimakkaampaa muutosvastarinta yleensä on. Helpottaakseen muutosta työyhteisössä, tulisi henkilöstön saada riittävästi tietoa muutoksista ja niiden vaikutuksista. Tietämättömyys lisää juoruilua ja vääristyneen tiedon levittämistä. Kun

muutokset ovat suuria, kannattaa niiden läpikäymiseen varata riittävästi aikaa. Muutoksiin pystytään sitoutumaan parhaiten, kun asioita perustellaan tarpeeksi ja uusiin asioihin saadaan riittävä opastus. (Kangas 2000, 19 - 20; Kangas & Hämäläinen 2008, 20 - 21.)

3.8 Työturvallisuuteen perehdyttäminen

”Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijänsä työhön ja opastaa heidät turvalliseen työskentelyyn sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin” (Kangas & Hämäläinen 2008, 22). Riittävä ohjaus ja opastus on järjestettävä työntekijöille myös silloin, kun otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai työmenetelmiä. Työnantajalla on vastuu työturvallisuudesta ja perehdyttämisestä. Työntekijän taas on työturvallisuuslain mukaan noudatettava työnantajan turvallisuusohjeita ja -määräyksiä. Työturvallisuuden tavoitteena on turvallinen ja terveellinen työ, turvalliset työolosuhteet ja työympäristö. Työpaikan turvallisuussäännöt kootaan yleensä työsuojelun toimintaohjelmaan tai muihin ohjeisiin, jotka käydään läpi perehdyttämisvaiheessa. (Kangas 2000, 21; Kangas & Hämäläinen 2008, 22.)

Turvallisen työskentelyn hallinta kuuluu yleensä työnopastuksen vaiheeseen. Tässä vaiheessa voidaan käydä läpi esimerkiksi koneiden ja laitteiden turvallisuus, työliikkeet ja -asennot sekä vaativien asiakastilanteiden hallinta. Nuorta, joka tulee ensimmäiseen työpaikkaansa, tulee opastaa turvallisuusasioihin kädestä pitäen. Pidempään talossa olleita tarvitsee opastaa pääosin vain silloin, kun turvallisuusasioihin tulee muutoksia. Myös vuokratyöntekijöille tulee opastaa työturvallisuusasiat pääpiirteissään. Turvallisuusasioita on joka tapauksessa hyvä kerrata säännöllisesti, sillä niitä ei välttämättä tule ajatelleeksi jokapäiväisessä työssä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 22 - 23.)

3.9 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttämisen ja työnopastuksen kehittämistä varten täytyy lähtötilanne selvittää perusteellisesti. Kun lähtötilanne ja kehittämistarpeet on selvitetty, voidaan valmistella kehityssuunnitelma, jossa käydään läpi tavoitteet, toimenpiteet, vastuuhenkilön valinta, aikataulutus sekä seurannan suunnitteleminen. Lähtötilanteen selvittämisessä tulee kartoittaa

mitkä asiat perehdyttämiseen ja työnopastukseen ovat kunnossa ja mitkä eivät. Mitkä ovat tärkeimmät kehittämistarpeet juuri tällä hetkellä? Kartoittamisen apuna voi käyttää esimerkiksi haastattelua. Lähtötilanteen kartoittamiseen on hyvä ottaa huomioon useiden henkilöiden mielipide, sillä jokainen katsoo asioita omasta näkökulmastaan. (Kangas 2000, 23; Kangas & Hämäläinen 2008, 25.)

”Tavoite tarkoittaa toivottua lopputulosta. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasoa, joka perehdyttämiseen liittyvissä asioissa tulee olla” (Kangas & Hämäläinen 2008, 25). Työpaikoilla voidaan arvioida myös eri osa-alueiden tavoitteita, joissa kartoitetaan tavoitteita esimerkiksi asteikon avulla (tyydyttävä, hyvä, kiitettävä). Kehittämistarpeista kannattaa valita aina tärkein tai enintään kaksi kerralla, jotta niihin voidaan keskittyä paremmin ja ongelmat saadaan ratkaistua. Tavoitteiden seuranta on tärkeää, jotta työryhmä ja esimerkiksi esimies pysyvät koko ajan tasalla. (Kangas 2000, 25; Kangas & Hämäläinen 2008, 25 – 26.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni oli toiminnallinen tutkimus, joka voi olla alasta ja opinnäytetyön aiheesta riippuen esimerkiksi ohje, ohjeistus tai opastus. Se voi olla myös tapahtuman toteuttaminen kuten esimerkiksi näyttely, messuosaston tai konferenssin pitäminen. Toteutustapana voi olla kohderyhmästä riippuen kirja, kansio, opas tai kotisivut. Minun opinnäytetyössäni toiminnallisen tutkimuksen lopputuotoksena on perehdyttämisen opas asiakaspalvelualalle. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Alun perin oli tarkoitus tehdä opinnäytetyöni nykyiseen työpaikkaani, mutta työni luonteesta johtuen se ei onnistunutkaan. Pohdimme toimeksiantajan (OAMK) sekä ohjaavan opettajan kanssa sopivaa aihetta työlleni ja päätimme, että voisin tehdä oppaan perehdyttämisestä asiakaspalvelualalle. Aihe oli mielestäni ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Asiakaspalveluala ja nimenomaan ala, jossa tehdään myynnillistä työtä, on sellainen, josta minulla on useamman vuoden työkokemus. Perehdyttäminen on ollut osa nykyistä työtäni ja siksi tuntui loogiselta tehdä opas juuri perehdyttämisestä asiakaspalvelualalle. Halusin ottaa työhöni perehdyttämisen lisäksi myös työhyvinvoinnin näkökulman, sillä mielestäni perehdytyksellä on vaikutusta työhyvinvointiin. Asiakaspalveluala on laaja, joten opas, jonka olen tehnyt, sopii hyvin esimerkiksi kaupan alalle tai alalle, jossa tehdään myynnillistä työtä.

Kun lähdin toiminnallista työtäni toteuttamaan, tein ensin teoriaosuuden. Lähteet, joita löysin eivät olleet viime vuosilta, mutta tieto niissä oli mielestäni edelleen ajankohtaista. Olin jakanut teoriaosuuden kahteen osaan: työhyvinvointiin sekä perehdyttämiseen. Työhyvinvoinnissa halusin käsitellä myös oppimista ja motivaatiota, jotka mielestäni liittyvät oleellisesti perehdyttämiseen. Perehdyttämisen teoriaosuutta olen käsitellyt hieman laajemmin; mitä se tarkoittaa ja mitä kaikkea perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon.

Kun olin saanut teoriaosuuden valmiiksi, aloin suunnittelemaan, miten ja millaisen oppaan tekisin perehdyttämisestä. Päätin tehdä oppaan uuden työntekijän perehdyttämiseen. Opasta tehdessäni mietin paljon omaa työtäni; miten olen perehdyttänyt uusia työntekijöitä ja mitä kaikkea uuden työntekijän perehdyttämiseen liittyy. Pystyin hyvin yhdistämään teoriapohjan oppaaseeni.

Perehdytyksen oppaan olen jakanut kahteen osaan. Ensimmäinen osa on niin sanottu perusvaihe, jota käydään läpi noin kahden viikon ajan työntekijän kanssa. Perusvaiheeseen kuuluvat esimerkiksi perehdytyksen suunnittelu ja valmistelu. Tähän voidaan käyttää apuna ”työntekijän perehdytys – tarkistuslista esimiehelle ja ohjaajalle” -lomaketta, joka löytyy tämän työn liitteistä. Perusvaiheessa käydään läpi myös työpaikan turvallisuusrutiinit, asiakaspalvelutilanteita sekä kassatyöskentelyä. Perusvaihe sisältää sekä teoriaosaamista että kassalla työskentelyä. Työntekijä voi seurata perehdytyksen etenemistä ”Työntekijän perehdytys – tarkistuslista uudelle työntekijälle” -lomakkeen avulla ja oppimisen seuranta voidaan tehdä ”Työntekijän perehdytys – osaamiskartoitus” -lomakkeen avulla (nämä lomakkeet löytyvät liitteistä).

Jatkovaiheessa uuden työntekijän on tarkoitus syventää jo oppimiaan asioita. Tärkeää on kuitenkin painottaa, että kaikkea ei tarvitse osata heti perusvaiheen jälkeen, vaan isommassa roolissa on juurikin tuo jatkovaihe, jolloin työntekijä työskentelee itsenäisesti ja oppii lisää työstään.

Oppaassa olen käsitellyt myös esimiehen, mahdollisen ohjaajan ja työntekijän erilaisia rooleja. Itse työntekijällä on isoin rooli oppimisestaan. Hänen tulee olla aktiivinen ja oma-aloitteinen sekä kertoa, minkälaista ohjausta hän mahdollisesti tarvitsee perehdytyksen aikana ja sen jälkeen. Molempinpuolinen kommunikaatio on tärkeää.

Esimies ei aina työskentele tiimensä seurassa fyysisesti ja siinä tapauksessa on tärkeää, että perehdyttäjän rooli on annettu jonkun toisen vastuulle. Olen nimittänyt tätä vastuuhenkilöä oppaassani ”ohjaajaksi”. Ohjaajan roolin olen nähnyt niin, että hän työskentelee tiiviisti uuden työntekijän kanssa ja on valmis auttamaan ja tukemaan häntä tarvittaessa. Hän näyttää omalla esimerkillään, miten töitä tulisi tehdä. Ohjaajan rooli on itselleni tuttu, sillä perehdyttämisessä olen toiminut ohjaajan roolissa.

Esimiehellä on kuitenkin suurin vastuu perehdyttämisessä ja sen onnistumisessa. Vaikka hän ei olisi fyysisesti läsnä, tulee hänen seurata perehdytystä ja uuden työntekijän oppimista. Esimies ja ohjaaja pitävät tiiviisti yhteyttä ja esimies toimii sekä ohjaajan että perehdytettävän tukena koko perehdytyksen ajan.

Halusin tehdä oppaasta selkeän sekä työnantajalle että työntekijälle. Tarkistuslistat ovat apuna siinä, että kaikki tarvittavat kohdat käydään läpi. Tarkistuslistoja voidaan muokata työpaikan ja tarpeen mukaan. Tärkeää on, että perehdytettävä saa hyvän alun työlleen, hänet otetaan heti tiimiin

mukaan, hänelle kerrotaan selkeästi mitä hänen työtehtävät tulevat olemaan ja mitä häneltä vaaditaan.

5 POHDINTA

Opinnäytetyöni on tehty nopealla aikataululla. Alun perin tarkoitukseni oli tehdä eri aiheesta opinnäytetyö, mutta helmikuussa käydyssä aloituskeskustelussa kävi ilmi, että alkuperäinen aihe tulisi olemaan liian hankala. Aloituskeskustelun jälkeen mietin reilun viikon, mistä aiheesta voisin opinnäytetyöni tehdä ja päädyin perehdyttämiseen, joka tuntui loogiselta oman työni puolesta ja itse aiheena mielenkiintoiselta.

Jo alusta asti oli selkeää, että haluan yhdistää perehdyttämiseen myös työhyvinvoinnin, joka on aiheena kiinnostanut minua jo pitkään. Aloin etsimään sopivia lähteitä ja löysinkin mielestäni muutamia hyviä kirjallaisia lähteitä, joita olen työssäni hyödyntänyt. Teoriaosuuden sain tehtyä aika nopeasti valmiiksi, koska tiesin, mistä haluan teoriaosuuden kirjoittaa. Haastavin osuus ja eniten aikaa vievä oli itse perehdyttämisen oppaan tekeminen. Olen työskennellyt erilaisissa asiakaspalvelualan tehtävissä, joten päätin käyttää oppaan tekemisessä hyödyksi työkokemustani. Koska työtäni ei ole varsinaisesti tehty kenellekään toimeksiantajalle, tein yleisen oppaan asiakaspalvelualalle ja nimenomaan asiakaspalvelualalle, jossa myynti on isossa roolissa. Kun pääsin oppaan tekemisessä vauhtiin, se onnistuikin mielestäni yllättävän hyvin.

Haasteita opinnäytetyöni edistymiseen toi myös kokopäivätyöni, jolloin pystyin opinnäytetyötäni tekemään pääosin töitteni jälkeen ja viikonloppuisin. Olen kuitenkin pysynyt hyvin aikataulussa ja tavoitteenani oli valmistua kesäkuun alussa.

Opinnäytetyöni on mielestäni selkeä, loogisesti jäsennelty ja teksti helppolukuista. Lähteet olisivat voineet olla enemmän tältä päivältä, mutta mielestäni löysin tarpeeksi hyviä lähteitä, joissa oli vielä ajankohtaista tietoa. Oli mielenkiintoista syventyä perehdyttämiseen ja huomata, että omalla työpaikallani panostetaan perehdyttämiseen ja halutaan, että työntekijät voivat hyvin sekä ovat motivoituneita ja sitoutuneita työskentelemään yrityksessä. Työstä oli minulle itselleni hyötyä, sain opin uusia asioita perehdyttämisestä sekä itsestäni perehdyttäjänä.

6 LÄHTEET

- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Helsinki: PS-kustannus.
- Juuti, P. & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ. Juva: Bookwell Oy.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Oy Edita Ab.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä. Nykypaino Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44.
- Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Kataja, J. 2006. Taitolajina työ. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Otala, L-M. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: Bookwell Oy.
- Rasila, M. & Pitkonen, M. 2011. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Kyriiri Oy.
- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Porvoo, Bookwell Oy.
- Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Talentum Media Oy.
- Työturvallisuuskeskus 2017. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Viitattu 1.5.2017,

http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/luottamuksen_rakentaminen_tyoyhteison_vuorovaikutuksessa.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 15.6.2006/475.

Vartiainen., Teikari. & Pulkkis. 1989, Psykologinen työnopastus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

7 LIITTEET

LIITE 1

7.1 Perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

14§ Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

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

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammasteista ja tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirja sen mukaisesti kuin siitä säädetään ammattipätevyyden tunnustamisesta annetussa laissa ([1093/2007](#)) tai määrätään Suomea sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa. ([3.5.2013/329](#)) (Työturvallisuuslaki 738/2002 2.14§.)

17§ Työnantajan ja työntekijöiden välinen yhteistoiminta

Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla.

Työnantajan tulee antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä ja suunnitelmista. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että näitä asioita asianmukaisesti ja riittävän ajoissa käsitellään työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken.

Työntekijöiden on osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa tämän lain mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijällä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä sekä muita 2 momentissa tarkoitettuja asioita koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niihin palaute. (Työturvallisuuslaki 738/2002 3.17§.)

18§ Työntekijän yleiset velvollisuudet

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta.

Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.

Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. (Työturvallisuuslaki 738/2002 4.18§.)

24§ Työpisteen ergonomia, työasennot ja työliikkeet

Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta. Lisäksi on otettava huomioon, että:

- 1) työntekijällä on riittävästi tilaa työn tekemiseen ja mahdollisuus vaihdella työasentoa;
- 2) työtä kevennetään tarvittaessa apuvälinein;
- 3) terveydelle haitalliset käsin tehtävät nostot ja siirrot tehdään mahdollisimman turvallisiksi, milloin niitä ei voida välttää tai keventää apuvälinein; ja
- 4) toistorasituksen työntekijälle aiheuttama haitta vältetään tai, jollei se ole mahdollista, se on mahdollisimman vähäinen.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työpaikan työolosuhteiden, työssä käytettävien koneiden, muiden työvälineiden, apuvälineiden ja muiden laitteiden turvallisuusvaatimuksista sekä käsin tehtävien nostojen turvallisesta suorittamisesta. (Työturvallisuuslaki 738/2002 5.24§.)

25§ Työn kuormitustekijöiden välttäminen ja vähentäminen

Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002 5.25§.)

50§ Tiedottaminen ja yhteistoiminta yhteisellä työpaikalla

Yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen varmistettava, että hänen työpaikallaan työtä teettävä ulkopuolinen työnantaja ja tämän työntekijät ovat saaneet tarpeelliset tiedot ja ohjeet työhön kohdistuvista työpaikan vaara- ja haittatekijöistä sekä työpaikan ja työn turvallisuuteen liittyvistä toimintaohjeista. Tällaisen työnantajan on varmistettava myös, että ulkopuolinen työnantaja saa tarpeelliset tiedot työpaikan palontorjuntaan, ensiapuun ja evakuointiin liittyvistä toimenpiteistä ja näihin tehtäviin 47 §:n mukaan nimetyistä henkilöistä.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun ulkopuolisen työnantajan sekä itsenäisen työsuorittajan on tiedotettava pääasiallista määräysvaltaa käyttävälle työnantajalle sekä muille työnantajille niistä haitta- ja vaaratekijöistä, jotka hänen työnsä voi heihin nähden aiheuttaa. (Työturvallisuuslaki 738/2002 6.50§.)

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998

10§ Opetus ja ohjaus

Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 3.10§.)

Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 15.6.2006/475.

2§ koulutukseen liittyvä työ

Nuori työntekijä voi työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävässä ammatillisessa koulutuksessa ja oppisopimuskoulutuksessa tehdä 3 §:n 1 momentin 3–5 kohdassa tarkoitettuja töitä kokeneen ja ammattitaitoisen henkilön jatkuvassa valvonnassa. Selvitys valvonnan järjestämisestä ja tarpeellisesta perehdyttämisestä liitetään työnantajan ja koulutuksen järjestäjän väliseen sopimukseen ja lähetetään tiedoksi asianomaiselle työsuojeluviranomaiselle.

Peruskoulun seitsemännestä luokasta lähtien oppilaat voivat iästään riippumatta opettajan johdolla ja välittömässä valvonnassa tehdä 4 §:ssä tarkoitettua työtä, jos se on opetuksen toteuttamiseksi välttämätöntä ja voidaan tehdä turvallisesti. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että työvälineet ja suojaimet ovat nuorelle työntekijälle sopivat ja turvalliset käyttää. (Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006 1.2§.)

5§ Opetus ja ohjaus

Tässä asetuksessa tarkoitettua työtä tekevä nuori työntekijä on tarpeellisella tavalla ja tarpeellisessa laajuudessa ohjattava ja perehdytettävä:

- 1) työpaikan olosuhteisiin, työn turvalliseen tekemiseen ja siihen mahdollisesti liittyviin terveysvaaroihin ja niiden torjuntaan;
- 2) koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden toimintatapaan ja niistä johtuviin työmenetelmiin;

3) turvallisiin menettelytapoihin, joita on noudatettava tuotantotoiminnan aloituksessa ja lopetuksessa, koneiden puhdistuksessa, säädössä, huollossa ja korjauksessa sekä tuotantotoiminnan ennakoitavissa olevissa häiriötilanteissa samoin kuin koneiden ja laitteiden vioittuessa; sekä

4) käytettävien koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden turvallisuusmääräyksiin samoin kuin työsuojelua koskevien säännösten mukaan työpaikalla noudatettaviin menettelytapoihin ja varotoimenpiteisiin sekä ensiapuhjeisiin.

Ennen uuden työvaiheen aloittamista on varmistuttava, että nuori työntekijä on riittävästi perehtynyt kyseessä olevaan työhön ja siihen liittyviin vaaroihin sekä osaa noudattaa työturvallisuusohjeita. Työn kuluessa on lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota nuoren työntekijän ohjaukseen ja valvontaan.

Nuori työntekijä on kunkin työvaiheen tai työmenetelmän omaksumisen ajaksi sijoitettava työskentelemään kokeneen ja ammattitaitoisin henkilön opastuksen ja silmälläpidon alaisena. (Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/1993 2.5§.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 20.1.2006/44.

26§ Yhteistoiminnassa käsiteltävät asiat

Työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsitellään sen lisäksi, mitä muualla säädetään, työn ja työpaikan olosuhteet huomioon ottaen muun ohella:

1) työntekijän turvallisuuden ja terveyden välittömästi vaikuttavat asiat ja niitä koskevat muutokset;

2) periaatteet ja tapa, joiden mukaan työpaikan vaarat ja haitat selvitetään sekä edellä tarkoitetussa selvityksessä ja työterveyshuollon tekemässä työpaikkaselvityksessä esille tulleet työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden yleisesti vaikuttavat seikat;

3) työkykyä ylläpitävään toimintaan liittyvät, työssä jatkamista tukevat ja muut työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden vaikuttavat kehittämistavoitteet ja -ohjelmat; ([16.12.2011/1327](#))

4) työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja työkykyyn vaikuttavat työn järjestelyyn ja mitoitukseen sekä niiden olennaisiin muutoksiin liittyvät asiat;

5) työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt;

6) työhön, työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyvät, työn turvallisuutta ja terveellisyttä kuvaavat tilasto- ja muut seurantatiedot;

7) edellä 1–6 kohdassa tarkoitettujen asioiden toteutumisen ja vaikutusten seuranta.

Edellä 1–7 kohdassa tarkoitettuja asioita on käsiteltävä niiden valmistelu- ja toteuttamisaikataulu huomioon ottaen yhteistoiminnan tavoitteiden kannalta riittävän ajoissa. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006 5.26§.)

LIITE 2

7.2 Perehdytyksen opas asiakaspalvelualalle

Tässä oppaassa on käyty läpi asioita, joita tulisi ottaa huomioon uuden työntekijän perehdyttämisessä. Perehdytysohjelma on jaettu kahteen osaan, jossa ensimmäisessä osassa käydään läpi perusasioita kahden viikon ajan (perusvaihe), ja toisessa vaiheessa työntekijä syventää oppimistaan seuraavan kolmen kuukauden ajan (jatkovaihe). Perehdytyksen tarkoituksena on saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi, saada hänet sitoutumaan ja motivoitumaan työhön ja opastaa häntä tekemään työtä heti alusta lähtien oikein ja turvallisesti. Perehdytyksessä on tärkeää myös painottaa sitä, että haluamme tuottaa asiakkaillemme laadukasta ja kokonaisvaltaista asiakaspalvelukokemusta.

Osa 1

Valmistelut

Ennen uuden työntekijän tuloa suunnittelee kyseisen liikkeen esimies ja perehdyttäjä (ohjaaja) perehdytysohjelman. Apuna voidaan käyttää ”**Työntekijän perehdytys -tarkistuslista esimiehelle ja ohjaajalle**”. Uusi työntekijä saa myös tiedon perehdytysohjelmasta sekä tarvittavan

koulutusmateriaalin ennakkoon, joka on hyvä olla läpikäytynä ennen ensimmäistä työpäivää. On tärkeää myös informoida jo olemassa olevia työntekijöitä, mihin työtehtävään uusi työntekijä on palkattu ja milloin hän aloittaa. Mikäli uuden työntekijän palkkaaminen herättää närkästystä, on nämä asiat hyvä käydä läpi ennen uuden työntekijän saapumista, jotta työnteko voi alkaa mukavissa merkeissä.

Perusvaihe

Ensimmäisenä päivänä pidetään suunnittelupalaveri esimiehen, ohjaajan ja uuden työntekijän kanssa. Palaverissa käydään läpi tulevaa kahta viikkoa. Palaverissa voidaan käsitellä myös uuden työntekijän jo olemassa olevaa osaamista, jolloin perusvaiheen perehdytyksestä voidaan karsia turhia asioita pois. Tärkeää on, että kaikki ovat aktiivisia suunnittelupalaverissa ja uusi työntekijä saa myös mahdollisuuden ilmaista itseään.

Uuden työntekijän oppimista ja osaamista arvioidaan **”Työntekijän perehdytys – tarkistuslista uudelle työntekijälle”** avulla. Perusvaiheeseen sisältyy teoriaosaamista (erilaisia koulutuksia) sekä kassatyöskentelyä. Esimiehellä ja ohjaajalla on tässä vaiheessa tärkeä rooli työntekijän kannustamisessa ja tukemisessa. On hyvä jo heti alussa kertoa aloittavalle työntekijälle, että on ok esittää kysymyksiä ja käyttää hyödyksi mahdollisia apuvälineitä. On hyvä myös kertoa, että kaikkea ei tarvitse osata heti alussa, vaan työn kokonaisvaltaisessa oppimisessa voi kestää useampi kuukausi (työstä riippuen). Palautteen antaminen on erittäin tärkeää. Erityisesti onnistumisista on hyvä kehua, jotta työntekijä tietää tekevänsä asioita oikein ja hänen motivaationsa työtä kohtaan kasvaa. Ilon ja onnistumisen tunteet kasvattavat uuden työntekijän itsevarmuutta työtä kohtaan. Epäonnistumisista tulisi ennemmin antaa rakentavaa palautetta; ”Virheistä voidaan oppia”-asenteella.

Osaamiskartoitus

Kun perusvaihe on läpikäytynä, on myyjän aika työskennellä itsenäisesti kassalla (perusvaiheeseen sisältyy myös kassatyöskentelyä, mutta ohjaaja on siinä koko ajan läsnä tukemassa ja katsomassa, että työt menevät oikein). Kuitenkaan ei ole tarkoitus, että myyjä jätetään oman onnensa nojaan, sillä usein uusi työntekijä tarvitsee vielä perusvaiheen jälkeen tukea ja ohjeistamista. Osaamiskartoituksen avulla voidaan seurata, missä työntekijä tarvitsee vielä

mahdollisesti lisäopastusta, ja onko hänellä kaikki tarvittavat koulutukset tehtynä. Tähän voidaan käyttää apuna ”**Työntekijän perehdytys – osaamiskartoitus**” –dokumenttia.

Jatkovaihe

Jatkovaiheessa työntekijän perehdyttäminen jatkuu vielä kolmen kuukauden ajan. Tänä aikana työntekijä syventää oppimistaan ja toimii itsenäisesti, mutta hänellä on mahdollisuus saada tukea ja apua esimieheltä, ohjaajalta sekä työtovereiltaan. Mikäli oppiminen edistyy hyvin, voidaan työntekijän kanssa käydä läpi esimerkiksi muita hallinnollisia toimia. Jatkovaihe on tärkeä osa työntekijän perehdytystä, sillä tänä aikana selviää, onko hänestä tekemään kyseistä työtä.

Osa 2

Työntekijän perehdytys – tietopaketti

UUDEN TYÖNTEKIJÄN TERVETULLEEKSI TOIVOTTAMINEN

Onnistunut perehdytys antaa uudelle työntekijälle paremmat edellytykset päästä kiinni omiin työtehtäviinsä ja samalla se antaa kokonaiskuvan yrityksestä. Uusi työntekijä voi olla jo kokenut työntekijä tai ihan vasta-alkaja. Oli niin tai näin, uuden työn aloittaminen tuntuu aina epävarmalta, joten on hyvä kannustaa ja nostaa työntekijän itseluottamusta: ”Älä huoli, kyllä sinä opit vielä tämän työn”. Jos työhön sisältyy paljon rutiineja ja sääntöjä, on ne hyvä käydä läpi heti alkuun, jotta työn tekeminen olisi selkeää ja turvallista. Me kaikki muistamme myös, miten jännittävää on aloittaa uudessa työssä. Siksi on tärkeää, että uusi työntekijä otetaan heti porukkaan mukaan, jotta hän voi tuntea itsensä tervetulleeksi ja osaksi työryhmää.

PEREHDYTYSVAIHEEN ROOLIT

Uusi työntekijä

Perehdytysvaiheen tärkein panos on työntekijällä itsellään. Hänen odotetaan olevan aktiivinen perehdytysvaiheen suunnittelussa ja sen suorittamisessa olemalla oma-aloitteinen ja ilmaisevansa rohkeasti millaista tukea hän tarvitsee oppimis- ja ohjausvaiheessa. Myös työntekijän odotetaan antavan palautetta esimiehelle ja ohjaajalle.

Ohjaaja

Ohjaaja auttaa ja tukee uutta työntekijää saavuttamaan ne osaamistaidot, joita tämä tarvitsee pystyäkseen itsenäiseen työskentelyyn perehdytyksen perusvaiheen jälkeen. Ohjaaja tukee ja opastaa uutta työntekijää perehdytysvaiheessa valmentavalla otteella, rohkaisee tätä ottamaan itse vastuuta kehityksestään, kannustaa, antaa palautetta (erityisesti onnistumisista) ja sopeuttaa käytännön asiat, teorian ja ohjauksen yksilöllisen tarpeen pohjalta.

Esimies

Lähimmällä esimiehellä on suurin vastuu työntekijöidensä kehittämisestä. Perehdytysvaihetta varten esimies nimeää uudelle työntekijälle ohjaajan, jolla on hyvä näkemys liikkeen toiminnasta sekä osaamista perehdytyksen suorittamista varten. Esimiehen vastuulla on seurata perehdytyksen etenemistä ja yhdessä ohjaajan kanssa päättää, missä vaiheessa uudella työntekijällä on riittävät osaamistaidot itsenäiseen työskentelyyn.

UUDEN TYÖNTEKIJÄN TAVOITTEET

Perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä saa perusvalmiudet ja osaamistaidot itsenäiseen kassatyöskentelyyn

Tavoite 1: Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä osaaminen ja valmius

Tavoite 2: Turvallisuusasiat

Tavoite 3: Sisäinen tarkastus ja yleinen järjestys

TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYS - tarkistuslista uudelle työntekijälle

Uusi työntekijä:

Ohjaaja:

Esimies:

Perusvaiheen alkamispäivämäärä:

Perusvaiheen päättämispäivämäärä:

Työntekijän perehdytys jaetaan perusvaiheeseen ja jatkovaiheeseen. Perusvaihe sisältää uuden työntekijän kaksi ensimmäistä työviikkoa, jonka jälkeen hän pystyy itsenäisesti työskentelemään. Jatkovaihe kestää koeajan, jonka aikana hän syventää oppimistaan sekä osaamistaan.

PERUSVAIHEEN TOIMINNOT JA SUUNNITTELUT

Perehdytyksen perusvaihe suunnitellaan ensimmäisen viikon aikana liikkeessä olevien erilaisten työtilanteiden pohjalta. Kahden viikon aikana koulutusta tehostetaan ja syvennetään työntekijän oppimistahdin mukaan. Kahden viikon jälkeen tehdään osaamiskartoitus, jossa tarkastetaan, että kaikki koulutuksen osa-alueet on käyty läpi. Puuttuvat kohdat siirretään käsiteltäväksi jatkokoulutusosioon.

Perehdytyksen perusvaiheen aikana myyjä tulee täyttämään seuraavat tavoitteet ja osatavoitteet

Tavoite 1: Asiakaskohtaamiseen liittyvät valmiudet ja osaaminen

- Myynti
- Kassavalmius
- Rahan käsittely
- Tuotetuntemus
- Kassaerojen käsittely
- Järjestelmätuntemus

Tavoite 2: Turvallisuuteen liittyvät valmiudet ja osaaminen

- Liikkeen turvallisuusasiat ja paloturvallisuus
- Turvallisuusrutiinien ymmärtäminen
- Turvallisuustyöstä tiedottaminen ja opastus

Alla oleva aikataulu ja tarkistuslista on laadittu uudelle työntekijälle avuksi, ja se käydään ohjaajan kanssa läpi, jotta perehdytyksen kaikki osa-alueet tulevat läpikäytyä. Perusvaiheen pääasiallinen tarkoitus on, että uusi työntekijä kykenee työskentelemään itsenäisesti kassalla. Tämän vuoksi on tärkeää jo heti perehdytyksen alussa harjoitella ohjaajan kanssa asiakkaan kohtaamista, ja kassalla työskentelyä.

PÄIVÄ 1

Tavoite 1: Asiakaskohtaaminen

Myynti

- Käydään läpi erilaisia myyntitekniikoita, joilla myydään tuotetta/tuotteita
- Kerrotaan mitä laadukkaaseen asiakaspalveluun/asiakaskohtaamiseen kuuluu
- Keskustellaan liikeideasta, kannattavuudesta sekä siitä, kuinka yksittäisen työntekijän että koko liikkeen panos vaikuttaa tuloksiin

Tavoite 2: Turvallisuus

Liikkeen turvallisuus sekä paloturvallisuus

- Liikkeen turvallisuusasioiden perusteellinen läpikäyminen
- Systemaattisen paloturvallisuuden läpikäynti (SBA)
- Rutiinit henkilöihin / kiinteistöön kohdistuvissa uhka - ja ryöstö- / ryöstönyritystilanteissa
- Liikkeen avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät rutiinit

Ensimmäisten päivien aikana on hyvä käydä läpi myös tuotetietoasiaa, eli mistä löytää lisää tietoa tuotteista ja palveluista, sekä miten löytää tietoa esimerkiksi Intranetistä.

ENSIMMÄISET KAKSI VIIKKOA

Tavoite 1: Asiakaskohtaaminen

Kassavalmius

- Kassan avaaminen, täsmäytys sekä sulkeminen
- Rahan käsittely
- Kassan käsittely
- Kassaerojen käsittely (kuinka työskennellä, jotta kassaeroja ei tulisi)
- Miten pääsemme tavoitteisiimme ja miltä tavoitteet näyttävät tällä hetkellä

Keskustellaan mitä asiakaspalvelu tarkoittaa ja mitä onnistuneeseen asiakaskohtaamiseen tarvitaan.

Käydään yleisesti läpi, mitä kaikkia rutiineja kuuluu kassatyöskentelyyn.

Käydään läpi työergonomiaa (missä asennossa työskennellään, työskentelyä helpottavat apuvälineet).

Kerrotaan esimerkkejä hankalista asiakaskohtaamisista ja miten niitä tulisi käsitellä.

Tavoite 2: Turvallisuus

Tietoa ja ohjeistusta turvallisuustyöskentelyyn

Turvallisuusrutiinit arvokuljetuksissa

Miten löytää tärkeää turvallisuustietoa ja ohjeistusta erilaisiin tilanteisiin

Mistä ja miten löytyy tietoa ja ohjeistusta turvallisuustyöskentelyyn

Turvallisuustarkistuslistan perusteellinen läpikäyminen ohjaajan tai esimiehen kanssa

Turvallisuusosaston yhteystiedot sekä turvallisuuspalvelutarjoajan yhteystiedot

PERUSVAIHEESTA AVOIMIKSI JÄÄNEET KOHDAT

JATKOVAIHEEN SUUNNITTELU

Jatkovaiheessa työntekijä jatkaa kassatyöskentelyä ja syventää perusvaiheessa oppimia asioita. Tässä vaiheessa tulee paljon ilmi myös uusia opittavia asioita, joita käydään sitä mukaa läpi, kun niitä kohdalle sattuu. Tarkoitus ei ole, että perusvaiheessa opitaan kaikki täydellisesti, vaan jatkovaiheessa tuetaan uuden työntekijän oppimista ja työskentelyä. Jatkovaiheeseen kuuluvat niin myynti että liikkeen hallinnolliset toimet. Jatkovaiheessa käydään myös yhdessä läpi ohjaajan ja esimiehen kanssa asioita, joita työntekijän täytyy vielä harjoitella perusvaiheen jälkeen.

Työntekijän perehdytys - tarkistuslista esimiehelle ja ohjaajalle

Uusi työntekijä:

Ohjaaja:

Esimies:

Perehdytyksen aloituspäivä:

Perehdytyksen päättämispäivä:

*Hyvä perehdytys antaa uudelle työntekijälle paremmat edellytykset onnistua työtehtävissään.
Esimies täyttää alla olevan tarkistuslistan yhdessä työntekijän ohjaajan kanssa.*

Valmistelut

Tiedota liikkeen koko henkilöstölle uudesta työntekijästä

Esimies ja ohjaaja valmistelevat yhdessä tulevan perehdytyksen:

Aloita läpikäynnillä perehdytysohjelma

Käy läpi perehdytykseen liittyvät asiakirjat

Ensimmäinen päivä

Tervetuliaispuhe (Esimies, ohjaaja ja uusi työntekijä)

Liikkeen historian läpikäynti. Tueksi esimerkiksi yritysesittely ja video

Arvojen ja omistajarakenteen läpikäynti

Työvaatteiden läpikäynti

Liikkeen järjestyssäännöt

Tärkeät puhelinnumerot liikkeeseen ja esimiehille

Perehdytyksen suunnittelukokous (Esimies, ohjaaja ja uusi työntekijä)

Turvallisuuteen liittyvät asiat

Tervetuliaislounas

Viikot 1-2

Organisaation läpikäynti	<input type="checkbox"/>
Pääkonttorilla työskentelevien läpikäyminen	<input type="checkbox"/>
Intranetin toimintaohjeet	<input type="checkbox"/>
Työvuorolistojen ja töihin kirjautumisen läpikäyminen	<input type="checkbox"/>
Sairauspoissaolokäytäntö	<input type="checkbox"/>
Työntekijän sähköpostitilin käyttöönotto	<input type="checkbox"/>
Koulutustarjonnan läpikäyminen	<input type="checkbox"/>
Työympäristö ja ergonomia	<input type="checkbox"/>
Näyttää, mistä työhön liittyvät käsikirjat ja sopimukset löytyvät	<input type="checkbox"/>
Työtehtäväkuvauksen ja työntekijäpyörän läpikäyminen	<input type="checkbox"/>
Työsuorituksen seuraaminen	<input type="checkbox"/>
Vuosittainen kehityskeskustelu	
Tarvepohjaiset keskustelut	
Palkkakeskustelu	
Suorituskykymatriisi	
Koeajan arviointilomake	<input type="checkbox"/>
Vuosittainen kehityskeskustelu perehdytyksen jälkeen pvm_____	<input type="checkbox"/>
Koeajan arviointikeskustelu	<input type="checkbox"/>
1. kuukausi pvm_____	
3. kuukausi pvm_____	
4. kuukausi pvm_____	

Perehdytysvaiheen päättäminen

Osaamiskartoituslomakkeen läpikäynti uuden työntekijän kanssa

Koeajan arviointi (kuukaudet 1, 3 ja 4)

Pyydä työntekijää täyttämään kysely ensimmäisistä kuukausista (osaamiskartoitus)

Työntekijän PEREHDYTYS - osaamiskartoitus

Työntekijä:

Ohjaaja:

Esimies:

Päivämäärä:

Perehdytyksen perusvaihe on nyt suoritettuna. Perehdytysvaiheen jälkeen myyjä arvioi omaa osaamistaan täyttämällä alla olevan osaamisarvioinnin, jonka avulla käydään läpi vielä mahdollisesti kehitettäviä kohteita. Kehitettävät osat käydään läpi yhdessä ohjaajan ja esimiehen kanssa. Arviointiasteikko on 0-10, jossa 10 tarkoittaa, että koet osaavasi kyseisen osa-alueen täysin. Mikäli valitset 0-9, kuvaile omin sanoin, mitä kohtia haluaisit vielä erityisesti kehittää.

Tavoite 1: Asiakaskohtaamiseen liittyvä osaaminen ja valmiudet

Myynti 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Kassavalmius 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Tuotetuntemus 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Järjestelmätuntemus 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Rahan käsittely 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Kassaerojen käsittely 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Tavoite 2: Turvallisuteen liittyvä osaaminen ja valmiudet

Liikkeen turvallisuusasiat ja paloturvallisuus 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Liikkeen turvallisuusrutiinien ymmärtäminen 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Turvallisuustyötä tiedottaminen ja opastus 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Mitä sinun tarvitsee kehittää?

Muuta