



# Perehdytysuunnitelma

Kristian Schütz

2019 Laurea

---

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, divided into three segments of different colors: pink, blue, and teal.

Laurea-ammattikorkeakoulu

## Perehdytyssuunnitelma

Kristian Schütz  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2019

Kristian Schütz

### Perehdytysuunnitelma

2019

Sivumäärä 30

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena oli syventyä perehdytyksen osa-alueisiin, sekä tuottaa perehdytysuunnitelma suomalaiselle vähittäiskaupan alan yritykselle.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdytyksen osa-alueita ja siihen liittyvän lainsäädännön merkitystä. Lähdeaineisto koostuu suurimmaksi osaksi aihepiirin sähköisistä ja kirjallisista oppaista ja käsikirjoista, sekä perehdytykseen liittyvästä tietokirjallisuudesta. Toiminnallisen osuuden idea oli tuottaa kohdeyritykselle yksinkertainen perehdytysuunnitelma, joka toimii muistia ja oppimista tukevana työvälineenä perehdytysprosessin aikana, tuoden konkreettisesti esiin perehdytysprosessissa läpi käytävät asiat.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdytysuunnitelma tullaan jatkossa käyttämään osana kohdeyrityksen toimintaa, jokaisen perehdytyksen yhteydessä. Vaivattomasti muokattava perehdytysuunnitelma mahdollistaa tarvittavien muutosten tekemisen aina tarvittaessa. Kehitysehdotuksena toimeksiantajayritykselle ehdotan perehdytysprosessin jälkeistä oppimisen seuranta- ja arviointia sekä perehdytysuunnitelman jatkuvaa päivittämistä.

Asiasanat: Perehdytys, Perehdytysprosessi, HR

Kristian Schütz

Induction plan

Year	2019	Pages	30
------	------	-------	----

---

The objective of this functional bachelor's thesis project was for the author to become acquainted with the induction process and, also to produce an induction plan for a Finnish retail company.

The theoretical section discusses the sections of induction and related legislation. Most of the source material consists of material from printed and digital handbooks, manuals and literature on induction. The idea of the functional section was to produce a simple induction plan. The purpose of the induction plan is to be a tool that helps and supports learning and remembering during the induction process. In the future the induction plan is going to be part of every induction process in the company.

An induction plan allows for easy modifiability, when necessary. The author's development proposal for the company is to update the induction plan constantly and, also to follow up on the employees learning after the induction process.

Keywords: Induction, Induction process, HR

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	7
1.2	Opinnäytetyön rakenne .....	8
2	Tietoa kohdeyrityksestä .....	8
3	Perehdytyksen merkitys ja keskeiset velvollisuudet .....	9
3.1	Perehdyttäjän velvollisuudet .....	10
3.2	Perehdytettävän velvollisuudet .....	10
3.3	Ulkomailta muuttaneen työntekijän perehdytys .....	11
3.4	Työn kuormittavuus.....	11
3.5	Työnopastus.....	12
4	Lainsäädäntö osana perehdytysprosessia.....	12
4.1	Työturvallisuuslaki .....	13
4.2	Työsopimuslaki .....	13
4.3	Pelastuslaki .....	14
4.4	Laki nuorista työntekijöistä .....	14
4.5	Yhdenvertaisuuslaki .....	14
5	Perehdytysprosessin vaiheet ja menetelmät .....	14
5.1	Opastustilanteen aloittaminen .....	15
5.2	Opetus .....	15
5.3	Mielikuvaharjoittelu .....	15
5.4	Taidon kokeilu ja harjoitteleminen.....	15
5.5	Opitun varmistaminen.....	16
6	Perehdytys suunnitelman laatiminen .....	16
6.1	Suunnittelu.....	16
6.2	Tarkoitus.....	16
6.3	Toteutus .....	17
6.4	Jatkokehitys.....	17
7	Kohdeyrityksen perehdytys suunnitelman sisällön kuvaus .....	17
7.1	Yleiset asiat .....	18
7.2	Työsopimus ja työajat.....	19
7.3	Käytännöt ja säännöt.....	19
7.4	Työsuojelu.....	20
7.5	Työympäristö -ja tehtävät.....	21
7.6	Myynti -ja varastojärjestelmät .....	22
7.7	Palautteenanto ja kehitystoiminta .....	22
7.8	Huomiot ja päättäminen.....	23

8	Perehdytysuunnitelma.....	23
9	Yhteenvedo ja pohdinta .....	27
	Lähteet .....	28
	Kuviot .....	30
	Taulukot .....	30

## 1 Johdanto

Perehdytyksestä, sekä myös perehdyttämisestä kuullaan puhuttavan usein samankaltaisissa asiayhteyksissä. Edellä mainituista sanamuodoista molemmat ovat kieliopillisesti oikein, eli kummankin sanamuodon käyttö on kieliopillisesti hyväksyttävää. Pitkän pohdinnan tuloksena päädyin käyttämään sanamuotoa perehdytys, koska koin sen taipuvan luonnollisemmin opin- näytetyöni eri asiayhteyksissä. Pidin myös erittäin tärkeänä seikkana yhtenäisen kieliasun to- teutumista, jota yhtenäisen sanamuodon käyttäminen tukee. Opinnäytetyöni suorissa lainauk- sissa on taas voitu käyttää poikkeuksellisesti perehdyttäminen -sanaa.

Perehdytys on työhön tulon perusta, jonka onnistuminen on monen asian summa. Parhaimmil- laan onnistunut perehdytys hyödyttää koko työyhteisöä, kun perehdytettävä sulautuu tehok- kaasti osaksi yrityksen toimintoja. Perehdytystä voi tapahtua niin uuden työntekijän kohdalla, mutta esimerkiksi myös pitkän poissaolon jälkeisen työhön paluun yhteydessä tai yrityksessä tapahtuvan sisäisen siirron yhteydessä.

Onnistuneen perehdytyksen työkaluna voidaan käyttää perehdytys suunnitelmaa, jonka avulla käsiteltävät asiat ovat helpompia muistaa sekä sisäistää. Perehdytys suunnitelman käyttö pe- rehdytysprosessin osana tukee niin perehdyttäjää kuin perehdytettävääkin, sekä lopulta koko työyhteisöä. Paras mahdollinen hyöty perehdytys suunnitelmasta saavutetaan, kun se on laa- dittu yksilöllisesti vastaamaan kohdeyrityksen tarpeita.

### 1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä tarkoituksena on syventyä perehdytyksen eri osa-alueisiin yleisellä tasolla opinnäytetyön raportin muodossa sekä tuottaa perehdytys suunnitelma, joka on laadittu palvelemaan kohdeyrityksen tarpeita.

Perehdytys suunnitelman tavoitteena on toimia perehdytystä tukevana työkaluna niin pereh- dyttäjälle kuin perehdytettävälle. Perehdytys suunnitelmalle on olemassa oleva tarve, koska yrityksellä ei vastaavaa suunnitelmaa ennestään ole ollut olemassa, mutta sellaista on kuiten- kin kaivattu. Huolellisesti toteutettuna, sekä tarkasti yrityksen tarpeita kuunnellen perehdy- tyssuunnitelma tulee olemaan yrityksen yksi tärkeimmistä työkaluista, jota tullaan suunnitel- lusti käyttämään jokaisen tulevan perehdytyksen perustana vuoden 2020 alusta alkaen.

Perehdytys suunnitelman tärkeimpiä huomionarvoisia asioita ovat sen yksinkertaisuus sekä helppo käytettävyys, jotka osaltaan lisäävät perehdytysprosessin selkeyttä sekä johdonmukai- suutta. Käytettävyyttä parantaa myös sen vaivaton muokattavuus jatkossa tapahtuvaa kehi- tystä ajatellen, joka mahdollistaa tarvittavien muutosten tekemisen perehdytys suunnitelman sisältöön aina tarvittaessa.

Selkeän ja helppolukuisen perehdytysuunnitelman rakenne mahdollistaa siihen sisältyvien asioiden tehokkaan sisäistämisen kaikille perehdytysprosessiin osallistuville. Perehdytysprosessiin osallistuvia henkilöitä voivat olla perehdyttäjän sekä perehdytettävän lisäksi esimerkiksi perehdyttäjän sijaiseksi osoitettu toimihenkilö tai työntekijä.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön rakenne muodostuu kohdeyritykselle kohdennetusta perehdytysuunnitelmasta sekä opinnäytetyön raporttiosuudesta, molemmat osuudet sisältyvät samaan asiakirjaan.

Opinnäytetyön raporttiosuudessa syvennytään perehdytysprosessin kulkuun ja perehdytykseen yleisellä tasolla, sekä tarkastellaan perehdytyksen näkökulmia sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän näkökulmista. Raporttiosuudessa tarkastellaan myös aiheeseen liittyvää työlaainsäädäntöä, ja sen merkitystä osana perehdytysprosessia. Perehdytyksessä työlaainsäädäntö on erittäin keskeisessä roolissa, jonka vuoksi sitä käsitellään omassa kappaleessaan.

Opinnäytetyö etenee johdannon myötä kohdeyrityksen esittelyyn luvussa kaksi, jonka jälkeen päästään itse perehdytyksen merkitykseen sekä velvollisuuksiin luvussa kolme. Luvussa neljä keskitytään perehdytyksen keskeiseen lainsäädäntöön ja luvussa viisi käsitellään perehdytysprosessin vaiheet ja menetelmät. Luvussa kuusi käsitellään perehdytysuunnitelman tekoprosessia, josta työ etenee opinnäytetyön tuotoksena syntyneen perehdytysuunnitelman tarkempaan kuvaukseen luvussa seitsemän. Kohdeyritykselle laadittu perehdytysuunnitelma löytyy omasta kappaleestaan kahdeksan. Opinnäytetyö päättyy yhteenvetoon ja pohdintaan kappaleessa yhdeksän.

## 2 Tietoa kohdeyrityksestä

Kohdeyritys, jolle toiminnallisen opinnäytetyön perehdytysuunnitelma toteutetaan, on suomalainen vähittäiskaupan alan yritys, joka työllistää opinnäytetyön tekohetkellä yhteensä 26 henkilöä. Kohdeyrityksen työtehtävät koostuvat erilaisista vähittäiskauppaan liittyvistä toimituksista, myynnistä sekä asiakaspalvelusta.

Perehdytysuunnitelma itsessään on rajattu toteutettavaksi kohdeyrityksen omistaman tietyn myymäläketjun vähittäismyyntitoiminnan yksiköitä palvelemaan. Perehdytysuunnitelman käyttö on kohdennettu ainoastaan kyseisten myymälöiden henkilökunnan käytettäväksi, jotta sen sisältö olisi mahdollisimman tarkkaan rajattu täyttääkseen myymälöiden tarpeet.

Kohdeyrityksen myymäläketju työllistää opinnäytetyön tekohetkellä yhteensä 18 henkilöä kolmessa eri toimipisteessä ympäri pääkaupunkiseutua Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Viime vuosina yritys on hiljalleen laajentanut toimintaansa, joka korostaa perehdytysuunnitelman tarpeellisuutta henkilökunnan määrän kasvaessa.



Olen itse työskennellyt yrityksen Helsingissä sijaitsevassa myymälässä useamman vuoden ajan myyjänä, sekä viimeisimmät vuodet myymäläpäällikkönä ja ostajana. Työkokemukseni eri tasoissa työtehtävissä antaa konkreettista tukea ja näkökulmia perehdytysuunnitelman sisällön toteuttamiseen, tarkasteluun, sekä arviointiin.

Yrityksessä työskennellessäni olen työskennellyt sekä perehdytettävän, että perehdyttäjän roolissa, jonka vuoksi omaan melko kattavan käsityksen perehdytykseen liittyvistä onnistuneista sekä kehitystä vaativista puolista kohdeyrityksessä. Perehdyttäjänä olen työurani aikana toiminut yli kymmenelle työntekijälle, joka on lisännyt käytännönläheistä osaamistani perehdyttäjänä. Teoriapohjaista osaamistani perehdytykseen liittyvistä seikoista taas tukee suorittamani henkilöstöjohtamisen opinnot.

### 3 Perehdytyksen merkitys ja keskeiset velvollisuudet

Perehdytys on monen asian summa, se tehostaa työntekijän integroitumista osaksi yritystä sekä työyhteisöä. Perehdytys osana yrityksen toimintaa on olennaisten tietojen ja taitojen opettamista ja oppimista, sekä yrityksen sääntöjen ja käytäntöjen sekä työtehtävien sisäistämistä työlaainsäädännön määrittämien kehysten sisällä.

Perehdytys ottaa aina oman aikansa, ja siihen kannattaa panostaa, jotta lopputulos olisi kaikin puolin mahdollisimman hyvä. Onnistunut perehdytys auttaa työntekijää sisäistämään omaa rooliansa osana työyhteisöä ja yritystä, sekä myös tukee työntekijän ja yrityksen välistä viestintää (Eklund 2018, 25).

Jokainen perehdytettävä, perehdyttävä ja perehdytysprosessi ovat erilaisia, ja siksi olisi hyvä tiedostaa, että uusien asioiden ja toimintatapojen oppiminen sekä sisäistäminen tapahtuu vaihtelevalla tavalla eri työntekijöillä. Perehdytysprosessin alkuvaiheessa on tärkeää kerätä mahdollisimman paljon tietoa työntekijästä. Kerättyjen tietojen avulla perehdytysprosessista saadaan luotua yksilöllisempää, kun perehdytettävästä saadaan tietoa jo ennen työhön tuloa, voidaan perehdytykseen valmistautua paremmin (Eklund 2018, 128). Huomionarvoista tietojen haussa on, että ensisijaisesti työntekijästä kerättävät henkilötiedot ovat kerättävä häneltä itseltään (Työelämän tietosuojaan käsikirja 2018, 15).

Laadukas perehdytys on myös yksi työntekijän motivoinnin keinoista. Haavasojan (2017) mukaan hyvin tehdyn perehdytyksen sekä työnopastuksen seurauksena työntekijä omaksuu oman työnsä nopeammin, sekä hyödyntää omaa osaamistaan paremmin ja ymmärtää työssä kehittymisen mahdollisuudet. Huono perehdytys taas aiheuttaa päinvastaisen reaktion ja voi pahimmillaan aiheuttaa jopa työtaturmia (Haavasoja, 2017).

Perehdytys on yritykselle myös kallista, joka osaltaan lisää sen merkityksellisyyttä. On arvioitu, että uuden työntekijän perehdytyskustannukset ovat noin 2000 - 3000 euroa. (Hyvä perehdytys -opas 22). Perehdytyksen hintalapun suuruuteen voivat vaikuttaa esimerkiksi

työkokemus, yleinen osaamistaso, sekä työn vaativuusaste. Onnistuneesti suunniteltu sekä toteutettu perehdytysprosessi tehostaa oppimiseen käytettäviä aikaresursseja, ja tämän myötä pienentää perehdytyksen kustannuksia (Hyvä perehdytys -opas 22).

### 3.1 Perehdyttäjän velvollisuudet

Suomen lainsäädännön mukaisesti työnantaja on velvollinen järjestämään perehdytyksen, sekä velvollinen pitämään huolen myös työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon paitsi työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön liittyvät asiat, myös työntekijän henkilökohtaiset edellytykset. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 5).

Työnantajan on järjestettävä työsuojelua suunnitelmallisesti sekä järjestelmällisesti, ja jatkuvasti seurattava työpaikan fyysisiä sekä psykososiaalisia haitta- ja vaaratekijöitä. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 5). Työnantajan on siis valvottava, että perehdyttäjä on riittävän ammattitaitoinen arvioimaan työntekijän yksilöllisiä edellytyksiä sekä ominaisuuksia, sekä oltava riittävän perehtynyt työturvallisuuden ja työterveyden toteutumisesta työssään.

Perehdyttäjällä on merkittävä rooli onnistuneen perehdytysprosessin onnistumisessa, hyvä perehdyttäjä osaa itse opetettavat asiat, sekä on aidosti motivoitunut omaan työhönsä. Perehdytyksestä on vastuussa esimies, mutta käytännössä perehdyttäjä voi olla muukin henkilö, tai myös useita eri henkilöitä, perehdytys ei siis aina rajoitu ainoastaan yhden henkilön tehtäväksi (Eklund 2018, 140). Perehdytyksen tapahtuessa useamman perehdyttäjän toimesta, työntekijä oppii tuntemaan muita työntekijöitä myös paremmin, joka nopeuttaa työntekijän integroitumista työyhteisöön.

### 3.2 Perehdyttävän velvollisuudet

Laadukkaan perehdytyksen edetessä vastuu perehdytyksestä siirtyy yhä enemmän myös perehdyttävälle osapuolelle, eli yrityksen työntekijälle (Hyvä perehdytys -opas 21). Työsuojelun puitteissa työntekijällä on useita eri velvollisuuksia, kuten huolehtiminen omasta sekä muiden turvallisuudesta sekä työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattaminen ja toisten työntekijöiden häirinnän ja epäasiallisen kohtelun välttäminen. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 7).

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu myös työnantajan määräysten noudattaminen. Työnantajan direktio-oikeuden eli työnjohto-oikeuden mukaan työnantaja on työsopimuksen asettamissa rajoissa oikeutettu määräämään missä ja mitä työtä tehdään. Työntekijän velvollisuus on noudattaa annettuja määräyksiä (Eklund 2018, 163). Työnantaja voi siis määrätä perehdytyksen sisällöstä ja päättää opetettavista asioista (Eklund 2018, 164).

### 3.3 Ulkomailta muuttaneen työntekijän perehdytys

Suomalaisen väestön ikääntyminen, sekä syntyvyyden riittämättömyys aiheuttavat työikäisten ihmisten määrän vähentymisen, ja sitä myötä työntekijöiden riittämättömyyden Suomessa, yhtenä vaihtoehtona tilanteen tuomaan ongelmaan pidetään maahanmuuttoa (Sisäministeriö). Lisääntynyt maahanmuutto puolestaan voi aiheuttaa vieraskielisen työvoiman lisääntymisen, tämä taas on huomionarvoinen asia perehdytystilanteessa.

Ulkomailta muuttaneen työntekijän perehdytystilanteessa erityistä huomiota vaativat kieli-taito, uskonnot, kulttuurierot sekä työturvallisuuden merkitys eri kulttuureissa (Erlaisuus sallittu 2007, 61). Eri äidinkieltä puhuvan työntekijän voi olla vaikea ymmärtää esimerkiksi vaikeampia suomalaisia sanoja, joka voi osaltaan johtaa väärinkäsityksiin.

Perehdytyksen eri vaiheiden ymmärtäminen on varmistettava useampaan kertaan, erityistä huomiota vaativat työturvallisuus - ja suojelu. (Erlaisuus sallittu 2007, 61). Tilanteet, joissa esimerkiksi puheen tuottaminen tai sen vastaanottaminen koetaan vaikeaksi, on mahdollista käyttää eri keinoja, joilla asia saadaan opetettua. Puheen lisäksi muita kommunikoinnin muotoja voivat olla esimerkiksi kuvalla kertominen, eleet tai viittominen (Koski, Jantunen 2016, 27).

Ulkomailta muuttaneen työntekijän tapauksessa perehdytyksen yksilöllisyys korostuu, koska ymmärrys voi olla hyvinkin eritasoista. Perehdytyksen tapa riippuu esimerkiksi siitä, kuinka kauan hän on asunut Suomessa, tai onko hän työskennellyt tai opiskellut jo aiemmin Suomessa (Erlaisuus sallittu 2007, 62). Asianmukaisen ja yksilöllisen perehdytyksen keinoin ei pelkätään opeteta tarvittavia asioita ja käytäntöjä, vaan myös viestitään ulkomailta muuttaneelle työntekijälle hänen olevan tervetullut työyhteisöön.

Mitä useampi eri kulttuurin edustaja työpaikalla työskentelee, sitä mukaan myös työpaikan monikulttuurisuus kasvaa. Eri kulttuurien välillä on suuriakin eroja, jotka osaltaan lisäävät väärinymmärryksen riskiä työyhteisössä. Kulttuurien erilaisuuden vuoksi olisikin hyvä, että ulkomailta muuttanut työntekijä, sekä muu työyhteisö ottaisivat toistensa kulttuureista selvää. Eroavaisuuksien kohdatessa on tärkeää, että molemmat osapuolet kunnioittavat toistensa kulttuuriaan (Koski, Jantunen 2016, 22).

### 3.4 Työn kuormittavuus

Perehdytyksen onnistumisella on iso rooli työn kuormittavuuden ehkäisevänä tekijänä. Työnantajan vastuulla on huomioitava työntekijän fyysiset ja henkiset edellytykset ja varmistettava ettei työstä aiheudu turvallisuudelle tai terveydelle vaarallisia tai haitallisia tekijöitä (Alahautala, Huhta 2018, 64). Työnteko voi olla työntekijälle liian kuormittavaa, jos perehdytys uusiin työtehtäviin on ollut puutteellista, muita kuormittavuustekijöitä ovat työmäärän kohtuuttomuus sekä liian pieni työntekijöiden määrä työpaikalla (Alahautala, Huhta 2018,

64). Liiallinen työmäärä voi kuormittaa työntekijää sekä henkisesti, että fyysisellä tasolla. Jokainen työntekijä kokee kuormituksen yksilöllisellä tasolla, joka lisää perehdytyksen yksilöllisen toteutumisen merkitystä.

### 3.5 Työnopastus

Työnopastus koostuu asioista, mitä työn tekeminen edellyttää, kuten työkokonaisuus sekä työn vaiheet- sekä osat ja myös sen mitä osaamista ja tietoa työ vaatii (Ahokas, Mäkeläinen 2013). Työnopastus on yksi tärkeimmistä ennakoidun työsuojelun välineistä, työnopastuksen puutteet taas ovat yleisimpiä työtapaturman aiheuttajia. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 8).

Työnopastus ei pelkästään koske uusia työntekijöitä, vaan sitä tarvitaan myös työpaikalla tapahtuvien muutosten tapahtuessa. Mahdollisia muutoksia voivat olla esimerkiksi työnkuvan muuttuminen tai toimipisteen siirtyminen, tai työssä käytettävien järjestelmien tai työvälineiden vaihtuminen.

Työnopastus on tarpeellista myös pitkän työtaujan jälkeen, esimerkiksi työntekijän palatessa töihin äitiys-, isyys-, vanhempain-, vuorottelu- tai opintovapaalta, myös sairauslomalta palaa- vien työntekijöiden työhön paluu vaatii työnopastusta. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 8). Vanhan työntekijän työnopastuksen tarpeellisuus ja laajuus riippuu aina vallitsevista olosuhteista ja työnopastuksen ulottuvuus vaihtelee tapauskohtaisesti, esimerkiksi viikon sairausloman jälkeen tarvitaan harvoin yhtä laajaa työnopastusta, kuin pitkältä äitiysvapaalta palatessa.

Työnopastuksen vastaanottavan työntekijän aktiivisuus kasvaa, kun hän saa itse puhua sekä viestiä osana työnopastusta (Koski, Jantunen 2016, 25). Työnopastuksessa opetetun tiedon sekä työturvallisuusasioiden oikea ymmärtäminen on aina varmistettava. (Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla 2011, 8).

Työnopastuksessa vastaanottavan työntekijän kannattaa kysyä, jos jokin läpi käyty asia jäi vaille ymmärrystä, jotta asia voidaan opettaa heti uudestaan, tällä tavoin työnopastukseen ei jäisi aukkoja, jotka vaikeuttaisivat tulevaa työntekoa.

## 4 Lainsäädäntö osana perehdytysprosessia

Lainsäädännön merkitys osana perehdytystä on ensiarvoisen tärkeä tiedostaa sekä huomioida jo ennen perehdytysprosessin suunnitteluvaihetta. Perehdytyksen järjestäminen on työnantajan velvollisuus, jonka määrittävät työsuojelulainsäädännön sisältämät määräykset (Ahokas, Mäkeläinen 2013). Työsuojelun tarkoitus on työntekijän turvallisuuden, terveyden ja työkyvyn parantaminen, jonka tavoitteena on ehkäistä työtapaturmia, sairauksia, vammoja sekä muita terveyshaittoja (Opas ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen 2019, 13).

Työntajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä, ja on huomioitava työolosuhteisiin ja työympäristöön, sekä myös työntekijän omiin edellytyksiin liittyvät asiat (Suomen Yrittäjät 2018).

Perehdytysprosessin keskeisinä lakeina käsitellään tässä kappaleessa työturvallisuuslaki, työ-sopimuslaki, pelastuslaki, laki nuorista työntekijöistä, sekä yhdenvertaisuuslaki. Perehdytyk-sen keskeiset lait eivät ulotu ainoastaan työnantajien velvollisuuksiin, vaan koskevat osaltaan myös työntekijän velvollisuuksia.

#### 4.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki on keskeinen laki osana työn tekoa, ja on otettava erityisen tarkasti huo-mioon myös osana perehdytysprosessia.

Työturvallisuuslaki määrittää työturvallisuuden velvollisuudet niin työnantajan kuin työnteki-jänkin osalta (Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja -arvo työyhteisössä 2016). Työturvallisuus-laki (2002/738) velvoittaa työnantajaa toimimaan seuraavan mukaisesti:

”Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ - ja tuotantome-netelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työta-poihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista”

”Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;”

Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja”

”Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa”

#### 4.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslain tarkoitus on toimia työelämän peruslakina, jonka sisällöllä määritellään työ-suhteen keskeisiä sääntöjä (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 5). Kun tehdään työtä työsopimus-laissa tarkoitetun sopimuksen puitteissa, on kyse työsuhteessa tehtävästä työstä (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 17). Työsopimuksia tehdään joko toistaiseksi voimassa olevina tai määräai-kaisina työsopimuksina, tässä huomionarvoista on määräaikaiselle työsopimukselle tarvittavat perustelut. Perusteettomaksi todettu määräaikainen työsopimus katsotaan siis toistaiseksi voimassa olevaksi.

### 4.3 Pelastuslaki

Pelastuslain (468/2003) mukaisesti jokaisella työpaikalla on oltava pelastussuunnitelma, jonka tarkoitus on vaarojen ennaltaehkäisy, sekä henkilöiden, ympäristön ja omaisuuden suojaaminen vaaran sattuessa. Pelastussuunnitelman sisältö on perehdytettävä jokaiselle työntekijälle (Kangas, Hämäläinen 2010, 23).

### 4.4 Laki nuorista työntekijöistä

Lain tarkoituksena on suojella alle 18-vuotiasta työntekijää. Laki nuorista työntekijöistä suojelee nuorta työntekijää työn liian suurilta rasituksilta. Nuorella työntekijällä ei saa teettää liian raskaita tai vastuullisia töitä nuoren työntekijän ikään ja voimiin nähden. Työnantajan velvollisuuksiin nuoren työntekijän perehdytyksessä on noudattaa erityistä huolellisuutta, sekä ilmoitettava riittävän tarkasti, mitä odotuksia häneen kohdistuu (Työsuojeluhallinto 2019).

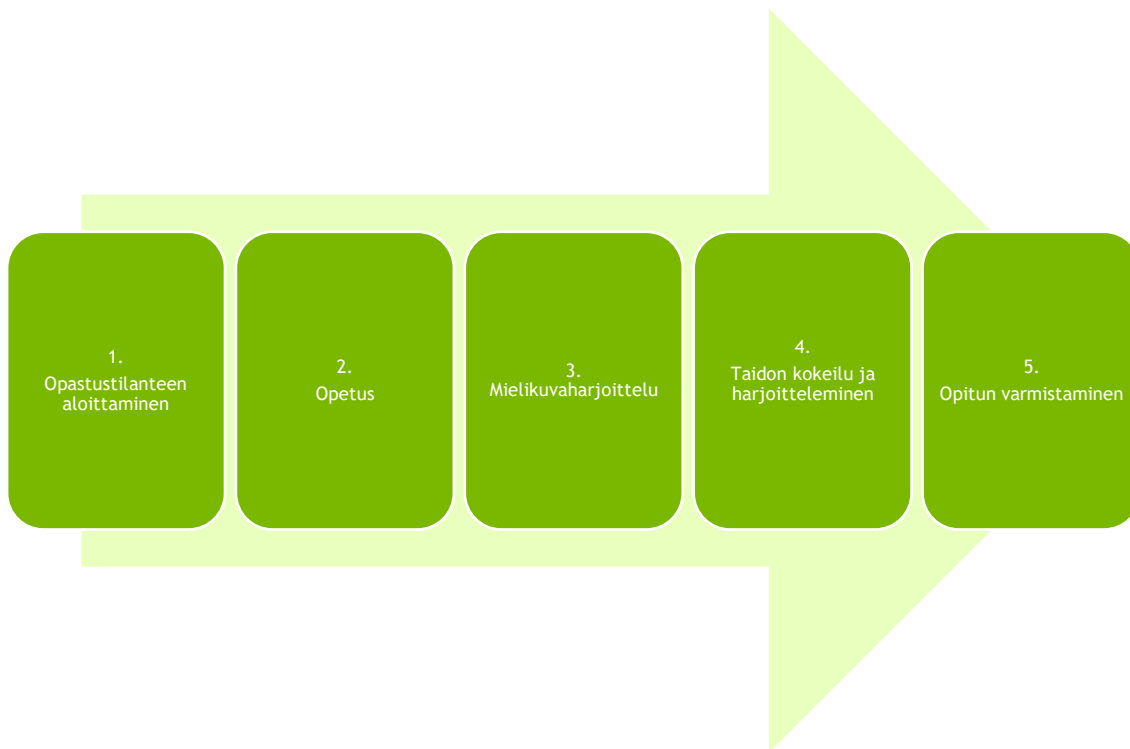
### 4.5 Yhdenvertaisuuslaki

Päivitetty yhdenvertaisuuslaki astui voimaan vuoden 2015 alusta alkaen, sen tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää, ja lisäksi parantaa syrjityn oikeusturvaa (Yhdenvertaisuuden arviointi 2019).

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu yhdenvertaisuuslain mukaan yhdenvertaisuuden arviointi ja edistäminen toiminnassaan. Velvollisuus yhdenvertaisuuden edistämisestä kattaa kaikki laissa mainitut syrjintäperusteet. (Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä 2016). Työpaikan perehdytysprosessin on oltava yhdenvertainen, perehdytettävästä riippumatta.

## 5 Perehdytysprosessin vaiheet ja menetelmät

Hyvän perehdytysprosessin tunnusmerkkeinä voidaan pitää selkeyttä, johdonmukaisuutta, sekä luotettavuutta. Perehdytystä voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla, ja menetelmät voivat vaihdella yrityksen tai perehdytettävän tarpeiden mukaan. Yksi perehdytyksen käytetyimmistä keinoista on jäsentää sekä jaksottaa perehdytys viiden askeleen menetelmän mukaisesti toimivaksi kokonaisuudeksi (Ahokas, Mäkeläinen 2013). Alla on havainnollistettu kyseisen menetelmän rakenne (Kuvio 1:).



### 5.1 Opastustilanteen aloittaminen

Opetustilanteen sisältö rakentuu aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämisestä, sekä työntekijän lähtötason arvioinnista. Näin saadaan selville, miten syvällistä opastusta tarvitaan, ja mitkä asiat ovat ennestään jo tuttuja. (Kangas, Hämäläinen 2010, 15).

### 5.2 Opetus

Opetuksen tarkoituksena on kokonaiskuvan rakentaminen ymmärrettävästi. Kokonaisuuden ollessa laaja, se kannattaa jaotella, jotta varmistetaan jokaisen vaiheen oppiminen (Kangas, Hämäläinen 2010, 15). Opetustilanteessa myös työntekijä kannattaa ottaa mukaan tekemiseen, sillä oppimisen edistymistä on tehokkaampaa seurata ja havaitaan kehitystä vaativat asiat (Kangas, Hämäläinen 2010, 15).

### 5.3 Mielikuvaharjoittelu

Mielikuvaharjoittelun avulla pyritään keskittämään ajattelu työn suorittamiseen, sekä siinä onnistumiseen. Yhtenä mielikuvaharjoittelun keinona voidaan pitää juuri opetetun tilanteen kuvausta, jolloin perehdytettävä kuvailee tilanteen yksityiskohtaisesti (Kangas, Hämäläinen 2010, 16). Mielikuvaharjoittelu on siis opettujien asioiden harjoittelemista ja kertaamista, mutta vain ajatuksen tasolla.

### 5.4 Taidon kokeilu ja harjoittelemine

Tarkoitus on, että perehdytettävä suorittaa opetetun työvaiheen alusta loppuun saakka itsenäisesti, sekä lisäksi arvioi oman suorituksensa. Tässä vaiheessa perehdyttäjälle jää

ainoastaan tilanteen seuraaminen, sekä arvioiminen (Kangas, Hämäläinen 2010). Taidon ko-keilu ja harjoittelu on siis aiemmin opitun taidon kertaamista käytännönläheisesti (Kangas, Hämäläinen 2010, 16).

### 5.5 Opitun varmistaminen

Päämääränä on varmistaa, että oppimistavoitteisiin on päästy, opitun varmistamista voidaan testata esimerkiksi perehdytettävän itsenäisellä työskentelyllä, jota perehdyttäjä voi valvoa (Kangas, Hämäläinen 2010, 16). Muita opitun varmistamisen keinoja voivat olla työntekijän taitojen testaaminen muissa samankaltaisissa tehtävissä, tai tehtävän opettaminen toiselle työntekijälle (Kangas, Hämäläinen 2010, 16).

## 6 Perehdytysuunnitelman laatiminen

Perehdytysuunnitelma on olennainen työkalu osana perehdytysprosessia. Kirjallisen perehdytysuunnitelman avulla seurataan perehdytyksen etenemistä, se toimii muistia tukevana työvälineenä, ja säästää aikaa opetustilanteessa. (Ahokas, Mäkeläinen 2013).

### 6.1 Suunnittelu

Perehdytysuunnitelman suunnittelu lähtee aina yrityksen tarpeista, jotta sisältö palvelisi yritystä mahdollisimman laajasti. Kohdeyritykselle tehtävä perehdytysuunnitelma oli toivottu lisä tukemaan perehdytysprosessia, koska vastaavaa ei yrityksellä toistaiseksi vielä ole ollut olemassa. Kohdeyritykselle tehtävän perehdytysuunnitelman lähtökohtina oli helppolukuisuus, johdonmukaisuus sekä helppo jatkokehittäminen, joiden pohjalta lähdin asiaa suunnittelemaan.

Suunnitteluvaiheen alussa minulla oli jo melko selkeä käsitys perehdytysuunnitelman muodosta ja sisällöstä. Tavoitteenani oli löytää ajatusteni tueksi konkreettista materiaalia, jotta pääsisin etenemään. Suunnitteluvaiheen alussa lähdin tutkimaan aihepiirin kirjallisuutta, sekä internetistä löytyviä perehdytysuunnitelmia, sekä perehdytysoppaita. Etsin materiaalia myös maineikkaiden yritysten sivuilta, huonolla menestyksellä. Etsimisen tuloksena oli yllättävän vähän tarkat kriteerini täyttävää materiaalia, koska monet niistä olivat todella vanhoja julkaisuja tai epäsopivia tarkoitustani varten. Lopulta löysin Työturvallisuuskeskuksen tekemän mallisuunnitelman, jota pidän erittäin luotettavana lähteenä, se myös vastasi parhaiten tarkoitustani, sekä täytti laadulliset kriteerini.

### 6.2 Tarkoitus

Perehdytysuunnitelman tarkoituksena on toimia työvälineenä osana perehdytysprosessia, joka perehdyttäjän näkökulmasta mahdollistaa opettavien asioiden sekä käytäntöjen tehokkaamman opettamisen. Perehdytettävän näkökulmasta se mahdollistaa opittavien asioiden sekä käytäntöjen pitämisen konkreettisesti esillä, joka taas auttaa sisäistämään opittavat



asiat sekä käytännöt nopeammin. Kohdeyritykselle tehdystä perehdytys suunnitelmasta haluttiin tehdä yksinkertainen sekä helposti sisäistettävä, jotta sen käyttö ja omaksuminen olisi helpompaa kaikille sitä käyttäville osapuolille.

### 6.3 Toteutus

Lähdin toteuttamaan perehdytys suunnitelman sisältöä luomalla taulukkomuotoisen pohjan, jota aloin täydentämään perustiedoilla. Työturvallisuuskeskuksen (Työturvallisuuskeskus) laatiman mallipohjan selkeä ulkoasu ja olennaisimmat perustiedot auttoivat merkittävästi alkuun pääsemisessä. Työturvallisuuskeskuksen mallipohjan sisältö oli hieman suppea, ja itse halusin taas tehdä perehdytys suunnitelmastani laajemman, jotta yksikään tärkeä seikka ei pääsisi unohtumaan. Jaoin perehdytys suunnitelman kahdeksaan eri kategoriaan, joiden sisältöä täydensin sekä oman kokemukseni perusteella, että alan kirjallisuuteen perustuvilla tiedoilla.

Taulukkomuotoinen perehdytys suunnitelma sisältää kohdeyrityksen tarpeita varten yksilöidyn tarkistuslistan, jonka avulla jokainen perehdytysprosessiin sisältyvä seikka käydään tarkoitustussa järjestyksessä läpi. Yksilöllisempi kuvaus löytyy kappaleesta seitsemän, jossa avataan laajemmin perehdytys suunnitelman sisältöä ja merkitystä, sekä arvioitua ajankäyttöä.

### 6.4 Jatkokehitys

Kohdeyritykselle yksilöidyn perehdytys suunnitelman käyttöönotto tapahtuu vuoden 2020 alusta alkaen. Se tallennetaan jokaisen toimipisteen tietokoneelle, sekä jaetaan yrityksen ylimmälle johdolle, sekä esimiehille, eli kaikille henkilöille, joiden vastuulle perehdytys järjestyminen, seuranta ja arviointi kuuluvat.

Perehdytys suunnitelmaa on päivitettävä jatkuvasti, jotta siitä saataisiin mahdollisimman suuri ja ajantasainen hyöty, ja siksi se on vaivattomasti muokattavassa word-asiakirja (\*.docx.) tiedostomuodossa, johon voi tehdä muutoksia Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla aina tarpeen vaatiessa. Muokattavuus tulee säästämään merkittävästi työaika ja vaivaa, kun muutosten yhteydessä ei tarvitse luoda kokonaan uutta tiedostoa.

## 7 Kohdeyrityksen perehdytys suunnitelman sisällön kuvaus

Perehdytys suunnitelman sisältö jakautuu kahdeksaan eri kategoriaan, jotka etenevät johdonmukaisessa järjestyksessä. Alkupäässä perustietojen lisäämisen jälkeen perehdytys suunnitelma etenee teoriapohjaisesti, jolloin tutustutaan yrityksen tietoihin, ja työsopimuksen sisältöön sekä työaikoihin. Seuraavaksi käydään läpi yrityksen käytäntöjä ja sääntöjä, sekä työsopimuksen merkitys. Loppua kohden perehdytysprosessi etenee enemmän käytännönläheisellä tavalla, ja perehdytettävä pääsee konkreettisesti tutustumaan työtehtäviin - ja ympäristöön, sekä työssä käytettäviin järjestelmiin myymäläympäristössä ja varastossa. Lopuksi käydään vielä läpi yrityksen palautteenantokäytännöt sekä kehittämistoiminta, kirjataan mahdolliset

huomiot, jonka jälkeen perehdytys päättyy molempien osapuolten hyväksymisiin ja allekirjoituksiin.

Perehdytykseen varattu kokonaisaika on 60 työtuntia. Ajankäytön tarve tullaan arvioimaan jokaisen perehdytyksen yhteydessä, ja sen kesto vaihtelee työntekijän osaamistason sekä työkokemuksen mukaan. Nuoren ja kokemattoman työntekijän kohdalla varattu kokonaisaika pyritään käyttämään aina kokonaan, kun taas esimerkiksi opintovapaalta palaavan työntekijän kanssa perehdytysuunnitelmasta voidaan käydä läpi vain tarpeelliseksi koetut asiat.

Alla on kuvattu perehdytysuunnitelman eteneminen sekä suunniteltu ajankäytön jakautuminen kahdeksan eri kategorian välille (Taulukko 1:).



### 7.1 Yleiset asiat

Perehdytys alkaa yleisten tietojen läpi käymisellä, jonka tarkoitus on luoda yleiskuva yrityksen toiminnasta sekä henkilöstä. Ensimmäisenä tutustutaan liikeideaan, arvoihin, liiketoiminnan avainlukuihin, sekä yrityksen toimipisteisiin. Seuraavaksi tutustutaan yrityksen omistajiin, henkilöstöön, johtoon, keskijohtoon, sekä sidosryhmiin ja asiakaskuntaan. Edellä mainittujen tietojen sisäistäminen luo perehdytykselle perustan, jonka avulla työntekijä alkaa hahmottamaan omaa paikkaansa osana yrityksen toimintaa, sekä oppii ymmärtämään yrityksen kokonaiskuvan tarkemmin. Perehdytyksen alkuvaiheessa pyritään tutustuttamaan työntekijää mahdollisimman paljon muihin työyhteisön jäseniin.

## 7.2 Työsopimus ja työajat

Työsopimuksen huolellisella läpi käymisellä varmistetaan yhteinen ymmärrys liittyen työsopimuksen keskeisiin ehtoihin. Työsopimuksen muoto, sekä koeajan merkitys ja pituus käydään ensimmäisenä läpi, jotta perehdytettävälle syntyy täysi ymmärrys esimerkiksi määräaikaisen työsopimuksen perusteluista, sekä koeajalla työskentelyn painoarvosta. Tämän jälkeen käsitellään palkkaukseen, sairauslomaan ja vuosilomaan liittyvät seikat ja korvaukset, sekä selvitetään perehdytettävälle mitä työehtosopimusta yritys noudattaa. Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu noudattaa vähintään toimialalla käytettävää yleissitovaa työehtosopimusta, jos sellainen alalta löytyy, ja lisäksi tästä on tiedotettava myös työntekijää (Opas ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen 2019, 18).

Työsopimuksen sisällön täydellisen ymmärtämisen myötä siirrytään työaikoihin, työvuoroihin, taukoihin sekä ylitoihin. Säännöllinen työaika on mainittu toki jo työsopimuksessa, mutta perehdytettävälle selvitetään silti työajat vielä yksityiskohtaisesti. Työvuorojen osalta käydään läpi toiminta vuoronvaihtotilanteissa, eri työvuorojen vastuualueet, sekä taukojen määräytyminen työpäivän pituuden mukaan. Lisäksi selvitetään ylitoista saatavat korvaukset. Työaikalaki päivittyy 1.1.2020 alkaen, joka lisää joustoa työaikoihin liittyen. (Opas ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen 2019, 18). Lakimuutos on otettava jatkossa huomioon myös kohdeyrityksen perehdytysprosessissa.

## 7.3 Käytännöt ja säännöt

Yrityksellä on suuret odotukset uutta työntekijää kohtaan, sekä useita eri käytäntöjä, joita noudattamalla myymäläketjun toiminta säilyy jatkuvasti tehokkaana. Ehdottomasti tärkeimpinä asioina esiin nousee täsmällisyys, jonka merkitys korostuu varsinkin myymälän toistuvissa avaus -ja sulkutilanteissa. Vähintään yhtä tärkeäksi esille nousee myös työntekijän moitteeton käyttäytymisen merkitys. Asiakaspalvelussa toimiva työntekijä on yrityksen kasvot, josta välittyy yrityksen yleiskuva asiakkaalle, tätä ei voi liikaa korostaa perehdytysprosessin edetessä.

Tehokkaalla ajankäytöllä ja priorisoinnilla pyritään annettujen työtehtävien nopeaan suorittamiseen, sekä työtehtävien priorisointiin. Esimerkiksi tuotteiden esillepano on aina toissijainen asia verrattuna asiakkaan huomioimiseen. Lisäksi käsitellään työsuhte-etujen hyödyntäminen, sekä sisäisen viestinnän työvälineet ja käytösäännöt.

Työntekijään kohdistuu useita eri velvoitteita ja sääntöjä, kuten salassapitovelvollisuus. Työntekijälle luottamuksellisesti annetut tiedot ovat pidettävä salassa, näitä voivat olla esimerkiksi tuotteiden ostohinnat ja myyntikatteen suuruus. Toisena tärkeänä seikkana tärkeänä esiin nousee lojaliteettivelvollisuus. Lojaliteettivelvollisuudella tarkoitetaan työntekijän toiminnan rajoittamista, siinä määrin, että esimerkiksi työntekijä ei saa halventaa sosiaalisessa mediassa (Koskinen 2012). Työntekijän velvollisuudet vaihtelevat hänen asemansa mukaan,

esimerkiksi esimiesasemassa oleva työntekijä on suuremmissa vastuussa, ja hänen sääntöjen rikkomista punnitaan muita tiukemmin (Koskinen 2012).

Kohdeyrityksessä tietokoneen sekä puhelimen käyttö työaikana on rajoitettua, tästä on tiedotettava työntekijää, sekä erityisesti korostettava tietoturvan merkitystä. Tietoturvan merkitys korostuu erityisesti luottamuksellisia tietoja kuten asiakastietoja käsitellessä, jonka vuoksi niitä on käsiteltävä erityisellä huolellisuudella. Lähtökohtaisesti tietosuojan toteuttamisesta on vastuussa työnantaja (Työelämän tietosuojan käsikirja 2018, 2).

#### 7.4 Työsuojelu

Työsuojeluasioiden läpi käymiseen on varattava erityisen paljon aikaa. Työn kuormittavuus on yksi huomionarvoisista asioista, se voi olla fyysistä tai psykososiaalista kuormitusta. Psykososiaalisella kuormituksella tarkoitetaan työhön liittyviä tekijöitä, jotka voivat kuormittaa työntekijää haitallisella tasolla, näitä voivat olla työn järjestelyyn tai sisältöön liittyvät asiat sekä työyhteisön sosiaalinen toimimattomuus, psykososiaalinen kuormitus voi olla myös fyysistä, eli se ei rajoitu pelkästään henkisen tason kuormitukseen (Riikonen 2018).

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä kohdeyrityksen arjessa voivat olla vastuu, keskeytykset, aika -ja sosiaaliset paineet, tai liiallinen työmäärä, jotka myös Riikonen (2018) on nostanut esille psykososiaalisina kuormittavuustekijöinä.

Kohdeyrityksen myymäläympäristössä työskentely on usein vaativaa sekä monipuolista työtä. Tuotteiden tilaaminen ja esillepano tapahtuu pääsääntöisesti myymälän ollessa auki, joka lisää osaltaan edellä mainittuja psykososiaalisia kuormitustekijöitä keskeytyksien ollessa arkipäivää. Työ vaatii siis tekijältään paljon, jotta annetut työtehtävät tulisi tehtyä sille annettun aikamäärään sisällä, samalla asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla palvellen.

Kohdeyrityksen keskeisimmät fyysiset kuormitustekijät kattavat työasennot sekä työliikkeet niin kuormia purkaessa, kun seisossa myymälässä sekä tietokoneella työskennellessä. Työasentojen -ja liikkeiden merkitys onkin erityisen tärkeä opettaa tarkasti, ja työntekijälle on esiteltävä vaihtoehtoisia tapoja ja välineitä fyysisen kuormittavuuden vähentämiseksi sekä ennalta ehkäisemiseksi. Erityishuomiota vaativat raskaiden kuormien purku, ja siinä käytettävät apuvälineet. Raskas työ suurentaa tuki -ja liikuntaelinsairauksien riskiä ja voi lisätä esimerkiksi hengitys -ja verenkiertoelimistöön kohdistuvaa rasitusta (Työsuojeluhallinto 2019).

Työntekijä seisoo hyvin paljon työskennellessään kohdeyrityksen myymäläympäristössä ja pääsääntöisesti seisomatyötä on suurin osa työajasta. Seisominen on kuormittavaa etenkin jalkojen verisuonille ja liikkuminen parantaa jalkojen verenkiertoa (Työterveyslaitos 2011, 149). Kohdeyrityksen työntekijää on siis opastettava liikkumisen tärkeydestä, sekä lihashuollon merkityksestä.

Työsuojeluorganisaation tarkoitus on huolehtia työturvallisuudesta sekä työterveydestä, sekä esimerkiksi laatia ja toteuttaa työsuojelun toimintaohjelma, joka pohjautuu työhön liittyvien terveys -ja turvallisuusuhkien tunnistamiseen. (Työterveyslaitos 2011, 333).

Työsuojeluorganisaation toiminta ja tarkoitus kuvataan mahdollisimman tarkasti, sekä tuodaan työntekijälle ilmi, missä tilanteissa ja millä tavoin työsuojeluhenkilöstöön voidaan ottaa yhteyttä.

Työturvallisuus-osio alkaa ensiavun käsittelyllä. Työnantajan velvollisuus on järjestää työntekijöille ja työpaikalla oleville ihmisille ensiapua, sekä annettava ohjeet toimenpiteistä joihin ensiaputilanteissa on ryhdyttävä (Työsuojelu 2015).

Toiminta työtaturmissa, palohälytyksissä, sekä käytössä olevat hätäpoistumistiet käydään läpi ja työntekijän kanssa kierretään hätäpoistumistiet. Lisäksi perehdytään varkaustapauksiin, mahdollisiin ryöstötilanteisiin, sekä muihin mahdollisiin uhkatilanteisiin. Vähittäiskaupan alalla varkaustapaukset ovat valitettavan yleisiä, sekä myös ryöstötilanne on mahdollinen. Muita uhkia myymäläympäristössä voivat olla esimerkiksi sekavasti tai uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat. Näiden seikkojen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että työntekijä osaa toimia oikein edellä mainituissa tilanteissa. Työterveyden osalta perehdytään ensinnäkin työhöntulotarkastukseen, uusi työntekijä käy työhön tullessaan työhöntulotarkastuksessa, jossa selvitetään työntekijän terveyden tila. Lisäksi perehdytään toimintatapoihin sairaspöissaolojen yhteydessä, sekä yrityksen tarjoamiin työterveyspalveluihin

#### 7.5 Työympäristö -ja tehtävät

Työympäristön ja tehtävien osalta perehdytään ensiksi tiloihin, jossa työnteko tapahtuu, ja käydään kunkin eri tilan käyttöperiaatteet ja käytösäännöt yksityiskohtaisesti läpi. Lisäksi perehdytään tiloissa ja niiden välillä kulkemiseen, sekä opastetaan kulkulupien käyttö ja kerataan hätäpoistumistiet vielä kertaalleen jokaisesta käytettävästä tilasta.

Päivittäisiin työtehtäviin kuuluu myynnin ja asiakaspalvelun lisäksi esimerkiksi esillepanoa, järjestelyä, sekä varaston hallintaa. Päivittäisten työtehtävien teolla pyritään myös saavuttamaan päivittäiset tavoitteet, jonka vuoksi jokaisella työntekijällä on omat vastualueensa.

Asiakaspalvelun merkitystä ei voi liikaa korostaa osana myymälän päivittäistä toimintaa, asiakaspalvelun keskeisimmät asiat, kuten palvelun merkitys ja ulottuvuus käydään tarkasti läpi, sekä myös asiakkaan huomioiminen ja palvelun viimeistely. Kohdeyrityksen toiminta on erittäin asiakaslähtöistä, jonka vuoksi se vaatii erityistä panostusta.

Myynnin merkityksellisyyden näkökulmasta perehdytään ensiksi myyntikatteiden merkityksellisyyteen, yritykselle on pääsääntöisesti kannattavinta myydä suuremman myyntikatteen

omaavaa tuotetta, jonka vuoksi myös työntekijälle on opetettava katteiden merkitys, sekä eri tuotteista muodostuvat myyntikatteet.

Lisämyynti, tuotteiden tarjoaminen, sekä myös vaihtoehtoisen tuotteen tarjoaminen on tärkeää, jotta asiakas kokee saavansa mahdollisimman hyvää palvelua. Myös esillepanolla voidaan edistää myyntiä, eli parhaimmillaan hyvä esillepano tehostaa positiivista kassavirtaa osana palvelukokonaisuutta.

#### 7.6 Myynti -ja varastojärjestelmät

Kohdeyrityksessä käytettävä myymälän ylläpitojärjestelmä on myynnin ja varastonhallinnan perustyökalu, jonka käyttö ulottuu päivittäiseen toimintaan. Ensimmäisenä opastetaan myynti, ja siihen liittyvät yleisimmät tilanteet, kuten palautukset, vaihdot ja alennukset. Reklamaatiotilanteiden opastuksessa selvitetään eri tuotemerkkien vaihtelevat hyvityskäytännöt, jotta reklamaatioiden käsittely olisi sujuvaa heti ensimmäisestä tapauksesta alkaen.

Seuraavana käsitellään myynnin seuranta ja tavoitteita. Kohdeyritys keskittyy päivämyyntien seurannassa suurimmaksi osaksi myyjien henkilökohtaiseen panokseen, tuotteiden lukumäärään per asiakas, sekä keskiostoksen määrään. Lisämyynnin merkitystä korostetaan siis edelleen tässäkin kategoriassa. Myyntiin liittyen käydään läpi vielä keskeiset raportit, kuten myynti -ja kassaraportit. Lopuksi käydään läpi käteistilityksen teko, sekä toiminta tietoteknisissä ongelma -ja häiriötilanteissa.

Varastoinnin työtehtäviin kuuluu varastoinnin eri osa-alueet, kuten varastointi, täydentäminen sekä varastokirjanpito, joka kattaa varastonsiirrot, inventaarion ja hävikin. Etenkin nuoren ja kokemattoman työntekijän kohdalla on erityisen tärkeää painottaa varastokirjanpidon merkitystä, jotta sen vaikutus yrityksen kokonaiskuvaan tulee ymmärretyksi.

#### 7.7 Palautteenanto ja kehitystoiminta

Vuorovaikutteinen, molempien osapuolten palaute osana perehdytysprosessia kannustaa ja edesauttaa kehittymistä, sekä auttaa ongelmakohtien löytämisessä (Eklund 2018, 124). Eri yrityksillä on käytössään hyvinkin erilaisia palautekäytäntöjä, jonka vuoksi niiden käsittely osana perehdytystä on tärkeää. Kun työntekijä tiedostaa työpaikan palautekulttuurin käytännöt, on palautteeseen valmistautuminen helpompaa, sekä myös vähemmän mieltä kuormittavaa (Eklund 2018, 124).

Kohdeyrityksen toimintaperiaatteisiin kuuluu jokaisen vastaanotetun asiakaspalautteen huolellinen läpikäynti. Jokainen asiakaspalaute käsitellään mahdollisimman pian koko työyhteisön, tai tarvittaessa erikseen työntekijän kanssa, ketä kohtaan asiakaspalaute on osoitettu. Mahdollisimman nopealla ja johdonmukaisella käsittelyllä asia saadaan tehokkaasti käsiteltyä,

jotta se ei jää varjostamaan työyhteisön arkea. Vähintään yhtä tärkeää on myös asiakaspalautteen antaneen osapuolen nopea ja asianmukainen huomioiminen.

Työntekijän kanssa käydään myös palautteen antamisen sekä palautteen vastaanottamisen merkitys huolellisesti läpi, jotta työntekijä osaisi suhtautua avoimesti esimieheltä saatuun palautteeseen. Työntekijälle korostetaan, että myös esimiehelle on pystyttävä antamaan rohkeasti palautetta tarpeen vaatiessa.

Kehityskeskusteluja pidetään kahdesti vuodessa, ja kehitysideoiden ehdottaminen on erittäin suotavaa. Kohdeyritys pyrkii toiminnallaan pitämään toiminnan avoimena, sekä mahdollisimman ihmislähtöisenä, jotta kehitysideoiden ehdottaminen, palautteen antaminen sekä vastaanottaminen olisi työntekijälle luontevampaa.

#### 7.8 Huomiot ja päättäminen

Perehdytyksen ollessa loppusuoralla käydään läpi huomiota vaativat seikat sekä avointa keskustelua perehdytyksen sisäistämisestä sekä onnistumisesta. Lopuksi voidaan vielä kirjata mahdollisia huomioita, joita tehtiin perehdytysprosessin aikana. Perehdytys päättyy molempien osapuolten hyväksymiseen sekä allekirjoittamiseen, tällä voidaan välttyä tulevaisuudessa tapahtuvilta ristiriidoilta (Hyvä perehdytys -opas 21).

### 8 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelma sisältää edellisessä kappaleessa yksityiskohtaisesti selitetyt kahdeksan kategorian, jotka ovat tarkoitettu käytävän läpi annetussa järjestyksessä. Perehdytysuunnitelman jokaisen kategorian täydellinen sisäistäminen luo perehdyttävälle mahdollisimman laadukkaat puitteet työympäristön sekä työtehtävien sisäistämiseen.

Perehdyttäjän näkökulmasta asioiden opettaminen on erinomaista aiemmin hankitun osaamisen kertausta, joka edesauttaa myös perehdytysuunnitelman jatkuvaa päivittämistä. Yksi perehdytysuunnitelman tärkeimmistä hyödyistä olikin vaivaton muokattavuus, joka on ollut opinnäytetyöprosessin alusta saakka merkittävänä kriteerinä.

Työturvallisuuskeskuksen laatiman mallin pohjalta lähdin muodostamaan kohdeyrityksen tarpeita vastaavan perehdytysuunnitelman runkoa. Lisäsin systemaattisesti kaikki mahdolliset seikat, jotka kohdeyrityksessä vaativat tulla perehdytyksessä ilmi. Kävimme myös laajaa keskustelua kohdeyrityksen edustajan kanssa sisällöstä, sekä ulkoasusta. Lopulta perehdytysuunnitelma sai viimeistellyn muotonsa sisältöineen. Alla olevassa taulukossa on kuvattu kohdeyritykselle laadittu perehdytysuunnitelma kokonaisuudessaan (Taulukko 2:).

<b>Työntekijä:</b>		<b>Esimies:</b>		
<b>Työn alkamispäivämäärä:</b>		<b>Toimipiste:</b>		
	<b>Huomioitavat asiat:</b>	<b>Perehdyttäjä:</b>	<b>Aikataulu:</b>	<b>Käytettävä aika:</b>
<b>Yleiset asiat</b>				
1. Yrityksen tiedot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liikeidea</li> <li>- Yrityksen arvot</li> <li>- Liikevaihto</li> <li>- Tulos</li> <li>- Toimipisteet</li> </ul>			
2. Henkilöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omistajat</li> <li>- Henkilöstö</li> <li>- Johto</li> <li>- Keskijohto</li> <li>- Sidosryhmät</li> <li>- Asiakaskunta</li> </ul>			
<b>Työsopimus ja työajat</b>				
3. Työsopimuksen keskeisimmät asiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työsopimuksen muoto</li> <li>- Koeaika</li> <li>- Lomat</li> <li>- Palkat, Lisät</li> <li>- Sairausajan palkka</li> <li>- Loma-ajan palkka</li> <li>- Lomaraha</li> <li>- Lomakorvaus</li> <li>- Työehtosopimus</li> </ul>			
4. Työaika - ja työvuorot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työaika</li> <li>- Työvuorot</li> <li>- Tautot</li> <li>- Ylityö</li> </ul>			
<b>Käytännöt ja säännöt</b>				
5. Toimintatavat ja käytännöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odotukset</li> <li>- Käyttäytyminen</li> <li>- Täsmällisyys</li> <li>- Ajankäyttö</li> <li>- Priorisointi</li> <li>- Sisäinen viestintä</li> </ul>			
6. Säännöt ja velvoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puhelimen käyttö</li> <li>- Tietokoneen käyttö</li> <li>- Sosiaalinen media</li> <li>- Tietoturva</li> <li>- Lojaliteettivelvoite</li> </ul>			



Työsuojelu				
7. Psykososiaalinen kuormitus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vastuu</li> <li>- Keskeytykset</li> <li>- Aikapaineet</li> <li>- Sosiaaliset paineet</li> </ul>			
8. Fyysinen kuormitus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työasennot</li> <li>- Työliikkeet</li> <li>- Seisomatyö</li> <li>- Istumatyö</li> <li>- Nostot</li> <li>- Nousut</li> <li>- Apuvälineet</li> </ul>			
9. Työsuojeluorganisaatio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työsuojelupäällikkö</li> <li>- Työsuojeluvaltuutettu</li> <li>- Työsuojelutoimikunta</li> </ul>			
10. Työturvallisuus, toiminta vaaratilanteissa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensiapu</li> <li>- Hätäpoistumistiet</li> <li>- Palohälytys</li> <li>- Varkaudet</li> <li>- Ryöstö</li> <li>- Muut uhkatilanteet</li> <li>- Työtapaturmat</li> </ul>			
11. Työterveys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työhöntulotarkastus</li> <li>- Sairauspoissaolot</li> <li>- Työterveyspalvelut</li> </ul>			
Työympäristö ja -tehtävät				
12. Työympäristö	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liiketilat</li> <li>- Varasto</li> <li>- Sosiaalityilat</li> <li>- Kiinteistön muut tilat</li> <li>- Kulkuluvat</li> <li>- Jätehuolto</li> </ul>			
13. Tehtävät ja tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Päivittäiset tehtävät</li> <li>- Päivittäiset tavoitteet</li> <li>- Vastuualueet</li> </ul>			
14. Asiakaspalvelun merkitys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun merkitys</li> <li>- Palvelun ulottuvuus</li> <li>- Asiakkaan huomiointi</li> <li>- Palvelun viimeistely</li> </ul>			
15. Myynnin merkitys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Katteet</li> <li>- Lisämyynti</li> <li>- Tarjonta</li> <li>- Vaihtoehtoinen tuote</li> <li>- Esillepano</li> </ul>			

Myynti -ja varastojärjestelmät				
16. Myynti	- Myynti - Reklamaatiot - Palautukset, Vaihdot - Alennukset			
17. Myynnin seuranta, myyntiraportit, ja myyntitilitys	- Myynnin avainluvut - Myynnin seuranta - Myyntitavoitteet - Myyntiraportit - Myyjäraportit - Kassaraportit - Käteistilitys			
18. Varaston hallinta	- Varastointi - Varaston täydennys - Varaston siirto - Varaston arvo - Hävikki - Inventaario			
Palautteenanto ja kehitystoiminta				
19. Palaute ja Kehittäminen	- Asiakaspalautteet - Palautteen vastaanottaminen - Palautteen anto - Kehitysideat - Kehityskeskustelut			
Huomiot ja päättäminen				
20. Huomiot, muistiinpanot				
Perehdytys päättynyt ja hyväksytty (pvm):	Esimiehen allekirjoitus		Työntekijän allekirjoitus	

## 9 Yhteenveto ja pohdinta

Perehdytys käsitteenä on laaja ja melko ympäröivä ilmaisu, joka ei useinkaan saa tarvitsemaansa erityishuomiota osana yrityksen toimintoja. Perehdytysprosessin täydellinen ymmärtäminen vaatii kuitenkin laajaa omistautumista sekä osaamista, jotta sen avulla voitaisiin saavuttaa merkittäviä tuloksia. Onnistuneesta perehdytyksestä hyötyy koko työyhteisö, huolellisesti perehdytetty työntekijä on omistautunut työlleen, joka näkyy hänen tuottavuudessa.

Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli tuottaa helppolukuinen ja johdonmukainen perehdytys suunnitelma kohdeyritykselle, ja mielestäni tässä onnistuttiin hyvin. Kohdeyrityksen edustaja on myös erittäin tyytyväinen työn tulokseen, ja perehdytys suunnitelman suunniteltu käyttöönotto tulee tapahtumaan tulevan vuoden vaihtumisen myötä.

Opinnäytetyöprosessin aikana perehdytys suunnitelma muutti useamman kerran muotoaan. Kävimme kohdeyrityksen edustajan kanssa keskusteluita sen sisällöstä sekä laajuudesta, ja pohdimme, onko kaikki sisältö varmasti tarpeellista. Lopputuloksena päädyimme kuitenkin suhteellisen laajaan versioon, jotta perehdytysprosessi olisi mahdollisimman monipuolinen ja antaisi uudelle työntekijälle mahdollisimman hyvät edellytykset. Laajalla ja monipuolisella perehdytys suunnitelman sisällöllä varmistetaan myös kokemattomien - ja nuorten työntekijöiden tehokkaampi oppiminen.

Perehdytys suunnitelman tekemisen merkitystä korosti tietoisuus siitä, että se päättyy osaksi kohdeyrityksen arkea, ja tulee olemaan konkreettinen apuväline perehdytysprosessiin osallis- tuville. Perehdytys suunnitelman valitseminen opinnäytetyön aiheeksi osoittautui mielenkiin- toiseksi, ja sen tekeminen laajensi käsitystäni perehdytyksen merkityksestä entisestään.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli erittäin haastava varsinkin ajankäytön näkökul- masta, ja vaati tiukkaa aikatauluttamista ja priorisointia. Yhteydenpito kohdeyrityksen edus- tajan sekä opinnäytetyön ohjaajan kanssa opinnäytetyöprosessin aikana lisäsi itsevarmuutta tekemiseen ja lopulta myös opinnäytetyön valmistumiseen.

## Lähteet

### Painetut

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.

Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen - käsikirja työhön perehdyttäjälle. 2007. Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK:n Petmo-hanke. 2. korjattu painos. Erweko.

Kangas, P. Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. 3. painos. Nykypaino Oy.

Koski, A. Jantunen, E. 2016. Työnohjaus - välttämätön hyvä ammattikorkeakoulussa. Tampere: Juvenes Print Oy.

Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 2011. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. 8. tarkistettu painos. Helsinki: Painojussit Oy.

### Sähköiset

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. Perehdyttäminen ja työnopastus - ennakoivaa työsuojelua. 2013. Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Viitattu 31.10.2019. [www.ttk.fi](http://www.ttk.fi)

Alahautala, T. Huhta, H-R. 2018. Johda terveyttä - työnantajan opas. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Haavasoja, T. Perehdytys - selitys, syy ja seuraus. 2017. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. JHL:n julkaisuja. <https://www.jhl.fi/blogi/perehdytys-selitys-syy-ja-seuraus/>

Hyvä perehdytys -opas. 2007. Lahden Ammattikorkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisuja. Lahti: Esa Print Oy. Viitattu 4.11.2019. [www.theseus.fi/handle/10024/133008](http://www.theseus.fi/handle/10024/133008)

Koskinen, S. 2012. Työntekijän oikeudet ja sosiaalinen media. Luettu 19.11.2019. <http://www.esimiesliitto.com/wp-content/uploads/pe2012-3/files/assets/downloads/page0012.pdf>

Yhdenvertaisuuden arviointi. 2019. Oikeusministeriö. Yhdenvertaisuuden arvioinnin työkalu. <http://yhdenvertaisuus.finlex.fi/>

Opas ensimmäisen työntekijän palkkaamiseen. 2019. Suomen Yrittäjät. Viitattu 14.11.2019. <https://www.yrittajat.fi/opaat-yrittajalle>

Riikonen, U. 2018. Miten tunnistan psykososiaaliset kuormitustekijät. Luettu 19.11.2019. <https://www.ttl.fi/sotelainen/wp-content/uploads/sites/4/2018/02/Miten-tunnistan-psykososiaaliset-kuormitustekij%C3%A4t.pdf>

Sisäministeriö. Suomi panostaa työvoiman maahanmuuttoon. Luettu 5.11.2019 <https://intermin.fi/maahanmuutto/tyovoiman-maahanmuutto>

Suomen Yrittäjät. 2018. Työturvallisuus ja työsuojelu. Luettu 14.11.2019.  
<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoturvallisuus-ja-tyosuojelu-316630>

Työsuojeluhallinto. 2019. Nostot käsin. Luettu 19.11.2019.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus/nostot-kasin>

Työsuojeluhallinto. 2015. Ensiapuvalmius. Luettu 12.11.2019. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/onnettomuuksien-ehkaisy/ensiapuvalmius>

Työturvallisuuskeskus. Perehdytysuunnitelma. Luettu 16.10.2019. <https://ttk.fi/fi-les/3289/Perehdytysuunnitelma.pdf>

2002/738. Työturvallisuuslaki

Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä. 2016. Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Viitattu 30.10.2019 [www.ttk.fi](http://www.ttk.fi)

Työelämän tietosuojan käsikirja. 2018. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Viitattu 14.11.2019  
<https://tietosuoja.fi/usein-kysyttya-tyoelama>

Äimälä, M. Kärkkäinen, M. 2017. 5. uudistettu painos. Työsopimuslaki. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 30.10.2019.

## Kuviot

Kuvio 1: Viiden askeleen menetelmä..... 15

Kuvio 2: Perehdytys suunnitelman eteneminen sekä ajankäytön jakautuminen ..... 18

## Taulukot

Taulukko 1: Perehdytys suunnitelma..... 24