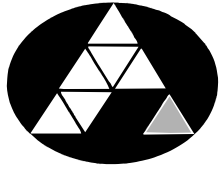


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Anna-Leena Savinainen

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMISOPAS K-MARKET CITYKUMPUUN

Opinnäytetyö  
Syyskuu 2012



POHJOIS-KARJALAN  
AMMATTIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**  
**Syyskuu 2012**  
**Liiketalouden koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
p. (013) 260 6412 p. (013) 260 6906

Tekijä  
Anna-Leena Savinainen

Nimeke  
Työhön perehdyttämisopas K-market Citykumpuun

Toimeksiantaja  
K-Market Citykumpu

**Tiivistelmä**

Perehdyttäminen tarkoittaa sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan yrityksen, jossa työskentelee, muut työntekijät sekä oman työnsä ja siihen liittyvät työtehtävät. Huolellinen perehdyttäminen ja perehdyttämisen suunnittelu ovat työyhteisön toiminnan, oppimisen ja yhteistyön kulmakiviä.

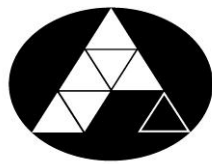
Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa perehdyttämisopas K-market Citykummun käyttöön ja se on suunnattu kaikille uusille työntekijöille. Opas on salainen. Tutkimus on toiminnallinen tutkimus ja tuotoksena on syntynyt perehdyttämisopas K-market Citykumpuun. Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt havainnointia sekä lukuisia keskusteluja toimeksiantajan ja työyhteisön jäsenten kesken. Työsuhdeasioita poimin Kaupan alan työehtosopimuksesta.

Opinnäytetyö rakentuu viidestä osasta. Ensiksi työssä esitellään opinnäytetyön tavoite ja lähtökohdat, joiden pohjalta työn suunnittelu on aloitettu. Tämän jälkeen esitellään toimeksiantajayritys, jonka jälkeen alkaa teoriaosuus. Teoriaosuuden päätteeksi käsitellään perehdyttämisopasta ja sen sisältöä. Viimeinen luku on pohdinta, jossa käsitellään perehdyttämistä, opinnäytetyöprosessia sekä jatkotutkimusaiheita.

Kieli  
suomi

Sivuja 36  
Liitteet 2  
Liitesivumäärä 7

Asiasanat  
Perehdyttäminen, työnopastus, perehdyttämisopas



NORTH KARELIA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**THESIS**  
**September 2012**  
**Degree Programme in Business Economics**

Karjalankatu 3  
FIN 800200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. 358-13-260 6412

Author

Anna-Leena Savinainen

Title

Orientation Guide to K-market Citykumpu

Commissioned by

Abstract

Orientation of new employees contains measures which help the new employee to familiarize himself with the company, other employees and his own work and tasks. Thorough orientation of new employees and its planning are the cornerstones of activities, learning and collaboration of a work community.

The purpose of this study has been to produce an orientation guide for all new employees in K-Market Citykumpu. This guide itself is company confidential and as such not attached to this report.

The current thesis is a practice-based. As methods of study I have used observation and several conversations with the employer and other members of the work community. Employment matters have been gathered from the collective agreement for the trade industry.

This thesis consists five sections. At first the report presents the purpose of the study and the starting points, on which the planning of the study was based. Secondly the client company is introduced, which is followed by the theoretical discussion. At the end of the theory section, the orientation guide to new employees is discussed. The last concluding chapter contemplates the orientation of new employees, the thesis process and topics for further studies and research.

Language  
Finnish

Pages 36  
Appendices 2  
Pages of Appendices 7

Keywords

New employee orientation, occupational guidance, orientation guide

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön tausta .....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne .....	6
1.3	Tutkimusmenetelmät ja toiminnallisen opinnäytetyön toteutus .....	7
1.4	Luotettavuus ja eettisyys.....	9
2	K-market citykumpu osana kesko-konsernia .....	10
2.1	Kesko Oyj .....	10
2.2	K-market Citykumpu .....	11
3	PEREHDYTTÄMINEN .....	12
3.1	Kaupan toimintaympäristö perehdyttämisessä .....	14
3.2	Lainsäädäntö perehdyttämisessä .....	16
3.3	Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys .....	19
3.4	Perehdyttämisen suunnittelu.....	20
3.5	Työnopastus osana perehdyttämistä .....	22
3.6	Perehdyttämisen toteutus.....	25
3.7	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi .....	28
3.8	Perehdyttämisen hyödyt ja haasteet .....	29
4	PEREHDYTTÄMISOPAS .....	31
5	POHDINTA .....	33
	LÄHTEET .....	35

## Liitteet

- Liite 1      Kaupan alan työehtosopimuksen keskeiset määräykset  
Liite 2      Perehdyttäjän tarkistuslista

# 1 Johdanto

*”Ei riitä, että opiskelee, täytyy myös oppia.*

*Ei riitä, että luulee oppineensa, täytyy myös muistaa*

*Ei riitä, että muistaa, täytyy myös ymmärtää.*

*Ei riitä, että ymmärtää, on myös osattava tehdä”*

Mari Aulanko

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Työskentelen itse toimeksiantajayrityksessä ja opinnäytetyön ajatus syntyi ikään kuin työn ohessa. Yrityksen palveluksessa on vakituisten työntekijöiden lisäksi harjoittelijoita ja kausityöntekijöitä säännöllisesti. Heidän suunnitelmallinen perehdyttäminen edesauttaa itsenäiseen työskentelyyn valmentautumista mahdollisimman nopeasti. Palvelualojen ammattiliitto kuvailee mielestäni lyhyesti ja ytimekkäästi perehdyttämistä seuraavasti Duunioppaassa (2012):

*Kun aloitat uudessa työpaikassa, pidä huolta, että saat perehdytyksen työtehtäviisi. Työnantajan vastuulla on järjestää riittävä perehdytys. Perehdytyksen tarkoitus on, että sinä saat riittävän opastuksen omiin tehtäviisi, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen.*

*Perehdytyksessä käydään läpi työtehtäväsi, työsuhteeseen liittyvät asiat (esim. työaika, koeaika, palkka), työpisteet, työturvallisuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi laitteiden käytön opastus ja ohjeistus sekä mahdollisten suojarusteiden käyttö. Perehdytyksen aikana saat usein ensimmäisen kontaktin myös työtovereihisi.*

*Usein perehdyttäjä antaa uudelle työntekijälle kirjallista materiaalia, johon kannattaa perehtyä huolellisesti. Kysyminen ja epäselvien asioiden selvittäminen on erittäin tärkeää!*

Vielä viime vuosikymmenen aikaan työntekijä nähtiin ainoastaan yrityksen tuotantoprosessin osana, sillä hänelle opastettiin vain omaan tehtävään liittyvät työskentelytavat. Nykyisin ymmärretään, että tämä ei ole riittävä perehdyttäminen, vaan työntekijä tulee tutustuttaa heti tehtävään valitsemisen jälkeen yrityksen strategiaan, visioon ja asiakaslupaukseen. Nykyään perehdyttämiseen liitetään työnopastuksen lisäksi myös yritykseen ja työyhteisöön tutustuminen, sillä uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää, kuinka yritys toimii. Perehdyttämisen tarkoituksena on säilyttää organisaation olemassa olevat toimintatavat, mutta tärkeää on myös huomata, että perehdyttämisprosessi toimii myös kehitysmahdollisuutena. Organisaatiossa voidaan aina oppia tulokkaalta uusia hyödyllisiä toimintatapoja. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 13-15) toteavat, että onnistunut rekrytointi ei aina riitä, jos perehdyttämiseen ei kiinnitetä huomiota riittävästi. Keskusteltuamme yrittäjän ja työyhteisön jäsenten kanssa useasti perehdyttämisestä sekä oppaan tarpeellisuudesta, huomasimme puutteita olevan etenkin kassatyöntekijöiden perehdyttämisessä. Koska perehdyttäminen on mielestäni kiinnostava ja ajankohmainen aihe, päätin tehdä siihen liittyen opinnäytetyöni. Työyhteisössä käytyjen keskustelujen, toimeksiantajan ajatusten ja omien pohdintojen perusteella työkseni rajautui työhön perehdyttämisopas, joka on suunnattu kausityöntekijöille ja kassatyöskentelyyn.

## **1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa opas, joka auttaa perehdyttämisen suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Opas toimii myös itsenäisen työskentelyn tukena. Kangas (2000, 10) korostaa apumateriaalien tärkeyttä, sillä ne tehostavat perehdyttämistä, koska niiden tarkoitus on tukea asioiden mieleen painamista sekä niiden muistamista. Oppaasta myös löytyy kaikki tarvittava tieto, lisäksi se on helppolukuinen ja ytimekäs.

Opinnäytetyöni rakentuu siten, että siinä esitellään ensiksi opinnäytetyön tavoite sekä lähtökohdat, joiden pohjalta työn suunnittelu on aloitettu. Tämän jälkeen

esitellään toimeksiantajayritys K-market Citykumpu sekä lyhyesti Kesko-konserni, johon K-marketit kuuluvat. Toimeksiantajan esittelyn jälkeen alkaa teoriaosuus, jonka pohjalta varsinainen tuotos, perehdyttämisopas on laadittu. Viimeiseksi käsittelen oppaan laatimiseen liittyviä asioita. Opinnäytetyön viimeinen luku käsittää pohdinnan, jossa on ajatuksia teoriaan liittyen sekä yhteenvehto koko prosessista. Opinnäytetyön tuotos, perehdyttämisopas on tämän raportin liitteenä.

### **1.3 Tutkimusmenetelmät ja toiminnallisen opinnäytetyön toteutus**

Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus ja kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus ovat hankalasti erotettavissa toisistaan tarkasti. Näin ollen tutkimustyyppien erottelussa korostetaan piirteitä, jotka ovat niille ominaisimpia. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 131-132.)

Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimusmenetelmä on saanut alkunsa luonnontieteissä. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä korostuvat syyn ja seurauksen lait, kun taas laadullisessa tutkimuksessa keskeisiä tunnusmerkkejä ovat muun muassa aiemmat teoriat ja johtopäätökset aiemmista tutkimuksista sekä aineiston kerääminen siten, että aineisto on soveltuvaa numeraaliseen mittaamiseen. Näin ollen myös päätöksenteko perustuu tilastolliseen aineistoon. (Hirsijärvi ym. 2007, 136.) Kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on, että täsmälleen sama tieto voidaan nähdä usein eri tavoin. Tämä toteutuu myös jokapäiväisessä elämässä, sillä ihmiset näkevät asioita eri näkökulmista. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen, johon vaikuttavat monet samanaikaiset tapahtumat, jolloin tutkimuksessa pyritään huomioimaan kokonaisuus. Myös tutkijan omat arvot muokkaavat näkemystä eri asioista, mikä on huomioitava tutkimuksessa. Näin ollen voidaan todeta, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tosiasioita sen sijaan kuin todennettaisiin jo olemassa olevia asioita. (Hirsijärvi ym. 156-157.)

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on ohjeistaa, opastaa, järjestää tai järjeistää toimintaa. Alas-

ta riippuen se voi olla ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje, ohjeistus tai opastus. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee yhdistyä käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän tavoin. Opiskelija toimii valmistumisensa jälkeen oman alansa asiantuntijatehtävissä, joten hänellä on tietotaitoa kyseisen alan kehittämiseen. Ihanteellinen opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisin keinoin sekä se on käytännönläheinen, työelämälähtöinen ja osoittaa alan riittävää tietojen ja taitojen hallintaa. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksellinen selvitys kuuluu Vilkan ja Airaksisen (2003, 56) mukaan tuotteen toteutustapaan eli keinoihin, joilla opaan materiaali hankitaan. Opinnäytetyöraportissa käsitellään työprosessia ja omaa oppimistani, kun taas tuotos, eli opas, on suunnattu puolestaan omalle kohderyhmälleen.

Opinnäytetyön aihevalinta on merkittävä asia myös tulevaisuuden suhteen, sillä hyvä aihe voi luoda pohjaa työllistymiselle. Opinnäytetyöprosessissa opiskelija syventää jo olemassa olevia tietoja ja taitoja itseään kiinnostavasta aiheesta. Kiinnostava aihe myös motivoi työn toteuttamista. Toiminnallisessa opinnäytetyössä olisi suositeltavaa olla toimeksianto, sillä se lisää vastuuntuntoa omasta työn suorittamisesta sekä opettaa projektinhallintataitoja. Kun opinnäytetyö valmistuu työelämän tarpeeseen, mahdollistuu myös tietojen ja taitojen vertailu tämänhetkisten työelämän tarpeiden ja oman osaamisen välillä. (Vilka & Airaksinen 2003, 16-17.)

Kun päätös opinnäytetyön aiheesta oli syntynyt, aloin suunnitelmallisesti huomioida asioita, jotka vaativat lisää opastusta uusien työntekijöiden työtaipaleen alkumetreillä. Vilkan (2006, 21-22) mukaan tutkimushavaintoja voidaan tehdä esimerkiksi teksteistä, tilanteista, tapahtumista tai esineistä. Tutkimusaineiston kerääminen havainnoiden tarkoittaa kuuntelemista, katselemista, haistamista ja maistamista. Liike-elämässä havaintoaineistoa kerätään päätöksenteon tueksi ja taustoittamaan suunnittelutyötä (Vilka 2006, 23). Hirsijärvi ym. (2007, 207-208) korostavat tieteellinen havainnoinnin oleva tarkkailua ja havainnoille voidaan asettaa sellaisia vaatimuksia, joiden perusteella tieteellinen havainnointi voidaan erottaa tavanomaisesta arkipäiväisestä tarkkailusta. Havainnoin voidaan sanoa olevan todellisen elämän tutkimusta, sillä sen keinoin saadaan



välitöntä tietoa luonnollisista ympäristöistä ja tutkimuskohteiden toiminnasta. Toisaalta tutkimusmenetelmän haittapuolena voidaan nähdä havainnoijan läsnäolo, mikä saattaa muuttaa havainnointitilannetta tai mahdollisesti tutkimuksen objektiivisuus kärsii, mikäli tutkija suhtautuu tunnepitoisesti tutkittavaan kohteeseen. Valitsin havainnoinnin tutkimusmenetelmäksi, sillä työskentelen yrityksessä ja pääsen seuraamaan työyhteisön jäsenenä yrityksen jokapäiväistä toimintaa.

#### **1.4 Luotettavuus ja eettisyys**

Opinnäytetyöni luotettavuuden ja eettisyyden tarkasteluun voi käyttää kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerejä. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä, kuten myös kvalitatiivista tutkimusta tehdessä tulee pohtia tarkasti, kuinka aineisto kerätään ja tutkitaan sekä kuinka aineistoa käytetään ja analysoidaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotos on aina tekijänsä näköinen. Opinnäytetyöprosessin aikana kirjoittaminen on pinnalla koko ajan, niin muistiinpanoissa kuin ajatuksissakin. Jatkuva kirjoittaminen tutkimustyön edetessä takaa, että mikään olennainen asia ei jää käsittelemättä ja ei näin ollen myös unohdu valmiista työstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) korostavat, että rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus ovat ratkaisevia tekijöitä opinnäytetyöprosessin aikana. Omassa opinnäytetyöprojektissä nämä tekijät tarkoittavat esimerkiksi sitä, että olen käyttänyt vain 2000-luvulla julkaistua aineistoa. Luotettavuuden kannalta tärkeitä tekijöitä ovat uskottavuus ja siirrettävyys. Siirrettävyys puolestaan tarkoittaa sitä, että opinnäytetyössäni käyttämä aineisto ja sen perusteella syntyneet päätelmät ovat seurattavissa niin, että toisen tekijän olisi mahdollista päätyä samoihin lopputuloksiin. Uskottavuuden aikaansaamiseksi tulosten tulee olla selkeästi kuvattuna, sillä prosessin tarkka kuvaus lisää luotettavuutta. Tärkeimpiä tekijöitä luotettavuuden kannalta ovat lähdekriittisyys sekä luotettavat ja ajantasaiset lähteet.

Opinnäytetyön eettisyyden takaamiseksi minulla on toimeksiantosopimus K-market Citykummun kanssa. Aihealueesta ja sen rajauksesta on keskusteltu ennen sopimuksen allekirjoittamista, jotta opas palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla käyttötarkoitustaan. Käytin myös mahdollisimman tuoretta ja ajankoh- taista tietoa sekä lähteitä laaja-alaisesti eettisyyden takaamiseksi. Plagioinnin välttäminen on myös ehdoton keino tähän. Toimeksiantaja on lukenut sekä ra- portin että tuotoksen, eli perehdyttämisoppaan ja hyväksynyt molemmat.

## **2 K-market citykumpu osana kesko-konsernia**

### **2.1 Kesko Oyj**

Kesko on kaupan alan pörssiyhtiö, joka johtaa vähittäiskauppaketjuja ja tuottaa niiden ostotoiminnan, logistiikan, verkostokehityksen ja tiedonhallinnan palvelut. Keskon toimialoihin kuuluvat ruokakauppa, käyttötavarakauppa, rautakauppa sekä auto- ja konekauppa. Sen ketjutoimintaan kuuluu noin 2000 kauppaa Suomessa Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Baltian maissa sekä Valko-Venäjällä. (Kesko 2012.) Keskon visio on olla johtava kaupan alan palveluyritys ja arvostettu pörssiyhtiö. Arvot, jotka ohjaavat koko konsernin toimintaa ovat seuraavat: Kesko ylittää asiakkaiden odotukset, on alansa paras, luo hyvän yhteistyön ja kantaa yhteiskunnallisen vastuunsa. Lähtökohtana on siis tuntee asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä ylittää ne tarjoamalla markkinoiden parhaat tuotteet ja palvelut. Näin myös varmistetaan kilpailukyky ja menestys. Keskossa toimitaan ihmisiä arvostavassa yhteistyössä, jolloin toiminta on avointa ja vuorovaikutteis- ta. Yhteiskunnallinen vastuu käsittää vastuullisen ja eettisesti hyväksyttävän toiminnan niin työyhteisöissä kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. (Kesko Oyj 2012, 8.)

K-market Citykumpu kuuluu K-ruokakauppa ketjuun, jota johtaa Ruokakesko. Ruokakeskoon kuuluu noin 1000 ruokakauppaa ja siihen kuuluvia ketjuja ovat K-citymarket, K-supermarket, K-market ja K-extra. Ketjukonseptit ovat K-ruokakauppojen vahvuus, sillä ketjutoiminnan avuin Ruokakesko pyrkii varmis-

tamaan toiminnan tehokkuuden sekä kilpailuedut hinnan, valikoiminen ja markkinoinnin osalta. (Kesko Oyj 2012, 13.) Ruokakeskon ja K-kauppioiden yhteistoiminta perustuu ketjusopimuksella määriteltyyn ketjutoimintaan. Näin taataan toiminnan asiakaslähtöisyys, tehokkuus ja kilpailuetujen toteutuminen. Ruokakeskon keskeisiä tehtäviä ovat tuotteiden keskitetty hankinta, valikoimanhallinta, logistiikka sekä ketjukonseptien ja kauppapaikkaverkoston kehittäminen. Tavoitteeseen Ruokakesko on asettanut markkinaosuuden lisäämisen Suomessa, asiakastytyväisyyden parantamisen ja kannattavan kasvun. (Kesko Oyj 2012, 14,16.)

Kesko, K-kauppiat ja K-kauppiasliitto muodostavat K-ryhmän, joka vuonna 2011 työllisti 45 000 henkeä. K-ryhmän vähittäismyynti kyseisenä vuonna oli 12 miljardia euroa (alv 0%). Keskolla on toimintaa seitsemässä maassa Suomen lisäksi. Näitä maita ovat Ruotsi, Norja, Baltian maat (Viro, Latvia ja Liettua), Venäjä sekä Valko-Venäjä. (Kesko Oyj 2012, 1.)

## **2.2 K-market Citykumpu**

K-market Citykummun kauppiaina toimii Jani Piironen. Jokaista yksittäistä K-ruokakauppaa johtaa K-kauppias, joka huolehtii oman kauppansa asiakkaiden palvelusta, henkilökunnan osaamisesta, tuotteiden laadusta sekä liiketoiminnan tuloksellisuudesta ”Kauppias hoitaa homman”; tästä K-markettien asiakaslupauksesta kuvastuu hyvin K-marketin konsepti olla luotettava, palveleva, paikallinen ja lähellä oleva ruokakauppa. Vuonna 2011 K-market ketjuu kuului 453 kauppa. (Kesko Oyj 2012, 14.)

K-market Citykummussa työskentelee vakituisesti yhdeksän työntekijää sekä heidän lisäksi harjoittelijoita. Harjoittelijoiden ja kausityöntekijöiden määrä vaihtelee jatkuvasti. Päivittäistavarakaupan tuotteet on jaoteltu esille osastoitain, esimerkiksi leivät omaan paikkaansa ja maitotuotteet puolestaan omaansa. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on oma osastonsa, eli vastuualue, jolla kukin työskentelee. Harjoittelijat ja kesätyöntekijät työskentelevät pääasiassa teollisten tuotteiden osastolla sekä kassalla. K-market Citykumpu palvelee arkena klo

7-21, lauantaisin 7-18 ja sunnuntaisin 12-18. Ruokakaupassa aamun työtehtäviä ovat pääsääntöisesti edellisenä yönä saapuneen kuorman purkaminen hyllyyn ja myymälän siistiminen asiakkaita varten. Kaikki saapuneet kuormat tulee vastaanottaa, tarkastaa ja purkaa. Paras ajankohta kuorman purkamiselle on aikainen aamu, jolloin purkaminen ei häiritse asiakkaita ja työ on mahdollista suorittaa keskeytyksittä. (Rämö 2008, 79.) Ensimmäinen työvuoro alkaa klo 6, jolloin hedelmä- ja vihannesosaston sekä liha- ja einesosaston työntekijät tulevat joko purkamaan edellisenä iltana saapuneen kuorman tai täyttämään ja siistimään omaa osastoaan. HeVi-osaston työntekijä myös avaa kaupan. Seuraavaksi työt aloittaa maito-osaston hoitaja tarkistamalla päiväykset ja täyttämällä hyllyt sekä purkamalla maitokuorman. Leipäosaston hoitajan työt alkavat pääsääntöisesti klo 8. Hänen työpäivänsä alkaa myös kuorman purkamisella. Leipäosaston hoitaja ja HeVi-osaston hoitaja hoitavat myös kassoja työvuorujensa ajan. Työvuorojen pituus on pääsääntöisesti kuusi tuntia. Päivän aikana puretaan myös teollisen osaston kuorma (kuivatuotteet) sekä täytetään ja järjestellään hyllyjä, tästä ovat osaston vastaavan lisäksi vastuussa harjoittelijat.

Iltavuoron työntekijöiden pääasiallinen tehtävä on hoitaa kassoja sekä purkaa pakastekuorma, huolehtia yleisestä siisteydestä, täyttää hyllyjä ja huolehtia, että kaikilla osastoilla on täydet hyllyt. Kassanhoitajien toimenkuvaan kuuluu myös kassojen ja niiden ympäristön siisteydestä huolehtiminen, veikkauksen palvelut sekä pulloautomaatin tyhjentäminen ja täysien kierrätyspullo- ja tölkkisäiliöiden toimittaminen eteenpäin. Iltavuoron työntekijä myös sulkee kaupan. Kaikki kassatyöntekijät laskevat oman pohjakassansa työvuoron päätteeksi.

### **3 Perehdyttäminen**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan yrityksen, jossa työskentelee, muut työntekijät sekä oman työnsä ja siihen liittyvät työtehtävät (Kangas 2000, 4). Laajamittaisen perehdyttämisen taustat Suomessa löytyvät toisen maailmansodan jälkeisestä ajasta, jolloin teollisuuden työntekijöiden työhön opastukseen ja perehdyttämiseen alet-

tiin kiinnittää enemmän huomiota. Tuohon aikaan perehdyttämisen ainoa tavoite oli saada nopeasti taitavia työntekijöitä vauhdikkaasti kasvavan teollisuuden käyttöön. (Kjelin 2003, 36.) Kangas (2007, 2) mainitsee, että yritykseen ja yhteisöön perehdyttämisessä on erityisesti huomioitava, että tulokas saa yleiskuvan yrityksestä, toiminnan tarkoituksesta ja arvoista, käytössä olevista toimintavoista sekä pääpiirteittäin omistussuhteet ja organisaation. Perehdyttämisessä keskitytään usein työtehtäviin, tuotteisiin ja työympäristöön. Aiheet olisi kuitenkin hyvä jakaa niin, että ne käsiteltäisiin omina kokonaisuuksinaan tärkeysjärjestyksessä. Tärkein osuus koostuu sellaisista tehtävistä, joita tarvitaan, että työn aloittaminen olisi mahdollista. (Reinboth 2008, 83.)

Useimmiten yrityksissä perehdyttäminen hoidetaan järjestelmällisesti ja omien perehdyttäjien avulla. Suurissa organisaatioissa järjestetään omia perehdytysjaksoja, joissa on mukana useampia uusia työntekijöitä samanaikaisesti. Pienissä yrityksissä ongelma on usein siinä, että kukaan ei ehdi perehdyttää uutta työntekijää muuhun kuin itse työhön. Tällöin kuluu paljon aikaa ennen kuin työntekijä kokee kuuluvansa joukkoon ja työyhteisön jäseneksi. (Viitala 2005, 252.) Lyhytaikaisten sijaisten ja tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen ei useinkaan ole käytössä paljon aikaa, joten perehdyttäminen on keskitettävä työn kannalta kaikkien oleellisempiin seikkoihin, joten perehdyttämisprosessia edesauttaa ja nopeuttaa heitä varten koottu oma perehdyttämisaineisto (Kangas 2007, 3). Perehdyttäminen ei kuitenkaan koske vain uusia työntekijöitä, sillä perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun työtehtävät muuttuvat, työntekijä palaa takaisin työhön pitkän poissaolon jälkeen tai hän siirtyy uusiin tehtäviin (Työterveyslaitos 2010). Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Uudelle tulokkaalle kaikki on uutta ja oppimiseen voi kulua enemmänkin aikaa, vaikka hän on kenties käynyt tutustumassa työpaikkaan ja työpisteeseen etukäteen ja saanut oheismateriaalia luettavakseen. Toisaalta taas pitkään poissaollut työhön palaaja on myös perehdyttämisen tarpeessa ainakin poissaolon aikana tapahtuneisiin muutoksiin. Muutoksiin perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, sillä esimerkiksi tietojärjestelmät ja välineet muuttuvat, jolloin perehdyttämisen paino on työskentelyvälineiden oppimisessa. (Kangas 2007, 2-3.)

### 3.1 Kaupan toimintaympäristö perehdyttämisessä

Kauppa on kaikkien suomalaisten arkielämässä mukana ja se onkin suurin työllistäjä yksittäisistä elinkeinoelämän toimijoista. Vuonna 2011 kaupan alalla työskenteli 303 000 henkilöä. (Kaupan liitto 2012a.) Kaupan tavoitteiden saavuttamiseen ei riitä vain kauppiaan tai myymäläpäällikön työpanos, vaan kaupan alalla tarvitaan monenlaisia osaajia. Kaupan henkilöstö voidaan jakaa kolmeen ryhmään, joita ovat avainhenkilöt, kokoaikaiset työntekijät ja vaihtuva henkilöstö. Avainhenkilöitä ovat esimerkiksi kauppias ja osastojen vastuuhenkilöt sekä heidän varamiehet, kokoaikaiset työntekijät ovat alansa ammattilaisia ja vastaavat jostakin tavararyhmästä tai osa-alueesta. Vaihtuvaa henkilöstöä tarvitaan esimerkiksi osa-aikaisiin työsuhteisiin ja kiireapulaisiksi. Kaupassa työtehtävät vaihtelevat myymälän koon ja oman kokemuksen mukaan, vaikka myyjän tärkein tehtävä on pääasiallisesti kassapalveluun tai tuotteiden esillepanoon liittyvää. Tänä päivänä puhutaan moniosaajista, mikä tarkoittaa sitä, että henkilö hallitsee kassan lisäksi useamman tuotealan. Myytävien tuotteiden tuntemus on tärkeää työn sujuvuuden takaamiseksi. (Rämö 2008, 28-29.)

Kaupassa työskennellään asiakkaiden ja muun henkilöstön parissa, joten työn voisi sanoa olevan ihmissuhdetyötä. Kaupan ammattilaiselta vaaditaan hyviä kanssakäymistaitoja, myönteistä palveluasennetta sekä halua palvella asiakkaita. Palvelutyössä on myös tärkeää, että henkilöstön yhteistyö on toimivaa, sillä hyvä työilmapiiri on perusta hyvälle asiakaspalvelulle. Aloitekyky ja omatoimisuus ovat myös eduksi, sillä jokainen työpäivä on erilainen ja saattaa tuoda tullessaan mitä erilaisimpia tilanteita. (Rämö 2006, 31-32.) Eräsalo (2011, 15) korostaa, että asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, joka on oman palvelualansa asiantuntija. Asiakaspalvelu on myös myyntityötä, jota tapahtuu koko palveluprosessin ajan. Palvelua on, että myyjä selvittää asiakkaan tarpeen ja myy hänelle tuotteen, joka vastaa parhaiten juuri hänen tarpeitaan. Asiakas tarvitsee asiantuntijan apua palvelualan yrityksissä, tällöin asiakaspalvelun merkitys korostuu. Mikäli asiakaspalvelu on tyydyttävää ja ammattitaidotonta, asiakas todennäköisesti valitsee jatkossa kilpailijan, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. Näin ollen yritysten kannattaisi panostaa asiakas-

palvelun laatuun ja tehdä siitä kilpailuvaltti ennemmin kuin osallistua hintakilpailuun. (Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2009, 9.)

Perehdyttämällä on merkittävä vaikutus asiakaspalvelun onnistumiseen, valitettavasti kuitenkin perehdyttämiselle ei ole aina riittävästi aikaa, jolloin uusi työntekijä joutuu toimimaan yksin asiakaspalvelutilanteessa. Tulokkaan perehdyttäminen asiakaspalvelusitoumukseen ja yrityksen arvoihin on myös valitettavan usein täysin sivuutettu. Asiakaspalvelusitoumus on väittämä, johon kaikki yrityksen työntekijät sitoutuvat. (Reinboth 2008, 82-83.) K-markettien asiakaslupaus on ”kauppias hoitaa homman” (Kesko 2012). Tämän voidaan ajatella koskevan jokaista työntekijää eikä ainoastaan kauppiasta. Jokaista asiakasta koskeva asiakaspalveluprosessi alkaa, kun asiakas astuu myymälään ja päättyy, kun hän on poistunut myymälästä. (Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2009, 32-33.) Henkilökohtainen asiakaspalvelu vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka asiakas kokee palvelun. Henkilökohtainen asiakaspalvelu syntyy siitä, että asiakaspalvelija keskittyy vain siihen hetkeen ja tilanteeseen, jossa hän palvelee asiakasta. Mikäli asiakas ilmaisee tyytymättömyyttä esimerkiksi johonkin tuotteeseen, tulee asia selvittää välittömästi. Kun asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä, hän antaa samalla yritykselle mahdollisuuden korjata asian, joten tyytymättömyyteen tulee suhtautua asiallisesti ja kohteliaasti, sillä asiakas mitä todennäköisimmin vaihtaa yritystä. (Eräsalo 2011, 20-21.) Kassanhoitaja on viimeisin asia, mikä asiakkaalle jää mieleen palveluprosessista, jolloin mahdollinen huono palvelu ohittaa asiakkaan saaman hyvän palvelun ostoskierröksensä aikana myymälässä. Kassanhoitajan tulee palvella asiakas loppuun saakka; hyvästellä ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan. Kassanhoitaja voi käyttäytymisellään vaikuttaa siihen, palaako asiakas uudestaan asioimaan myymälään. Tervehtiminen ja asiakkaan huomioiminen ovat merkittäviä asioita asiakkaalle. Yleensä asiakas jaksaa odottaa jonon sattuessa, mikäli palvelu on ripeää, huolellista ja ystävällistä. (Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2009, 32-33.)

### 3.2 Lainsäädäntö perehdyttämisessä

Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvun 14§:n mukaan työntekijälle annettava opastus ja ohjaus määritellään seuraavasti:

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.

Työnantajan on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti huolehdittava työturvallisuudesta työntekijän suojelemiseksi tapaturmilta ja terveydellisiltä haitoilta.

Työnantajan on myös huolehdittava työpaikan fyysisistä olosuhteista sekä hyvästä ilmapiiristä. Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät tulee tunnistaa ja arvioida säännöllisesti. Työpaikalla turvallisuuteen liittyviä olosuhteita valvovat työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutetut, työsuojeluviranomaiset puolestaan valvovat työlainsäädännön noudattamista. (Palvelualojen ammattiliitto 2012). Laki määrää myös pelastustoimesta. Jokaisella työpaikalla tulisi olla turvallisuussuunnitelma ja työsuojelupäällikkö. (Kangas 2000, 29.) Työsuojelun valvonnasta annetussa asetuksessa (954/1973, 17§) veloitetaan työsuojelupäällikköä tekemään työnantajalle esityksiä, jotka koskeva työsuojeluun liittyvän koulutuksen, työnopastuksen ja perehdyttämisen järjestämisestä.

Kaupan turvallisuustoiminnan tavoitteena on henkilökunnan, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden henkisen ja fyysisen terveyden sekä omaisuuden suojaaminen liiketoiminnan jatkuvuuden ja kannattavuuden varmistamiseksi. Erilaisilla turvallisuustoimilla tuetaan kaupan kilpailukykyä tunnistamalla ja ehkäisemällä turvallisuusriskejä, parannetaan tuottavuutta sekä kehitetään valmiuksia



toimia erilaisissa vaaratilanteissa. Käytännön turvallisuustyö on nimenomaan ennalta ehkäisevää toimintaa. Tällä toiminnalla turvataan kaupan toiminnan jatkuvuus, suojataan henkilökuntaa, omaisuutta, kaupan sisäisiä tietoja ja ympäristöä mahdollisilta onnettomuuksilta ja vahingoilta. Turvallisuustoiminen onnistumisen ehtona on kaupan omaehtoinen varautuminen sekä viranomaisten vakava suhtautuminen rikoksiin ja muihin häiriöihin. (Kaupanliitto 2012b.) Hämäläinen (2000, 6) painottaa, että hyvin koulutettu henkilökunta ja rakenteelliset suojaustoimet ovat kokonaisuudessaan turvallisuuden tärkeimmät osat. Ryöstön, sen yrityksen tai myymälävarkauden sattuessa henkilökunta voi joutua alttiiksi uhalle, joka voi aiheuttaa fyysisiä tai psyykkisiä vammoja. Näin ollen henkilöstön suojaus ja koulutus ovat yksi tärkeimmistä turvallisuustoimista. Hyvä turvallisuus edellyttää Hämäläisen (2000, 7) mukaan seuraavia asioita, joista ydin kohdat ovat listassa:

- Turvallisuudesta vastaava henkilö
- Henkilökunnan turvallisuuskoulutus
- Lukittavat kassat
- Aikaviivelippaat tai putkiposti
- Kassakaappi
- Kassan laskemiseen tarkoitettut tilat
- Rahojen turvallinen kuljetus
- Turvallisuusvaatimukset täyttävät ovet
- Hyvä valaistus kaikilla ovilla
- Toimiva hälytysjärjestelmä
- Pituusmitta asiakasovien yhteydessä
- Valmius auttaa ryöstön uhriksi joutuneita
- Hyvä järjestys

Riskitilanteita ovat vaikeat asiakastilanteet, myymälävarkaus, ryöstö ja rahojen kuljetus. Vaikeissa asiakastilanteissa on tärkeintä säilyttää rauhallisuus ja asiallisuus – asiakkaan käytöksestä ei tule provosoitua eikä häntä pidä provosoida. Tarpeen vaatiessa paikalle on pyydetävä työtoveri tai vartija. Myymälävarkauden epäilystä tulee ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan muulle henkilökunnalle. Epäilyyn saa ottaa kiinni ja estää poistumasta poliisin tulon saakka. Ryöstöti-

lanteessa on toimittava ryöstäjän ohjeiden mukaan, ilmoitettava poliisille ja esimiehelle, eristettävä ryöstöpaikka sekä yritettävä painaa mieleen tuntomerkkejä. Rahojen kuljettamisen tulee tapahtua valoisan aikaan eri reittejä pitkin. Mikäli käytetään arvokuljetusliikettä, tulee varmistua että liikkeen vakuutusturva on riittävä. (Hämäläinen 2000, 2-7.)

Työnantajan yleisvelvoitteesta säädetään työsopimuslain (55/2011) 2. luvun 1 §:ssä. Yleisvelvoitteen mukaan työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työntekijä suoriutuu työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Laki nuorista työntekijöistä (998/1993) määrää, että työnantajan on huolehdittava nuoren, työtehtävän vaatimaa ammattitaitoa ja vähäistä kokemusta omaavan, opetuksesta ja ohjauksesta niin työn kuin työolojen, ikänsä sekä muiden ominaisuuksien edellyttämästä henkilökohtaisesta ohjauksesta. Huolellisesti opastettu työntekijä välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille.

Tasa-arvolaki (609/1986) velvoittaa työnantajaa edistämään miesten ja naisten välistä tasa-arvoa erityisesti työelämässä. Lain tarkoitus on vähentää sukupuoleen liittyvää syrjintää. Työnantajan tulee edistää tasa-arvoa suunnitelmallisesti sekä huolehtia sukupuolten välisestä tasa-arvosta esimerkiksi rekrytoinnin suhteen, perehdyttämisen osalta tämä tarkoittaa samantasoisien opastuksen antamista työtehtäviin sukupuolesta riippumatta. Yhteistoimintalailla (334/2007) edistetään yrityksen ja henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikeaan aikaan annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Lain tavoitteena on kehittää yrityksen toimintaa yhteisymmärryksessä. Yhteistoimintalain (334/2007) 4. luvun 15 §:ssä käsitellään periaatteita, joita noudatetaan työhönotossa. Yhteistoimintaneuvotteluissa tulee käsitellä työntekijöille annettavan opetuksen ja perehdyttämisen tarve järjestelyineen. Lisäksi käsiteltäviä asioita ovat tulokkaalle annettavat tiedot sekä työhönoton ja työsuhteen aikana kerättävät tiedot. Yhteistoimintalaki vaikuttaa perehdyttämiseen niin, että tulokkaan opastukseen käytettäviä menetelmiä kehitetään yhteistoiminnassa henkilöstön ja työnantajan kesken.

K-market Citykummussa noudatetaan kaupan alan työehtosopimusta, jossa on sovittu alakohtaisesti työehdoista, kuten esimerkiksi palkoista ja työajoista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012). Kaupan alan keskeisimmät työehdot ovat tämän opinnäytetyön lopussa (liite 1).

### **3.3 Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys**

Perehdyttämisen tärkein tavoite on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiseen ja yhteistyöhön työyhteisön jäsenenä. Huolellinen perehdyttäminen kattaa työn taitovaatimusten ja palvelun laatuvaatimusten lisäksi myös turvallisuuden ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä kannustamisen. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.) Työyhteisössä perehdyttämisen perustavoitteena on saada uusi työntekijä tai muutoksiin perehdytettävä pitkäaikainen työntekijä työskentelemään mahdollisimman nopeasti itsenäisesti (Kangas & Hämäläinen 2007, 1). Perehdyttämisen tarkoitus on siis antaa työntekijälle perustiedot yrityksestä, opastaa työntekijä tehtäväkohtaisesti uusiin työtehtäviin, lyhentää uuden työn vaatimaa oppimisaikaa, helpottaa tulokkaan sulautumista työyhteisön jäseneksi sekä tämän myötä poistaa epävarmuutta ja vähentää virheitä (Lepistö 2004, 58).

Perehdyttämisen tarve muotoutuu organisaation olosuhteista ja perehdytettävän työntekijän aiemmasta työkokemuksesta. Parhaat tulokset saadaan, kun jokaiselle työntekijälle suunnitellaan oma henkilökohtainen perehdytysohjelma. Perehdyttäminen loppuu silloin, kun ennalta määritetyt tavoitteet on saavutettu. Perehdyttäminen on loppumaisillaan viimeistään silloin, kun tulokas esittää yhä enemmän kysymyksiä, joihin organisaatiossa ei osata vastata. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Henkilöstön hyvästä ja tarkoituksenmukaisesta ammattitaidosta hyötyvät yrityksen asiakkaat, yritys ja työntekijät. Perehdyttämisellä helpotetaan tulokkaan sopeutumista ja oppimista, jolloin myös työn sujavuus ja palvelun laatu paranevat. Tuttu työympäristö ja tutut työtehtävät vähentävät tapaturmariskejä ja työn psyykkistä kuormitusta. Huolellinen perehdyttäminen sisältää työn taitovaati-

musten ja palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös työntekijän turvallisuuteen, hyvinvointiin ja omatoimisuuteen liittyvät asiat, lisäksi oppiminen tehostuu ja oppimisaika lyhenee. Omatoimisuus merkitsee esimerkiksi kykyä muuttaa toimintatapojaan ja kehittää itseään. Ammattitaitoinen ja sitoutunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti, pyrkii kehittämään itseään ja huolehtii omasta oppimisestaan. Huolellinen perehdyttäminen luo myönteisen yrityskuvan perehdyttävälle ja asiakkaille sekä vaikuttaa myös kustannuksiin, sillä poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3-4.)

### **3.4 Perehdyttämisen suunnittelu**

Perehdyttäminen aloitetaan perehdyttämisen suunnittelusta; mitä tietoja ja taitoja on tarkoitus oppia? Tavoitteet voidaan määritellä yleisesti tai niitä voidaan tarkentaa tilanteen niin vaatiessa. Seuraavaksi määritellään, millä tavoin tarvittavat taidot opitaan, eli laaditaan niin sanottu perehdyttämisohjelma. (Kangas 2000, 7-9.) Parhaat tulokset perehdyttämisen avulla saadaan, jos jokaiselle työntekijälle tehdään oma henkilökohtainen perehdytysohjelma tai -suunnitelma (Kjelin & Kuusisto 2003, 205).

Lepistön (2004, 62) mukaan perehdyttämissuunnitelma tulisi aloittaa valmistelulla tulokkaan saapumista. Valmisteluihin kuuluvat uudesta työntekijästä tiedottaminen työyhteisössä, työprosessiin etenemisestä sopiminen, ensimmäisten työtehtävien suunnittelu sekä tehtävien esittelystä vastaavien henkilöiden valinta. Ensimmäisenä työpäivänä tulokas vastaanotetaan ja hänelle kerrotaan työtehtävistä sekä työsuhteasioista, esitellään työnopastaja ja luottamushenkilöt. Organisaation toiminta on myös hyvä käydä läpi kokonaiskuvan saamiseksi. Perehdyttämissuunnitelma tarkastetaan myös yhdessä uuden tulokkaan kanssa. Työhön tulon jälkeen vuorossa ovat henkilöstön oikeudet, turvallisuusmääräykset sekä työnopastuksen käynnistäminen. Kahden viikon kuluttua työn aloittamisesta suunnitelmaan tulisi kirjata henkilöstön kehittämiseen liittyvät tehtävät, yhteistoimintajärjestelmät, työympäristöasiat, henkilöstöpalvelut ja tiedotustoiminta. Kuukauden kuluttua työn aloittamisesta tarkistetaan onko tavoitteet omaksuttu sekä käydään palautekeskustelu.

Perehdyttämishjelmassa määritellään vastuuhenkilöt, perehdytettävät asiat ja mahdollinen aikataulu. Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo työhönoton yhteydessä, jolloin hakijalle kerrotaan perustiedot yrityksestä ja työhön liittyvistä asioista. Monesti kaikenlainen ”apumateriaali” helpottaa uusien asioiden muistamista, joten kirjallisista oppaista on apua myös itsenäisen työskentelyn opiskelun edetessä. Ensimmäisenä työpäivänä työnantajan edustaja, usein esimies, ottaa uuden tulokkaan vastaan ja kertoo pääpiirteittäin perehdyttämisen etenemisestä ja tämän jälkeen usein työntekijä joko seuraa perehdyttäjän mukana työtehtäviä tai tulokas aloittaa työhön opastajan parina uusissa tehtävissä. Ajankäytön suunnittelu on siis ensiarvoisen tärkeää perehdyttämistä suunniteltaessa, sillä niin esimiehellä kuin työhön opastajalla on oltava aikaa opastukselle, myös työvuorot tulee suunnitella siten, että kaikki osapuolet ovat paikalla. (Kangas 2000, 7-9.)

Österberg (2005, 104) korostaa, että vastuu perehdyttämisestä, sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta on aina esimiehellä tai henkilöstöammattilaisella. Heidän lisäksi perehdyttämisprosessiin osallistuvat nimetyt ja koulutetut perehdyttäjät, joilla on oma osuutensa perehdyttämisvastuusta. Perehdyttäjien on oltava hyvin tietoisia kokonaisuudessaan perehdyttämisprosessin etenemisestä. Heille tulisikin järjestää säännöllisesti yhteinen koulutustilaisuus, jotta perehdyttämisen laatu säilyisi hyvänä. Esimiehen tulee kuitenkin olla perehdyttäjän tukena koko prosessin ajan.

Esimiehen olisi hyvä aina ottaa uusi tulokas henkilökohtaisesti vastaan ensimmäisenä työpäivänä, sillä tällä tavoin työntekijä tuntee olevansa yhtä tärkeä yrityksellä kuin se on hänelle (Valvisto 2005, 50). Varsinaiset perehdyttäjät on valittava huolella, sillä ensivaikutelma on tärkeä. Perehdyttäjällä on suuri merkitys sille, miten uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä uudessa työyhteisössä. (Viitala 2005, 252, 356.) Esimiehellä on merkittävä vaikutus perehdyttämisen onnistumiseen. Perehdyttäjänä esimiehen tavoite on varmistaa tulokkaan työn ja työtehtävien liittyminen yrityksen strategiaan, selvittää hänen osaamisensa sekä luoda hyvät lähtökohdat vuorovaikutukselle työyhteisössä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187.) Kangas (2007, 6) painottaa perehdyttäjän valinnassa hyvää ammattitaitoa, motivaatiota ja myönteistä asennetta niin

opastamiseen kuin opastettaviinkin. Hyvä perehdyttäjä onkin kokeneempi työntekijä. Perehdyttäjän olisi kuitenkin hyvä olla sen verran uusi, että hän muistaa miltä tuntui aloittaa uudessa työpaikassa. Perehdyttäjäksi olisi hyvä valita sellainen henkilö, joka viihtyy omassa työssään. Huomiota kannattaa kiinnittää myös siihen, millainen suhde perehdyttäjällä on uuteen työntekijään, sillä hyvällä perehdyttäjällä on kyky kertoa ja opastaa asioita sekä taito kuunnella. Perehdyttämistarpeen täyttymisen ja perehdyttämisen lopun huomioiminen ovat myös perehdyttäjän osaamista, sillä huolellinen perehdyttäjä taitaa siirtymisen pois roolistaan sekä viestii perehdyttämisen loppumisesta tulokkaalle, kuitenkin hylkäämättä tai unohtamatta häntä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.)

### **3.5 Työnopastus osana perehdyttämistä**

Työnopastuksella tarkoitetaan välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista juuri kyseisellä työpaikalla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13). Viitalan (2005, 360) mukaan työnopastuksen tavoitteena tulee pitää työntekijän kokonaiskuvan hahmottumista yhtä lailla kuin eri työtehtävien osien hallintaa. Keskeistä tässä on, että työntekijä ymmärtää työn merkityksen yrityksen tuotannon sekä palveluketjun lopputulosten kannalta. Työnohjauksen avulla lisätään myös yleistä toiminnan sujuvuutta, sillä henkilöstön yhteinen oppiminen ja yhteistyötaidot kehittyvät, jolloin työilmapiiri paranee ja hyvinvointi lisääntyy (Työterveyslaitos 2010). Kjelin ja Kuusisto (2003, 234) toteavat, että työnopastusta tarvitaan kaikenlaisissa työtehtävissä, esimerkiksi työvälineiden käytön opastuksessa. Työvälineiden ja uusimpien käytössä olevien tietojärjestelmien oikeanlainen ja monipuolinen käyttö parantavat työtulosta. Opastuksella tuetaan opastettavaa itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun sekä omatoimiseen oppimiseen, jolloin keskitytään työn tekemisen keskeisiin vaatimuksiin ja niiden oppimiseen. Työnopastus liittyy aina kiinteästi työyhteisön tarpeiden ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen, eikä sitä pidä ajatella irrallisena toimenpiteenä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työhön opastajan tulee olla ammattitaitoinen, motivoitunut ja tietenkin kiinnostunut opastamisesta. Työhön opastuksen suunnittelu aloitetaan miettimällä, ketä opastetaan, miksi, mitä hänen tulee oppia sekä kuinka oppiminen varmistetaan. On myös mietittävä, millä tavoin opastettava harjoittelee ja millaisia motiivintekijöitä olisi käytettävä. Jos jokin tietty tehtävä halutaan opettaa työntekijälle perusteellisesti, opastusta varten on laadittava suunnitelma ja työtehtävät tulee opettaa yksitellen vaihe vaiheelta välitavoitteiden kautta. (Lepistö 2004, 64.)

Työnohjaus voi tapahtua joko yksilötasolla tai ryhmässä. Näin ollen työnohjauksen voidaan ajatella olevan yhteistoimintaa, eli kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, jonka tavoitteena ovat yhteiset päämäärät. (Ahtiainen, Alhanen, Kangas, Kansanaho, Soini, Soininen 2011, 18.) Yksilötyönohjauksessa pääkohtia ovat opastettavan oma toiminta suhteessa omaan itseen, työrooliin, vuorovaikutukseen muiden kanssa sekä asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Ryhmässä tapahtuvassa työnohjauksessa keskitytään esimerkiksi yhteisten näkemysten etsimiseen tavoitteissa ja toimintamalleissa sekä yksilöiden väliseen oppimiseen ja tukemiseen. (Työterveyslaitos 2010.)

Työnohjauksen tueksi on kehitelty useita erilaisia menetelmiä, joista yksi tunnetuimmista on ”viiden askeleen menetelmä,” (kuvio 1) jota kukin voi soveltaa joustavasti omiin tarkoituksiinsa. Ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen, mikä tarkoittaa aiheen ja oppimistavoitteiden selventämistä ja asettamista sekä lähtötilanteen arviointia. (Kangas 2007, 15.) Jos kyseessä on esimerkiksi kassajärjestelmän opastaminen, voi opastettava aluksi näyttää olemassa olevat taitonsa. Mikäli opastettava osaa asiat hyvin, siirrytään seuraavaan asiaan, mutta jos osaamisessa ilmenee puutteita, opastaja aloittaa opastamisen alusta saakka varmistaakseen, että asiat opitaan oikein. Kangas (2007, 15) toteaa, että oppimisen kannalta on tärkeää vahvistaa tulokkaan motivaatiota ja myönteistä asennoitumista tehtävää kohtaan, joihin opastaja voi vaikuttaa luomalla kannustavan ja luottamuksellisen vuorovaikutustilanteen, jolloin on helppo kysyä ja saada vastauksia.

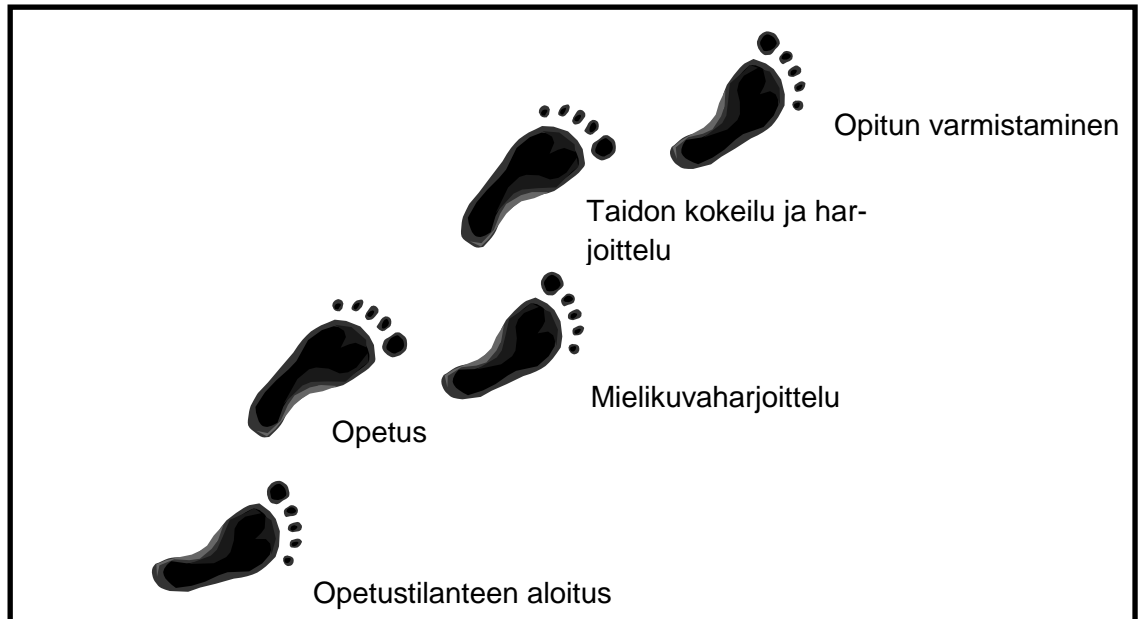
Toisen askeleen tarkoituksena on kokonaiskuvan luominen opastettavasta työtehtävästä sekä siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja säännöistä. Mikäli kyseessä on laaja kokonaisuus, kannattaa se jakaa osiin ja opettaa asiat yksi osio kerrallaan. Eteenpäin siirrytään sitten, kun opastaja on varmistanut, että opastettava on oppinut vaiheen. Asioiden perusteleminen kysymyksin tukee oppimista molemmin puolin. Opastettavan aktiivinen osallistuminen edesauttaa oppimisen arviointia. (Kangas 2007, 15.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, joka auttaa keskittämään ajatuksen työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Tämä edesauttaa sisäisten mallien kehittymistä, mikä onkin kolmannen askeleen tavoite. Sisäiset mallit tarkoittavat tekijöitä, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa. Aikaa myöten ammattitaidon kehittyessä jokaista toimenpidettä ei tarvitse ajatella erikseen, koska sisäiset mallit ohjailevat toimintaa automaattisesti ja työtehtäviin tulee oma rutiini. (Kangas 2007, 16.) Mielikuvaharjoittelu voi esimerkiksi olla sellainen, että opastaja pyytää opastettavaa kuvailemaan vaihe vaiheelta, kuinka kaupan avaaminen tapahtuu sekä mitä välineitä ja toimenpiteitä siihen kuuluu.

Neljännän askeleen tarkoitus on harjaannuttaa taitoja, joita saadaan käytännön harjoittelun avulla. Opastaja seuraa, kun opastettava tekee koko opastetun työn vaihe vaiheelta omassa tahdissaan sekä arvioi tuloksen. Myös opastettava arvioi oman työnsä, jolloin hän myös samalla oppii pohdintojensa kautta. Molemmat osapuolet saavat palautetta rakentavan keskustelun välityksellä. (Kangas 2007, 16.) Itsenäisen kassatyöskentelyn aloittaminen voi olla neljännän askeleen tavoitteena toimeksiantajayrityksessä.

Viides askel on opittujen taitojen varmistaminen. Molemmat seuraavat oppimista koko prosessin ajan ja lopuksi varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen. Jos tavoitteena on jonkin työtehtävän suorittaminen itsenäisesti, opastettava työskentelee yksin ja opastaja seuraa työskentelyä silloin tällöin. Opastettava saa myös kokeilla taitojaan muissakin vastaavanlaisissa työtehtävissä tai seurata tilanteita, jolloin viimeistään voidaan huomata, onko asia opittu todella hyvin vai ainoastaan pintapuolisesti. (Kangas 2007, 16.)





Kuvio 1. Työnohastuksen viisi askelta. (Kangas 2007, 16.)

### 3.6 Perehdyttämisen prosessin toteutus

Liikeidean sisäistäminen luo kaikille työntekijöille tärkeän sisäisen mallin oman työn tueksi. Työyhteisön jäseniin tutustuttaminen, työyhteisön toimintatapoihin, tiloihin, järjestelmiin ja käytäntöihin perehdyttäminen ovat seuraavia merkittäviä asioita. Perehdyttämisen ytimen muodostaa se työtehtävä, johon liittyen on opastettava esimerkiksi menetelmät, käytössä olevat laitteet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Hyvällä perehdyttämällä voidaan tukea uuden henkilön sitoutumista organisaatioon ja tehtävään: kahden ensimmäisen viikon aikana tulokas muodostaa asenteensa aloittamaansa työtä ja työpaikkaa kohtaan. (Viitala 2005, 357-358.)

Perehdyttämisen tarve muotoutuu organisaation olosuhteista ja perehdytettävän työntekijän työkokemuksesta (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Uuden työntekijän toimenkuva ja työsuhteen kesto vaikuttavat perehdyttämisenjakson pituuteen. Lyhytkestoisiin työsuhteisiin tulevien henkilöiden perehdyttämisenjakso kestää yleensä vain niin kauan, että hän oppii keskeiset asiat oman työnsä kannalta. (Österberg 2005, 91.) Perehdyttäminen päättyy silloin, kun perehdyttämissuun-

nitelmassa asetetut tavoitteet on saavutettu ja tulokas esittää yhä enemmän kysymyksiä joihin joudutaan etsimään vastauksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Kupias (2009, 102) jakaa perehdyttämisprosessin seuraaviin ajanjaksoihin: ennen rekrytointia, ennen töihin tuloa, tulokkaan vastaanotto, ensimmäinen työpäivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyttyä sekä työsuhteen päätyminen. Perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia, jolloin mietitään tehtävän vaatimuksia, minkälaista henkilöä tehtävään etsitään sekä mitä hänen tulee osata. Rekrytointiprosessi puolestaan on erittäin tärkeä vaihe perehdyttämisprosessissa. Tässä vaiheessa hakijoille kerrotaan työtehtävän, työyhteisön sekä organisaation piirteistä ja vaatimuksista. Hyvillä rekrytointikäytännöillä luodaan hyvä pohja jatkoperehdyttämiseen, sillä organisaatio saa haastatteluissa tärkeää tietoa hakijasta ja hänen osaamisestaan. (Kupias 2009, 102.)

Kun uusi työntekijä on valittu, aloitetaan perehdyttämisen suunnittelu. Perehdyttämisen painopiste vaihtelee tehtävän vaatimusten mukaisesti. Mikäli tulokas perehdytetään johonkin tiettyyn tehtävään, on painopiste vain kyseisen tehtävän vaatimuksissa. Jos taas kyseessä on koko organisaation osaamisen täydentäjä, pyritään varmistamaan, että organisaatio hyötyy mahdollisimman hyvin tulokkaan osaamisesta. Molemmissa tapauksissa täytyy kuitenkin huomioida perusasiat, joita ovat organisaatioon ja työyhteisöön tutustuttaminen. Uuteen tulokkaaseen valinnan jälkeen ottaa yhteyttä perehdyttämisen vastuhenkilö, jolloin hän saa perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tarvittavia tietoja. Näin myös tulokas saa kontaktin henkilöön, jonka kanssa hän aloittaa uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin tutustumisen. (Kupias 2009, 103.)

Kupias (2009, 104-105) painottaa tulokkaan vastaanoton tärkeyttä, sillä hyvä alku kantaa paljon pitemmälle kuin huono alku. Tärkeintä on, että tulokas tuntee itsensä odotetuksi ja tervetulleeksi työyhteisöön. Ensimmäisenä päivänä hoidetaan käytännön toiminnan kannalta tärkeitä asioita, joita ovat esimerkiksi avainten luovutus tai kulkuluvat. Kaikki mahdolliset käytännön työtä helpottavat luvat ja välineet tulee hankkia ennen tulokkaan aloittamista. Ensimmäisen päivän

aikana tulokas tutustuu omaan työpisteeseensä, lähimpiin työtovereihin ja työtoimiloihin sekä itse työhön liittyviin asioihin. On tärkeää, että tekemistä riittää, mutta sitä ei saa olla liikaa niin paljon, että tietoa ei pysty omaksumaan.

Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan tulisi päästä kiinni itse työhön. Tätä edesauttavat kokonaiskuvan saaminen työstä, tutustuminen työyhteisöön ja organisaatioon. Perehdyttäminen tulisi järjestää niin, että se olisi mahdollisimman tarkoituksenmukaista. Ensimmäisen viikon aikana selvitetään tulokkaan kokemukset ja osaaminen, jotta perehdyttämissuunnitelma voidaan laatia tai sitä voidaan täydentää tarpeen vaatiessa. Viikon loppupuolella olisi myös hyvä järjestää palautekeskustelu molempien osapuolien ensivaikutelmista, jolloin voidaan arvioida, onko sellaisia erityisiä asioita, joihin kannattaa jatkossa panostaa enemmän tai vähemmän. Perehdyttämisohjelmasta ei kannata laatia liian tiivistä, sillä kaikkia yksityiskohtia ei voi muistaa heti työn alussa vaan kannattaa keskittyä kokonaisuuksien hallintaan. (Kupias 2009, 106.)

Viimeistään ensimmäisen viikon jälkeen tulokkaan olisi tarkoitus päästä tekemään omaa työtään ja sisälle työyhteisöön. Tulokkaalla on oltava mahdollisuus jo työsuhteen alkuvaiheessa tuoda esille omia näkemyksiään. Esimiehellä tai työyhteisöllä tulee olla halua ottaa uusia näkökulmia vastaan sekä pyrkiä kehittymään tilanteen niin vaatiessa. Ensimmäisen kuukauden aikana perehdyttäminen jatkuu suunnitelman mukaisesti, usein käy niin, että vastuu siirtyy vähitellen perehtyjälle itselleen. 1-2 kuukauden työssäolon jälkeen olisi hyvä käydä palautekeskustelu. Joskus perehdyttämiseen liittyvä kehittämisprosessi on lyhyempi kuin koeaika, mutta perehdyttäminen kuitenkin suunnitellaan tarpeeksi pitkäksi tai riittävän lyhyeksi tarpeen mukaisesti. Ennen koeajan päättymistä järjestetään esimiehen johdolla perehdyttämiskeskustelu, jossa molemmat osapuolet arvioivat perehdyttämisprosessin onnistumista ja perehdyttämisen jatkotarvetta. Perehdyttäminen voi myös päättyä työsuhteen päättymiseen. Työsuhde voi päättyä yllättäen tai olla tiedossa pitkään. On kuitenkin tärkeää pyytää palautetta perehdyttämisen onnistumisesta esimerkiksi lähtökeskustelussa. (Kupias 2009, 107-109.)

### 3.7 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Jotta perehdyttäminen olisi onnistunutta ja siitä hyödyttäisiin myös tulevaisuudessa, on perehdyttämisen tuloksia seurattava ja arvioitava. Perehdytettävän kanssa sovitaan palautekeskustelun ajankohta, jolloin selvitetään, ovatko oppimistavoitteet saavutettu ja kuinka perehdyttämissuunnitelma on toiminut. (Mäntynen & Penttinen 2009, 7.) Seurannan avulla siis varmistetaan perehdyttämisen ja työnopastussuunnitelman onnistuminen (Kangas 2007, 17). Perehdytettävän oppimista seurataan esimerkiksi erilaisten tarkistus- ja muistilistojen avulla. Pääpiirteittäin tarkistuslistaan merkitään, mitä asioita on käyty läpi. Tarpeen vaatiessa listaa voidaan laajentaa ja näin siitä tulee perehdytettävälle käyttökelpoisempi, sillä hän voi itse seurata perehdytyksen etenemistä. Seurannan avulla myös huomataan, onko suunnitelma onnistunut ja ovatko asetetut tavoitteet saavutettu? Perehdyttäminen on vuorovaikutusta, joten edistymisestä tulee keskustella, jolloin molemminpuoliset kehitysajatukset tulevat esille. Keskusteluja voidaan käydä usein, tai vasta viikkojen kuluttua työsuhteen alkamisesta. (Kangas 2000, 16–17.) Keskusteluja kannattaa kuitenkin täydentää niin sanotuilla seuranta- arviointi- tai kehityskeskusteluilla, joihin molemmat osapuolet valmistuvat etukäteen esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslistan avulla. Keskustelujen tarkoituksena on pohtia perehdyttämisen toteutumisen onnistumista: mitä on opittu hyvin ja missä tarvitaan harjoitusta sekä pohditaan perehdytettävän jatkosuunnitelmia. (Kangas 2007, 17.)

Valvisto (2005, 50-51) pitää tärkeänä perehdyttämisprosessin lopussa palautekeskustelua. Palautekeskusteluun osallistuvat perehdytetty ja henkilöstöyksikön edustaja, esimerkiksi esimies. Joskus voi käydä niin, että työsuhteen alun odotukset eivät ehkä ole toteutuneet molemmin puolin, toisinaan tulokkaalle asetetut odotukset eivät täyty, esimerkiksi hänen osaamisensa ei osoittaudu riittäväksi. Myös esimiessuhteessa saattaa olla ongelmia, jotka aiheuttavat tyytymättömyyttä tai väärinymmärryksiä. Jos perehdyttämisprosessin palautekeskustelu jätetään käymättä, voi käydä niin, että nämä asiat jäävät täysin huomaamatta. Palautekeskustelut auttavat kehittämään koko perehdyttämisprosessia. Palautekeskustelun lisäksi olisikin hyvä kerätä kirjallinen palaute uusilta työntekijöiltä,

joissa he arvioivat sekä omaa oppimistaan että koko perehdyttämisprosessin onnistumista.

Uuden työntekijän oppimista arvioidaan, jotta kaikki osapuolet tietäisivät, kuinka oppiminen on edistynyt ja onko jossakin asiassa mahdollisesti korjattavaa. Arvioinnin lähtökohtana ovat oppimistavoitteet, jotka voivat olla erilaiset jokaisella perehdytettävällä, kuten esimerkiksi kesätyöntekijällä tai peruskoulun työelämään tutustujalla. (Kangas 2000, 18.) Arvioinnin avulla molemmat osapuolet saavat ja antavat tietoa oppimisen edistymisestä ja mahdollisista oppimistarpeista. Arviointi on myös hyvä itsearviointin kehittämis- ja motivointikeino. (Kangas 2007, 18.) Arvioinnin kohteena ovat ammatilliset tiedot ja taidot. Ammattitaito koostuu useista eri osa-alueista, joita ovat pääasiassa tekniset ja taloudelliset taidot, eli työtaidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot sekä sosiaaliset taidot. Sosiaalsiin taitoihin kuuluvat muun muassa yhteistyö-, viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Ammattitaidon lisäksi arvioidaan myös päätöksentekotaitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja oppimaan oppimisen taitoja. (Kangas 2007, 18.)

### **3.8 Perehdyttämisen hyödyt ja haasteet**

Huolella hoidetun perehdyttämisen ansiosta yritys voi saada kilpailuetua, sillä työntekijän virheet vähentyvät huomattavasti, mikäli hänet on perehdytetty hyvin työtehtäviinsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Kangas (2007, 4) mainitsee perehdyttämisen luovan vahvan perustan yhteistyölle ja työn tekemiselle.

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tarpeellisia tietoja ja taitoja, joita hän tarvitsee omassa työssään, sillä mitä nopeammin hän oppii uuden asiat, sitä joutuisampaa itsenäiseen työskentelyyn kykeneminen on. Huolellisen perehdyttämisen seurauksena tehtävän vaatima oppimisaika lyhenee sekä työ opitaan alusta alkaen oikein, jolloin virheiden määrä ja niiden korjaamiseen kuluva aika on vähenevä. Näin ollen perehdyttämisestä hyötyy koko työyhteisö. Tämän ansiosta työtapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät. Huolellinen perehdyttäminen on myös kustannusasia, sillä huonosti hoidettu perehdyttäminen

aiheutuu enemmän virheitä, sekaannuksia, hävikkiä sekä poissaoloja, joista aiheutuu kustannuksia. (Kangas 2007, 4.)

Myönteinen ensivaikutelma yrityksestä ja yhteisöstä kannustaa ja rohkaisee tulokasta, sillä uusi työntekijä tekee hyvinkin nopeasti alitajuisen päätöksen siitä, jääkö hän työpaikkaan vai ei. Näin ollen tervetulleeksi toivottaminen sekä riittävä ja tarkoituksenmukainen opastus vahvistavat tulokkaan työmotivaatiota. Jos tulokas puolestaan kokee olevansa ainoastaan häiriöksi muille työntekijöille eikä opastus ole läheskään riittävää tai vastaa laisinkaan odotuksia, hänen työmotivaationsa todennäköisesti heikkenee. Henkilöstön vaihtuvuuteen ja poissaoloihin vaikuttavat monet eri tekijät, mutta yksi tärkeimmistä on työmotivaatio. (Kangas 2007, 4-5.)

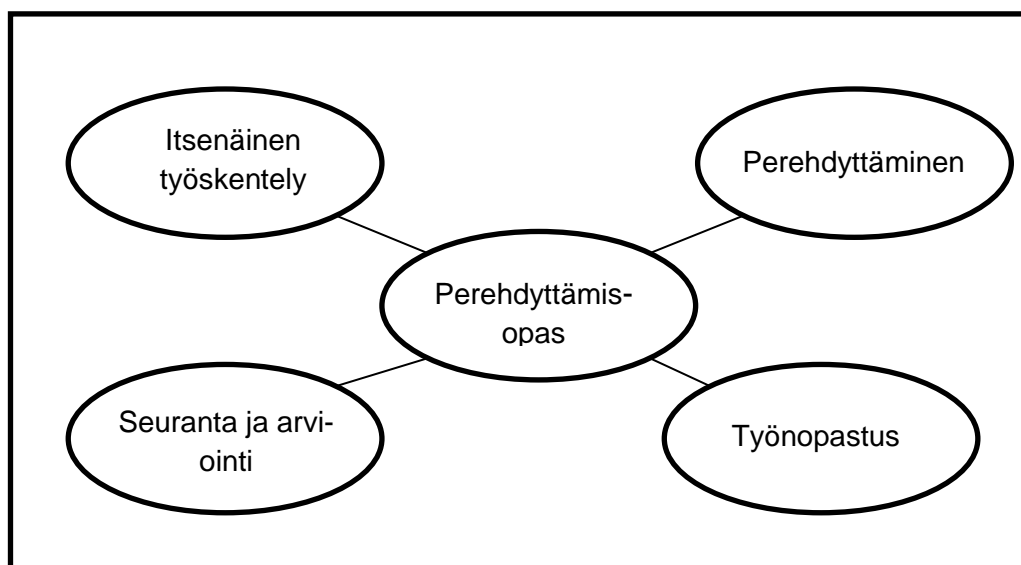
Onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa ihmisten yrityskuvaan. Hyvä yrityskuva lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja uskollisuutta, sekä antaa suojaa mahdollisten epäonnistumisten sattuessa. (Kangas 2000, 5-6.) Yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä yleensä on jostakin yrityksestä. Tähän mielikuvaan vaikuttavat omat ja toisten kokemukset. (Kangas 2007, 5.) Näin ollen kiireiseen työympäristöön tarvitaankin opas, josta tarpeelliset perusasiat on löydettävissä nopeasti ja helposti. Hyvä asiakaspalvelu on erittäin tärkeää ja se on saatava onnistumaan jo ensimmäisellä kerralla ja joka kerta (Rämö 2008, 53).

Toisinaan perehdyttäminen ei sujukaan suunnitelmien mukaisesti. Yleisin syy perehdyttämisen epäonnistumiseen tai puutteellisuuteen on kiire. Nykyisin työntekijöiden aikataulut ovat tiukkoja ja he ovat niin sidottuja omiin työtehtäviin, että ylimääräistä aikaa ei juuri jää. Uusi työntekijä voidaan siis nähdä lisätyön aiheuttajana, sillä kiireisessä ympäristössä koetaan, että uuden työntekijän pitäisi auttaa eikä aiheuttaa lisätyötä. Jossain tapauksessa työntekijät voivat jopa pelätä oman työpaikkansa puolesta, jolloin uusi työntekijä koetaan uhkatekijänä. Mikäli yritys haluaa, että perehdyttäminen on tärkeä asia organisaatiossa, on työyhteisölle osoitettava perehdyttämisen luomat hyödyt sekä miksi on tärkeää antaa aikaa uudelle työntekijälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241 – 242.)

Tulokkaan osaamisen kartoittaminen ja perehdyttämisen suunnittelu takaavat yhdessä sen, että perehdyttäminen vastaa perehdyttämistarvetta. Mikäli tulokkaan taidot eivät vastaa odotettua, on mahdollista, ettei uutta työntekijää perehdytetä riittävästi. Yrityksen sisäisen vastuunjaon tulee myös olla täysin selvillä, sillä mikäli perehdyttämisen vastuuhenkilöä ei ole määritetty, voi helposti käydä niin, että kukaan ei huolehdi perehdyttämisprosessista kokonaisuudessa. Näin ollen tulokas saa vain irrallista tietoa sieltä täältä eikä laisinkaan kokonaiskuvaa työtehtävistään tai organisaatiosta. Ongelmia voi kuitenkin tulla, vaikka perehdyttäminen olisi hoidettu hyvin ja suunnitelmallisesti. Joskus työtehtävien hoito ei ole odotetulla tasolla, mutta mitä nopeammin asiaan puututaan, sitä helpommin asiat tulevat korjatuksi. Näin työntekijä saa ansaitsemansa tilaisuuden yrittää muuttaa työtapojaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241 – 242.)

#### **4 Perehdyttämisopas**

Perehdyttämisessä tarvitaan opastuksen ja keskusteluiden ohella suunniteltua itseopiskelumateriaalia, joka voidaan koota kirjalliseksi paketiksi. Tämä paketti koostuu esimerkiksi yritysesitteistä, tiedotteista, työsäännöistä, turvallisuusohjeista tai vaikkapa tervetuloa taloon-lehtinen. (Viitala 2005, 358.) Kjelin ja Kuusisto (2003, 206-207) toteavat, että perehdyttämismateriaalin määrän tulisi olla vähäinen sekä tarkoitettu koko henkilöstön käyttöön (kuvio 2). Materiaalin tulee olla helppokäyttöinen ja helposti päivitettävissä. Hyvin organisoitu ja päivitetty tieto on hyödyllistä koko organisaatiolle. Uuden työntekijän mielikuva organisaatiosta kehittyy kaikkien kontaktien ja materiaalien perusteella.



Kuvio 2. Perehdyttämisoppaan käyttötarkoitukset. (Savinainen)

Opas on saanut muotonsa lukuisten keskustelujen, kokeilujen ja havaintojen kautta. Oppaan rajausta ja sisältöä on pohdiskeltu työyhteisössä lukuisia kertoja, sillä kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat enemmän tai vähemmän uuden työntekijän perehdyttämiseen. Oppaan perusajatus onkin ollut jo suunnitteluvaiheessa, että oppaan tulee olla käytettävissä myös perehdyttämisjakson jälkeen. Oppaasta löytyy sellaiset ohjeet kassatoimintoihin, joita ei ehkä tarvita päivittäin, mutta ne toimet tulisi kuitenkin tarpeen vaatiessa osata. Lopputulos vastaa toimeksiantajan toivetta oppaasta, joka on helppolukuinen ja tukee itsenäistä kassatyöskentelyä. Näin ollen oppaasta löytyvät tärkeimmät ohjeet kassa- ja maksupäätetyöskentelyyn. Veikkauksen palvelut jäävät oppaasta pois, sillä Veikkaus järjestää kunkin veikkaustoimipisteen henkilökunnan jäsenille omia koulutus-tilaisuuksiaan. Opas on vihkonen, jossa käsitellään aluksi perehdytettävät asiat lyhyesti, ikään kuin ”perehdyttäjän muistilistana.” Näitä asioita syvennetään vihkosessa, eli kerrotaan tarkemmin työyhteisön toimintamalleista sekä annetaan tehtäväkohtaisia ohjeistuksia asioihin, joita perehdyttäjän muistilistassa esitetään. Perehdyttäjän muistilista on opinnäytetyön liitteenä 2. Opas on käytössä koko työntekijän työuran ajan; aluksi se toimii opiskelun tukena ja jatkossa siihen on helppo palata ongelmatilanteissa. Opas toimitetaan toimeksiantajalle sähköisessä muodossa sen muokattavuuden vuoksi, sillä ohjeet ja työtehtävät



elävät ajan mukana. Tulokkaille jaetaan painettu paperiversio, jolloin se toimii ikään kuin työntekijän muistilistana myös jatkossa.

## 5 Pohdinta

Aloitin opinnäytetyöni teoriaan tutustumisella. Opinnäytetyösuunnitelman valmistuttua seuraava askel opinnäytetyössä oli perehdyttämisoppaan suunnittelu. Aloitin ensimmäiseksi raportin kirjoittamisen, joten opas jäikin tässä projektissa viimeiseksi osuudeksi. Loppujen lopuksi tämä olikin hyvä ratkaisu, vaikka olin ajatellut hieman erilaista työskentelyjärjestystä. Vaikka olinkin miettinyt oppaaseen tuleva pääkohdat jo projektin käynnistymisen yhteydessä, ajatukset kypsyivät ja muotoutuivat koko prosessin ajan. Päätin myös opinnäytetyösuunnitelmaa työstäessäni, että olen palauttanut opinnäytetyöni joulukuun 2012 mennessä. Aikataulu oli siis todella väljä, sillä aloitin opinnäytetyöni työstämisen marras-joulukuussa 2011. Minä koin kuitenkin, että tällainen ratkaisu aikataulun suhteen soi liikkumatilaa muiden opintojen suorittamiselle työn ohessa. Tämä ratkaisu oli myös erittäin toimiva, koska opinnäytetyön työstäminen ei tuntunut missään työskentelyvaiheessa pakolliselta, sillä aikataulu ei ollut työskentelyä määrittävä tekijä. Sen sijaan onnistumisen ilo ja työhön tulevien asioiden pohdiskelu ja kypsyttely rauhassa olivat antoisimpia asioita projektin edetessä. Sain myös projektin aikana useita tilaisuuksia esittää omia pohdintojani toimeksiantajalle, joka myös osallistui aktiivisesti oppaan suunnitteluun. ”Aikatauluttomuus” ei kuitenkaan merkinnyt sitä, että työ ei olisi edennyt. Kiireinen aikataulu olisi vaikuttanut lopputulokseen negatiivisesti, sillä monet asiat olisi jäänyt huomiotta ja käsittelemättä.

Toimeksiantajan kanssa yhteisesti linjattu perehdyttämisoppas valmistui lopulta ikään kuin kaksi-osaiseksi; ydinasiat on koottu perehdyttäjän tarkistuslistaan, jonka avulla on helppoa seurata, missä vaiheessa perehdytys etenee ja mitkä asiat kenties kaipaavat lisäharjoittelua tai ovat vielä käymättä läpi. Tämän jälkeen oppaassa syvennetään asiakokonaisuuksia, jolloin opas on monikäyttöisempi. Mielestäni tässä muodossa opas palvelee perehdyttämisyksikön päätytyt-

täkin, sillä esimerkiksi kassatyöskentelyohjeisiin on koottu sellaiset ongelmat, joita kohdataan vaikka työhön on jo muodostunut omat rutiinit ja varmuus osaamisesta.

Tämän opinnäytetyöprosessin päätteeksi luulen olevani hyvä perehtyjä sekä perehdyttäjä. Osaan myös tarkastella työyhteisön asioita useista erilaisista näkökulmista, esimerkiksi kuinka merkittävä osuus kassatyöskentelyn onnistumisella on asiakkaan kokeman palvelun laatuun, tai pikemminkin, kuinka tärkeää kassahenkilön on osata työtehtävänsä ja kuinka päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Tämä voisi myös olla yksi jatkokehitysajatus, asiakastyytyväisyyskysely juuri kassahenkilöstön osalta. Jatkoa tälle opinnäytetyölle voisi olla myös tutkimus siitä, kuinka hyvin opas palvelee toimeksiantajaa. Kun uusi työntekijä perehdytetään oppaan mukaisesti, jatkotutkimus olisi kyselytutkimus, joka tarkastelisi oppaan käyttökelpoisuutta niin työnantajan kuin myös uuden tulokkaan näkökulmista. Koska opas on tarkoitettu myös kassatyöskentelyn tueksi, sitä tulisi jatkossakin kehittää ja päivittää vastaamaan sen hetkistä tarvetta. Opas on sähköisessä muodossa, jotta muutoksia ja lisäyksiä voi tehdä aina tarpeen vaatiessa.

Kaiken kaikkiaan perehdyttäminen sanana on muuttanut merkitystään tämän prosessin aikana. Perehdyttäminen alkaa jo ennen tulokkaan ensimmäistä työpäivää ja jokaiselle tulee suunnata yksilöllisesti toimivin vaihtoehto, unohtamatta kuitenkaan kokonaisuutta. Oikeat henkilövalinnat, etukäteissuunnittelu ja hyvin suunniteltu ajankäyttö perehdyttämisjaksolle luovat avaimet onnistumiseen.

## Lähteet

- Ahtiainen, O-P., Alhanen, K., Kangas, M. Kansanaho A., Soini, T., Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Asetus työsuojelun valvonnasta 954/1973  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1973/19730954>.  
 31.5.2012.
- Duuniopas. 2012. <http://www.pam.fi/fi/teemat/duuniopas/Sivut/Perehdytys.aspx>.  
 13.7.2012.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, J. 2000. Turvaa kaupanteko – avaimet turvatoimiin. Oy Edita Ab.
- Hämäläinen, J. 2000. Kaupan henkilöturvallisuus. Oy Edita Ab.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.
- Kaupan liitto. 2012a.  
[http://www.kauppa.fi/tietoa\\_kaupasta/toimintaympaeristoe/turvallisuus](http://www.kauppa.fi/tietoa_kaupasta/toimintaympaeristoe/turvallisuus). 11.7.2012.
- Kaupan liitto. 2012b.  
[http://www.kauppa.fi/tietoa\\_kaupasta/suomi\\_kasvaa\\_kaupalla](http://www.kauppa.fi/tietoa_kaupasta/suomi_kasvaa_kaupalla).  
 7.9.2012.
- Kaupan työehtosopimus ja palkkaliite 1.4.2012-30.4.2012. 2012.  
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tessit/Tyehostosopimukset/Kaupan%20ty%C3%B6ehtosopimus%20ja%20palkkaliite%201.4.2012-30.4.2014.pdf>.  
 15.8.2012.
- Kesko Oyj, 2012. Keskon vuosi 2011. Libris Oy.
- Kesko 2012. <http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Kesko-lyhyesti/>. 18.5.2012.
- Kiiras, H., Korkeamäki, A., Pakkanen, R., 2009 Palvelun taitajaksi. WSOY Opimateriaalit Oy.
- Kjelin, E., Kuusisto, P-J. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias P., Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Oy yliopistokustannus. Juvenes Print.
- Laki nuorista työntekijöistä 998/1993.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>. 5.9.2012.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334>. 5.9.2012.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. painos. Työturvallisuuskeskus.
- Mäntynen, J., Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Palvelualojen ammattiliitto. 2012.  
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/Sivut/Default.aspx> 11.7.2012.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniikka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteelli-

- nen tietoaarkisto [ylläpitäjäjatuottaja].  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.3.7.2012.
- Tasa-arvolaki 609/1986. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>.  
6.9.2012.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=2315>.  
14.8.2012.
- Työsopimuslaki 55/2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>.  
4.9.2012.
- Työterveyslaitos 2010.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx) 31.5.2012.
- Työturvallisuuslaki 738/2002.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 27.1.2012.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Jyväskylä: Gummerus Oy
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön.  
Helsinki: Otava Oy.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Rämö, S. 2008. Retail kaupan työt ja toiminta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Oy.

## **Työehtosopimuksen keskeiset määräykset**

**Määräaikainen työsopimus** voidaan solmia vain perustellusta syystä tai työntekijän aloitteesta. Jos ei ole perusteltua syytä, sopimusta on pidettävä toistaiseksi voimassa olevana. Kumpikaan osapuoli ei voi irtisanoa

**Koeaika** voidaan sopia työsopimuksella. Kesto enint. 4kk, määräaikaisessa työsuhteessa enintään puolet työsuhteen pituudesta ja enintään 4 kk. Työsuhde voidaan päättää ilman irtisanomisaikaa.

**Työaika** on enintään 37,5 tuntia viikossa ja 9 tuntia vuorokaudessa. Työpaikka-kohtaisesti työajoista voidaan sopia toisin.

**Tasoittumisjärjestelmän** pituus 2–26 viikkoa. Tasoittumisjakson aikana työaika tasoittuu työsopimuksenviikkotyöaikaan. Työaika ei saa ylittää 9 tuntia vuorokaudessa eikä 48 tuntia viikossa. Laaditaan ennalta

**Työvuoron vähimmäispituus** on neljä tuntia, ellei työntekijän omasta tarpeesta tai muusta pakottavasta syystä sovita toisin.

**Vapaapäivät** työviikkoa kohden ovat lainmukainen vapaapäivä ja työehtosopimuksen mukainen vapaapäivä. Arkipyhät lyhentävät työaikaa.

### **Arkipyhäviikon työajan lyhennys:**

#### **Työaikaa lyhentävät:**

loppiainen

pitkäperjantai

pääsiäismaanantai

helatorstai

juhannuspäivä

**Työaikaa lyhentävät myös maanantaista perjantaihin sijoittuvat:**

uudenvuodenpäivä

vapunpäivä

itsenäisyyspäivä

jouluatto

tapaninpäivä

Työajan lyhennys toteutetaan antamalla vapaapäivä arkipyhäviikolla, kahtena edellisenä tai seuraavana viikkona tai tasoittumisjärjestelmässä.

Alle 37,5 tuntia tekevän arkipyhäviikon työajan lyhennys toteutuu rahakorvauksella tai palkallisella vapaapäivällä. Arkipyhäkorvaus lasketaan jakamalla viikko-työaika viidellä.

**Viikonloppuvapaata** kalenterivuodessa vähintään 17 pe-la, la-su tai su-ma vapaapäiväyhdistelmää

**Työntekijän sairastuminen**

Työsuhteen kesto sairastumishetkellä	Palkallisen jakson pituus
Alle 1 kk	50 % palkasta sairausvakuutuslain karenssiajalta (1+9 arkipäivää)
1 kk	Sairausvakuutuslain karenssiaika (1+9 arkipäivää)
3 kk	4 viikkoa
3 v	5 viikkoa
5 v	6 viikkoa
10 v	8 viikkoa

## Alle 10-vuotiaan sairastuminen

Oikeus palkkaan 1–3 kalenteripäivään sisältyviltä työpäiviltä, jos poissaolo on välttämätöntä lapsen hoidon järjestämiseksi ai lapsen hoitamiseksi, poissaolosta on ilmoitettu viipymättä, sairaudesta on toimitettu lääkärintodistus tai muu työnantajan hyväksymä selvitys, toisella huoltajalla, huoltajan avio- tai avopuolisolla ai lapsen huoltajalla, joka ei asu samassa taloudessa ei ole ansiotyön, työajan, välimatkan, asevelvollisuuden tai siviilipalvelun suorittamisen tai kertausharjoitusten takia mahdollisuutta järjestää hoitoa tai itse hoitaa lasta. Tarvittaessa pyrittävä antamaan 3 päivää pidempi palkaton poissaolo.

**Työasut** hankkii myyjille työnantaja. Työnantaja omistaa ja huoltaa työasut. Myyjien osalta voidaan paikallisesti sopia, että asut huolletaan itse korvausta vastaan.

**Kahvitauko** kuuluu 4-6 tuntia kestävään työpäivään. Yli 6 tuntia kestävään työpäivää kuuluu 2 kahvitaukoa. Säännöllisen työajan ollessa yhdenjaksoisesti yli 7 tuntia työntekijällä on vähintään tunnin ruokatauko.

## Vuosiloma

Työsuhteen kesto 1.4-31.3 välisenä aikana	Paljonko lomaa kertyy	Loman pituus
Alle vuoden	2 arkipäivää/kk	24 arkipäivää kesälomakautena
Vähintään vuoden	2,5 arkipäivää/kk	30 päivää, joista 24 päivää kesälomakautena ja 6 arkipäivää talvilomakautena

Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää tai vähintään 35 tuntia.

Lomapalkka maksetaan ennen loman alkamista, ellei työpaikkakohtaisesti sovi-  
ta sen maksamisesta normaalina palkanmaksupäivänä. Enintään 6 päivän lo-  
mapalkka voidaan maksaa yrityksen normaalina palkanmaksupäivänä.

Lomaraha on 50 % vuosilomalain mukaan ansaittua lomaa vastaavasta loma-  
palkasta.

### **Irtisanomisajat**

Kun työnantaja irtisanoo

Työsuhde kestänyt	Irtisanomisaika
enintään 1 v	14 päivää
yli 1 v	1 kk
yli 4 v	2 kk
yli 8 v	4 kk
yli 12 v	6 kk

Kun työntekijä irtisanoutuu

Työsuhde kestänyt	Irtisanomisaika
Enintään 5 v	14 päivää
Yli 5 v	1 kk



**Palkkataulukko**

Palkkaryhmä	1.vuotena		3. vuotena		5. vuotena		8. vuotena	
A	1550	9,69	1549	9,96	1687	10,54	1770	11,06
B1	1623	10,14	1665	10,41	1763	11,02	1843	11,52
B2	1642	10,26	1694	10,59	1792	11,20	1873	11,71
C1	1729	10,81	1782	11,14	1891	11,82	1976	12,35
C2	1751	10,94	1805	11,28	1920	12,00	2013	12,58
D	1847	11,54	1903	11,89	2024	12,56	2172	13,58

Outokumpu kuuluu kalleusluokkaan II. Taulukossa on esitetty kuukausi- ja tuntipalkat II kalleusluokan kunnissa. Myyjät kuuluvat ryhmiin B1 ja C1

Koululaisen palkka on 70 % ja harjoittelijan palkka 85 % kunkin ammatin alimman palkkaryhmän 1. vuoden palkasta.

Tuntipalkka määräytyy työtehtävien ja vastuun mukaisesti. Vastuulisä on 5-10 % jos kyseessä on erityistä taitoa tai tarkkuutta vaativa osasto tai tehtävä.

**Sunnuntaityöstä** maksetaan kaksinkertainen palkka.

**Lisät**

	Määrä ja laskentapohja	Klo
Iltaisiä	3,91 €/h	Ma-pe, Su 18-24
Iltaisiä marras-joulukuu	7,82 €/h	Su 18-24 jos myymälä auki klo 18:n jälkeen
Aattolisiä	5,16€/h	Kirkollisen juhlapyhän aattona 18-24 jos myymälä auki klo 18 jälkeen
Lauantailisiä	5,16€/h	13-24

**Äitiys- tai adoptiovapaan palkka** on 3 kuukauden palkan ja sairausvakuutuslain äitiysrahan erotus. Työnantaja hakee itselleen sairausvakuutuslain äitiysrahan. Työsuhde on kestänyt vähintään 9 kk ennen vapaan alkua ja työntekijä palaa perhevapaalta työhön.

Isyysvapaan palkka on 6:n päivän palkan ja sairausvakuutuslain isyysrahan erotus tai vastaavalta ajanjaksolta palkka, jolloin työnantaja hakee itselleen sairausvakuutuslain isyysrahan. Muuten ehdot kuin äitiysvapaalla.

## Perehdyttäjän tarkistuslista

Ajoitus	Asia	Tehtävät	Vas- tuuhlö	OK/Huom.
1. työpäi- vä	Talon tavat	K-market Citykumpu	Jani	
		Työsuhteasiat		
		Työvuorot		
		Työasu		
		Vaitiolo		
		Yleiset tilat, työtilat		
		Tauot		
		Hygienia		
		Poissaolot		
		1. työvii- kon aika- na opas- tus ja itsenäi- nen työsk.		Työteh- tävät
Kuorma				
Hyllytys				
Kuormakirjat				
Uudet tuotteet				
Palautekeskustelu				
Itsenäinen harjoittelu				
Opastus 1-2 työ- päivää	Kassa työs- kentely	Kassajärjestelmä	Katja, Ritva, Ansku	
		Maksupääte		
		Veikkaus	Minna	
		Plussa-asiat	Katja	
		Pullohuone		
		Yleinen siisteys		
		Asiakaspalvelu		
		Ikäraajat + ikäraajapassi	Jani	
		Palautekeskustelu	Katja	
		2. työviik- ko		Itsenäinen harjoittelu
3. työviik- ko	Turvalli- suus	Riskitilanteet	Jani	
		Työturvallisuuspassi		
		Palautekeskustelu		
3-4 työ- viikot	Työ- vuorot	Aamuvuoro	Ansku, Ritva Katja	
		Iltavuoro	Maiju	
		Itsenäinen työskentely	Maiju, Ritva, Ansku	
		4. työviik- ko	Palautekeskustelu	Katja