



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PEKKA KÄHKÖNEN

**TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYSOH-
JEET KODIN- JA VAPAA-AJAN
OSASTOLLE – Vähittäiskauppa x**

LIIKETALOUS
2022

Tekijä Kähkönen, Pekka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä marraskuu 2022
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Työntekijän perehdytysohjeet kodin- ja vapaa-ajan osastolle – Vähittäiskauppa x		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Tiivistelmä <p>Työn taustalla oli tarve luoda työntekijän perehdytysohjeet vähittäiskauppa x:lle kodin- ja vapaa-ajan osastolle ja selvittää millaista on laadukas ja hyvä perehdytys. Työn teoreettinen viitekehys muodostui perehdytyksen lainsäädännöstä, esihenkilötyöstä, perehdytyksestä ja osaamisen kehittämisestä. Näihin liittyvien teorialähteiden ja omien ajatusten avulla selvitettiin sitä, kuinka laadukas perehdytys toteutuu käytännössä.</p> <p>Työn empiriaosassa tehtiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus perehdyttämisestä vähittäiskauppa x:ssä syyskuussa 2022. Tutkimus suoritettiin erillisinä haastatteluina neljälle perehdytystä kohdeorganisaatiossa tehneelle henkilölle henkilöhaastattelun muodossa. Tavoitteena oli saada haastateltavilta tietoa kohdeyrityksen perehdytyksen nykytilanteesta ja siitä, miten sitä voisi kehittää. Perehdytykseen liittyvän teoria-aineiston, haastattelujen, perehdytysmateriaalien ja omien kokemusten pohjalta pyrittiin kehittämään yrityksen perehdytyskäytäntöjä.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että kehitettäviä asioita perehdytyksessä on; laadukkaan perehdyttämisen antaminen aina ja jokaisen uuden työntekijän kohdalla, perehdytykseen käytettävä aika, perehdyttäjän ja perehdytettävän yhtäaikainen työssäolo, ajankohtaiset perehdytysmateriaalit ja osaamisen / tuotetietouden kehittäminen. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi ajantasaiset perehdytysohjeet vähittäiskauppa x:n kodin- ja vapaa-ajan osastolle. Opas on osa koko myymälän perehdytysmateriaalia. Opas muodostuu kolmesta osasta: Työympäristö, työvälineet ja työtehtävät. Oppaasta löytyy myös tuotetietoutta tärkeimmistä kodin- ja vapaa-ajan osaston tuotteista.</p>		
Avainsanat: Perehdytyksen lainsäädäntö, esihenkilötyö, perehdytys, osaamisen kehittäminen.		

Author Kähkönen, Pekka	Type of Publication Bachelor's thesis	Date november 2022
	Number of pages 46	Language of publication: Finnish
Title of publication Employee orientation instructions for the home- and freetime department – Retail store x		
Degree programme Business Administration		
Abstract <p>The purpose of this thesis was design an orientation guide for the home- and free time department of retail store x and find out what kind of orientation is good and good quality. The theory portion of the thesis consisted law of the orientation, foreman job, orientation, and competence development. Using the above-mentioned theory and own thoughts cleared out how good quality orientation are put in practice.</p> <p>In the empiric part of the thesis were made research on orientation in retailing shop x which used qualitative method. The research was made in September 2022. The study was conducted as personal interviews to four people who have introduce employees in retail shop x. The goal was to get information from the interviewees about the situation of orientation and how it could be developed. Orientation theory, interviews, earlier company orientation materials and own thoughts were aimed to develop company orientation policies.</p> <p>Study results showed that there are things to be developed in orientation; High-quality orientation always and for every new employee, time to be used for orientation, simultaneous employment of the supervisor and the trainee, topical orientation materials and competence development / development of product knowledge. The result of thesis was up-to-date orientation guide for the home- and free time department of retail store x. The guide is part of the entire store`s orientation material. The guide is formed of three parts: Work environment, tools, and work tasks. The guide also contains product information on the most important products in the home- and free time department.</p>		
Keywords: Law of the orientation, foremanjob, orientation, competence development		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Työn taustatiedot.....	5
1.2 Teoreettinen viitekehys	6
1.3 Käytettävät menetelmät.....	6
2 PEREHDYTYKSEN LAINSÄÄDÄNTÖ	7
2.1 Työturvallisuuslaki 23.8.2022/738.....	7
2.2 Työsopimuslaki 26.1.2001/55	9
2.3 Laki nuorista työntekijöistä 19.11.998/1998.....	10
3 ESIHENKILÖTYÖ PEREHDYTYKSESSÄ	10
3.1 Esihenkilön keskeiset velvollisuudet	10
3.2 Esihenkilö perehdytyksen kehittäjänä.....	11
4 PEREHDYTYS.....	12
4.1 Perehdytyksen merkitys	12
4.2 Perehdytyksen suunnittelu	14
4.3 Perehdytyksen toteutus.....	14
4.4 Perehdytyksen seuranta.....	16
4.5 Perehdytettävät.....	16
4.6 Perehdyttäjä.....	22
4.7 Perehdytyksen tukimateriaali	23
5 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	24
5.1 Moniosaaminen	24
5.2 Muutokset.....	25
6 HAASTATTELUT	27
6.1 Perehdytyksen nykytilanne	28
6.2 Perehdytyksen kehityskohteet.....	30
7 PEREHDYTYSOPAS KODIN- JA VAPAA-AJAN OSASTOLLE VÄHITTÄISKAUPPA X.....	31
8 YHTEENVETO	32
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö liittyy tradenomiopintojen esihenkilötyön opintoihin ja tarkemmin sanottuna kaupanalan työhön. Opinnäytetyön aiheena on työntekijän perehdytysohjeiden luominen kodin ja vapaa-ajan osastolle vähittäiskauppa x:lle. Lisäksi opinnäytetyössä selvitetään, miten toimiva ja laadukas perehdytys suoritetaan. Teoriaosassa perehdytyksen merkityksestä kerrotaan työntekijän perehdytykseen ja esihenkilötyöhön liittyvän kirjallisuuden ja lainsäädännön avulla. Lisäksi teoriaosa esittelee perehdytyksen osapuolet, tavanomaisimmat tehtävät ja vastuut, sekä aikataulut. Empiriaosassa kuullaan neljän myymälän henkilökunnan jäsenen ajatuksia perehdyttämisestä henkilökohtaisen haastattelun keinoin.

Teen opinnäytetyöni työpaikalleni vähittäiskauppa x:lle, missä itse työskentelen kodin- ja vapaa-ajan osastolla myyjänä. Opinnäytetyön aiheen taustalla on todellinen tarve: Tehdä vähittäiskauppa x:n kodin- ja vapaa-ajan osastolle perehdytysohjeet. Opinnäytetyön tuloksena syntyvää perehdytysohjetta on tarkoitus hyödyntää tulevaisuudessa kaikille uusille työntekijöille, jotka tulevat taloon työskentelemään kodin- ja vapaa-ajan osastolle, sekä niille vanhoille työntekijöille, jotka siirtyvät muilta osastoilta kodin- ja vapaa-ajan osastolle.

1.1 Työn taustatiedot

Työn toimeksiantajana toimii vähittäiskaupan alalla toimivan kauppaketjun eräs myymälä. Kauppaketju itse halusi pysyä nimettömänä tässä opinnäytetyössä. Kohdeyritys / myymälä sijaitsee Pohjois-Savossa. Myymälä työllistää noin 30 henkilöä. Henkilöstörakenne myymälässä koostuu esihenkilönä toimivasta myymäläpäälliköstä, kassamyyjistä, sekä osastojen myyjistä, joista osalla on enemmän vastuuta eri tuoteryhmissä. Yrityksen tuotevalikoimaan kuuluvat monipuoliset päivittäistavarat elintarvikkeineen, vaatteet, sekä kodin- ja vapaa-ajan tuotteet.

1.2 Teoreettinen viitekehys

Keskeisimmät käsitteet, joiden ympärille teoriaosuus muodostuu: Perehdytyksen lainsäädäntö, esihenkilötyö, perehdytys, ja osaamisen kehittäminen (Kuva 1. Teoreettinen viitekehys). Näihin käsitteisiin liittyvän teoria-aineiston avulla koetetaan löytää tukeksen ratkaisemiseen, millainen on hyvä perehdytysohje vähittäiskauppa x:n kodin- ja vapaa-ajan osastolle. Teoriamateriaali antaa myös hyvää tietoa siitä, miten onnistunut perehdytys toteutetaan.

Teoriaosassa puhutaan aluksi perehdytyksen lainsäädännöstä. Sen jälkeen kerrotaan esihenkilötyön keskeiset velvollisuudet perehdytyksessä ja esihenkilöstä perehdytyksen kehittäjänä. Itse perehdytyksen luvussa saadaan tietää perehdytyksen merkityksestä, suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Lisäksi puhutaan erilaisista perehdytettävistä, hyvästä perehdyttäjistä ja perehdytyksen tukimateriaalista. Osaamisen kehittäminen ottaa kantaa siihen, miten työntekijän halu kehittyä työssään vaikuttaa uuden osaamisen syntymiseen.



Kuva 1. Teoreettinen viitekehys

1.3 Käytettävät menetelmät

Tutkimus on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytetään henkilökohtaista haastattelua, tarkemmin sanottuna puolistrukturoitua haastattelua. ”Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin” (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47).

Haastattelujen kysymykset ovat kaikille neljälle haastateltavalle samat, ja haastattelujen aiheena on perehdytyksen nykytilanne ja sen kehittäminen. Haastateltavat saavat vastata omin sanoin kokemustensa ja tietojensa pohjalta, eikä valmiita vastausvaihtoehtoja ole. ”Robsonin (1995) näkemys on, että kysymykset on määrätty ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa. Puolistrukturoiduille menetelmille on siis ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia.” (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47.)

Haastateltavina on pitkään talossa työskennelleitä työntekijöitä, jotka ovat perehdyttäneet työntekijöitä. Haastateltavat työskentelevät eri tehtävissä myymälässä. Yksi haastateltavista on myymäläpäällikkö. Työskentelen itse tutkimuskohteessa olevassa myymälässä, joten haastattelujen lisäksi saan tietoa perehdyttämisestä myös havainnoidulla.

2 PEREHDYTYKSEN LAINSÄÄDÄNTÖ

2.1 Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Lainsäädäntöön on kirjattu perehdytyksen olevan työnantajan vastuulla. Työntekijän perehdytyksestä määrätään Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) mukaan seuraavasti:

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 8 §.)

Työnantajan on suunniteltava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Työnantajan on mahdollisuuksiensa mukaan estettävä vaaratilanteiden syntyminen, poistettava ne, tai korvattava vähemmän haitallisilla menetelmillä. Työnantajan on myös huolehdittava työsuojelutoimenpiteiden toteutumisesta työpaikalla ja huolehdittava teknillisten laitteiden ajankohtaisesta päivittämisestä. Työnantajan on myös tarkkailtava säännöllisesti työympäristöä, tiloja ja työtapoja, jotta työtavat ovat aina mahdollisimman turvallisia ja terveellisiä.

”Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioidava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 10 §).

Työnantajan on otettava huomioon mm. tapaturmien vaarat, ammattitaudit tai työperäiset sairaudet. Lisäksi on otettava huomioon työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja koulutus, sekä muut henkilökohtaiset edellytykset työhön ja työn kuormitustekijät.

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen 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 (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 14 § 1 mom).

Työntekijälle täytyy myös antaa opetusta ja ohjausta työhön liittyvien haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi ja vaarojen välttämiseksi. Työntekijälle täytyy myös antaa tarvittavaa opetusta työssä tarvittavien koneiden ja laitteiden säätämiseen, puhdistamiseen, huoltamiseen ja korjaamiseen häiriötilanteiden varalta. Työnantajan täytyy myös huolehtia edellä mainittujen ohjeiden täydentämisestä, mikäli se on tarpeen.

Vuokratyöntekijän perehdytyksestä määrätään työturvallisuuslaissa seuraavasti: ”Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin” (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 luku 3 §). Työn vastaanottajalla tarkoitetaan käyttäjäyrittäjästä, eli tässä tapauksessa myymälää itseään.

Työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista noudattaa työnantajalta saatuja ohjeita määrätään työturvallisuuslaissa seuraavasti:

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 4 luku 18 §.)

Lisäksi Työturvallisuuslain 738/2002 4 luvun 19 § todetaan, että työntekijän on ilmoitettava työnantajalle työolosuhteissa, työmenetelmissä, työvälineissä tai koneissa havaituista vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa työpaikalla. Mikäli työntekijällä on tarpeeksi osaamista tai kokemusta, tai hän on saanut siihen työnantajalta koulutuksen, hän voi korjata vian tai puutteen itse. Myös korjatusta viasta on ilmoitettava työnantajalle.

2.2 Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijän kyvystä suoriutua työstään ja kehittyä työssään seuraavasti: ”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää

työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etene-miseksi.” (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 1 §.)

2.3 Laki nuorista työntekijöistä 19.11.998/1998

Laki nuorista työntekijöistä 19.11. 998/1998 määrää nuoren työntekijän perehdyttämi-sestä seuraavaa: ”Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työ-hön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille” (Laki nuorista työntekijöistä 998/1998, 3 luku 10 §).

3 ESIHENKILÖTYÖ PEREHDYTYKSESSÄ

3.1 Esihenkilön keskeiset velvollisuudet

”Työnantajan keskeiset velvollisuudet ovat huolehtia perehdytyksen ja työnopastuk-sen toteuttamisesta” (Työturvallisuuskeskus. 2016, s.10). Jos työnantaja / esihenkilö ei itse henkilökohtaisesti hoida työntekijän perehdytystä, hänen on huolehdittava kai-kin puolin sopiva ja luotettava henkilö perehdyttäjäksi. Tässä tapauksessa esihenkilön on tehtävä selväksi perehdyttäjälle perehdytyksen tavoitteet ja varmistettava yhteis-ymmärrys.

Esihenkilöllä on oltava tiedossa perehdytettävän työntekijän yhteystiedot ja esihenki-lön tehtävä on ilmoittaa perehdytettävälle, mihin perehdytettävän on tultava ensim-mäisenä työpäivänä ja mihin kellon aikaan. Esihenkilön on hyödyllistä tietää, mikäli uudella perehdytettävällä työntekijällä on jokin oppimista tai työntekoa rajoittava te-kijä, esim. oppimisvaikeus. Esihenkilön on myös huolehdittava, että perehdytettävä ja perehdyttäjä esittäytyvät toisilleen ja että perehdytettävä tietää alkuvaiheessa ainakin lähimpien työkaveriensä nimet. Esihenkilön on myös huolehdittava perehdytettävälle

työpaikan avaimet, kerrottava leimauskäytännöt ja huolehdittava sopivat ja oikeanlaiset työvaatteet. Esihenkilön itsensä on oltava työssään esimerkillinen koko henkilöstön ja tietenkin uuden työntekijän silmissä. Esihenkilön täytyy myös kertoa perehdytettävälle työpaikan liikeidea ja työntekijän osuus ja merkitys toiminnalle. Esihenkilön on myös oltava työaikanaan uuden työntekijän tavoitettavissa sikäli, kun pystyy.

Perehdytyksen tavoitteet on tuotava myös perehdytettävän tietoon. Esihenkilön on myös hyvä välillä keskustella perehdyttäjän ja perehdytettävän kanssa, kuinka perehdytys on sujunut ja miltä se on tuntunut. Tarpeen mukaan voi keskustelut joskus käydä kahden kesken. Esihenkilön on myös hyvä joskus seurata sivusta perehdytystilannetta ja myöhemmin uuden työntekijän omatoimista työskentelyä kokonaiskuvan luomiseksi.

3.2 Esihenkilö perehdytyksen kehittäjänä

Esihenkilön täytyy tietää, mitä asioita oman organisaation eri työntekijöiden on tiedettävä työssään. Näin esihenkilö osaa sisällyttää vaaditut asiat uuden työntekijän perehdytykseen. Mikäli työntekijöiltä vaadittava tietopohja muuttuu, täytyy ne saada tiedoksi myös perehdytysprosessiin. ”Esimiehen tehtävä on varmistaa, että oppiminen organisaatiossa on systemaattista ja että se vastaa niitä vaatimuksia, joita yrityksen strategia ja toiminta edellyttävät. Sen on oltava myös ihmisten itsensä näköistä.” (Kulovesi, 2009, s. 98.) Ylempää tulevien ohjeiden lisäksi esihenkilön on hyvä tiedustella kokeneemmilta työntekijöiltä millaista osaamista useimmiten ja eniten tarvitaan.

”Perehdyttämisen ja työnopastuksen kehittäminen edellyttää tietoa siitä, mikä on tilanne tällä hetkellä, toisin sanoen lähtötilanteen perusteellista selvittämistä” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s 25). Lähtötilanteessa arvioidaan sitä, mitkä perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Selvitetään siis tärkeimmät kehittämistarpeet oman yrityksen perehdytyksessä. Selvitystyön esihenkilö voi tehdä esimerkiksi kyselylomakkeilla, tai haastatteluilla. Varsinkin viimeksi perehdytettyjen työntekijöiden mielipiteet perehdytyksestä ovat tärkeitä, koska ne ovat tuoreimpia. On huomioitava, että esihenkilön, mahdollisen perehdyttäjän / työnopastajan ja perehdytettävän näkemykset kehittämistarpeista ovat aina subjektiivisia ja voivat

olla samankaltaisia tai erota toisistaan hyvinkin paljon. Sen takia lähtötilannetta arvioidessa on tärkeää kysyä kaikkien työntekijöiden mielipidettä perusteluineen. On tavallista, että kehittämistarpeita ja kehittämistoiveita on paljon. Esihenkilön täytyy tunnistaa yrityksen toiminnan ja perustehtävän täyttämiseksi tärkein tai tärkeimmät kehittämistarpeet.

Kun perehdytykseen liittyvät kehitettävät asiat on selvitetty, voidaan laatia kehittämissuunnitelma. Siihen kuuluu tavoitteet ja toimenpiteet, joilla tavoitteisiin päästään, sekä työryhmä, joka huolehtii edellä mainituista asioista. Lisäksi suunnitellaan kehittämissuunnitelman seuranta.

4 PEREHDYTYS

4.1 Perehdytyksen merkitys

”Perehdyttäminen: Perehdyttäminen antaa työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla. Työnopastus: Työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä hallitsee työtehtävän, käytettävät koneet ja työvälineet sekä osaa toimia myös häiriö- ja poikkeustilanteissa”. (Työturvallisuuskeskus, 2022.)

”Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä tai uusiin tehtäviin siirtyvä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset, vastuut ja velvoitteet” (Työturvallisuuskeskus, 2016, s. 7). Perehdyttäminen on erilaista alasta ja työpaikasta riippuen. Organisaation lisäksi perehdytykseen vaikuttavat yrityksessä työskentelevät ihmiset. Riippumatta siitä, mikä työpaikka on kyseessä, on perehdytyksen tarkoitus tuottaa osaavia ja työtehtäviinsä mahdollisimman valmiita työntekijöitä. Lisäksi perehdytykseen vaikuttaa useimmiten kolme eri osapuolta: Esihenkilö, perehdyttäjä ja perehdytettävä.

”Perehdyttäminen on tärkeää monestakin syystä. Sen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin kuin ilman perusteellista perehdyttämistä ja kaiken lisäksi vielä oikein. Virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytetty aika säästetään.” (Österberg, 2015, s. 115.) Yleensä esihenkilö vastaa perehdytyksestä ja sen järjestämisestä. Voi myös olla niin, että esihenkilö antaa yleisperehdytyksen organisaatiosta ja työpaikasta ja joku muu käytännön perehdytyksen ja työnopastuksen. ”Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 13.)

Perehdytys tuo paljon hyvää organisaatioon. Se antaa kaikille yhtenäisen tietopohjan työtehtävistä ja parantaa turvallisuutta työpaikalla. Hyvin hoidettu perehdytys myös sitouttaa ihmisiä töihin pitemmiksi ajoiksi eikä uutta henkilökuntaa jatkuvasti tarvita. Kukaan tuskin viihtyy ikuisesti työssä, jossa tekee jatkuvasti virheitä huonon perehdytyksen vuoksi. Huono tai välinpitämätön perehdytys tuottaa yleensä huonon työntekijän, joka tekee vääriä asioita ja väärin. Symbolisesti voidaankin katsoa, että kun perehdytys – sanasta otetaan p-kirjain pois, kyseessä on erehdytys. Perehdytyksessä on tärkeää opettaa oikeat asiat oikein. Hyvin hoidettu perehdytys tuottaa osaavia työntekijöitä, joka näkyy asiakkaille ja parantaa yrityksen imagoa. ”Perehdyttämisen hyödyt: Vahva perusta työyhteisölle, oppiminen tehostuu, työtaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, kustannuksia säästyy. Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 4.)

Perehdyttämisestä on hyötyä kaikille osapuolille. Työnantaja voi perehdytyksen jälkeen vielä tuoda esiin mahdollisia kehityskohteita, joihin työntekijän kannattaa kiinnittää huomiota, kun siirtyy työskentelemään itsenäisesti. Vastaavasti kun perehdytysprosessi on ohi, voi työntekijä antaa palautetta esihenkilölle tai muulle perehdyttäjänä toimineelle perehdytystoiminnasta. On tärkeää tietää, mikäli perehdytyksestä jäikin puuttumaan jotain, mitä työntekijän olisi vielä pitänyt tietää. ”Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista. Työskentelyn ohessa käydyissä keskusteluissa voidaan puolin ja toisin antaa ja saada palautetta.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 17.)

4.2 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytysuunnitelma säästää aikaa ja toimii muistin tukena. Se on hyvä suunnitella hyvissä ajoin ennen työntekijän työssä aloitusta. Perehdytysuunnitelmaan merkitään opeteltavat asiat, perehdyttävä / perehdyttäjät ja aikataulu, jossa asiat pitäisi olla perehdytetty. Perehdytysuunnitelman avulla on kätevää seurata, mitä asioita perehdytettävä on jo oppinut ja mitä on vielä opeteltavana. Esihenkilö tai perehdyttävä laatii perehdytysuunnitelman mutta se pitää joka tapauksessa olla sisällöltään esihenkilön hyväksymä. Perehdytysuunnitelma voi olla yksinkertaisimmillaan paperilapulle kynällä kirjoitettu, pääasia että se on tehty. Esihenkilön, perehdyttäjän ja perehdytettävän on hyvä käydä perehdytysuunnitelma yhdessä läpi ja jokaisella olisi hyvä olla yksi kappale, jotta kaikki tietävät sen sisällön. ”Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, ja tilanteetkin vaihtelevat. Perehdytyksen perusrunko voi olla suunnilleen sama, mutta se joudutaan soveltamaan jokaiseen tilanteeseen erikseen.” (Kangas & Hämäläinen, 2007, s. 2.)

4.3 Perehdytyksen toteutus

Perehdytyksessä on hyvä huomioida, että ihmiset ovat erilaisia ja oppivat eri tavoin. Toiset oppivat seuraamalla vierestä, tai kuuntelemalla ohjeita, toiset parhaiten tekemällä itse toistojen kautta. Toiset myös oppivat nopeammin uusia asioita, kuin toiset. Perehdyttävä voikin kysyä, perehdytettävältä miten hän yleensä oppii parhaiten ja siten hyödyntää tätä tietoa perehdytyksen toteutuksen aikana. Hyvä kolmen kohdan tapauuden asian opettamiseen on esimerkiksi: 1. Näyttäminen, 2. Harjoittaminen ja 3. Osaaminen. Ensimmäisessä vaiheessa uusi asia näytetään esimerkkisuoritteena ja tarvittaessa vaiheittain. Seuraavaksi perehdytettävä harjoittelee sitä sopivan ajanjakson ajan ja lopuksi viimeisessä vaiheessa tavoitteena on, että asia on opittu. ”Voidaan esimerkiksi kertoa perehdyttämisen etenevän niin, että ensin tulokas seuraa asiakaspalvelutilannetta taustalta, seuraavassa vaiheessa hän osallistuu tapahtumaan, mutta edelleen perehdyttävä hoitaa käytännön työn, sitten roolit vaihtuvat: perehdytettävä tekee asiakaspalvelutilanteen vaatimat tehtävät, ja perehdyttävä seuraa vierestä” (Österberg, 2015, s. 116).

Olipa perehdytettävä sitten iältään, koulutus- ja työkokemukseltaan tai oppimistavoiltaan kuka tahansa, on perehdytyksessä tärkeää hyvä ohjeistus. Hyvä ohjeistus on asiallinen ja selkeä. Mikäli ohjeistus on pitkä se kannattaa antaa osissa. Perehdytettävälle voi jättää muistilappuja, tai neuvoa tekemään niitä itse. Varsinkin jos tehtävään tarvitaan käyttäjätunnuksia tai salasanoja. Ohjeistamiseen on hyvä valita oikea aika ja rauhallinen ympäristö. Ohjeistamisen oikea aika on silloin, kun tehtävän suorittaminen on lähellä. Perehdytettävälle ei kannata välttämättä ohjeistaa yksityiskohtaisesti aamulla sitä tehtävää, mikä hänen on määrä tehdä iltapäivällä. Aina ei kuitenkaan oikea-aikainen ohjeistaminen ole mahdollista. Kaupanalalla työskennellään aamuvuorossa, väli- vuorossa ja iltavuorossa, joten aina eivät välttämättä perehdyttäjät ja perehdytettävä ole yhtä aikaa, tai loppuun asti töissä. Silloin ohjeistaminen on huolehdittava ennen kuin perehdyttäjän työt loppuvat.

Perehdytyksen sisältö riippuu siitä, millaisiin työtehtäviin henkilö on tulossa ja millaisella työkokemuksella. Mitä vastuullisempi tehtävä on, sitä enemmän perehdytykseen on kiinnitettävä huomiota ja annettava aikaa. Lisäksi jos on tiedossa, että henkilö joutuu jo pian perehdytyksen jälkeen työskentelemään yksin, on perehdytys hoidettava kattavasti ja selkeästi. Uusi työntekijä, jolla ei ole paljon tai yhtään työkokemusta esimerkiksi kaupanalalta tarvitsee alussa enemmän perehdytystä ja ohjausta. Vastaavasti henkilö, jolla on jo paljon työkokemusta tehtävistä, joihin hän on tulossa ei välttämättä tarvitse niin laajaa perehdytystä, kuin nuori tai kokemattomampi työntekijä. ”Perehdyttämisen laajuus riippuu tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat oleellisesti henkilön tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus ja ikä.” (Österberg, 2015, s. 116.)

Samoista työtehtävistä kokemusta omaavan uuden työntekijän havaintoja ja mielipiteitä kannattaa kuunnella, mikäli hänellä on sanottavaa esimerkiksi jostain toimintatavasta. Saattaa olla, että hänen kokemuksensa on tuonut jonkin hyvän kehitysidean, mitä vakiintunut henkilöstö ei ole huomannut. Nuorten ja vastavalmistuneiden mielipiteetkin voivat olla arvokkaita, koska heillä on koulutuksen tuoma tuorein tieto. ”Uudelle henkilölle kannattaa aina antaa mahdollisuus kyseenalaistaa totuttuja tapoja ja kertoa vaihtoehtoisista tavoista ja niiden toimivuudesta” (Joki, 2018).

4.4 Perehdytyksen seuranta

Ei riitä, että työntekijälle perehdyttää uuden asian, vaan oppimista on seurattava säännöllisesti. Esihenkilö vastaa perehdytyksestä ja sen seurannasta, mutta usein perehdyttäjä on kuitenkin se, joka seurannan tekee. Esihenkilön tulee seurata, onko perehdyttävänä oleva työntekijä pysynyt perehdytys suunnitelman mukana ja oppinut vaaditut asiat. Perehdyttäjän tulee ilmoittaa esihenkilölle oppimisen sujumisesta ja siitä, mikäli suunnitelman mukaisessa tahdissa ei pysytä. Jos jokin perehdytys suunnitelman asia on vaikeaa oppia, kannattaa perehdyttäjän varata kahdenkeskeinen hiljainen aika asian opettelua varten. ”Vaikka asia on opetettu, sitä ei silti ole aina opittu.” Seurannan avulla voimme varmistaa perehdyttämisen- ja työnopastussuunnitelman onnistumisen, siis oppimisen.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 17.) Seurannan avulla esihenkilö ja työyhteisö saavat tietoa jatkoa ja tulevia perehdytyksiä varten.

4.5 Perehdytettävät

Uudet työntekijät, joilla ei ole tehtäviin vaadittavaa koulutusta, tai työkokemusta vaativat eniten perehdyttämistä. Alussa uusi työntekijä vaatii paljon aikaa ja ohjausta, mutta perehdytyksen mennessä eteenpäin ja ajan kuluessa työntekijä pärjää koko ajan paremmin. Uuteen työntekijään kannattaa tutustua ja kysyä esimerkiksi aiemmasta työkokemuksesta. Saattaa olla, että perehdytettävällä on kokemuksia huonosta perehdyttämisestä, jolloin varsinkin perehdytykseen tulee panostaa. Uudelle työntekijälle kannattaa alkaa opettamaan asioita helpoimmasta vaikeaan ja tärkeysjärjestyksessä. ”Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee myöhemmin monin verroin takaisin” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 4).

Uuden työntekijän kannattaa myös itse olla aktiivinen työn alussa, kysellä rohkeasti ja tehdä muistiinpanoja asioista. Kuten rekrytoija Saana Rossi kertoo yhdestä kokemuksestaan, kun oli itse perehdytettävänä: ”Perehdytys oli töiden seuraamista. Seurasin häntä viikon joka paikkaan kuin varjo. Hän edellä, minä milloin vieressä, milloin perässä. Hän selitti, mitä oli tekemässä. Minä kuuntelin, painoin asioita mieleeni ja kirjasin niitä muistiin.” (Rossi, 2020.) Uuden työntekijän kannattaa muistaa kysyä apua aina kun tarvitsee. Avun kysyminen on viisaampaa, kuin jättää kysymättä ja tehdä virhe. Uuden työntekijän kannattaa myös järjestää henkilökohtaiseen elämäänsä aikaa

töistä palautumiseen. Uuden työn ja työympäristön opettelu on raskasta ja vie energiaa enemmän, kuin tutut olosuhteet.

”Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on kummallekin osapuolelle tärkeitä oppimisen ja ammattitaidon kehittämiseksi” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 18). Jos perehdytettävä ei koskaan saa positiivista palautetta siitä, missä on onnistuttu ja mikä on opittu, ei hän välttämättä tiedä toimiiko hän oikein. Myös työmotivaatio saattaa heiketä, jos työntekijä kokee, ettei saa koskaan hyvää palautetta onnistumisista. On myös tärkeää antaa perehdytettävälle rakentavaa palautetta korjattavista kehityskoh-teista, jotta virheet saadaan korjattua. Rakentava palaute on osattava antaa niin, että työntekijä kokee sen hyödylliseksi, oppii oikean toimintatavan ja niin että tälle jää tilanteesta hyvä mieli. ”Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi uusien tehtäviensä alkutaipaleella, kun tietää saavansa perinpohjaisen opastuksen. Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan ja sitouttaa hänet nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi.” (Österberg, 2015, s. 115.)

Osastolta toiselle vaihtavat henkilöt tulee perehdyttää uusiin tehtäviinsä. Ei riitä, että yrityksessä perehdytetään vain uusia työntekijöitä. Vaikka yrityksen liikeidea, tarjoama yleisesti ja talon sisäiset tavat yms. ovatkin tuttuja pitempään talossa olleille, täytyy heidät silti perehdyttää huolella. Työskentely voi muuttua paljonkin, kun tuoteryhmä vaihtuu toiseen. Vanhat työntekijät tarvitsevat perehdytystä myös silloin, kun käyttöön tulee uusia koneita, ohjelmia tai laitteita. ”Perehdyttämistä tarvitaan, oli henkilö tullut joko uutena yritykseen tai oli hän työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava” (Österberg, 2015, s. 115).

”Paljon opittavaa saattaa olla myös sellaisella työhön palaajalla, joka on ollut välillä pitkään pois esimerkiksi hoitovapaalla, pitkällä sairauslomalla, töissä ulkomailla tai opiskelussa” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 2). Työntekijän poissa ollessa on monikin asia työpaikalla voinut muuttua ja uusi perehdytys on tarpeen. Nämä työntekijät ovat saattaneet olla pitkään talossa ja joskus tällainen työntekijä saattaa kokea kiusalliseksi sen, että joutuu opettelemaan asioita uudelleen aivan kuin vasta-alkaja. Tällöin työnantajan on hyvä järjestää esim. kahdenkeskinen rauhallinen ympäristö uusien asioiden opettelemiseen. On myös huomioitava se, mistä elämäntilanteesta työntekijä

palaa töihin. On esimerkiksi eri tilanne palata töihin opiskelemasta, kuin läheisen ihmisen kuolemasta johtuvalta sairauslomalta. Tällaiset asiat on tarpeen tullen huomioitava uudelleenperehdytyksessä ja esimerkiksi pätkittävä opeteltavia asioita pienempiin paloihin.

Lyhytaikaisten työntekijöiden perehdytys saatetaan usein jättää tekemättä, kun ajatellaan, etteivät he ole talossa kauaa ja ettei heidän perehdyttämiseensä ole aikaa. ”Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen on usein käytettävissä vain vähän aikaa ja siksi heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta kaikkein tärkeimpiin asioihin” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 3). Ei esimerkiksi kannata alkuvaiheessa alkaa opettamaan lyhytaikaiselle työntekijälle sellaisia asioita, jotka eivät liity työntekijän työtehtäviin, eivätkä ole ajankohtaisia hänen työoloaikanaan. Tärkeintä on, että lyhytaikainen työntekijä osaa perustehtävänsä, jota varten hänet on palkattu. Siltikin, heti kun työntekijän perustehtävät ja hänelle perehdytetyt asiat sujuvat, hänelle kannattaa opettaa uusia asioita aina kun se on mahdollista. Työn monipuolisuus ja haasteellisuus voi saada lyhytaikaisen työntekijän kiinnostumaan jatkosta. Hyvin perehdytetty, huomioitu ja hyvän kuvan talosta saanut sijainen, määräaikainen työntekijä tai kesätyöntekijä saattaa hakea töihin uudelleen ja päätyä vakituiseksi työntekijäksi asti.

Perehdytys vaikuttaa siihen, miten hyvin perehdytettävä oppii tekemään työnsä. Kuten monessa ammatissa, kaupanalallakin, asiakkaalle saattaa aiheutua haittaa työntekijän virheestä, mikäli tämä ei osaa kunnolla tehtäviään. Tämä taas vaikuttaa siihen kuvaan, mikä yrityksestä jää asiakkaan mieleen. Huolimatta siitä, kuinka pitkäaikainen työntekijä on, täytyy perehdytys hoitaa aina yhtä laadukkaasti. ”Yrityskuva on mielikuva yrityksen henkilöstöstä, palveluista ja tuotteista. Mielikuvien muuttaminen on vaikeaa, ja jos joku on saanut negatiivisen kokemuksen yrityksestä, se säilyy mielessä pitkään. Siksi ei ole yhdentekevää, miten harjoittelijoiden, kesäapulaisten ja muiden lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttäminen hoidetaan.” (Österberg, 2015, s. 118.)

Ulkomaalaisia työntekijöitä saattaa myös tulla työyhteisöön, mikä täytyy huomioida perehdytyksessä. Voi olla, että tällainen henkilö ei välttämättä puhu, tai ymmärrä suomea kovin hyvin ja tämä aiheuttaa mahdollisesti haasteita perehdytyksessä.

”Yhteistyövaikeudet suomalaisten ja ulkomaalaisten työntekijöiden välillä syntyvät yleensä kommunikaatio-ongelmista ja kulttuurieroista” (Saari, 2010).

”Hoida perehdyttäminen huolellisesti. Tee se kielellä, jota molemmat ymmärrätte. Selkeät materiaalit auttavat alkuun. Valmistele koko yhteisö uuden työntekijän kohtaamiseen. Onnistunut aloitus lähtee pienistä asioista, kuten hymystä ja huomioimisesta. Työyhteisö on yleensä uuden työntekijän ensimmäinen verkosto Suomessa.” (Yrityssalo oy, 2021.) Ulkomailta tulleiden työntekijöiden kohdalla on muistettava, että emme voi välttämättä tietää millaisista oloista he tulevat ja kuinka suuri integroitumisprosessi heillä on läpikäytävänä. Ulkomaalaisen perehdytys vaatiikin perehdyttäjältä paljon. Perehdyttävän henkilön onkin ammatillisen osaamisen ja hyvien vuorovaikutustaitojen lisäksi oltava avoin ja kärsivällinen.

Uuden työntekijän sopeutuminen työyhteisöön vaatii aina työtä sekä työnantajalta, että työntekijältä. Sen voidaankin sanoa olevan kaksisuuntainen prosessi. Ulkomaalaisen uuden työntekijän kohdalla sopeutuminen ja oppiminen voi ajoittain vaatia molemmilta vielä enemmän. Ulkomailta tulevat työntekijät joutuvat näkemään suuresti vaivaa kielen ja kulttuurin oppimiseen ja päästäkseen mukaan työyhteisöön. Työnantajan ja työntekijöiden puolestaan täytyy yrittää ymmärtää tilanne ulkomaalaisen näkökulmasta ja omalta osaltaan helpottaa uusien asioiden oppimista ja olla apuna ja tukena työtehtävissä. On myös tärkeää ottaa uusi työntekijä mukaan porukkaan esimerkiksi tauoilla, jotta hän ei koe jäävänsä ulkopuoliseksi ja puhua hänen kanssaan suomea, vaikka se olisikin aluksi hankalaa. Tämä kehittää perehdytettävän suomen kielen taitoa ja helpottaa uuden oppimista.

Eräs perehdyttäjän valintaa syvempi tapa saada ulkomaalainen työntekijä osaavaksi osaksi työyhteisöä on valita hänelle oma suomalainen mentori. Mentori on ollut pitkään samassa työpaikassa ja omaa asiantuntemusta ammatin ja työpaikan työkulttuurista, sekä toimintatavoista ja opettaa näitä asioita uudelle työntekijälle. Mentorin tehtävä on myös neuvoa ja tukea työntekijää, jotta hän ymmärtää ja pääsee osaksi suomalaista työkulttuuria. Mentoroitava, eli ulkomaalainen työntekijä vastavuoroisesti antaa mentorille tilaisuuden tutustua toiseen kulttuuriin ja mahdollisiin muunlaisiin toimintatapoihin. Näin mentori saattaa nähdä työtehtäviä tai niiden osia toisessa valossa ja oivaltaa uusia asioita parantaen omaa ammattitaitoaan ja työyhteisön työskentelyä.

Nuorten työntekijöiden työskentelyä ohjaa laki nuorista työntekijöistä. Nuorten työntekijöiden kohdalla on aluksi selvítettävä, onko työ sellaista, mitä nuorelle saadaan lain mukaan tarjota ja onko nuorella henkilökohtaisia valmiuksia työn suorittamiseen. Esihenkilön on huolehdittava siitä, että nuoren työntekijän tekemä työ ei vahingoita nuoren ruumiillista tai henkistä kehitystä. Nuoren tekemä työ ei saa myöskään vaatia suurempaa ponnistelua tai vastuuta kuin mitä on syytä olettaa hänen iästään ja jaksamisestaan.

Jos työsuhde kestää yli kolme kuukautta, on nuorelle työntekijälle tehtävä terveystarkastus työterveyshuollossa työnantajan kustannuksella. Tarkastus pitää tehdä viimeistään kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Terveystarkastusta ei kuitenkaan tarvitse tehdä, jos työ on kevyttä liike-, toimisto- tai muuta niihin verrattavaa kevyttä työtä tai jos nuorella työntekijällä on alle vuoden vanha lääkärintodistus, josta hänen soveltuvuutensa selviää. (Työturvallisuuskeskus, 2022.)

Nuoren tekemä työ ei saa myöskään haitata hänen koulunkäyntiään. Nuoren kohdalla on arvioitava tapauskohtaisesti mitkä työt nuorelle sopivat. Edellisten lisäksi on pohdittava, onko työympäristö ja työolosuhteet, sekä työn vastuu nuorelle sopivaa. Nuoret alle 18-vuotiaat työntekijät ovat usein tet-jaksolaisia yläkouluista tai työharjoittelijoita ammattikouluista. ”Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut esimerkkiluettelon nuorille sopivista kevyistä töistä. Kevyellä työllä tarkoitetaan työtä, joka ei ole haitallista nuoren terveydelle, kehitykselle tai koulunkäynnille. Tällaista työtä saa tehdä myös alle 15-vuotias nuori, kunhan hän täyttää samana kalenterivuonna 14 vuotta.” (Työsuojelu, 2022.) Listan mukaan kevyitä töitä ovat esimerkiksi juuri kaupassa tehtävät avustavat työt esimerkiksi hyllytys, hintojen merkintä, tavaroiden lajittelu, pakkaus ja myyntityö, pois lukien myymälän kassatyö.

Nuoren kohdalla perehdytykseen täytyy kiinnittää erityisen paljon huomiota. Etenkin silloin, kun nuori aloittaa ensimmäisessä työssäoppimispaikassa, työharjoittelussa tai työpaikassa. Perehdyttäjän on hyvä olla aidosti läsnä nuoren kanssa. Tämä vähentää nuoren stressiä ja parantaa oppimista. Nuori myös rohkaistuu kysymään helpommin apua, kun perehdyttäjä ja esihenkilö ovat helposti lähestyttäviä. Työnantajan /

esihenkilön täytyy tietää nuoren yksilöllinen osaaminen ja kokemus työtä varten, jotta perehdytyksen laajuus ja kesto osataan suunnitella.

Myös nuorelle itselleen on kerrottava, että hänen odotetaan noudattavan työnantajan antamaa pukeutumiskoodia, muita ohjeita, ja noudattavan työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä. Lisäksi hänelle on kerrottava, milloin ja miten käyttää työssä mahdollisesti tarvittavia suojaimia, koneita ja laitteita. Lisäksi häntä on neuvottava tiedottamaan viroista ja puutteista työnantajalle, jos hän niitä huomaa. Nuori voi myös korjata itse edellä mainittuja puutteita ja vikoja, jos varmasti osaa. Erittäin huomionarvoista on perehdyttää nuori siihen, kuinka työpaikalla toimitaan häiriö- ja poikkeustilanteissa ja antamaan ohjeistus siihen, jos nuori kokee epäasiallista käyttäytymistä asiakkaiden tai muiden työntekijöiden toimesta. Nuoren täytyy myös aina tietää, keneltä kysyä apua, jos hän ei osaa tehdä jotain, tai ei muista, miten jokin asia tehdään.

Kehitysvammaiset ihmiset voivat kykynsä ja halunsa mukaan olla työelämässä, tai työllistymistä tukevassa toiminnassa. ”Kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita. Kehitysvamma voi olla lievä, jolloin henkilö tulee toimeen melko itsenäisesti ja tarvitsee tukea vain joillakin elämänalueilla.” (Kehitysvamma-liitto, 2022). Usein heitä nähdäänkin avustavissa työtehtävissä vaikkapa kauppoissa. Mikäli työyhteisöön työllistyy kehitysvammainen henkilö, työnantaja saa apua perehdytykseen henkilön omalta työhön valmentajalta. Kehitysvammainen työntekijä kohdataan perehdytystilanteessa samalla tavalla asiallisesti, kuin muutkin työntekijät. Heikin ovat erilaisia yksilöitä, kuten muutkin ihmiset ja oppivat asioita, kunhan saavat siihen tarpeeksi aikaa ja tarvitsemaansa tukea. On kuitenkin muutama asia, jotka perehdyttäjän ja koko työyhteisön pitää muistaa heidän kanssaan.

”Mukauta omaa ilmaisuasi niin, että henkilö, jonka kanssa kommunikoit ymmärtää sinua parhaalla mahdollisella tavalla. Ole selkeä ja konkreettinen.” (Airaksinen, Penttinen & Salmi, 2017, liite 1.) Tärkeää on keskittyä vuorovaikutukseen ja kuunnella, sekä havainnoida mitä hän sanoo. Anna myös henkilölle aikaa vastata rauhassa. Kehitysvammaisen henkilön on myös tärkeää saada perehdyttäjältä vastaus hänen sanojensa ja varsinkin kysymykseensä silloin kun hän kysyy jotain. Lopuksi täytyy aina varmistaa, että molemmat ovat ymmärtäneet toisiaan oikein ja että perehdytettävä tietää, mitä on tekemässä.

Kehitysvammaisen henkilön kanssa on paras käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Abstrakteja käsitteitä on syytä välttää. Kun perehdyttäjä antaa ohjeita, ne on paras antaa selkeästi ja yksi kerrallaan. Perehdyttäjän on myös hyvä itse näyttää, kuinka jokin tehtävä tehdään. Tarvittaessa voi käyttää kuvia ja videoita apuna. Tehtävät kannattaa jakaa ne osiin ja antaa henkilön toistaa niitä riittävän monta kertaa. Rutiinit helpottavat oppimista ja vähentävät oppimisstressiä. Perehdyttäjän ja muiden työntekijöiden kannattaa huomioida työympäristö ja pitää se kiireettömänä ja rauhallisena mahdollisuuksien mukaan. On muistettava myös kannustaa ja kehua onnistumisista. Virheistä ja kehityskohteista palautteen antaminen kannattaa tehdä hieman varovaisemmin ja mieluiten kahden kesken. Rauhallisuus, ystävällisyys ja positiivisuus on silloinkin tärkeää.

4.6 Perehdyttäjä

Perehdyttäjän täytyy olla kiinnostunut hänelle annetusta perehdytystehtävästä. Jos perehdyttäjällä ei ole motivaatiota opettaa työtä kunnolla, ei perehdytettäväkään opi asioita riittävän hyvin. Perehdyttäjän huono asenne saattaa myös tarttua perehdytettävään. Lisäksi perehdytettävä voi saada työpaikasta huonon kuvan. Perehdyttäjän on hyvä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja kommunikoida asiallisesti perehdytettävän oppimista edistääkseen. Varsinkin jos perehdytettävä puhuu tai ymmärtää huonosti suomea, on perehdyttäjän huomioitava se toiminnassaan perehdytyksen aikana ja kommunikoidava selkeästi. Perehdyttäjän on esiinnyttävä asiallisesti ja esimerkillisesti päivittäisissä töissään ja perehdytystehtäväänsä hoitaessaan, koska perehdytettävä ottaa mallia työhönsä eniten juuri häneltä. Perehdyttäjän onkin esimerkiksi hyvä huolehtia itsensä aina ajoissa töihin ja noudattaa työpaikan pukeutumisohejeita. ”Hyvä ammattitaito on perusedellytys, mutta se ei vielä riitä. Vähintään yhtä tärkeänä edellytyksenä on opastajan hyvä motivaatio ja myönteinen asenne opastamiseen ja opastetaviin. Näiden lisäksi tarvitaan opettamistaitoa, taitoa saada erilaiset oppijat oppimaan.” Työturvallisuuskeskus, 2007, s.6.)

”Perehdyttäjinä toimivien tiedot, taidot, asenteet ja valmiudet tehtävän hoitamiseen on mietittävä etukäteen. Perehdyttäjiksi on hyvä valita tehtävään halukkaita ammattitaitoisia työntekijöitä.” (Österberg, 2015, s. 119.) Tällaiset työntekijät voivat olla

esimerkiksi pitkään talossa olleita kokeneempia työntekijöitä, tai aiemmin perehdytystä tehneitä työntekijöitä. Etua voi olla myös suoritetusta työpaikkaohjaajan pätevydestä. Mikäli varsinainen perehdyttäjä on estynyt pääsemään töihin, on hänelle hyvä olla mietittynä sijainen, joka tiedoillaan ja taidoillaan hallitsee perehdytyksen. Toisaalta perehdyttäjänä voi hyvin toimia myös henkilö, joka ei ole ollut talossa kauan, mutta on silti hyvin osaava työtehtävissään. ”Sellainen henkilö, joka ei ole itsekään ollut vielä kovin kauan talossa, ja jolla on oma perehtyminen hyvässä muistissa, on usein varsin sopiva myös toisen perehdyttäjäksi” (Joki, 2018).

Perehdyttäjän on suunniteltava perehdytykseen käytettävä aika fiksusti. Perehdyttäjän kannattakin suunnitella työpäivän ohjelma jo ennen töiden alkamista tai edellisenä päivänä, jotta aikaa ei hukattaisi. Perehdyttäjänkin on hyvä kerrata työssä tarvittavia asioita, jotta opetus on sujuvaa. Uusia asioita on yleensä opetettavana paljon ja ne kannattaakin pilkkoa pienempiin osiin ja listata ylös. Samana päivänä ei kannata lähteä opettamaan perehdytettävälle liian montaa uutta asiaa. Vasta kun opeteltavana oleva asia sujuu, voidaan siirtyä seuraavaan ja tarvittaessa palata taaksepäin kertaamaan. ”Tehokkaan ajankäytön tärkeimpiä edellytyksiä on ajankäytön suunnittelu. ”Aikaa ei aina tarvita paljon, toimintaan ja tuloksiin vaikuttaa paljon se, miten varattu aika käytetään.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 6.)

4.7 Perehdytyksen tukimateriaali

Perehdytettävää asiaa on yleensä niin paljon, ettei kaikkea aina pysty mahdollittamaan työpäivän, tai edes perehdytykseen varatun ajan sisään. Osa perehdytettävistä asioista on myös helpompi havainnollistaa painetussa muodossa. Esimerkiksi paperisten perehdytysmateriaalien avulla perehdytettävä voi hänelle sopivana ajanhetkenä tutustua rauhassa uusiin asioihin. Perehdytysmateriaalin tulee olla ajankohtaista ja selkeää. Helposti luettava ja ymmärrettävä aineisto helpottaa ja nopeuttaa oppimista.

Perehdytettävän täytyy myös heti työsuhteen alussa päästä tutustumaan kaikkeen sähköiseen materiaaliin, mitä hän oppimiseensa tarvitsee. Lisäksi perehtyjä tarvitsee tietoa siitä, mistä tietoa löytyy, aikaa tiedon etsintään ja siihen tutustumiseen. Perehdytettävä kannattaa myös heti työsuhteen alussa ottaa mukaan työpaikan ja / tai

työryhmän WatsUp-ryhmään. Sekin on eräänlainen perehdytyksen tukimateriaali, koska siellä jaetaan uutta ja vanhaa tietoa työhön liittyvistä asioista. Siellä on myös helppoa kysyä epäselvistä asioista.

Perehdyttävälle voi koota tietopaketin, josta löytyy erilaista yritystä koskevaa aineistoa, kuten toiminta- ja vuosikertomus, esitteitä, henkilöstö- ja asiakaslehtiä, työohjeet, toimenkuvat ja henkilöstön yhteystiedot. Myös perehdyttämisohjelma on hyvä antaa perehdyttävälle heti, jolloin hän kokee, että häntä on odotettu ja hänelle annetaan aikaa omaksua työtehtäviinsä liittyvät asiat. (Österberg, 2015, s. 123.)

5 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

5.1 Moniosaaminen

Olipa kyseessä sitten uusi, tai pitempään talossa ollut työntekijä on oman osaamisen kehittäminen melkeinpä jokaisella edessä jossain vaiheessa työelämää. Maailma muuttuu ja esimerkiksi tekniikka ja toimintatavat yrityksissä kehittyvät. Näiden lisäksi asiakkaita täytyy osata palvella entistä monipuolisemmin, useammassa eri tuoteryhmässä ja useammassa eri kanavissa. Tänä päivänä puhutaankin paljon moniosaamisesta työelämässä. ”Moniosaamisella on suuri merkitys myös työntekijän asemalle organisaatiossa ja työmarkkinoilla. Yrityksen kilpailukyky riippuu eniten siitä, mitä yrityksessä osataan, miten tuota osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta.” (Viitala, 2007, s. 170.)

Nuorempien ja vähemmän aikaa talossa olleiden kannattaa hyödyntää kokeneempien työntekijöiden tietoa ja kokemusta työasioissa. Kokemuksen tuoma tieto on arvokasta pääomaa työyhteisössä ja kasvattaa nuorempien työntekijöiden tietopohjaa ja osaamistasoa. ”Henkilöstön osaaminen, sen kehittäminen sekä ns. ”hiljaisen tiedon” ja kokemuksen hyödyntäminen ovat tulleet strategiassa ja toiminnan kehittämisessä tärkeiksi

tekijöiksi kilpailukyvyyn säilyttämisen kannalta” (Lankinen, Miettinen, & Sipola, 2004, s. 33).

Omaa osaamistaan voi kehittää myös osallistumalla työpaikan koulutuksiin ja tutustumalla työpaikan intranettiin huolellisesti. Koulutuksien lisäksi kannattaa motivoitua opiskelemaan uusia asioita itsenäisesti vapaa-ajalla. Internetistä ja sosiaalisesta mediasta voi etsiä tietoa ja videoita esimerkiksi uusien tuotteiden tuotetietoihin ja käyttöön liittyen. ”Omaehtoinen, eli itseohjautuva oppiminen (*self-managed learning*) tarkoittaa esimerkiksi kirjallisuuden, videoiden, verkkopohjaisten menetelmien tai vaikka epävirallisen mentoroinnin kautta tapahtuvaa henkilökohtaista kehittymistä. Jos esimerkiksi tuotevalikoima uusiutuu nopeasti, on yrityksissä usein välttämätöntä organisoida osaamisen ajan tasalla pitäminen itseohjautuvien menetelmien varaan.” (Viitala, 2007, s. 195.)

Organisaatiossa esihenkilöiden tulisi miettiä millaista osaamista työpaikalla tarvitaan ja huomioida tämä rekrytoinnissa, perehdytyksessä ja osaamisen kehittämisessä. Esihenkilöiden päällikkötasolla tulisi järjestää koulutuksia henkilöstölle ja kannustaa osallistumaan niihin. ”Henkilöstön osaamisen kehittämistä pitäisi suunnitella ja toteuttaa pitkäjänteisesti ja tavoitteiden mukaan laajasti koko organisaatiossa” (Lankinen, Miettinen & Sipola, 2004, s. 190).

”Hyvin suunniteltu ja toteutettu koulutus, valmennus ja urapolun ohjaus sekä valmentava esimiestyö voivat parantaa yhteistä osaamista, henkilökohtaisia suorituksia sekä tietojen ja taitojen kehittämistä” (Lankinen, Miettinen & Sipola, 2004, s. 191).

5.2 Muutokset

Työelämä elää jatkuvassa muutoksessa ja vaatii työntekijältä paljon. Nykyaikainen työskentely b2c tehtävissä kaupan alalla vaatii moniosaamista ja joskus myös työskentelyä muulla osastolla, kuin missä itse työskentelee. Siksi muutokseen on hyvä varautua ja työn helpottamiseksi päivittää osaamistaan ja tietojaan silloin kun se on tarpeen. ”Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että koemme osaavamme sen, mitä työmme meiltä

edellyttää. Kiihkeässä muutoksessa tämä tarkoittaa sitä, että tietoja ja taitoja on jatkuvasti päivitettävä.” (Kulovesi, 2009, s. 97.)

Joskus muutokset työtehtävissä saattavat aiheuttaa muutosvastarintaa. Tämä voi johtua siitä, että työntekijä pelkää näyttävänsä ammattitaidottomalta työkaverien tai asiakkaiden silmissä, mikäli ei osaa uusia työtehtäviään. Myös halu pysyä mukavuusalueella saattaa olla este työntekijän mielessä, jos on tottunut vuosia tekemään asiat tiettyllä tavalla. ”Muutosvastarinta on luonnollinen tapa reagoida muuttuviin tilanteisiin. Pelko epäonnistumisista, virheistä ja omasta pätemättömyydestä on yksi yleisempiä syitä muutosten vastustamiseen. Tehtävien vaihtamista tai työkiertoa vastustetaan, koska pelätään epäonnistumista.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 17.)

Väkisin ei kuitenkaan kannata työntekijää työtehtävien vaihtoon pakottaa. Jos työntekijä tuntee, ettei todellakaan pysty uusiin työtehtäviin, tai kokee ne jatkuvasti liian epämiellyttäväksi, kannattaa hänet pitää omassa työtehtävässään tai keskustella onko työ ylipäätään hänelle oikea. Pitemmän päälle työntekijän paha olo saattaa nimittäin näkyä esimerkiksi huonona asiakaspalveluna, sairauslomina, välinpitämättömyytenä ja virheinä työtehtävissä ja pahimmassa tapauksessa vaaratilanteina. ”Lopputuloksena on parempi silloin, kun ihminen itse on kiinnostunut ja innostunut kehittämään juuri kyseisiä tietoja ja taitoja” (Kulovesi, 2009, s. 98). ”Ihmisen myös vaikea olla innostunut työstä, jota hän ei koe hyödylliseksi, kiinnostavaksi, tärkeäksi tai muulla tavoin mielekkääksi” (Järvinen, 2002, s. 98).

Esihenkilön on tärkeää tiedottaa muutoksista, kuten työtehtävien vaihdosta ajoissa työyhteisössä. Parasta olisi ilmoittaa samaan aikaan kaikille, joita muutos koskee ja samansisältöisesti, jottei viesti muutu matkan aikana, tai kuulijasta riippuen. Merkittävää on myös ilmoittaa muutokseen liittyvät yksityiskohdat työntekijälle, kuten mitä muutos tarkoittaa yksittäisen työntekijän kannalta ja missä aikataulussa muutos tapahtuu. Esihenkilöllä täytyy myös olla aikaa vastata muutoksiin liittyviin kysymyksiin ja ennen kaikkea perustella, miksi muutos tehdään. ”Muutoksen toteuttamista työyhteisössä helpottaa, kun koko henkilöstö saa riittävästi tietoa muutoksista ja niiden vaikutuksista. Jos tietoa tulee kovin vähän tai sitä ei tule lainkaan, huhut kuitenkin leviävät ja yleensä aiheuttavat paljon väärinkäsityksiä sekä muuta harmia.” (Työturvallisuuskeskus, 2007, s. 20.)

Jatkuvat muutokset ja uudistukset tekevät entistä tärkeämmäksi sen, että työpaikalla on riittävän selkeät toimintaohjeet ja -mallit, jotta tiedetään, miten kulloinkin toimitaan. Tämä on tärkeää niin vanhojen työntekijöiden kannalta kuin uusienkin. Lisäksi hyvin suunniteltu työhön perehdytys on ehdottoman tärkeä asia, jota ilman työpaikka ei voi toimia. (Järvinen, 2002, s. 38.)

6 HAASTATTELUT

Tätä opinnäytetyötä varten haastattelin vähittäiskauppa x:n myymäläpäällikköä, kodin- ja vapaa-ajan osaston työntekijää, kassavastaavaa ja elintarvikevastaavaa. Elintarvikevastaava toimii kohdeyrityksessä tarvittaessa myös päällikön sijaisena. Haastateltavat ovat kaikki olleet mukana perehdyttämässä työntekijöitä yrityksessä.

Haastatteluiden tavoite oli saada kuulla haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia perehdyttämisestä ensisijaisesti juuri nykyisessä työssään. Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina ja kirjasin vastaukset ylös kannettavalla tietokoneella myöhempää analysointia varten. Haastatteluista sopiessani olin kertonut haastateltaville haastattelun aiheen, jotta he voisivat valmistautua haastatteluihin. Haastateltavat henkilöt ja heidän vastauksensa käsitellään anonymisti, jotta ketään haastateltavaa ei voida tunnistaa. Haastateltavat olivat iältään kolmenkymmenenviiden ja viidenkymmenen ikävuoden väliltä. Haastateltavilla oli myös liiketalouden toisen tai kolmannen asteen koulutus ja/tai työkokemusta kaupan alalta vähintään viisi vuotta. Haastatteluissa keskusteltiin perehdytyksen nykytilanteesta ja kehityskohteista. Liitteessä 1 on esillä haastatteluissa esitetyt kysymykset. Alla on esitelty tärkeimmät haastatteluissa esille nousseet asiat osastokohtaisesti:

6.1 Perehdytyksen nykytilanne

Elintarvikeosasto

Uuden työntekijän saapumiseen valmistautuminen riippuu siitä, mihin tehtäviin hän on tulossa. Jos työntekijä on tulossa tehtäviin, missä hänellä on tilausvastuu, perehdytystä tarvitaan enemmän. Esimerkiksi liha- tai maito-osastolle tultaessa perehdytys sisältää enemmän asioita, kuin kuivaelintarvikeosastolla työskentely. (Henkilö D, 2022.)

Uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä työntekijä kulkee mukana ja seuraa. Paljon riippuu myös siitä, miten uusi työntekijä itse oppii parhaiten. Lisäksi kylmiöt, elintarvikeosaston toimisto ja myymälä käydään läpi. Pyrkimys on, että elintarvikevastaava perehdyttää uuden työntekijän elintarvikeosaston työtehtäviin. Työtehtäviä ovat mm. kuorman purku, tilausten teko, raporttien seuraus, laskujen tarkastus, päiväysten seuraaminen ja kylmiöiden siivous. Elintarvikeosaston sisällä tuoteryhmästä toiseen vaihtavan vanhan työntekijän perehdyttää kyseisen tuoteryhmän hoitaja. Sosiaalisen median käyttö perehdytetään intrasta löytyvällä somekäsikirjalla. Työntekijä saa taloon tullessaan luettavaksi asiakaslähtöinen aamu- ja iltavuorotyöskentely – oppaan. Työntekijälle ei anneta varsinaista ennakkomateriaalia tuotteista tai palveluista. Vastaavasti kannustetaan itse kirjoittamaan ohjeita ylös. (Henkilö D, 2022.)

Uuden työntekijän osaamistavoitteita on iltavuoron opettelu. Elintarvikeosaston iltavuorossa on yleensä vain yksi työntekijä ja siksi työtehtävät on opeteltava hyvin. Iltavuoron tehtävät tulisi osata noin kahden - kolmen työvuoron jälkeen. Varsinaista perehdytyksen seuranta tai arviointia ei ole, mutta elintarvikevastaava keskustelee myymäläpäällikön kanssa perehdytyksen aikana ja antaa palautetta työntekijälle. Perehdytyksen nykytilanteessa hyvää on se, että osastolla on hyvä osaaminen ja tarvittaessa kaikki pystyvät perehdyttämään uutta työntekijää. Lisäksi pystytään pitämään iltavuorossa tarvittaessa kahta työntekijää, jotta uusi työntekijä ei heti alussa joudu olemaan yksin. (Henkilö D, 2022.)

Kassaosasto

Uuden työntekijän aloitukseen ei valmistauduta erityisemmin. Kassatyö opitaan työtä tekemällä. Uudelle työntekijälle esitellään ensin kassatyöpiste, kassajärjestelmä ja verkkokaupapakettien hallinnointiohjelma. Lisäksi kun aikaa on, tutustutaan kassa-toimistoon. (Henkilö C, 2022.)

Uusi työntekijä seuraa ensin tavanomaisimmat kassatilanteet ja maksutavat läpi perehdyttäjän ollessa kassalla. Kun uusi työntekijä tuntee osaavansa, osat vaihtuvat ja perehdyttäjä seuraa työskentelyä. Kaikki kassatyöntekijät osallistuvat perehdytykseen, mutta kassavastaavalla on päävastuu. Kassavastaava on tehnyt kassatyöntekijän perehdytysohjeen, joka on kaikkien luettavissa. Uusi kassatyöntekijä on perehdyttäjän kanssa yhdestä kahteen päivää ja siirtyy työskentelemään yksin osaamisen mukaan. Noin viikossa kassan käyttö pitäisi hallita. Paperista perehdytyksen seuranta kassatyön opettelusta ei ole. Kassavastaava seuraa perehdytystä katselemalla ja keskustelemalla. Uutta työntekijää myös kannustetaan kysymään uusista asioista mahdollisimman paljon, koska aina ei voi olla työntekijän kanssa. (Henkilö C, 2022.)

Kodin- ja vapaa-ajan osasto

Uudelle työntekijälle on valmiina perehdytysmateriaalia, kun hän saapuu taloon. Ensimmäisinä työpäivinä perehdytetään turvallisuusasiat, yritysesittely, talon tavat ja käytännöt. Työntekijän kanssa käydään sama yleisperehdytyslista läpi, kuin kaikilla muillakin osastoilla. (Henkilö B, 2022.)

Osaston yleisperehdytys tulee päälliköltä ja työnohjaus osaavalta osaston myyjältä. Lähes kaikki kodin- ja vapaa-ajan osaston työtehtävistä perehdyttää perehdyttäjänä toimiva kokeneempi työkaveri. Työtehtävien oppiminen tapahtuu parhaiten seuraamalla ensin ja harjoittelemalla sitten itse. Tuoteryhmiin ja tuotetietoihin liittyvää aineistoa on saatavissa intrassa. Kodin- ja vapaa-ajan osaston aamuvuoron ja iltavuoron tehtävät löytyvät osaston omalta työpisteeltä. Sosiaalisen median päivitysohjeistus on intrassa somekäsikirjassa. Lisäksi ketjulla on someiimi, jolta tulee verkkokoulutuksia. Työntekijälle ei aseteta varsinaisia määräaikoja tavoitteisiin, vaan jokainen oppii työn ohessa. Myymäläpäällikkö kuuntelee ja keskustelee työntekijöiden kanssa ja varmistaa

oikean oppimisen. Perehdytysmateriaalin läpikäymiseen varataan aikaa pari päivää ja talon tapoihin ja tiloihin perehtymiseen toiset pari päivää. Kirjallista seuranta perehdytyksestä ei ole vaan seuranta suoritetaan läsnäololla ja kyselemällä. Perehdytyksen nykytilanteessa hyvää on se, että materiaalia on määrällisesti tarjolla hyvin. (Henkilö A, 2022.)

6.2 Perehdytyksen kehityskohteet

Elintarvikeosastolla perehdytykseen liittyviksi kehityskohteiksi nousi osaaminen tavarahan hallinnassa, jossa osaaminen on vain parilla henkilöllä. Tavaraa osataan tilata, mutta ajoittain on vaikea hahmottaa sitä, milloin ja miten paljon. Toisin sanoen tavarahan tilaamiseen tarvittaisiin lisää ennakoitaitaitoa. Tuoteryhmien tilausvastuita voisi vaihdella, jotta kaikki elintarvikeosastolla oppisivat tilaamaan kaikkea. Koko elintarvikeosastoa tulisi ajatella kokonaisuutena, eikä jättää päähuomiota tuore-elintarvikkeisiin. Lisäksi kokeneempien työntekijöiden tulisi muistaa joka kerta huolellinen perehdytys, eikä vain ohjeistaa nopeasti ja laittaa uutta työntekijää vähällä ohjeistuksella töihin. Uusi työntekijä saattaa luulla, ettei häntä haluta porukkaan, jos häntä ei perehdytetä kunnolla. (Henkilö D, 2022.)

Kassaosastolla ongelmiksi koettiin perehdytykseen varatun ajan puute. Lisäksi ilmeni, ettei perehdyttäjälle ole aina sijaista. Kassatyöhön olisi myös hyvä olla osaamislista pelkästään kassan työtehtävistä. Näin kassavastaava pystyisi seuraamaan mitä kassatyössä tarvittavia asioita kassatyöntekijät osaavat tehdä. Kassan iltavuoron perehdytykseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota, koska siinä pitää osata enemmän asioita, kuin aamuvuorossa tai välivuorossa. Uusimpia työntekijöitä ei kannata alussa laittaa perehdyttämään iltavuoron asioita vielä uudemmille työntekijöille. Intrassa on myös joitakin vanhentunutta tietoa sisältäviä kohtia liittyen kassatyöhön. (Henkilö C, 2022.)

Kodin- ja vapaa-ajan osastolla kehitettäväksi asioiksi havaittiin perehdytysmateriaalin ajankohtaisuus. Jotkut perehdytykseen liittyvät materiaalit sisältävät vanhentunutta tietoa. Lisäksi tuotetietojen ja osaamisen perehdyttäminen työntekijöille teknillisissä tuotteissa ja joissakin tekstiilituotteissa on asia, jossa olisi kehitettävää. (Henkilö B,

2022.) Toistuvaa on ollut myös se, että perehdyttävä ja perehdytettävä eivät ole samaan aikaan töissä (Henkilö A, 2022).

Yhteenvetona haastatteluiden tuloksista voisi sanoa, että kaikilla osastoilla perehdytys nähdään tärkeänä asiana ja perehdytyksessä ja työnohjauksessa pyritään henkilökohtaiseen opastamiseen ja työn ohessa oppimiseen. Perehdytyksen kehityskohteina kaikilla osastoilla havaittiin vähintään kaksi seuraavista:

1. Laadukas perehdytys joka kerta
2. Perehdytykseen käytettävä aika
3. Ajankohtaiset perehdytysmateriaalit
4. Osaamisen tai tuotetietouden kehittäminen
5. Perehdyttävä ja perehdytettävä samaan aikaan töissä

7 PEREHDYTYSSOPAS KODIN- JA VAPAA-AJAN OSASTOLLE VÄHITTÄISKAUPPA X

Perehdytysoppaan tekeminen kodin- ja vapaa-ajan osastolle alkoi kahdenkeskisellä keskustelulla työnantajani kanssa. Keskustelumme aiheena oli opinnäytetyön aihe ja se, mitä perehdytysoppaalta halutaan. Työnantajan toive oli, että tuotoksesta tulisi selkeä ja tiivis, joka voitaisiin antaa työpaikalla kenen tahansa myyjän käteen ja sen lukemalla hän osaisi tehdä tärkeimmät jokapäiväiset työtehtävät kodin- ja vapaa-ajan osastolla kohdemyymälässä. Perehdytysoppaan tekemistä lähdin tekemään hyödyntämällä jo olemassa olevaa ketjun perehdytysmateriaalia tehden siitä juuri kohdeyrityksen myymälälle sopivan. Yhdistin myös siihen niitä asioita, joita tutkimuksessa nousi esille, sekä omia havaintojani. Liitteessä 2 on näkyvillä opinnäytetyön tuloksena syntynyt perehdytysopas.

Perehdytysoppaan alussa on yleisiä tietoja ketjusta ja opinnäytetyön kohteena olevasta myymälästä, kuten esimerkiksi historia, myymälöiden ja työntekijöiden määrä ja joidakin ketjun arvoja. Oppaan alussa on kerrottu myös kaikki kodin- ja vapaa-ajan

osaston tuoteryhmät. Seuraavaksi oppaassa on esitelty kohdemyymälän kodin- ja vapaa-ajan osastolla tarvittavat asiat, jotka on jaettu kolmeen lukuun: Työympäristö, työvälineet ja työtehtävät. Näiden kolmen pääluvun alle on eritelty työhjeita tarkemmin. Esimerkiksi työtehtävät luvusta löytyy ohjeet asiakaspalveluun myymälässä, kuorman purkuun, vaihtoihin ja palautuksiin jne. Tämän opinnäytetyön liitteenä olevasta perehdytysohjeesta on kuitenkin poistettu myymälän perustiedot, käyttäjätunnukset / salasanat ja tuotetietosivut.

8 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli selvittää, millaista on hyvä ja laadukas perehdytys, sekä luoda työntekijän perehdytysohjeet vähittäiskauppa x:n kodin- ja vapaa-ajan osastolle. Opinnäytetyön kysymyksiin vastaamisessa käytettiin luotettavia perehdyttämiseen ja samalla koko teoreettiseen viitekehykseen liittyviä teorialähteitä. Teorialähteitä löytyi kattavasti ja ne antoivat materiaalia siihen, mitä laadukkaaseen perehdytykseen kuuluu.

Opinnäytetyön tutkimus oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytettiin henkilöhaastatteluja. Haastattelut onnistuivat hyvin ja niistä saatiin onnistuneesti tietoa perehdytyksen nykytilanteesta ja ennen kaikkea kehityskohteista. Haastattelujen pohjalta pystyin näkemään kokonaiskuvan siitä, mitä asioita vähittäiskauppa x:n työntekijöille täytyy perehdyttää ja mitä nykyisestä perehdytysmateriaalista ja perehdytysprosessista puuttuu. Kokonaiskuvan näkeminen auttoi tunnistamaan ne tiedot ja taidot, joita kodin- ja vapaa-ajan osastolla työskennellessä tarvitaan ja laittamaan ne yhdeksi uudeksi tietopaketiaksi kaikkien luettavaksi. Haastattelujen tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska haastateltavilla oli pitkä kokemus perehdytyksestä talossa ja he itse työskentelevät perehdytettävien työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyössä käytetyt teorialähteet ja tutkimushaastatteluista saadut vastaukset osoittivat keskenään yhteneväisyyttä perehdytykseen ja sen kehittämiseen liittyvissä asioissa. Ensimmäinen kehitettävä asia oli laadukas perehdytys aina ja joka kerta.

Muuttuviin tilanteisiin on varauduttava eivätkä ne saa huonontaa perehdytyksen laatua. Perehdytys suunnitellaan ja toteutetaan tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia ja tilanteetkin työpäivän aikana vaihtelevat, kuten Kangas & Hämäläinen (2007) kirjassaan kirjoittavat. Myös perehdyttäjän on oltava motivoitunut ja ammattitaitoinen, kuten Österberg (2015) kirjassaan sanoo.

Esihenkilön velvollisuus on järjestää perehdytys ja työnopastus niin kuin työturvallisuuslaissa 738/2002 sanotaan. Työnantajan keskeisiin velvollisuuksiin kuuluu huolehtia perehdytyksen toteuttamisesta, niin kuin työturvallisuuskeskus (2016) oppaassaan on kirjoittanut. Tähän kuuluu tietysti myös työvuorojen järjestäminen niin, että perehdyttävä ja perehdytettävä ovat samaan aikaan töissä, joka oli tutkimustulosten mukaan yksi parannettavista asioista perehdytyksessä.

Kolmantena kehitettävänä asiana nousi esille perehdytykseen käytettävän ajan puute, koska töitä on niin paljon. Perehdytykseen kannattaa kuitenkin käyttää se aika mitä tarvitaan, koska tämän jälkeen perehdytettävä pärjää itsenäisesti. Toisin sanoin hyvin hoidettu perehdytys vie aikaa, mutta siihen käytetty aika maksaa itsensä takaisin, kuten työturvallisuuskeskus (2007) oppaassaan mainitsee.

Neljäntenä kehityspisteenä oli ajankohtaiset perehdytysmateriaalit. Työnantajan on huolehdittava siitä, että perehdytysmateriaalit ovat ajankohtaiset ja että esimerkiksi perehdyttämisohjelma on heti työntekijän tiedossa, kuten Österberg kirjassaan toteaa.

Osaamisen ja tuotetietouden kehittäminen nousi viimeiseksi kehitettäväksi asiaksi. Esihenkilön on huolehdittava osaamisen kehittämisestä ja oppimisen organisaatiossa on oltava systemaattista, aivan kuin Kulo-vesi, A (2009) kirjassaan esittää. Moniosaaminen vaikuttaa puolestaan yrityksen kilpailukykyyn, kuten Viitala (2007) kirjassaan toteaa.

Kaiken kaikkiaan teoria ja tutkimustulokset osoittivat samankaltaisia tuloksia liittyen esihenkilön merkitykseen perehdytyksessä ja perehdytykseen ylipäätään aina suunnittelusta, toteutuksen kautta perehdytyksen kehittämiseen. Myös osaamisen kehittäminen todettiin teoriassa ja tutkimustuloksissa merkittäviksi asioiksi. Voidaan siis todeta, että opinnäytetyö ja tutkimus on selvittänyt oikeita asioita. Lainsäädäntö ohjaa

esihenkilöä käynnistämään perehdytyksen. Laadukas perehdytys taas tuottaa osaavia työntekijöitä, joka puolestaan luo valmiudet osaamisen kehittämiseksi. Voidaan siis todeta näiden asioiden liittyvän tiiviisti yhteen ja ikään kuin aikaansaavan aina seuraavan asian. Perehdytys on yksilöllistä, mutta aina elintärkeä ja välttämätön osa uuden työntekijän työnaloitusta. Se vaatii sitä, että kaikki perehdytykseen liittyvät henkilöt ovat oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja että tehdään oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikein. Tämän opinnäytetyön tuloksena syntynyt perehdytysohje kodin- ja vapaa-ajan osastolle uudistaa vähittäiskauppa x:n perehdytysprosessia ja kehittää työntekijöitä auttaen koko myymälää menestymään paremmin.

LÄHTEET

Airaksinen, R, Penttinen, M & Salmi, M. (2017). Kehitysvammainen työntekijä osaksi työyhteisöä. Opas kohtaamiseen työsuhteen alkutaipaleelle. AMK-opinnäytetyö, Metropolia ammattikorkeakoulu. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133241/airaksinen_roosa_penttinen_mari_salmi_mira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.

Henkilö A. (23.9.2022). Vähittäiskauppa x:n kodin- ja vapaa-ajan osaston työntekijän henkilö A:n henkilökohtainen haastattelu. Haastattelijana Pekka Kähkönen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Henkilö B. (23.9.2022). Vähittäiskauppa x:n myymäläpäällikön henkilö B:n henkilökohtainen haastattelu. Haastattelijana Pekka Kähkönen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Henkilö C. (23.9.2022). Vähittäiskauppa x:n kassavastaavan henkilö C:n henkilökohtainen haastattelu. Haastattelijana Pekka Kähkönen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Henkilö D. (23.9.2022). Vähittäiskauppa x:n elintarvikeosastovastaavan henkilö D:n henkilökohtainen haastattelu. Haastattelijana Pekka Kähkönen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Joki, M. (2018). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja 6. uudistettu painos. Kauppakamari.

Järvinen, P. (2002). Onnistu esimiehenä. Toinen painos. WSOY.

Kulovesi, A. (2009). Miten työskentelen fiksummin – en kovemmin. Yrityskirjat.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 muutoksineen. Haettu 25.8.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998#L3P10>

Lankinen, P, Miettinen, A, & Sipola, V. (2004). Kehitä osaamista – hyödynnä kokemusta. Talentum Media.

Rossi, S. (2020). Rekrytoija. Basam Books.

Saari, N. (2010). Ulkomaalainen työntekijä Suomessa. Kauppakamari.

Työsopimuslaki 55/2001 muutoksineen. Haettu 25.8.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työsuojelu. (2022). Työsuhde. Nuori työntekijä. Soveltuva työ. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/soveltuva-tyo>

Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä ja teollisuusryhmä. (2007). Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.

Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä ja teollisuusryhmä. (2016). Esimiesten perehdyttäminen – keskeinen lainsäädäntö tutuksi.

Työturvallisuuskeskus. (2022). Työturvallisuus. Vastuut ja velvoitteet. Työnantajan yleiset velvollisuudet. Perehdyttäminen ja työnopastus. <https://ttk.fi/tyoturvaluus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/#8534e842>

Työturvallisuuskeskus. (2022). Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/#8534e842>

Työturvallisuuslaki 738/2002 muutoksineen. Haettu 25.8.2022 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L1P4>

Viitala, R. (2007). Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing.

Yrityssalo Oy. (28.5.2021). Näin varmistat ulkomaisen työntekijän sujuvan aloituksen työssä. (Video). YouTube.

Österberg, M. (2015). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsingin seudun kauppakamari. 5. uudistettu painos.

LIITE 1

HAASTATTELUN RUNKO

Kuinka kodin- ja vapaa-ajan osastolla valmistaudutaan uuden työntekijän saapumiseen?

Millainen on kodin- ja vapaa-ajan uuden työntekijän ensimmäinen työpäivä?

Kuka tai ketkä osallistuu työntekijän perehdytykseen kodin- ja vapaa-ajan osastolla?

Miten työntekijälle perehdytetään kodin- ja vapaa-ajan osastolla tarvittavat asiat?

Miten aamuvuoron ja iltavuoron tehtävät perehdytetään työntekijälle?

Miten työtoiminta sosiaalisessa mediassa perehdytetään työntekijälle?

Annetaanko työntekijälle jotain ennakkomateriaalia tuotteisiin tai palveluihin liittyen?

Asetetaanko kodin- ja vapaa-ajan osastolla tavoitteita perehdytettävälle (ajalliset, osaamis?)

Kauanko perehdytykseen varataan aikaa kodin- ja vapaa-ajan osastolla?

Järjestetäänkö perehdytyksen seuranta tai arviointia?

Mitä hyvää perehdytyksen nykytilanteessa on kodin- ja vapaa-ajan osastolla?

Mitä kehitettävää perehdytyksessä kodin- ja vapaa-ajan osastolla on?

LIITE 2

KODIN- JA VAPAA-AJAN OSASTON PEREHDYTY SOPAS

Työskentely ympäristö

Kodin- ja vapaa-ajan osasto

Kodin- ja vapaa-ajan osaston (kv) tuoteryhmiä ovat: Ajankohtaiset sesonkituotteet, koti, urheilu ja vapaa-aika, puutarha, elektroniikka, kodinkoneet, lelut, lastentarvikkeet, pukeutuminen, remontointi ja työkalut, autoilu, kauneus ja kosmetiikka, päivittäistuotteet ja lemmikkituotteet. Lisäksi astioiden ja keittiövälineiden joukosta löytyvät tuotteet tunnetuilta tuotemerkeiltä kuten Iittala, Arabia, Aarikka ja Hackman. Kesällä valikoimaan kuuluvat polkupyörät ja talvella hiihtotarvikkeet ja jääurheilu.

Varasto

Varastossa säilytetään tavaraa siihen asti, kunnes se otetaan myymälään purettavaksi ja siellä on hyllytettävien tuotteiden lisäksi esimerkiksi tavaraa, jota ei saada / voida palauttaa, erilaisia display – hyllyjä, verkkokaupapaketteja ja hyllytyskärryjä. Varastosta löytyvät myös hyllynrakennuksissa käytettävät materiaalit ja työkalut, sekä kausisäilytyksessä olevat tavarat. Varastossa voidaan kasata myös myyntiin menevät polkupyörämallit.

Lastauslaituri

Lastauslaiturilla säilytetään tyhjiä lavoja, rullakoita ja pahvipaaleja siihen asti, kunnes ne noudetaan kuorman tullessa. Samanlaiset lavat kuuluvat päällekkäin ja rullakoiden kuuluu olla siististi niputettu. Näin varmistetaan tavaroiden esteetön liikkuminen taloon ja talosta pois. Lastauslaiturilla säilytetään myös polkupyöriä ja trampoliineja kesäisin. Lastauslaiturin päästä löytyy myös jäteastiat. Lastauslaiturin molemmissa päissä olevat isot ovet tulee olla kiinni, kun myymälä suljetaan!

Nestekaasukaapit

Nestekaasupullot säilytetään myymälän ulkopuolella lukollisissa kaapeissa. Kaapit sijaitsevat myymälästä ulos mentäessä vasemmalla puolella seinän vieressä.

Työvälineet

Radiopuhelimet

Jokaisella työntekijällä on käytössään radiopuhelin, aina kun niitä on vapaana. Radiopuhelimet löytyvät yläkerrasta myymäläpäällikön huoneesta. Radiopuhelimet ovat kiertäviä, mutta kuuloke on jokaisen henkilökohtainen ja se tulee pitää tallessa. Mikäli kuuloke on viallinen / vioittuu, on mahdollista tilata uusi. Radiopuhelimet ovat työkäyttöön ja niillä kuuluu viestiä vain työhön liittyviä asioita. Radiopuhelimia ei saa jättää yön ajaksi lataukseen tulipaloriskin vuoksi!

Työpuhelimet

Jokaisella osastolla on käytössä työpuhelin / työpuhelimia. Työpuhelimet ovat kiertäviä ja ne annetaan aina oman vuoron loppuessa seuraavalle vuorolaiselle tai palautetaan ylös lataukseen. Kodin- ja vapaa-ajan osastolla on käytössä yksi älypuhelin ja yksi vanha näppäinpuhelin. Työpuhelimeen saattavat soittaa asiakkaat, vartija, työkaiverit yms. Työpuhelimeen vastataan: myymälän nimi, osaston nimi.

Piccolink

Piccolinkillä voidaan esimerkiksi etsiä tuotteita, tarkastaa ja muuttaa saldoja, muuttaa minimi ja maximi arvoja, tehdä hintalappuja, lisätilauksia ja merkitä tuotteita hävikkiin.

Käyttö: Viivakoodinäppäimellä luetaan viivakoodi. Ok – näppäimellä hyväksytään muutokset. Nuolinäppäimillä liikutaan valikossa. Shift+F4 näppäimillä siirrytään takaisin päävalikkoon. Piccolink tulee aina iltavuoron päätteeksi laittaa laturiin astia- ja keittiövälineiden läheisyydessä sijaitsevalle työpisteelle!

Kodin- ja vapaa-ajan osaston tietokoneet

Osastolla on käytössä kaksi tietokonetta ja ne ovat tarkoitettu vain työkäyttöön. Koneilta löytyvät työssä käytetyimmät apuvälineet; Win-skj, web-skj ja intranet. Työsähköpostia voi lukea ja kirjoittaa kassatoimistossa.

Sähkönostin

Myymälän varastossa on käytössä sähkönostin, joka on tarkoitettu kuormalavojen siirtelyyn. Sähkönostinta käytetään silloin, kun kuormalavat ovat päällekkäin, tai niin raskaita ettei niitä jaksa vetää pumpulla. Sähkönostinta saa käyttää, kun on saanut siihen käyttökoulutuksen.

Lastauslaiturin nostohissi

Lastauslaiturilla on käytössä nostohissi. Sillä voidaan nostaa ja laskea raskasta tavaraa, kuten lavoja tai luovuttaa myytyjä tavaroita asiakkaille. Nostohissi täytyy aina käytön jälkeen nostaa ylös, jotta putoamisvaaraa ei synny!

Pahvipuristin

Myymälän takapihalla on pahvipuristin pahvijätteitä varten. Pahvit laitetaan luukusta sisään ja painetaan seinässä olevaa keltaista nappia. Pahvipuristimelle tilataan vaihto, kun se on noin 80 % täynnä.

Muovipuristin

Myymälän takapihalle on tulossa uusi muovipuristin. Muovit laitetaan puristimeen ja painetaan virtanappia.

Kaasukaapin avaimet

Nestekaasukaappien avaimet säilytetään kv:n osaston toisen työpisteen yläkaapissa olevassa pikkukorissa. Avaimet on numeroitu niitä vastaaviin kaappeihin.

Työtehtävät

Asiakkaan kohtaaminen ja asiakaspalvelu

Osastolla työskennellessä jokainen asiakas tervehditään tilaisuuden tullen ja kohdatessa. Asiakkaan ohittaessa myyjän, kuuluu sanoa esimerkiksi hei tai terve. Asiakkaan ollessa myyjää lähellä tarkastellen jotain tuotetta kysytään: Kuinka voin auttaa? Tai voinko auttaa? Muita avainsanoja: Kiitos, olkaa hyvä, kiitos ja tervetuloa uudelleen. Tavoitteena on, ettei yksikään asiakas poistu myymälästä ilman että häntä olisi huomioitu.

Asiakaspalvelussa kuuluu olla kohtelias ja asiallinen. Mikäli johonkin asiakkaan kysymykseen ei osaa vastata, voi vastausta etsiä esimerkiksi tietokoneelta tai kysyä työ-kaverilta. Pääasia on, että asiakas saa tarvitsemaansa apua ja myyjä edesauttaa oikean tuotteen löytämistä ja ostopäätöstä.

Kuorman purku ja hyllytys

Kuorma pyritään purkamaan mahdollisimman nopeasti sen tultua, jotta se olisi purettu ennen seuraavan kuorman saapumista ja siksi, etteivät myytävät rahanarvoiset tuotteet loju varastossa.

Kuorma puretaan aina tärkeysjärjestyksessä. Kuorman purussa on hyödynnettävissä tasokärryt ja ostoskärryt. Pahviroskat kannattaa vedellä turvapuukolla aivan litteiksi, jotta niitä mahtuu enemmän jätekärryyn ja pahvipuristimeen.

Tuotteet hyllytetään siististi niiden omalle paikalle, tai niille tehdään hyllypaikka sopivaan kohtaan. Jos tuotteelle on olemassa hyllykuva, noudatetaan sitä. Huom.! Rakennustarvikkeissa on joitakin tuotteita, joissa on päiväys ja ne tulee hyllyttää aina uusimmat hyllyn perälle – periaatteella. Näitä ovat esimerkiksi maalit, lakat, öljyt, siikonit yms.

Hintalappujen teko

Tuotteiden hintalapput tehdään wins-skj (windows pohjainen Suomen kassajärjestelmä) - ohjelmassa. Ensimmäinen tapa on valita piccolinkillä kohta tuotekysely, piipata haluttu tuote, valita kohta HR ja painaa ok. Tuotteen hintalappu siirtyy winskj:iin tulostettavaksi.

Toinen tapa on avata työpisteen tietokoneen työpöydältä win-skj, syöttää tuotteen viivakoodi suoraan sinne ja tulostaa sieltä.

Täytöt

Tuotteet, jotka eivät mahdu hyllyyn laitetaan täyttörullakkoon, josta niitä voidaan hyllyttää, kun hyllytilaa tulee ja hiljaisina aikoina, kun muuta tehtävää ei ole. Rullakkoon on hyvä laittaa merkiksi lappu, esim. Ei mahtunut hyllyyn tms., jotta kaikki tiedävät millaisista tavaroista on kyse.

Vaihdot ja palautukset

Tuotteiden vaihto- ja palautusoikeus on 30 vuorokautta kuittia vastaan. Asiakas voi palauttaa tuotteen osastolle tai kassalle asiakaspalvelupisteelle olipa tuote viallinen tai ehjä. Ehjän tuotteen tulee olla myyntipakkauksessaan ja myyntikuntoinen. Asiakas saa hyvityksen tuotteesta korvaavana tuotteena, rahana tai lahjakorttina. Pääsääntöisesti kassalla rahat tulee palauttaa asiakkaalle maksutavan mukaan.

Verkkokaupasta ostettuja tuotteita ei vaihdeta myymälässä uusiin vaan korvaava tuote tilataan logistiikkakeskuksesta.

Reklamaatiot

Reklamaatiotilanteessa katsotaan aina ensin asiakkaan kuitti, itse tuote ja tuotteen toimintatapa web-skj – ohjelmasta. Tuote etsitään viivakoodista piippaamalla, tai kirjoittamalla tuotteen nimi hakukenttään käyttämällä pisteitä sanan molemmin puolin. Toimintatapa voi olla koneellinen kirjaus, huoltoon / korjaukseen lähetettävä, tai erillisoheje.

Suurimman osan tuotteista toimintatapa on koneellinen kirjaus, varsinkin halpojen perustuotteiden. Tällöin asiakkaalle kirjoitetaan palautuslappu, johon merkitään, onko kyseessä tuotevaihto vai hyvitys. Lappuun kirjoitetaan myös hinta, päivämäärä ja myyjän nimikirjaimet. Jos kyseessä on vain tuotevaihto, niin tuote vaihdetaan ja asiakas maksaa mahdollisen erotuksen. Jos taas tuote on viallinen eikä ole toiminut kuten oletettua on, hyvitetään tuotteen hinta asiakkaalle ja kirjoitetaan vikaselostus, sekä mahdollinen päivämäärämerkintä takuukuittiin. Lopuksi ohjeistetaan asiakas kassalle, jossa hän näyttää lapun kassatyöntekijälle ja laitetaan myyntikuntoinen tuote takaisin hyllyyn, tai viallinen tuote hävikkiin.

Kun tuotteen toimintatapa on huoltoon / korjaukseen lähtevä, otetaan kuittikopio asiakkaan kuitista joko kassoilla olevalla kopiokoneella, tai myymäläpäällikön huoneessa. Lisäksi otetaan asiakkaan yhteystiedot. Tuote ja kuitti pakataan asianmukaisesti ja laitetaan kaupan logolla merkattuun lähtevien tavaroiden rullakkoon. Kuormaa tuova kuski ottaa rullakon mukaansa seuraavana kuormapäivänä. Kun tuote aikanaan tulee takaisin huollosta, ilmoitetaan asiakkaalle ja pyydetään noutamaan tuote.

Jos tuotteen toimintatapa on erillisohje, noudatetaan niitä ohjeita. Tuote saattaa esimerkiksi vaatia toimintatavan tarkistusta xpos – reklamaatio-ohjelmasta. Xpos-tunnukset löytyvät työpisteiltä.

Hävikin kirjaus

Hävikin kirjaamiseksi avataan webskj-ohjelma ja haetaan tuote lukemalla tuotteen viivakoodi tai käyttämällä sanahakua laittaen pisteet sanan molemmille puolille.

Kun tuote avautuu näkyviin, on keskellä alhaalla kohta: Hävikin kirjaus. Tähän merkitään määrä ja selite mikä on rikki / vialla ja omat nimikirjaimet.

Laitetaan piste oikeaan kohtaan: Tehdasvirheellinen / vähentää saldoa valitaan, kun tuotteen vastuu on toimittajalla. Näistä tuotteista myymälällä on mahdollisuus saada hyvitys. Hävikki / vähentää saldoa valitaan, kun tuotteen virhe tai rikkoutuminen on aiheutunut myyjän tai myymälän toimesta, asiakkaan toimesta tai varkaudesta. Lopuksi painetaan: Kirjaa hävikki.

Tuotteiden lisätilaukset

Tuotteille on mahdollista tehdä lisätilauksia piccolincillä tai web-skj-ohjelmassa, jos näyttää siltä, ettei tavaraa riitä seuraavan kuorman tuloon asti. Vähimmäistilausmäärä on yksi myyntierä. Tuotteiden menekkiä kannattaa seurata ja varsinkin ajankohtaisten tuotteiden ja kampanjatuotteiden riittävästä määrästä tulee huolehtia. Lisätilauksia on kuitenkin tehtävä harkiten siltä varalta, jos tuote ei menisikään kaupaksi.

Minimi- ja Maximiarvojen säätäminen

Kaikilla muilla osastoilla paitsi elintarvikeosastolla on käytössä automaattinen tilausjärjestelmä. Se tilaa tavaraa minimi- ja maksimiarvojen avulla. Maksimiarvo on tuotteen enimmäismäärä, joka on katsottu tarpeelliseksi olevan hyllyssä. Minimiarvo puolestaan on vähimmäismäärä, jonka jälkeen tuotetta halutaan lisää. Automaattitilaus tilaa tuotetta lisää, kun tuotteen saldo alittaa minimiarvon ja pakkauskoko mahtuu saldon ja maksimiarvon väliin.

Arvot eivät saa koskaan olla nolla. Minimi ei saa olla yksi, koska muuten tuote loppuu hyllystä. Vain erittäin kalliiden tuotteiden kohdalla minimi voi olla yksi. Tuotetta tulee aina riittää tilauksesta kuorman tuloon saakka. Tuotetta ei kannata myöskään tilata liikaa, jotta se ei vie turhaa tilaa.

Yhden tuotteen kerääminen logistiikkakeskuksella maksaa vähintään 0,70 € siksi yhden tuotteen poimittavan määrän tulee olla yhteisarvoltaan vähintään 6,00 €.

Esimerkki pakkauskoosta: Tuotteen pakkauskoko on 4 kpl. Sitä tulee siis tilatessa neljällä jaollinen määrä. Esimerkiksi jos minimi / maksimi on 3/6 ja tuotteen saldo on 2, 1, tai 0 kpl, automaattitilaus tilaa tuotetta 4 kpl.

Väärin saapunut tuotemäärä

Väärin saapunut tuotemäärä ilmoitetaan web-skj-ohjelmassa kohdassa katso tilauspaulutteita, josta valitaan päivämäärä, tuotekoodi, kirjaa poikkeama ja lähetä.

Myymälöiden sisäiset siirrot

Joskus asiakkaan haluamaa tuotetta löytyy toisen paikkakunnan myymälästä, kuin missä asiakas itse asioi. Tällöin voidaan tehdä myymälöiden välinen sisäinen siirto, soittaa myymälään, jossa tuotetta on ja pyytää heitä lähettämään tuote seuraavan kuorman mukana. Myymälöiden yhteystiedot löytyvät työpisteiltä. Vastaavasti voidaan lähettää asiakkaan haluama tuote toiseen myymälään. Tällöin tuote pakataan ja pakettiin laitetaan punainen ”sisäinen siirto” – lappu, jonka voi tulostaa intrasta. Tuote laitetaan lähtevien rullakkoon, josta kuski ottaa sen mukaansa ensi kerran kuormaa tuodessaan.

Hyllyjen siistiminen ja ajantasaisuus

Kun myymälässä ei ole asiakaspalvelua, kuorman purkua tai muuta tehtävää, pidetään osasto ajantasaisena. Tyhjät piikit ja hintalaput kerätään pois sellaisista tuotteista, joita ei ole tulossa, huolehditaan ajantasaiset tuotteet ja hintamerkinnot esille niille kuuluville paikoille ja järjestellään tuotteille fiksumpia esille panoja hyllyihin, koreihin tai lavoille. Lisäksi tarkastetaan piccolinkillä tuotteiden saldoja ja korjataan tarvittaessa.

Aamuvuoro ja iltavuoro

Aamuvuoron ja iltavuoron tehtävät löytyvät kokonaisuudessaan molemmilta kv:n työpisteiltä.

Nestekaasun luovutus

Kaasua luovutettaessa tarkistetaan asiakkaan kuitti ja luovutetaan hänelle hänen ostamansa kaasupullo / kaasupullot. Tyhjä pullo otetaan vastaan ja laitetaan luovutetun pullon paikalle. Tyhjän pullon tulee olla hyväkuntoinen. Avaimet tulee aina palauttaa käytön jälkeen paikalleen, jotta ne eivät jää vahingossa kenenkään taskuun!

Nestekaasutilauksen teko

Jotta tiedetään, paljonko mitäkin kaasupulloja tilataan, on kaasukaappien tyhjät pullot laskettava. Helpointa on kirjoittaa muistiinpanolapulle, montako tyhjää pulloa kustakin kaasupullomallista on kaapeissa.

Tilausta tehdessä mennään työpisteen tietokoneelle, klikataan työpöydältä nestekaasutilaus auki, kirjaudutaan sisään, valitaan verkkokaupasta halutut nestekaasupullot ja halutut määrät ja mennään kassalle. Lopuksi päätetään tilaus. Nestekaasutilaus on tehtävä joka maanantai klo 10 mennessä. Toimituspäivä on yleensä tilausta seuraava päivä.

Leikkokukkien tilaus

Leikkokukkien toimittaja soittaa kerran viikossa ja kysyy, mitä kukkia toimitetaan seuraavaksi viikoksi. Astia- ja keittiötarvikkeiden läheisyydessä sijaitsevan työpisteen kalenterista löytyy lista siitä, mitä kukkia tilataan ja kuinka paljon. Listan laatii kukkatilauksista vastaava henkilö.

Tavallisimmat tuotetiedot

Intrasta löytyy tuotetietoa useista tuotteista, niiden ominaisuuksista ja käytöstä. Jakaakaa myös tietoa työkavereiden kesken. Ota myös itse selvää asioista, hanki tietoa tuotteista ja tutki niitä, jotta osaat kertoa niistä asiakkaille. Tuotteita, joiden ominaisuuksista, eduista ja hyödyistä tulee eniten puhetta asiakkaiden kanssa: polkupyörät, kodinkoneet, elektroniikka ja grillit. Näihin liittyviä tuotetietoja löytyy intrasta.