



Varastoon perehdyttäminen

Perehdytysmateriaali Vero Moda ja Jack &
Jones Ideaparkkiin

Laura Arvonen

Opinnäytetyö
Elokuu 2014
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

LAURA ARVONEN:

Varastoon perehdyttäminen

Perehdytysmateriaali Vero Moda ja Jack & Jones Ideaparkkiin.

Opinnäytetyö 40 sivua, joista liitteitä 12 sivua

Elokuu 2014

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Vero Modan ja Jack & Jonesin Ideaparkin varastoon perehdytysmateriaali, jonka avulla voidaan perehdyttää varastossa työskenteleviä henkilöitä. Työn tavoitteena oli lisätä ja parantaa perehdytystä varaston osalta. Molemmat liikkeet ovat osa Bestselliä. Yrityksellä oli ennestään yleinen perehdytysopas, mutta varasto ei ollut osa perehdytysohjelmaa. Perehdytysmateriaalin avulla varaston toiminta saadaan osaksi perehdytystä. Sen avulla voidaan perehdyttää niin uusia kuin vanhojakin työntekijöitä ja se toimii myös muistilistana työntekijöille.

Teoriaosuudessa tarkasteltiin henkilöstöjohtamista, perehdyttämistä sekä perehdytysprosessia ja sen vaiheita. Perehdytysmateriaali luotiin oman työkokemuksen pohjalta, koska olemassa olevaa materiaalia ei ollut. Omien kokemusten ja havaintojen tueksi tehtiin myös kysely, johon yhdeksän työntekijää vastasi. Kyselyn avulla selvitettiin perehdyttämisen tarvetta sekä tärkeimpiä aihealueita.

Perehdyttämismateriaalissa eriteltiin varastotyöntekijälle kuuluvat työtehtävät. Jokainen työtehtävä on kuvattu vaihe vaiheelta. Materiaali sopiikin sekä perehdytyksen avuksi että työntekijän itsenäisen työskentelyn tueksi. Liitteeksi lisättiin myös perehdyttämisen muistilista, jonka avulla voidaan seurata perehdyttämisen etenemistä ja varmistaa, että kaikki tehtävät on käsitelty.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysmateriaali

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

Laura Arvonen:
Orientation to Storage Room Duties
Orientation Material for Vero Moda and Jack & Jones Ideapark.

Bachelor's thesis 40 pages, appendices 12 pages
August 2014

The aim of this thesis was to expand and improve the orientation material for employees in the storage room at Vero Moda and Jack & Jones in Ideapark, Lempäälä. Both stores are owned by Bestseller. The purpose of this study was to create orientation material that can be used to introduce both new and existing employees to the duties in the storage room. The company already had an orientation guide but it did not include information about the storage room. That is why new material was needed. The employees can also use the orientation material as a check list while working independently.

The theoretical section focuses on employee management, orientation, the orientation process and its stages. The orientation material was created based on the writer's work experience because there were no existing materials. To support the writer's own observations, a small-scale survey was carried out to find out the need for orientation as well as the most important topics to be covered in the material. Nine employees took part in this survey.

The duties of a storage room worker were specified in the orientation material. Each task was described step by step to make it easier to explain them to new employees. Attached to the orientation material is also a checklist which can be used to keep track of the orientation and make sure that every task is covered.

Key words: orientation, orientation material

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA	6
3	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN.....	7
	3.1 Henkilöstöjohtaminen ja sen merkitys.....	7
	3.2 Henkilöstöjohtamisen kehittyminen	8
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
	4.1 Perehdyttäminen yleisesti	10
	4.2 Sisältö.....	12
	4.3 Lainsäädäntö	14
	4.4 Tavoitteet	15
	4.5 Hyödyt	17
5	PEREHDYTTÄMISPROSESSI	20
	5.1 Suunnittelu	20
	5.2 Materiaali	21
	5.3 Vaiheet	22
	5.4 Seuranta ja arviointi	25
6	POHDINTA.....	26
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	29
	Liite 1. Kysely	29
	Liite 2. Perehdytysohje.....	30

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajan perehdytysprosessia kattamaan myös varaston toiminta. Tarkoituksena on laatia perehdytysmateriaali, jota voidaan käyttää perehdyttämisen apuvälineenä. Tarve perehdytykselle on ilmennyt työskennellessäni toimeksiantajalle. Aloitin varastossa työskentelyn vähitellen, enkä saanut siihen koskaan kunnollista perehdytystä. Olen myös perehdyttänyt muita varastossa työskentelyyn, jolloin olisin kaivannut kirjallista materiaalin perehdytyksen tueksi ja muistilistaksi. Omien kokemusteni lisäksi myös muut työntekijät ovat ilmaisseet perehdytystarpeen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Vero Modan ja Jack & Jonesin liike Ideaparkissa, Lempäälässä. Vaateliikkeissä työntekijöiden vaihtuvuus on yleistä, joten jatkuva perehdytys on tärkeää. Varaston toiminta on yleisesti varastotyöntekijän vastuulla, joten se ei ole kuulunut työntekijöiden normaaliin perehdytykseen. Varaston toiminta on kuitenkin oleellinen osa koko myymälän toimintaa, joten kaikkien työntekijöiden olisi hyvä ymmärtää sitä. Myös lomien ja sairaustapauksien varalle on oltava työntekijöitä, jotka pystyvät työskentelemään varastossa.

Työ toteutetaan tutustumalla henkilöstöjohtamista ja perehdyttämistä käsittelevään kirjallisuuteen sekä tekemällä pienimuotoinen kysely Ideaparkin Vero Modan ja Jack & Jonesin henkilökunnalle. Oman työkokemuksen ja kyselyn tulosten pohjalta laaditaan perehdytysmateriaali, joka käsittelee varastotyöntekijän tärkeimpiä tehtäviä. Tämä materiaali voidaan liittää jo olemassa olevaan perehdytysoppaaseen. Materiaalia voidaan käyttää kokonaisuudessaan varastotyöntekijän perehdytykseen tai siitä voidaan valita osa-alueita, jotka kuuluvat kaikkien työntekijöiden perehdytykseen.

2 TOIMEKSIANTAJA

Vero Moda ja Jack & Jones ovat osa Bestselleriä. Bestseller on Tanskassa vuonna 1975 perustettu vaatealan perheyrittäjä. Bestseller tarjoaa edullista muotia naisilla, miehille, nuorille ja lapsille. Bestsellerillä on yhteensä 20 brändiä, joihin kuuluvat muun muassa Vero Moda, Jack & Jones, Only ja Pieces. Bestsellerin tuotteita myydään suuressa osassa Eurooppaa, Lähi-Idässä, Kanadassa ja Intiassa. Bestseller työllistää yli 15 000 henkilöä ja nettoliikevaihto on noin 2,6 miljardia euroa. (Bestseller 2014)

Vero Moda on yksi ensimmäisistä Bestsellerin brändeistä. Se perustettiin vuonna 1987. Vero Modan visio on tarjota laadukkaita ja trendikkäitä vaatteita nuorille naisille kohtuulliseen hintaan. Se on Bestsellerin tämän hetken suurimpia brändejä. Vero Modan vaatteita myydään tällä hetkellä 45 maassa ja se on yksi Euroopan suurimmista nuorten naisten vaatemerkeistä. (Bestseller 2014)

Jack & Jones puolestaan myy vaatteita miehille. Brändi on erityisesti tunnettu farkkuisiaan. Jack & Jones perustettiin vuonna 1989 ja siitä tuli muutamassa vuodessa yksi markkinoiden vahvimmista farkkubrändeistä. Nykyisin Jack & Jones on Euroopan johtavia miestenvaatevalmistajia. Liikkeitä on 38 maassa yli tuhat, minkä lisäksi useat jälleenmyyjät myyvät Jack & Jonesin vaatteita. (Bestseller 2014)

3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

3.1 Henkilöstöjohtaminen ja sen merkitys

Henkilöstö on yhä useammalle yritykselle tärkein menestystekijä. Ilman henkilöstöä yritykset eivät pysty toteuttamaan toimintaansa. Henkilöstö onkin täten välttämätön voimavara jokaiselle yritykselle (Kauhanen 2009, 16). Puutteet henkilöstön osaamisessa tai huono työnlaatu heijastuvat ulospäin vaikuttaen yrityksen toimintaan. Paraskaan tuote tai palvelu ei korvaa puutteellista henkilökuntaa. (Viitala 2009, 8.) Henkilöstöjohtamisen avulla yrityksen tulee varmistaa, että sillä on paras mahdollinen henkilökunta oman liiketoimintansa toteuttamiseksi.

Henkilöstöjohtaminen tarkoittaa käytäntöjä, tapoja ja menetelmiä, jotka vaikuttavat työntekijöiden käyttäytymiseen, asenteisiin ja suorituksiin. Henkilöstökäytännöt ovat keskeisessä asemassa henkilöstön hankinnassa, motivoinnissa, palkitsemisessa ja sitoutumisessa. Muita henkilöstöhallintoon kuuluvia käytäntöjä ovat rekrytointi, työntekijöiden valinta, työn suunnittelu, työntekijöiden korvaaminen sekä työn ja työntekijöiden suhteuttaminen. (Noe 2002, 3) Henkilöstöjohtaminen on siis keskeinen osa yritysten jokapäiväistä toimintaa.

Helsilä (2002, 15) lukee henkilöstöjohtamisen osa-alueiksi henkilöstön muodostamisen, ylläpidon ja kehittämisen. Henkilöstön muodostamiseen liittyviä toimenpiteitä ovat rekrytointi, perehdyttäminen ja työnopastus. Henkilöstön suuntaamiseen ja ylläpitoon kuuluvat työsuhteasia, palkkaus sekä erilaiset arvioinnit. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen puolestaan kuuluu sen jatkuva parantaminen sekä kehityskeskustelut. Näiden toimenpiteiden avulla varmistetaan yrityksen menestyminen ja parannetaan suorituskykyä.

Viitalan (2009, 10) mukaan henkilöstöjohtamisen tärkeimpänä tavoitteena on henkilöstön työkyvyn, motivaation ja sitoutumisen parantaminen. Tavoitteena on myös varmistaa, että yrityksellä on sen tarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstön tulee olla niin määrältään kuin osaamiseltaan riittävä, sekä hyvinvoiva ja sitoutunut. Henkilöstöjohtaminen huolehtii näin yrityksen henkisestä pääomasta. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on myös tukea yrityksen johtoa ja lisätä yrityksen kilpailukykyä. (Viitala 2009, 19–20.)

Henkilöstöjohtamiseen kuuluu myös suunnittelu. Henkilöstösuunnitteluun kuuluu henkilöstötarpeiden muutosten tunnistaminen, analysointi, ennakointi ja suunnittelu. Sen avulla yritykset pystyvät helpommin kohtaamaan liiketoiminnan muuttuvat olosuhteet. Henkilöstösuunnittelu auttaa yrityksiä valmistautumaan vaihtuvuudesta, työntekijöiden siirroista, eläkkeelle siirtymisestä tai ylennyksistä johtuviin henkilöstömuutoksiin. Henkilöstösuunnitelman avulla tunnistetaan missä alueilla tarvitaan tietynlaista osaamista. Koulutusta voidaan käyttää valmistelemaan työntekijöitä vastuun lisääntymiseen, ylennyksiin, siirtoihin ja muihin henkilöstösuunnitelman avulla ennakoituihin työmahdollisuuksiin. (Noe 2002, 48.)

Nykyään riittävä henkilöstö ei kuitenkaan ole kaikille yrityksille itsestään selvää. Työikäisten määrä vähenee jatkuvasti, ja varsinkin tulevaisuudessa nuorten määrä vähenee eläkeikäisiin nähden. Lähivuosina suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Tästä väestönmuutoksesta seuraa työvoimapula, joka näkyy jo monilla aloilla. Yritysten täytyykin siksi kehittää ennakoivaa henkilöstöhankintaa, jotta henkilöstömuutoksiin voidaan paremmin valmistautua. (Viitala 2009, 10.)

3.2 Henkilöstöjohtamisen kehittyminen

Henkilöstöjohtaminen on alkanut muotoutua nykyisen kaltaiseksi jo 1800-luvulla läntisten maiden teollisuusvallankumouksen aikaan. Teollistuminen nosti esiin ongelmia kouluttamattomien työntekijöiden johtamisessa, ja toimintaan yritettiin saada säännöllisyyttä ja kuria. Tällöin alettiin huomata, että hyvinvoivat työntekijät olivat tyytyväisempiä ja tehokkaampia. 1800-luvun lopulla useimmissa isoissa yrityksissä pidettiin jollain tavalla huolta työntekijöiden hyvinvoinnista. (Viitala 2009, 40–41)

Ensimmäinen maailmansota vaikutti henkilöstöjohtamisen kehitykseen monissa teollisuusmaissa. Naiset alkoivat osallistua enemmän työelämään ja nousivat myös työnjohdollisiin tehtäviin, mikä johti työntekijöiden hyvinvoinnin tietoisempaan huomiointiin. Sota sai aikaan sen, että pyrittiin löytämään tasapaino henkilöstön ja tuotannollisten tulosten välille. Tehokkuutta tavoiteltiin muun muassa pidemmällä työajoilla, paremmilla työvälineillä sekä johtamisen ja työn organisoimisen kehittämisellä. Palkat sidottiin työsuorituksiin ja palkkausjärjestelmää alettiin muutenkin kehittää, joten yrityksiin perustettiin erillisiä palkkaosastoja. (Viitala 2009, 41.)

1920 – 1930-luvuilla keskityttiin yritysorganisaatioiden ja toimintojen kehittämiseen. Tavoitteena oli toiminnan tehostaminen. Työn ja toiminnan kehittämisessä pyrittiin käyttämään tieteellisiä menetelmiä. Sen vuoksi alettiin perustaa henkilöstöosastoja, joiden tehtävänä oli varmistaa henkilöstön mahdollisimman tehokas hyödyntäminen. Nämä osastot olivat lähinnä kontrolloivia. (Viitala 2009, 41.)

Toisen maailmansodan aikana korostui työrauhan säilyttämisen merkitys, kun sotatotalisuus vaati paljon voimavaroja ja teollisuus kävi ylikierroksilla. Yrityksiin palkattiin ammattilaisia kehittämään työtä ja työympäristöä inhimillisemmäksi. Näin tavoiteltiin tuottavuuden maksimoimista ja vähennettiin lakon riskiä. Näitä henkilöitä kutsuttiin ensimmäistä kertaa henkilöstöammattilaisiksi. Heille annettiin myöhemmin tehtäväksi perustaa yrityksiin henkilöstöosastoja. 1940-luvulla henkilöstötoiminta oli lähinnä työsuhteasiainhallintoa. Julkinen valta alkoi säädellä työsuhteita ja henkilöstön kohtelua, ja toiminnalle alettiin kehittää sääntöjä. (Viitala 2009, 42.)

1960 – 1970-luvuilla alettiin henkilöstöjohtamista tutkia ja kehittää. Samaan aikaan henkilöstöasioiden hoitamisesta tuli Suomessa oma selkeä toimintonsa varsinkin isommissa yrityksissä. Työelämää säätelevä lainsäädäntö myös kehittyi voimakkaasti eri maissa. Henkilöstöhallinnon tehtävistä vastasi oma yksikkönsä, joka alkoi ottaa tehtäviä esimiehiltä ja johdolta. Tästä seurasi johtamisen ja henkilöstöhallinnon eriytyminen, mikä nähtiin ongelmallisena. Sen seurauksena henkilöstöammattilaisuus kehittyi ja eriytyi henkilöstötyön eri aloille. (Viitala 2009, 42.)

Tehokkuusajattelun korostuessa 1980-luvun lopulla myös henkilöstöjohtaminen alettiin nähdä strategisena kilpailutekijänä. Esimiehet alkoivat ottaa taas vastuuta henkilöstöstä ja henkilöstöammattilaiset muuttuivat yritysten sisäisiksi konsulttiryhmiksi. (Viitala 2009, 42.) 1990-luvun lopulla alettiin henkilöstöjohtamisen roolia tarkastella enemmän liikkeenjohdollisesta ja strategisesta näkökulmasta. Alkoi syntyä käsite strateginen henkilöstöjohtaminen. Nykyään puhutaan yhä henkilöstöjohtamisen strategisuudesta, mutta on myös havaittavissa uudenlaisia käsityksiä, joiden ideana on henkilöstöjohtamisen prosessien tuoma lisäarvo yrityksille. Uudet postmodernit suuntaukset korostavat kulttuurien luomista organisaatioissa menestyksen lähteenä. (Helsilä & Salojärvi 2009, 24–25.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Perehdyttäminen yleisesti

Perehdyttämällä pyritään auttamaan uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työhönsä. Perehdytyksen laajuus ja syvällisyys riippuu kunkin työntekijän tehtävistä ja niiden laajuudesta. Perehdytyksessä käydään aina kuitenkin läpi yrityksen toiminta-ajatus, strategiat, visio ja liikeidea, työpaikan muu henkilöstö ja pelisäännöt sekä tuleviin työtehtäviin liittyvät odotukset ja velvoitteet. (Helsilä 2002, 52.)

Perehdyttäminen nähdään nykyään osana työyhteisön viestintää. Sen perusominaisuuksia ovat vuorovaikutteisuus ja pitkäkestoisuus. Perehdytys voi kestää viikoista kuukausiin ja joissain tapauksissa jopa vuoden. (Juholin 2009, 234.) Parhaimmillaan perehdyttäminen auttaa työntekijää tunnistamaan, parantamaan ja hyödyntämään olemassa olevaa osaamistaan (Kupias & Peltola 2009, 20).

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä ja tukea, joiden avulla uuden työntekijä kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että tulokas pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään. Tavoitteena on, että tulokas pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työstään itsenäisesti. Perehdyttäminen kehittää parhaimmillaan työntekijän lisäksi myös työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Työhön voidaan perehdyttää uusien työntekijöiden lisäksi myös uusiin tehtäviin siirtyviä vanhoja työntekijöitä. Silloin on tärkeää varmistaa riittävän tuen ja opastuksen tarjoaminen. Opastus tulee suunnitella huolellisesti. Koska työhön opastus on oppimiskokemus, tarvitsee uusi henkilö opettelua, kokeilua ja toimintaa. Toiminnan kautta saadaan kokemuksia, jotka johtavat oppimiseen. Esimiehen tulee yhdessä työntekijän kanssa arvioida toimintaa ja sitä, mikä on mennyt hyvin ja missä on parantamisen varaa, jotta työntekijä ymmärtää työn vaatimukset paremmin. Opittua tulee soveltaa käytännössä, jotta työntekijän tiedot ja käsitys tehtävistä laajenevat. Oppiminen vaatii siis keskustelua perehdyttäjän tai esimiehen kanssa. Vuorovaikutus onkin keskeinen osa työhön perehdyttämistä. (Helsilä 2002, 53.)

Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, joka myös hoitaa kaikki työsuhteeseen liittyvät hallinnolliset asiat, antaa työtehtävät ja ottaa uuden työntekijän mukaan yrityksen toimintaan. Uudella työntekijällä voi olla myös tuutori, joka auttaa tulokasta pääsemään sisään organisaatioon sekä tutustumaan henkilöstöön ja työtiloihin. Myös esimies voi hoitaa tämän tehtävän, mutta usein uudelle työntekijälle on miellyttävää saada opastusta joltakulta muultakin, koska usein työtovereille on helpompi puhua kuin esimiehelle. Näin säästetään myös esimiehen aikaa. (Hokkanen, Tapio & Taatila 2008, 63.)

Huolellinen perehdyttäminen vie aikaa, mutta siitä hyötyvät kaikki osapuolet. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työtehtävänsä huomattavasti nopeammin kuin ilman kunnon perehdytystä. Työntekijä myös oppii tehtävänsä oikein, mikä vähentää virheitä ja säästää niiden korjaamiseen käytettävän ajan. Muutkin työntekijät hyötyvät siitä, etteivät joudu keskeyttämään omaa työtään. Kunnollinen perehdytys siis auttaa uutta työntekijää työskentelemään itsenäisesti ilman jatkuvaa ohjausta ja pääsemään nopeammin tulosta tekeväksi työyhteisön jäseneksi. (Österberg 2009, 101.)

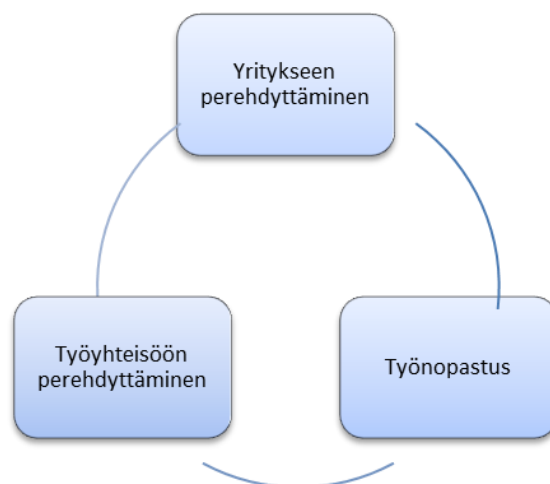
On todettu, että hyvä perehdytys yleensä kestää hieman kauemmin, tarjoaa oleellista tietoa, käyttää eläväisiä esittelymenetelmiä ja osallistuvia oppimismenetelmiä sekä vaatii enemmän osallistumista johdolta ja muilta työntekijöiltä. (Cirilo & Kleiner 2003, 16.) Hyvä perehdyttäminen sisältää erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat töiden aloittamista, tulokkaan osaamisen kehittämisen sekä opastuksen työtehtävään ja työympäristöön. Hyvä perehdytys ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja hyödyntää sitä perehdytysprosessin aikana. Onnistunut perehdytys auttaa niin työnantajaa, työyhteisöä sekä tietenkin uutta tulokasta. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttäminen on vuorovaikutteinen prosessi. Yritys on velvollinen perehdyttämään tulokkaan. On kuitenkin tärkeää, että myös perehdytettävä on aktiivinen ja kysyy kysymyksiä. Tulokas voikin omalla toiminnallaan vaikuttaa perehdytyksen sujuvuuteen. Perehdytettävän tulee aktiivisesti osallistua perehdytykseen ja mahdollisiin perehdytys-tilaisuuksiin. Perehdytettävän tulee myös ottaa vastuu itsenäisestä perehtymisestä. Tulokkaan on myös tärkeää selvittää oma asemansa ja roolinsa työpaikalla. Kysyminen ja tiedon etsiminen auttaa ymmärtämään työtä. (Sarrah Training 2013)

4.2 Sisältö

Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttavat sekä työtehtävät että työsuhteen pituus. Lyhyissä työsuhteissa perehdyttämiseen ei ole käytettävissä paljon aikaa, joten sen on keskityttävä oleellisimpaan tietoon. Tulevan roolin lisäksi perehdyttämiseen vaikuttaa työntekijän aikaisempi kokemus ja osaaminen. Nuoremmat työntekijät tarvitsevat enemmän opastusta perusasioissa kuin kokeneemmat tulokkaat. (Österberg 2009,102–103.) Myös työntekijän ammattitausta vaikuttaa perehdyttämiseen ja sen tarpeeseen. Alaa vaihtavalla työntekijällä on tarvetta syvällisemmälle perehdytykselle kuin aikaisemmin samalla alalla työskennelleellä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: yritykseen perehdyttäminen, työyhteisöön perehdyttäminen ja työnopastus. Yritykseen perehdyttäminen sisältää työpaikan toiminta-ajatuksen, liikeidean ja toimintatapojen esittelyn. Yritykseen perehdyttämisessä on tärkeää, että tulokas saa yleiskuvan yrityksestä ja sen toiminnasta. Työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu työpaikan ihmisiin tutustuminen. Uuden työntekijän on tärkeää tutustua niin muihin työntekijöihin, esimiehiin kuin asiakkaisiinkin. Työnopastus taas pitää sisällään työtehtävään perehtymisen ja työhön kohdistuvien odotusten ja oman vastuun tiedostamisen. Myös mahdolliset työhön liittyvät turvallisuusohjeet ovat tärkeä osa työnopastusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen osa-alueet.

Yritykseen perehdyttämisen tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä yritykseen ja sen toimintaan. Siihen sisältyy usein yrityksen historia, liiketoiminta-ajatus, organisaatiokerke, työsuhte-edut, yrityksen käytännöt ja toimintatavat (Cirilo & Kleiner 2003, 18).

Yritykseen perehdyttämisen tulee olla muutakin kuin pintapuolinen faktojen esittely. Se voi kestää useita viikkoja perehdyttämisen laajuudesta riippuen. Sen tulee olla mieleenpainuva. Perehdyttämisessä tulee käyttää oheismateriaaleja ja esimiesten pitäisi osallistua siihen. Siten varmistetaan, että tieto merkitsee työntekijälle tarpeeksi, jotta se ohjaa työntekijän toimintaa ja tehostaa tämän sitoutumista yritykseen. (Cirilo & Kleiner 2003, 20–21.)

Uuden työntekijän tulee tuntea ihmiset, joiden kanssa hän työskentelee. Hänen tulee tunnistaa keskeiset suhteet ja tietää, kenen työ vaikuttaa keneenkin, kenen päätökset vaikuttavat omaan työhön ja keneltä voi pyytää apua. Siksi työyhteisöön perehdyttäminen on tärkeää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 203.) Perehdyttämisen keskeisenä tavoitteena on auttaa uusia työntekijöitä pääsemään mahdollisimman nopeasti työyhteisön jäseniksi. Se auttaa työyhteisöön sosiaalistumisessa ja välittää yrityksen toimintakulttuuria. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46–47.)

Työyhteisöön tutustuminen on tärkeää tulokkaalle, jotta tämä voi antaa täyden panoksensa yritykselle. Työntekijät, jotka eivät ole luoneet hyviä suhteita työyhteisön muihin jäseniin, huolehtivat enemmän näistä suhteista kuin yrityksen tuotteista tai palvelusta. Hyvin sosialisoituneet työntekijät ovat motivoituneita, sitoutuneita yritykseen ja tyytyväisiä työhönsä. (Noe 2002, 399.)

Työnopastuksen avulla välitetään tulokkaalle työhön liittyvät tiedot ja taidot. Työnopastuksessa keskitytään työnteon valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Tarkoituksena on tukea tulokasta itsenäiseen ja omatoimiseen työskentelyyn. Hyvin hoidetun opastuksen tuloksena uusi työntekijä oppii tehtävänsä heti oikein. Työntekijän taitojen kehittyessä työn laatu ja tehokkuus paranevat. Opastuksen myötä tulokas on mahdollisimman pian valmis työskentelemään itsenäisesti. Sen myötä valvontaa tarvitaan vähemmän ja virheet vähenevät, mikä säästää aikaa niin tulokkaalta itseltään kuin muiltakin työntekijöiltä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työturvallisuus on tärkeä osa perehdyttämistä. Työpaikoilla voi olla hyvin monenlaisia vaaratekijöitä. Esimerkiksi palvelualoilla asiakkaat voivat uhata työntekijöitä väkivallalla. Työturvallisuudessa on kyse niin fyysisestä kuin henkisestäkin turvallisuudesta. Työpaikan riskitekijät on syytä kartoittaa ajoittain ja ottaa ne huomioon perehdytysuunnitelmassa. (Kupias & Peltola 2009, 23–25.)

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on velvollinen perehdyttämään työntekijänsä työhön ja opastamaan heidät turvalliseen työskentelyyn. Työntekijöille on järjestettävä riittävä opastus myös silloin, kun otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä. Vastuu työturvallisuudesta ja siihen perehdyttämisestä on työnantajalla ja työnantajan edustajilla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22.)

Työturvallisuuden tavoitteena on taata turvallinen ja terveellinen työ, työolosuhteet ja työympäristö. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja työperäisiä sairauksia. Työturvallisuus on siis keskeinen osa työnopastusta. Esimerkiksi koneiden ja laitteiden käyttäminen, suojavälineiden käyttäminen ja työasennot ovat asioita, jotka on tärkeää opettaa työnopastuksen yhteydessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22.)

4.3 Lainsäädäntö

Laissa on paljon perehdyttämiseen liittyviä määräyksiä ja viittauksia. Lainsäädännössä on huomioitu erityisesti työnantajan vastuu. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työ-sopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädäntö on useimmiten pakottavaa lainsäädäntöä. Perehdyttämiseen liittyvät vaatimukset ovat työnantajaa velvoittavia. Lähtökohtaisesti oletetaan, että työlainsäädäntö tunnetaan ja sitä noudatetaan yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslain (2001/55) yleisvelvoitteen mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä voi suoriutua työstään myös siinä tapauksessa, että yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Yleisvelvoitteen mukaan työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä edetäkseen työurallaan. Nämä velvoitteet koskevat kaikkia, ei pelkästään uusia työntekijöitä. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuuslain (2002/738) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lain tarkoituksena on myös ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäris-

töstä aiheutuvia terveyshaittoja. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen tarvittavilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.

Työturvallisuuslain (2002/738) mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että työntekijä perehdytetään työhön, työpaikkaan, työmenetelmiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttäminen on lain mukaan tärkeää erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden tai -menetelmien käyttöön ottamista. Työnantajan on myös huolehdittava, että työntekijä saa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työ- ja turvallisuusvaarojen välttämiseksi. Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta on lain mukaan myös täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 14§)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) edistää yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutusta. Lain tavoitteena on kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuutta vaikuttaa heidän työtään, työolojaan ja asemaansa koskeviin päätöksiin. Tavoitteena on siis edistää yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia (Kupias & Peltola 2009, 25). Lain mukaan yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä uudelle työntekijälle työpaikkaan ja yritykseen perehdyttämiseksi annettavat tarpeelliset tiedot. Myös laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (2006/44) määrää, että työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt tulee käsitellä työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa.

4.4 Tavoitteet

Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa oikea kuva yrityksestä ja auttaa työntekijää saamaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Perehdyttämiseen osallistuvat yleensä kaikki työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä on tekemisissä uudessa työssään. Tavoitteena on työn hallinta ja laadukas tuote tai palvelu. Tämä tavoite saavutetaan, kun perehdyttäminen nähdään monivaiheisena oppimistapahtumana, jossa huomioidaan työtehtävän opettamisen lisäksi omatoimisuuteen kannustaminen. (Kauhanen 2009, 152.)

Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada tulokas mahdollisimman nopeasti työyhteisön jäseneksi ja tuottavaksi työntekijäksi. Mitä nopeammin uusi työntekijä tutustuu työtehtäviensä vaatimuksiin, työtovereihin, toimintoihin ja käytännön asioihin, sitä nopeammin hän pystyy täysin keskittymään työntekoon. Mikäli uusi työntekijä ei saa kunnollista perehdytystä, hän voi olla pitkään epävarma tehtävistään ja omista työtavoistaan, jolloin tehokasta työskentelyaikaa menee hukkaan. Hyvä perehdyttäminen takaa sen, että uusi työntekijä pääsee nopeasti töihin ja tuottamaan tulosta. (Hokkanen ym. 2008, 62.)

Toinen tärkeä tavoite on antaa uudelle työntekijälle työn suorittamiseen vaadittavat valmiudet. Perehdyttämisellä pyritään vähentämään epävarmuutta, jännitystä ja virheitä, joita uusi työ saattaa aiheuttaa. Perehdyttämisellä tavoitellaan myös työn nopeaa oppimista ja työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista. Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myös työssä viihtymiseen ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Joillakin aloilla työtapatuurmilta välttyminen on yksi tärkeä syy huolelliseen perehdyttämiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisessä uuden oppimisen lisäksi olemassa olevan pätevyyden hyödyntäminen on keskeinen tavoite. Hyvä perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää saavuttamaan osaamisensa mukaisen toimintakyvyn mahdollisimman nopeasti. Se edellyttää kuitenkin, että tulokkaaseen tutustutaan ja että hänen osaamistaan tarkastellaan suhteessa organisaation tavoitteisiin ja osaamiseen. Yksilön osaaminen tulee nähdä organisaation muuta osaamista täydentävänä, mikä tukee organisaation uudistumista. Uuden työntekijän näkökulmasta perehdyttäminen mahdollistaa joustavan työn vaihdon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 56.)

Perehdyttämisen tavoitteena on myös motivoida uutta työntekijää osoittamalla, että hänet on otettu vastaan osaavaan organisaatioon. Uusi työntekijä haluaa kokea olevansa hyväksytty ja päästä osaksi työyhteisöä. Kunnollinen perehdyttäminen auttaa liittämään uuden työntekijän organisaation jäseneksi. Perehdyttäminen antaa myös mahdollisuuden huomioida uuden työntekijän uudet näkemykset ja ideat organisaation toimintaan liittyen. Uudella työntekijällä voi olla kokemusten tai opintojen pohjalta käsitys alan uusimmasta kehityksestä, jolloin perehdyttäminen on oiva tilaisuus hyödyntää tulokkaan kehittämisideoita. (Hokkanen ym. 2009, 62–63.)

Perehdyttämisen tärkeitä tavoitteita on myös yksilön sitoutuminen. Nykyään työntekijöiden sitouttaminen on yhä vaikeampaa. Työntekijät eivät enää sitoudu pitkiin työsuhteisiin, vaan ovat enemmän lojaaleja itseään, asiakkaitaan ja ammattikuntaansa kohtaan. Yritykset joutuvat kilpailemaan osaavista työntekijöistä. Ihmisiin panostava henkilöstöajattelu auttaa yrityksiä menestymään ja sitouttamaan työntekijöitä. Hyvin hoidettu perehdytys luo kestävän pohjan työsuhteelle ja vähentää henkilöstön vaihtuvuutta. Perehdyttäminen osoittaa henkilöstölle, miten työntekijöitä kohdellaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23–24.)

Perehdyttäminen on apuväline, jolla voidaan luoda työntekijälle kattava sisäinen malli työstä. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisten toimintaa. Ne tarkoittavat ihmisen ulkoisesta ympäristöstään rakentamia sisäisiä vastineita, jotka sisältävät käsityksiä asioiden keskinäisistä suhteista, ennusteita ja toimintamalleja. Nämä mallit syntyvät ympäristöstä tehtyistä havainnoista ja niiden tulkinnasta. Niihin vaikuttavat kokemuksen myötä kerääntyvät tiedot sekä tunteet ja arvot. Tyytyväisyys ja työnilo luovat positiivisen sisäisen mallin, kun taas epäonnistuminen ja pettymykset luovat negatiivisen mallin. Työtä koskevaan sisäiseen malliin kuuluvat työn tavoitteita, työprosessia, työmenetelmiä ja työnjakoa koskeva tieto. Sisäisen mallin luominen vaatii riittävän perusteellista opastusta työhön sekä työympäristöön. (Lepistö 2004, 57–58.)

4.5 Hyödyt

Perehdyttämisen avulla voidaan luoda myönteinen ensivaikutelma työstä ja työyhteisöstä. Se kannustaa ja rohkaisee uutta työntekijää. Kun tulokas toivotetaan tervetulleeksi ja opastetaan työhönsä, hänen työmotivaationsa kasvaa. Työmotivaatio voi sen sijaan laskea, jos tulokas jätetään liian pian suoriutumaan töistään yksin. Työmotivaatio on yksi merkittävä poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen vaikuttava tekijä. Perehdyttäminen voi joko vahvista tai heikentää tulokkaan työmotivaatiota, joten se voi vaikuttaa suoraan poissaoloihin ja vaihtuvuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Perehdyttämisestä hyötyvät sekä työntekijä, esimies että työpaikka. Työntekijälle koituvia hyötyjä ovat esimerkiksi epävarmuuden ja jännityksen väheneminen, työyhteisöön sopeutumisen helpottuminen, työn sujuvuus sekä ammattitaidon kehittyminen. Esimies hyötyy perehdyttämisestä, koska se säästää hänen aikaansa tulevaisuudessa, kun työntekijä

kijä osaa työnsä kunnolla. Lisäksi työongelmien ratkaiseminen helpottuu ja yhteistyölle ja hyvälle yhteishengelle muodostuu hyvä perusta, kun tulokas opitaan perehdytyksen kautta tuntemaan nopeammin. (Lepistö 2004, 56–57.)

Uusi työntekijä tuntee olonsa turvallisemmaksi perehdyttämisen jälkeen, kun tietää saaneensa kunnollisen opastuksen. Myös fyysinen turvallisuus taataan kertomalla uudelle henkilölle työturvallisuudesta ja mahdollisista vaaroista. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat positiivisesti työntekijän mielialaan ja sitouttavat hänet nopeammin yritykseen. Kunnollinen perehdytys auttaa uutta työntekijää työskentelemään itsenäisesti ilman jatkuvaa ohjausta ja pääsemään nopeammin tulosta tekeväksi työyhteisön jäseneksi. (Österberg 2009, 101–102.)

Työturvallisuusasiat kuuluvat keskeisenä osana perehdytykseen. Työtapaturmia sattuu erityisesti aloitteleville työntekijöille, joilta puuttuu turvallisuuteen liittyviä perustietoja ja -taitoja. Vaikka työntekijällä olisi yleistietoa työturvallisuudesta, on jokainen työpaikka ja -tehtävä erilainen ja sisältä omat turvallisuusriskinsä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Kunnollisen perehdytyksen avulla voidaan siis säästyä tapaturmilta ja niiden aiheuttamilta kustannuksilta.

Myös koko työyhteisö hyötyy, kun työn tulos ja laatu paranevat. Tulokkaalla on myönteinen asenne työpaikkaa kohtaan ja virheet ja tapaturmat vähenevät. Nämä seikat puolestaan johtavat poissaolojen vähenemiseen ja henkilöstön vaihtuvuuden pienenemiseen. Kun työntekijät on perehdytetty työhön kunnolla, he osaavat käyttää raaka-aineita ja tarvikkeita tehokkaasti, ja työvälineiden ja kaluston huoltotarve ja -kulut vähenevät. (Lepistö 2004, 57.)

Huolella suunniteltu ja toteutettu perehdytys säästää siis myös kustannuksia. Huolellinen perehdyttäminen vähentää sekaannuksia, virheitä, tapaturmia, hävikkiä sekä poissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuutta. Kaikkien niiden selvittämiseen ja korjaamiseen kuluisi aikaa ja resursseja, ja hyvällä perehdyttämällä niiltä voidaan välttyä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

Yritys voi saavuttaa hyvin hoidetulla perehdyttämällä myös kilpailuetua. Perehdyttämisen tarkoituksena on vähentää virheitä. Kun yrityksessä on paljon uusia työntekijöitä, puuttuvat yhteiset mallit. Huonosti perehdytetty työntekijä voi helposti heikentää pro-

sessin sujuvuutta ja aiheuttaa aikataulujen viivästymistä, koska ei ole toiminnassaan vielä nopea. Huonosti hoidettu perehdytys johtaa virheisiin, mikä johtaa reklamaatioihin ja aiheuttavat lisäkustannuksia. Pahimmassa tapauksessa virheet voivat johtaa asiakkaan menetykseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

5 PEREHDYTTÄMISPROSESSI

5.1 Suunnittelu

Kupias ja Peltola (2009, 87–88) erottavat perehdyttämisen suunnittelussa toisistaan perehdyttämisen systemaattisen ja yksilöllisen suunnittelun. Systemaattinen suunnittelu tarkoittaa perehdyttämisen suunnittelua koko organisaation tai työyksikön tasolla sekä perehdytys suunnitelmien ja tukimateriaalien laatimista. Näitä perehdytys suunnitelmia ja -materiaaleja voidaan käyttää laajasti hyväksi organisaatioissa, joissa iso joukko työntekijöitä tekee samoja työtehtäviä. Aina näitä ennalta laadittuja suunnitelmia tulee kuitenkin hyvän ja tulokellisen perehdyttämisen takaamiseksi yksilöllistää tulokkaan osaamisen ja taustan mukaan.

Perehdyttämisen suunnittelussa on huomioitava yrityksen henkilöstöpolitiikka, perehdyttäjät, perehdyttämisen tavoitteet, perehdyttämishjelmat, ajankäyttö, oheismateriaali sekä seuranta. Perehdyttämisen lähtökohtana ovat yrityksen henkilöstöhallinto ja sen periaatteet. Sen avulla määritellään esimerkiksi henkilöstöhankintaan liittyviä asioita, kuten mihin tehtäviin palkataan ammattitaitoisia henkilöitä ja mihin aloittelijoita, miten paljon käytetään sijaisia tai vuokratyövoimaa sekä miten eri ryhmät perehdytetään työhön. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Yrityksillä on perehdyttäjille selkeät vaatimukset. Heiltä odotetaan ammattitaitoa, motivaatiota ja myönteistä asennetta sekä opastamista että opastettavia kohtaan. Lisäksi tarvitaan opettamistaitoa. Joillain yrityksillä on nimetyt perehdyttäjät tai työnopastajat. Suunnitteluvaiheessa tulee selkiyttää heidän vastuunsa ja tehtävänsä perehdyttämisessä. Myös vastuunjako esimiehen, perehdyttäjän ja muiden työntekijöiden kesken tulee olla selkeä. On tärkeää, että työpaikalla on ohjeet ja riittävä opastus kaikille, jotka osallistuvat työnopastukseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Suunnitteluvaiheessa perehdyttämiselle tulee asettaa selkeät tavoitteet. Perehdyttämisen päätavoite on oppiminen. Tavoitteet määrittelevät millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän tulee oppia ja missä aikataulussa. Oppimistavoitteet voivat olla kaikille tulokkaille samanlaiset, mutta aina on huomioitava myös yksilölliset erot perehdytettävien kesken. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdytystä suunniteltaessa laaditaan prosessia varten perehdytysohjelma. Perehdyttämisohjelmia voidaan laatia yksilöllisesti tai tietyille ryhmille. Niiden laajuus vaihtelee tehtävän ja tarpeen mukaan. Tavoitteiden avulla suunnitellaan perehdytysohjelman sisältö: aiheet, aikataulut, apuvälineet ja oheisaineistot sekä vastuuhenkilöt. Perehdytysohjelma toimii muistilistana perehdyttäjälle sekä perehdyttävälle, mutta myös koko työyhteisölle. Perehdytysuunnitelmia ja -ohjelmia tehdessä suunnitellaan myös miten perehdyttämistä seurataan. Perehdytysohjelmiin onkin hyvä merkitä perehdyttämisen seurantakeskustelu. Konkreettisenä apuna toimii myös perehdyttämisen tarkistuslista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6-7.)

Ajankäytön suunnittelu on myös tärkeässä asemassa. Se on avain tehokkaaseen ajankäyttöön. Perehdyttämisen suunnittelu auttaa esimiehiä arvioimaan kuinka kauan perehdytysprosessiin tarvitaan aikaa erilaisissa työtehtävissä, jos työntekijä on ammattitaitoinen tai jos tämä on aloittelija. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6-7.) Myös työntekijä saa selkeän aikataulun avulla kuvan siitä, miten kauan hänellä on aikaa oppimiseen.

5.2 Materiaali

Perehdyttämisen tukena kannattaa käyttää myös kirjallista materiaalia. Perehdyttävälle voi antaa luettavaksi esimerkiksi yrityksen vuosikertomuksen, esitteitä, työohjeet ja henkilöstön yhteystiedot. Perehdyttävälle voi antaa myös perehdytysohjelman, josta hän näkee mitä on opittava ja miten paljon siihen on varattu aikaa. Uuden työntekijän pitää päästä tutustumaan myös yrityksen intranettiin ja kaikkeen siellä olevaan perehdyttämisen kannalta tarpeelliseen tietoon. (Österberg 2009, 109.)

Oheismateriaali säästää aikaa perehdyttämisen prosessin aikana. Tulokas voi tutustua kirjalliseen tai sähköiseen materiaaliin etukäteen. Esimerkiksi työturvallisuusohjeet tai yrityksen esittelymateriaali voivat olla kirjallisena. Tulokas pystyy myös palamaan näihin aineistoihin perehdytyksen jälkeen. Oheismateriaaleja suunnitellessa on hyvä sopia kuka hoitaa aineiston tarkistamisen ja päivittämisen ajan tasalle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Materiaalin suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon myös käytännöllisyys. Materiaalien ja välineiden tulee olla helppoja käyttää ja niiden on oltava helposti päivitettävissä.

Perehdyttämisessä kannattaa hyödyntää kaikkea olemassa olevaa henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaalia. Erilaiset henkilöstölehdet ja vuosikertomus auttavat hahmottamaan kokonaiskuvan. Erilaisista tutkimuksista saa myös hyödyllistä tietoa. Oleellista on tutustua sellaiseen materiaaliin, mikä auttaa tulokasta omassa työssään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Intranet on tehokas viestinnän väline, jota kannattaa hyödyntää myös perehdytyksessä. Sitä voidaan hyödyntää tiedottamiseen, vuorovaikutukseen ja viestintään, oppimisympäristönä, henkilöstöprosessien tehostamiseen, johtamisen sekä henkilöstöhallinnon työvälineenä. Tavallisin intranetin käyttötarkoitus on jakaa ja säilyttää tietoa. Se auttaa työntekijöitä pysymään ajan tasalla. Osa henkilöstökoulutuksesta voidaan järjestää Intranetin kautta verkko-opintoina. Tätä tapaa voidaan myös käyttää hyödyksi perehdyttämisessä. Esimiehen on myös helppo löytää intranetistä esimerkiksi kehityskeskustelulomakkeet tai perehdytysuunnitelma. Myös perehdyttämisen seuranta ja arviointi voidaan toteuttaa Intranetin kautta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 207–212.)

Monissa organisaatioissa tehdään tulokkaille niin sanottu tervetulo vihkonen, joka sisältää tietoa esimerkiksi yleisistä säännöistä ja työajoista sekä siitä millainen yritys on ja mitä se tarjoaa henkilöstölle. Se toimii tervetuloivotuksena uudelle työntekijälle ja auttaa luomaan positiivisen mielikuvan organisaatiosta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.)

Oheismateriaalit tukevat tulokkaan oppimista. Ensimmäisenä päivänä tulokas saa paljon uutta tietoa. Hänen on helpompi sisäistää uutta tietoa, jos hän on voinut tutustua materiaaliin jo etukäteen kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. Jos materiaaliin ei ole mahdollista tutustua etukäteen, se kannattaa ottaa mukaan varsinaiseen opastustilanteeseen. Perehdyttäjän ja tulokkaan on näin helpompi keskustella käsiteltävästä aiheesta, ja perehdyttäjä saa paremman käsityksen siitä, onko tulokas ymmärtänyt asiat ja mitä pitää vielä mahdollisesti käsitellä lisää. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

5.3 Vaiheet

Perehdyttämisessä on kaiken kaikkiaan neljä osiota: aika ennen töiden aloittamista, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja ensimmäiset kolme kuukautta uudessa työssä.

Perehdyttämisprosessin kesto vaihtelee organisaatiosta riippuen, mutta se on hyvä nähdä usean kuukauden oppimisprosessina, koska uuteen työhön totuttelu vie aikansa. (Hokkanen ym. 2009, 64.)

Ennakoiva perehdyttäminen tapahtuu jo ennen kuin uusi työntekijä saapuu yritykseen. Sen aikana muodostuu odotuksia yritystä, työtä, työoloja ja työyhteisön suhteita kohtaan. Nämä odotukset muodostuvat yrityksen edustajien kanssa käydyn vuorovaikutuksen pohjalta rekrytointi- ja valintaprosessin aikana. Potentiaalisille työnhakijoille on tärkeää luoda realistinen kuva työstä, jotta heillä on oikea kuva työn hyvistä ja huonoista puolista, työolosuhteista, yrityksestä ja sen sijainnista. Nämä tiedot tulee antaa työnhakijalle prosessin alkuvaiheessa. Yleensä ne kerrotaan esitteissä tai työhaastattelussa. Väärät tiedot ja odotuksen voivat johtaa tyytymättömyyteen ja työntekijöiden vaihtuvuuden lisääntymiseen. (Noe 2002, 398.)

Ennakkotoimien avulla yritys voi osoittaa työntekijälle sitoutumisensa. Uudelle työntekijälle voidaan antaa luettavaksi yrityksen sisäisiä julkaisuja, joista saa tietoa esimerkiksi aktiviteeteista, yrityksen henkilöstöstä, tuotteista ja palveluista. Tulokkaalle voidaan myös antaa luettavaksi käytännön ohjeita, ohjekirjoja tai muita dokumentteja, jotka auttavat häntä valmistautumaan työn erityisominaisuuksiin. Esimies voi ottaa yhteyttä uuteen työntekijään ennen työn alkua. Se voi auttaa motivoimaan työntekijää, ja siten esimies voi myös kertoa lisätietoja ja odotuksia työhön liittyen. (Cirilo & Kleiner 2003)

Esimiehen on tärkeää varata ensimmäisenä päivänä tarpeeksi aikaa uuden työntekijän vastaanottamiseen. Ensimmäisenä päivänä esimies käy uuden työntekijän kanssa läpi tämän työtehtävät sekä tavoitteet sekä esittelee perehdytyksestä vastaavan henkilön, jos se on joku muu kuin esimies itse. Aluksi on tärkeää tutustua työympäristöön, jotta uusi työntekijä osaa kulkea rakennuksessa ja tietää mistä saa työkaluja ja tarvikkeita. Perehdytysuunnitelma on hyvä käydä läpi heti alussa, jotta uudelle työntekijälle selviää mitä on luvassa. Ensimmäisen työpäivän jälkeen uuden työntekijän tulee tietää miten hän pääsee seuravana päivänä töihin ja mitä hänen tulee tehdä. (Hokkanen ym. 2009, 65.)

Ensimmäisen työviikon aikana tavoitteena on saada uusi työntekijä kiinni työntekoon ja aloittamaan verkostojen luominen organisaatiossa. Tästä on vastuu sekä perehdyttäjällä että perehdytettävällä itsellään. Tärkeintä on kuitenkin oppiminen omaan työhön. Jos työtehtäviin tarvitaan ohjausta tai koulutusta, se kannattaa sijoittaa ensimmäiselle työ-

viikolle. Vastuu siirtyy tässä vaiheessa jo perehdytettävälle itselleen. Perehdyttäjän rooli on tässä vaiheessa vastata uuden työntekijän kysymyksiin ja auttaa ongelmien ratkaisussa. Työnopastus tapahtuukin niin, että uusi työntekijä aloittaa työt ja saa ohjausta ja tukea sekä vastauksia kysymyksiinsä sen sijaan, että katsoisi sivusta, kun perehdyttäjä näyttää miten työtehtävät hoidetaan. (Hokkanen ym. 2009, 66.)

Ensimmäisen viikon jälkeen uusi työntekijä, perehdyttäjä ja esimies käyvät läpi ensimmäistä viikkoa ja keskustelevat tehtävien alkamisesta. Tavoitteena on antaa molemmipuolista palautetta perehdyttämisen kulusta sekä siitä, miten työt ovat lähteneet sujuun. Uudelle työntekijälle selvitetään myös, mitä häneltä odotetaan vastaisuudessa. (Hokkanen ym. 2009, 66.)

Ensimmäisien kolmen kuukauden aikana uusi työntekijä voi käyttää osan ajastaan tehtävien ja organisaation tapojen opettelemiseen, ja muu henkilöstö kokee hänet uudeksi. Kolmen kuukauden jälkeen tulokkaan pitäisi jo pystyä tekemään tuottavaa työtä ja olla osa työyhteisöä. Kolmen ensimmäisen kuukauden aikana varmistetaan, että uusi työntekijä saa kaiken tarvitsemansa koulutuksen. Vastuu perehtymisestä on työntekijällä, ja hänen tulee omatoimisesti kysellä ja ottaa selvää asioista. (Hokkanen ym. 2009, 66–67.)

Perehdytysjakson lopussa työntekijän, esimiehen ja perehdyttäjän on hyvä keskustella perehdyttämisen etenemisestä, mahdollisista kehitystarpeista, työntekijälle heränneistä kysymyksistä sekä mahdollisista ideoista, joiden avulla organisaation toimintaa voidaan kehittää. Uudella työntekijällä on ulkopuolinen näkemys organisaatiosta, ja hänellä voi olla yrityksen kehittämisen kannalta hyödyllisiä mielipiteitä. Lisäksi näiden mielipiteiden huomioiminen osoittaa uudelle työntekijälle, että hän on organisaation jäsen ja hänellä on merkitystä. (Hokkanen ym. 2009, 69.)

Perehdyttäminen voi tietysti loppua siihen, että työntekijä lähtee yrityksestä. Lähtö voi olla etukäteen tiedossa esimerkiksi määräaikaisen työntekijän kohdalla. Pois lähtevä työntekijä on aina oppinut organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Työsuhteen päättyessä esimiehen kannattaa pyytää työntekijältä palautetta lähtökeskustelussa. Samalla voidaan arvioida perehdyttämisen onnistumista. (Kupias & Peltola 2009, 110.)

5.4 Seuranta ja arviointi

Arvioinnin ja seurannan tavoitteena on arvioida tulokkaan tilannetta ja perehdyttämisen järjestelmän toimivuutta. Perehdyttämisen toteutumista on seurattava samaan aikaan, kun sitä toteutetaan. Oppimistulosten arviointi luo pohjan tuleville kehittymistavoitteille. Perehdytystoimenpiteiden arvioinnissa tarkastellaan perehdyttäjän sekä perehdytettävän toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Seurannan avulla voidaan varmistaa perehdyttämissuunnitelman onnistuminen. Perehdyttäjät ja työnopastajat seuraavat ja arvioivat oppimisprosessia ja sen onnistumista vielä prosessin jälkeen. Seurannan ja arvioinnin apuna voidaan käyttää esimerkiksi tarkistus- ja muistilistoja sekä kysymyksiä ja keskusteluja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Seuranta- ja arviointikeskustelut ovat yksi keino perehdyttämisen seuraamiseen. Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutteista oppimista, keskustelua, kuuntelemista ja kannustamista. Keskustelu on hyvä keino antaa palautetta molemmin puolin. Tavallista työn ohessa käytävä keskustelua kannattaa kuitenkin täydentää seuranta-, arviointi- tai kehityskeskusteluilla, joihin molemmat osapuolet valmistautuvat etukäteen. Keskustelun tarkoituksena on pohtia yhdessä perehdyttämisen toteutumista. Keskustelussa pohditaan miten perehdyttäminen tulokkaan mielestä onnistui, mitä hän on oppinut ja missä asioissa tarvitaan vielä lisää ohjausta. Keskustelun avulla perehdyttäjä saa lisätietoa asioiden sujumisesta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan oppimistavoitteiden savuttamista sekä oppimisen edistymistä. Arvioinnin avulla saadaan tietoa siitä, miten oppiminen on edistynyt ja mitä pitää vielä oppia. Perehdyttämisessä ja työnopastuksessa arvioinnin keskeisenä kohteena ovat työntekijän ammattitaito ja tiedot. Ammattitaitoon luetaan yleensä työtaidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot sekä sosiaaliset taidot. Muita tärkeitä arvioinnin kohteita ovat muun muassa päätöksentekotaito, ongelmanratkaisukyky sekä oppimistaidot. (Kangas & Hämäläinen 2007, 18.)

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajan perehdytystä varaston osalta. Tarkoituksena oli luoda perehdytysmateriaali, joka toimii perehdytyksen tukena sekä työntekijän muistilistana. Perehdytysmateriaalissa on käyty läpi kaikki varastotyöntekijän tärkeimmät tehtävät. Perehdyttämisen jälkeen työntekijä voi käyttää materiaali itsenäisen työskentelyn tukena muistilistana.

Teoreettisena lähtökohtana oli henkilöstöjohtaminen ja perehdyttäminen. Teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä, sen tavoitteita ja hyötyjä, sekä perehdyttämisprosessia. Aineistona käytettiin alan kirjallisuutta ja erilaisia perehdyttämistä käsitteleviä oppaita. Perehdyttämisestä löytyy runsaasti tietoa, joten aihe täytyi rajata tiettyihin osa-alueisiin.

Ideaparkin Vero Modan ja Jack & Jonesin henkilökunnalle toteutetun kyselyn avulla selvitettiin perehdyttämisen nykytilaa. Kyselyyn vastasi yhdeksän työntekijää. Vastanneista työntekijöistä kuusi ei ollut saanut perehdytystä varastoon. Heistä kolme oli halukkaita saamaan perehdytystä. Kysyin myös, missä asioissa erityisesti kaivattiin perehdytystä. Mikään aihe ei noussut vastauksissa ylitse muiden, vaan vastaukset jakautuivat melko tasaisesti vaihtoehtojen välille. Tulosten perusteella laadin materiaalin, joka kattaa kaikki tärkeimmät työtehtävät.

Opinnäytetyö onnistui, koska toimeksiantajalla on jatkossa käytettävissään perehdytysmateriaali, joka selkeyttää ja yhdenmukaistaa varastoon perehdyttämistä. Materiaalia voidaan käyttää tarpeen mukaan joko kokonaisuudessaan tai sieltä voidaan poimia tarvittavia aiheita osaksi perehdytystä. Perehdytysmateriaali on sen vuoksi monipuolinen, eikä vain varastotyöntekijöiden perehdytykseen käytettävissä. Jatkossa toimeksiantajan kannattaakin laajentaa perehdytysohjelmaa ja ottaa varasto osaksi työntekijöiden perehdytystä. Myös vanhojen työntekijöiden perehdyttäminen on tärkeää.

Opinnäytetyöprosessi oli ajoittain haastava. Aikataulussa pysyminen tuotti vaikeuksia, koska tein opinnäytettä työn ohella. Tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttaminen auttoi kuitenkin etenemään prosessissa. Haastavaa perehdytysmateriaalin luomisessa oli oman perehdytyskokemuksen puute. En ole saanut varastotyöhön kunnollista perehdytystä, joten en tiennyt mitä perehdytykseen pitäisi sisällyttää. Työkokemuksen kautta

tunnen kuitenkin työtehtävät, joten siitä oli apua materiaalin laatimisessa. Myös kysely osoittautui haastavaksi, koska en saanut vastauksia niin paljon kuin odotin. Pienen aineiston käsittely oli vaikeaa, mutta sain yhdeksän vastauksen perusteella kuitenkin riittävästi tukea omille havainnoilleni.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin todella paljon perehdyttämisestä niin työntekijän kuin työnantajan näkökulmasta. En ollut opinnäytetyötä aloittaessani saanut koskaan kunnollista perehdytystä työhön, joten kirjallisuuteen tutustuessani sain perehdyttämisprosessista täysin uudenlaisen käsityksen. Opin tarkastelemaan perehdytystä eri näkökulmista, mistä on varmasti hyötyä myös työelämässä. Prosessin jälkeen osasin myös arvostaa uudessa työpaikassa saamaani perehdytystä uudella tavalla.

LÄHTEET

Bestseller. 2014. Luettu 1.8.2014.
<http://www.bestseller.com/>

Cirilo, R. & Kleiner, P. 2003. How to orient employees into new positions successfully. Management Research News 26 (3) 16–25.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammi.

Helsilä, M. & Salojärvi S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Hämeenlinna: Talentum.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYPro Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Noe, R. 2002. Employee training & development. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Strategies to Support Orientation. 2013. Sarrah Education and Training. Luettu 3.8.2014. <http://www.sarrahrtraining.com.au/site/index.cfm?display=143764>

Työsopimuslaki 26.1.2011/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Österberg, M. & Helsingin kauppakamari Oy. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki. Gummerus kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kysely

1 (1)

Kysely varastotyöhön perehdyttämisestä Vero Moda / Jack & Jones Ideaparkissa. Kyse-
lyllä kartoitetaan perehdytyksen nykytilannetta.

Vastaa kysymyksiin valitsemalla sopiva vaihtoehto. Vastaa ainakin kysymyksiin 1-6.

1. Kummalla puolella työskentelet?
 - Vero Moda
 - Jack & Jones

2. Oletko työskennellyt varastossa?
 - Kyllä
 - En

3. Oletko saanut perehdytyksen varastotyöhön?
 - Kyllä
 - En

4. Jos vastasit kysymykseen 3 ”En”, olisitko halukas saamaan perehdytystä?
 - Kyllä
 - En

5. Jos vastasit kysymykseen 3 ”Kyllä”, oliko perehdytys tarpeeksi kattava, jotta voit
työskennellä varastossa itsenäisesti?
 - Kyllä
 - Ei

6. Missä asioissa erityisesti kaipaisit perehdytystä? Valitse **kaksi** tärkeintä.
 - Tavarantoimitus
 - Laskun tarkistaminen
 - Laskun päivittäminen
 - Hyvitys-/lisälaskujen pyytäminen
 - Sisäiset siirrot
 - Muu, mikä?: _____

7. Toiveita varastoon perehdytykseen liittyen:

Kiitos vastauksista!

VARASTON PEREHDYTYSOHJE

Vero Moda / Jack & Jones Ideapark

SISÄLLYS

2 (11)

1. Työnkuva.....	32
2. Tavarain vastaanotto.....	33
3. Tavarain tarkistus	34
4. Laskun tarkistus.....	35
5. Laskun päivittäminen	35
6. Hyvitys- ja lisälaskut	36
7. Sisäiset siirrot	37
8. Muut tehtävät.....	38
9. Työturvallisuus	39
Perehdyttämisen muistilista	40

1. Työnkuva

3 (11)

Varastossa työskentelyyn kuuluu saapuvien tuotteiden vastaanottaminen ja tarkistaminen sekä laskujen tarkistaminen ja päivittäminen. Varastotyöntekijä huolehtii siitä, että tuotteet on laskutettu oikein. Varaston ylläpitoon kuuluu myös tuotteiden purkaminen ja hyllyttäminen sekä varaston yleisestä toiminnasta huolehtiminen.

Varastotyöntekijä vastaanottaa kaikki saapuvat tuotteet. Tuotteet lasketaan, ja varmistetaan että määrät vastaavat laskutettua määrää. Se on tärkeää, jotta varastoarvo vastaa todellista varaston tilannetta.

Varastotyöntekijä vastaa myös varaston yleisestä siisteydestä ja toimivuudesta. Tuotteiden on oltava helposti saatavissa, jotta niitä voidaan täydentää liikkeeseen tarpeen mukaan. Varastotyöntekijä huolehtii tuotteiden hyllyttämisestä ja hyllyjen siisteyden ylläpidosta.

2. Tavaran vastaanotto

4 (11)

- Tulosta laskut
 - Mene saapuneisiin laskuihin.
 - Laskut ovat järjestyksessä päiväyksen mukaan, uusimmasta vanhimpaan. Selaa listasta vanhin lasku. Yleensä lasku on päivätty kaksi päivää ennen tuotteiden saapumista.
 - Tulosta laskut. Tämä helpottaa saapuvan tavaran tarkistamista sekä laskun päivittämistä.
- Varmista, että varaston keskilattialla on tilaa, jotta kuorma mahdutaan purkamaan.
- Kuittaa kuorma.
- Tarkista tuotteet.
 - kts. kohta 3.
- Päivitä laskut.
 - kts. kohta 5.
- Vie mallikappaleet myymälään.
 - Vie jokaisesta uudesta tuotteesta mallikappaleet myymälään/somistajalle.
- Pura ja hyllytä tuotteet.
 - Kun tuotteet on tarkistettu, ne puretaan hyllyyn.
 - Viikkaa tuotteet kokojärjestykseen. Jos laitat samaan pinoon eri kokoja, laita kokojen väliin pahvi.
 - Hyllytä tuotteet mahdollisimman tiiviisti.
 - Varmista, että pinot pysyvät pystyssä. Älä tee liian korkeita tai kapeita pinoja. Pinosta on voitava ottaa tuotteita ilman, että se kaatuu.

3. Tavarank tarkistus

5 (11)

- Irrota lähetyslista laatikon kyljestä.
 - Lähetyslistasta näet tuotteen nimen, kappalemäärän sekä koko- ja värilajitelmat.
- Laske tuotteet.
 - Laske tuotteet, ja varmista, että kappalemäärä on sama kuin lähetyslistassa.
 - Mikäli tuotteita on liikaa tai liian vähän, merkitse ero lähetyslistaan sekä tulostamallesi laskulle.
 - Jos kappalemäärä ei vastaa lähetyslistaa, tarkista laatikon kyljestä koko- ja värilajitelma. Tarkista sitten laatikosta mitä kokoja ja värejä tuotteista puuttuu. Merkitse koot ja värit ylös, jotta voit päivittää laskun oikein.
- Merkkää lähetyslistaan nimikirjaimet, päiväys ja tuotteiden määrä.
 - Kuittaa lähetyslista. Jos tuotteita on oikea määrä, ympyröi kappalemäärä lähetyslistasta. Jos tuotteita puuttuu tai on liikaa, merkkää erotus listaan. Esim. +2.
- Skannaa Supply-tuotteet.
 - Skannaa kaikki Supply-tuotteet viivakoodinlukijalla.
 - Varmista aina, että koneella ei ole muita tuotteita.
 - Skannaa kaikki samalla laskulla olevat tuotteet samalle koneelle. Kahta laskua ei voi skannata samalle koneelle, koska kone tyhjentyy aina laskun päivityksen yhteydessä.
- Tarkista tuotteiden kunto.
 - Tarkista, etteivät tuotteet ole rikkinäisiä, likaisia tai muuten viallisia.

4. Laskun tarkistus

6 (11)

- Vertaa lähetyslistoja ja laskuja, kun lasket tuotteita.
 - Varmista, että saapuneet tuotteet ovat laskulla ja että kappalemäärät täsmäävät.
 - Samoja tuotteita voi olla useammassa laatikossa, joten varmista että olet laskenut kaikki laatikot.
 - Ympyröi laskulta tuotteen kappalemäärä, jos se on oikein. Jos kappalemäärä ei vastaa laskua, kirjaa ero laskulle.
- Jos tuotteita puuttuu, pyydä hyvityslasku. Jos tuotteita taas on liikaa, pyydä lisälasku. (kts. kohta 6)

5. Laskun päivittäminen

- Mene saapuneisiin laskuihin
- Etsi oikea lasku
- Käsin lasketut tuotteet päivitetään laskulle käsin ja Supply-tuotteet tuodaan skannerilta.
- Supply-tuotteiden päivittäminen:
 - Varmista, että olet avannut laskun, jolla on samat tuotteet kuin skannerilla.
 - Aseta skanneri telineeseen
 - Klikkaa ”scanner” ja tuo tuotteet laskulle.
 - Tarkista vastaako laskulla olevat tuotteet skannattuja tuotteita.
 - Kirjaa mahdolliset erot ylös, ja pyydä hyvitys- tai lisälasku. (kts.kohta 6.)
 - Klikkaa ”Update”.
- Muut tuotteet:
 - Etsi oikea lasku.
 - Vertaa laskulla olevia tuotteita ja niiden määriä saapuneisiin tuotteisiin
 - Jos tuotteita puuttuu tai on liikaa, muuta kappalemäärä laskulle.
 - Klikkaa ”update”
 - Jos laskulla on vielä tuotteita, joita ei ole tullut, se jää näkyviin listalle. Muussa tapauksessa se häviää listasta.
- Niittaa lähetyslistat laskuun ja laita ne oikeaan kansioon. Vero Modan, Onlyn, Piecesin ja Jack & Jonesin lähetyslistoille on omat kansionsa.

6. Hyvitys- ja lisälaskut

7 (11)

Jos tuotteita on tullut enemmän tai vähemmän kuin laskulla, täytyy niistä tehdä hyvitys-/lisälaskupyynnö sähköpostitse. Myös viallisista tuotteista pyydetään hyvitys.

- Lisä- ja hyvityslaskut pyydetään sähköpostitse. Sähköpostiin kirjoitetaan lähetyslistan numero, tuotteen nimi, tuotenumero, koko, väri ja kappalemäärä.
- Lisä-/hyvityslasku näkyy saapuneissa laskuissa yleensä seuraavana päivänä. Tarkista, että laskulla on oikeat tuotteet, koot, värit ja kappalemäärät. Sen jälkeen laskun voi hyväksyä.
 - Kun hyväksyt hyvityslaskun, hyväksy myös sitä vastaava aiempi lasku. Jos esimerkiksi tuotteita on ollut laskulla 24 kappaletta, mutta niitä on vastaanotettu 22 kappaletta, on laskulle jäänyt roikkumaan kaksi kappaletta. Kun näille kahdelle tuotteelle saadaan hyvityslasku, hyväksytään myös lasku jolla nämä kaksi kappaletta on alun perin. Näin varaston inventaario pysyy oikeana.

7. Sisäiset siirrot

8 (11)

Tuotteita voidaan tarvittaessa siirtää myymälästä toiseen. Tällöin lähetävä liike laskuttaa vastaanottavaa liikettä lähetetyistä tuotteista.

- Skannaa lähtevät tuotteet viivakoodinlukijalla.
- Pakkaa tuotteet laatikkoon.
 - Varmista aina, että tuotteissa on hintalaput eikä niihin jää hälyttimiä.
- Tee lasku.
 - Mene kohtaan ”luo lasku”.
 - Tuo skannatut tuotteet koneelle asettamalla skanneri telineeseen ja klikkaamalla ”scanner”.
 - Valitse alasetoalikoista vastaanottava liike.
 - Voit kirjoittaa laskulle viestiksi esimerkiksi ”Siirtoja Ideaparkista”.
 - Lähetä lasku.
- Tulosta lasku ja laita se lähtevien tuotteiden mukana laatikkoon.
- Tee laatikon päälle osoitetarra.
 - Varaston pöydällä on osoitetarroja. Vero Modalle ja Jack & Jonesille on omansa.
 - Osoitetarraan merkitään vastaanottajan osoite, laatikoiden määrä, laatikon paino sekä päivämäärä.
 - Varaston seinällä on lista Bestsellerin liikkeistä ja niiden osoitteet.
- Tilaa kuljetus.
 - Kuljetus tilataan sähköpostitse. Kirjoita viestiin noutopaikan osoite sekä noudettavien laatikoiden määrä.

8. Muut tehtävät

9 (11)

- Hyllyjen siivous ja tiivistys.
 - Varastosta viedään tuotteita myymälään päivittäin. Myymälästä voidaan myös tuoda ylimääräisiä tuotteita varastoon. Hyllyt täytyy pitää siistinä, jotta tarvittavat tuotteet löytyvät sieltä mahdollisimman helposti.
 - Varmista, että pinot ovat siistejä ja viikkoa niitä tarvittaessa uudelleen.
 - Kun tuotteita viedään myymälään, tulee hyllyille tilaa ja tuotteita voi tiivistää. Näin saa tilaa myös uusille tuotteille.
- Varaston siistinä pitäminen.
 - Lakaise varaston lattialle kerääntyneet roskat päivän päätteeksi.
 - Vie täyttynyt roskapussi pois ja laita uusi tilalle.
 - Imuroi hyllyjen aluset tarvittaessa. Hyllyjen alle kerääntyy paljon pölyä.
 - Riko kaikki tyhjät laatikot pahvirullakkoon.
 - Nosta täydet henkarilaatikot hyllyn päälle.
 - Älä kasaa laatikoita varaston käytävälle. Varastossa täytyy mahtua kulkemaan.

9. Työturvallisuus

10 (11)

Varastossa työskennellessä tulee ottaa huomioon sekä henkilökohtainen että yleinen turvallisuus.

- Älä työskentele tikkailla.
 - Laske tuotteet ja laatikot aina alas hyllyjen päältä.
- Ole varovainen painavia laatikoita nostaessasi.
 - Älä pakkaa tuotteita tai henkareita liian isoihin laatikoihin, joita on vaikea nostaa. Varsinkin housuhenkarit ovat painavia, joten ne tulee pakata pieniin laatikoihin.
- Älä kasaa varaston käytäville laatikkotorneja, jotka voivat kaatua. Säilytä myös tikkaat sellaisessa paikassa, että ne eivät pääse kaatumaan.
- Kun nostat laatikoita hyllyjen päälle, varmista että pohjat on taiteltu ja teipattu kunnolla, jotta ne pysyvät kiinni. Varsinkin henkarilaatikot ovat painavia ja pohjat pettävät helposti.
- Ole varovainen mattoveitsen kanssa. Leikkaa laatikot auki aina itsestäsi pois-päin.
- Pidä uloskäynti vapaana.
 - Ulko-oven eteen ei saa kasata laatikoita tai laittaa muuta tavaraa, koska se toimii hätäuloskäyntinä.
- Varmista, että vaahtosammutin on aina ulottuvilla. Älä kasaa pahvilaatikoita sammuttimen eteen.

Perehdyttämisen muistilista

11 (11)

Aihe	Perehdyttäjä	Opastettu	Tarkistettu
Tavarán vastaanottaminen			
Tavarán tarkistaminen			
Laskun tarkistaminen			
Laskun päivittäminen			
Hyvitys- ja lisälaskut			
Sisäiset siirrot			
Työturvallisuus			