

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

UUDEN AUTONASENTAJAN
PEREHDYTTÄMINEN JA OHJAUS
KÄYTTÖAUTO OY TAMPEREEN TOIMIPISTEESSÄ

Työn ohjaaja
Työn teettäjä
Kesäkuu 2006

Tekn.Lis. Tauno Kulojärvi
KäyttöAuto Oy, valvojana Timo Alakahri

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Väisänen Sami

Uuden auton asentajan perehdyttäminen ja ohjaus KäyttöAuto Oy Tampereen toimipisteessä

Tutkintotyö

54 sivua

Työn ohjaaja

Tauno Kulojärvi

Työn teettäjä

KäyttöAuto Oy Tampere, valvoja Timo Alakahri

Kesäkuu 2006

TIIVISTELMÄ

Työssä tarkastellaan työhön perehdyttämistä ja sen toteutumista KäyttöAuto Oy Tampereen toimipisteen lähtökohdista. Työn lähtökohdana oli muotoilla yrityksen tarpeita vastaavan perehdyttämisohjelman runko, jonka avulla yritys voi toteuttaa työhön perehdyttämisen tärkeimmät osa-alueet. Lisäksi tavoitteena oli toteuttaa yrityksen uusille auton asentajille tarkoitettu perehdyttämisen tarkistuslista ja ”tervetuloa taloon” –kansio. Molemmat tavoitteet toteutuivat työn aikana.

Työntekijöiden huolellisella ja yhtenäisellä työhön perehdyttämisellä yritys varmistaa käyttöönsä aina työnsä oikein ja hyvin osaavan, motivoituneen henkilökunnan, joka edustaa yrityksessä olevaa taitotietoa. Suurin vastuu henkilöstön perehdyttämisestä on esimiehillä, vaikkakin vastuuta on usein tarkoituksenmukaista jakaa useammalle henkilölle.

Tutkintotyö aloitettiin keväällä 2006. Tällöin tehtyjen haastatteluiden ja havaintojen perusteella selvisi, kuinka omaan työhön ja työyhteisöön läheisesti liittyvät asiat olivat henkilöstöllä huomattavasti paremmin selvillä kuin koko organisaation tasoiset laajemmat kokonaisuudet. Omaan työhön ja työyhteisöön liittyvät asiat omaksutaan ensin ja vasta sen jälkeen koko organisaatiota koskevat asiat. Omassa perehdyttämisessä koetut puutteet vaikuttivat siihen, että yrityksessä toteutettu työhön perehdyttäminen koettiin riittämättömäksi ja heikoksi. Lisäksi kaivattiin yhtenäistä perehdyttämisohjelmaa, joka kattaisi koko yrityksen organisaation.

Työ vahvisti aikaisempia kokemuksia siitä, että työhön perehdyttäminen käytännössä oli yrityksessä varsin vähäistä ja että perehdyttämisen suunnitelmallisuuteen ja toteuttamiseen tulisi kaiken kaikkiaan kiinnittää erityistä huomiota.

TAMPERE POLYTECHNIC

School of Engineering and Forestry

Väisänen Sami New employee's guide for KäyttöAuto Oy

Tampere

Engineerin Thesis 54 pages

Thesis supervisor Tauno Kulojärvi

Commissioning Company KäyttöAuto Oy Tampere, supervisor Alakahri Timo
June 2006

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the initiation process of new employees in KäyttöAuto Oy Tampere. The starting-point of the study was to formulate an outline of a programme to meet the requirements of KäyttöAuto Oy through which the company can implement the plan. In addition, one aim was to draw up a checking list concerning the initiation into work and a "Welcome to KäyttöAuto Oy" file for new employees. Both of these goals were achieved during the study.

Through careful and uniform initiation the company can make sure that it always has a competent and well-motivated staff who contribute to the company's know-how. The heads of the departments have the biggest responsibility for making employees acquainted with the job, through it is often good to share the responsibility between several persons.

The employees were much more aware of the matters which were closely associated with their own work and working environment than of those concerning the whole organization and the company. The matters associated with one's own work and fellow workers are adopted first and only then the matters concerning the whole organisation.

In addition, the employees wanted a uniform Initiation Programme to cover the whole company and organization.

The study confirmed earlier experiences of the fact that in practice the initiation into work is quite non-existent and that, in all, the company should pay special attention to the methods and realisation of the initiation programme.

ALKUSANAT

Tämä työ olisi pitänyt tehdä jo viisi vuotta sitten, mutta silloin työskentelin koulutukseeni nähden täysin väärällä alalla. Kun siirryin koulutusta vastaavaan työhön keväällä 2003 alkoi mielessä muhia se että opinnot ja päättötyö olisi aika saada pakettiin. Nyt asia on enemmän kuin lähellä toivottavasti.

Haluan kiittää erityisesti Alakahrin Timoa, joka otti minut aikanaan töihin ilman alan työkokemusta, sekä muita jotka ovat antaneet vinkkejä ja asioita tähän työhön.

Suurin kiitos kuuluu kuitenkin tyttöystävälleni Tainalle, joka patisteli minut suorittamaan opintoni loppuun.

Kiitos

Pirkkalassa 9. elokuuta 2006

Sami Väisänen

TYÖSSÄ KÄYTETYT TERMIT

henkilöstöpolitiikka	työpaikan henkilöstökysymysten käsittelyperiaatteet
intressi	mielenkiinto, kiinnostus
kapasiteetti	tuotanto-, suorituskyyky
koeaika	työsuhteen alkaessa voimassa oleva koeaika, jonka kuluessa työsuhde voidaan molemmin puolin purkaa ilman irtisanomisaikaa
kvantitatiivinen	paljoutta, määrää koskeva
organisaatio	tarkoituksenmukainen kokonaisuus, esim. yritys
sidosryhmä	henkilöt, yhteisöt, yritykset, jotka ovat läheisessä vuorovaikutuksessa keskenään
teknologia	niiden tieteiden yhteisnimitys, jotka käsittelevät teknisiä järjestelmiä ja menetelmiä
toiminta-ajatus	periaatteet ja suuntaviivat, jotka koskevat yrityksen toimintaa ja sen suhdetta eri osapuoliin
työhön perehdyttäminen	perustietojen antaminen henkilöstölle työorganisaatiosta ja sen tavoitteista
työmotivaatio	tietoiset tai tiedostamattomat motiivit, jotka ohjaavat yksilön tai ryhmän työkäyttäytymistä
työnopastus	työntekijän tutustuttaminen työtehtäviin
työsuojeluvaltuutettu	työntekijöiden valitsema edustaja, joka käyttää heidän puhevaltaansa työsuojeluasioissa

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Sami Väisänen

TUTKINTOTYÖ

TIIVISTELMÄ	2	
ABSTRACT		
ALKUSANAT	4	
TYÖSSÄ KÄYTETYT TERMIT	5	
SISÄLLYSLUETTELO	6	
1. JOHDANTO	7	
2. KÄYTTÖAUTO OY TAMPERE	8	
3. TYÖN TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄ	9	
4. PEREHDYTTÄMINEN JA SEN TAVOITTEET	10	
4.1	Perehdyttämisen määrittelyä	10
4.2	Työhön perehdyttämisen tavoitteet	11
4.3	Perehdyttämisen merkitys	12
4.4	Perehdyttämisestä vastuuhenkilöt	13
4.5	Ketkä tarvitsevat perehdyttämistä	14
4.6	Perehdyttämisen seuranta	14
5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	15	
LÄHDELUETTELO		
LIITTEET		

1. JOHDANTO

Perehdyttäminen ja työnopastus luo osaltaan edellytykset hyvälle työmotivaatiolle ja hyvin toimivalle työyhteisölle sekä tukee työntekijöiden työssä menestymistä ja tyytyväisyyttä. Perehdyttämisen tärkeys tunnustetaan nykyisin yleisesti organisaatioissa.

Useimmissa organisaatioissa on olemassa ohjeet ja ohjelmat perehdyttämiselle ja sen toteuttamiselle. Opastuksella ja ohjauksella on tärkeä asema ammattitaidon kehittämisessä, työmotivaation lisäämisessä ja henkisen hyvinvoinnin luomisessa.

Työntekijän opetukselle ja ohjaukselle on asetettu vaatimuksia useissa säädöksissä. Työturvallisuuslaki painottaa työntekijälle annettavan opetuksen ja ohjauksen merkitystä työssä sattuvan tapaturman ja työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttämiseksi.

Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta on julkaistu useita teoksia ja oppaita esimerkiksi Lepistö (1988), Työturvallisuuskeskus (1988, 1990), Veriö ym. (1979). Näissä on painotettu mm. perehdyttämisen hyvää suunnittelua, ammattitaitoista ja innostunutta perehdyttäjää ja perehdytettävän aktiivisen roolin tärkeyttä perehdyttämisessä.

Perehdyttämisen yhtä osa-aluetta, työnopastusta, on tutkittu ja selvitetty laajasti monesta näkökulmasta ja intressitasosta, mutta kokonaisvaltaista työhön perehdyttämistä, sen toteuttamista ja onnistumista on systemaattisesti tutkittu hyvin vähän.

Henkilöstöpolitiikkaan ja perehdyttämiseen liittyvät asiat ovat perusluonteeltaan sellaisia, että niihin tulisi paneutua kunkin organisaation omista olosuhteista ja jäsenten tarpeista käsin. Organisaatioiden tulisi pyrkiä omien tarpeittensa ja voimavarojensa pohjalta kehittämään ja luomaan sellaista, joka juuri heille on parhaiten sopivaa.

Tämän työn tarkoituksena oli saatujen lähtökohtatietojen avulla kehittää ja toteuttaa yrityksen käyttöön yhtenäinen perehdyttämisohjelman runko ja perehdyttämisen apuna käytettävä "tervetuloa taloon" -kansio. Työssä keskitytään tiettyyn yritykseen ja sen tarpeisiin henkilöstönsä perehdyttämisessä. Tavoitteena oli toteuttaa perehdyttämisohjelma käytännössä yrityksen tarpeita vastaavaksi.

2. KÄYTTÖAUTO OY TAMPERE

Tutkimuksen kohdeyrityksenä oli KäyttöAuto Oy Tampere / Pirkanmaan Huolto Center, joka on valtuutettu Volvo- ja Renault-henkilöautojen määräaikaishuoltaja ja takuutöiden suorittaja.

Käyttöauto Oy on vuonna 1970 perustettu perheyhtiö, joka on ollut monimerkki-konseptin uranuurtaja Suomessa. Yhtiö harjoittaa toimintaa kymmenessä toimipisteessä Pohjanmaalla, Pirkanmaalla ja Keski Suomessa, edustaen kaikkiaan 19 automerkkiä.

Toimialueellaan Käyttöauto Oy työllistää 440 henkilöä (1.1.2006) , joista Tampereella työskentelee 85 henkilöä. Konsernin liikevaihto vuonna 2005 oli 300 milj.euroa

KäyttöAuto Oy:n toimitusjohtajana toimii Jyrki Viitala ja Pirkanmaan aluejohtajana toimii Pertti Liuksiala.

Lähtötilanteessa, toukokuussa 2006, ei yrityksen käytössä ollut minkäänlaista yhtenäistä teknisen palvelun työntekijöitä koskevaa perehdyttämisohjelmaa. Tosin jo pidemmän aikaa oli yrityksen käytössä ollut suppeamuotoinen "tervetuloa taloon" -vihkonen, mutta vastuu- ja toteuttamishenkilöiden kiire oli lykännyt perusteellista perehdyttämisohjelman kokoamista.

Perehdyttäminen yrityksessä oli toteutettu kunkin osaston esimiehen ja työtovereiden ohjauksella ilman yhtenäistä perehdyttämismallia, jolloin uuden työntekijän kokonaiskuva työstä, työympäristöstä ja koko organisaatiosta ei välttämättä ollut täsmällinen ja tasalaatuinen.

Tehdyn perehdyttämisohjelman avulla yritys halusi varmistaa uusien työntekijöiden totuudenmukaisen kuvan yrityksestä ja sen organisaatiosta sekä parantaa työntekijöidensä osallistumista työn kehittämiseen. Lisäksi yritys halusi nopeuttaa uuden henkilöstön sisään pääsemistä ”arjen rutiineihin”.

3. TYÖN TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄ

Työn tavoitteena oli kehittää ja toteuttaa Pirkanmaan Huolto Centerin käyttöön yhtenäinen työhön perehdyttämisohjelma, josta hyötyisivät niin yrityksessä työskentelevät uudet työntekijät kuin yritys itse. Tavoitteena oli työntekijöiden kannalta antaa jokaiselle työntekijälle täsmällinen kokonaiskuva työprosessista, organisaatiosta ja organisaatioympäristöstä sekä sitä kautta parantaa yleistä työmotivaatiota.

Pirkanmaan Huolto Centerin kannalta tavoitteena oli varmistaa, että yrityksellä olisi jatkuvasti käytössään vastuuntuntoinen ja toimintakykyinen henkilöstö, joka auttaisi yritystä saavuttamaan tuotannolliset ja inhimilliset tavoitteensa sekä auttaisi yritystä sopeutumaan teknologian, työelämän ja kilpailuympäristön muutoksiin.

Asiakkaiden ja sidosryhmien kannalta toteutettavan perehdyttämisohjelman tavoitteena oli taata työnsä osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta, joka edustaisi yrityksessä olevaa tietoa ja taitoa.

Työn yleisenä tavoitteena oli yrityksen työntekijän suorituskyvyn ja toiminta-
valmiuden ylläpitäminen ja nostaminen niin, että työntekijä pystyisi täysipainoisesti suorittamaan sekä nykyiset että tulevat tehtävänsä. Tavoitteet voitiin ryhmitellä myös seuraavasti:

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Sami Väisänen

TUTKINTOTYÖ

** toimintakäyttäytymisen tavoitteet*

Työntekijä valmennetaan hoitamaan annetut tehtävät mahdollisimman hyvin.

** työyhteisökäyttäytymisen tavoitteet*

Työntekijä valmennetaan tulemaan toimeen työryhmän kanssa sen aktiivisena jäsenenä ja vaikuttajana.

** persoonallisuuden kehittämisen tavoitteet*

Työntekijä valmennetaan itsenäisesti ajattelevaksi, itsensä ja muiden kanssa toimeen tulevaksi joustavaksi persoonaksi.

4. PEREHDYTTÄMINEN JA SEN TAVOITTEET

4.1 Perehdyttämisen määrittelyä

Perehdyttäminen määritellään useimmiten toimenpiteiksi, joilla pyritään auttamaan uusia työntekijöitä sopeutumaan työhön, työyhteisöön, työympäristöön sekä työn hallintaan. Perehdyttämiseen liittyy läheisesti myös opastus työtapaturmien ja ammattitautien välttämiseksi.

Veriön ym. (1979, 6) mukaan perehdyttämisellä pyritään lisäksi edistämään työntekijän ammattitaidon kehittämistä, turvallista työskentelyä ja viihtymistä työssä.

Työsuojelusanastossa työhön perehdyttämisellä tarkoitetaan perustietojen antamista henkilöstölle työorganisaatiosta ja sen tavoitteista sekä työympäristöstä (Työsuojelusanasto 1984, 47).

Perehdyttäminen voidaan nähdä myös (Majoinen ym. 1989,59) luonnollisena osana työyksikön johtamista. Silloin sen tehtävänä on luoda, ylläpitää ja kehittää henkilöstön pätevyyttä. Perehdyttämisellä pyritään vaikuttamaan siihen, että työyhteisössä on mahdollisimman pian pätevä, ammattitaitoinen ja työstään innostunut henkilöstö.

Lepistö (1988, 6) jakaa perehdyttämisen seuraaviin osa-alueisiin:

- tiedottaminen ennen työhön tuloa
- vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
- työsuhdeperehdyttäminen
- työnopastus.

Työnopastuksella tarkoitetaan sitä perehdyttämisen vaihetta, jossa työntekijälle opetetaan varsinainen työ, koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttö sekä oikeat työmenetelmät (Lepistö 1988,11). Työnopastus on työpaikoilla välittömästi annettavaa työtehtävien opetusta, jonka tarkoituksena on saada työntekijä oppimaan työhön liittyvät tiedot ja taidot.

4.2 Työhön perehdyttämisen tavoitteet

Tavoite tarkoittaa lopputulosta, päämäärää. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasoa, joka perehdyttämiseen liittyvissä eri asioissa tulee aina olla. Päätaavoitteena on, että jokainen yrityksen perehdyttämisohjelmassa mainittu asia on työpaikassa "hyvin".

Työhön perehdyttäminen on tärkeää sekä perehdytettävälle että koko työyhteisölle. Kunnollisella perehdyttämisellä varmistetaan yrityksen ja työyhteisön kannalta työtehtävänsä oikein osaava ja työhönsä positiivisesti motivoitunut työntekijä. Hyvä työhön perehdyttäminen on aina sekä perehdytettävän että koko työyhteisön etu.

Perehdyttämisen tavoitteena on

- luoda alusta alkaen mahdollisimman myönteinen asennoituminen työhön, yritykseen ja siinä toimiviin henkilöihin
- luoda tulokkaaseen turvallisuuden tunne ja tätä kautta lisätä hänen viihtyvyyttään
- tutustuttaa tulokas yritykseen, talon tapoihin ja tuleviin tehtäviin
- saada hänet mahdollisimman pian mukaan työhön (Kangas 1990,46).

Perehdyttämällä pyritään joko suoranaisesti tai välillisesti vähentämään virheitä ja muita harmeja, joita voi aiheutua, kun työympäristöä ja -tehtäviä ei tunneta.

4.3 Perehdyttämisen merkitys

Vaikkakin työnopastuksen tulosten todettavuus ja rahana mitattavuus on vaikeaa, on käytäntö kuitenkin osoittanut, etteivät perehdyttämiseen uhratut varat ole menneet hukkaan. Huolellisella perehdyttämällä voidaan saavuttaa mm. seuraavia etuja:

yritykselle

- suorituskapasiteetti kasvaa
- työmenetelmät yhtenäistyvät
- yrityksen maine kasvaa

työntekijälle

- henkilö pääsee nopeammin perille työtehtävistään
- tapaturmavaara vähenee
- opastus on asiallista
- motivaatio kasvaa

esimiehelle

- esimiesten ja alaisten suhteet paranevat
- henkilökunnan vaihtuvuus vähenee
- työn laatu ja kilpailukyky paranee

Hyvällä työn opastuksella ja perehdyttämällä taataan työntekijöiden työtyytyväisyys ja työmotivaatio sekä organisaation menestys.

4.4 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt

Henkilöstön perehdyttämiseen voivat osallistua lähinnä seuraavat henkilöt: henkilöasiainhoitaja, esimies, perehdyttäjä, työnopastaja, luottamus- tai yhdysmies sekä työtoverit (Palm & Voutilainen 1972,68). Osa perehdyttämisvastuusta voidaan ja on usein tarkoituksenmukaistakin siirtää erityisille perehdyttäjille ja työnopastajille, mutta lopullinen vastuu perehdyttämisen suunnitelmallisuudesta jää Palm ja Voutilaisen mukaan kuitenkin esimiehen harteille.

Käytännössä perehdyttämisestä vastaavat useimmiten työtoverit, siksi yrityksen tavoitteet ja toiminta-ajatus, henkilöstöpolitiikka, koulutustoiminta sekä eteenpäin pääsymahdollisuudet ovat monille uusille työntekijöille usein heikosti selvitettyjä. Yrityksen tulisi kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota esimiehen vastuuseen perehdyttämisen toteuttamisessa.

Myös Työturvallisuuskeskuksen Kuntaryhmä (1990,11) korostaa esimiehen vastuuta perehdyttämisen toteuttamisessa. Se pitää perehdyttämistä normaalin esimiestyön kiinteänä osana, jonka vastuuta ei voida siirtää keskitetylle henkilöstöhallinnolle. "Esimies luo omalla toiminnallaan perehdyttämisen edellytykset."

Ohjauksen ja perehdyttämisen toteutuksessa ei tule myöskään unohtaa työhönottajaa, jolla on - hakemusten ja haastattelujen perusteella - selvillä kunkin tulokkaan lähtötilanne.

4.5 Ketkä tarvitsevat perehdyttämistä

Työtehtävien ja työympäristön muuttuessa tarvitaan perehdyttämistä vaikka työnantaja tai yritys ei muuttuisikaan. Perehdyttämistä tarvitsevat siis kaikki, joille työtehtävä on uusi, niin työntekijät, toimihenkilöt kuin esimiehet (Lepistö 1988,11).

Pitkältä virkavapaalta, poissaololta tai työlomalta palaavalla työntekijällä voi olla edessään uudet työtehtävät tai hänet on voitu siirtää tehtävästä toiseen, jolloin tarvetta uuden työtehtävän oppimiseen ja valmentautumiseen on.

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitsevat myös ne, joiden toiminnassa havaitaan työturvallisuuteen liittyviä puutteita ja ne, joiden tehtäviin kuuluu poikkeuksellisesti erityistehtäviä (Lepistö 1988,11).

Majoinen ym. (1989,61) korostaa perehdyttämistarpeen tarkistamista aina, kun henkilö tulee työyksikköön, vaikka työntekijä olisi aiemminkin työskennellyt saman työnantajan palveluksessa. " Pitkät, vuosia yhtäjaksoisesti kestävä poissaolot työyhteisöstä aiheuttavat helposti sen, että henkilö vieraantuu työtehtävistään".

Yleensä työyhteisöön ja työhön tultaessa opitaan ensin siihen läheisesti liittyvät, työntekijää lähellä olevat asiat ja vasta sen jälkeen opitaan hallitsemaan koko organisaatiota koskevat asiat ja toiminnot. Toisaalta työntekijä voi pitää koko organisaation taseisia asioita kaukaisina ja vähemmän kiinnostavina, jolloin niiden oppimiseen ja hallitsemiseen ei osallistuta niin laajasti.

4.6 Perehdyttämisen seuranta

Perehdyttämisen seuranta ja tarkkailu muodostavat perehdyttämisvaiheen oleellisen osan. Seurannan tarkoituksena on varmistaa uuden työntekijän soveltuminen ko. tehtävään sekä antaa tietoja perehdyttämistoiminnan vaikutuksesta ja onnistumisesta.

Tarkkailu muodostuu niin työntulosten seuraamisesta kuin työntekijän tietouden omaksumisen varmistamisesta. Tarkkailtavia asioita voivat olla mm. yritystietous, eri säännöt ja sopimukset sekä työntekijän yleinen sopeutuminen. (Palm ym. 1977, 151.)

Seuranta ja tarkkailu voidaan yrityksessä toteuttaa usealla eri tavalla. Voidaan järjestää kirjallisia koetilaisuuksia, keskustelutilaisuuksia tai haastatella uuden työntekijän lähipiiriä työtovereita (Palm ym. 1977, 151.)

Arvioimalla sitä, minkälaista oppimista perehdyttämisellä saadaan aikaan ja mitkä ovat perehdyttämisen vaikutukset, voidaan perehdyttämistä edelleen parantaa ja kehittää.

5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Käytetty perehdyttämisaineisto koostui mm. alan kirjallisuudesta, eri alojen tutkimustuloksista, havainnoinneista sekä keskusteluista. Koottu aineisto muokattiin ja työstettiin yrityksen tarpeita ja toiveita vastaavaksi

Tämän aineiston avulla muodostettiin yritykselle "tervetuloa taloon" –kansio, yrityksen perehdyttämisohjelman runko sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tarkastuslista.

Johtopäätöksenä voidaan esittää, että perehdyttämisen suunnitelmallisuuteen, yrityksen toimialasta riippumatta, tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Lisäksi perehdyttämisen tulisi antaa kattava kokonaiskuva koko organisaatiosta ja työntekijän sijoittumisesta siihen. Huomioita olisi kiinnitettävä myös perehdyttäjään. Vaikka perehdyttämisohjelma olisi hyvä ja yrityksen tarpeita vastaava, ovat perehdyttämisen avainasemassa esimies ja työtoverit. Perehdyttämisohjelma itsessään ei vielä takaa perehdyttämisen onnistumista.

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Sami Väisänen

TUTKINTOTYÖ

Aloittaessani työt KäyttöAuto Oy:ssä ihmetystä herätti se että niinkin isossa organisaatiossa ei perehdyttämiseen ollut kiinnitetty sen suurempaa huomiota ja yhtenäinen ja huolellinen työhön opastus puuttui lähes kokonaan.

Työn alussa kirjatut tavoitteet (mm. yhtenäinen perehdyttämisohjelman tekeminen) saavutettiin, ja tulevaisuudessa KäyttöAuto Oy voi perehdyttämisohjelman avulla varmistaa jatkuvasti yrityksen käyttöön toiminta- ja kilpailukykyisen henkilöstön.

Haluankin esittää lämpimät kiitokset kaikille työni kehittelyyn ja haastatteluihin osallistuneille. Mottomme olkoon:

”VAIN TYÖTÄ TEKEMÄLLÄ SYNTYY TULOSTA.”

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Sami Väisänen

TUTKINTOTYÖ

LÄHDELUETTELO

JULKAISTUT LÄHTEET

Aikio Annukka (Toim.) 1983

Uusi sivistyssanakirja. Otava. Keuruu.

Kangas Pirkko 1990

Työn johtaminen. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Lepistö Irma 1988

Perehdyttäminen - työnopastus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Majoinen K. - Raitoaho O. - Vahermo M. 1989

Kuntien kehittyvä henkilöstöpolitiikka. Valtion painatuskeskus.
Helsinki.

Palm Aarno - Voutilainen Eero 1972

Henkilöstöpolitiikka. K. J. Gummerus Oy. Jyväskylä.

Palm Aarno - Voutilainen Eero 1977

Henkilöstöhallinto. K. J. Gummerus Oy. Jyväskylä.

Työsuojelusanasto 1984

Työterveyslaitos. Gummerus Oy. Jyväskylä.

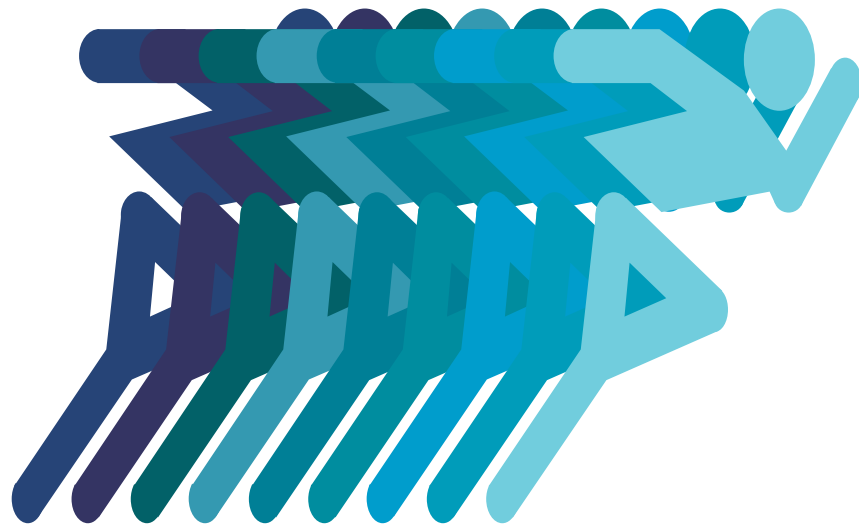
Uusi työ - uudet haasteet 1990.

Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä. Auranen. Forssa.

Veriö - Lehtopolku - Rantanen 1979

Perehdyttäminen ja työnopastus. Vammalan kirjapaino. Vammala.

KÄYTTÖAUTO OY TAMPEREEN PEREHDYTTÄMISOHJELMA



1. PEREHDYTTÄMISOHJELMAN TARKOITUS

- * perehdyttää uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti uuteen työhönsä ja työskentelyolosuhteisiinsa ja lyhentää oppiaikaa
- * antaa selkeä kokonaiskuva opetettavasta asiasta
- * luoda myönteinen asennoituminen työyhteisöä ja työtä kohtaan
- * automatisoida työntekijän rutiinimaiset taidot => henkilön älyllinen kapasiteetti vapautuu suunnittelevaan ja luovaan toimintaan
- * lisätä turvallisuuden tunnetta ja vähentää epävarmuutta
- * antaa tietoa yrityksen kokonaistoiminnasta: muiden osastojen toiminta, oman osaston suhde muihin osastoihin, tuotealueet, markkina-alueet, henkilöstöpolitiikan periaatteet, johtamistapa jne.

2. PEREHDYTTÄMISOHJELMAA TARVITAAN

- * opettaessa uutta työntekijää
- * työmenetelmien muuttuessa
- * työntekijän vaihtaessa työtehtävää
- * otettaessa käyttöön uusia koneita tai laitteita
- * työntekijän palatessa töihin pitkän poissaolonsa jälkeen

3. PEREHDYTTÄMISOHJELMAN TOTEUTUKSESTA VASTAA

- * uuden työntekijän lähin esimies
- * työntekijän työtoverit



- * henkilöstöosasto
- * luottamusmies
- * työsuojeluvaltuutettu

4. HYVÄ TYÖNOPASTAJA / PEREHDYTTÄJÄ

- * tuntee opastettavan työn
- * tuntee työnopeutusmenetelmät ja oppimisen psykologiset perusteet
- * on motivoitunut ja halukas opettamaan

5. MIKÄ ON PEREHDYTTÄMISOHJELMA?

Perehdyttämisohjelmaan on kerätty perehdyttämisen toteuttamisen kannalta tärkeät asiat. Se on työpaikassa samalla toimintaohje ja tarkistuslista. KäyttöAuto Oy:n perehdyttämisohjelma käsittää perusasiat sisältävän rungon, jota voidaan käyttää joustavasti erilaisissa tilanteissa.

6. PEREHDYTTÄMISEN TOTEUTUS

Jokainen perehdyttämistilanne on ainutkertainen tapahtumasarja. Siihen on valmistauduttava erikseen, jos se aiotaan hoitaa hyvin.

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Työhönottaja antaa jo tässä vaiheessa uudelle työntekijälle perehdyttämisen tarkistuslistan ja kotiin luettavaksi tervetuloa taloon -kansion, jonka työntekijä voi luettuaan palauttaa joko osastolle tai työhönottajalle suoraan. Näin tulija saa rauhassa tutustua asioihin ja perehdyttämiseen varattua aikaa säästyy. Mikäli mahdollista uuden työntekijän olisi hyvä tutustua työpaikkaan jo etukäteen. On helpompi aloittaa työt, kun kohde on jo jonkin verran tuttu.

Esimiehen tulee kertoa työyhteisölle uudesta työntekijästä ja varmistaa perehdyttämisohjelman toteutus. Hänen tulee myös selvittää, mitä työhönottovaiheessa on keskusteltu. Esimiehen on varattava täysin rauhoitettu aika tulijaa varten, kun tämä tulee työhön ensimmäistä kertaa.

Tärkeintä on, että tulija kokee olevansa tervetullut. Ellei esimies pysty olemaan itse paikalla, hän sopii asiasta jonkun muun kanssa.

Tutustumisen yhteydessä esimies voi keskustella uuden työntekijän työkokemuksesta, koulutuksesta ja työpaikan tuntemuksesta. Samalla on mahdollisuus tarkistaa vielä perehdyttämisohjelmaa ja ehkä muuttaakin sitä.

Ensivaikutelma on tärkeä!

7. PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄÄ AINEISTOA

Käyttöauto Oy:llä on erilaista perehdyttämiseen liittyvää aineistoa, mm.

- * tervetuloa taloon -kansio
- * yrityksen muut esitteet
- * käsikirjat
- * koneiden ja laitteiden käyttöohjeet
- * ammattikirjallisuus, ammattilehdet
- * ensiapuohjeet
- * paloturvallisuusohjeet

Uusi työntekijä tulee opastaa käyttämään aineistoa tehokkaasti.

KäyttöAuto Oy Tampereen / PEREHDYTTÄMISOHJELMA

Perehdyttävän nimi: _____

tehtävä: _____

Perehdyttäminen alkoi ___ / ___ 20 ___

päättyi ___ / ___ 20 ___

Kuka tekee

Tehty pvm.

Ennakkotoimenpiteet

- sovi työnopastajasta, informoi hänelle
- tiedota tulokkaasta muille
- selvitä työhönottovaiheessa käsitellyt asiat
- valmistaudu tulotilanteeseen (mm. ajan, materiaalin, työasun varaaminen)

Kuka tekee

Tehty pvm.

Vastaanottaminen (1. päivä)

- tutustuminen (ellei ennen tavattu)
- yritykselle tärkeät asiat
 - * liikeidea/toiminta-ajatus
 - * omistussuhteet
 - * yrityksen ns. arvot
 - * organisaatio, johto, esimiehet
- yrityksen ja tilojen yleisesittely
 - * kulkutiet ja varauloskäynnit
 - * eri osastojen sijainti/kiertokäynti
 - * yhteyshenkilöt eri osastoilla
- lähimpien työtovereiden esittely
- tärkeimmät työsuhteeseen liittyvät asiat
 - * koeaika ja sen merkitys
 - * työajat ja -vuorot
 - * ruoka- ja kahvitauot
 - * lomat, sairaspöissaolot, muut poissaolot
- palkka-asiat
 - * palkka ja palkanmaksu
 - * sairausajan palkka
 - * loma-ajan palkka, lomarahaa ja lomakorvaukset
 - * verokortti
- tutustuminen omaan työpisteeseen ja osastoon
 - * kulkutiet, varastot, jätehuolto
 - * henkilökunnan tilat, työasu

	Kuka tekee	Tehty pvm
Työnopastus (2. päivä)		
- tutustuminen (ellei ole tavattu)		
- tilanteen selvittäminen (mitä on jo selvitetty, mitä tulokas tietää)		
- tutustuminen omiin työtehtäviin		
* omat tehtävät ja vastualueet		
* laitteet ja välineet		
* niiden käyttö ja huolto		
* oman työn merkitys/yhteistyö		
* asiakaspalvelu ja myyntityö		
* mistä lisää tietoa ja apua?		
- työnopastaminen		
• Huom! katso liite 1a		
	Kuka tekee	Tehty pvm.

Työnopastus (3. päivästä eteenpäin)

- työnopastaminen jatkuu (kertausta)
- työsuojausasiat, työturvallisuus
- * työsuojausvaltuutettuun tutustuminen
- * ensiapuohjeet, ensiapukaappi
- * paloturvallisuusohjeet, palokalusto
- * työturvallisuusohjeet
- * hätäpuhelinnumerot
- * poikkeustilanteissa toimiminen
(mm. sähkökatkos, järjestyshäiriöt, ryöstö)
- työterveyshuolto
- * työhöntulotarkastus
- * työterveysasema ja sen palvelut
- tarkempi tutustuminen muihin osastoihin
- luottamusmieheen tutustuminen
- työsuhdeasioiden täydentäminen
- muut asiat
- * henkilöstöpalvelut ja -edut
- * puhelimen käyttö
(työasiat, yksityisasiat)
- * jatkokoulutusmahdollisuudet
- sisäinen tiedottaminen
- * ilmoitustaulut ja palaverit

KäyttöAuto Oy Tampereen / PEREHDYTTÄMISOHJELMA

Kuka tekee

Tehty pvm

Seuranta, tulosten arviointi

- oppimistulosten arviointi työssä
- palautekeskustelut
- * I seurantakeskustelu n. viikon kuluttua töiden aloittamisesta
- * II seurantakeskustelu juuri ennen koeajan päättymistä
- * Huom. katso liite 2a
- mahdolliset korjaustoimenpiteet

Asia hoidettu ___/___/20___

Perehdyttävä: _____ Perehdyttäjä: _____

—

Liite 1a

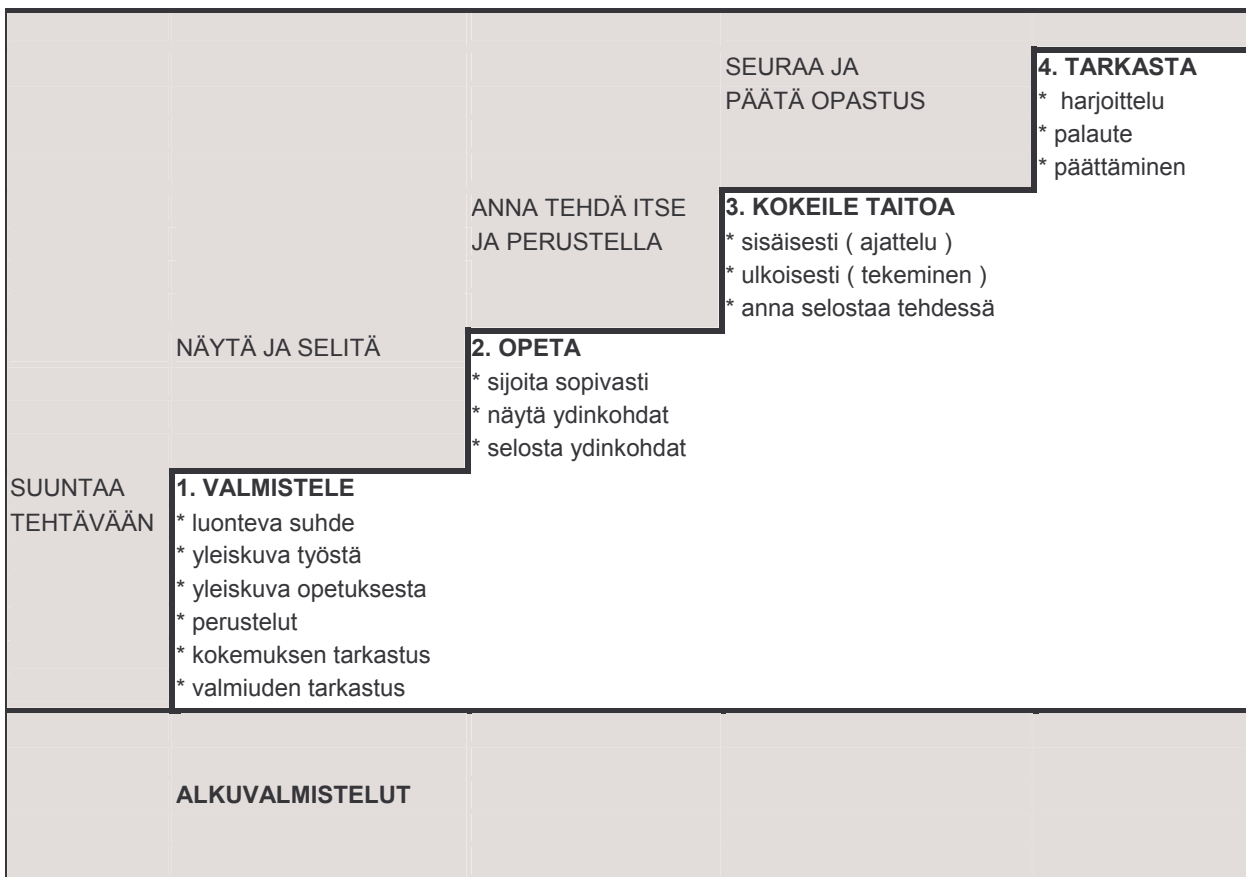
TYÖNOPASTAMINEN

Työnopastuksen tarkoituksena on auttaa opastettava henkilö oppimaan työtehtävänsä. Se liittyy miltei jokaiseen työtehtävään.

Työnopastuksen voi toteuttaa monella tavalla. Seuraavassa kohdassa on esitetty neljän askeleen menetelmä. Kulloinkin käytettävän menetelmän tulee olla joustava ja sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin. Tärkeintähän on oppiminen. Lisäksi on muistettava innostaa, rohkaista ja kannustaa opastettavaa aina, kun se on paikallaan.

TWI-NELJÄN ASKELEEN OPASTUSOHJELMA

- Lähteet: * Lepistö Irma, Perehdyttäminen - työnopastus, Työturvallisuuskeskus 1988
- * Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen, STK-TVK/STL - koulutusryhmä. Tampere 1988



Kaavio 1. TWI-neljän askeleen opastusohjelma

Alkuvalmistelut

* jo työhönottohaastattelussa hakijalle annetaan riittävästi oikeansisältöistä tietoa työsuhteeseen liittyvistä kysymyksistä:

- työtehtävistä
- palvelussuhteen ehdoista
- yrityksen toiminnasta ja tavoitteista.

Hakijalle kerrotaan, ketkä antavat tarvittaessa lisätietoja

* uudelle työntekijälle annetaan **kirjallista tiedotusaineistoa**

* **esimies tiedottaa uudesta työntekijästä** työyksikölle ja valmistaa työyksikön ottamaan vastaan uuden työntekijän

* vastaanottovaiheessa pyritään saamaan uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja hyväksytyksi

- esitetään perehdyttämissuunnitelma työtöntulijalle ja keskustellaan sen sisällöstä.

1. askel: Valmista

* Luo itsesi ja opastettavan välille **luonteva suhde**, laukaise jännittyneisyyttä ja mahdollista molemminpuolisen tiedon kulkeminen perehdyttämisen aikana.

* **Selvitä** sekä työn että perehdyttämisen **yleiskuva**:

- opettettavan työn liittyminen yrityksen muihin tehtäviin ja yrityksen kokonaistoimintaan
- opastuksen kohteena olevan työn hyvän ja huonon suorittamisen merkitys.

* **Tutustu** opastettavan tietoihin ja kokemuksiin:

- Käytä mm. työhönottajan antamia tietoja hyväksi
- Tee havaintoja perehdyttämisen ja opetuksen aikana.

2. askel: Opeta

* **Sijoita** opastettava niin, että varmistat kuuluvuuden, häiriöttömyyden jne.

* **Näytä** opastettava työ ja selvitä sen tietosisältö.

* **Kertaa** lopuksi työ kokonaisuudessaan sekä pääkohdat.

3. askel: Kokeile taitoa

* Pyydä työntekijää kertaamaan työvaihe mielessään ja anna henkilön aloittaa työn tekeminen itse, kertoen samalla **mitä, miksi ja miten** hän toimii.

* Varmista, että opastettava on ymmärtänyt työn tarkoituksen ja kulun.

4. askel: Tarkasta

* Varmistu, että opetettava asia on jäsentynyt selkeäksi kokonaisuudeksi opastettavalle.

* Anna riittävää **lisäopastusta ja myönteistä palautetta** opastettavalle rohkaistaksesi häntä jatkamaan työsuoritusta itsenäisesti.

* Itsenäisen työskentelyn aloittamisen jälkeen **keskustele** opastettavan kanssa ja selvitä mahdolliset myöhemmin esiin tulleet epäselvät kohdat.

Liite 2.

SEURANTAKESKUSTELUT

Esimiehen tehtävänä on seurata työyhteisön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin vastuu omista työsuorituksistaan, niiden seurannasta ja arvioimisesta. Työnopastuksen ja seurantakeskustelujen yhteydessä voivat työnopastaja ja työntekijä seurata ja arvioida oppimista monin tavoin:

- kysymysten avulla
- keskustelemalla ja kuuntelemalla
- seuraamalla työskentelyä
- käyttämällä pieniä "tietotestejä".

Oppimiseen liittyvistä asioista on hyvä keskustella rauhassa, niin että kumpikin osapuoli on voinut valmistautua tilanteeseen.

Seurantakeskustelut uuden työntekijän kanssa voidaan toteuttaa ensimmäisen kerran jo viikon kuluttua töiden aloittamisesta. Toinen keskustelu on tavallista pitää juuri ennen koeajan päättymistä.

Näissä palautekeskusteluissa on sekä esimiehellä että työntekijällä mukana seurantakeskustelun runko, joka löytyy seuraavalta sivulta. Tärkeää on kummankin osapuolen valmistautuminen tilanteeseen. Mukana seurantakeskusteluissa voi olla myös työnopastaja.

Onnistunut seurantakeskustelu edellyttää

- ajan varaamista
- rauhallista paikkaa
- seurantakeskustelun rungon kysymyksiin etukäteen tutustumista
- avointa ilmapiiriä
- luottamusta.

Seurantakeskustelun rungossa kohdassa kahdeksan käsitellään jatkotoimenpiteistä sopimista. Oleellista siis on, että sovitut asiat kirjataan ja myös toteutetaan.

KäyttöAuto Oy Tampere

keskustelu pvm ___/___/20___

Perehdyttävä (nimi, tehtävä)

Esimies _____ Mukana myös

Työ alkoi ___/___/20___ Huom.

1. Mitkä ovat tällä hetkellä mielestäsi tärkeimmät tehtäväsi?

2. Miten työsi on mielestäsi sujunut?

3. Mitkä asiat osaat tällä hetkellä mielestäsi parhaiten?

4. Missä asioissa tarvitset lisää tietoja ja taitoja hoitaaksesi työsi hyvin?

5. Miten sinut on perehdytetty yritykseen ja sen tapoihin?

6. Miten työnopastus on mielestäsi hoidettu?

7. Miten mielestäsi perehdyttämistä ja työnopastusta voitaisiin parantaa?

8. Jatkotoimenpiteistä sopiminen (mm. lisätietojen ja -taitojen saaminen, vastuuhenkilö ja aikataulu)

9.

Muuta _____

**PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA
PEREHDYTETTÄVÄLLE
KäyttöAuto Oy Tampere**



YRITYKSEN OSOITE JA PUHELINNUMERO

TOIMIPAIKAN NIMI, OSOITE JA PUHELINNUMERO

PEREHDYTETTÄVÄN NIMI

PEREHDYTTÄJÄN NIMI

PEREHDYTTÄMINEN ALKOI _____ / _____ 20 _____

PEREHDYTTÄMINEN PÄÄTTYI _____ / _____ 20 _____

PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA PEREHDYTETTÄVÄLLE

Merkitse rasti tai päivänmäärä sarakkeeseen (x), kun vastaava asia on opastettu ja tarkistettu. Täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

1. YRITYS, SEN TOIMINTA JA ASIAKKAAT

kerrottu
näytetty

- | | |
|-----|---|
| () | - yrityksen toiminta-ajatus / liikeidea |
| () | - yrityksen omistussuhteet |
| () | - asiakkaat ja heidän odotuksensa |
| () | - |

2. YRITYKSEN ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ

- | | |
|-----|--|
| () | - organisaatio ja toimipisteet |
| () | - johto, esimiehet |
| () | - eri osastot, keskeiset yhteyshenkilöt eri osastoilla |
| () | - työnopastaja ja hänen sijaisensa |
| () | - |

3. TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ

- | | |
|-----|--|
| () | - mitkä asiat ovat yrityksessä tärkeitä asioita (ns. arvot)? |
| () | - mitä henkilöstöltä odotetaan? |
| () | - työasu, ulkoinen olemus, käytös |
| () | - asiakaspalvelu ja myyntityö |
| () | - vaitiolovelvollisuus (yrityksen / asiakkaiden asiat) |
| () | - |

4. YRITYKSEN TILAT JA KULKUTIET
--

kerrottu
näytetty

- | | |
|-----|--|
| () | - yrityksen / työpaikan sijainti ja kulkeminen |
| () | - kulkutiet ja varasuloskäynnit |
| () | - eri osastojen (konttori, muut) sijainti |
| () | - kiertokäynti eri osastoilla |
| () | - henkilökunnan parkkipaikka |
| () | - henkilökunnan tupakkapaikka |
| () | - |

5. TYÖAIKA JA TYÖVUOROT

- | | |
|-----|---|
| () | - koeaika ja sen merkitys |
| () | - työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt |
| () | - ruoka- ja kahvitaumat |
| () | - lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, lasten sairastuminen |
| () | - |

6. PALKKA-ASIAT

- | | |
|-----|--|
| () | - palkka ja palkanmaksu, erillislisät |
| () | - sairausajan palkka |
| () | - loma-ajan palkka, lomarahat ja -korvaukset |
| () | - verokortti |
| () | - |

7.TYÖSUOJELU, TYÖTURVALLISUUS, TYÖTERVEYDENHUOLTO
--

kerrottu
näytetty

- | | |
|-----|---|
| () | - mahdollinen työhöntulotarkastus |
| () | - työterveysasema, työterveyshuollon palvelut |
| () | - ensiapuohjeet, ensiapukaappi |
| () | - paloturvallisuusohjeet |
| () | - työturvallisuusohjeet, hätäpuhelinnumerot |
| () | - työsuojelusta vastaaviin henkilöihin tutustuminen |
| () | - |

8. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

- | | |
|-----|---------------------------------------|
| () | - ilmoitustaulu, palaverit |
| () | - lait, asetukset, ohjeet, TES |
| () | - ammattikirjallisuus ja -lehdet |
| () | - perehdyttämisaineisto ja sen käyttö |
| () | - |

9. TUTUSTUMINEN OMAAN OSASTOON

- | | |
|-----|---|
| () | - esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä |
| () | - oma työpiste, kulkutiet, henkilökunnan tilat, avaimet |
| () | - varastot, muut säilytystilat, jätehuolto |
| () | - siisteys, järjestys |

10. OMAT TEHTÄVÄT

kerrottu
näytetty

- | | |
|-----|--|
| () | - omat tehtävät ja vastuualueet |
| () | - oman työn laatuvaatimukset |
| () | - koneet, laitteet, välineet |
| () | - niiden käyttö- ja hoito-ohjeet |
| () | - oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö |
| () | - mistä lisää tietoa ja apua? |
| () | - |

11. KOULUTUS

- | | |
|-----|---|
| () | - osallistuminen perehdyttämiseen |
| () | - osallistuminen muuhun koulutukseen, toiveet koulutuksesta |
| () | - palautekeskustelut perehdyttäjän kanssa |
| () | - palautekeskustelut esimiehen kanssa/perehdyttämisen arviointi |
| () | - |

12. MUUT ASIAT (täydennä tarpeen mukaan)

- | | |
|-----|--|
| () | - harrastus- ja virkistysmahdollisuudet |
| () | - työ- ja toimintakyvyn ylläpito |
| () | - muut henkilöstöpalvelut ja -edut |
| () | - vakuutukset, eläkkeet |
| () | - puhelimen käyttö (työasiat, yksityisasiat) |

PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

Täydennä seuraavat kohdat:

ESIMIES, nimi, tehtävänimike, puhelinnumero

PÄÄLUOTTAMUSMIES/LUOTTAMUSMIEHET, nimi, puhelinnumero

TYÖSUOJELUVALTUUTETTU, nimi, puhelinnumero

TERVEYSASEMA, osoite, puhelinnumero, aukioloaika

MUITA TÄRKEITÄ NIMIÄ, PUHELINNUMEROITA, OSOITTEITA

TERVETULOA
PIRKANMAAN
HUOLTOCENTERIIN

ALKUSANAT

Tämä opas on tarkoitettu uusille taloon tuleville Volvo- ja Renault- henkilöautomekaanikolle. Oppaasta löydät ohjeita, miten talon eri toiminnot ja päivittäiset rutiinit toimivat huollon kannalta.

Toivomme, että tämän oppaan avulla saat perustiedot yrityksestämme ja sen toiminta- ja menettelytavoista. Jää kuitenkin varmasti paljon kysymyksiä, joihin tarvitset lisäselvitystä ja - opastusta. Tämän oppaan tarkoituksena onkin auttaa sinut perehdyttämisen alkuun, ja toivomme sinun tulevan rohkeasti kysymään kaikista mieltäsi askarruttavista kysymyksistä ja epäkohdista sekä kertomaan mahdollisia parannus- ja kehittämisaloitteita.

PIRKANMAAN HUOLTO CENTER

Pirkanmaan Huolto Center on KäyttöAuto Oy Tampereen sopimushuoltaja ja valtuutettu Volvo- ja Renault- henkilöautojen määräaikaishuoltaja. KäyttöAuto Oy:n edeltäjä on Seinäjoen KäyttöAuto Oy, joka on vuonna 1970 perustettu perheyhtiö.

KäyttöAuto Oy:llä on edustuksessaan 19 automerkkiä (Volvo, Renault, LandRover, Audi, BMW, VW, Seat, Nissan, Chrysler, Jeep, Mercedes Benz, Citroen, Mitsubishi, Hyundai, Suzuki, Honda, BMW, Mini, Ford) kymmenessä toimipisteessä Pohjanmaalla, Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa (Seinäjoki, Vaasa, Tampere, Jyväskylä, Alajärvi, Alavus, Kauhajoki, Kokkola, Närpiö).

Konsernin liikevaihto vuonna 2005 oli 300 milj.euroa ja työntekijöitä on 450. Vuodessa yritys tekee noin 13 000 autokauppaa, joista uusien autojen osuus on 5 000. Lisäksi Vaasassa, Seinäjoella ja Närpiössä tehdään myös 250 kuorma-autokauppaa, joista 70 on uusien autojen kauppia.

KäyttöAuto Oy:n tulevaisuuden visiona on säilyttää ja edelleen kehittää asemaansa alueellisesti parhaana autoalan asiakaspalvelulähtöisenä palveluorganisaationa.

LIIKEIDEA

Tuottaa korjaamopalveluja KäyttöAuto Oy:lle maahantuojan vaatimusten mukaisesti

YRITYKSEN ARVOT

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> * asiakaslähtöisyys * sitoutuminen ja vastuullisuus * halu menestyä yhdessä |
|---|

YRITYKSEN TEHTÄVÄT

Pitää yllä korkeatasoinen, asiakaslähtöinen palvelu = LAATU, kaikissa kymmenessä toimipisteessä, 19 automerkin kanssa ja niiden erityispiirteet huomioiden. Toimien tehokkaasti, taloudellisesti, turvallisesti ja työtyytyväisesti. Yrityksen työmotto on ”asiat kerralla kuntoon”.

PÄÄMÄÄRIÄMME

KORKEA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

- *En menetä koskaan asiakasta huonon palvelun vuoksi*
- *Hankin uusia asiakkaita omalla osaamisellani*

ARVOSTAN ASIAKASTA JA TYÖTOVERIANI IHMISENÄ

- *Erilaisuuden hyväksyminen*
- *Avoimuus*
- *Huomaavaisuuden osoittaminen*

HALUAN KEHITTÄÄ ITSEÄNI

- *Koulutus*
- *Oma-aloitteisuus*
- *Idearikkaus*

OTAN VASTUUTA JA RATKAISEN ONGELMIA

- *Terve rohkeus*

LUOTAN ITSEENI, YHTIÖN JA TULEVAISUUTEEN

- *Terve omanarvontunto*
- *Oman työn arvostus*

TEEN PARHAANI, ETTÄ YHTIÖN TOIMINTA ON TALUDELLISESTI KANNATTAVAA

- *Terve kateajattelu*
- *Hävikin torjunta*
- *Huolellisuus*
- *Tehokkuus*
- *Kustannustietoisuus*

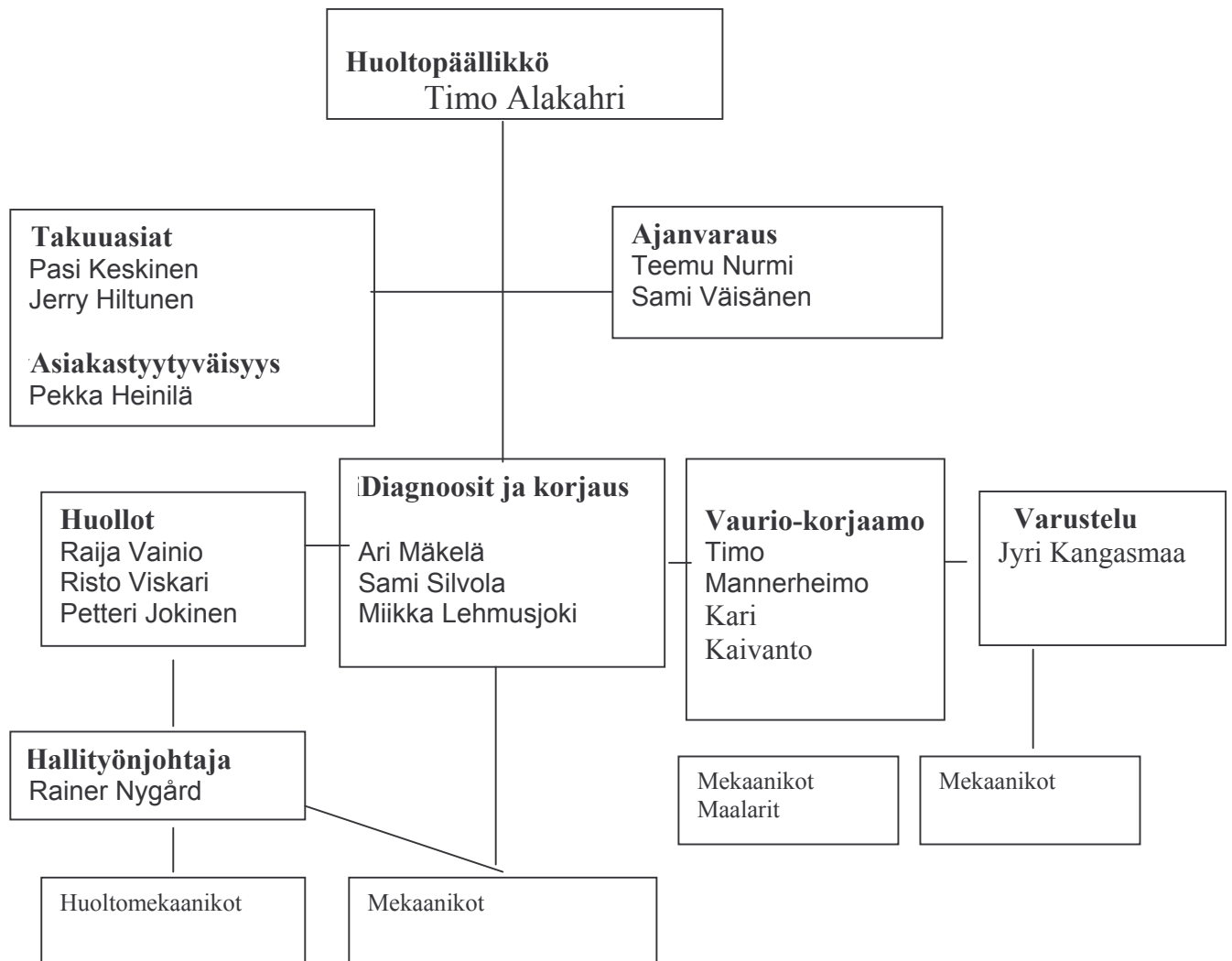
TEEN KAIKKENI ANTAAKSENI YHTIÖSTÄ MYÖNTEISEN KUVAN

- *Olen edustustehtävässä työssä ja vapaa-aikana*







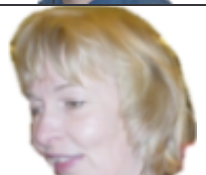

SITOUTUMALLA PÄÄMÄÄRIIN TAKAAN ITSELLENI TURVALLISEN TYÖPAIKAN, VIIHTYISÄN ILMAPIIRIN SEKÄ VALOISAN TULEVAISUUDEN.





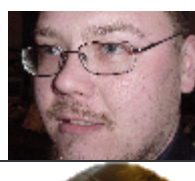





ORGANISAATIO

PIRKANMAAN HUOLTOCENTER OY



Yhteystietoja -> Tässä tärkeitä yhteystietoja ja kuka vastaa mistäkin.

Kuva	Nimi	Asema	Puhelinnumero	Paikka
	Alakahri Timo	Huoltopäällikkö. Työsopimusasiat.	(03)-2834364 Työ 050 5169 093	Yläkerrassa, kiinalaisen kahvilan perältä kulku.
	Heinilä Pekka	Asiakaspalvelupäällikkö.	(03)-2834369 050 5605 562	Yläkerta, toimistosiiپی.
	Keskinen Pasi	Takuupäällikkö + työsuojelupäällikkö. Työsopimusasiat.	(03)-2834365 Työ 0400 639 676	Yläkerrassa, varaston toimisto.
Kuva puuttuu	Mannerheimo Timo	Palvelupäällikkö, vaurikorjaamo	(03)-2834352 050 5169 096	Korikorjaamo
	Kaivanto Kari	Palvelupäällikkö, vaurikorjaamo	(03)-2834353 Työ	Korikorjaamo
	Koskio Jukka	Ennakkovaraaja + kulkukorttiasiat.	050 3100 812	Yläkerrassa, varaston toimisto.
	Jokinen Petteri	Palvelupäällikkö, huolto.	(03)-2834366 Työ 040 5437 852	Huollon vastaanotto.
	Vainio Raija	Palvelupäällikkö, huolto.	(03)-2834368 Työ 040 736 449	Huollon vastaanotto.
	Viskari Risto	Palvelupäällikkö, huolto.	(03)-2834375 Työ 040 5804 675	Huollon vastaanotto

	Mäkelä Ari	Palvelupäällikkö, huolto	(03)-2834367 Työ 050 351 6407	Taxi- ja korjaustiski
	Silvola Sami	Palvelupäällikkö, taxi- ja diagnoosi- /korjausryhmä.	(03)-2834357 Työ 0500 632 894	Taxi- ja korjaustiski
	Lehmusjoki Miikka	Palvelupäällikkö, taxi- ja diagnoosi- /korjausryhmä.	(03)-2834379 Työ 050 3616429	Taxi- ja korjaustiski
	Hiltunen Jerry	Takuukäsittely	(03)-2834390 Työ 040 5703151	Ajanvaraustila
	Teemu Nurmi	Ajanvaraus.	(03)-2834377 Työ 044 5464544	Ajanvaraustila
	Väisänen Sami	Ajanvaraus.	(03)-2834378 Työ 040 5633 893	Ajanvaraustila
	Koskunen Pertti	Ennakkovaraus.	(03)-2834339 Työ	Yläkerran kopisto.
	Nieminen J-P	Varaosamyynti huollolle.	(03)-2834340 Työ 0400 856 381	Huollon varaosatiski.
	Vehkalahti Markus	Varaosamyynti huollolle.	(03)-2834342 Työ	Huollon varaosatiski.
	Majanen Ville	Luottamusmies, Autokorimekaanikko		Huolto

	Heimosalmi Tuomo	Uutuuskouluttaja ja Ilmastointitöiden vastuhenkilö.	050 5169 094	Huollon työtilat
	Ari Uosukainen	Työsuojeluvastuuhenkilö	050 5169 095	Huollon työtilat
	Rainer Nygård	Hallityönjohto	(03)-2834373 Työ 040 5942524	Huollon työtilat

TYÖPAIKKA-ASIAA

Muutamia tärkeitä ja hyödyllisiä asioita on hyvä hoitaa jo heti ensimmäisten päivien aikana. Selvitä, missä työvuorossa olet ja kuka on vuorosi työnjohtaja. Ota muistiin vuorosi työnjohtajan puhelinnumero, johon voit soittaa joa sinulle sattuisi este etkä pääsisi töihin sovittuna aikana. Ilmoita lisäksi Pasi Keskiselle puh. 0400 639676 (löydät hänet yläkerrasta, kulku kiinalaisen kahvilan perältä) haalarisi koko, jotta hän voi tilata sinulle oikean kokoiset työhaalarit.

1. Kulkukortti

kortti on henkilökohtainen eikä sitä saa hukata tai lainata kenellekään. Mikäli satut kadottamaan kulkukorttisi, ilmoita siitä välittömästi, vaikka keskellä yötä, Jukka Koskiolle, jotta kulkulupa voidaan sulkea välittömästi.

2. Pukuhuoneet ja oma kaappisi

sijaitsevat talon toisessa kerroksessa, Tiloihin kuljetaan kulkukortilla. Pesuhuoneista löytyvät peseytymistilat sekä haalarit. Yleisen viihtyvyyden takaamiseksi jokainen huolehtii tilojen siisteydestä käyttönsä jälkeen.

3. Ruokailutila

löytyy talon toisesta kerroksesta, lähes pukukoppeja vastapäätä. Ruokailutilassa voit nauttia omia eväitäsi. Sieltä löytyvät niin jääkaappi kuin mikroaaltouuni. Ilmoitustaululta löydät ruokailutilan säännöt.

Mekaanikkojen kesken toimii kahvikimppa, josta saat tarkempaa tietoa jonohuoltomekaanikko Kari Utriaiselta .

Ruokaa ja kahvia saa lisäksi yläkerran kiinalaisesta kahvilasta (kahvi maksaa asentajille 70 c), sekä Kahvila Spectrasta eli ns. pesukadun kahviosta. Lisäksi lähistöllä sijaitsee Hesburger.

4. Wc:t ja peseytymistilat

löytyvät mm. huollon työtiloista ja pukukaappien luota.

5. Työvaatteet

eli haalarit löydät pukukaappien tilasta, asentajilla on omat lokerot omia haalareita varten. Mikäli et ole vielä saanut omaa nimikkohaalaria, ota haalari nimettömistä lokeroista. Työhanskoja löytyy puhelinkopissa sijaitsevasta kaapista. Muut suojaruusteet löydät asentajien kaappien läheisyydestä, kysy rohkeasti suojalaseja ja kuulosuojaimia.

6. Työkalut

sijaitsevat kunkin asennuspaikan kohdalla, työkalukaapissa tai pyöräpakissa. Työkalut on palautettava takaisin täsmälleen oikeisiin paikkoihin puhdistettuina. Tarvittavia erikoistyökaluja löytyy huollon työtiloista pöytien takaseinistä. Mikäli et löydä tarvitsemaasi työkalua, vanhemmat asentajat auttavat sinua mielellään. Jos jokin työkalu rikkoutuu tai puuttuu, ilmoita siitä aina Tuomo Heimosalmelle, jotta työkalu voidaan korjata tai hankkia uusi tilalle. Vahinkoja ja työkalujen luonnollisia hajoamisia sattuu kaikille, ja sitä ei tarvitse hävetä.

7. Henkilökunnan parkkipaikka

sijaitsee Lokomonkulman vieressä olevalla hiekkakenttäalueella. Alue on maksuton, mutta luvanvarainen. Voit tiedustella lupaa Marjatta Niemiseltä. Kurskin eli radanvartta reunustavan pitkän rakennuksen takana on myös parkkipaikkoja, jotka ovat maksullisia ja sisältävät lämpötolpan. Vapaita paikkoja ja hintoja voi tiedustella Timo Alakahrilta. **Henkilökunta ei saa pysäköidä KäyttöAuton asiakaspaikoille piha-alueelle!**

8. Omien autojen korjaus ja pesu

on sallittua ainoastaan omalla ajalla, ja silloinkin asiasta pitää sopia paikalla olevan vastaavan työnjohtajan kanssa. Omien autojen korjaus/pesu ei saa häiritä muita työssä olevia mekaanikkoja ja **kaikki työkalut on palautettava paikoilleen puhdistettuina.** Huomioi pestessä työympäristö ja varo, etteivät arat tekniset laitteet/tietokoneet tai muiden asiakkaiden autot kastu. Muistathan myös ostaa omaan autoosi tarvittavat osat, öljyt ymv. varaosatiskin kautta. Osista ja tarvikkeita saat henkilökunta-alennuksen. Muista, että vain omien autojen laitto on sallittua.

9. Tupakointi

on sallittua ainoastaan ulkotiloissa, tuhkakuppien läheisyydessä, ja tupakantumpit on laitettava niille varattuihin tuhkakupeihin jotka ovat ulkoroskisten yhteydessä. **Asiakkaiden autojen läheisyydessä on tupakointi ehdottomasti kiellettyä hajuhaittojen vuoksi.** Tämä tulee muistaa erityisesti kesäaikana, kun hallin ovet ovat auki ja ilmanvirtaus kuljettaa savut sisään. **Maassa istuskelu ulkona on kiellettyä.**

TEHTÄVÄNKUVA

Tehtävänkuvasi voi vaihdella, sen mukaan, oletko tullut huoltomekaanikoksi vai korjausryhmän mekaanikoksi. Mikäli olet tullut huoltomekaanikoksi, esimiehenäsi toimii ensisijaisesti oman vuorosi huollon työjohtaja/hallityönjohtaja. Tarvittaessa voit asioida myös muiden työnjohtajien kanssa ja he voivat myös antaa sinulle ns. välihommia, mikäli katsovat sen tarpeelliseksi ja sinulla on aikaa suorittaa ylimääräinen työ.

Mikäli olet tullut taksi- ja diagnoosi-/korjausryhmän mekaanikoksi, ensisijaisena esimiehenäsi toimii silloin taksi-/korjausryhmän vuorosi työnjohtaja ja tarvittaessa myös muut työnjohtajat.

Työnkuvaasi kuuluu tehdä sinulle varatut työt määrättyssä ajassa ja niiden puuttuessa suorittaa sinulle muuten annettuja töitä tai mennä rohkeasti kysymään työnjohtajilta lisätöitä. Ns. loppoajan voit käyttää tehokkaasti siivoamalla työympäristöäsi, puhdistamalla työkaluja tai opiskeluun. Itseopiskelusta voit kysyä tarkemmin kouluttaja Tuomo Heimosalmelta. Muistathan, että jokaisen työn jälkeen palautat käyttämäsi työkalut puhdistettuina niille varatuille paikoille täsmälleen samoihin kohtiin.

Sinulle varatut saapuneet työt löydät ns. työmääräyspöydältä. Voit myös tarkistaa sinulle varatut työt hallin työasemilta huollontyöasema ohjelmasta (Hta). Kun aloitat uuden työn, muista leimata omalla asentajanumerolla työ aloitetuksi sekä CD400-järjestelmään että Hta:lle työn alla olevaksi. Omaa asentajanumeroasi voit tiedustella työnjohtajaltasi. Asentajanumerosi on myös merkitty pöydällä oleviin työmääräyksiin, joista poimit omat työsi kalenteriin merkityn aikataulun mukaisesti. Työmääräykseen on merkitty suoritettavat työtehtävät. Kuittaa tekemäsi työt asentajanumerollasi työmääräykseen kunkin rivin kohdalle ja merkitse, että työ on tehty. Kirjoita työmääräykseen myös tekemäsi lisätyöt ja muut havainnot / tarpeelliset tiedot työstäsi.

Kun haet auton pihalta, ota mukaasi penkin suojaussi sekä paperinen suoja jalkatilaan. **Muista aina käyttää suoja**, jotta herkät tekstiilit ja muovipinnat eivät likaannu. Tarvittaessa voit käyttää myös ratinsuojuksia. Suojat löydät työmääräyspöydän päästä. Muista kirjoittaa työmääräykseen auton mittaristosta senhetkinen kilometrimäärä, viivaamalla yli virheellisen kilometrimäärän ja kirjoittamalla viereen **nykyiset ajokilometrit**. Tarkasta auto sisälle ottaessasi, että kyljissä yms. ei ole naarmuja, jotka ovat saattaneet syntyä parkkipaikalla tai jotka ovat olleet jo aiemmin. Kirjaa muistiin nämä vauriot ja ilmoita asiasta välittömästi työnjohtajallesi.

Tehtyäsi huollon/työtehtävän tarkista auton siisteys ja pyyhi tarvittaessa esim. ratti/kojelauta ja ravistele/imuroi jalkatilan matto. Kun ajat auton pihalle (suorita koeajo sovittua reittiä pitkin, mikäli kyseessä oli huolto tmv. toimenpide), parkkeeraa auto löytämäsi vapaaseen parkkiruutuun peruuttamalla, jotta asiakas voi lähteä tyytyväisenä. Tarkasta vielä, että auto jäi huollon/työsi jälkeen siistiin kuntoon, ja esim. huollossa syntyneitä rasvatahroja tai likaa ei ole autossa nähtävillä. Tämän jälkeen merkitse Hta:lle työ valmiiksi. Sen jälkeen vie työmääräys työnjohtotilassa sijaitsevan valmiiden työmääräysten joukkoon. Ilmoita samalla myös, mikäli työssä oli jotain erikoista, mikä työnjohtajan pitäisi huomioida.

Muista täyttää huolloista huoltopöytäkirja ja huoltohenkari. Ne löytyvät työmääräyspöydän lokerikoista. Kysy tarvittaessa apua valitaksesi oikean huoltopöytäkirjan. Muista myös täyttää asianmukaisesti auton huoltokirja ja leimaa oikea kohta suoritetuksi. **Huoltohenkarin** kantaosa ripustetaan esim. auton taustapeiliin huollon jälkeen. **Kirjoita siihen selkeästi ja yksinkertaisesti** tehty huolto ja mahdolliset lisätyöt ja havainnot. Lisäksi huoltokirjaan on merkittävä myös korrosio- /maalivauriot tarpeen mukaan.

Muista, että asiakas lukee huoltohenkarin ja tekee sen perusteella omat johtopäätökset vioista, eli kirjoita mahdollisten lisähavaintojen perään, vaatiiko vika tms. toimenpiteitä ja onko korjaus kiireellinen vai pitääkö ainoastaan seurata, paheneeko vika tai tee maininta, että ko. kohta on katsottava seuraavassa huollossa.

Muista työmääräystä täyttäessäsi, että kirjoitat siihen selkeästi, onko jokin osa uusittu tai onko vika saatu korjattua ja myös miksi jokin osa on uusittu sekä mitkä olivat syyt jotka ovat johtaneet osan uusimiseen ja tuliko auto kuntoon. Mikäli kaikkia työmääräyksen kohtia ei ole keritty tekemään, lisää tarvittaessa muovin väliin keltainen huomiolappu työmääräyspöydältä.

Mikäli työssä ilmaantuu lisätöiden tai lisäosien tarvetta, tiedustele varaosista osien hintaa ja käänny hallityön johtaja Jetro Alangon puoleen. Hän pääsääntöisesti soittelee päiväsaikaan (8 - 16) luvat asiakkailta ja tekee ns. juoksevat hinta-arviot. Tarvittaessa voit myös kääntyä muiden työnjohtajien puoleen.

Käytä seuraavia ilmauksia öljyvuotojen osalta:

- **vuotaa = tiiviste tai ms. tosiaan vuotaa ja vaatii uusimisen**
- **tihkuu = ei vuoda vielä, mutta tarvitsee seurata ja mahdollisesti uusida**
- **hikoilee = ei vielä vakavaa vuotoa, vaan ainoastaan pientä öljyhikoilua, joka ei aiheuta toimenpiteitä**

Tarvittaessa apua vuotojen määrityksiin saa kokeneemmalta asentajalta.

Seuraavat asiat kannattaa myös muistaa:

- läpinäkyvä suojamuovi työmääräimessä = normaali työ
- keltainen suojamuovi työmääräimessä = odottava asiakas
- punainen suojamuovi työmääräimessä = uusintakäyntiasiakas

TAKUUTYÖT JA VAIHTO-OSAT

Tehdessäsi takuu- tai kampanjatöitä esim. vaihtaessasi jonkin takuunalaisen osan uuteen pitää **vanha osa palauttaa ehdottomasti takuukärryyn**. Näitä löytyy huollon tiloista, molemmilta seinustoilta, 2 kpl, sekä Kurskissa olevasta huoltohallista.

Osa on pakattava mahdollisuuksien mukaan siihen **alkuperäiseen pakettiin**, missä uusi osa tuli. **Pakettien on oltava siistit**. Tarvittaessa paketin voi teipata kiinni, mutta sitä ei suositella. Mikäli joudut käyttämään teippiä, käytä sitä kohtuullisesti. **Älä laita Volvon osia Renaultin laatikkoon ja päinvastoin. Älä myöskään laita eri osia samaan pakettiin.**

Palautettavaan osaan on aina merkittävä työnnumero siististi ja selkeästi. Palauta takuuosa kärryihin heti työn tehtyäsi. Likaiset ja öljyiset putket voi laittaa takuukärryissä oleviin pusseihin.

Takuutöissä on tärkeää, että olet leimannut kyseisen työn sille riville millä takuutyö tehdään! Takuutyö hylätään, mikäli leimausta ei koneella ole.

Normaalitakuu Volvo ja Renault henkilöautoilla on kaksi vuotta, mutta myös tätä vanhempiin autoihin voidaan soveltaa maahantuojan vastaantuloa ns. goodwilliä. Tällöin myös nämä osat on palautettava takuukärryihin. Tiedustele epävarmoissa tilanteissa asiaa työnjohtajaltasi. Myös **varaosatakuutöissä viallinen osa pitää aina palauttaa kärryihin**. Varaosatakuun ollessa kyseessä auto voi olla kuinka vanha tahansa, ja tällöin työmääräyksessä pitäisi aina lukea, että kyseessä on varaosatakuu. Jos näin ei ole, ja epäilet kyseessä olevan varaosatakuun, tiedustele asiaa työnjohtajaltasi. Varaosatakuissa pyydetään palauttamaan myös ”tyhmiä” osia, tiivisteitä, suodattimia jne. Laita siis kaikki tämmöinen takuukärryyn. **Merkitse varaosatakuuosaan 06 numero selkeästi pakkauksen päälle.**

Myös arvokkaat huoltosopimusosat ymv. on palautettava takuukärryihin. Sama koskee myös **kaikkia vaihto-osia** (ei pelkästään takuunalaisia). Vaihto-osia ovat mm. Volvon radiot, ilmamassamittarit, ohjausvaihteet ja ohjauksyksiköt sekä Renaultilla mm. ohjauksyksiköt. Tiedustele epävarmoissa tapauksissa asiaa varaosamyijiltä. Vaihto-osissa on usein myös vaihto-osa–tarra paketin kyljessä, mutta poikkeuksiakin on. Vaihto-osan mukana seuraa myös useimmiten sininen vaihto-osa–lappu. Tällöin laita työn jälkeen vaihto-osa–lappu paketin päälle siististi kiinni (esim. pienellä teipin palalla nurkasta) ja laita osa kärryyn. Vaihto-osissa on oltava mukana esim. ilmamassamittareissa muoviset suojat päiden ympärillä.

Muista myös seuraavat tärkeät asiat takuutöissä:

- Luetuista viivakoodeista on aina otettava printti työmääräykseen tai mikäli tämä mahdollisuus puuttuu, on työmääräykseen kirjoitettava kaikki autosta luetut viivakoodit.
- Akkutakuissa on aina otettava Volvon akkutesterillä **SAE-testi** ja se on tulostettava työmääräyksen liitteeksi. Kysy laitteen neuvoa muilta mekaanikoilta. Akkuja ei palauteta takuukärryyn, vaan ne viedään akkulaatikkoon, kierrätyspisteelle, Kurskin luiskan alle.
- Moottorit ja vaihteistot voi aina palauttaa varaosiin, myös takuutapauksissa. Sylinterinkannet kuitenkin takuukärryyn.

Takuuasioista voi tarvittaessa tiedustella lisää Pasi Keskiseltä ja Jerry Hiltuselta.

VARAOSAT

Huoltoihin varataan huoltopöytäkirjan mukaiset osat ennakkoon. Työmääräyksen oikeassa reunassa on joko käsinkirjoitettu ”osakopan numero” tai sitten se on työmääräyksessä viitteessä. Kysy tarvittaessa lisää joko varaosista tai työnjohtajilta.

Korjauksiin varataan kaikki korjauksen vaatimat osat, myös liitännäisosat. Muista aina katsoa jos joudut tilaamaan osia, että olet tarkastanut autosta kaikkien uusittavien osien tarpeen ja määrään.

Osa saattaa olla myös kaapissa tai muualla, tällöin paperissa on siitä maininta, ja jollei ole ja osaa ei löydy, kysy työnjohtajaltasi apua.

Ennakkoon varattujen osien hylly löytyy ”korjaamon” varaosatiskin vierestä, johon päivän ennakkovarauskopat on toimitettu. Kopissa on numerot edessä, ja katsomalla työmääräyksen

numeroa löydät sinun työhösi varatun kopan. Mikäli koppaa ei löydy tai huomaat osien määrässä puutteita tai kopassa on osia joita ei tarvita, ota yhteyttä heti varaosiin.

Muista aina tuoda varaosiin takaisin heti työn jälkeen osat, joita ei tarvittu, ja palauta myös koppa takaisin hyllyyn, mikäli olet ottanut kopan mukaasi.

OSIEN MYYNTI

Kaikki osat pitää myydä heti! Ennakkovaraus-osat on jo myyty työlle, mutta kaikki muut osat ja tarvikkeet on asentajan myytävä työlle. Esim. kaikki polttimot, rasvat, öljyt, mutterit, nesteet yms. pitää myydä. Pääsääntöisesti varaosamiehet myyvät varastosta tai paterista saatavat osat. Varaosista voi aina tiedustella osiin liittyvistä asioista, oli kysymys sitten oikean osan metsästyksestä tai varaosien palauttamisesta tai myymisestä.

Muista palauttaa varaosiin osat, joita ei ole laitettu, ja pyydä varaosia hyvittämään ne pois työltä. Hoida tämä välittömästi työn jälkeen jottei tule epäselvyyksiä.

Älä ota pakkausta auki, mikäli et ole varma, että osa sopii.

Käsittele pakkauksia hellävaroin, osat saatetaan joutua palauttamaan.

Varaosien myyntiin koneella saat opastusta varaosamiehiltä rohkeasti kysymällä. Korjaamokulman osamyynissä sinua palvelevat J-P Nieminen ja Markus Vehkalahti. Tarvittaessa osia hakee myös Jetro Alanko.

KIERRÄTYS

Yrityksellä on sertifioitu ympäristöjärjestelmä ISO14001, jonka tavoitteena on vähentää kaatopaikalle menevää jätettä. Yrityksessä on lisäksi ISO 9001:2000 -laatuja järjestelmä.

Muista kierrätys:

- * Lajittele jätteet oikein. Kurskin luiskan alla sijaitsee kierrätyspiste,
- iskunvaimentimet niille varattuun laatikkoon kierrätyspisteeseen
- akut niille varattuun laatikkoon kierrätyspisteeseen
- pahvit pahvinkeräykseen
- metalliromut metalliromulavalle
- palavat roskat siniseen roskikseen liuskan viereen
- muut roskat normaaliroskiin ja öljyt imemällä kierrätykseen.
- * Kysy tarvittaessa lisäapua lajitteluun muilta mekaniikoilta

ONGELMATILANTEITA JA NIIDEN RATKAISUJA

- Mikäli asiakas kysyy sinulta asiaa, jota et tiedä, ohjaa asiakas työnjohtoon tai varaosista/tarvikkeista kysyttäessä ohjaa hänet varaosamyyntiin.
- Älä lupaa asiakkaalle mitään, mitä et tiedä varmasti tai mistä et voi pitää kiinni.
- Asiakkaalle yrityksestä ja sen toiminnoista puhuttaessa ei ole olemassa erikseen varaosapuolta, huoltocenteriä ym. vaan kaikki toiminnot ovat ”meidän” KäyttöAuton Oy:n.
- Älä hauku asiakkaalle hänen autoaan tai saata asiakasta noloon tilanteeseen, vaikka hän olisi väärässäkin. Muista, että ”asiakas on kuningas” ja maksaa joka tapauksessa meidän kaikkien palkan.
- Älä hauku asiakkaiden kuullen oman talon tai muiden maahantuojien merkkejä, esim. tyyliin ”näissä romuissa on ollut paljon tätä vikaa”. Tämä on täysin asiatonta ja ehdottomasti kiellettyä.

MUUTAMIA OHJEITA AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KÄSITTELYYN

- Anna asiakkaan ensin purkaa enimmäkseen paineet.
- Osoita, että kuuntelet, vaikka annatkin asiakkaan purkaa paineensa etkä ota heti kantaa, älä ryhdy väittelemään, se vain lisää asiakkaan aggressiivisuutta. Tee täsmäntäviä kysymyksiä: ”Milloin se tapahtui?”
- Älä osoita asiakkaan erehtyneen, vaikka huomaisitkin näin olevan.
- Yritä ohjata hänet työnjohtoon tai käännä vanhempien asentajien puoleen.
- Usein asiat selviävät puhumalla rauhallisesti.
- Ota kritiikki vastaan työpaikkasi edustajana, älä henkilökohtaisesti.

LEIMAUKSET KONEELLA

Asentajan velvollisuutena on huolehtia töiden ja itsensä leimaamisesta tietokoneelle, jotta työt osataan laskuttaa oikein ja työstä saatavat mahdolliset urakkapalkkiot kirjautuvat oikein. Lisäksi maahantuojan takuuosasto vaatii, että koneella on oltava todenmukaiset leimaukset työtä kohden. Muista aina 1 leimaus huollon riveille ja vähintään 1 leimaus takuutyöriiville, mikäli työssä on molempia.

Kun saavut töihin, leimaa itsesi koneelle. Mikäli kone ei ole auki, pyydä vanhempaa asentajaa avaamaan työleimausohjelma ja opettele ohjelman avaus myös itse. Asentajanumerosi on nelinumeroinen, ja tarvitset sitä joka päivä töissä. Asentajanumeroasi voit tiedustella työnjohtajaltasi.

Ohjeet leimauksiin:

Työpäivän aloittaminen

- Etsi oma asentajanumerosi ruudukosta. Alas-/ylöspäin pääset nuolinäppäimillä.
- Kirjoita asentajanumerosi eteen numero 6 (= päivän aloitus) ja paina enter.
- Tämän jälkeen avautuu uusi ruutu ja kohdistin on kohdassa ”vuoro”. Kirjoita tähän vuorosi mukainen numero: 1 = aamu, 2 = päivä tai 3 = ilta. Lauantai-vuorossa käytä numeroa 3. Tämän jälkeen paina enter ja sen jälkeen ylänäppäimistä kohtaa F2, jolloin leimaudut sisään töihin.

Töiden aloittaminen / lopettaminen

- Aina kun aloitat uuden työn, kirjoita asentajanumerosi eteen numero 7 = työn aloitus ja paina enter. Lisäksi kuittaa se Hta:lle työn alla –olevaksi.
- Kirjoita tämän jälkeen kohtaan ”työnumero”, työmääräyksesi oikeassa yläkulmassa oleva kuusinumeroinen luku ja paina enter. Sen jälkeen valitse rivinnumero työmääräyksestä mihin kirjautut ja paina enter ja sen jälkeen F2.
- Nyt olet kirjautunut työhön ja voit aloittaa kyseisen työn teon. Mikäli työssä on useita rivejä, niin leimaa itsesi välillä uudelle riville harkinnan mukaan. Varsinkin jos jokin muu rivi on kovasti aikaa vievä tai takuutyö. Tällöin voit menetellä samoin kuin työn aloittaessasi, eli n:o 7 asentajanumeron eteen ja työmääräysnumero, rivinnumero ja päivitys.
- Kun olet saanut työn valmiiksi, kirjoita asentajanumeron eteen numero 8 = työnlopetus ja paina enter. Lisäksi kuittaa Hta:lle valmiiksi.
- Tämän jälkeen avautuu tyhjä ruutu ja voit päivittää sen painamalla vain F2.
- Mikäli kuitenkin tässä vaiheessa huomaat tai et ole kirjautunut kaikille työryhille, niin kirjoita ruutuun ainoastaan kohtiin ”muut rivit” kenoviivan jälkeen haluamasi rivinnumero, yksi numero kullekin kohdalle. Älä leimaa inforiveille! Tämän jälkeen voit painaa päivityksen F2, jolloin laittamasi rivit kirjautuvat asentajanumerollesi ja itsellesi tulee asentajanäyttöön teksti ”odotusaika”.

Odotusaika

- Mikäli sinulle ei ole töitä varattu tai saat työn valmiiksi ennen kuin seuraava työsi on tullut, lyö itsesi odotusajalle laittamalla asentajanumeron eroon n:o 8 ja paina enter.
- Tämän jälkeen painat vain F2, ja koneelle tulee kohdallesi teksti ”odotusaika”. Odotusajan voit käyttää siistimällä ympäristöä, opiskelemalla uutta tietoa tai pitämällä normaalimittaisen kahvitauon/ruokatunnin, vaikkei se ajallisesti ihan juuri siihen osuisi.

Työpäivän lopetus

- Kun olet saanut työt tehtyä ja siistittyä paikkasi, leimaa itsesi ulos.
- Laita asentajanumeron eteen n:o 9 (= päivän lopetus) ja paina enter ja ruudun ilmestymisen jälkeen F2.

Erikoisleimaukset

- Vuosilomalle jäädessäsi (kesä-/ talviloma) paina asentajanumeron eteen numero 5 (= lomalle).
- Kun sinulla on esim. uutuuskoulutusta, niin leimaa itsesi sille painamalla asentajanumeron eteen n:o 7 ja paina enter. Tämän jälkeen avautuvassa ruudukossa mene kohtaan ” Laji” ja kirjoita n:o 1:sen tilalle : KO jonka jälkeen painat enter ja päivitys F2.

TYÖVUOROT, LOMAT, POISSAOLOT

Mekaanikon työ on viikoittain kiertävä kolmivuorotyö, joka menee seuraavassa järjestyksessä:

- aamu klo 7.00 – 14.00
- ilta 14.00 – 20.00 + lauantai klo. 10.00 – 14.00
- päivä klo. 8.00 – 17.00

Työpaikalla pitää olla haalarit päällä työajan alkaessa.

Taukoajankohdat ovat työssäsi ns. joustavia eli jokin työaikataulu saattaa vaatia, että taukoa siirretään myöhemmäksi tai jos työn saa valmiiksi aiemmin, voi tauon pitää tällöin. Taukojen pituus ja määrä eivät kuitenkaan muutu. Voit tiedustella lisää työnjohtajaltasi tai muilta mekaniikoilta.

Tauot: 2*kahvitauko 15 min
 1*ruokatunti 30 min (aamuvuoro noin klo. 11.00, päivävuoro noin klo.11.30, iltavuorossa ei ruokatuntia).

Lomista ja poissaoloista pitää sopia hyvissä ajoin sekä Pasi Keskinen että vuorosi työnjohtajan kanssa, myös ajanvaraukseen pitää ilmoittaa poissaolon aika, milloin töitä ei saa varata.

Poissaolot pitää ilmoittaa jo senkin vuoksi hyvissä ajoin, että sinulle on saatettu varata töitä jo pitemmällekkin aikavälille. Tarvittaessa voit tiedustella hätätilanteessa vuoronvaihtoa jonkun muun mekaanikon kanssa, tästä on aina muistettava ilmoittaa työnjohtajalle. Poissaolot merkitään palkanlaskentaa varten joka kuukausi työmääräyspöydälle tai hallin ilmoitustaululle ilmestyvään listaa, mekaniikko hoitaa itse merkkaukset listaan totuudenmukaisesti.

Poissaolot vaikuttavat mm. mekaniikkojen tulospalkkaukseen, ainakin siis lomat, kurssit ja sairaslomat. Koska palkanlaskennassa on erittäin hankalaa seurata poissaoloja (ja jokaiselta tahtoo joskus jäädä merkintä tekemättä poissaoloilmoitukseen) niin **jokaisen tulee ilmoittaa poissaolonsa heti poissaolonsa alussa** tekstiviestillä tai sähköpostilla Pasi Keskiselle (puh. 0400-639676 tai s-posti pasi.keskinen@kayttoauto.fi). Lisäksi ilmoitus täytyy tehdä myös omalle työnjohtajalle ja/tai ajanvaraukseen. Keskinen lomien aikana poissaoloilmoitukset Timo Alakahrielle (puh. 040 5030063 tai timo.alakahri@kayttoauto.fi).

TYÖTERVEYSHUOLTO

SUOMEN
TERVEYSTALO

Tammer-Tutka-Operon työterveyshuolto
Hämeenkatu 19, 33200 Tampere (Kauppahallin talo)
www.terveystalo.com

Ajantilauspuhelut ja vaihde 020 745 2000

Lääkärikeskuksen aukioloajat ma - pe 8–19, la klo 9-14, su klo 11-14
Työterveyshoitajat arkisin klo 8-16. Suosittelemme ajanvarausta.
Iltaisin ja viikonloppuisin yleislääkäripäivystys.
Laboratorio ma – pe klo 8-16, myös ajanvarausmahdollisuus.
Laboratorio tiedustelut puh. 020 745 2027

Työterveyshuollon erikoislääkärit

Heikki Arola, työterveyshuollon ylilääkäri, dosentti
Esko Poppius, vastaava työterveyslääkäri, Tutka-Operon
Pirkko Jartti

Yleislääketieteen erikoislääkärit

Tuulikki Anttila
Anneli Fält
Ismo Luukkanen
Raimo Puustinen
Pekka Vuorinen

Muut erikoislääkärit

Jouni Heinonen
Kaija Huuhka
Katriin Kotsar
Ari Markkanen
Tuija Solja

Työterveyshoitajat

	suorapuhelin	matkapuhelin
Tarja Dag	020 745 2057	040 060 5567
Rita Juvonen 020 745 2054	041 534 6066	
Tiina Lehtilä 020 745 2055	041 505 9737	
Aila Marttila, vastaava	020 745 2061	041 514 4788

Työfysioterapeutti

Anu Seppälä ajanvarauspuhelin 020 745 2070
Tammer-Tutka, Hämeenkatu 18, 5 krs., lähete oltava

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa

etunimi.sukunimi@terveystalo.com

PALKANMAKSU

Palkanmaksupäivät ovat kunkin kuun 8. ja 22. päivä. Kuukauden palkka maksetaan näin ollen kahdessa erässä. (Huom. harjoittelijoille mahdollisesti eri sopimuksella)

Palkan maksaminen edellyttää, että verokortti ja pankkitiedot on toimitettu viivytyksettä työsuhteen alettua palkanlaskijalle.

Palkanmaksusta saa lisätietoja:

- ensisijaisesti Pasi Keskiseltä
- ja tarvittaessa Tilitoimisto Kirsti Alakahrilta puh. (03)-5494 425

MUUTA TÄRKEÄÄ

1. Viikkopalaveri

Pidetään normaalisti torstaina noin klo. 13.45–14.30. Jokainen asentaja on velvoitettu osallistumaan palaveriin, työvuorosta riippumatta. Mikäli esim. kiireellinen työtehtävä estää sinus osallistumasta viikkopalaveriin, sovi se vuorosi työnjohtajan / hallityönjohtajan kanssa. Palaverissa käsitellään ajankohtaisia tärkeitä asioita. Palaveritila sijaitsee yläkerran teknisessä koulutustilassa, kiinalaisen ravintolan läheisyydessä.

Palaverista tai sen peruutuksesta ilmoitetaan pääsääntöisesti päiväkalenterissa tai voit tiedustella asiaa myös työnjohdolta. Viikkopalaveriin sisältyy talon tarjoamat pullakahvit kiinalaisessa ravintolassa.

2. Kuntosali

- avoinna klo 6.00 –22.00
- Henkka kerholaisille edullisempi hinta, josta yhtiö maksaa puolet
- Hinnat 10 kertaa 50,- 22,80
- 1 kk 46,- 20,90
- 3 kk 125,- 59,35
- 6 kk 238,- 113,00
- solarium 10 kertaa 45,- 40,00

3. Eläkkeet ja vakuutukset

KäyttöAuto Oy:n työntekijöiden eläketurva on järjestetty eläkevakuutusyhtiö Eläke-Varmassa ja tapaturmavakuutus vakuutusyhtiö IF:ssä. Vakuutuksen perusteella maksetaan vanhuus-, työkyvyttömyys- ja perhe-eläkettä.

TYÖTURVALLISUUS

Muista aina työpaikalla ollessasi työturvallisuus ja siitä huolehtiminen. Käytä aina tarvittavia suojalaitteita, suojalaseja ja kuulosuojaimia. Mikäli et löydä jotain suojainta, kysy.

Jos havaitset työssäsi jotain epäkohtia tai suoranaisia vaaratilanteita, ilmoita niistä viipymättä, että ongelmakohdat voidaan poistaa ja työ tehdä turvallisemmaksi.

Työsuojeluvaltuutetut:

- **varsinainen Ari Uosukainen**
- **varalla Tuomo Heimosalmi**
- **työsuojelutoimikunnassa valtuutettujen lisäksi työsuojelupäällikkö Pasi Keskinen, Ville Majanen, Jyri Kangasmaa, Jyrki Kivimäki**

TOIMINTAOHJEITA HÄTÄTILANTEESSA

Yleinen
HÄTÄ-
numero
112

Palokunta, pelastuspalvelu, sairaankuljetus

KUN SOITAT HÄTÄPUHELUN, TOIMI NÄIN:

- **Soita hätäpuhelu itse, jos voit**
- **Kerro, mitä on tapahtunut**
- **Kerro tarkka osoite ja kunta**
- **Vastaa kysymyksiin**
- **Toimi annettujen ohjeiden mukaan**
- **Lopeta puhelu vasta saatuasi lupa**

YLEINEN HÄLYTYKSEN MERKKI ON YHTÄMITTAINEN NOUSEVA JA LASKEVA SIREENINÄÄNI

Jos yleinen hälytysmerkki annetaan, toimi näin:

- **Mene sisätiloihin**
- **Sulje ovet, ikkunat, tuuletusaukot ja ilmastointi**
- **Avaa radio ja odota rauhallisesti viranomaisten ohjeita, toimi ohjeiden mukaan**
- **Älä käytä puhelinta. Ylikuormitus voi estää hätäpuhelujen perillepääsyn**
- **Pysy sisätiloissa. Ulkona voit joutua vaaraan. Jos alueelta on poistuttava, saat siitä erillisohteet joko radiosta tai kaiuttimella.**

HUOM! PALOHÄLYTYS ON TASAINEN YHTÄMITTAINEN SIREENIN ÄÄNI JA TARKOITETTU AINOASTAAN PALOKUNNILLE.

YLEISELLÄ HÄLYTYSMERKILLÄ VIRANOMAISET VAROITTAVAT VÄESTÖÄ MM. KAASU- JA SÄTEILYVAARASTA.