

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

2020

Niko Hakala

PEREHDYTYSPROSESSIN SUUNNITTELU

– Yritys X

Niko Hakala

PEREHDYTYSPROSESSIN SUUNNITTELU

- Yritys X

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sähköinen ja paperinen perehdytysopas yritys X:n käyttöön. Yrityksellä ei entuudestaan ole perehdytysopasta, joten kyseinen työ tulee suoraan tarpeeseen. Ajatuksena työtä tehdessä oli, että se toimisi työntekijän ja työnantajan turvana kaikenlaisissa tilanteissa. Tärkeimpänä ajatuksena kuitenkin on, että työntekijältä löytyisi opas, joka auttaisi joka askeleella työuran aikana kyseisessä yrityksessä. Opas on kuitenkin tehty täysin tarpeeseen ja Yritys X:n päättäjien ohjeiden mukaisesti.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, perehdytysoppaasta ja raportista. Perehdytysopasta ei toimeksiantajanyrityksen pyynnöstä julkaista.

Oppaan avulla uusi työntekijä saa tietoa talon tavoista ja käytännöistä. Helposti päivitettävän materiaalin avulla ajankohtainen info on saatavilla kaikille työntekijöille heti ja toimii hyvänä työvälineenä perehdytystilanteissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä ja helppolukuinen perehdytysopas, joka on työntekijöiden koulutustaustoista riippumaton. Opinnäytetyön raportissa käsitellään perehdyttämistä ja siihen liittyvää teoriaa, perehdytyksen merkitystä, sen tavoitteita sekä sitä, mitä hyötyjä ja ongelmia perehdytyksessä tai sen puutteet voi aiheuttaa. Raportti pitää myös sisällään kuvauksen siitä, mitä itse perehdytysoppaaseen on kirjoitettu ja miksi. Perehdytysopasta voi hyödyntää perehdytyksessä ja työuran aikana tukena henkilökunnalle.

ASIASANAT:

Opaskirja, perehdyttäminen, perehdytys, perehdytyskansio, perehdytysopas, perehdytysprosessi, perehdytysprosessin suunnittelu, perehdytysuunnittelu, työnopastus

Niko Hakala

ORIENTATION PROCESS DEVELOPMENT

- Company X

The purpose of this bachelor's thesis was to produce digital and paper -version of orientation guide for company X. Company X did not have an orientation guide before, so this orientation guide went straight to use. The idea of this orientation guide was that it would help employee and employer during their journey together in this company. The most important idea, however, was that it would help employee in every step during employee's career and if there would ever rise some problems, the employee would have the orientation guide to turn on to. The orientation guide is made solely on need of the company and followed the instructions of Company X leaders.

This bachelor's thesis includes the report and orientation guide, but the guide will not be published according to the wishes of company X.

With the help of orientation guide the employee can have information and habits of the company. Orientation guide is easy to update so that employees have the newest information available instantly and the guide is a good tool for orientation training for new employees.

The aim of the thesis was to create a clear and easy-to-read orientation guide. This bachelor's thesis includes information about orientation and theory behind it, the meaning of orientation, its goals and what benefits and problems may arise with and the lack of it. Report also includes what and why has been written on the orientation guide.

KEYWORDS:

Developing orientation, developing orientation process, development of orientation, orientation, orientation guide, orientation process, planning orientation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖN TAUSTAT	7
2.1 Opinnäytetyön tavoitteet	7
2.2 Työn tausta ja tarve	7
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	8
3.1 Perehdytysoppaan tuottaminen	8
3.2 Opinnäytetyön raportti	8
3.3 Työvaiheet ja aikataulut	9
4 PEREHDYTYKSEN TOTEUTUS	10
4.1 Perehdytyksen lainsäädäntö	10
4.2 Perehdyttämisen tarkoitus	10
4.2.1 Työntekijän näkökulma	11
4.2.2 Yrityksen näkökulma	11
4.2.3 Työyhteisön näkökulma	11
4.3 Perehdytyksen ongelmat	12
4.4 Perehdytyksen tavoitteet	12
4.5 Perehdytyksen hyödyt	13
5 PEREHDYTYKSEN PROSESSI	14
5.1 Perehdytyksen suunnittelu ja teko	14
5.2 Perehdytyksen aloitus	14
5.3 Perehdyttämisen tukimateriaali	14
5.4 Perehdyttämisen seuranta	15
5.5 Työssäoppimisen malli 70–20–10	15
6 IHMINEN OPPIJANA	17
6.1 Oppiminen	17
6.2 Erilaisia oppimistapoja	17
6.3 Reflektointi	18
6.4 Palaute	18

7 PEREHDYTY SOPAS	19
7.1 Idea	19
7.2 Henkilökunnan haastattelut	19
7.3 Sisältö	19
7.4 Perehdytyksen lainsäädäntö	20
7.5 Päivittäminen	24
8 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	26

KUVAT

Kuva 1. Opinnäytetyön vaiheet.	9
Kuva 2 70–20–10 Malli (Kupias 2019, 1.4).	16

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihevalintaa miettiessä kartoitettiin kirjoittajan verkostoja ja missä voisi olla tarvetta opinnäytetyölle. Tavoitteena oli tehdä työ, joka tulee käyttöön ja tarpeeseen. Ensimmäisellä yhteydenotolla jo selvisi, että Yritys X:llä oli tarvetta perehdytysoppaalle, joka soveltui opinnäytetyön aiheeksi.

Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus oli tärkeä ja ajankohtainen aihe yritykselle, koska yrityksellä ei vastaavaa ollut entuudestaan. Kyseessä on nuori ja kasvava yritys, johon tulevaisuudessa rekrytoidaan uusia työntekijöitä. Yrityksen johtoryhmä halusi panostaa laadukkaaseen ja hyvään perehdyttämiseen tulevaisuudessa sekä tätä kautta myös hyvään palveluun ja yrityksen sisäiseen hyvinvointiin, joten perehdytyskansion luominen niin sähköiseen kuin paperiseen muotoon oli ajankohtainen.

Perehdyttäminen on ajankohtainen aihe nykyajan työympäristöissä, koska hyvä perehdytys tuo lisää hyvinvointia, turvallisuutta ja tehokkuutta työympäristöön. Se laskee myös virheiden määrää ja tehostaa työntekoa, asiakaspalvelua ja asiakastytytyväisyyttä, kun alusta asti työntekijällä on selkeä kuva, mitä ollaan tekemässä. Hyvästä perehdytyksestä on tulossa myös tuote ja tärkeä osa organisaation rekrytointistrategiaa.

Opinnäytetyössä nostettiin esille työn taustoja, perehdytysoppaan käsitteitä sekä sitä, miksi ja keitä perehdytysopas hyödyttää.

Perehdytysopas on salainen, koska Yritys X toivoo niin.

2 TYÖN TAUSTAT

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Työn tavoitteena oli luoda Yritys X:lle ajankohtainen ja toimiva perehdytysopas uusille ja kokeneille työntekijöille. Yritys toimii kaupan alalla, jonka tarkoituksena on palvella asiakkaitaan parhaalla tavalla ja koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta tuo kilpailuetua yritykselle. Yrityksen perehdytysoppaan ja -materiaalin luonti, kehittäminen ja päivittäminen antaa mahdollisuuden ylläpitää tätä työntekijöiden tietotaitoa tulevaisuudessa.

Tässä opinnäytetyön teoria osuudessa tavoitteena oli myös perehtyä perehdytyksen ja perehdytysuunnitelman teoriaan.

Perehdytysoppaasta haluttiin tehdä opaskirja, jonka avulla työntekijä löytää apua haasteellisissa ja yllättävissä tilanteissa, joka toimisi turvana niin työnantajan kuin työntekijänkin välillä.

Perehdytysoppaan sisällöllisenä tavoitteena oli tehdä helposti lähestyttävä, luotettava ja helppolukuinen, jotta jokainen työntekijä varmasti ymmärtää perehdytysoppaan sisällön koulutustaustoista riippumatta. Tämän avulla on uusien työntekijöiden helppo sisäistää yrityksen käytännölliset tavat ja normit.

2.2 Työn tausta ja tarve

Työ sai alkunsa tarpeesta luoda yritykselle perehdytysopas tai perehdytyskansio, koska nuorella yrityksellä ei vielä sellaista ollut, mutta yrityksen johto ymmärsi, että perehdytysoppaalle on ja tulee olemaan tarvetta. Yrityksessä ei ole aikaisemmin ollut käytössä omaa perehdytysmateriaalia. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on ollut vanhempien työntekijöiden ja johdon vastuulla. Perehdytysmateriaalin luonti mahdollistaisi tehokkaan henkilöstön työnopastuksen, perehdyttämisen ja nopean yrityksen tapojen sisäistämisen.

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

3.1 Opinnäytetyön luonti

Opinnäytetyö koostuu opinnäytetyön raportista sekä yritykselle suunnatusta ja tehdystä perehdytysoppaasta, josta on sähköinen ja paperinen opaskirja työntekijälle. Oppaan avulla henkilöstö löytää helposti tarvittavat tiedot, miten toimia esim. sairausloma-, tapaturma- tai työpaikkakiusaamistilanteissa. Perehdytysoppaan on tarkoitus auttaa työntekijää ottamaan vastaan uuden työympäristön kulttuuri ja tavat sekä sisäistämään muut käytännön asiat. Perehdytysoppaan sisältö käydään tarkemmin läpi luvussa 7.

3.2 Opinnäytetyön raportti

Opinnäytetyön raportti koostuu perehdytysoppaan tekemisen prosesseista, sisällön esitlemisestä ja työn arvioinnista. Raportti pitää sisällään seitsemän päälukua; ensimmäisessä luvussa käsitellään johdanto, toisessa työn taustoja, kolmannessa esitellään opinnäytetyön toteutusta, neljännessä perehdytystä itsessään, viidennessä perehdytyksen prosessia, kuudennessa ihmistä oppijana, seitsemännessä perehdytysoppaan sisältöä ja viimeisessä luvussa yhteenveto laaditusta työstä.

3.3 Työvaiheet ja aikataulut

Opinnäytetyön aloitusajankohtana oli helmikuu 2020, ja työ valmistui kesäkuussa 2020. Opinnäytetyö itsessään koostui viidesti eri työvaiheesta (kuva 1).



Kuva 1. Opinnäytetyön vaiheet.

4 PEREHDYTYKSEN LAINSÄÄDÄNTÖ

4.1 Perehdytyksen lainsäädäntö

Suomen laki edellyttää työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän ja laeissa on olemassa monia viittauksia perehdyttämiseen. Perehdytykseen viittaavat muun muassa työturvallisuuslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä sekä työsopimuslaki. Suurin osa näistä pykälästä ovat pakottavia eli velvoittavia lakeja työnantajalle. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työturvallisuuslaissa on hyvin kirjoitettu edeltävästä aiheesta. ”Perehdyttämällä tarkoitetaan työntekijöiden opastusta työtehtäviin. Perehdyttäminen perustuu lakiin ja säädöksiin uuden henkilön perehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta.” (Työturvallisuuslaki 23.08.2002, 1§.)

4.2 Perehdyttämisen tarkoitus

Tarkoituksena perehdyttämiselle on keino saada työntekijästä nopeammin tuottava osa työorganisaatiota, jotta työntekijään kohdistetut resurssit ja sijoitettu pääoma maksaisivat itsensä nopeammin takaisin (Kjelin 2003, 22.)

Perehdytys ei kuitenkaan ole pelkkää taloudellisen hyödyn saavuttamista. Sillä on myös suuri merkitys saada työntekijä tuntemaan olonsa tervetulleeksi uuteen työorganisaatioon. Hyöty on myös siis sosiaalinen ja psykologinen, koska se saa työntekijän tuntemaan, että hän on kykeneväinen selviytymään ja suoriutumaan työtehtävistään. Tällä on myös vaikutusta työntekijän tyytyväisyyteen sekä arvostukseen ja sitoutumiseen organisaatiota kohtaan (Viitala 2013, 86.)

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimia, jotka luovat keinon saada ihminen nopeasti osaksi työyhteisöä, sidosryhmiä ja organisaatiota sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Koko prosessin hyvin hoitaminen vie aikaa ja resursseja. On selvää, että mitä nopeammin perehdyttämisen hoitaa ja perehdytettävä henkilö pystyy toimimaan ilman ohjausta sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdytykseen kulutettu aika maksaa takaisin itsensä sitäkin nopeammin (Joki 2018, 112.)

4.2.1 Työntekijän näkökulma

Perehdytyksen tuomin keinoin työntekijä sopeutuu nopeammin työyhteisöön ja työntekijän vastuuntunto sekä mielenkiinto työtä kohtaan kasvavat nopeammin. Tehtäväkohtaisella koulutuksella ja opastuksella lyhennetään taitojen ja tietojen omaksumiseen kuluettavaa aikaa sekä vähennetään huomattavasti siihen liittyvää jännitystä ja epävarmuutta. Työstä tehdään alusta alkaen sujuvampaa, kun opitaan tekemään työ oikein ja taataan laadukkaan työn saavuttaminen tehokkaammin. Esimerkiksi provisiopalkkaiselle työntekijälle saadaan taloudellisia vaikutuksia silloin, kun ansiotaso voidaan saavuttaa nopeammin (Lepistö 2004, 57.)

Perehdyttäminen auttaa parhaimmillaan työntekijää tuomaan esille, tunnistamaan, hyödyntämään ja parantamaan työntekijän osaamista, tietoja ja taitoja. (Kupias 2009, 20). Henkilö kokee olonsa turvallisemmaksi uudessa työpaikassa, kun saa kunnon työnopastuksen. (Joki 2018, 112.)

4.2.2 Yrityksen näkökulma

Pääasialliset tavoitteet perehdytykselle on saada uusi työntekijä sisäistämään uudet työtehtävät ja niissä tarvittava taitotieto mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jolloin yritys saa työntekijään käytetyt resurssit monin kerroin takaisin. Perehdytettävän asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan muuttuvat positiivisemmiksi, henkilöstön vaihtuvuus pienee ja poissaolot vähenevät. Hyvin käsitelty perehdytys antaa yrityksestä paremman kuvan. (Lepistö 2004, 57.)

Yrityksen siis kannattaa panostaa perehdytykseen, jotta yritys saa itselleen tuotteliaan, sitoutuneen ja hyvän työntekijän. Jos työnantaja suunnittelee ja toteuttaa huolellisesti perehdytyksen, yritys säästää selvää rahaa ja aikaa. (Lepistö 2004, 57.)

4.2.3 Työyhteisön näkökulma

Organisaatio huomioon ottaen on tärkeää, että perehdytettävä työntekijä omaksuu nopeasti työyhteisön ja työympäristön käytännöt ja tavat, jotta muut jäsenet työyhteisössä eivät tunne turhautumista ja ottavat avoimin käsin vastaan uusimman työntekijän luoden täten työntekijän olon tervetulleeksi sekä kotoiseksi. Kun uuden perehdytettävän

perehdytys on tehty kunnolla ja työntekijä on asettunut taloksi, ajattelee työyhteisökin positiivisesti uudesta työntekijästä. Suurimmaksi osaksi perehdyttäminen on tarkoittanut sitä, että vanhoilla työyhteisön jäsenillä on ollut liikaa työtaakkaa kannatettavaan ja näin heidän tilansa helpottuu.

”Perehdyttämisen varmistamiseksi myös vakinaisen henkilökunnan on oltava valmis sopeuttamaan työtään, oppimaan jatkuvasti uutta ja opastamaan uutta tulijaa. Työyhteisöllä on oikeus saada palautetta omasta toiminnastaan perehdyttäjänä sekä oikeus antaa asiallista palautetta.” (Penttinen & Mäntynen 2009, 29.)

4.3 Perehdytyksen ongelmat

Perehdytyksessä huomattavat vaikeudet usein liittyvät ajan tai investoinnin vajavuuteen, mataliin perehdytystaitoihin ja virhearviointiin perehdytystarvetta ajateltaessa. Perehdytys saattaa jäädä taka-alalle, koska useimmiten työntekijä palkataan työhön täyttämään jo olevaa työvoimapulaa. Perehdytyksessä saatetaan oikaista tai se koetaan haastavaksi. Perehdytyksen yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi todetaan myös, että asianosaiset ovat käsittäneet tarkoituksen eri tavalla. Työntekijä on voinut esimerkiksi kokea saavuttaneen kokonaisvaltaisen perehdytyksen, mutta tosiasiallisesti on perehdytetty vain pintapuolisesti. Näin ollen ei voida sanoa perehdytyksen onnistuneen. (Palosaari 2006, 46.) Parhaan perehdytyksen saavuttamiseksi on tärkeää selvittää perehdytettävän taso erittäin tarkasti ja näin suunnitella tarkkaan yksilöity perehdytys tarpeen mukaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

4.4 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdytyksellä saattaa olla monia vaihtelevia tavoitteita, kuten esimerkiksi työyhteisön kulttuurin parantaminen, työntekijöiden sitouttaminen, yrityksen strategian tukeminen ja kommunikaation parantaminen työyhteisössä (Eklund, A. 2018, 30.)

Työyhteisöön sitoutettu jalostaa laadukasta tulosta niin työyhteisöön, tavoitteiden ja organisaationkin osalta. Hyvin hoidettu perehdytys parantaa työntekijöiden sitoutuneisuutta yritykseen ja organisaatioon. Lähtökohtaisesti perehdytys on työväline johtamiselle, jonka avulla yritys tavoittelee tavoitteitaan ja toteuttaa strategiaansa. (Eklund 2018,

27.) Perehdytyksen tavoitteena on luoda työntekijälle vahva perusta jokaisella osapuolella (Penttinen & Mäntynen 2009, 3; Kupias & Peltola 2009, 19.)

4.5 Perehdytyksen hyödyt

Perehdytyksen hyödyt ovat kiistattomat liittyen tehtävien hoitamiseen, työpaikkahyvintointiin, motivaatioon ja turvallisuuteen. (Lepistö 2004, 56.) Hyvin hoidettu perehdytys ja työnopastus antavat hyvän pohjan työntekijälle ja työyhteisölle. Sen avulla perehdytettävä kykenee sisäistämään ja omaksumaan tarvittavat tiedot ja taidot, joilla hän pärjää työtehtävissään tehokkaammin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Perehdyttämisen tuomien hyötyjen arvioiminen on haastavaa, jollei jopa mahdotonta toteuttaa, mutta työhyvinvointi, motivaatio ja sitouttaminen tuovat varmasti säästöjä yritykselle. Niitäkin tosin on vaikea laskea muuta kuin arvioimalla.

Hyvin hoidettu perehdytys on selkeä kilpailuetu. Hyvin koulutettu työntekijä tuo lisäarvoa yritykselle sekä auttaa kehittymään ja kilpailemaan yrityksen omalla alalla. Kilpailuetua saadaan nykyään henkilöstön jatkuvasta kouluttamisesta sekä työntekijöiden halusta yrittää kehittyä entistä paremmaksi (Halonen 2001, 49.)

5 PEREHDYTYKSEN PROSESSI

5.1 Perehdytyksen suunnittelu ja teko

Perehdytyksen huolellinen suunnittelu ja laatiminen auttaa muodostamaan yleisesti käytetyn toimintamallin tulevaisuuden koulutuksia varten. Yrityksen on päivitettävä ja sovellettava perehdytysohjelmaa ajan myötä. Yritys ei voi tyytyä ajatukseen, että sama perehdytysohjelma toimii myös tulevaisuudessa, vaan sitäkin on kehitettävä yrityksen kasvaessa.

Tärkeää on ajatella perehdyttäjien taidot, tiedot, valmiudet ja asenteet etukäteen, jotta perehdyttäminen tulee hoidettua tehokkaasti. Perehdyttäjiksi Joki kirjassaan suosittelee valitsemaan halukkaita ja ammattitaitoisia työntekijöitä. Mieluiten työntekijöitä kenellä perehdytys on vielä hyvässä muistissa. Aina on muistettava luoda varasuunnitelma, jos esimerkiksi tulee yllättävä tapaturma tai sairausloma. Tärkeää on muistaa valita oikeat työntekijät hoitamaan sopivat osa-alueet perehdyttämisestä (Joki 2018, 115.)

5.2 Perehdytyksen aloitus

Perehdytys alkaa perehdytettävän vastaanottamisella yritykseen ja keskustelulla, jossa tutustutaan perehdytettävään ja esitellään perehdytysohjelma perehdytettävälle. Tässä kohtaa on hyvä tuoda ilmi perehdytyksen aikataulu ja kohta, jossa työntekijältä toivotaan tai odotetaan itsenäistä työskentelyä. Samalla esitellään työntekijän työnkuva ja osoitetaan mikä hänen tehtävänsä on organisaation tai yrityksen strategian ja tavoitteiden saavuttamisessa. Kyseinen tapa luo turvaa uudelle työntekijälle, minkä seurauksena hän voi rauhassa kuunnella, oppia ja kysellä, kun tietää aikakehyksen omalle toiminnalle. (Joki 2018, 112.)

5.3 Perehdyttämisen tukimateriaali

Uudelle työntekijälle on hyvä tehdä ns. tietopaketti, josta löytyy esimerkiksi seuraavat tiedot: yrityksen vuosi- ja toimintakertomus, asiakas- ja henkilöstölehtiä, työohjeet, toimenkuvat ja tärkeimmät yhteystiedot. Uudelle työntekijälle on annettava heti alusta

alkaen pääsy siihen yrityksen sähköiseen tietoon, jota voi kuvitella tämän tarvitsevan, esimerkiksi intranet. Työntekijä tarvitsee aikaa tiedon läpikäymiseen (Joki 2018, 119.)

5.4 Perehdyttämisen seuranta

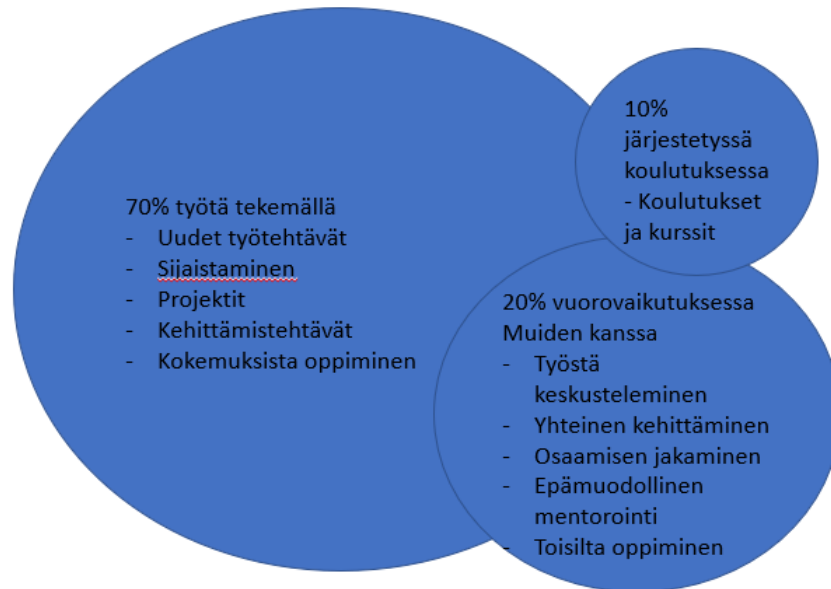
Kun henkilö on perehdytetty, tärkeää on seurata henkilön kehittymistä ja itsenäistymistä työtehtävissä. Suositeltavaa on sopia henkilön kanssa tapaaminen, milloin seuraavan kerran keskustellaan, jossa arvioidaan sopeutumista työympäristöön, työyhteisöön ja miten henkilö on ottanut haltuun työtehtävänsä. Tällöin mahdollistetaan työntekijälle hetki kertoa haasteistaan ja asioista, jotka eivät ole sujuneet toivotulla tavalla. Perehdyttäjän kannattaa ennen tapaamista suunnitella minkälaisista asioista tapaamisessa keskustellaan (Joki 2018, 121.)

Joki summaa henkilöstöasiantuntijan käsikirjassa hyvin, mitä hyvin hoidettu perehdyttäminen lopuksi tarkoittaa ”Hyvin hoidettu perehdyttäminen tarkoittaa aitoa kiinnostusta uutta henkilöä ja tämän osaamista kohtaan. Hoidettiinpa perehdyttäminen tarkasti suunnitellun ohjelman mukaisesti tai tapauskohtaisesti luovuutta käyttäen, työyhteisön toimivuuden ja tuloksen kannalta on oleellista, että se hoidetaan. Kun uusi henkilö pääsee mahdollisimman pian osaksi porukkaa, jolla on aito halu tehdä yhdessä hyviä tuloksia työilmapiiriltään mukavassa ja haasteellisessa ympäristössä, sillä on merkitystä koko liiketoiminnan menestymiseen.” (Joki 2018, 121.)

5.5 Työssäoppimisen malli 70–20–10

70–20–10 Malli on käytännöllinen työkalu työntekijän kouluttamiseen ja oppimiseen. Malli tarkoittaa, että 70 % oppimisesta tapahtuu työtä tehdessä, 20 % kommunikoimalla toisten kanssa, esimerkiksi mentoroinnissa tai yhdessä tehdyissä projekteissa ja 10 % koulutuksissa tai itse opiskelulla. Kyseinen malli ei perustu mihinkään tieteelliseen tutkimukseen, vaan kyselytutkimukseen, joka teetettiin 200 menestyneelle ja tehokkaalle johtajalle sekä heidän arvioonsa miten oppiminen käytännössä tapahtuu. Vaikkakaan kyseinen malli ei ole täydellinen niin se tarjoaa hyvät puitteet oppimisen tarkasteluun. Malli toteutettiin vuonna 1996 (Kupias 2019, 1.4.)

Alla olevassa kuvassa 2 on esitetty malli 70-20-10 työssäoppimisesta.



Kuva 2 70–20–10 Malli (Kupias 2019, 1.4).

6 IHMINEN OPPIJANA

6.1 Oppiminen

Oppiminen on syntymästä asti jo luonnollinen osa ihmistä. Lapset eivät tiedosta, että he kehittävät itseään, mutta silti kokeilevat ja oppivat uutta mikä pätee täysin aikuisten työelämässäkin nykypäivänä. Tietenkin on huomioitava, että kukin ihminen on yksilö ja ihmiset oppivat omaan tahtiin ja omalla tavalla (Kupias 2019, 2.0.)

Oppiminen on aktiivista työtä. Henkilön oppiessa hän reflektoi, mitä kaikkea hänellä jo on. Ihmisen aikaisemmat kokemukset, tiedot ja taidot vaikuttavat oppimiseen. Jos esimerkiksi henkilö on huomannut hyvän ja toimivan ratkaisun tiettyyn toimintamalliin, niin se vaikeuttaa uuden oppimista. Asia myös toimii päinvastoin. Jos henkilö huomaa, ettei joku toimintamalli toimi, niin ihminen motivoituu oppimaan uuden toimintamallin vanhan korjaamiseksi (Kupias 2019, 2.1.)

6.2 Erilaisia oppimistapoja

On olemassa eri tapoja oppia erilaisissa tilanteissa ja ihmisen on tarpeellista yrittää sopeutua aina kunkin oppimistilanteen mukaisesti. Kupias on kirjassaan Oppiminen työssä listannut muutamia erilaisia oppimistapoja:

- Toistava oppiminen, jolla tarkoitetaan, että opitaan toimimaan tietyn mallin mukaisesti. Toistamalla tehtävää tarpeeksi monta kertaa henkilö oppii suoriutumaan tehtävästään nopeammin, tehokkaammin ja virheettömämmin. Asian sisäistäminen ja ymmärtäminen tehostaa oppia. Tässä mallissa ei suositella spontaanisuutta.
- Ymmärtävä oppiminen, jolla tarkoitetaan sitä, ettei mallin kautta oppiminen riitä tai toimi, koska tehtävät ja tilanteet voivat muuttua paljon nopeammin, että tarvitaan sopeutumista oppijalta. Ihmisen on tässä tunnistettava mitä hän on tekemässä ja miksi. Tarkoituksena on oppia sisäistämään ja ymmärtämään miksi asioita tehdään ja soveltamaan tätä erilaisissa tilanteissa.
- Luova oppiminen. Luovassa oppimistyylyssä korostuvat olemassa olevien toimintamallien arvioiminen ja rohkeus luoda uusi toimintamalli. Työntekijältä odotetaan nykyään taitoa tarkastella omaa tekemistä ja ongelmanratkaisutaitoja. Näitä

asioita on vaikea opettaa. Uteliaisuus ja ihmettelevät luonteenpiirteet toimivat eduksi kyseisessä oppimismallissa (Kupias 2019, 2.2.)

6.3 Reflektointi

Reflektointi tarkoittaa oman toiminnan tarkastelua eli ajattelua ja pohtimista omasta toiminnasta, jota voi kutsua myös oman toiminnan peilaamiseksi. Reflektointia voi myös pitää ns. ”jälkiviisautena”. Kupias mainitsee kirjassaan, että reflektointia voi harjoitella ja se on taito, jota voi pitää edellytyksenä ammattilaisuudelle. Reflektointia voi harjoittaa yksin tai yhdessä. Olennaista reflektoinnissa on tarkastella asioita eri perspektiiveistä. Jos henkilö ei ole kykeneväinen itse ajattelemaan asioita eri näkökulmista niin kannattaa pyytää apua. Reflektointi on erinomaisen hyvä tapa oppia ja parantaa omaa toimintaansa ja toimintamalleja (Kupias 2019, 2.4.)

6.4 Palaute

Palaute on yksi tehokkaimmista oppimisen muodoista. On hyvä, jos henkilö osaa antaa itselleen palautetta, mutta on muistettava, että kullakin henkilöllä on asioita, joita hänen on hankala huomioida tai tunnistaa, joten palautteen pyytäminen joltain toiselta on suositeltavaa. Palautetta kuuluu saada niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä, mutta ei pelkästään toista. Palautteen saaminen voi joskus olla haastavaa varsinkin negatiivisen, mutta on tärkeää yrittää hillitä tunteensa ihmisenä, jotta pystyy kehittymään palautteesta (Kupias 2019, 2.5.)

7 PEREHDYTYSOPAS

7.1 Idea

Perehdytysoppaan ajatuksena on antaa henkilökunnalle tarvittavaa tietoa, kun ilmenee ristiriitoja, ongelmatilanteita, haasteita tai esimerkiksi ei tiedetä, miten toimia tapaturman ilmetessä. Oppaaseen on pyritty keräämään kaikki se oleellinen tieto, jonka avulla voi muodostaa kuvan yrityksen käytännöistä, viestinnästä, normeista ja työympäristöstä. Näin ollen työntekijä säästää aikaa, kun ei tarvitse ongelmatilanteessa selvittää mistä tähän liittyvää tietoa kannattaa alkaa etsimään, kun kaikki löytyy jokaisen työntekijän digitaalisesta ja paperista perehdytysoppaasta.

7.2 Henkilökunnan haastattelut

Perehdytysopas luotiin tyhjästä, joten tärkeää oli, että perehdytysoppaasta tulee yrityksen näköinen ja sitä varten haastateltiin yrityksen X pääomistajia ja työsuojeluvaltuutettua. Yrityksen pääomistajat, toimitusjohtaja ja myyntipäällikkö, olivat keskeisessä osassa haastatteluja, koska oli paljon ns. hiljaista tietoa. Tietoa ei löytynyt dokumenteista, joten tieto ei ollut saatavilla millään muulla tavalla kuin haastatteluilla.

Yritysten päättäjien haastattelut onnistuivat kahden perinteisen palaverin ja yhden etäpalaverin muodossa. Palavereihin oli valmisteltu materiaalia etukäteen ja palaverit äänitettiin, josta ne purettiin jälkikäteen kyseiseen opinnäytteeseen.

7.3 Sisältö

Tässä luvussa kuvataan, mitä Yritys X:n perehdytysoppaassa käsitellään ja miksi aiheet ovat oppaassa mukana.

Sisältöä kootessa haastateltiin Yrityksen X omistajia ja heidän toiveidensa mukaisesti tehtiin raamit perehdytysoppaaseen, joiden puitteissa ja avulla lopullinen sisältö luotiin. Sisältö kirjoitettiin mahdollisimman yksinkertaisesti ja suomen kielellä, jotta se on helpolukuista taustoista ja koulutuksesta riippumatta, ja jotta saadaan oppimiskäyrä ja tiedon sisäistäminen mahdollisimman tehokkaaksi.

7.4 Perehdytyksen lainsäädäntö

Suomen laissakin on määrätty työnantajan olevan velvollinen jakamaan työntekijälle tietoa työpaikan tiedossa olevista vaara- ja haittatekijöistä sekä ottaa huomioon työntekijän työkokemus ja ammatillinen osaaminen näissä asioissa. (Työturvallisuuslaki 22.08.2002, 8§)

Perehdyttämisestä laki sanoo näin 14§ mukaan:

”1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (Työturvallisuuslaki 22.08.2002, 14§)

Palkkaus ja edut

Uuden työntekijän on aina hyvä tietää, milloin palkanmaksu tapahtuu, mitä etuja työntekijällä voi olla, miten palkanmaksu tapahtuu poikkeustilanteissa (esim. palkalliset arkipyhät), miten palkka kertyy, minne palkkakuitit toimitetaan jne. Tässä perehdytysoppaan luvussa käsiteltiin juuri näitä aiheita mahdollisimman yksinkertaisesti ja selkeästi.

Sairauslomat

Kaikki ihmiset sairastuvat jossain vaiheessa ja onnettomuuksia tapahtuu. Siksi uuden työntekijän onkin hyvä tietää näistä käytännöistä, tavoista ja miten toimia milloinkin.

Tässä luvussa käsiteltiin sairauslomakäytäntöjä, miten työntekijän pitää toimia sairauslomatilanteessa, miten sairastajan palkkaus toimii, miten yritys maksaa palkkaa sairausloman ajalta, milloin Kela alkaa maksamaan sairausloman palkkaa, milloin voi pitää sairauslomapäiviä omalla ilmoituksella, miten toimia tapaturman ilmetessä, miten

sairausloman palkka eroaa normaalista palkasta ja lisäksi kerrotaan yrityksen työterveydenhuollosta.

Päihdetyö työpaikalla

Päihtyneenä ei ole asiallista missään tapauksessa saapua työpaikalle, mutta silti työntekijän on hyvä tiedostaa päihdetyö politiikka työpaikalla.

Tässä luvussa kerrottiin päihdeasioiden käsittelyä työpaikalla, ennalta ehkäisevästä päihdetyöstä, työterveyden roolista ennaltaehkäisevässä päihdetyössä, päihteiden käyttöön puuttumisesta, työterveyshuollon tehtävät päihdeongelmien tunnistamisessa, henkilöstön edustajien rooli ongelmatilanteissa ja hoitoonohjauksesta.

Työtehtävät, vastuut ja tavoitteet

Työntekijälle on tärkeää ymmärtää kokonaiskuva organisaation toiminnasta ja minkälaisia työtehtäviä yrityksen sisältä löytyy ja mitä kukin työtehtävä sisältää. Kun työntekijä tietää mitkä prosessit kuuluvat millekin osastolle, niin työntekijän on helpompi ymmärtää koko organisaation prosessia ja tiedostaa oma tärkeys kokonaiskuvasta, ja näin ollen työntekijän on helpompi kommunikoida työkollegoiden välillä, jolloin toiminnasta tulee mutkattomampaa ja suoraviivaisempaa.

Tässä luvussa kerrottiin eri työtehtävistä pintapuolisesti, kerrottiin työtehtävät ja mitkä vastuualueet ovat kullakin työtehtävällä.

Lomat ja vapaat

Jokaisella työntekijällä on oikeus lomaan, jo lainkin puolesta. Niin työntekijän on oleellista tiedostaa, että miten ja miltä ajalta lomat kertyvät, milloin ja keneltä niitä voi anoa ja mille ajalle lomaa voi anoa.

Työaika ja työajan seuranta

Suoriutuakseen kunnioittavasti työntekijänä, on jokaisen työntekijän oleellista tietää työajat. Kyseisessä luvussa käsiteltiin työaikoja, siihen liittyviä liukumia, yrityksen käytäntöjä ruoka- ja kahvitaukoihin sekä ylitöihin ja mitkä ovat työntekijän vastuut kyseisillä osaluilla.

Etätyöt

Kyseisellä yrityksellä on etätyömahdollisuus, josta uuden työntekijän on tiedettävä, jos työntekijälle annetaan mahdollisuus tätä käytäntöä käyttää.

Tässä luvussa siis käsiteltiin etätyöohjeistusta, etätyön määritelmää, etätyöskentelymahdollisuuden tarkoitusta, etätyölupaa ja etätyömääriä, miten etätyöstä ilmoitetaan, etätyötulosten seuranta, etätyöskentely mahdollisuuden poistamista ja yhdenvertaisuuslakia.

Vakuutus

Työntekijän on tärkeää tietää, miten yritys on vakuuttanut työntekijät ja mitkä asiat vakuutus kattaa.

Tässä luvussa käsiteltiin yrityksen vakuutuksia työntekijöille, lakisääteistä tapaturmaa, vapaa-ajan tapaturmavakuutusta ja miten toimia tapaturman sattuessa.

Järjestelmät

Luvussa käsiteltiin pintapuolisesti työnantajan ja työntekijän vastuuta järjestelmien käytössä, niiden opettelua ja työntekijän rohkeutta keskustella työkollegoiden kanssa osamisen puutteesta.

Salassapitovelvollisuus

Alusta lähtien on tärkeää tehdä selväksi, mitä salassapitovelvollisuus yrityksen näkökulmasta pitää sisällään, jotta vältetään väärinkäsityksiltä myöhemmin.

Tässä luvussa käsitellään työnantajan ja työntekijän keskeistä salassapitovelvollisuutta, sen toimintaperiaatetta, miten ja miksi työntekijän tulee noudattaa salassapitovelvollisuutta.

Viestintä

Ulkoista viestintää ajatellen työntekijän hyvä muistaa, miksi on tärkeää pitää yrityksen imago mielessä kommunikoidessa, mutta silti työntekijän on tiedostettava sisäisen viestinnän tavat ja käytännöt, jotta työilmapiiri pysyy hyvänä ja yrityksen tuotantoon ei synny ongelmia.

Tässä luvussa käsiteltiin yrityksen sisäistä, ulkoista viestintää ja siihen liittyviä ohjeistuksia.

Huomautus- ja varoituskäytäntö

Työnantajan on hyvä asettaa rajoituksia ja esitellä ne selkeästi työntekijälle, jotta työntekijä ymmärtää ja tiedostaa asetetut rajat.

Tässä luvussa käsiteltiin huomautus- ja varoituskäytäntöä, miten niitä saa ja kuinka kauan ovat voimassa, miten näissä tilanteissa yritys toimii ja mitkä ovat työntekijän ja työnantajan vastuut huomautus- ja varoituskäytännöissä.

Työergonomia

Työergonomia on tärkeä ja kriittinen osa työskentelyä. Kun työergonomia on kunnossa, tuottavuus nousee ja sairauslomat laskevat.

Perehdytysoppaasta löytyy siis ohjeita työergonomian parantamiseksi ja sähköpöytien oikeanlaisesta käytöstä, jotta työntekijät saavat heti hyvän ohjeistuksen työkalujen käyttöön ottamisesta ja näin välttyvät pitkäaikaisilta virhe asennoilta.

Poikkeustilanteet ja lomautuskäytäntö

Aiheena tärkeä ja ajankohtainen, koska Covid-19 mullisti maailmaa vuonna 2020 ja lomautuksia toteutettiin monessa yrityksessä tänä aikana.

Yrityksen omistajat kokivat tämän aiheen ajankohtaisesti ja siksi tämä lisättiin perehdytysoppaaseen. Tässä luvussa kerrottiin lomautuskäytännöstä yrityksen näkökulmasta, sen seuraamuksista työntekijälle ja työntekijän oikeuksista lomautuksen aikana.

Mitä enemmän työntekijä saa tietoa lomautuksesta, jos näin sattuu käymään niin se saattaa auttaa työntekijää ottamaan uutiset ja muutoksen rauhallisemmin.

Koeaika ja yleiset ehdot työsopimuksen päättämisestä

Työsuojeluvaltuutetun haastattelussa ilmeni, että työntekijän on tärkeää ymmärtää ja tiedostaa omat oikeutensa koeaikana.

Tässä luvussa käsiteltiin siis koeaikaa, yleisiä säännöksiä irtisanomisajoista, työntekijään liittyvät irtisanomisperusteet, työsopimuksen purkamisperusteet ja työsopimuksen purkautuneena pitäminen.

Tämän sisällön ideana on antaa työntekijälle kuva työnantajan ja työntekijän oikeuksista työsuhteen päättämisen puolesta.

7.5 Päivittäminen

Suotavaa olisi, jos yritys osoittaa perehdytysoppaalle sen ylläpidosta ja päivityksestä vastaavan vastuuhenkilön. Myöhemmin voi perehdytysoppaan laajentaa sisältämään esimerkiksi myynnillisiä apukeinoja ja muita tärkeitä aiheita. Perehdytysoppaan laajempi käsitteleminen sopisi hyvin opiskelijoiden projektiksi, työntekijälle, opinnäytetyöksi tai mahdollisesti yritys voisi jopa ulkoistaa kyseisen perehdytysoppaan laajentamista ulkopuoliselle alihankkijalle.

8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena luotiin perehdytyskansio ja -opas kaupan alan yritykseen, Yritys X:ään. Sen ideana on toimia uuden työntekijän perehdytysoppaana ja vanhempien työntekijöiden tukena ongelmallisissa tilanteissa, joita voi tulla vastaan työuran haasteellisissa tilanteissa. Oppaaseen kerättiin tietoa, jota työntekijä voi tarvita työurallaan kyseisessä yrityksessä.

Perehdytysoppaasta tehtiin yksinkertainen, suomenkielinen ja mahdollisimman helppolukuista tekstiä ja tietoa sisältävä opaskirja, jonka avulla työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi, ja mikä auttaa luomaan hyvän työuran muiden perehdytyksien avulla yrityksessä. Opinnäytetyön raportissa perehdytään mm. tilaajayritykseen, prosesseihin miten opinnäytetyö luotiin ja sen taustalla olevaan teoriaan.

Kyseiseen opinnäytetyöhön oli haastavaa luoda tärkeää ja asiallista tietoa, jotka auttavat työntekijää työtehtävissään, joten perehdytysoppaaseen kerättiin ns. ”passiivista” tietoa, joka tukee yrityksen omaa perehdytystä ja koulutusta.

Perehdytysoppaaseen kerätty tieto kerättiin alan kirjallisuudesta, sekä luotettavien lähteiden julkaisuista. Perehdytysoppaasta voisi luoda vielä laajemmän, ehomman ja visuaalisemman.

Perehdytysoppaaseen ja opinnäytetyöhön sisällytetty tieto perustuu kirjoittajan omiin kokemuksiin, tietoihin, taitoihin ja mielenkiinnon kohteisiin. Opinnäytetyöstä huomaa, mihin aiheisiin kirjoittajalla on löytynyt enemmän mielenkiintoa, jonka vuoksi oli haastavaa ylläpitää samaa syventymisen tasoa koko kirjoitusprosessin ajan. Luomisprosessissa olisi voinut käyttää useamman kirjailijan perspektiiviä ja erilaista kirjallisuutta saavuttaen vielä suoraviivaisemman ja paremman tietopaketin.

Perehdytysoppaasta luotiin sähköinen ja paperinen versio luettavaksi jokaiselle työntekijälle. Sähköinen muoto antaa mahdollisuuden kehittää ja parantaa perehdytysopasta helposti ja nopeasti, joka mahdollistaa mm. linkkien käytön tekstissä.

Perehdytysopas on yritykseen luotu pysyvä työkalu, jota hyödynnetään uusien työntekijöiden kouluttamisessa ja vanhojen työntekijöiden tietojen ylläpitämisessä, sekä sen avulla yritys saavuttaa kilpailuetua muihin yrityksiin.

LÄHTEET

- Eklund, A. 2018 Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki. Grano Oy.
- Halonen, O. 2001. Yhdessä ykköseksi luo kilpailukykyä henkilöstön avulla. Helsinki: Kauppakaari.
- Joki, Maritta 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Vantaa. Helsingin Kamari Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK: Nykypaino Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen Pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Kupias, Päivi 2019. Oppiminen työssä. Tallinna. Gaudeamus Oy.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Nykänen, M. 2017. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. Työterveyslaitos 3.12.2017. Viitattu 2.6.2020. Saatavilla <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>
- Palosaari, S. 2006. Tutkimuseetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Penttinen & Mäntynen 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus 2009. Viitattu 2.6.2020. Saatavilla <https://www.jyty-liitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf>
- Toimihenkilöjärjestöjen Sivistysliitto TJS – opintokeskus 2009. Perehdyttämisen toimivat käytännöt. Viitattu 2.6.2020. Saatavilla https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Julkaisut/perehdyttamisen_toimivat_kaytannot_nettiesite2.pdf
- Työturvallisuuslaki 23.08.2002/2§. Annettu Helsingissä 23.08.2002. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2>
- Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.