

Elina Fagerroos

PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS SPICE ICE BY CANDYTOWN  
-MYYMÄLÖISSÄ

Matkailun koulutusohjelma  
2017

# PEREHDYTYKSEN JA TYÖNOPASTUKSEN SPICE ICE BY CANDYTOWN -MYYMÄLÖISSÄ

Fagerroos, Elina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma  
2017  
Sivumäärä: 40  
Liitteitä: 3

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysopas, perehdyttämisen prosessi, työnohje

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli luoda perehdytyskansion ja perehdytyksen tarkituslista Spice Ice by Candytown -myymälöille. Oppaan tarkoituksena oli helpottaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä toimia muistilistana nykyisille työntekijöille. Ohje toimi perehdytyksen tukena ja teki perehdytyksestä myymälöissä tasalaatuista.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen opinnäytetyö. Työ koostui opinnäytetyöraportista sekä toimeksiantona toteutetusta perehdytyskansion luonnista. Perehdytyskansion sisälsi tietoa työnantajasta, työtehtävistä sekä toimintatavoista. Kansio tuli myymälöiden sisäiseen käyttöön, joten se on jätetty pois opinnäytetyöraportista. Tarkituslista tehtiin perehdytyskansion tueksi. Listan avulla perehdyttäminen eteni järkevämmässä järjestyksessä ja se mahdollisti monen eri perehdyttäjän käyttämisen yhden henkilön perehdyttämisessä.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostui perehdyttämiseen liittyvistä osa-alueista, työnohjustuksesta sekä asiakaskohtamisesta. Teoriaa käsiteltiin siltä pohjalta, mitä perehdytyskansion luonnin kannalta oli tarpeellista. Perehdyttämisen teoriaa käsiteltiin laajasti, ja työnohjustusta sekä asiakaskohtamista sivuttiin lyhyemmin.

Opinnäytetyöhön kerättiin aineistoa kirjallisista lähteistä, internetlähteistä sekä julkaisemattomista lähteistä. Lisäksi haastateltiin seitsemää myymälän työntekijää. Näiden haastatteluiden pohjalta selvisi, mitä perehdytyskansion tulisi pitää sisällään. Ohje tuli käyttöön myymälöissä 2017 kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä.

## ORIENTATION GUIDE BOOK FOR SPICE ICE BY CANDYTOWN STORES

Fagerroos, Elina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Bachelor of Hospitality Management 2017

Number of pages: 40

Appendices: 3

Keywords: orientation, orientation guide, orientation process, occupational guidance

---

The purpose of this thesis was to produce an orientation guidebook and a checklist for orientation for Spice Ice by Candytown -stores. The purpose of the guidebook was to help the orientation of the newcomers and to work as a checklist for the current workers. The guidebook worked as a support for orientation and made the orientation quality equal in the stores.

The thesis was a functional thesis. The thesis consisted the thesis report and a guide book made as a commission. The guide book consisted information about the employer, work assignments and work methods. The guide book was targeted only for the internal use of the stores so it will be excluded from the thesis. The checklist was made to support the orientation. With the checklist the orientation proceed in a more logical order and it made possible to use many people to orientate newcomers.

The theoretical part of the thesis consists theory about orientation, work guidance and customer encounter. The theory of the orientation was spoken about extensive, and the work guidance and customer encounter was spoken about briefly. The theory that was written, is based on the things that were necessary to know to produce the orientation guidebook.

The theory for the thesis was collected from literature, internet sources and unpublished sources. In addition of the theory base, seven employees were interviewed. Based on the interviews were figured, what the guide book should consist. The guide book will be used in 2017 for the orientation of the summer employees.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITE, TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS.....	6
2.1. Toiminnallinen opinnäytetyö ja tutkimustehtävä.....	6
2.2. Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	7
3 SPICE ICE BY CANDYTOWN .....	7
3.1. Video Film Town Oy .....	7
3.2. Spice Ice .....	8
4 PEREHDYTTÄMINEN.....	8
4.1. Yleistä perehdyttämisestä.....	9
4.2. Perehdyttämisen eri muodot.....	11
4.3. Hyvä perehdyttäminen.....	13
4.4. Hyvä perehdyttäjä.....	14
4.5. Uuden työntekijän perehdyttäminen.....	15
4.6. Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö .....	17
5 TYÖNOPASTUS.....	19
6 ASIAKASKOHTAAMINEN .....	21
7 HAASTATTELUT.....	23
7.1. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	23
7.2. Lomakehaastattelu .....	24
7.3. Haastatteluiden teko .....	25
7.4. Haastatteluiden purkaminen .....	25
7.5. Haastatteluiden vastausten yhteenveto .....	29
8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	29
9 PEREHDYTYSSOPPAAN TOTEUTTAMINEN .....	31
9.1. Oppaan tarkoitus.....	31
9.2. Kirjoitusprosessi .....	32
10 POHDINTA .....	33
LÄHTEET .....	35
LIITTEET.....	37
LIITE 1.....	37
LIITE 2. PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO.....	38
LIITE 3. PEREHDYTYKSEN TARKISTUSLISTA .....	40

## 1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoitus on luoda perehdytyskansio Spice Ice by Candytown –myymälöille. Tein opinnäytetyöraportin, jossa käsitellään perehdyttämisen tarkoitusta ja miksi se on tärkeää organisaatiossa. Työn teoriaosuus muodostuu siitä, mitä perehdyttäminen on, millaista on hyvä perehdyttäminen, miten se kannattaisi toteuttaa ja miten sitä kannattaisi kehittää. Työssä käsitellään myös perehdytyksen lainsäädäntöä, sillä työturvallisuuslain mukaan perehdyttäminen on jokaisen työnantajan tehtävä (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 14 §). Teoriaosuudessa olen käsitellyt myös työhönopastuksen teoriaa, sillä se toimii osana perehdyttämistä. Työn teoriaosuus pohjautuu lähdeaineistoon ja on tarkasti rajattu perehdyttämiseen ja sen toteutukseen.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on perehdytyskansion tekeminen Spice Ice by Candytown –myymälöille. Olen työskennellyt yhdessä myymälöistä myymäläpäällikkönä vuodesta 2016. Idean työlleni sain perehdytyskansion puutteesta ja koin, että kansio helpottaisi perehdyttämistä ja työtehtäviä myymälässä. Otin yhteyttä Video Film Town Oy:n hallintoon ja esitin ideani perehdytyskansion luomisesta. He innostuivat aiheesta ja kokivat, että olen oikea ihminen tekemään kansion, joten aloin työstämään kansioita syksyllä 2016. Käytin kansion pohjana teorian lisäksi työntekijöille tehtyjä lomakehaastatteluja. Haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden näkemys siitä, mitä perehdytyskansion pitäisi sisältää, ja mitä mahdollisia epäkohtia tämänhetkisessä perehdytyksessä on.

Haastattelujen myötä sain lisäpotkua siihen, että kansiolle oli todella tarvetta. Projektina tämä on ollut oikein mielekäs ja olen tyytyväinen, että voin hyödyntää kansiota myös omassa työssäni päivittäin. Kansio valmistui juuri sopivasti kesäkaudelle, ja tulee toivottavasti käyttöön jo kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä.

## 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITE, TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS

### 2.1. Toiminnallinen opinnäytetyö ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyössä on kaksi eri osaa, opinnäytetyöraportti ja tuotos eli perehdytyskansio. Koska perehdytyskansio on toiminnallisen työn tuotos, on kyseessä toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö määritellään siten, että sen tuloksena syntyy aina jokin tuote. Tuote voi olla esimerkiksi tapahtuma tai kirja. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.) Tässä työssä tuotteena on perehdytyskansio Spice Ice by Candytown –myymälöille.

Tärkeää toiminnallisessa opinnäytetyössä on, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi. Toiminnallisessa työssä pyritään ohjeistamaan tai järjeistämään toimintaa. Ammattikorkeakoulun tavoitteena on, että opiskelija toimii valmistuttuaan alansa asiantuntijatehtävissä, ja toiminnallinen opinnäytetyö tukee tätä tavoitetta käytännönläheisyydellään. (Vilka & Airaksinen 2003 9-10.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä olisi hyvä olla tilaaja. Työelämälähtöinen opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua, auttaa ratkaisemaan käytännön ongelmia sekä työntekijä pääsee tutkimaan omia tietojaan ja taitojaan työelämässä. Toimeksiannetun työn avulla kirjoittaja pääsee peilaamaan tietojaan ja taitojaan työelämään ja sen tarpeisiin. Työ voi myös mahdollisesti työllistää kirjoittajan. (Vilka & Airaksinen 2003, 16-17.) Työn tilaajana on Video Film Town Oy.

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on tuottaa perehdytysopas. Mitä perehdyttäminen on, millaista on hyvä perehdyttäminen, miten perehdyttäminen pitäisi suunnitella, ja millainen on hyvä perehdyttäjä. Jotta nämä asiat selviäisivät, on vastattava kysymyksiin: Mitä perehdyttäminen on? Mitä hyötyä perehdyttämiskansiosta on? Miten suunnitella perehdyttämistä? Teoriaosuudessa vastataan näihin kysymyksiin ja kerrotaan myös työnopastuksesta osana perehdyttämistä sekä sivutaan asiakas kohtaamisen teoriaa.

## 2.2. Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Oman työntekoni kautta huomasin, että perehdytyskansiolle olisi tarvetta. Spice Ice by Candytown –myymälöissä työskennellään pääsääntöisesti yksin, joten kansioista on helppo selvittää asioita omatoimisesti. Kansion on tarkoitus olla helppolukuinen opas kaikkiin työtehtäviin ja toimia apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Kansio tulee sähköisessä muodossa Video Film Town Oy:n intranettiin, jossa sitä on helppo päivittää ja josta myymälät voivat tulostaa päivitetyn version tarvittaessa.

Opinnäytetyöraportin tarkoitus on avata lukijalle toiminnallisen opinnäytetyön prosessi. Työ alkaa teoriaosuudella, jossa paneudutaan toimeksiantajaan, perehdyttämiseen sekä tutkimustapaan ja päättyy pohdintaan. Työn tarkoitus on antaa lukijalle kuva perehdyttämisestä, työhönopastuksesta ja avata syitä perehdytyskansion tarpeeseen. Työn tavoitteena oli kehittää perehdytystä Spice Ice by Candytown -myymälöissä perehdytyskansion avulla.

## 3 SPICE ICE BY CANDYTOWN

Spice Ice by Candytown on myymäläketju, jonka valikoimissa on jäätelö- ja irtokaramellituotteita sekä erikoiskahveja. Myymälöitä on Suomessa kahdeksan. Ne sijaitsevat Porissa, Oulussa, Kotkassa, Espoossa, Jyväskylässä, Porvoossa, Tampereella ja Vantaalla. Ensimmäinen myymälä avattiin joulukuussa 2015 Poriin Puuvillan kauppakeskukseen. Jokaisessa myymälässä työskentelee 3-6 työntekijää ja myymälöillä ei ole vielä käytössään perehdytyskansiota. (Video Film Town Oy:n www-sivut 2016.)

### 3.1. Video Film Town Oy

Video Film Town Oy on perustettu vuonna 1991. Se on perheyrittäjäpohjainen osakeyhtiö, jonka toimialana on elokuvatalenteiden vuokraus sekä oheistuotteiden myynti. Vuonna 2015 yhtiön liikevaihto oli noin 10 miljoonaa euroa ja ketjussa työskentelee noin 250 työntekijää. Nykyään Film Town -myymälöitä on 57, joista

seitsemän on Candytown-myymlöitä ja kahdeksan Spice Ice by Candytown -myymälöitä. Yritys aloitti franchising-yrittäjyyden Unileverille 2015, joten Spice Ice -toiminta on heidän uusin toimialansa. Video Film Town Oy toimii myös irtokaramellien maahantuojana. (Video Film Town Oy:n www-sivut 2016.)

### 3.2. Spice Ice

Spice Ice -myymälöitä on Suomessa 25 kappaletta ja tuotemerkki on Unileverin omistama. Myymälät tarjoavat Ingmanin irtojäätelöitä sekä softiksia, joista valmistetaan myös erilaisia jäätelöannoksia. Myymälöistä saa myös kahvia, erikoiskahveja sekä virvoitusjuomia. Spice Ice -myymälät toimivat franchising-pohjaisina eli jokaisessa myymälässä on oma yrittäjänsä ja he maksavat valmiista Spice Ice -konseptista taloudellista vastiketta Unileverille. Spice Ice -myymälöiden lisäksi toiminta laajenee aina kesäkaudella jäätelökioskien muodossa. Spice Ice by Candytown -myymälöissä yrittäjänä toimii Video Film Town Oy ja myymälät tarjoavat Spice Ice:n valikoiman lisäksi Video Film Town Oy:n omia tuotteita, eli irtokaramelleja. (Spice Ice:n www-sivut 2016.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia. Sillä on suuri merkitys työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön hyvinvointiin. Perehdytys on monta vaihetta sisältävä oppimistapahtuma ja sen toteuttamiseen osallistuvat monet henkilöt työpaikalla. Yhteistyö toteuttajien välillä on välttämätöntä prosessin onnistumiseksi. (Lepistö 2004, 56.) Perehdyttämisen tarkoituksena on auttaa työntekijää tutustumaan uusiin työtehtäviinsä, työyhteisön tapaan toimia ja muihin työntekijöihin. Perehdyttäminen myös auttaa työntekijän oppimista, ihmissuhteiden sitomista työpaikalla ja tuo esiin työpaikan tapoja toimia sekä kirjoittamattomia sääntöjä. (Frisk 2005, 41.)



#### 4.1. Yleistä perehdyttämisestä

Perehdyttämisessä oli aiemmin kyse vain työhön opastamisesta. Laajempaa perehdyttämistä ei pidetty niin tärkeänä, koska työympäristöt eivät olleet kovin monimutkaisia. Nykypäivänä organisaatioiden ollessa yhä monimutkaisempia, perehdyttäminen on tullut elintärkeäksi. Työhön opastaminen ei riitä yksinään, vaan työntekijän on opittava miten organisaatio toimii. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä saadaan nopeammin tuottavaksi, jotta hänen hankintaansa laitettu pääoma alkaisi maksamaan itseään takaisin organisaatiolle. Organisaation näkökulmasta katsoen perehdyttämisessä on kyse organisaation strategian toteuttamisesta ja kannattavuuden lisäämisestä. Organisaatiot pitävät perehdyttämistä erittäin tärkeänä, mutta silti se on usein heikosti suunniteltu prosessi työpaikoilla. Perehdytyksen avulla on mahdollista säilyttää organisaation yhteiset käytännöt toiminnan selkeys. Perehdytysprosessi mahdollistaa organisaation toiminnan jatkumisen ja tasaisen laadun tuottamisen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14-15.)

Perehdyttäminen on aina suunniteltava perehdytettävää työntekijää ajatellen, sillä työntekijällä voi jo olla mahdollista tietotaitoa työtehtäviinsä liittyen edellisistä työpaikoista. Tämä tekee perehdyttämisestä mielekästä, eikä työntekijän tarvitse perehtyä asioihin, jotka hän jo osaa, vaan perehdyttämisessä voidaan keskittyä työntekijälle uusiin asioihin ja toimintatapoihin. Organisaatiolla olisikin hyvä olla olemassa osaamiskartta, jonka avulla perehdyttämisen yksilöinti työntekijöitä ajatellen on helpompaa. Uutta työntekijää ei kuitenkaan kannata opettaa ”talon tavoille”, vaan antaa hänen hyödyntää osaamistaan ja kehittämisajatuksiaan. (Helsilä 2009, 49.) Myös opiskelija työharjoittelussaan tulee perehdyttää työpaikan tapoihin niin kuin uusi työntekijäkin. Opiskelijaa perehdytettäessä on kuitenkin hyvä ottaa huomioon harjoittelun pituus, jotta hänen perehdytyksensä laajuus on oikea.

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda työntekijälle kattava sisäinen malli työstä. Sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen ympäristöstään muodostamaa sisäistä

vastinetta. Malli sisältää käsityksiä eri asioiden keskinäisistä suhteista ja kehityksestä, toimintatapoja jne. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Tyytyväisyys työhön ja ilo tehdä töitä synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin epäonnistumisen kokemukset ja pettymys työhön. (Lepistö 2004, 57.) Perehdyttämisen avulla saadaankin luotua ihmiselle positiivinen sisäinen malli työstä, sillä se lisää varmuutta työtehtävien suorittamisen suhteen ja sitä kautta tuonnistumisia.

Perehdyttämiseen tulee valmistautua, jotta varmistetaan laadukas perehdyttämisprosessi. Perehdyttämissuunnitelman laatiminen ja sen täsmentäminen työntekijän kanssa auttaa prosessia ja toimii hyvänä muistilistana. Työntekijällä on hyvä olla nimetty, perehdyttämisestä vastuussa oleva ohjaaja. Hyvänä ohjaajana toimii esimerkiksi tehtävänsä jättävä työntekijä, jonka tilalle uusi työntekijä tulee. Perehdyttäminen ei ole kuitenkaan yhden työntekijän vastuulla, vaan usein myös esimies osallistuu perehdyttämiseen työsuhdetta koskevien tietojen osalta ja työyhteisö varmistaa perehdytettävän sopeutumisen työpaikalleen. Tämä myös varmistaa sen, ettei perehdyttäminen jää yhden ihmisen vastuulle. (Frisk 2005, 42.) Työpaikalla voi olla myös nimetty yleisperehdyttäjä, joka on usein pitkään organisaatiossa ollut työntekijä, ja siten tuntee kaikki ja jonka kaikki tuntevat (Lepistö 2004, 59).

Perehdyttämisprosessissa on useita tärkeitä osia ja keinoja niiden toteutumiseen. Uusi työntekijä voi käydä ohjauskeskusteluja, keskustella erilaisten organisaatiossa työskentelevien ihmisten kanssa, havainnoida ja osallistua mahdollisiin koulutustilaisuuksiin. Työntekijän on siis tärkeää olla vastaanottava ja aktiivinen prosessin aikana. Oppimisen tukena voidaan käyttää erilaisia oppimistehtäviä ja eri muodoissa olevaa materiaalia. Perehtymistä tukevia materiaaleja ovat esimerkiksi perehdytysoppaat, muut henkilöstön käsikirjat, organisaation toimintaan liittyvät aineistot, henkilöstölehdet ja intranet. (Lepistö 2004, 43.)

Laadukkaalla perehdyttämisellä voidaan saavuttaa organisaatiolle kilpailuetua muihin organisaatioihin nähden. Hyvän perehdyttämisen aikaansaama laadun

tasaisuus ja tapojen yhtenäisyys vähentävät reklamaatioita ja ylimääräisiä kustannuksia. Huono perehdyttäminen voi äärimmäistapauksissa maksaa organisaatiolla menetetyn asiakkaan tai vahingoittaa organisaation mainetta. Perehdyttämisen taso vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuteen. Huono perehdytys ajaa työntekijän epäonnistumisiin ja negatiiviseen sisäiseen malliin työstä, jonka ansiosta irtisanoutumiset ja henkilöstön suuri vaihtuvuus ovat mahdollisia. Henkilöstön vaihtuvuus osaltaan saattaa vaikuttaa asiakasuskollisuuteen. Perehdyttämällä voidaan siis sitouttaa työntekijöitä organisaatioon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Perehdyttäminen ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan myös jo olemassa olevia työntekijöitä tulee perehdyttää uusien toimintamallien tai työtehtävien ilmaantuessa. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi ja työpaikan perehdyttäminen kehittyy jatkuvasti organisaation kehittyessä.

#### 4.2. Perehdyttämisen eri muodot

Perehdyttämistä on viidessä eri muodossa: vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Organisaatioissa harvoin käytetään vain yhtä muotoa, vaan niitä hyödynnetään rinnakkain. Perehdyttämismuoto tai -muodot tulisi valita jokaiselle organisaatiolle yksilöidysti, jotta ne tukisivat organisaatiossa tehtäviä työtehtäviä sekä organisaation päämäärää. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Vierihoitoperehdyttämisellä tarkoitetaan käsityömäistä perehdyttämistä. Asioita opetetaan seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Prosessi alkaa, kun perehdyttäjäksi valittu henkilö ottaa tulokkaan siipiensä suojaan ja alustaa tietoja organisaatiosta, työyhteisöstä ja tulokkaan tulevista työtehtävistä. Vierihoitoperehdyttämisessä prosessi aloitetaan aina ikään kuin alusta, sillä se on suunniteltu yksilöllisesti tulokkaan tarpeita ajatellen. Tätä perehdytysmuotoa käyttämällä voidaan tuottaa erittäin hyvää tai huonoa perehdyttämistä. Prosessi toimii hyvin, kun perehdyttäjä on paneutunut uuden tulokkaan auttamiseen, hallitsee perehdytettävät asiat sekä osaa ohjata tulokasta. Huonon prosessista tekee perehdyttäjän piittaamattomuus sekä

mahdollinen epävarmuus ohjattaessa. Vierihoidoperehdyttämisen etuna on yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. Haittapuolena on se, että perehdyttäminen on verrattavissa vastuuhenkilön perehdyttämistaitoihin, niin hyvässä kuin pahassa. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

Malliperehdyttämisessä pyritään yhtenäistämään ja tehostamaan perehdyttämisprosessia. Tähän muotoon kuuluu olennaisesti selkeä työjako ja erilaiset apuvälineet sekä materiaalit (esimerkiksi perehdytysoppaat sekä perehdyttäjien muistilista). Henkilöstöosastolla on usein vastuu perehdyttämisestä ja sen kehittämisestä. Malliperehdyttämisessä pyritään luomaan malli yleisperehdyttämisestä, jota voidaan toteuttaa koko organisaatiossa. Työnopastus ja työyhteisöön tutustuttaminen jäävät eri työyksiköiden hoidettaviksi. Tämän mallin etuna on tasalaatuisuus sekä valmiit toimintamallit. Haittapuolina yleisperehdyttämisen ja työnopastuksen erkaantuminen toisistaan. Vaikka organisaatiolla olisi käytössään hyvät perehdytysmallit, ne eivät kuitenkaan takaa hyvää perehdyttämisprosessia, jos vastuuhenkilöillä ei ole halua eikä taitoja ohjaamiseen. Valmiit mallit myös saattavat estää perehdyttämisen kehitystä. (Kupias & Peltola 2009, 38-39.)

Laatuperehdyttämisessä vastuu on siirretty työyksiköille ja tiimeille, jotka voivat jatkuvasti kehittää perehdyttämistä. Kun vastuuta jaetaan työyksiköille, täytyy pitää huolta, että jollakin on yksikössä päävastuu. Jos päävastuuta ei määrätä kenellekään, käy helposti niin, että kenelläkään ei ole aikaa tai osaamista vastaanottaa sitä. Tärkeimpänä asiana on, että yksiköt mieltävät perehdyttämisen prosessina, ja ovat halukkaita kehittämään sitä. Parhaimmillaan prosessissa hyödynnetään myös ajan tasalla olevia perehdytysmateriaaleja. Laatuperehdyttämisen etuna on ajantasainen perehdytys. Vaarana tässä muodossa on se, että kukaan yksikössä ei ota vastuuta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 39-40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämisen osiot jaotellaan ja näistä rakennetaan jokaiselle tulokkaalle yksilöity kokonaisuus. Tässä muodossa tarvitaan keskusyksikkö, eli henkilö joka toimii tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoijana. Koordinoijalla on oltava käsitys tulokkaan perehdyttämistarpeista, ja niiden pohjalta luoda hänelle sopiva kokonaisuus. Koordinoijan vastuulla ei välttämättä ole itse perehdyttäminen, ainoastaan suunnitelman luonti, tulokkaan vastaanotto ja oikeiden

toimijoiden kytkeminen prosessin eri vaiheisiin. Perehdyttämisjakson aikana tulokas voidaan nähdä asiakkaana, jolle luodaan hänen tarpeitaan ja osaamistaan vastaava tuote. Etuna räätälöidyssä perehdyttämisessä on tulokkaan kuuntelu, joka vahvistaa sitoutumista. Tämä muoto kuitenkin edellyttää perehdytettävän omaa kiinnostusta perehdytysprosessin luontiin. (Kupias & Peltola 2009, 40-4.)

Dialogisessa perehdyttämisessä molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät prosessin aikana ja prosessi elää koko ajan. Tulokkaan kanssa laaditaan suunnitelma, jossa hänen asiantuntemustaan hyödynnetään ja näin ollen vastuuta siirretään myös hänelle itselleen. Prosessi korostuu tulokkaan kuuntelu ja hänen näkemyksiensä huomioonottaminen. Perehtyjälle tulee kuitenkin kertoa esimerkiksi yrityksen arvoista ja hänen tulee jossain määrin sitoutua niihin omien näkemystensä ohella. Dialogisen perehdyttämisen taustalla onkin usein rekrytointi, jonka päämääränä on tuoda uutta osaamista organisaatioon. (Kupias & Peltola 2009, 41-42.)

#### 4.3. Hyvä perehdyttäminen

Perehdyttämisen ja työntekijän sopeutumisen kannalta mielekästä on, että työntekijä saa organisaatiosta myönteisen vaikutelman. Esimiehen tulee kertoa työyhteisölle uudesta tulokkaasta ja valmentaa heidät ottamaan uusi työntekijä vastaan. Valittu työntekijä ottaa tulokkaan vastaan ja tutustumisen yhteydessä keskustellaan työkokemuksesta, koulutuksesta, työpaikan tuntemuksista ja molemmin puoleisista odotuksista. Näiden tietojen pohjalta perehdyttämissuunnitelmaa voidaan vielä tarvittaessa muokata. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa henkilölle perustiedot työpaikasta, mahdollistaa myönteinen asenne työyhteisöön, luoda hyvä yhteistyö työntekijöiden välille, lyhentää oppimisaikaa, vähentää epävarmuutta, poistaa haittoja, jotka johtuvat työympäristön tai työtehtävien huonosta tuntemuksesta, valmentaa uusiin tehtäviin ja turvata työyhteisön toiminta. Perehdyttämisessä on viisi pääkohtaa, jotka ovat: työhönotto, vastaanotto ja perehdyttämisen aloitus, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdyttämisen jatkaminen ja perehdyttämisen arviointi ja mahdollinen kehittäminen. (Lepistö 2004, 58-60.)

Töihin otettaessa uudelle työntekijälle kerrotaan työn sisällöstä, palvelussuhteen ehdoista ja työyhteisöstä sekä jaetaan kirjallista aineistoa. Tämän osuuden voi hoitaa työhönottaja tai esimies. Esimiehen ollessa paikalla jo ensimmäisestä vaiheesta lähtien, perehdyttäminen voidaan aloittaa tehokkaammin ja säästää aikaa toisessa vaiheessa. Toinen pääkohta perehdyttämisessä on työntekijän vastaanotto. Kaikkien perehdytykseen osallistuvien henkilöiden olisi hyvä osallistua alkukeskusteluun mahdollisuuksien mukaan. Keskustelussa käydään läpi ennalta laadittu henkilökohtainen perehdytysuunnitelma ja siihen tehdään tarvittaessa muutoksia. Perehdyttäminen aloitetaan ja se etenee suunnitelman mukaisesti, kunnes työt ja organisaatio ovat tulleet tutuksi. Jos tulokas on siirtynyt uudelle paikkakunnalle työtehtävien mukana, on suotavaa hänet perehdyttää myös paikkakunnan tärkeimpiin kohteisiin. (Lepistö 2004, 60.)

Perehdyttämisen tärkeimpiä osuuksia matkalla työntekijän itsenäistä työtä on työnopastus omiin työtehtäviin. Opastamisen suorittaa tehtäviin perehtynyt henkilö ja sen ohella voidaan jatkaa perehdyttämistä yleisellä tasolla koskien organisaatiota tai toimintaympäristöä. Perehdyttämisen ollessa ohi ja työntekijän kyetessä toimimaan itsenäisesti omissa työtehtävissään on tärkeää arvioida perehdyttämistä ja sen pohjalta luoda mahdollisia kehitysratkaisuja. (Lepistö 2004, 60.) Parhaimmillaan perehdyttäminen on luontevaa ja edesauttaa tulokkaan oppimista hänelle sopivassa vauhdissa. Prosessilla varmistetaan, että hänen roolinsa organisaatiossa muodostuu sellaiseksi kuin alun perin oli suunniteltu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

#### 4.4. Hyvä perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä tuntee organisaation, työtehtävät sekä organisaation työtavat niin hyvin, että on pätevä opettamaan ne uudelle tulokkaalle. Hyvä perehdyttäjä muistaa myös millaista on olla uusi työntekijä, ja siten osaa asettaa tulokkaan asemaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.) Perehdyttäjä toimii vuorovaikutteisesti antaen tilaa ohjattavan mahdollisille kysymyksille ja antaa perehdytettävälle tarpeeksi aikaa asioiden sisäistämiseen. Perehdyttäjiä voi olla useita, jolloin asioiden tuntemus on

laajempaa eikä perehdyttäminen ole vain yhden henkilön vastuulla. Jos perehdyttäjiä on useita, täytyy kuitenkin muistaa, että otetaan selvää, mitä kukin perehdyttäjästä on työntekijälle opettanut. Tässä apuna toimii lista perehdytettävistä asioista.

Hyvä perehdyttäjä suunnittelee perehdyttämisen ennen sen aloittamista. Suunnittelemisen avulla perehdyttäminen etenee loogisessa järjestyksessä. Ennen perehdyttämistä suunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa ja tehdään tarvittavia muutoksia työntekijän tietotaidon tai työkokemuksen perusteella. Hyvä perehdyttäjä tekee aina yksilöllisen suunnitelman perehdyttämiseen uutta työntekijää ajatellen. Perehdyttäminen on tuottavampaa, kun se on jaksotettu. Perehdyttäminen suositellaan aloittamaan yleisistä ja mahdollisesti jo tutuista asioista. Myöhemmissä vaiheissa otetaan mukaan uudet ja opettelua vaativat asiat. Hyvä perehdyttäjä ei oleta, että mikä on kerran opetettu, on myös opittu. Perehdytyksessä asioiden kertaaminen on tärkeää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.) Opetettavat asiat kannattaa yhdistää työn kokonaiskuvaan, näin tulokas ymmärtää, millainen vaikutus eri työtehtävillä on kokonaisuuteen.

Hyvä perehdyttäjä antaa tulokkaalle tilaa toimia itsenäisesti ja antaa hänen luoda oman toimintamallinsa. Perehdyttäjä kuitenkin luo suhteen tulokkaaseen ja pyrkii aktiivisesti avoimeen vuorovaikutukseen sekä osaa kuunnella tulokasta. Perehdyttäminen vaatiikin välillä pysähtymistä ja vapaamuotoista keskustelua opetettavista asioista. Hyvässä perehdytysprosessissa tulokas luokin itselleen aktiivisen roolin, asettaa itselleen tavoitteita ja omalta osaltaan suunnittelee perehdyttämistä ja ohjaa sen kulkua tarvitsemaansa suuntaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.)

#### 4.5. Uuden työntekijän perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdyttäminen aloitetaan jo valintavaiheessa, jolloin hänelle annetaan tietoa työpaikasta ja työtehtävistä. Valinnasta ilmoitetaan yleensä puhelimitse, jolloin keskustellaan työn alkamisajankohdasta ja siihen liittyvistä

yksityiskohdista. Uuden työntekijän on hyvä olla myös itse aktiivinen ja tutkia organisaatiota ennen työn alkua, esimerkiksi heidän internetsivuiltaan tai mahdollisesta materiaalista jota on jaettu työhaastatteluvaiheessa. (Helsilä 2009, 48.)

Perehdyttämisprosessi lähtee varsinaisesti käyntiin uuden työntekijän tullessa töihin. Perehdyttämisellä pyritään saamaan henkilö sopeutumaan mahdollisimman helposti uuteen työhön ja ympäristöön. Työntekijän kanssa olisi hyvä aluksi käydä läpi organisaatio, sen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat ja strategiat sekä menettelytavat. Tämän osuuden tueksi voidaan antaa henkilölle omakohtaista tutustumista varten yritykseen liittyviä kirjallisia aineistoja kuten vuosikertomuksia tai tiedotteita. (Helsilä 2009, 48.)

Organisaation perehdyttämisen jälkeen voidaan siirtyä käymään läpi työpaikan avainhenkilöitä ja tulevia työtovereita, asiakkaita ja päivittäisiä työyhteisön pelisääntöjä (Helsilä 2009, 48). Tässä kohtaa työyhteisön vastaanoton tulisi olla hyväksyvää ja heidän tulisi olla kiinnostuneita tulokkaasta, jotta uudelle työntekijälle jää positiivinen sekä tervetullut olo. Joskus myös työntekijä saattaa joutua muuttamaan uudelle paikkakunnalle työpaikan perässä, jolloin työtoverisuhteet nousevat entistäkin tärkeämmiksi.

Viimeisenä osiona perehdyttämisessä on työhön perehdyttäminen, eli keskustellaan tehtäviin liittyvistä odotuksista, toiveista ja velvoitteista (Helsilä 2009, 49). Olennaisinta tässä osuudessa on perehdyttämisen yksilöinti uutta työntekijää varten. Työnopastuksessa ei ole mielekäästä perehdyttäjän tai tulokkaan kannalta käydä läpi asioita, jotka tulokas jo osaa olemassa olevan tietotaidon ja kokemuksen ansiosta. Perehdyttäjän ei kuitenkaan tulisi tehdä oletuksia työntekijän osaamisesta, vaan se olisi hyvä käydä läpi perehdytysuunnitelmaa tarkasteltaessa. (Helsilä 2009, 49-50.)

Perehdyttäminen ja erityisesti työnopastuksen toteutus erottelevat hyvät yritykset huonommista. Merkittävätkään koulutuspanokset eivät anna hyötyä, jos perehdytykseen tulee vähän motivoituneita, turhautuneita henkilöitä, jotka ovat



kokeneet, että uudella, vaihtoehtoisella tiedolla on mitätön merkitys organisaatiolle. Työntekijöiden aikaisempien kokemusten perusteella muodostettuja käsityksiä organisaatiosta ja sen esimiehistä on vaikea muuttaa. Siksi onkin tärkeää, että uudet työntekijät eivät joudu opettelemaan perinnäisiä tapoja, jos heillä on tuoda niihin luovempia ratkaisuja. (Helsilä 2009, 49-50.)

#### 4.6. Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Työnsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työn perehdyttämisen järjestämiseksi. Esimiehen vastuulla on perehdytyksen ja opastuksen suunnittelu, toteuttaminen ja valvonta. Hän voi delegoida perehdyttämisen osalluuksia koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy silti esimiehellä. Vastuu työpaikalla työskentelevien ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä on lähettävällä, mutta myös vastaanottavalla työnantajalla. Heidän edustajiensa tulee sopia perehdyttämisen toteutuksesta. Työpaikalla voi myös työskennellä itsenäisiä yrittäjiä, myös heidän tulee huolehtia vaara- ja haittatekijöiden ilmoittamisesta muille samalla työpaikalla työskenteleville. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2016.)

Perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Näissä lakisäädöksissä on kiinnitetty huomiota erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Säädöksillä pyritään suojaamaan ja sopeuttamaan työntekijää, sekä lisätä vuoropuhelua työnantajan ja työntekijän välillä. Organisaatioissa tulee noudattaa näitä lakeja, ja usein niitä on vielä täydennetty alan työehtosopimuksissa. Huolella ja lain mukaisesti toteutettu perehdyttäminen tuo organisaatiolle reilun maineen työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 20-21.)

Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §). Tämä yleisvelvoite koskee myös muitakin kuin uusia työntekijöitä. Laki saattaa kuulostaa itsestäänselvyydeltä, mutta useissa organisaatioissa jää vain sanahelinäksi esimerkiksi työpaikkakirjeiden vuoksi. Perehdyttämisen osana olisi hyvä käydä palautes keskustelu, jolloin voidaan yhdessä arvioida sekä työnantajan että työntekijän suoriutumista. (Kupias &

Peltola 2009, 21-22.)

Työsopimuslaissa velvoitetaan työnantajaa myös edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §). Työntekijän kanssa tulisi käydä säännöllisesti kehityskeskusteluja, joissa voitaisiin käydä läpi tämän hetkistä osaamista ja sitä, miten sitä voitaisiin mahdollisesti kehittää. Työpaikoilla usein laiminlyödään kehityskeskusteluja, tai niitä käydään liian harvoin. Tämän vuoksi työnantajan ja työntekijän näkemykset työn suorittamiseen liittyen saattavat poiketa toisistaan. (Kupias & Peltola 2009, 21-22.)

Työturvallisuuslaissa todetaan, että työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä (Työturvallisuuslaki, 2 luku 8 §). Lain mukaan työntekijää on opastettava ja hänelle on annettava tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Vaadittava ohjaus määräytyy työntekijän aiemman osaamisen perusteella, mutta kaikki asiat on aina varmistettava perehdytyksen aikana. Vaaratekijöitä voivat olla koneiden lisäksi myös asiakkaat. Yhä useammilla aloilla väkivallan uhka on arkipäivää. (Kupias & Peltola 2009, 23-24.)

Työturvallisuuslaissa on useita säädöksiä perehdytystä koskien. Lain mukaan työntekijälle on annettava opetus ja ohjaus. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan vaaratekijöistä. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että työntekijällä on riittävä ammatillinen osaaminen ja työkokemus työtä itsenäisesti aloittaessa, eli työntekijä perehdytetään työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työntekijälle tulee myös antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijä koulutetaan myös poikkeustilanteiden varalta ja annettua opetusta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2016.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä velvoittaa neuvottelemaan, millaisia periaatteita ja käytäntöjä työhönotossa ja perehdyttämisessä toteutetaan (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, 4 luku 15 §). Työntekijöiden tulee tietää, miten uudet työntekijät tai he

itse saavat koulutusta tai opastusta uusiin työtehtäviin. Perehdyttäminen kuuluu myös työsuojeluyhteistoimintaan. Perehdyttämisen tarve ja järjestelyt tulee käydä läpi työsuojelutoimikunnassa, kun kyseessä on yli 20 hengen työpaikka. (Kupias & Peltola 2009, 25-26.)

Perehdyttämistä tarvitaan aina, riippumatta työpaikan koosta tai toimialasta. Perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin kuuluu kaikki henkilöstöryhmät, myös esimiehet sekä vuokratyöntekijät. Opastuksen on katettava myös asiakkaan luona tehtävät työt sekä muiden työnantajien työntekijät, jotka työskentelevät työpaikalla. Myös ulkomaankomennukselle lähtevät työntekijät tulee perehdyttää ennen lähtöään kohdemaan kulttuuriin ja lainsäädäntöön ja kohdemaahan saavuttuaan heidät on perehdyttävä asumisen, liikkumisen, työolosuhteisen sekä työterveyshuollon osalta. Työnopastusta vaaditaan aina, kun työ on uusi, työtehtävät vaihtuvat, työmenetelmät muuttuvat, hankitaan uusia laitteita, työ toistuu harvoin, työpaikalla sattuu tapaturma, työnopastuksessa havaitaan puutteita, tilanne on poikkeava tai havaitaan virheitä tai muita puutteita. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2016.)

## 5 TYÖNOPASTUS

Työnopastuksella tarkoitetaan välittömästi työpaikoilla annettavaa tehtävien opetusta. Opastuksella voidaan myös tarkoittaa työn äärellä tapahtuvaa oppimisen tukemista. Työtehtävästä voidaan myös tarvittaessa tehdä malli eli simulaatio, jolloin tehtävää harjoitellaan jäljitelmän avulla. Opastuksen tavoitteena on taitojen opettaminen ja sillä pyritään taitavaan työsuoritukseen ja sen kautta myönteiseen asennoitumiseen työtä kohtaan. Työnopastus toimii osana perehdytystä, mutta se on tarpeellista myös erilaisissa muutoksissa, jotka vaikuttavat työn sisältöön tai menetelmiin. Opastusta ennen on tärkeää tutustua työhön, työympäristöön ja organisaatioon. (Frisk 2005, 49.)

Työnopastusta tarvitaan työntekijän ollessa uusi, työtehtävien muuttuessa tai kun pitkän ajan oissa olleet työntekijät palaavat työn pariin. Opastusta tarvitaan myös

silloin, kun työntekijälle lisätään työtehtäviä tai hänen työtehtävänsä muuttuvat vaativammiksi. Edellytyksenä opastamiselle on, että opastaja hallitsee opettamansa työtehtävät, osaa tukea ja ohjata oppimista ja on innokas opastustehtäviin. Työnopastuksen tarkoituksena on osataitojen oppiminen vähitellen, joista muodostetaan askel askeleelta monimutkainen ja laaja taito. (Frisk 2005, 49-50.)

Työnopastuksen tavoitteet määritellään kolmella tasolla: organisaatioyksikön tasolla, yksilöllisten suoritusvaatimusten tasolla ja yksilöllisten valmiuksien tasolla. Organisaatioyksikön tasolla opastuksella pyritään korjaamaan virheelliset työtavat tai suorittamaan tehtävät kokonaan uudella tavalla. Koulutuksen tehokkuudenmittarina toimii se, kuinka nopeasti virheelliset työtavat poistuvat tai uudet suoritustavat opitaan. Yksilöllisten suoritusvaatimusten tasolla on määriteltävä tehtävän suorittamisen ydinkohdat ja suoritustason kriteerit. Valmiuksien tasolla on määriteltävä yksilön tiedot, taidot ja asenteet. Pelkkä tietotaito aiheesta ei riitä, vaan yksilö on motivoitava tehtävään ja pidettävä huoli, että vaatimustaso on riittävä, muttei mahdoton. (Lepistö 2004, 63.)

Opastuksen suunnittelussa on tärkeää, onko opastus suunnattu uudelle vai nykyiselle työntekijälle. Opastajan on tarkistettava, mitkä ovat työntekijän nykyiset tiedot ja taidot, sekä hänen asenteensa uuteen tehtävään ja opastajaan. Työnopastus on ajoittain hankalaa henkilöstöressurssien vuoksi. Opastajaksi usein halutaan kokeneempia työntekijöitä, joilla on halu ja kyky toimia työnopastajana. Heidän on kuitenkin hankala irrottautua muista tehtävistä opastuksen suunnittelua ja toteutusta varten. Prosessiin kuluu myös opastettavien aikaa, joka saattaa aiheuttaa ongelmia. Yleisesti ottaen uusi työntekijä pyritään saamaan tuottavaan työhön mahdollisimman nopeasti. (Lepistö 2004, 63-64.)

Työnopastusta varten suositellaan laatimaan suunnitelma, jossa oppimistavoite on jaettu välitavoitteisiin. Suunnittelu tulisi aloittaa suuntautumisperustan laatimisesta. Suuntautumisperustan laatimisen tarkoituksena on suunnata työntekijä ajattelemaan uutta työtehtävää ja sen vaiheita. Sen avulla työntekijä hahmottaa opittavan asian yhteydet laajempiin kokonaisuuksiin. Suuntautumisperusta voidaan esittää

esimerkiksi pelkistetyllä prosessikaaviolla. Oppimista vahvistava tilanne syntyy, kun opastettava ja opastaja yhdessä ratkaisevat ongelmia. Opastuksen jälkeen on hyvä arvioida opastamisen onnistuminen sekä opastettavan toiminta opastusprosessin aikana (esimerkiksi asennoituminen, ahkeruus jne.). Työnopastus toimii osana perehdyttämistä. Perehdyttäminen on yleisluontoisempaa tietoa organisaatiosta, sopeutumista työyhteisöön ja tutustumista työtovereihin. Työnopastuksessa pyritään tutustuttamaan työntekijä omiin tuleviin tehtäviinsä ja opastamaan, miten ne suoritetaan. (Lepistö 2004, 64-65.)

## 6 ASIAKASKOHTAAMINEN

Asiakaskohtaamisen onnistumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä sitä arvostetaan yhä enemmän ja sen avulla pystytään erottautumaan muista alan yrityksistä. Organisaation tulisi olla asiakaslähtöinen, jolloin pystytään tarjoamaan asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja. Laadukas asiakaskohtaaminen vaikuttaa asiakkaan ostopäätöksiin ja asiakasuskollisuuteen. Hyvä asiakaspalvelu kasvattaa myyntiä ja asiakasmäärä, kun taas tieto huonosta palvelusta helposti kiertää asiakkaiden keskuudessa ja vähentää myyntiä. Organisaation johdon on ymmärrettävä asiakaskokemusta ja ohjeistettava henkilökuntaa sen perusteella laadukkaampaan palveluun. Asiakaskohtaaminen on vuorovaikutusta asiakkaan ja henkilökunnan välillä, joten on tärkeää, että molemmat osapuolet kokevat palvelun laadun samanlaisena. (Renfors & Salo 2013, 6.)

Hyvää palvelun tasoa haettaessa pyritään oppimaan asiakkaiden kokemuksista, niin hyvistä kuin huonoistakin. Kaikki palvelutilanteet ovat erilaisia ja yksilöllisiä asiakasta ajatellen. Vaikka asiakas asioisi samassa paikassa monta kertaa, voi kokemus tilanteesta olla aina erilainen. Asiakas ei kiinnitä aina huomioita samoihin asioihin, mutta reagoi tilanteeseen kokonaisuutena. Päivittäisistä asiakaspalvelutilanteista muodostuu organisaatiolle maine, jonka perusteella asiakas tekee joko kertaostopäätöksen tai asioi siellä uudelleenkin. Nykypäivänä kilpailu eri aloilla on kovaa, ja henkilökunnan tulisikin pyrkiä lisäämään myyntiä mieleenpainuvalla asiakaspalvelulla. Henkilökunnan tulisi ymmärtää

asiakaskohtaamisten merkitys ja pyrkiä aktiiviseen palveluun sekä selvittää asiakkaiden tarpeet. (Renfors & Salo 2013, 9-10.)

Asiakastyytyväisyys voi joskus syntyä ilman vaivannäköä tai suunnittelua. Asiakaskohtaamisten suunnittelulla ja sen kautta koetulla asiakastyytyväisyydellä voidaan tuoda organisaatiolle kilpailukykyä. Henkilökemiaa, empatiaa ja yleistä avuliaisuutta on kilpailevan yrityksen mahdoton matkia. Asiakkaiden kokemaa huonoa palvelua tulisi myös pyytää anteeksi ja mahdollisesti hyvittää se asiakkaalle. Avainsanana asiakastyytyväisyyteen on asiakkaasta välittäminen. Vaikka onkin tärkeää jatkuvasti kartoittaa asiakkailta palvelujen ja tuotteiden kehittämismahdollisuuksia, on yhtä tärkeää kysyä menetetyiltä asiakkailta, miksi he eivät enää asioi yrityksessä. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64-65.)

Hyvällä palvelulla pyritään siihen, että asiakas olisi tyytyväinen. Organisaatiossa tulisi jatkuvasti seurata asiakkaiden antamaa palautetta ja pyrkiä kehittämään asiakaskohtauksia ja organisaation tarjoamia palveluja sen pohjalta. Henkilökunnan ei tule palvelutilanteessa olettaa, että asiakas tietää, mitä hän haluaa, vaan tarjota tietoa ja suosituksia palveluista ja tuotteista. Henkilökunnan pitää selvittää asiakkaan tarpeet ja pyrkiä vastaamaan niihin omalta osaltaan. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, myös henkilökunta on tyytyväinen ja työilmapiiri paranee. Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa myös henkilökunnan hyvä tietämys myytävistä palveluista sekä tuotteista. (Renfors & Salo 2013, 10-11.)

Asiakkaat voivat kokea saamansa palvelun eri tavoin. Kahvila-olosuhteissa pyritään palvelemaan asiakasta, kartoittamaan hänen tarpeensa ja täyttämään ne. Asiakkaan kokemukseen vaikuttaa henkilökunnan asennoituminen häneen. Asiakas huomaa, että hänen tarpeitaan kartoitetaan, kun henkilökunta keskustelee asiakkaan kanssa tuotteista ja palveluista sekä kertoo tarvittaessa asiakkaan tarvitsemaa lisätietoa niistä. Kun näissä asioissa onnistutaan, asiakas saa mieleenpainuvan ja miellyttävän kokemuksen, joka saattaa johtaa lisämyyntiin tai asiakkaan palaamiseen kahvilaan. Asiakkaan kokemukseen saattaa vaikuttaa myös hänen senhetkinen mielentilansa, jolloin asiakaskohtaamisen onnistuminen voi olla hankalaa. (Renfors & Salo 2013, 13.) Asiakastyytyväisyys muodostuu pienistä asioista, joten kaikkiin

asiakaskohtaamisiin tulisi panostaa ja uusille henkilökunnan jäsenille tulee perehdyttää asiakaspalvelun merkitys ja miten se käytännössä toteutetaan organisaatiossa.

## 7 HAASTATTELUT

### 7.1. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina ja tällä menetelmällä sain työntekijöiltä kokemusperäistä tietoa perehdyttämisestä teorian tueksi. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2004, 151.) Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, joka on moninainen. Tutkimuksessa pyritäänkin tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkijan tuloksiin vaikuttavat hänen omat arvolähtökohtansa ja täyttä objektiivisuutta ei ole mahdollista saavuttaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa onkin tarkoituksena löytää tai paljastaa tosiasioita, eikä vain todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Tutkimus ei ole vain yksi hanke vaan joukko moninaisia tutkimuksia. (Hirsjärvi ym. 2004, 152-153.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä on useita. Tutkimus on tyypiltään kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja sen aineistoa kootaan luonnollisissa tilanteissa. Siinä käytetään ihmistä tiedon keruun instrumentteina ja tutkijan on luotettava havaintoihinsa sekä keskusteluihin tutkittavien kanssa. Tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia, eli tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei siis ole teoria tai hypoteesi, vaan aineiston tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan tapoja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esiin, esimerkiksi teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Tutkittavat valitaan tarkoin parhaan otoksen saamiseksi, eikä käytetä satunnaisotoksia. Tutkimussuunnitelma saattaa muuttua tutkimuksen edetessä, joten sitä toteutetaan joustavasti olosuhteiden muuttuessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Tutkimuksen tarkoituksena on saada aikaan yleistettäviä päätelmiä. Ennen tutkimusta

tutkijan tulee määritellä tutkimuksen kannalta kaikki tärkeät vastaajat, eli perusjoukko. Tästä joukosta tutkijan tulee valita edustava otos. Otoksen tarkoituksena on kattaa kaikki mahdolliset ryhmät perusjoukossa. Esimerkiksi jos naisten ja miesten välillä epäillään olevan vastauseroja, tulisi otoksen edustaa molempia tasapuolisesti. Otanta voidaan tehdä eri tavoin: satunnaisotantana, systemaattisena otantana, ositettuna otantana sekä ryväsotantana. Mitä tarkemman käsityksen perusjoukosta halutaan, sitä suurempi otannan on oltava. (Hirsjärvi ym. 2004, 169.) Otos on tarkoituksenmukaisesti valittu, eli tässä työssä Spice Ice by Candytown -myymälöiden nykyiset työntekijät. Näin ollen perehdytyskansio palvelee kohderyhmäänsä, eli myymälöiden tulevia työntekijöitä.

## 7.2. Lomakehaastattelu

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä monilla eri menetelmillä, mutta päämenetelmänä on yleisesti ollut haastattelu. Haastattelu valitaan usein monista eri syistä. Haastattelussa voidaan korostaa sitä, että ihminen on subjektina ja hänellä on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita vapaasti. Tutkija ei voi etukäteen tietää vastausten suuntaa, mutta voidaan olettaa vastausten olevan monitahoisia. Haastatteluiden avulla voidaan myös pyytää selventämään tai syventämään saatuja vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2004, 194.)

Haastattelulla on myös haittapuolensa. Se on usein aikaa vievää, vaatii huolellista suunnittelemista ja hyvää otetta haastattelijan roolissa. Haastatteluun sisältyy myös helposti useita virhelähteitä, johtuen haastateltavasta, haastattelijasta tai haastatteluympäristöstä. Tilanne voi olla kiusallinen tai jopa uhkaava. Haastateltavalla on myös taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastatteluaineisto onkin konteksti- ja tilannesidonnaista, ja siinä pitää ottaa huomioon esimerkiksi kulttuurierot. (Hirsjärvi ym. 2004, 195-196.)

Haastatteluja on kolmenlaisia: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa käytetään apuna lomaketta. Lomakkeen ansiosta kysymysten järjestys on ennalta määrätty ja kaikki kysymykset ovat samassa muodossa kaikille haastateltaville. Teemahaastattelu toimii lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuotona. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että



haastattelun teemapiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten muotoa tai järjestystä ei ole laadittu. Teemahaastattelua käytetään erityisesti kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Avoimessa haastattelussa selvitetään vastaajan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä. Avoin haastattelu muistuttaa keskustelua. Avoimessa haastattelussa ei ole valmista runkoa, ja se voi vaatia useita haastattelukertoja. (Hirsjärvi ym. 2004, 197-198.)

Haastattelumuodoista päädyin valitsemaan lomakehaastattelun (Liite 1). Ennalta laaditut kysymykset helpottivat haastatteluiden tekoa ja auttoivat selvittämään työn kannalta tärkeitä asioita, kuten perehdyttämisen nykyistä tasoa ja sen kehityskohteita. Haastattelun toteutustapana oli puhelinhaastattelu, joten oli myös luontevaa, etteivät haastattelut olleet pitkiä. Tutkimuksen kannalta ei ollut tärkeää saada erittäin syvällisiä vastauksia, oli vain tarpeellista tietää suurempia perehdyttämisen osa-alueita.

### 7.3. Haastatteluiden teko

Opinnäytetyössä hyödynsin laadullista tutkimusta lomakehaastattelun muodossa. Valitsin lomakehaastattelun, sillä koin sen olevan paras tapa saada tietoa perehdyttämisestä. Haastattelin seitsemää työntekijää. Kyseiset työntekijät ovat työskennelleet työpaikoillaan alle vuoden. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina eikä niillä ollut aikarajaa. Haastatteli ja haastateltavat eivät tunteneet toisiaan entuudestaan.

Kaikki haastateltavat vastasivat samoihin kysymyksiin, sillä kaikilla oli lähes saman verran työkokemusta myymälöissä. Kysymykset luotiin tutkimustehtävien pohjalta ja niitä oli yhteensä viisi. Kysymykset liittyivät tämänhetkisen perehdytyksen tasoon sekä heidän näkemyksiinsä ja odotuksiinsa perehdytyskansion sisällöstä. Kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Haastateltavia ei mainita tekstissä nimeltä, vaan heidät on numeroitu (Haastateltava 1, Haastateltava 2 jne.).

### 7.4. Haastatteluiden purkaminen

Analyysitapa ei määräydy automaattisesti. Joskus on myös epäselvää, milloin aineiston analysointi aloitetaan. Jos kyseessä on esimerkiksi lomakekysely, aloitetaan analysointi, kun vastaukset on saatu. Kun kyseessä on haastattelu, voidaan aineistoa analysoida ja kerätä osittain samanaikaisesti. Analyysi olisi hyvä aloittaa kuitenkin mahdollisimman nopeasti, sillä silloin se inspiroi tutkijaa enemmän. Analyysitavan valitsemassa pääperiaatteena on se, että valitaan tapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Kun pyritään selittämään, lähestymistapana käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekona. Jos pyritään ymmärtämään, käytetään tavallisesti kvalitatiivista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2004, 211-212.)

Tutkimus ei ole valmis tulosten analysoinnin jälkeen. Analysoinnin jälkeen tuloksia on vielä tulkittava, eli pohdittava analyysin tuloksia ja muodostaa niistä johtopäätöksiä. Tulkinnan avulla voidaan myös selkiyttää ja pohtia analyysin merkittäviä asioita. Empiirisessä tutkimuksessa puhutaan tutkimuksen validiudesta, eli mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. Tulkinnan avulla saadaankin pohdittua tätä asiaa, eli mittauksen pätevyyttä. Tuloksista tulisi laatia myös synteesejä, eli pääasioita, jotka antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. Johtopäätökset perustuvat synteeseihin ja kertovat, mikä on tulosten merkitys tutkimusalueella. (Hirsjärvi ym. 2004, 213-215.)

Haastattelujen aikana kirjoitin ylös saamani vastaukset ja myöhemmin litteroin ne, eli kirjoitin vastaukset puhtaaksi järkevin lausein. Litteroinnin jälkeen tarkastelin saamiani vastauksia ja tarkastelin myös vastausten toistuvuutta. Pyrin ymmärtämään perehdytyksen nykyistä tasoa ja sen puutteita vastausten avulla ja niistä johtopäätöksiä tekemällä. Haastattelujen avulla onnistuin päättelemään, mitä perehdytyskansion tulisi pitää sisällään ja vastaukset tukevat valintojani perehdytyskansion sisällöstä. Kansion tulisi pitää sisällään ohjeistusta asiakaspalveluun ja annoksien tekoon.

Tässä osuudessa tarkastellaan haastateltavien vastauksia perehdyttämisestä. Näistä vastauksista saamme käsityksen nykyisen perehdytyksen tasosta ja voimme peilata sitä perehdytyksen teoriaan ja millaista sen olisi tarkoitus olla. Tässä osiossa saamme myös käsityksen siitä, mikä haastateltavien mielestä olisi tärkeää perehdytyksessä ja perehdytysoppaassa. Tulosten analysointi on jaettu kysymysten mukaan ja ne ovat

samassa järjestyksessä kuin kysymyslomakkeessa. Osa vastauksista on suorina lainauksina ja osa purettu tekstiksi kappaleisiin.

Ensimmäinen kysymys koski tämän hetkistä perehdyttämistä myymälöissä ja miten se on toteutettu. Vastauksista ilmeni eroavaisuuksia perehdyttämisessä, perehdytettävissä asioissa sekä perehdyttäjissä. Tässä muutamia suoria lainauksia vastauksista, joista voimme päätellä perehdytyksessä olevia eroja.

*”Unileverin kouluttaja näytti jäätelöannosten teon ja myymäläpäällikkö opetti kassankäyttöä ja karkkiosaston asiat.”  
(Haastateltava 1)*

*”Perehdytyksessä kävimme myymäläpäällikön kanssa läpi hygieniasioita, asiakaspalvelua, annosten valmistamista, irtokarkkiosaston ylläpitoa ja muita käytännön asioita.” (Haastateltava 2)*

Toisessa kysymyksessä kartoitettiin perehdytyksen puutteita ja asioita, joissa kaivattiin parempaa perehdytystä. Suurimmaksi ongelmaksi vastauksissa nousee erikoiskahvien valmistus, joidenkin vastausten mukaan siihen ei ole perehdytetty ollenkaan. Toisena ongelmakohtana esiin nousee kassaohjelman tilitystoiminto. Jotkin haastatelluista olisivat myös halunneet harjoitella esimerkiksi jäätelöannosten tekoa enemmän, jotta olisivat oppineet tekemään oikean kokoisia annoksia.

*”Erikoiskahvien koulutusta meillä ei ollut ollenkaan, joten niissä on monet asiat jääneet epäselviksi tai opittu kantapään kautta.”  
(Haastateltava 1)*

*”Perehdytys oli hyvä jäätelötuotteisiin, mutta erikoiskahvien osalta sitä ei ollut juuri ollenkaan.” (Haastateltava 6)*

*”Olisin halunnut kokeilla enemmän tuotteiden tekoa, jotta osaisi heti tehdä oikean kokoisia annoksia.” (Haastateltava 7)*

Kolmas kysymys koski perehdytysoppaan sisältöä ja mitä tietoa oppaasta olisi hyvä

löytyä. Vastauksista nousi esiin erilaiset asiakaspalvelutilanteet ja miten niissä olisi hyvä toimia. Ohjeita kaivattiin myös jäätelöannosten ja erikoiskahvien valmistukseen sekä hygienia-asioihin. Vastaukset olivat hyvin linjassa ja ne olivat hyvin yhtenäisiä.

*”Usein kysyttyä –osio. Asiakkailta tulee paljon kysymyksiä, joihin voisi olla paremmin valmistautunut vastaamaan.” (Haastateltava 7)*

*”Ohjeet jäätelöannosten tekoon, hygienia-asioita, erikoiskahvien ohjeet sekä selkeät ohjeet tilityksen tekoon. Neuvoja hankalien tai vaarallisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamiseen.” (Haastateltava 4)*

*”Ohjeita asiakaspalveluun, jäätelöannosten ohjeet sekä hygienia-asioita.” (Haastateltava 3)*

Neljäs kysymys kartoitti haastateltavien odotuksia perehdytysoppaalta. Tässäkin kysymyksessä vastaukset olivat hyvin yhtenäisiä. Oppaalta kaivattiin selkeyttä ja helppolukuisuutta. Sen toivottiin olevan avuksi uusien työntekijöiden kouluttamisessa ja nykyisten työntekijöiden kohdalla asioiden kertaamisessa. Haastateltava 6 halusi oppaan olevan tiivis, josta voisi oppia teorian nopeasti ja vahvistaa oppimistaan tekemisen kautta.

*”Helppolukuisuutta. Oppaasta voisi myös kerrata asioita tarvittaessa.” (Haastateltava 2)*

*”Toivon, että opasta voisi hyödyntää uusien työntekijöiden kouluttamisessa.” (Haastateltava 1)*

Viidennessä ja viimeisessä kysymyksessä haluttiin tietää, mikä olisi tärkein osio perehdytysoppaassa. Tärkeimmiksi asioiksi nousivat jäätelöannosten koot ja asiakaspalvelu. Haastateltava 7 kaipasi myös tietoa, mistä saisi apua tai lisää tietoa, jos sitä myymälässä jollain osa-alueella tarvitaan.

*”Asiakaspalvelu ja selkeät ohjeet kaikkiin jäätelöannoksiin. Esimerkiksi kahvisoftiksesta ei löydy mitään tietoa mistään.”*

*(Haastateltava 3)*

*”Annoskoot voisivat olla jotenkin selkeästi kuvien kera. Asiakaspalveluun liittyviä asioita ei ole koskaan liikaa. Meidän myymälässä on kuitenkin paljon nuoria, työuraansa aloittavia töissä.”*

*(Haastateltava 1)*

## 7.5. Haastatteluiden vastausten yhteenveto

Tämä haastattelu antoi tärkeää tietoa tämänhetkisen perehdytyksen tasosta ja mitä perehdytykseltä toivottaisiin. Perehdyttämisestä paljastui puutteita ja sen taso eri työntekijöiden kohdalla oli vaihteleva. Perehdyttämisen tasoon vaikuttaa se, että myymälät ovat melko uusia ja perehdytyskansiota ei ole entuudestaan. Vastauksista nousi esille, että perehdytys ei ole tasalaatuista, joten myymälät hyötyisivät teoriaosuudessa mainitusta perehdytyksen tarkistuslistasta. Perehdyttämisessä olisi myös tärkeää, että vastuu siitä olisi sellaisella henkilöllä, jolle kaikki työtehtävät ja myymälän tavat olisivat tuttuja. Haastateltavien tapauksessa se oli hankalaa toteuttaa, sillä kaikki työntekijät myymäläpäällikkö mukaan luettuna olivat uusia työntekijöitä myymälässä.

Perehdytyskansiolta toivottiin selkeyttä ja että se toisi apua uusien työntekijöiden koulutukseen. Haastatteluista kävi ilmi todellinen tarve kansiolle, niin uuden oppimiseen kuin vanhan kertaamiseenkin. Asiakaspalveluun kaivattiin myös ohjeita ja vastauksista kävi ilmi epävarmuus asiakkaiden kohtaamisessa. Hygienia-asioiden suhteen kaivattiin myös ohjeita ja selkeyttä toimintatapoihin. Perehdytyskansion suurin vaikutus tuleekin varmasti näkymään toimintatapojen sekä perehdytyksen yhtenäisyytenä eri myymälöissä.

## 8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Haastattelussa tutkimusmenetelmänä on omat etunsa ja haittansa. Haastattelun suurin etu on se, että se on hyvin joustava tutkimusmenetelmä. Haastattelutilannetta ja vas-

taajia pystytään myötäilemään ja kysymysten sekä aiheiden järjestystä on mahdollisuus muokata haastattelun aikana. Vastauksia voidaan myös tulkita monimuotoisemmin, kuin esimerkiksi postikyselyssä. Haastattelussa vastaaja on myös aktiivinen osapuoli ja voi viedä keskustelua tarvitsemaansa suuntaan. Tutkija ei välttämättä etukäteen tiedä, minne suuntaan vastaus lähtee, mutta pystyy sen perusteella muokkaamaan haastattelun jatkoa tarvittaessa. Haastattelussa vastausten ohella on myös merkittävää haastateltavan ilmeet, eleet ja äänenpaino. Kysymysten vastauksia on myös helppo selventää tai syventää lisäkysymyksillä. (Hirsjärvi ym. 2004, 194.)

Haastattelu on kuitenkin kuin kolikko, jolla on kaksi puolta. Haastattelut ovat aikaa vieviä ja vaativat paljon suunnittelua. Haastattelijan rooli on suuri, joten se, kuinka hyvä hän on haastattelijan roolissa, määrää paljon tutkimuksen tuloksesta. Tuloksiin vaikuttavat myös haastattelutilanne ja -paikka. Joskus haastattelija tai haastateltava voivat myös tuntea olonsa kiusalliseksi tai jopa pelokkaaksi. Tärkeää olisikin tehdä tilanteesta rento ja vuorovaikutteinen. Luotettavuuteen voi myös vaikuttaa se, että haastateltavat ovat yleensä taipuvaisia antamaan itsestään sosiaalisesti suotavamman kuvan. (Hirsjärvi ym. 2004, 195.)

Tutkimuksessa pyritään aina välttämään virheitä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Kaikissa tutkimuksissa siis pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus saadaan tutkijan tarkasta kertomuksesta koskien tutkimuksen toteuttamista. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja aineistoin keruupaikoista. Tärkeää on myös kertoa käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat sekä tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2004, 216-217)

Tämän opinnäytetyön produktina oli tehdä perehdytyskansio Spice Ice by Candytown –myymälöille. Kansion kohderyhmänä ovat myymälöihin tulevat uudet työntekijät, jotka voivat käyttää kansiota oppimateriaalina muun perehdytyksen ohella. Kansio tulee käyttöön myös nykyisille työntekijöille asioiden kertaamiseen. Kansion sisältöön vaikuttivat haastatteluista saadut vastaukset, sekä oma kokemus. Kansioita voidaan pitää luotettavana, sillä se on luotu olemassa olevia tarpeita ajatellen ja se sisältää työntekijöiden esille nostamia aiheita.

Haastateltavia ei mainita nimeltä totuuden mukaisin vastauksien saamiseksi. Haastattelut suoritettiin puhelimitse ja kirjasin lomakkeelle heidän vastauksensa. Haastateltavat tiesivät, että heidän vastauksiaan käytettäisiin opinnäytetyön tutkimuspohjana. Tekstissä haastattelujen vastauksia on käytetty suorina lainauksina sekä omin sanoin kirjattuna, mutta kuitenkin niin, ettei haastateltavan sanoma ole muuttunut. Haastateltavat valitsin sillä perusteella, että he työskentelevät Spice Ice by Candytown –myymälöissä ja heidät on perehdytetty kyseisiin työtehtäviin.

Haastatteluissa oli muutamia puutteita. Joihinkin kysymyksiin en saanut niin pitkiä vastauksia, kuin olin etukäteen ajatellut. Haastattelut myös suoritettiin sekä haastattelijan että haastateltavan työajalla, joten haastatteluissa oli muutamia keskeytyksiä. Haastatteluiden jälkeen myös huomasin, että jotkut kysymykset olivat hieman samankaltaisesti muotoiltu, mutta mielestäni haastateltavat ymmärsivät kysymykset kuitenkin oikealla tavalla.

## 9 PEREHDYTYKSOPPAAN TOTEUTTAMINEN

### 9.1. Oppaan tarkoitus

Perehdytyskansion kohderyhmänä toimivat Spice Ice by Candytown –myymälöiden uudet työntekijät. Kansiota voidaan käyttää hyödyksi uusia työntekijöitä perehdytettäessä ja sen mukana tulevan perehdytyksen tarkistuslistan kanssa voidaan tarkistaa opetetut asiat. Uuden työntekijän aloitettua työskenteleminen omissa vuoroissaan, voi hän tarvittaessa tarkistaa opittuja asioita kansiota. Myymälässä työskennellään pääasiallisesti yksin vuoroissa, joten kansiota on varmasti paljon apua uusille työntekijöille. Myymälöillä ei ollut olemassa olevaa perehdytyskansiota. Lopulliseen perehdytyskansioon sivuja tuli 24 ja kansion sisällysluettelo löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 2).

Kansion tueksi loin myös perehdytyksen tarkistuslistan (Liite 3). Tarkistuslistan avulla pysytään aina ajan tasalla siitä, mitä asioita on käyty läpi. Listasta perehtyjä voi myös itse tarkistaa, mitkä asiat hän on ymmärtänyt ja minkä asioiden suhteen hän

kaipaa vielä lisää harjoitusta. Lista tulee myös olemaan apuna siinä tapauksessa, jos perehdyttäjiä on useita. Lista voidaan myös valmiiksi jakaa osa-alueisiin, jotka jaetaan eri perehdyttäjien vastuulle. Tarkistuslista on perehdytyksestä vastaavan henkilön vastuulla, ja hän voi tarvittaessa jakaa vastuuta perehdyttämisestä ja listan asioista eteenpäin. Kaikki listan asiat käydään perehdytettävän kanssa läpi ja listaan merkitään, että asia on käyty läpi. Perehdytyksen lopuksi kaikki asiat vielä kerrataan ja tarkistetaan, sekä merkataan uudelleen listaan, että asiat on tarkistettu.

## 9.2. Kirjoitusprosessi

Idean perehdytyskansioon sain syksyllä 2016 työskenneltyäni Spice Ice by Candytown –myymälässä myymäläpäällikkönä noin puoli vuotta. Koin työssäni, että kansiolle olisi tarvetta, sillä sellaista ei ollut. Otin yhteyttä työnantajaani ja hän innostui ajatuksesta. Hän koki työkokemukseni olevan riittävän vahva kansion luontiin ja niin aloimme keskustelemaan, miten prosessi olisi hyvä käytännössä suorittaa. Kirjoitettuani aiheanalyysin ja käytyäni alkukeskustelun opinnäytetyöohjaajani kanssa, päädyimme keräämään tietoa opasta varten haastatteluilla (Liite 1).

Opinnäytetyön teoriaosuudesta sain tietoa siitä, mitä perehdyttäminen on ja mitä eri osa-alueita siihen kuuluu. Onnistuakseni perehdytyskansion luomisessa, tarvitsi ensin ymmärtää, mitä perehdyttäminen on. Perehdyttämisen eri osa-alueita tarkastelemalla sain helposti rakennettua rungon perehdytyskansiolle. Teorian avulla rungosta tuli looginen, eli se etenee yleisperehdyttämisestä (esim. organisaation tiedot) tarkempaan työnopastukseen (esim. eri annosten valmistus). Teoriasta nousi myös idea kansiota tukevaan perehdyttämisen tarkistuslistaan (Liite 3), josta uskon olevan todella paljon apua myymälöissä. Useissa perehdytystä koskevissa lähteissä korostetaan perehdyttämisen kehitystä, jonka vuoksi perehdytyskansio julkaistaan myös sähköisessä muodossa, jolloin sitä on helppo tarvittaessa päivittää.

Tutkittuani eri haastattelumenetelmiä, päädyin lomakehaastatteluun parhaana vaihtoehtona. Loin haastattelulomakkeen (Liite 1) ja suoritin puhelinhaastattelut myymälöiden työntekijöille. Kansion teoriapohjana käytin haastatteluiden tuloksia, yrityksen internet-sivuja, käsikirjoja ja intranettiä. Perehdytyskansion kirjoittamisen



aikana en kohdannut mitään vaikeuksia, sillä teoriapohjaa oli paljon ja sain myös hyödynnettyä omaa työkokemustani.

Jotkin osa-alueet on käsitelty kansiossa lyhyesti ja toiset perinpohjaisesti. Video Film Town Oy:lla on jo käytössään intranet, josta löytyy materiaalipankki. Materiaalipankissa on esimerkiksi ohjeet kassakoneen käyttöön, joten en kokenut sen käsittelemistä tarpeelliseksi kansiossa. Kansiossa on kuitenkin mainittu, mistä esimerkiksi kassakoneen ohjeet löytyvät. Kansiossa on paljon otsikoita ja alaotsikoita, mutta koin, että se teki kansioista selkeämmän ja otsikoiden ansiosta tiedon hakeminen tietyistä asioista on helpompaa. Olen hyvin tyytyväinen luomaani kansioon ja odotan jo sen käyttöönottoa kesätyöntekijöiden perehdyttämisen tukena.

## 10 POHDINTA

Pohdintaosuudessa käsittelen tekemääni työtä alusta loppuun ja mitä koko prosessin aikana on tehty ja toteutettu. Työn alussa olen määritellyt asiat, joita työ tulee koskemaan ja mikä on työn tarkoitus. Teoriaosuus käsittää teoriaa perehdyttämisestä, työnopastuksesta sekä asiakaskohtaamisesta. Teoriapohjaa kansion luontia varten on haettu useasta kirjallisesta lähteestä sekä haastatteluista. Haastattelut antoivat materiaalia nykyisen perehdyttämisen tasosta, miten sitä voisi parantaa sekä mitä asioita kansion tulisi pitää sisällään. Haastattelut antoivat minulle paljon tietoa ja toimivat hyvänä lisänä oman työkokemukseni lisäksi. Teoriaosuuden lisäksi tein toiminnallisen osana perehdytyskansion sekä perehdytyksen tarkistuslistan.

Idea opinnäytetyöhön ja perehdytyskansioon tuli syksyllä 2016 työskenneltyäni Spice Ice by Candytown -myymälässä myymäläpäällikkönä noin puoli vuotta. Koin, että oma perehdyttämiseni työtehtäviin oli ollut vajaata ja jopa puolen vuoden jälkeen tuli välillä vastaan asioita, joihin olisin kaivannut lisää opastusta. Uusia työntekijöitä kouluttaessa oli myös haastavaa, kun asioita ei ollut missään kirjallisena ylhäällä. Syksyllä 2016 päätin kysyä Film Town Oy:n hallinnolta mahdollisuutta perehdytyskansion luontiin opinnäytetyönä ja sainkin sieltä kiinnostuneen vastaanoton. Kävimme silloin läpi opinnäytetyöprosessin ja aloin aiheanalyysin työstämisen. Aiheana-

lyysin palautettuani kävimme aloituskeskustelun opinnäytetyöohjaajani kanssa ja päädyimme keräämään teoriaa kirjallisuuden lisäksi työntekijöiden haastatteluista.

Oletin perehdytyskansion luonnin olevan kohtuullisen helppoa, sillä työskentelin kyseisessä myymälässä itse. Kansion luonti osoittautuikin haastavaksi, sillä työtehtävien kuvaaminen sanoin oli ajoittain hankalaa. Teossa auttoi se, että työskentelin samalla myymälässä, ja työpäivien aikana saattoikin välillä tulla jotain uutta mieleen, jota en ollut vielä kansioon huomannut sisällyttää. Olen erittäin tyytyväinen luomaa-ni kansioon, mutta olisin tehnyt siitä visuaalisemman, jos minulla olisi ollut paremmin mainosmateriaalikuvia käsillä. Teorian kautta nousi esille perehdytysmateriaalien päivittämisen tärkeys ja toivon, että kansiota tullaan päivittämään uuden tiedon ilmaantuessa.

Teoriaosuuden tekeminen osoittautui hankalimmaksi. Oli vaikeaa ensin päättää, mitä teoriaosuus pitäisi sisällään. Osuuden tarvitsi olla tarpeeksi laaja, mutta kuitenkin hyvin rajattu. Pidin pääpainon perehdyttämisessä ja sen eri osa-alueissa, mutta sivusin myös työnopastusta sekä asiakaskohtaamista. Aiheen rajaaminen onnistui kohtuullisesti, olisin toivonut tuottavani enemmän teoriaa työnopastuksesta, mutta koin hankalaksi löytää lähdekirjallisuutta aiheesta. Perehdyttämisen teoriaosuus on mielestäni hyvin onnistunut ja sopivan kattava työhön. Asiakaskohtaamista sivusin lyhyesti, koska asiakaspalvelulla on melko suuri rooli tekemässäni perehdytyskansiossa.

Valmis työ on minulle hyvin henkilökohtainen, sillä työskentelen edelleen Spice Ice by Candytown -myymälässä myymäläpäällikkönä. Film Town Oy suunnittelee uusia myymälöitä, joten kansion tarve tulee kasvamaan tulevaisuudessa entisestään. Koin hyvin mielekkääksi tehdä toiminnallisen työn, josta tuloksena syntyi jotain konkreettista ja hyödyllistä. Opinnäytetyö kehitti omaa kirjoittamistani ja opetti haastatteluiden tekemistä. Uskon, että tekemästäni työstä tulee olemaan minulle etua myös tulevaisissa työpaikoissa, sillä perehdyttäminen on nyt jo suuressa roolissa työpaikoilla ja uskon, että sen rooli tulee tulevaisuudessa vain kasvamaan. Toimeksiantajan palaute työstä oli hyvää. Heidän oli hankala kommentoida tai arvioida työtä syvällisesti, sillä he eivät tiedä, mitä kaikkia työtehtäviä myymälöissä suoritetaan. He pitivät kokonaisuudesta ja kiittelivät siitä, että nyt heillä on opas, jonka avulla uusien myymälöiden avaaminen ja henkilökunnan kouluttaminen on helpompaa.

## LÄHTEET

Frisk, T. 2005. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Kirjayhtymä Oy.

Kjelin E. & Kuusisto P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum oyj.

Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Print.

Lahtinen J. & Isoviita A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Tampere: Avaintulos Oy.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 muutoksineen.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Renfors S-M. & Salo V. 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Spice Ice:n www-sivut. 2016. Viitattu 30.10.2016. <http://www.spiceice.fi>

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. Viitattu 30.10.2016. <http://www.ttk.fi>

Työsopimuslaki 26.1.2001/55 muutoksineen.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.

Vilka, H., & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Video Film Town Oy:n www-sivut. 2016. Viitattu 30.10.2016.  
<http://www.filmtown.fi>

## JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Spice Ice Käsikirja

Video Film Town Oy Käsikirja



## LIITE 2. PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO

1 VIDEO FILM TOWN OY YRITYKSENÄ SEKÄ SPICE ICE BY CANDYTOWN	
-MYYMÄLÄT	4
2 KAMPANJAOHJEISTUKSET	4
3 SISÄINEN VIESTINTÄ	4
3.1 INTRANET	4
3.2 SÄHKÖPOSTI	6
4 ASIAKASPALVELU	6
4.2 KÄYTTÄYTYMINEN JA ULKOINEN ILME	7
5 MYYMÄLÄ SISÄLTÄ JA ULKOA	8
5.1 TAKATILA/VARASTO	8
5.2 MUUT TILAT	8
5.4 SIIVOUSVÄLINEET	8
6 MYYMÄLÄN YLLÄPITO	9
6.1 TAKATILA/VARASTO	9
6.2 MUUT TILAT	9
6.3 SIIVOUSVÄLINEET	9
6.4 AAMUVUORON TEHTÄVÄT	10
6.5 ILTAVUORON TEHTÄVÄT	10
7 HENKILÖHALLINTO	11
7.1 REKRYTOINTI	11
7.2 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	11
7.3 TYÖVUOROT	12
7.4 PALKKAHALLINTO	12
7.5 SAIRAUUSLOMAT	12
7.6 TYÖTERVEYSHUOLTO JA TYÖSUOJELU	12
7.7 HENKILÖKUNTAEDUT	13
7.8 TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN	13
8 TALOUSHALLINTO	13
8.1 MAKSUTAVAT	13
8.2 TILITYSOHJEET	14
8.3 INVENTAARIO	14
9 TUOTEVALIKOIMA	14

9.1 IR TOKARKKITILAUKSET	15
9.2 JÄÄTELÖTILAUKSET	15
9.3 JUOMATILAUKSET	16
9.4 TUKKUTILAUKSET	16
9.5 TUOTTEIDEN LISÄYS KASSAOHJELMAAN	16
10 TUOTTEIDEN MYYNTIKELPOISUUS	16
10.1 PÄIVÄYSMERKINNÄT	16
10.2 JUOMAKAAPIN LÄMPÖTILAT	17
10.3 TUOTTEIDEN VARASTOINTI	17
11 IR TOKARKKIOSASTO	17
11.1 PÄIVITTÄISET TEHTÄVÄT	17
11.2 VIIKOTTAISET TEHTÄVÄT	17
11.3 KUUKAUSITTAISET TEHTÄVÄT	18
11.4 KARKKIPURKKIEN PESU	18
11.5 SARANAT	18
11.6 VETOLAATIKOT	18
11.7 HINTA- JA TUOTEMERKINNÄT	19
11.8 ETIKETTILISTAT	19
11.9 KARKKIKAUHAT – JA PUSSIT	19
12 JÄÄTELÖBAARI	20
12.1 PÄIVITTÄISET TEHTÄVÄT	20
12.2 VIIKOTTAISET TEHTÄVÄT	20
12.3 KUUKAUSITTAISET TEHTÄVÄT	21
13 HYGIENIA	24
13.1 HENKILÖKUNNAN HYGIENIA	24
13.2 ASIAKASVALVONTA	24
13.3 OMAVALVONTASUUNNITELMA	24

## LIITE 3. PEREHDYTYKSEN TARKISTUSLISTA

YRITYS	OPASTETTU	TARKISTETTU
Yrityksen toiminta-ajatus		
Intranet		
Organisaatio		
Hallinto		
Työnopastaja		
Luottamushenkilö		
TOIMINTATAVAT	OPASTETTU	TARKISTETTU
Yrityksen arvot		
Odotukset työntekijöiltä		
Ulkoinen olemus		
Asiakaspalvelu		
Puhelin ja tietotekniikka		
TYÖSOPIMUS	OPASTETTU	TARKISTETTU
Työsuhteen muoto		
Koeaika		
Hygieniapassi		
Työajat, vuoronvaihdot, tauot		
Lomat ja sairauspoissaolot		
PALKKA-ASIAT	OPASTETTU	TARKISTETTU
Palkan suuruus		
Palkanmaksu		
Lisät ja sairausajan palkka		
Lomapalkka		
Verokortti		
TYÖSUHTEEN PÄÄTTÄMINEN	OPASTETTU	TARKISTETTU
Irtisanomisaika		
Vuosilomakorvaus		
Lopputilin maksaminen		
Työtodistus		
TYÖTERVEYSHUOLTO	OPASTETTU	TARKISTETTU



Missä		
Mitä palveluja sieltä saa		
<b>TYÖPAIKAN TILAT</b>		
Kulunvalvonta ja avaimet		
Esimies ja työtoverit		
Henkilökunnan tilat		
Pysäköinti		
Hätäpoistumistiet		
<b>TURVALLISUUS</b>	<b>OPASTETTU</b>	<b>TARKISTETTU</b>
Hälytysjärjestelmä		
Toiminta uhkaavassa tilanteessa		
Pelastussuunnitelma		
Ensiapukaappi ja sisältö		
<b>TYÖTEHTÄVÄT</b>	<b>OPASTETTU</b>	<b>TARKISTETTU</b>
Omat työtehtävät		
Työvälineet		
Annoskoot		
Hygienia		
Keneltä kysyä apua		
<b>PEREHDYTTÄMINEN JA TIEDOTUS</b>	<b>OPASTETTU</b>	<b>TARKASTETTU</b>
Perehdyttämisaineisto		
Intranet ja sähköposti		
Työehtosopimus		
Palautekeskustelu		
<b>KASSAOHJELMA</b>		
Kassaohjelman avaaminen		
Myyntitilanne		
Kassaohjelman sulkeminen		
Tilitys		