

Jussi Silokangas

PEREHDYTY SOPAS UUSILLE TAX-FREE-MYYMÄLÄN
TYÖNTEKIJÖILLE
CASE: M/S VIKING GRACE

Liiketalouden koulutusohjelma
2019

PEREHDYTY SOPAS UUSILLE TAX-FREE-MYYMÄLÄN TYÖNTEKIJÖILLE
CASE: M/S VIKING GRACE

Silokangas, Jussi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2019
Sivumäärä:33
Liitteitä:1

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysprosessi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytyskansio Viking Linen M/S Viking Grace -aluksen Tax-free-myyvälään. Perehdyttämien on yksi henkilöstöjohtamisen arkipäiväisistä toiminnoista ja sen merkityksellisyys työpaikoilla tiedostetaan, mutta usein perehdyttämisen kehittämiseen tähtäävät toimenpiteet jäävät riittämättömiksi. Perehdyttämisen heikkoa tasoa perustellaan usein riittämättömillä henkilöstöresursseilla, kiireellä sekä perehdyttämisen aiheuttamien kustannusten nousulla. Uuden henkilön rekrytointi on yritykselle investointi, ja jotta yritys saisi vastinetta hankinnalleen, tarvitaan suunnitelmallista perehdyttämistä. Tämän vuoksi perehdyttämisen eräänä keskeisimpänä tavoitteena on nopeuttaa hankitun investoinnin takaisinmaksuaikaa. Pahimmassa tapauksessa laiminlyödyn perehdyttämisen seurauksena uusi työntekijä irtisanoutuu, jolloin yrityksen rekrytointiin kohdenneet investoinnit menetetään. Olen työskennellyt kohdeorganisaatiossa useita vuosia, ja olen havainnut erityisesti työnopastamisen kaipaavan kehittämistä. Tavoitteeni oli luoda mahdollisimman helposti sisäistettävä, sähköisessä muodossa oleva perehdytyskansio, joka pyritäisiin lähettämään uusille työntekijöille jo ennen heidän saapumistaan alukselle.

Työn teoriaosa käsittelee perehdyttämisen merkitystä organisaatiolle sekä perehdyttämisprosessin ympärillä toimivien henkilöiden rooleja. Tässä opinnäytetyössä käsitellään myös perehdyttämisprosessin eri vaiheiden teoriaa, perehdytysprosessin viimeisenä vaiheena tapahtuvaa organisaatioon liittymistä, sekä organisaation sisällä tapahtuvaa osaamisen jakamista.

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin yhdistelemällä sekä toiminnallisen että tutkimuksellisen tutkimuksen periaatteita. Tutkimukselliseen osioon suoritettiin avoimia haastatteluja, joiden tulosten perusteella perehdytyskansioon lisättiin organisaation kannalta oleellisia seikkoja. Työ sisältää myös toiminnallisia piirteitä, ja koska olen työskennellyt kohdeorganisaatiossa jo useita vuosia, pystyin tekemään tutkimusta myös omien havaintojeni perusteella.

Työn tuloksena syntyi Tax-free-osaston yleisiä asioita käsittelevä sähköinen perehdytyskansio, ja se toimitettiin kohdeorganisaatiolle sekä suomen- että ruotsinkielisenä. Kansion tavoitteena oli helpottaa ja nopeuttaa organisaation perehdyttämisprosessin sujuvuutta, ja mikäli kohdeorganisaatio havaitsee kansion parantavan perehdyttämisen tasoa sekä nopeuttavan prosessin läpivientä, voidaan jatkotoimenpiteenä rakentaa vastaavanlainen kansio Tax-free osaston kaikkiin toimenkuviin.

ORIENTATION GUIDE FOR NEW EMPLOYEES IN TAX-FREE SHOP
CASE:M/S VIKING GRACE

Silokangas, Jussi
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
December 2019
Number of pages:33
Appendices:1

Keywords: orientation, job orientation, orientation process

The purpose of this thesis was to produce an orientation guide for the Tax-free shop on board Viking Line's ship M/S Viking Grace. Employee training is one of the day-to-day procedures of human resource management and its significance is recognised in workplaces. However, the procedures aimed at improving employee training are often found to be inadequate. This deficient quality of orientation in the workplace is often explained by insufficient staff resources, pressure of time, as well as the financial strain of employee orientation. Recruiting a new member of staff can be seen as an investment for the company and in order for the company to get value for the money spent on employee training, systematic orientation is required. For this reason, one of the main purposes behind employee training is to expedite the payback period for the investment made. In the worst case, failed orientation may result in the resignation of new employees and the funds spent on training new staff are lost. I have worked at the target organisation for several years and noticed a need for improved orientation in particular. My goal was to create an easily adoptable, electronic orientation guide that would be sent to new employees even before they first board the ship.

The theory section of this thesis addresses the importance of employee orientation for the company, as well as the different roles associated with the staff involved in the orientation process. The theoretical backgrounds concerning the different stages of orientation, the process-final stage of joining the organization, as well as the exchanges and the sharing of experiences within the organisation are also discussed.

The study in this thesis was carried out by combining both research and practice-based research. The research-based practices included open interviews, the results of which were used to enhance the orientation guide in a way that benefits the whole organisation. Since I have worked for the target organisation for several years, I was also able to utilize first-hand experiences which contributed to the practice-based research used in this study.

In the end, this thesis resulted in an electronic orientation guide, provided for the target organisation in both Finnish and Swedish, that is concerned with the general practices of the Tax-free shop. The purpose of the orientation guide is to both ease and speed the process of orientation at the target organisation. If the target organisation finds that the orientation guide improves the quality of training and expedites the orientation process, a further action could be to construct a similar guide to all job descriptions concerned with the Tax-free section.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TOTEUTUS	7
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	7
2.2	Tutkimuksen toteutus.....	8
2.3	Teoreettinen viitekehys.....	8
3	KOHDEYRITYKSEN ESITTELY.....	9
3.1	Viking Line	9
3.2	M/S Viking Grace	10
3.3	Laivatyön erityispiirteet	11
4	PEREHDYTYYS	12
4.1	Perehdyttäminen ja lainsäädäntö.....	12
4.2	Perehdyttämisen tarkoitus.....	14
4.3	Perehdyttämisen keskeiset henkilöt	16
5	PEREHDYTYYS PROSESSINA	18
5.1	Perehdyttämisen vaiheet	18
5.2	Rekrytointi ja perehdyttäminen.....	19
5.3	Yleisperehdytys.....	20
5.4	Työnopastus	22
6	PEREHDYTTÄMISEN PÄÄTTYMINEN	25
6.1	Perehdyttämisen onnistumisen arviointi	25
6.2	Perehdyttämisen epäonnistuminen.....	26
6.3	Osaamisen jakaminen organisaation sisällä.....	27
7	PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE KOHDEORGANISAATIOSSA.....	28
7.1	Perehdytys rekrytoinnin yhteydessä	28
7.2	Turvallisuusperehdyttäminen.....	28
7.3	Työsuhde- ja yleisperehdyttäminen	29
7.4	Osastokohtainen perehdyttäminen ja työnopastaminen.....	29
7.5	Perehdyttämisen arviointi	30
8	TYÖN TOTEUTUS	30
8.1	Lähtökohdat perehdytyskansion rakentamiselle	30
8.2	Perehdytyskansion rakentuminen	31
9	TYÖN VALMISTUMINEN JA KEHITYSEHDOTUKSET	32
9.1	Työn valmistuminen ja kehitysehdotukset.....	32
9.2	Yhteenveto	33

LÄHTEET.....	34
LIIKTEET	

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on toiminto, joka vaikuttaa jokaisessa työyhteisössä ja jokainen työelämässä mukana ollut on jollakin muotoa ollut osana tätä toimintoa. Perehdyttäminen voi olla suunnitelmallista ja hyvin kattavaa, tai vaihtoehtoisesti se on vähäistä tai sitä ei ole käytännössä lainkaan. Perehdytyskäytäntöjä on yhtä paljon kuin on yrityksiäkin. Valitettavan usein perehdyttäminen nähdään henkilöstöresursseja tuhlaavana kullueränä, jonka vuoksi perehdyttämiseen ei panosteta riittävästi. Todellisuudessa hyvin organisoitu ja suunnitelmallinen työhön perehdyttäminen pienentää yrityksen kustannuksia ja mahdollistaa uuden työntekijän koko osaamiskapasiteetin kattavan hyödyntämisen mahdollisimman nopeasti.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimia, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikan ja sen käytännöt, työpaikalla työskentelevät ihmiset, sidosryhmät sekä varsinaisen työtehtävänsä ja siihen liittyvät odotukset. Ensimmäiset työpäivät luovat uudelle henkilölle käsityksen uudesta työpaikasta ja näitä mielikuviin perustuvia asenteita on vaikea korjata jälkikäteen. Uuteen työpaikkaan sitoutuminen ja toimintatapojen mahdollisimman nopea omaksuminen parantavat laatua, tehokkuutta, sekä turvallisuutta. (Piili 2006,123-124.)

Laadukkaan perehdyttämisen merkityksellisyyttä seuranneena, ja itse henkilökohtaisesti kohdeyrityksessä työskennelleenä havaitsin tarpeen kehittää erityisesti yksityiskohtaista työhön opastamista. Tämän vuoksi opinnäytetyön aiheekseni muodostui perehdytysoppaan luominen Viking Grace aluksen Tax-free-osastolle. Olen työskennellyt vuodesta 2007 Viking Linen palveluksessa, ja tällä hetkellä työskentelen Viking Grace aluksen Tax-free-osastolla. Uudet työntekijät saavat tällä hetkellä varsin kattavan perehdytyksen aluksen yleisiin sääntöihin sekä aluksen turvallisuustehtäviin, jotka koskevat ja velvoittavat jokaista aluksella työskentelevää. Kuitenkin varsinainen työtehtäviin opastaminen ja osastokohtainen perehdyttäminen kaipaa mielestäni kehittämistä, ja tämän vuoksi tavoitteenani on rakentaa perehdytyskansio, jonka tarkoituksena on helpottaa perehdytystä ja parantaisi sen laatua. Kyseinen perehdytyskansio pyrittäisiin lähettämään tuleville Tax-freeosaston työntekijöille jo ennen heidän

saapumistaan alukselle, jolloin varsinainen laivalla tapahtuva perehdytys helpottuisi ja tehostuisi. Tästä hyötyisivät niin työnantaja kuin uusi työntekijäkin.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TOTEUTUS

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä tuleviin työtehtäviin Viking Grace -aluksen Tax-free-myymälässä. Olen itse työskennellyt vuodesta 2014 alkaen kyseisessä työpaikassa, ja olen havainnut erityisesti työnopastamisen kaipaavan kehittämistä. Uusia työntekijöitä tulee usein, ja resurssit perehdyttämiseen ovat rajalliset, joten tällä työllä oli tarkoituksena kustannustehokkaasti parantaa perehdyttämisen tasoa.

Aiheen valinta perustui omiin havaintoihini. Tämä työ toteutettiin, jotta uusien työntekijöiden olisi helpompi omaksua työtehtävät, minkä myötä heidän viihtyvyytensä uudessa työpaikassa myös paranisi. Tästä opinnäytetyöstä hyötyvät ensisijaisesti uudet työntekijät, joiden on helpompi aloittaa työt uudessa ympäristössä, kun perehdytys on riittävällä tasolla. Myös työnantajalle tästä opinnäytetyöstä on hyötyä, sillä tämän avulla perehdyttämiseen käytettävää aikaa voidaan pienentää, minkä lisäksi myös virheiden määrät vähenevät ja uusi henkilö saadaan mahdollisimman nopeasti sisäistämään toimenkuvansa. Tehokkaalla perehdyttämisellä uusi työntekijä saadaan nopeammin omaksumaan yhtiön strategian mukainen palvelutaso.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa työnantajalle tiivis tietopaketti perehdytyksestä ja sen merkityksestä, sekä rakentaa perehdytyskansio, jonka avulla parannetaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä työhön opastamista.

2.2 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa avoimella haastattelulla laadittiin toimintaohjeet eri toimenkuviin. Laadullisessa tutkimuksessa tulokset löydetään ilman tilastollisia menetelmiä, ja tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen ja tulkitseminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tulkitsee aiheesta kerättyä aineistoa verraten sitä aiheen teoreettiseen tietoon. (Kananen 2008,24-25). Avoimessa haastattelussa haastattelua ei rakenneta ennalta laadittujen kysymysten varaan, vaan ongelman aihepiiristä keskustellaan useita kertoja, ja haastateltava voi puhua vapaasti omista näkökulmistaan. (Vilka 2015.)

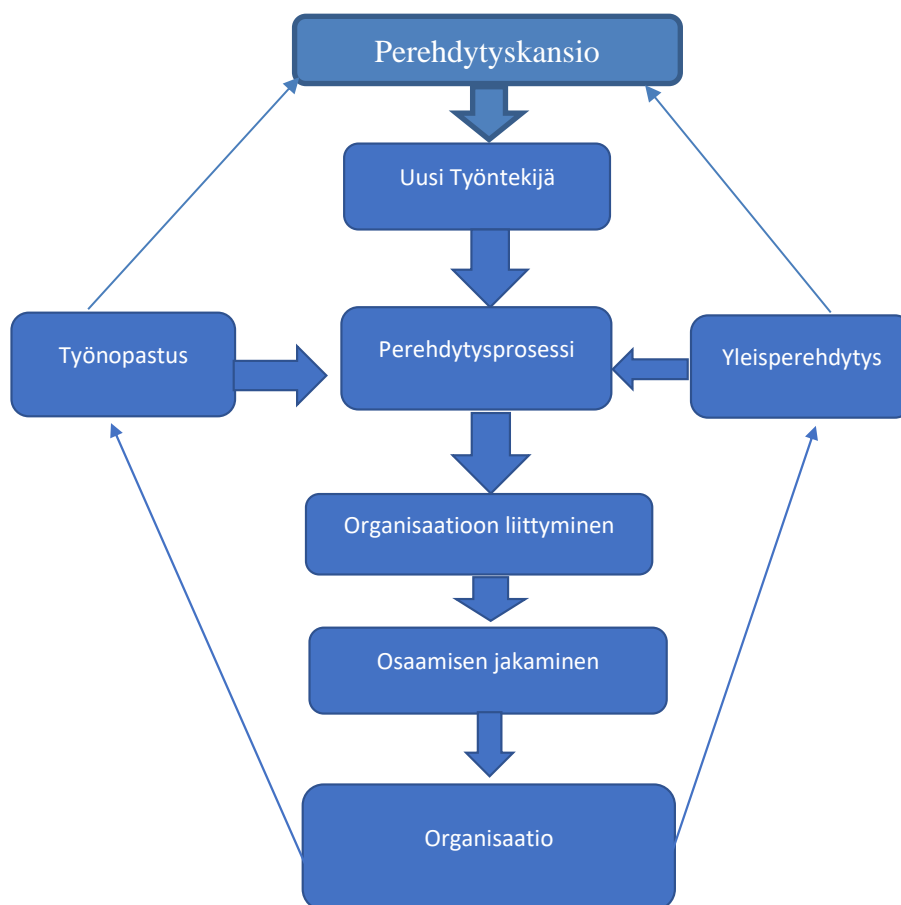
Haastatteluun osallistuivat työtehtäviä pitkään hoitaneet henkilöt sekä juuri työnsä aloittaneet työntekijät, joilla oli tuoreessa muistissa perehdyttämiseen liittyvät epäselvät osiot. Myös esimiesten näkemykset tulivat mukaan haastatteluun. Tutkimus sisältää myös toiminnallisia piirteitä, sillä käytin perehdytysoppaan rakentamiseen myös omia havaintoja.

Haastattelujen ja omien havaintojeni perusteella rakentui perehdytyskansio, joka sisältää osastoa koskevia yle tietoja ja ohjeita. Kansio on sähköisessä muodossa, ja se voidaan lähettää uudelle työntekijälle luettavaksi jo ennen tämän saapumista laivalle.

2.3 Teoreettinen viitekehys

Työn teoreettinen viitekehys rakentuu perehdyttämisen merkityksen sekä perehdyttämisen eri vaiheiden ympärille. Opinnäytetyö käsittelee perehdytysprosessin eri vaiheita ja sen rakentumiseen liittyviä tekijöitä. Perehdytysprosessi muodostuu organisaation tavoitteiden perusteella, ja se voidaan jakaa karkeasti ottaen kahteen vaiheeseen, joista yleisperehdyttäminen keskittyy antamaan kokonaiskuvaa organisaation toiminnasta ja sen tavoitteista. Toisena keskeisenä vaiheena on työnopastus, jonka tavoitteena on antaa valmiudet varsinaisen työn suorittamiseen. Prosessin keskiössä ovat perehdyttämisen kohde, eli uusi työntekijä, sekä prosessiin liittyvät muut keskeiset henkilöt. Perehdytyskansio luovutetaan uudelle työntekijälle jo ennen tämän

perehdytysprosessin käynnistymistä työpaikalla. Kansion avulla pyritään nopeuttamaan työpaikalla tapahtuvaa perehdyttämistä.



Kuva 1. Työn teoreettinen viitekehys

3 KOHDEYRITYKSEN ESITTELY

3.1 Viking Line

Viking Line on vuonna 1959 perustettu Ahvenanmaalainen laivanvarustamokonserni, joka liikennöi Itämerellä. Yhtiöllä on käytössään seitsemän alusta, jotka liikennöivät seuraavilla linjoilla: Helsinki-Tallinna, Helsinki-Maarianhamina-Tukholma, Turku-Maarianhamina/Långnäs-Tukholma, Tukholma-Maarianhamina sekä Kapellskär-

Maarianhamina. Yhtiön toimialaan kuuluvat reittimatkat, virkistysmatkat sekä rahti. (Viking Linen internetsivut.)

Viking Linen vuotuinen liikevaihto vuonna 2018 oli 497,8 miljoonaa euroa, ja yhtiö työllisti keskimäärin 2671 työntekijää, joista merihenkilöstön osuus oli 2037 henkilöä. Viking Line oli vuonna 2018 Suomen suurin meriliikenteen työnantaja. Yhtiö kuljetti vuonna 2018 noin 6,4 miljoonaa matkustajaa ja 128549 rahtiyksikköä. Yhtiön markkinaosuus liikennöntialueellaan oli matkustajaliikenteessä 32,4 prosenttia, ja rahdin osalta 17,8 prosenttia. (Viking Linen vuosikertomus 2018.)

3.2 M/S Viking Grace

M/S Viking Grace on vuonna 2013 liikennöintinsä aloittanut täysin uudenaikainen matkustaja-alus, jossa on korostettu erityisesti korkealaatuisia palveluelämyksiä sekä ympäristöystävällisyyttä. M/S Viking Grace käyttää polttoaineenaan meridieselin ja perinteisen polttoöljyn lisäksi nesteytettyä maakaasua eli LNG:tä. Nesteytetty maakaasu on ympäristöystävällinen polttoaine ja se täyttää kaikki Euroopan unionin asettamat päästöjä koskevat määräykset. Polttoaineen kulutuksen sekä päästöjen minimoimisen lisäksi ympäristöystävälliset ratkaisut näkyvä aluksen toiminnassa myös talousosastoilla. (Viking Linen internet-sivut.)

M/S Viking Grace liikennöi Turku-Maarianhamina/Långnäs-Tukholma linjalla yhdessä M/S Amorella -aluksen kanssa. M/S Viking Grace kuljettaa kerrallaan 2800 matkustajaa, ja alukselta löytyy Tax-free-myymälän lisäksi runsaasti ravintoloita sekä erillinen kylpyläosasto. Vuonna 2018 M/S Viking Grace kuljetti yhdessä M/S Amorellan kanssa noin 1,85 miljoonaa matkustajaa, ja yhdessä nämä alukset ovat markkinajohtajia Turun ja Tukholman välisessä laivaliikenteessä (Viking Linen toimintakertomus).

Viking Grace Shopping World on maailman suurin kelluva Tax-free-myymälä, joka tarjoaa merkituotteita verovapaaseen merihintaan. Myymäläkokonaisuudesta löytyy omat osastonsa kosmetiikalle, muodille sekä alkoholille. Esimerkiksi oluelle ja sampaanjalle on erikseen omat osastonsa, joka tarjoavat mielenkiintoisia harvinaisuuksia. (Viking Linen internet-sivut.)

Aluksella työskentelee noin 200 henkilöä vakituisessa työsuhteessa, ja tämän lisäksi korkean sesongin aikana aluksella työskentelee lukuisia sesonkityöntekijöitä. Aluksen henkilöstö jakautuu käyttö- ja talousosastoon. Talousosaston henkilöstön määrä vaihtelee sesonkien mukaan, jotka tällä aluksella painottuvat lomakausiin sekä viikonloppuihin.

3.3 Laivatyön erityispiirteet

Laivalla työskennellään 1-1 järjestelmällä, joka tarkoittaa, että jokaista laivalla tehtyä työpäivää kohden työntekijä ansaitsee yhden vapaapäivän, joka on myös palkallinen. Tämä tarkoittaa, että aluksella työskennellään yhtäjaksoisesti esimerkiksi 7-10 päivää, jonka jälkeen työntekijällä on samanmittainen jakso vapaapäiviä.

Aluksella työskentelee käytännössä kaksi erillistä ryhmää, joista toinen työskentelee aluksella toisen ryhmän viettäessä vapaajaksoaan. Sovitun määräajan kuluttua tapahtuu vuoronvaihto, jolloin toinen ryhmä aloittaa työjakson ja työssä ollut ryhmä siirtyy vapaille. Vastavuorossa työskentelevät kollegat tapaavat toisiaan tämän vuoksi hyvin harvoin. Kaksi erillistä työskentelyryhmää asettaa haasteita myös johtamiselle, ja osittain tämän vuoksi esimiesasemassa työskentelevät henkilöt tekevät pidempiä jaksoja kuin työntekijät. Tämä järjestely on otettu käyttöön osittain sen vuoksi, että aluksella voitaisiin säilyttää yhtenäinen johtamiskulttuuri vuorojen vaihtumisesta huolimatta.

Laivatyö on ajoittain erittäin hektistä, ja se vaatii nopeaa mukautumiskykyä esimerkiksi asiakaskunnan nopean vaihtelun vuoksi. Asiakaskunta saattaa vaihdella eri ikäisten ja eri kansallisuuksien välillä saman vuorokauden aikana. Korkean palvelutason säilyttämiseksi henkilöstöltä on löydettävä palveluhenkisyttä sekä joustavuutta. Laivatyö vaatii sosiaalisia taitoja sekä yhteistyökyvykkyyttä, sillä jatkuvasti vaihtuvan matkustajarakenteen lisäksi laivalla toimitaan yhdessä työtovereiden kanssa lähes kellon ympäri.

Pitkät työjaksot asettavat haasteita erityisesti perheellisille työntekijöille, sillä alukselta ei poistuta työjakson aikana. Myös epäsäännölliset työajat sekä työn ja siviilielämän yhteensovittaminen vaatii ajankäytön hallintaa sekä järjestelmällisyyttä.

Vaikka monilla muillakin aloilla turvallisuus on kaiken toiminnan perusta, laivatyössä turvallisuus nousee erityiseen asemaan, sillä oman turvallisuuden lisäksi henkilökunta on vastuussa myös matkustajien turvallisuudesta. Jokaisella aluksella työskentelevällä on oma tehtävänsä aluksen turvallisuusorganisaatiossa, ja näitä turvallisuustehtäviä harjoitellaan myös säännöllisesti.

4 PEREHDYTYS

4.1 Perehdyttäminen ja lainsäädäntö

Aarnikoivu kuvaa kirjassaan perehdytysprosessia eräänlaisena hankitun investoinnin tuottavuuden konkretisoinniksi. Perehdyttämisestä on hyötyä perehdytettävälle itselleen sekä organisaatiolle siten, että hankittu investointi, eli tässä tapauksessa uusi henkilö, saadaan mahdollisimman nopeasti organisaation kannalta tuottavaksi. (Aarnikoivu 2014, 69.)

Perehdyttämisestä on hyötyä niin perehdytettävälle kuin organisaatiollekin, mutta siihen velvoittaa myös työlainsäädäntö. Perehdyttämistä käsittelee erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2003, 21.) Perehdyttämisellä on myös merkittävä juridinen merkitys, sillä esimerkiksi poliisitutkintaan johtaneissa henkilövahinkotapauksissa työnantajaa pyydetään esittämään dokumentit perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. (Moisalo 2011, 320.)

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijästä siten, että työntekijä voi suoriutua annetuista työtehtävistä. Työsopimuslaki velvoittaa työnantajaa siten, että hänen on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös tilanteissa, jossa yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Myös työsopimuslaissa todetaan, että *työnantajan on pyrittävä edistämään*

työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.
(Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 1§).

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan varmistamaan, että työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot turvalliseen työskentelyyn. Tämä tarkoittaa riittävää perehdyttämistä turvalliseen työskentelyyn. Työturvallisuuslaki määrää, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

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 738/2002, 14 §.)

Yhteistoimintalaki käsittelee työnantajan ja työntekijän välistä yhteistoimintaa sekä vuorovaikutusta yhteistoimintatilanteissa. Laki yritysten yhteistoiminnasta määrää, että yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä:

1) työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, tarvittaessa henkilöstö- tai ammattiryhmittäin taikka työtehtävittäin eriteltyinä;

2) työhön tulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot; sekä

3) yrityksessä noudatettavat periaatteet ja käytännöt siitä, mitä tietoja työntekijästä kerätään työhönoton yhteydessä ja työsuhteen aikana ottaen huomioon, mitä yksityisyyden suojasta työelämässä annetussa laissa (759/2004) säädetään. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 337/2007, 15 §)

4.2 Perehdyttämisen tarkoitus

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä, ja tulee osaksi työyhteisöä sekä oppii tuntemaan tarvittavat sidosryhmät. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdyttämistä tarvitsee työntekijät, jotka siirtyvät organisaation sisällä uusiin työtehtäviin. (Österberg 2014,90.)

Perehdyttämisen eräänä tarkoituksena on sosiaalistamisen avulla saada uusi henkilö osaksi organisaatiota. Sosiaalistamisessa uusi henkilö tuntee päässeensä osaksi organisaatiota, ja mitä nopeammin uusi henkilö kokee olonsa mukavaksi ja kotoisaksi, sitä nopeammin hänestä kehittyy tuottava työntekijä. (Sarma 2009,116.)

Perehdytys vaatii aikaa ja se sitoo myös organisaation muuta henkilöstöä, jolloin perehdytys toteutetaan heidän varsinaisten työtehtäviensä ohella. Kuitenkin tehokkaasti toteutetulla perehdyttämisellä uusi työntekijä omaksuu toimintatavat nopeammin, ja pystyy tämän vuoksi toimimaan itsenäisesti tehokkaammin kuin perehdyttämätön henkilö. Hyvällä perehdyttämisellä työntekijä oppii tekemään asiat oikein samalla virheiden määrän vähentyessä. Virheiden minimoimisella on merkitystä, sillä usein virheiden korjaaminen vaatii usean henkilön työpanosta. Vaikka perehdyttäminen vie aikaa ja se sitoo henkilöstöä, sen hyödyt korvaavat menetetyn ajan monin kerroin takaisin nopeamman oppimisen ja virheiden minimaalisuuden myötä. Työyhteisö pystyy paremmin keskittymään omaan työtehtäväänsä ilman jatkuvaa keskeyttämistä, jota jatkuva opastaminen aiheuttaa. (Österberg 2014,90.)

Juuti toteaa kirjassaan perehdyttämisen erääksi tavoitteeksi saada uusi työntekijä tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja kuuluvansa osana työyhteisöön. Uusi henkilö voi kokea olonsa ei-tervetulleeksi, jos tätä ei huomata tai huomioida. Hyvällä perehdyttämällä luodaan perusteet luottamukselle työyhteisön sisällä, ja samalla parannetaan työssä viihtymistä. (Juuti 2015,).

Perehdyttämällä on myös merkitystä sille, millainen yrityskuva sekä työnantajakuva yrityksestä annetaan. Ihmiset välittävät tietoa yrityksistä erityisen paljon juuri työpäivän vaihdosten yhteydessä, jolloin olisi ensiarvoisen tärkeää luoda positiivinen kuva omasta yrityksestä. Ammattimainen perehdytys on eräs osa tätä ammattimaisuuden mielikuvaa. (Hyppänen 2015, 219.) Österbergin mukaan mielikuvien muuttaminen on vaikeaa ja huono mielikuva säilyy ihmisten mielessä pitkään. Tämän vuoksi myös harjoittelijoiden ja kesäapulaisten perehdyttämiseen pitäisi panostaa. Positiivisen yrityskuvan luomiseen ja jakamiseen tulisi käyttää kaikki mahdollisuudet ja perehdyttäminen on eräs niistä. (Österberg 2014,92-93.)

Perehdyttäminen tuottaa yritykselle myös kilpailuetua. Huonosti toteutettu perehdyttäminen aiheuttaa virheitä, jotka puolestaan aiheuttavat reklamaatioita sekä välittömiä kustannuksia. Asiakaspalvelussa tapahtuvat virheet vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Pahimmillaan virheet aiheuttavat asiakkaiden menetyksiä sekä vahingoittavat yrityksen mainetta. Tämänkaltaisia virheitä tulisi kaikin keinoin välttää, sillä asiakkailla on taipumus viestiä huonoja kokemuksia paljon herkemmin kuin onnistuneita palvelukokemuksia. (Kjelin& Kuusisto 2003,20-21.)

Hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisäksi perehdyttämällä pyritään saamaan uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi, jotta henkilön hankintaan käytetty pääoma maksaisi itsensä takaisin mahdollisimman nopeasti. Näin ollen perehdytyksessäkin on kyse kannattavuudesta ja yhtiön strategian toteuttamisesta. (Kjelin& Kuusisto 2003,14.)

4.3 Perehdyttämisen keskeiset henkilöt

Uuden henkilön aloittaessa työt organisaation palveluksessa, on uudella työntekijällä vaikutus moneen eri tahoon ja henkilöön. Esimiehen, tutorin ja henkilöstöasiantuntijan lisäksi uusi työntekijä vaikuttaa koko työyhteisön toimintaan.

Henkilöstöasiantuntijan roolina uuden työntekijän saapuessa on usein yrityksen yleisesittely sekä kokonaisuuksien hahmotteleminen. (Österberg 2014,93). Näihin kokonaisuuksiin saattaa kuulua esimerkiksi työsopimuksen läpikäyminen tai yhtiön strategian esittely.

Perehdyttämisen päävastuu on aina lähimmällä esimiehellä, mutta tämä saattaa käyttää apunaan erillisiä perehdyttäjiä, jotka huolehtivat uudesta tulokkaasta. (Viitala 2004,259.) Onnistuneessa perehdytyksessä esimiehen rooli on kaikkein merkittävin, vaikka käytettäisiin erillisiä perehdyttäjiä. Esimieheen kohdistuu paljon odotuksia ja käytettävissä oleva aika on usein rajallinen, mutta esimiehen ei kuitenkaan pitäisi delegoida perehdyttämistä kokonaan itseltään pois, sillä uuden henkilön perehdytystilanteessa on ainutkertainen mahdollisuus suunnata työntekijän työskentelyä kohti organisaation tavoitteita. Myöhemmässä vaiheessa uusi työntekijä ei välttämättä ole läheskään yhtä vastaanottavainen kuin perehdytystilanteessa. Perehdytys on johtamista ja tämän vuoksi tilannetta tulisi hyödyntää. Johtamisen kannalta myös luottamuksen perusteet rakentuvat varhaisessa vaiheessa ja pahimmillaan ensivaikutelmaksi jäänyt mielikuva poissaolevasta esimiehestä seuraa pitkään. (Kjelin & Kuusisto 2003,188-189.)

Esimiehen roolina on luoda mahdollisuudet onnistumiseen, sekä mahdollistaa riittävät resurssit työn suorittamiseksi. Esimiehen tehtävänä on auttaa ja ohjata alaistaan menestymään, ei niinkään valvoa tai ohjata työn toteuttamista kädestä pitäen. ((Kjelin & Kuusisto 2003,192.)

Vastuu perehdyttämisestä on yksikön esimiehellä, mutta hän voi hyödyntää erikseen nimettyjä tutoreita, jotka toimivat käytännön perehdytyksessä. Nämä henkilöt ovat erikseen valittuja, ja he osaavat sekä haluavat perehdyttää ja auttaa uusia henkilöitä. (Hyppänen 2015,220).

Perehdyttäjien valintaan vaikuttavat näiden tiedot, taidot, asenteet ja valmiudet. Perehdyttäjien halu ja mielenkiinto perehdyttämiseen vaikuttavat lopputulokseen, sillä perehdyttäjä toimii uuden henkilön porttina työyhteisöön, ja tämän vuoksi perehdyttäjien asenteilla ja taidoilla on erityinen merkitys. Usein henkilöt, jotka eivät itsekkään ole kovin pitkään työskennelleet organisaatiossa, ovat soveliaita perehdyttäjiksi. Näillä henkilöillä on muistissa oma perehdytys ja siihen liittyvät haasteet, mikä voi olla eduksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä. (Österberg 2014,93.)

Perehdyttäjältä on löydyttävä myös innokkuutta työtehtäviin, sillä innokkuus tarttuu perehdytettäviin henkilöihin ja samalla nämä saavat positiivisen kuvan tulevista työtehtävistä. (Juuti 2015,64.) Oleellinen piirre hyvällä perehdyttäjällä on tämän halu auttamiseen ja opastamiseen. Työhön opastamisessa on tunnettava riittävän hyvin opastettava työ, mutta huippusuorittaja ei tämän kuitenkaan tarvitse olla. Usein erinomaisesti työtehtävänsä suorittava henkilö on liian rutinoitunut, eikä kykene opastamaan riittävän kattavasti työnopastuksen kannalta oleellisia osa-alueita. (Kjelin& Kuusisto 2003,196.)

Uuden tulokkaan saapuminen koskettaa koko työyhteisöä, ja ihanteellisessa tilanteessa koko työyhteisö on osaltaan mukana uuden henkilön vastaanottamisessa ja työhön opastamisessa. Käytännössä kaikkien osallistuminen ei ole mahdollista, sillä työyhteisön jäsenten on huolehdittava omista töistään ja uuteen henkilöön tutustumiseen ei ole aikaa silloin, kuin se uuden henkilön kannalta olisi ihanteellista. (Kjelin&Kuusisto 2003,186.)

Perehdyttämisen eräänä tavoitteena on sosiaalistaminen, eli uuden tulokkaan saattaminen työyhteisön jäseneksi. Työyhteisön tavat heijastavat organisaation kulttuuria, ja uudelle henkilölle opetetaan organisaatiossa käytössä olevat tavat ja käytännöt. Tulokkaan saaminen yhteisön jäseneksi on merkittävää, sillä jos uusi tulokas ei täytä yhteisön perusvaatimuksia, hänet hylätään tavalla tai toisella. Tämä ei välttämättä tarkoita uuden henkilön irtisanoutumista, vaan työyhteisön käytäntöihin soveltumaton henkilö voidaan esimerkiksi eristää muun yhteisön toiminnasta. Eristäytymisen estämiseksi uudelle henkilölle on saatava riittävät valmiudet liittyä osaksi työyhteisöä. (Kjelin&Kuusisto,124.)

Uuden työntekijän kannalta uuden työn aloittaminen on aina stressaava tilanne. Työpaikan vaihtaminen on eräs suurimpia stressiä aiheuttavia tekijöitä ihmisen elämässä. (Kjelin&Kuusisto,117.) Ensimmäinen työpäivä uudessa työpaikassa on jännittävä tilanne, ja tämän vuoksi uusi henkilö pitäisi ottaa vastaan ystävällisesti ja rauhallisesti. (Juuti 2015,64). Uusi työntekijä on yleensä innostunut ja energinen vastaanottamaan uutta tietoa, ja samalla hänellä on voimakas tarve osoittaa pätevyytensä. Uusi työntekijä on yleensä motivoitunut ja valmis myös tekemään töitä normaalia enemmän. Uudessa työpaikassa aloittaessa epävarmuus on usein vallitseva tunne. Epävarmuutta aiheuttavat pelko oman osaamisen riittävydestä, epävarmuus työpaikan vallinnan onnistumisesta, paine henkilöön kohdistuvista odotuksista sekä pelko epäonnistumisesta. Uusi henkilö kokee myös irrallisuutta ja osittain yksinäisyyttä, kun vanhan työyhteisön tuki on poissa. Tämä irrallisuuden tunne korostuu erityisesti silloin, kun henkilö vaihtaa kokonaan uudelle toimialalle tai organisaatiokulttuuriin. Uuden työn aloittaminen vaatii uudelta tulokkaalta myös luopumista vanhan työpaikan tavoista ja käytännöistä. Perehdyttämisvaiheen aikana on kuitenkin tavoitteena saada tämä epävarmuuden ja hämmennyksen tunne vaihtumaan innostuneisuudeksi ja sitoutumiseksi uuteen työpaikkaan. (Kjelin&Kuusisto,115-117.)

Perehdyttämistä tarvitaan uuden henkilön kohdalla mutta myös organisaation sisällä uuteen tehtävään vaihtavan työntekijän osalta. Erityisesti esimiestehtäviin talon sisällä siirtyvä henkilö tarvitsee tukea uudessa työssään, vaikka talon tavat ja käytännöt olisivatkin tuttuja. (Kjelin& Kuusisto 2003,164.)

5 PEREHDYTYKSEN PROSESSINA

5.1 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen eri vaiheeseen, eli jo rekrytointivaiheessa alkavaan yleisperehdytykseen sekä työn suorittamiseen tähtäävään valmiuksien hankkimiseen eli työhön perehdytykseen. (Aarnikoivu 2013, 70.)

Dessler on jakanut nämä vaiheet orientaatiovaiheeseen, jossa uudelle työntekijälle annetaan yhtiön strategiaan, sääntöihin ja toimintatapoihin liittyvää yleisperhdyttämistä, sekä trainee-vaiheeseen, jossa työntekijälle opetetaan tarvittavat taidot itse työn suorittamiseen. (Dessler 2017, 269.)

Perehdyttämisen laadun ja kattavuuden varmistamiseksi organisaatiolla olisi hyvä olla systemaattinen perehdytysjärjestelmä, jonka mukaan perehdytys toteutetaan. Järjestelmä helpottaa perehdyttämisen toteutusta ja siinä määritellään perehdyttämisen sisältö ja sen toteuttajat sekä aikataulu perehdyttämiselle. Yleensä perehdytysjärjestelmä sisältää tiedottamisen jo ennen työsuhteen aloittamista, yrityksen esittelyn sekä uuden työntekijän vastaanoton, työsuhdeperehdyttämisen sekä työhönopastuksen. (Viitala 2014, 260.)

5.2 Rekrytointi ja perehdyttäminen

Perehdyttämisprosessin ensimmäinen vaihe käynnistyy jo rekrytointivaiheessa. Perehdyttäminen ja rekrytointi tulisi nähdä yhtenäisenä ja osittain limittäisenä tapahtumasarjana. Rekrytointi on aina suuri investointi yritykselle ja se saattaa myös epäonnistua. Onnistunutkin rekrytointi on mahdollista pilata epäonnistuneella perehdyttämisellä ja tämän vuoksi tulisi perehdyttäminen nähdä jatkumona onnistuneeseen rekrytointiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73.)

Rekrytoinnilla ja perehdyttämisellä on suuri vaikutus organisaation liiketoimintaan sekä organisaation tulevaisuuden menestykseen. Rekrytoinnin yhteydessä tulisi pohtia organisaation osaamisen tarve tulevaisuudessa, ja rakentaa valinnat näiden tarpeiden pohjalta. Epäonnistunut rekrytointi saattaa tulla yritykselle erityisen kalliiksi ja siksi valintapäätökseen tulisi nähdä erityisen paljon vaivaa. Rekrytoinnin onnistumisen varmistamiseksi tulee työnantajan huolehtia uuden henkilön perehdyttämisestä. Perehdyttäminen voidaan aloittaa jo rekrytointivaiheessa laatimalla uudelle henkilölle perehdytysuunnitelma ja aloittaa perehdytykseen liittyvät toimenpiteet jo ennen työsuhteen alkua. (Hyppänen 2015, 224-225.)

5.3 Yleisperehdytys

Perehdyttämällä tarkoitetaan tutustumista organisaatioon ja sen toimintatapoihin. Työnopastus taas puolestaan opettaa varsinaisten työtehtävien suorittamista. Nämä perehdyttämisen osa-alueet kulkevat osittain päällekkäin, ja samalla ne tukevat toisiaan. Organisaation yleisperehdytyksessä esitetyt asiat tulevat usein esille myös työnopastuksessa, jolloin opittuja asioita kerrataan ja oppiminen vahvistuu. Moisalo on listannut perehdyttämiseen liittyvät oleelliset osiot ja tavoitteet seuraavasti:

- työympäristöön tutustuminen
- työyhteisön jäseniin kuten esimerkiksi esimieheen ja työtovereihin tutustuminen
- oleellisiin yhteyshenkilöihin tutustuminen
- Opettaa liikkumaan työympäristössä ja toimimaan siellä turvallisesti
- Opettaa tunnistamaan työturvallisuuteen liittyvät riskit ja velvollisuuden puuttua riskitilanteiden estämiseksi
- Opastaa toimimaan hätätilanteissa. Tähän liittyvät esimerkiksi sammutusasemat ja pelastustiet.
- Nopeuttaa työhön siirtymistä. Työhön opastuksessa voidaan kattavan perehdyttämisen jälkeen keskittyä pelkästään työn oppimiseen
- yhteenkuuluvuuden tunteen luominen
- positiivisen työnantajakuvan luominen
- opettaa tunnistamaan kehitysmahdollisuudet
- opastaa johtamisjärjestelmän rakenteen
- antaa todenmukaisen kuvan toimintaympäristöstä
- opettaa organisaatiokulttuurin merkitystä
- vähentää henkilöstön vaihtuvuutta
- täyttää lain vaatimukset

(Moisalo 2012,322-323.)

Perehdyttäminen tulisi aloittaa jo rekrytointivaiheessa, jolloin uudelle työntekijälle esitellään organisaatiota ja kerrotaan tulevasta työstä. Rekrytointivaiheessa tapahtuva yritysesittely voidaan nähdä myös osana yhtiön yrityskuvan markkinointia. Valintapäätöksestä ilmoitetaan valitulle yleensä puhelimitse, ja jo tällöin työnantajalla on hyvä tilaisuus keskustella työsuhteen aloittamiseen liittyvistä käytännön asioista. Parhaimmassa tilanteessa pyritään järjestämään tapaaminen esimiehen kanssa, jolloin voidaan tarkemmin keskustella työn yksityiskohdista. Samalla uudelle työntekijälle voidaan antaa itseopiskelumateriaalia yrityksestä tai tulevista työtehtävistä. Tällöin tuleva uusi työntekijä voi jo ennen työsuhteen aloittamista aloittaa tutustumisen yritykseen sekä tulevaan työtehtävään. (Viitala 2007,260.)

Uuden henkilön saapuessa perehdytysprosessi käynnistyy usein työsuhdeasioihin liittyvällä perehdyttämisellä, jonka yhteydessä solmitaan työsopimus. Viitala on kirjassaan listannut perehdytykseen liittyvät työsuhdeasiat seuraavasti

- työ, työyksikkö ja organisaatio
- työajat ja aikataulut
- palkkaukseen ja palkanmaksuun liittyvät asiat
- työyhteisön yhteiset säännöt
- ruokailut
- tauko- ja muut sosiaalitilat
- työterveyshuolto
- Henkilöstöedut
- virkistysmahdollisuudet
- tiedot luottamusmiestoiminnasta

(Hyppänen 2015,219.)

Työsuhdeperehdyttämisen jälkeen voidaan aloittaa varsinainen yleisperehdyttäminen. Perehdyttämisen kattavuuden ja systemaattisuuden varmistamiseksi tulisi laatia suunnitelma perehdyttämisen toteuttamiseen. (Piili 2006,125.) Perehdytyksen onnistuminen vaatii suunnitelmallista toimintaa, jossa on ennalta mietitty perehdytyksen vaiheet, roolit ja resurssit. Lisäksi onnistuminen edellyttää, että rakennettua suunnitelmaa myös

noudatetaan. Perehdyttämisen keskeisille henkilöille tulisi miettiä myös varahenkilöt mahdollisten sairastapausten varalle. (Moisalo 2012,324.)

Moisalon mainitsemat perehdyttämisen osa-alueet tulevat automaattisesti suoritettua, jos perehdyttäminen toteutetaan systemaattisen järjestelmän mukaisesti. Käsiteltävät asiat vaativat kuitenkin paneutumista sekä esitettävien asioiden läpikäyntiä. Perehdytyslomakkeessa esitettävien asioiden merkitseminen läpikäydyksi ei pelkästään riitä asioiden sisäistämiseen. (Moisalo 2012,322.)

5.4 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastuksen tavoitteena on ammatillisten tietojen ja taitojen opettaminen siten, että se mahdollistaa itsenäisen työskentelyn. (Juuti & Vuorela 2015,64.)

Vaikka työnopastus keskittyy työtehtävien sisäistämiseen, voidaan keskeisenä tavoitteena kuitenkin pitää kokonaiskuvan muodostumista siten, että oman työn merkitys pystytään näkemään osana koko organisaation toimintaa. (Viitala 2004,236.)

Viitala on listannut työnopastuksen kannalta merkittäviä tutustumisen kohteita, joita tulisi käsitellä työnopastuksen aikana. Näitä ovat Viitalan mukaan:

- työympäristö sekä lähimmät työtoverit, joilta saa tarvittaessa tukea
- työn sisältö, työvaiheet ja työn tekemisen periaatteet
- työssä tarvittavien laitteiden, koneiden sekä tarvikkeiden käyttö, sijainti ja ylläpito
- turvallinen työskentely ja siisteyteen liittyvät tekijät
- ohjeet ongelmatilanteisiin
- onnistumisen mittarit ja arviointi
- oppimismahdollisuudet jatkossa

(Viitala 2004,262.)

Suurimmat ongelmat työnopastuksessa liittyvät opastamisen laiminlyöntiin. Uudelta henkilöltä on vaikea vaatia työtuloksia, jos tämä ei tiedä mitä pitäisi tehdä ja joutuu itse arvailemaan hyvän työsuorituksen määritelmää. Mikäli esimies ei ehdi työnopastukseen, tulisi tämän delegoida työnopastus erikseen nimetylle henkilölle. Ennen delegoimista esimiehen tulee varmistaa, että valittu opastaja haluaa ja osaa opastaa, ja että tällä on riittävästi aikaa opastamiseen. (Juuti & Vuorela 2015,65.)

Yleisimpiä ongelmia perehdyttämisen ja työnopastuksen osalta on perehdyttäjän omien töiden hoitaminen perehdyttämisen aikana, perehdyttämisestä saatava korvaus ja työnjakoon liittyvät ongelmat. Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelussa tulisi huomioida myös muiden työyhteisön jäsenten rooli. Jos muut työyhteisön jäsenet kokevat joutuvansa hoitamaan myös opastajan työt omien töidensä ohella, tämä saattaa heijastua negatiivisena asenteena myös uuteen työntekijään. Opastajalle tulisi tämän vuoksi järjestää sijainen perehdyttämisen ajaksi, sillä yhteisön negatiivisen asenteen lisäksi myös perehdyttäjän oma motivaatio laskee, jos tämä joutuu hoitamaan opastamisen vuoksi rästiin jääneet omat työt ylitöinä tai omaa työtahtia kiristämällä. Monet työehtosopimukset sisältävät myös erillisen perehdyttämisestä maksettavan palkanlisän. (Moisalo 2011,325.)

Työnopastuksen onnistuminen vaatii opastajalta havainnollistavaa esitystapaa, sopivaa etenemisnopeutta opastamiseen sekä omaa innostusta. Opastamisen tulisi edetä riittävän hitaasti, jotta opetettavalle jäisi aikaa myös asioiden sisäistämiseen. Opastamisen tulisi edetä systemaattisesti vaiheittain, jotta jokainen opastamisen vaihe tulisi käsiteltyä. (Juuti & Vuorela 2015,65.)

Juuti & Vuorela on kirjassaan jakanut työnopastamisen vaiheet viiteen eri osaan, joiden vaiheet ovat seuraavat:

- valmistautuminen
- opastus
- mielikuvaharjoittelu
- kokeilu
- työskentely ja lisäohjeiden saaminen

(Juuti & Vuorela 2015,64)

Valmistautuminen on eräänlaista alustavaa aiheeseen tutustumista. Valmistautuminen alkaa keskustelulla opastajan ja opastettavan välillä, jonka yhteydessä he myös tutustuvat toisiinsa. Opastaja kertoo työn taustoista ja sen merkityksestä organisaatiolle. Opastaja myös kysyy opastettavan aikaisemmista työkokemuksista ja samalla korostaa tarvittavaa laajuutta opastamiseen.

Opastusvaiheessa suoritetaan varsinainen työnopastus. Opettava aihe tulisi jakaa pieniin ja helpommin sisäistettäviin osiin. Opastajan tulisi havainnollistaa opetustaan näyttämällä vaiheittain jokainen opettava suorite. Jokainen työnopastuksen kannalta oleellinen vaihe tulee kertoa riittävän rauhallisella ja helposti käsitettävällä tavalla.

Työtä on mahdotonta oppia ilman harjoittelua. Harjoittelun tehokkuus kasvaa huomattavasti mielikuvaharjoittelun avulla. Mielikuvaharjoittelussa opastettava luo mielessään mielikuvan työsuorituksen tekemisestä ennen varsinaista suorituksen tekemistä. Mielikuvia luomalla ja niitä käyttämällä opastettava oppii työvaiheet lähes yhtä tehokkaasti kuin itse työtä tekemällä.

Mielikuvaharjoittelun jälkeen voi opastaja pyytää opastettavaa näyttämään esimerkin suorituksen tekemisestä. Kokeilemalla suorituksen tekemistä voi opastaja täydentää mahdollisia puutteita suorituksesta. Kokeilemisen tehokkuutta lisää, jos opastettava kertoo ääneen vaiheet, joita hän on tekemässä.

Varsinainen oppiminen kuitenkin tapahtuu vain työtä tekemällä. Henkilön aloittaessa itsenäisen työskentelyn, tulisi lähetyvillä olla kokeneita tekijöitä, jotka pystyvät tarvittaessa auttamaan. (Juuti & Vuorela 2015,65-66.)

Oppimistyylit vaihtelevat oppijoiden kesken ja jokaisella henkilöllä on oma itselleen luontevin oppimistapa. Tämä tulisi huomioida perehdyttämisessä, sillä usein perehdyttäjä opettaa uutta työntekijää itselleen mielekkäimmällä tavalla. Itselleen mielekkäin oppimistapa ei välttämättä ole opetettavalle paras tapa sisäistää asioita. Tämän vuoksi taitava opastaja pyrkii monipuolistamaan omia opetustapojaan. (Kupias & Peltola 2009,120.)

6 PEREHDYTTÄMISEN PÄÄTTYMINEN

6.1 Perehdyttämisen onnistumisen arviointi

Onnistunut perehdyttäminen vaatii myös tavoitteita ja seurantaan näille tavoitteille. Arvioinnilla ja seurannalla on merkitystä tulokkaan kehittymisen seurannassa, mutta myös perehdyttämisen toimivuuden arvioinnissa. Oppimistuloksia arvioidessa luodaan myös perusta tuleville kehitystavoitteille. (Kjelin & Kuusisto 2003,245).

Keskustelut perehdyttämisen toimivuudesta esimiehen ja uuden tulokkaan kanssa tulisi käydä perehdytysjakson aikana, tai viimeistään perehdytysjakson päättyessä. Keskustelussa tulisi käydä läpi myös tutorien toimintaa, jotta opastamista voitaisiin tarvittaessa kehittää. Keskustelussa tulisi arvioida myös uuden hakijan rekryointivaiheessa syntyneiden mielikuvien ja odotusten toteutumista. Perehdytystä arvioivan keskustelun yhteydessä voidaan sopia myös ensimmäisestä kehityskeskustelusta esimiehen ja uuden tulokkaan kesken. Kehityskeskustelun yhteydessä sovitaan tarkemmin tavoitteista, ja luodaan samalla uudelle tulokkaalle kehityssuunnitelma. (Hyppänen 2015,223.)

Yrityksen tulisi kerätä tietoa perehdyttämisen toimivuudesta erilaisten arviointien ja kyselyiden avulla, joiden tulisi olla luottamuksellisia ja helposti vastattavissa. Kyselyiden ja arviointien tulisi antaa sellaista tietoa, jota voidaan käyttää hyödyksi omaa toimintaa arvioidessa. Näistä kyselyistä saadut tiedot tulisi koota yhteen ja tulosten avulla pyrkiä arvioimaan ja kehittämään omaa perehdytysprosessia. (Kjelin & Kuusisto 2003,245.)

Perehdyttämisen arviointikyselyiden kysymykset hakevat yleensä vastausta vastaajan arvioon perehdyttämisen laadusta, ja vastaajan omasta tyytyväisyydestä. Tulokkaan kokema tyytyväisyys ja sitä kautta mielihyvän saaminen perehdyttämisen myötä ovat oleellinen osa perehdyttämisen onnistumista arvioidessa, mutta perehdyttämisen onnistumista tulee arvioida myös organisaation näkökulmasta. Mielihyvän tunteella on merkitystä, mutta perehdyttämiseen saattaa liittyä myös vaiheita, jotka eivät tuota välitöntä mielihyvää mutta ovat organisaation näkökulmasta välttämättömiä oleellisten

oppimistulosten saavuttamiseksi. Tämän vuoksi perehdyttämisen arviointia tulisi vertailla monesta eri näkökulmasta. (Kjelin & Kuusisto 2003,245.)

6.2 Perehdyttämisen epäonnistuminen

Uuden tulokkaan perehdytys saattaa myös epäonnistua, ja yleisin syy tähän epäonnistumiseen on kiire. Rekrytoinnin ajankohta on saattanut osua organisaation toimintojen kannalta kriittiseen ajankohtaan, jolloin perehdyttämiselle ei yksinkertaisesti ole aikaa, tai se toteutetaan myöhässä. Tämän vuoksi uuden tulokkaan töiden aloittamisen ajankohta tulisi suunnitella siten, että perehdyttämiselle on käytössä riittävät resurssit. Kiihkeisen sesongin ajankohtaan osunut työnaloitus antaa toisaalta myös erinomaisen mahdollisuuden oppimiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003,241-242.)

Perehdyttämiseen liittyvät epäselvyydet johtuvat usein vastuun määrittelemisen puutteesta tai viestinnän epäonnistumisesta. Jos perehdyttämiseen vastuunjako ei ole selvillä, saattaa syntyä tilanne, jossa organisaation jäsenet olettavat jonkun muun huolehtivan perehdyttämisestä ja uusi tulokas saa vain pirstaloitua tietoa, jolloin kokonaiskuvaa organisaatiosta on vaikea muodostaa. (Kjelin & Kuusisto 2003,243.)

Perehdyttäminen ei kuitenkaan aina onnistu. Työt eivät suju, vaikka rekrytointi ja perehdyttäminen olisivat hoidettu huolellisesti. Esimiesten tulisi reagoida tällaisessa tilanteessa, ja pyrkiä selvittämään työnsuorittamiseen liittyviä tekijöitä tai ongelmia. Työn suorittamiseen liittyvissä keskusteluissa uuden työntekijän ja esimiehen tulisi varmistaa, että heillä on yhtenäinen käsitys työn tavoitteista sekä oikeasta ja riittävästä työsuoritteesta. Esimiehen tulisi varmistaa, että uusi tulokas on sisäistänyt työn tavoitteet ja odotukset. Jos tulokkaan työsuoritukseen ei olla tyytyväisiä, on uusi tulokas oikeutettu suoraan ja rehelliseen palautteeseen. Näiden palautekeskustelujen avulla uudelle työntekijälle avautuu mahdollisuus parantaa omaa työsuoritustaan. (Kjelin & Kuusisto 2003,244.)

Joskus työsuoritteen taso ei muutu keskusteluista huolimatta. Tällöin tulisi myöntää rekrytoinnin epäonnistuminen. Koeajan käyttö on erittäin suositeltavaa, jotta

virheelliseltä rekrytoinnilta välttyttäisiin. Koeaika antaa työnantajalle mahdollisuuden seurata työsuoritteiden sujuvuutta ja samalla mahdollisuuden varmistua rekrytoinnin onnistumisesta. Työntekijälle koeaika antaa mahdollisuuden varmistua siitä, että työpaikka vastaa hänen odotuksiaan ja toiveitaan. Koeajan pituus on yleensä neljä kuu-kautta ja määräaikaisissa työsopimuksissa koeajan pituus ei saa olla yli puolta koko työsuhteen pituudesta. Koeajan pituudesta sovitaan työsopimuksessa, ja sopimukseen se määräytyy kunkin alan työehtosopimusten mukaan. Koeajan aikana kumpikin osa-puoli voi päättää työsopimuksen ilman erityisiä perusteita. (Hyppänen 2015,217.)

6.3 Osaamisen jakaminen organisaation sisällä

Organisaatioiden tulevaisuuden menestys on riippuvainen henkilöstön osaamisesta ja osaamisen hyödyntämisestä. Osaamista tulisi kehittää ja sitä tulisi jatkuvasti hankkia lisää, jotta organisaatiolla olisi mahdollisuus menestyä jatkuvasti kasvavassa kilpai-lussa. Organisaatioiden uudistaminen ja kehittäminen on välttämätöntä kilpailukyvyn varmistamiseksi, ja tämän vuoksi koko henkilöstön osaamiseen ja toimintatapojen ke-hittämiseen tulisi erityisesti panostaa. (Hyppänen 2015,107.)

Perehdyttämisprosessin aikana uudelle tulokkaalle sekä työyhteisölle tarjoutuu mah-dollisuus oppimiseen ja kehittymiseen. Perehdyttämisen aikana tulisi uutta tulokasta kannustaa kysymiseen, ja mahdollistaa asioiden kyseenalaistamisen. Perehdytyspro-cessin eri vaiheisiin tulisi jättää aikaa myös vuorovaikutteisudelle, jotta palauteen an-tamiselle ja sen vastaanotolle jäisi riittävästi aikaa. Palautteen vastaanotossa tulisi huo-mioida tulokkaan lähtökohdat, eli minkälaisen työkokemuksen pohjalta uusi tulokas palautetta antaa. Tulokkaalla saattaa olla uusia hyviä ajatuksia, mutta joita voi olla vaikea soveltaa nykyiseen työhön. Perehdyttämistä koordinoivan henkilön, kuten esi-merkiksi esimiehen, tulisi käydä läpi uuden tulokkaan kanssa kehitettävät asiat, sekä asiat, joihin tulisi sopeutua. Näitä sopeutumista vaatia asiat ovat usein yhtiön arvoihin tai rakenteisiin liittyviä seikkoja, joita on hankala muuttaa. (Kupias &Peltola 2009,78-79).

Tutkimusten mukaan samaa työtä tekevät henkilöt suorittavat ja kokevat työn teon eri tavoin. Tämän vuoksi samaa työtä tekevät henkilöt voivat oppia toisiltaan, mikäli he

jakavat tietoa ja kokemuksia keskenään. Tämän hiljaisen tiedon jakaminen onkin keskeisessä roolissa puhuttaessa oppivan organisaation toimintatavoista. Hiljaisen tiedon merkitys näyttäytyy erityisesti mitattaessa organisaatioiden ja yksilöiden menestymistä. Organisaation kannalta on merkittävää, kuinka avoimesti organisaation jäsenet osaavat ja uskaltavat jakaa äänetöntä tietoa. Ennen kuin äänetöntä tietoa voidaan jakaa, sitä tulee synnyttää. Tehokas perehdyttäminen synnyttää äänetöntä tietoa ja organisaatioon tuleva uusi tulokas saa osansa tästä organisaation äänettömästä tiedosta perehdyttämisen sosiaalistumisvaiheessa. Organisaatioon tuleva uusi henkilö saa hiljaista tietoa organisaation toimintamalleista, ja samalla hän pystyy antamaan organisaation hiljaiseen tietoon myös oman osaamisensa ja taitonsa. Tällöin yksilö hyötyy yhteisöstä, ja samalla yksilö saa tukea ja osaamista yhteisöltä. (Juuti & Vuorela 2015, 68-69).

7 PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE KOHDEORGANISAATIOSSA

7.1 Perehdytys rekrytoinnin yhteydessä

Rekrytoinnin yhteydessä uudet työntekijät saavat varsin kattavasti tietoa kohdeorganisaatiosta sekä itse työstä. Rekrytoinnin yhteydessä tulevat työntekijät saavat kohdeorganisaatiosta kertovan lehtisen, josta on saatavilla perustietoja kohdeorganisaatiosta. Lisäksi rekrytointiin osallistuvat pyrkivät kertomaan mahdollisimman kattavasti työn vaatimuksista ja toimintaympäristöstä.

7.2 Turvallisuusperehdyttäminen

Turvallisuus on sisällytettyä kohdeorganisaation strategiaan ja tämä on havaittavissa myös perehdyttämisessä. Ennen töiden aloittamista uudet työntekijät suorittavat verkossa toteutettavan turvallisuuskoulutuksen ja siihen liittyviä testejä. Uusien henkilöiden aloittaessa työt laivalle heille luovutetaan aluksen turvallisuuteen liittyvää opetusmateriaalia, ja ensimmäisten päivien aikana uudet henkilöt käyvät erillisen

turvallisuuskoulutuksen. Näiden koulutusten lisäksi osaston esimies käy läpi osastokohtaiseen turvallisuuteen liittyvät tekijät vielä erillisenä koulutuksena. Näiden koulutusten tukena on verkossa saatavilla olevat materiaalit, jotka löytyvät yrityksen intrasivuilta.

7.3 Työsuhde- ja yleisperehdyttäminen

Työsuhteeseen liittyvä perehdyttäminen tapahtuu aluksella purserin, eli aluksen henkilöstöammattilaisen johdolla. Tällöin uuden työntekijän kanssa käydään läpi aluksen yleisiä sääntöjä, toimintoja sekä työsuhteeseen liittyviä tekijöitä. Uudelle työntekijälle pyritään luomaan riittävät valmiudet työskentelyn aloittamiseksi. Yleisten asioiden läpikäynnin jälkeen osaston esimies noutaa uuden työntekijän ja aloittaa tämän kanssa kohdeosaston toimintojen perehdyttämisen. Tällöin uudelle työntekijälle luovutetaan hytti asumista varten, työvaatteet sekä tarvittavat työvälineet töiden aloittamiseksi.

7.4 Osastokohtainen perehdyttäminen ja työnopastaminen

Uuden henkilön aloittaessa työt käy osaston esimies läpi osastoon liittyviä sääntöjä ja toimintatapoja. Tax-free-osaston kohdalla lähin esimies on myymäläpäällikkö, jonka johdolla käydään läpi työhön liittyviä odotuksia ja vaatimuksia. Ensimmäisten päivien aikana käydään läpi erillinen osaston turvallisuuteen liittyvä läpikäynti, joka suoritetaan osaston esimiehen johdolla, ja tämän lisäksi käydään myös läpi osaston toimintaan liittyviä tekijöitä. Molemmat läpikäynnit suoritetaan valmiiksi rakennetun ohjelman mukaisesti, jolloin jokainen läpikäytävä osio käydään kohta kohdalta erikseen läpi.

Työnopastaminen tapahtuu Tax-free-osastolla yleensä vierihoidomenetelmän avulla. Vierihoidoperehdyttämisessä esimies tai tehtävään soveltuva henkilö ottaa uuden henkilön suojiinsa ja kertoo organisaatiosta sekä työtavoista omien töidensä ohella. Tällöin työtehtävien suorittamiseen liittyvä oppiminen tapahtuu työn tekemisen yhteydessä. Tämä menetelmä on yleisesti käytetty mutta siihen liittyy myös ongelmakohtia.

Jos perehdyttäjällä ei ole riittävästi aikaa tai halua perehdyttämiseen, heijastuu tämä suoraan perehdytettävän oppimistuloksiin. (Kupias & Peltola 2009,36-37.)

Vierihoidoperehdyttämisen rinnalla osastolla on käytössä työyhteisön tarjoama tuki uuden henkilön perehdyttämiseen. Tällöin jokainen osastolla työskentelevä pyrkii mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan opastamaan uutta henkilöä.

7.5 Perehdyttämisen arviointi

Aluksella on käytössä arviointilomake, jossa uudet henkilöt arvioivat perehdyttämistä ja vastaanottoa uudessa työpaikassa. Tämä vastauslomake täytetään yleensä ensimmäisen työjakson päättymisen yhteydessä.

Tämän lisäksi uudet työntekijät käyvät esimiehensä johdolla keskustelun saavutetuista oppimistuloksista sekä työtehtävien suorittamisen sujuvuudesta. Tällöin myös arvioidaan yhdessä keskustellen työsuhteen jatkosta ja siihen liittyvistä odotuksista.

8 TYÖN TOTEUTUS

8.1 Lähtökohdat perehdytyskansion rakentamiselle

Kohdeorganisaatiossa on erittäin kattava turvallisuustoimintoihin liittyvä perehdytysosio. Myös organisaation yleisiin toimintoihin liittyvää perehdytysmateriaalia on runsaasti saatavilla ja näihin liittyvä perehdyttäminen toteutetaan ennalta suunniteltua perehdytysohjelmaa käyttäen.

Omien havaintojeni sekä avointen haastattelujen avulla saatujen tietojen perusteella suurin kehitystarve perehdyttämisessä löytyy työnopastamisen osalta. Usein kiire ja hektinen ympäristö aiheuttavat jonkinasteisia laiminlyöntejä työnopastamisen osalta.

Tähän tarpeeseen tulen vastaamaan rakentamalla osaston jokaiseen toimenkuvaan liittyvän perehdytyskansion, joka pyrittäisiin lähettämään uusille työntekijöille jo ennen heidän ensimmäistä työpäiväänsä. Tällöin uudet työntekijät pystyisivät tutustumaan tulevaan työtehtäväänsä jo ennalta, jolloin työnopastaminen tehostuisi. Ennalta luettavan kansion avulla uudella työntekijällä olisi jo jonkinmoinen käsitys tulevasta työtehtävästä. Kansio ei kuitenkaan korvaa varsinaista työnopastamisen tarvetta, vaan sen on tarkoitus olla tukimateriaalina työpaikalla tapahtuvalle perehdyttämiselle.

8.2 Perehdytyskansion rakentuminen

Tavoitteenani oli rakentaa mahdollisimman helposti sisäistettävä perehdytyskansio, joka sisältäisi mahdollisimman paljon kuvia. Kansiossa käytettävän kuvamateriaalin kuvasin itse ja kuvissa näkyviltä henkilöiltä on jokaiselta pyydetty lupa kuvien käyttämiseen. Kuvien tarkoituksena oli elävöittää kansiota sekä tehdä siitä helposti luettavan.

Perehdytyskansion rakentamisessa suurin haaste oli kerrottavan tiedon rajaaminen, sillä uuden tiedon sisäistäminen on rajallista, ja tämän vuoksi kansioon tuli lisätä vain kaikkein oleellisimmat asiat. Avointen haastattelujen avulla pystyin kuitenkin rajaamaan kansioon oleellisimmat asiat. Haastatteluun osallistui osaston esimiehiä, pitkään osastolla työskennelleitä henkilöitä sekä juuri työnsä aloittaneita työntekijöitä. Perehdytyskansio toimitettiin kohdeorganisaatioon sen valmistuttua ja sen vastaanotto oli alustavasti erittäin positiivinen. Rakentamani perehdytyskansio otettiin välittömästi käyttöön ja pääsin myös haastattelemaan henkilöitä, jotka olivat lukeneet rakentamani kansion jo ennen saapumistaan alukselle. Uusien työntekijöiden osalta vastaanotto oli positiivinen ja haastattelun myötä totesin olleeni oikeilla jäljillä rakentaessani mahdollisimman helposti sisäistettävän perehdytyskansion. Perehdytyskansiossa kerrotuista asioista vain muutamia asioita oli jäänyt uusien työntekijöiden mieleen. Tämä todistaa mielestäni hyvin selkeästi uuden tiedon sisäistämisen rajallisuuden, sillä kun uusi henkilö aloittaa uudessa työpaikassa, on uuden tiedon määrä niin suuri, ettei sitä ole mahdollista sisäistää kerralla. Rakentamani perehdytyskansio löytyy tästä työstä Liite 1 osiosta.

9 TYÖN VALMISTUMINEN JA KEHITYSEHDOTUKSET

9.1 Työn valmistuminen ja kehitysehdotukset

Alkuperäisenä suunnitelmani oli luoda perehdytyskansio Tax-free osaston kaikkiin toimenkuviin. Kuitenkin työn edetessä ja avointen haastatteluiden tulosten myötä päädyin rakentamaan vain yhden Tax-free osaston toimintoja koskevan perehdytyskansion. Kansio on laajuudeltaan 24-sivua ja siitä tehtiin myös ruotsinkielinen versio. Pyrin muodostamaan kansioista mahdollisimman helposti sisäistettävän, ja tämän vuoksi kansio sisältää runsaasti kuvia. Uusi henkilö joutuu käsittelemään valtavan määrän uutta tietoa aloittaessaan uudessa työpaikassa. Jotta tämä tiedon määrän pystyisi sisäistämään, on tietoa käsiteltävä pieninä annoksina ja pienissä erissä. Tämän vuoksi kansio ei sisällä yksityiskohtaista tietoa kohdeyrityksen toiminnasta tai työn yksityiskohtaisesta suorittamisesta. Tämän kansion tavoitteena on toimia tukimateriaalina varsinaisen perehdyttämisen rinnalla ja pyrkiä helpottamaan ja nopeuttamaan perehdytysprosessia. Kansio pyrittäisiin lähettämään uusille työntekijöille jo ennen heidän saapumistaan alukselle, jolloin he voisivat ennalta tutustua alustavasti uuden osaston toimintaan. Ensimmäisinä työpäivinä uudet työntekijät joutuvat käsittelemään valtavan määrän uutta tietoa ja tällöin osaston toimintaan liittyvän tiedon sisäistäminen on haastavampaa.

Jos kohdeorganisaatio kokee saavuttavansa hyötyä oheisesta perehdytyskansioista, voidaan jatkotoimenpiteenä rakentaa vastaavanlaiset kansiot osaston jokaiseen toimenkuvaan. Tällöin kansiot voitaisiin pakata esimerkiksi yrityksen Intra nettiin, josta jokainen työnsä aloittava henkilö voisi tarvittaessa tutkia niitä. Kansiot tai oppaat eivät kuitenkaan korvaa varsinaista työpaikalla tapahtuvaa perehdyttämistä. Yleisperehdyttäminen ja työnopastaminen tulisi toteuttaa sähköisen tukimateriaalin rinnalla. Näiden lisäksi tulisi arvioida perehdyttämisen onnistumista ja pyrkiä kehittämään toimintaa perehdyttämisen arvioinnin perusteella.

9.2 Yhteenveto

Perehdyttäminen on eräs henkilöstöjohtamisen toiminto, joka vaikuttaa jokaisessa työpaikassa ja jokaiseen työssä käyvään henkilöön. Perehdyttäminen voi olla laadukasta tai heikkoa tai kaikkea siltä väliltä. Huonokin perehdyttäminen on parempi kuin ei olisi perehdyttämistä lainkaan.

Perehdyttämistä kuitenkin tarvitaan, jotta rekrytoinnin muodossa tehty investointi saadaan tuottamaan. Uudelta henkilöltä on mahdotonta vaatia tuloksia ilman perehdyttämistä. Uusi henkilö tarvitsee myös tietoa siitä, mitä tältä odotetaan. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta ei kuitenkaan ole pelkästään työnantajalla, sillä myös uudella työntekijällä on vastuu omasta oppimisestaan. Uudella henkilöllä tulisi olla halua oppia uutta ja tämän tulisi omalla panoksellaan pyrkiä kehittämään omaa oppistaan.

Kohdeorganisaatiolla on varsin laaja ja kattava perehdytysohjelma mutta sen painopiste on turvallisuus- ja yleisperehdyttämisessä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä helpottamaan ja kehittämään työpaikalla tapahtuvaa työnopastamista. Tämä perehdytyskansio ei ole yksityiskohtainen tietopaketti osaston toiminnoista vaan eneminkin tukimateriaalia varsinaiseen työpaikalla tapahtuvaan perehdyttämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käynnistää perehdytysprosessi jo ennen henkilön ensimmäistä työpäivää ja tällä tavoin pyrkiä kustannustehokkaasti parantamaan ja kehittämään kohdeorganisaation perehdytysprosessia.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.
- Dessler, G. 2017. Human resource management (Fifteenth edition. Global edition.). Boston: Pearson.
- Hyppänen, R. 2015. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä (3. uud. p.). Helsinki: Edita.
- Juuti, P. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus
- Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Tammi.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 337/2007, 15 §
- Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR: Arjen Henkilöstöjohtamista. Helsinki: Infor
- Sarma, A. 2009. Personnel and Human Resource Management. Global Media.
- Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55.
- Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Viking Linen www-sivut. Viitattu 15.10.2019.(<https://www.vikingline.com/fi/konserni/yritysinfo/>)
- Viking Linen www-sivut. Viitattu 30.09.2019.(https://www.vikingline.com/globalassets/documents/market_specific/corporate/investors/annual-reports/vuosikertomus-2018.pdf)
- Viking Linen www-sivut. Viitattu 15.10.2019.(<https://www.vikingline.com/fi/konserni/yritysinfo/alukset/ms-viking-grace/>)
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 2.12. 2019. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>



Viking Grace Shopping World

- Maailman suurin kelluva tax-free myymälä
- 1600m2 myyntialuetta
- Erilliset osastot kosmetiikalle, muodille, alkoholille, tupakkatuotteille, makeisille, elintarvikkeille, retail-tuotteille sekä lastenvaatteille ja leluille.
- Myymälän yhteydessä erillinen Victoria's secret myymälä sekä korkean sesongin aikaan erillinen outlet-myymälä vaateille.
- Myymälän sijainti kannella 9 sekä myymälän logistiikkaa hoitava varasto kannella 2.
- Henkilöstöä kerralla noin 20-25 henkilöä. Henkilöstön määrä vaihtelee sesongin mukaan

Viking Grace Shopping World

- Världens största flytande tax free-affär
- 1600m2 försäljningsyta
- Separata avdelningar för kosmetik, mode, alkohol, tobak, sötsaker, livsmedel, retail-produkter samt barnkläder och leksaker
- I samband med butiken finns en separat Victoria's Secret-butik, samt under högsäsong en separat outlet-butik för kläder
- Butiken är belägen på däck 9 och lagret (som ansvarar för logistiken för butiken) är belägen på däck 2
- Personalmängden cirka 20-25. Personalmängden varierar enligt säsong



Tavoitteemme

- Korkean palvelutason tarjoaminen asiakkaillemme
- Ostostapahtumaan liittyvän lisäarvon tuottaminen asiakkaillemme
- Kokonaisvaltaisten palveluelämysten tarjoaminen kaikille asiakkaillemme
- Mahdollisimman hyvän kaupallisen tuloksen saavuttaminen
- Myymälän toimintojen ylläpitäminen
- Jatkuva myynnillinen kehittyminen



Våra målsättningar

- Erbjudande av hög servicenivå till våra kunder
- Skapande av mervärde för kunden i köpsituationen
- Erbjudande av heltäckande serviceupplevelser för alla våra kunder
- Att uppnå bästa möjliga kommersiella resultat
- Upprätthållande av butikens funktioner
- Ständig kommersiell utveckling

Myymälän aukioloajat


Myymälä on avoinna muutamia taukoja lukuun ottamatta aamuvarhaisesta iltamyöhään.


Aukioloaikojen pituuden vuoksi myös päivittäinen työrytmi vaihtelee eli keskimääräinen 10,5h työaika jakaantuu usein muutamaaan eri osaan työpäivän aikana.

Epäsäännöllisten työaikojen vuoksi jokaisen tulisi huolehtia riittävästä levosta taukojen aikana.

Lepäämisen lisäksi tauoilla on mahdollisuus myös liikkua, sillä alukselta löytyy myös henkilökunnalle varattu kuntosali, jota jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on mahdollista käyttää

SHOPPING WORLD

 06.30-07.30
10.00-14.00
15.00-19.50
21.00-23.45

 05.30-06.30
09.00-13.00
14.00-18.50
20.00-22.45

Butikens öppethållningstider


Butiken är öppen från tidig morgon till sen kväll med undantag från några pauser


Tack vare de långa öppethållningstiderna varierar även den dagliga arbetsrytmen, alltså uppdelas den i medeltal 10,5h dagliga arbetstiden ofta i några separata delar under arbetsdagen

P.g.a. de oregelbundna arbetstiderna borde alla se till att få tillräckligt med vila under pauserna

Utöver vila finns även möjlighet till att motionera under pauserna. På båten finns ett gym som alla i personalen har möjlighet att utnyttja

SHOPPING WORLD

 06.30-07.30
10.00-14.00
15.00-19.50
21.00-23.45

 05.30-06.30
09.00-13.00
14.00-18.50
20.00-22.45

Myymälän toiminnot

- Myymälä toimii yhtenä kokonaisuutena mutta sen sisällä on erillisiä osastoja eri tuoteryhmien mukaan.
- Näillä tuoteryhmillä on erilliset vastuuhenkilöt, jotka keskittyvät oman osastonsa hoitamiseen.
- Kuitenkin kaikki osastot kuuluvat samaan myymälään ja myös tuotteiden maksaminen tapahtuu samassa paikassa.
- Näistä poikkeuksena on erillinen Victoria's Secret myymälä, joka toimii myymälän alaisuudessa omana yksikkönään. Kyseisellä myymälällä on oma varastonsa ja tuotteiden ostaminen ja maksaminen tapahtuu tässä erillisessä myymälässä.

Butikens funktioner

- Butiken fungerar som en helhet, men inom den finns det separata avdelningar för olika produktgrupper
- Dessa produktgrupper har egna ansvarspersoner som koncentrerar sig på att sköta den egna avdelningen
- Alla avdelningar tillhör ändå samma butik och betalning av produkter sker till samma plats
- Som undantag från ovanstående finns en separat Victoria's Secret-butik, som fungerar som en egen enhet under butiken. Denna butik har ett eget lager och betalning av dessa produkter sker i denna separata butik.

Vastuualueiden jakautuminen

- Myymälän eri osastojen ylläpito vastuu on jaettu siten, että esimerkiksi kosmetiikka- ja vaateosastolla on omat myyjänsä, jotka kukin hoitavat omaa vastuualuettaan.
- Kuitenkin myymälästä on yhteinen vastuu kaikilla, joten tarpeen mukaan avustetaan kollegoita siellä missä apua tarvitaan.
- Asiakkaita palvellaan omasta toimipisteestä riippumatta ja oman osaamisen loppuessa asiakkaat ohjataan kyseistä alaa paremmin tunnevan henkilön luo. Tärkeintä kuitenkin on, että palvelutilanteet tulevat aina hoidettua.
- Myymälän suurimmat osastot, kuten alkoholi- ja makeisosasto ylläpidetään kolmesti päivässä tapahtuvalla hyllyjen täydennyksellä eli bunkkerilla. Näitä osastoja hoidetaan yhteisvastuullisesti.

Fördelning av ansvarsområden

- - Ansvaret för upprätthållande av de olika avdelningarna i butiken är fördelat så att t.ex. kosmetik- och klädavdelningarna har sina egna försäljare som sköter sina egna ansvarsområden
- - Alla har ändå ett gemensamt ansvar för butiken, så vid behov hjälper man kollegor där hjälp behövs
- - Kunder betjänas oberoende av det egna ansvarsområdet och då ens egna kunskaper inte räcker till hänvisas kunderna till en person med kunskap inom området. Huvudsaken är att alla servicetillfällen alltid blir slutförda
- - Butikens största avdelningar, exempelvis alkohol- och godisavdelningarna, upprätthålls 3 gånger dagligen genom påfyllning av hyllor, d.v.s. "bunker". Dessa avdelningar sköts gemensamt.



Bunkkerit

- Myymälän hyllyjen täydennykset eli bunkkerit tapahtuvat kolmesti päivässä myymälän kiinnioloaikojen yhteydessä.
- Tällöin myymälän varastolla työskentelevät henkilöt toimittavat tarvittavan määrän täydennystä myymälään, josta ne yhteisvastuullisesti laitetaan hyllyyn.
- Bunkkereiden yhteydessä huolehditaan hyllyjen siisteydestä, esillepanosta sekä varmistetaan että jokaiselle tuotteelle löytyy hintalappu.



Bunker

- Påfyllning av hyllor i butiken, alltså bunkring, sker 3 gånger per dag i enlighet med butikens öppethållningstider.
- Härvid levererar de som arbetar i lagret den behövliga mängden produkter till butiken, varefter de gemensamt placeras i hyllorna.
- I samband med bunkern ser man till att hyllorna är prydliga, produkterna väl placerade samt att inga produkter saknar prislapp

Myymälän henkilöstö

Myymäläpäällikkö

- Johtaa myymälän toimintaa
- Vastuussa myymälän toiminnasta
- Vastaa kaupallisesta tuloksesta sen raportoinneista
- Vastaa myymälän henkilöstöstä ja rekrytoinneista
- Toimii yhteistyössä pääkonttorin ja aluksen välillä
- Edustaa Tax-free osastoa ja toimii yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa

Logistiikkapäällikkö

- Vastaa logistiikasta ja sen toimivuudesta
- Johtaa Tax-free varaston käytännön työtä
- Vastaa tavarantoimituksesta ja sen riittävästä
- Hoitaa sisäistä logistiikkaa
- Vastaa tuotteiden varastosaldon oikeellisuudesta
- Pyrkii minimoimaan hävikkiä

Personalen i butiken

Butikschef

- leder butikens verksamhet
- är ansvarig för butikens funktioner
- ansvarar för det kommersiella resultatet samt rapporteringen av det
- ansvarar för butikens personal och rekryteringen
- samarbetar mellan huvudkontoret och fartyget
- representerar tax free-avdelningen och samarbetar med olika intressenter

Logistikchef

- ansvarar för logistiken
- leder det praktiska arbetet i tax free-lagret
- ansvarar för beställning av varor i enlighet med behov
- sköter den interna logistiken
- ansvarar för att produkterna har rätta lagersaldon
- strävar till att minimera svinn

Myymälän henkilöstö

Tax-free Specialist

- Huolehtii rahanvaihoista
- Toimii myynti- ja asiakaspalvelutyössä
- Huolehtii myymälän sisäisistä tilauksista
- Huolehtii hintalappujen ja mainoskyttien oikeellisuudesta
- Johtaa käytännön työtä myymälän sisällä
- Vastaanottaa ja luovuttaa pohjakassan kassatyöskentelyä varten

Shopping Host

- Huolehtii myymälän kuulutuksista ja myymälään liittyvistä juontotehtävistä
- Huolehtii asiakkaiden viihtyvyydestä
- Huolehtii maistatuksista
- Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
- Toimii emäntänä/isäntänä myymälään liittyvissä yksityistilaisuuksissa
- Ylläpitää myymälän aktiviteetteja

Personalen i butiken

Tax free-specialist

- Tillhandahåller pengaväxling
- arbetar med försäljning och kundservice
- sköter interna beställningar i butiken
- ser till att prislappar och reklamskyltar har korrekt information
- leder det praktiska arbetet inne i butiken
- mottar och överlåter grundkassor för kassa-arbete

Shopping Host

- sköter utropen i butiken och leder olika program
- ser till att kunderna trivs i butiken
- ordnar provsmakningar
- arbetar med försäljning och kundservice
- fungerar som värd/värdinna för privata tillställningar i butiken
- upprätthåller aktiviteter i butiken

Myymälän henkilöstö

Parfyymimyyjä

- Työskentelee kosmetiikka osastolla
- Ylläpitää osastoa
- Huolehtii osastonsa tilauksista ja tuotteiden vastaanotosta
- Palvelee asiakkaita ja tekee myyntityötä omalla toimipisteellään
- Osastolla työskentelee 2-3 henkilöä

Vaatemyyjä

- Työskentelee vaate- ja fashion osastolla
- Huolehtii osaston tilauksista ja tuotteiden esillepanosta
- Huolehtii tuotteiden hinnoittelusta
- Palvelee asiakkaita ja tekee myyntityötä omalla toimipisteellään
- Ylläpitää osastoa

Personalen i butiken

Parfymförsäljare

- arbetar på kosmetikavdelningen
- upprätthåller avdelningen
- sköter beställningar och mottagning av produkter inom sin avdelning
- betjänar kunder och utför försäljningsarbete vid den egna avdelningen
- inom avdelningen arbetar 2-3 personer

Klädförsäljare

- arbetar på fashion-avdelningen
- sköter beställningar och utställning av produkter inom sin avdelning
- prissätter produkter
- betjänar kunder och utför försäljningsarbete vid den egna avdelningen
- upprätthåller avdelningen

Myymälän henkilöstö

MyymäläKalle

- Huolehtii myymälän logistiikasta
- Huolehtii Preorder toimituksista
- Hoitaa olut-,Limonadi-,Sipsi- sekä nuuskaosastoa
- Hoitaa preorder myyntiä ja siihen liittyviä asioita
- Hoitaa dispenserä
- Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä

ViinaKalle

- Hoitaa käytännön logistiikkaa
- Huolehtii sekä sisäisestä- että ulkoisesta logistiikasta
- Hoitaa myymälän varastoa
- Hoitaa tarvittavat trukkiajat
- Huolehtii myymälään liittyvästä jätehuollosta
- Hoitaa olut dispenserä

Personalen i butiken

Butikskalle

- sköter logistiken inne i butiken
- levererar pre order-beställningar
- sköter öl-, läsk-, chips- och snusavdelningarna
- tar emot pre order-beställningar och sköter ärenden som berör beställningarna
- sköter dispensern
- arbetar med försäljning och kundservice

Spritkalle

- sköter den praktiska logistiken
- sköter såväl den interna som den externa logistiken
- sköter butikens lager
- kör truck vid behov
- sköter avfallshantering inom butiken
- sköter öldispensern

Myymälän henkilöstö

Vastuualueomyyjä

- Huolehtii lastenvaate-, lelu-, elintarvike- sekä retail-osastosta
- Hoitaa näihin tuoteryhmiin liittyvät tilaukset ja hinnoittelut
- Ylläpitää näitä osastoja
- Hoitaa näihin tuoteryhmiin liittyvien toimitusten vastaanoton ja kuormien purun.
- Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä

Flooris

- Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
- Osallistuu maistatuksiin
- Keskittyy erityisesti lattialla tapahtuvaan myyntiin
- Osallistuu Bunkkereihin
- Osallistuu sisäisten tilausten tekoon

Personalen i butiken

Retail-ansvarig

- - sköter barnkläds-, leksaks-, livsmedels- och retail-avdelningen
- sköter beställningar och prissättningar inom dessa produktgrupper
- upprätthåller dessa avdelningar
- mottar och packar upp leveranser inom dessa varugrupper
- arbetar med försäljning och kundservice

Flooris

- arbetar med försäljning och kundservice
- ordnar provsmakningar
- koncentrerar sig speciellt på försäljning som sker på golvet
- deltar i bunkringar
- deltar i interna beställningar

Myymälän henkilöstö

Kassamyymjä

- ☑ Työskentelee kassalla
- ☑ Osallistuu bunkkereihin
- ☑ Huolehtii omasta kassastaan ja tilityksistä
- ☑ Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
- ☑ Tekee aktiivista myyntityötä kassalla ja kaupan sisällä
- ☑ Tekee lisämyyntiä kassatyöskentelyn ohessa

VS-myyjä

- ☑ Työskentelee Victoria's Secret-myyvälässä
- ☑ Ylläpitää kyseisen myymälän toimintoja
- ☑ Huolehtii vastualueensa tilauksista ja tuotteiden esillepanosta
- ☑ Toimii myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
- ☑ Työskentelee kyseisen myymälän kassalla

Personalen i butiken

Kassaförsäljare

- arbetar i kassan
- deltar i bunkringar
- sköter sin egen kassa och redovisning
- arbetar med försäljning och kundservice
- arbetar aktivt med försäljning vid kassan och inne i butiken
- strävar till merförsäljning vid kassan vid sidan om kassaarbetet

VS-försäljare

- arbetar i Victoria's Secret-butiken
- upprätthåller ifrågavarande butiks funktioner
- sköter beställningar och utställning av produkter inom sin avdelning
- arbetar med försäljning och kundservice
- arbetar vid kassan i VS

Myymälään liittyvät yleiset asiat

Ruokailut

- Laivan messi avoinna 24-tuntia vuorokaudessa
- Lämmin ruoka kahdesti päivässä ja lisäksi aamiainen
- Virallisten ruokailu aikojen lisäksi messistä aina saatavilla välipalaa
- Ruokailuajat merkitty omaan työvuoroosi 1/2tunnin mittaisena taukuna
- Ruokailuihin osallistuminen vuoroittain, sillä myymälän ollessa avoinna, kaikki eivät voi lähteä syömään samanaikaisesti

Ympäristö ja jätehuolto

- Myymälän pentterissä jättekäyttö sekajätteelle
- Myymälän pentterissä lasinkeräys astia sekä kirkasmuovi keräyspiste
- Myymälän pentterissä kaksi pahviprussia pakkauspahvin keruuta varten
- Muovinkäytön minimoimiseksi osastolla ei käytetä kertakäyttötuotteita eli posliiniset kahvikupit löytyvät myymälän pentterin kahvinkeitin vierestä



Allmänna saker gällande butiken

Måltider

- mässen är öppen 24 timmar i dygnet
- varm mat 2 gånger per dag samt frukost
- utöver de officiella mättiderna finns det alltid mellanmål tillgängligt i mässen
- mättiderna märkta i ditt arbetsschema som en halv timmes paus
- under butikens öppethållningstider måste ätandet ske turvis så att arbetet inte störs

Miljö och avfallshantering

- i butikens pentry finns sopnedkast för blandavfall, uppsamlingskärl för glas och uppsamlingspunkt för klar plast
- i pentryt finns 2 balmaskiner för uppsamling av kartong
- för att minimera användningen av plast används inga engångskärl på avdelningen, utan det finns kaffekoppar av porslin intill kaffekokaren i pentryt



Myymälään liittyvät yleiset asiat

Työtuntien kuittaaminen

- Myymälän pentterissä työvuorolista, johon jokainen vahvistaa läsnäolonsa laittamalla allekirjoituksen oman nimensä yhteyteen
- Samasta listasta voi varmistaa omat työtajat
- Allekirjoitus oman nimen yhteyteen päivittäin

Hävikki

- Myyntituotteen rikkoutuessa tai vahingoittuessa myyntikelvottomaksi tuote krossataan, eli merkitään hävikiksi
- Myymälän takahuoneessa krossilista, johon merkitään 6-numeroinen tuotteen myyntikoodi, tuotteen nimi sekä hävikin määrä
- Merkkauksen jälkeen vahingoittunut tuote hävitetään
- Jos olet epävarma tuotteen myyntikelpoisuudesta, varmista asia esimieheltäsi

Allmänna saker gällande butiken

Kvittering av arbetstimmar

- I butikens pentry finns en arbetslista dit alla bekräftar sin närvaro genom sin underskrift bredvid egna namnet
- från samma lista kan man också kontrollera den egna arbetstiden
- underskrift bredvid egna namnet dagligen

Svinn

- Då en produkt går eller sönder eller skadas så att den ej går att sälja skall den "krossas", alltså märkas som svinn
- I pentryt finns en krosslista dit man skriver upp produktens 6-siffriga kod, produktens namn samt mängd
- efter att man märkt upp svinnet förstörs den skadade produkten
- om du är osäker om en produkt är försäljningsduglig kan du kontrollera saken med din förman

Kassatyöskentely

Pohjakassa

- Pohjakassa noudetaan ennen kassatyöskentelyn aloittamista Tax-free-specialistilta ja samalla kuitataan kassa vastaanotetuksi.
- Lunastettavia pohjakassoja kaksi eli aluksella käytettävät valuutat ovat euro ja Ruotsin kruunu
- Pohjakassan suuruus on 1000 euroa ja 3000 kruunua
- Jokainen vastuussa omasta pohjakassastaan
- Kotiin lähtiessä pohjakassa luovutetaan takaisin Tax-free-specialistille

Tilitykset

- Kolmesti viikossa eli maanantai aamuisin, keskiviikko aamuisin sekä perjantai aamuisin.
- Näiden lisäksi tilitykset kuun viimeisenä iltana sekä aina kotiinlähdön yhteydessä
- Jos et ole näinä tilitysaamuna 6.30-7.30 välisellä ajalla työvuorossa tilitys suoritetaan edeltävänä iltana työvuoron päättyessä.
- Kasaan jätetään pienimmästä rahasta alkaen pohjakassan suuruinen summa ja loput tilitytään eteenpäin aluksen pääkassalle
- Tilityttävät rahat toimitetaan aluksen pääkassalle

Kassaarbete

Grundkassa

- före kassaarbetet påbörjas hämtas grundkassan från tax free-specialisten. På samma gång kvitteras den som mottagen.
- grundkassan består av 2 olika valutor, alltså euro och svenska kronor
- grundkassans storlek är 1000 euro och 3000 kronor
- var och en ansvarar för sin egen grundkassa
- innan man går hem överläts grundkassan tillbaka till tax free-specialisten

Redovisningar

- 3 gånger per vecka, alltså måndag, onsdag och fredag morgon
- utöver dessa dagar redovisar man även den första dagen varje månad
- ifall du inte arbetar på morgonen mellan 6.30-7.30 under dessa dagar, görs redovisningen i slutet av arbetsdagen föregående kväll
- i kassan lämnas grundkassans summa räknat från den minsta valören uppåt. Resten redovisas till fartygets huvudkassa
- de redovisade pengarna ges till fartygets huvudkassa

Kassatyöskentely

Ohjeita rahankäsittelyyn

- Käteisen rahan lisäksi maksuvälineinä käytetään myös monia erilaisia maksukupongeja, joita käytetään käteisen rahan tavoin
- Ole erityisen huolellinen maksukuponkien käytössä ja varmista, että ne tulevat lyödyksi oikeisiin tileihin.
- Kysy neuvoa kollegoiltasi, jos koet epävarmuutta
- Maksukuponnit tiliitetään käteistiliityksen yhteydessä
- Käsittele maksukupongeja yhtä tarkasti kuin käsitteisit käteistä valuuttaa.

Rahanvaihdot

- Rahanvaihdot hoitaa Tax-free specialist tai myymäläpäällikkö
- Rahanvaihdot kolmesti päivässä myymälän kiinniloaikojen yhteydessä, noin 10-minuuttia ennen myymälän avaamista
- Varmista, että sinulla on riittävä määrä vaihtorahaa, sitten että se riittää lähdonajan.
- Vaihtorahan summat löytyvät kassatyöskentely ohjeistuksen yhteydessä

Kassaarbete

Instruktioner för pengahandtering

- förutom kontanter används många olika betalmedelskuponger
- var speciellt noggrann vid hantering av betalmedelskuponger och säkerställ att dessa blir avslutade mot rätt betalmedel i kassan
- fråga råd av dina kollegor ifall du är osäker
- betalmedelskupongerna redovisas i samband med redovisning av kontanter
- hantera betalmedelskupongerna lika noggrant som du hanterar kontanter

Pengaväxling

- pengaväxling sköts av tax free-specialisten eller butikschefen
- pengaväxling 3 gånger per dag 10 minuter före butiken öppnar
- säkerställ att du har en tillräcklig mängd växel så att det räcker för ifrågavarande avgång
- värden för de olika växelpengarna kan du hitta i samband med instruktionerna för kassaarbetet

Kassatyöskentely

Ohjeita kassatyöskentelyyn

- Ole huolellinen rahankäsittelyssä ja kysy epävarmoissa tilanteissa neuvoa kollegoiltasi
- Muista hyvän asiakaspalvelun merkitys
- Pyri tekemään lisämyyntiä kassatapahtumien yhteydessä
- Pyri tekemään työtä huolellisesti ja laadukasta asiakaspalvelua ylläpitäen
- Älä hätäänny, vaikka oma työskentelynopeus tuntuisi aluksi riittämättömältä. Nopeus ja varmuus työskentelyyn tulee ajan myötä.

Yleisiä ohjeita

- Työvuoron päätteeksi omat kassalippaat pois kassasta ja rahat turvasäilöön.
- Muista myös kirjautua ulos kassasta lopettaessasi työvuoron.
- Kotiin lähtiessä tilitys ja pohjakassan toimitus Tax-free specialistille
- Muista huolellisuus, sillä olet henkilökohtaisesti vastuussa omasta kassastasi.

Kassaarbete

Instruktioner för kassaarbete

- var noggrann vid pengahantering och fråga dina kollegor om du är osäker
- kom ihåg vikten av god kundservice
- sträva till att göra merförsäljning i samband med kassaförsäljningen
- sträva till att arbeta noggrant och upprätthålla en hög nivå av kundservice
- bli inte orolig trots att det i början kan kännas som att du inte arbetar tillräckligt snabbt. Med tiden blir du snabbare och mer säker

Allmänna instruktioner

- då du går på paus ska du ta dina kassafack bort från kassan och sätta pengarna i förvaringsfacket
- kom ihåg att logga ut från kassan då du avslutar arbetet
- före hemfärd ska du redovisa och returnera grundkassan till tax free-specialisten.
- kom ihåg att vara noggrann, eftersom du har ett personligt ansvar för din kassa

Ostoon liittyvät rajoitukset

Alkoholin ja tupakan tuontirajoitukset

- 1 litra väkevää alkoholia tai 2-littraa keskivahvaa alkoholijuomaa.
- 4 litraa viiniä
- 16 litraa olutta
- 1 kartonki savukkeita

Ikäraajat

- Tupakan ja nuuskan ostoikäraja 18-vuotta.
- Ruotsiin päin mentäessä kaikkeen alkoholiin ostoikäraja on 20-vuotta
- Turkuun tai Ahvenanmaalle matkatessa ostoikäraja alle 22 prosenttisiin alkoholijuomiin on 18 vuotta. Näitä vahvempiin juomiin ikäraja on 20-vuotta

Begränsningar gällande inköp

Införelregler för alkohol och tobak

- 1 liter stark alkohol eller 2 liter mellanstark alkohol
- 4 liter vin
- 16 liter öl
- 1 kartong cigaretter

Åldersgränser

- åldersgräns för inköp av tobak och snus är 18 år
- vid resa mot Sverige är åldersgränsen för alla alkoholprodukter 20 år
- vid resa mot Åbo eller Åland är åldersgränsen för inköp av alkoholprodukter under 22% 18 år. För alkohol starkare än dessa är åldersgränsen 20 år

Aluksen omat alkoholin ostoon liittyvät rajoitukset

- Perjantai ja lauantai iltaisin alkoholin osto on rajoitettu Turusta lähtevillä risteilymatkustajilla.
- Rajoitukset koskevat ainoastaan Turusta lähteviä ja sinne saapuvia risteilymatkustajia eli reittimatkustajat sekä Tukholmasta lähteneet risteilymatkustajat voivat ostaa alkoholia vapaasti.
- Alkoholia voi ostaa rajoitetusti 6 mietoa juomaa (Olut, siideri, lonkero) tai 1 pullon viiniä tai 1 pullon kuohuviiniä.
- Rajoitusta seuraavasta aamusta alkaen rajoitukset eivät ole enää voimassa
- Ostorajoitusta valvotaan tarkastamalla matkaliput maksun yhteydessä
- Rajoituksen tarkoituksena on rauhoittaa hyttikäytäviä viikonloppu öisin ja taata rauhalliset yöunet kaikille matkustajille.

Fartygets egna begränsningar gällande alkoholinköp

- under kvällsavgångarna på fredag och lördag säljs en begränsad mängd alkohol till kryssningspassagerare som reser från Åbo
- begränsningen gäller endast kryssningsresenärer som åker från och tillbaka till Åbo, alltså kan passagerare som stiger av i Långnäs eller Stockholm fritt köpa alkohol.
- den begränsade alkoholemängden som kan köpas är 6 svaga drycker (öl, cider eller long drink) eller 1 flaska vin eller mousserande vin.
- - nästa morgon är begränsningarna inte längre i kraft
- begränsningen kontrolleras genom att kontrollera kundens biljett i samband med betalning
- syftet med begränsningen är att erbjuda lugnare hyttgångar och säkerställa en god nattsömn för alla passagerare

Nuuskanmyynti

- Nuuskanmyynti ainoastaan Ruotsin aluevesillä eli klo 6.30-7.30 sekä kello 10.00-13.00.
- Nuuskan tuontimäärä Suomeen on 1kg eli sallittu tuontimäärä on riippuvainen nuuskatomiin painosta
- Myyntiajan päättyessä nuuskahyllyt suljetaan



Snusförsäljning

- snusförsäljning sker endast på svenskt territorialvatten, alltså 6.30-7.30 samt 10.00-13.00
- lagliga mängden vid införsel till Finland är 1 kg, alltså är lagliga antalet snusstockar beroende av vikten
- då försäljningstiden för snus tar slut stängs snushyllorna



Pre-order myynti

- Pre-order palvelu on automatkustajille suunnattu palvelu, jossa asiakas voi tilata juomia suoraan autolle.
- Tilaus tehdään erilliselle pre-order kaavakkeelle, johon merkitään tarvittavat toimitus tiedot ja ostettavien tuotteiden tiedot.
- Asiakas toimittaa kaavakkeen myymälään, jossa tapahtuu tuotteiden maksu.
- Maksun jälkeen myymäläkallit toimittavat maksetun tilauksen asiakkaan auton vierelle.
- Autokansi on matkansaajan suljettu eli ennakkotilauksen tehnyt asiakas pääsee pakkaamaan ostamansa tuotteet autoon vasta aluksen saapussa satamaan.
- Tilauksen viimeinen luovutus aika on klo 23.00 ja päivisin klo 17.00. Tämän jälkeen tilauksia ei enää oteta vastaan.
- Ennakkotilaus asiakkaan saapessa varmistaa tuotteiden riittävyys sekä auton sijaintiin liittyvien tietojen oikeellisuus



Pre order-försäljning

- pre order är en för bilresenärer riktad service, där kunden kan beställa drycker direkt till sin bil
- beställningen görs på en separat pre order-blankett, där kunden fyller i information som behövs för leverans av beställningen
- kunden returnerar blanketten till butiken och betalar de beställda varorna
- efter betalning tar butiksallan över ansvaret för att leverera varorna till kundens bil
- bildäcket är stängt under resa. Därför kan kunden packa varorna i sin bil först då fartyget anländer till hamn.
- beställningarna bör vara inlämnade senast 23.00 på kvällsavgången eller 17.00 på dagsavgångarna. Efter detta tas beställningar inte längre emot
- då en pre order-kund kommer till din kassa är det viktigt att du kommer ihåg att säkerställa att det finns tillräckligt av respektive vara, samt att information om bilens placering är rätt ifyllt



Ohjeita uudelle Tax-free työntekijälle

- Työskentely aluksen myymälässä on ajoittain erittäin hektistä joten älä säikähdä vauhdikasta työympäristöä
- Aluksen asiakaskunta on erittäin laaja ja saman päivän aikana kohtaat erilaisia asiakasryhmiä ja kansallisuuksia.
- Kiireestä huolimatta asiakaspalvelu on kaiken toiminnan keskiössä, joten keskity tähän erityisen huolellisesti
- Epävarmoissa tilanteissa kysy aina neuvoa sillä aina löytyy joku joka pystyy auttamaan.
- Erityisesti asiakaspalveluun liittyvissä kysymyksissä pyydä tarvittaessa apua kollegoiltasi tai esimieheltäsi.
- Reippaalla ja positiivisella asenteella edesautat omaa menestystäsi sekä viihtyvyyttäsi

Instruktioner till en ny tax free-arbetare

- arbetet i fartygets butik är stundvis väldigt hektiskt, så bli inte nervös inför en fartfylld arbetsmiljö
- fartygets kundkrets är mångfaldig och du träffar flera kundgrupper och nationaliteter dagligen
- trots det höga tempot är kundservice i centrum för all verksamhet, så fäst speciellt mycket uppmärksamhet vid den
- om du är osäker ska du alltid fråga råd, eftersom det alltid finns någon som kan hjälpa
- i synnerhet i frågor gällande kundservice bör du vända dig till dina kollegor eller din förman
- Med en positiv attityd underlättar du din framgång samt trivsel

Ohjeita uudelle Tax-free työntekijälle

- Jokainen on joskus ollut ensimmäistä päivää töissä, joten älä häpeä omaa kysymyksiä määrää
- Huumori on hyvä apuväline jaksamiseen välillä kiireellisten ja raskaidenkin päivien keskellä.
- Laivalla eletään ja työskennellään yhdessä kollegoiden kanssa lähes kellon ympäri, joten ylläpidä myös sosiaalisia suhteita työyhteisössä
- Työilmapiiriin vaikuttaa monet asiat mutta myös sinulla mahdollisuus vaikuttaa siihen. Kohtele siis kollegaasi niin kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan



Instruktioner till en ny tax free-arbetare

- Alla vi har någon gång varit första dagen på jobb. Du ska därför inte skämmas för att du har många frågor
- Humor är ett bra hjälpmedel för att orka med de bråda - och ibland även tunga - dagarna
- På båten lever och arbetar man tillsammans med sina kollegor nästan dygnet runt. Upprätthåll därför även sociala förhållanden i arbetsgemenskapen
- Många faktorer påverkar atmosfären på arbetsplatsen, men även du har möjlighet att påverka den. Behandla alltså din kollega som du önskar själv bli behandlad.

