

Opinnäytetyö AMK

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

2017

Reetta Jalonen

TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYSOPAS

Yritys: Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy

Reetta Jalonen

TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTY SOPAS

Yritys: Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy

Tämä opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia toimeksiantajalle perehdytysopas uutta työntekijää varten. Työ oli erittäin tärkeä toteuttaa, sillä toimeksiantajalla ei ollut käytössä minkäänlaista perehdytysopasta. Perehdyttäminen yrityksessä on aikaisemmin toiminut vain seuraamalla muiden työntekoa eli niin kutsutun vierihoidon perehdytysmallia käyttäen.

Opinnäyte toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Teoriaosuudessa käsiteltiin syvemmin perehdyttämistä, sen eri malleja, lisäksi raportissa kerrotaan lyhyesti työlainsäädännöstä ja työsuojelusta. Näiden lähteinä käytettiin perehdyttämistä ja työaikalakia käsittelevää kirjallisuutta. Perehdytysoppaan teossa käytettiin tutkimusmenetelmänä pääasiassa työmenetelmien havainnointia, sekä keskusteluja yrittäjien ja työntekijöiden kanssa. Perehdytysoppaan sisältö koottiin opinnäytetyön tekijän kokemuksen perusteella, sekä saatujen havaintojen ja keskustelujen perusteella.

Opinnäytetyön produktina valmistui perehdytysopas toimeksiantajalle. Sen avulla toimeksiantajan perehdytysprosessi on suunnitellumpi ja kustannus tehokkaampi, lisäksi hyvän perehdytyksen avulla uuden työntekijän on helpompi sitoutua yritykseen. Opinnäytetyönä tehty perehdytysopas otetaan käyttöön kesälomakauden alettua 2017.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, työnopastus, henkilöstökoulutus.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business.

May 2017 | 32

Reetta Jalonen

EMPLOYEE ORIENTATION GUIDE

- Case: Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy

This thesis was commissioned by Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy. The purpose of the thesis was to prepare orientation guide for the new employee. The creation of the thesis was very important, as the client did not use any kind of orientation guide. In-company orientation has previously worked only with the help of other employees, the so-called side by side shaping orientation training model.

The thesis was implemented as a functional bachelor's thesis. The theoretical part dealt with deeper familiarization with its various models; in addition I will briefly describe labor law and occupational safety. The sources used were orientation and working time literature. In the creation of the orientation manual the research method used mainly as a method for observing and discussing working methods with entrepreneurs and employees. The content of the orientation manual was collected based on the thesis write's experience and with the findings on observations and discussions

As a product of the thesis project the orientation guide was created for the client. With the help of the guide the process of orientation will be more planned and cost efficient, also new employee will find it easier to commit to the company. The orientation guide for the thesis will be introduced after the summer holiday season 2017 start.

KEYWORDS:

Orientation training, job guidance, employees training

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	6
3 AMMATTILIIKENNE	7
3.1 Taksilupa	7
3.2 Joukkoliikennelupa	7
4 PEREHDYTTÄMINEN	9
4.1 Perehdyttämisen erimallit	10
4.2 Perehdyttämisen vastuu	12
4.3 Perehdytysohjelman suunnittelu	13
4.4 Perehdytysprosessi	14
4.5 Ennakoiva työsuojelu on osa perehdytystä	18
4.6 Työntekijän sitouttaminen työhön	19
4.7 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen	20
5 TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ	21
5.1 Työsopimus	21
5.2 Työehtosopimus	22
5.3 Taksiliikenne ja työehtosopimus	22
5.4 Työsuojelu	23
5.5 Työterveys	24
6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	25
7 PEREHDYTS OPPAAN VALMISTUS	26
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	
Liite 1. Perehdytysopas	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytysoppaan laatiminen uudelle työntekijälle. Opinnäytetyö perustuu työnantajan näkökulmaan, työssä tutustutaan oleellisimpiin asioihin perehdytyksen ja työnopastuksen puitteissa. Perehdytys ja työnopastus ovat tärkeimpiä yrityksen sisällä tapahtuvia koulutuksia, kysymyksessä on monivaiheinen opimistapahtuma työpaikan sisällä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy. Tarkoituksena oli tehdä uutta työntekijää varten tiivis perehdytysopas, mikä antaa uudelle työntekijällä parhaan mahdollisen avun työnaloittamisvaiheessa. Toimeksiantajalla ei ole ennestään käytössä minkäänlaista perehdytysopasta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään syvemmin perehdyttämistä, sekä sen eri menetelmiä ja sen tuomia hyötyjä. Työlainsäädäntöä, työturvallisuutta, sekä työterveyshuoltoon liittyviä asioita käsitellään lyhyesti, sillä ne ovat tärkeä osa perehdytysprosessia. Opinnäytetyön tekijä vastaa yrityksen talous- ja henkilöstöasioista, kuten muun muassa uuden työntekijän rekrytoinnista ja osittaisesta perehdytyksestä. Kausiluontoisesta toimialasta johtuen, yrityksen henkilöstö vaihtuu nopeasti ja siksi tälle perehdytysoppaalle oli todellinen tarve uuden työntekijän työnaloittamisen kannalta. Mitä nopeammin uusityöntekijä sisäistää yrityksen sisäiset käytännöt, sitä nopeammin uusi työntekijä saadaan mukaan tulokselliseen työntekoon.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa laaditaan toimeksiantajalle perehdytysopas uutta työntekijää varten. Perehdytysopas sisältää: yritysesittelyn, jossa kerrotaan yrityksen käytännön asioista, yrityksen asiakasryhmistä, erilaisten apuvälineiden käytöstä, sekä työterveyshuollosta. Valmistunut perehdytysopas on yrityksen sisäistä materiaalia ja tästä johtuen perehdytysopasta (liite 1) ei voida julkaista kokonaisuudessaan sähköisessä muodossa. Sähköisessä muodossa on nähtävillä perehdytysoppaan kansilehti, sekä sisällysluettelo.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy on vuonna 2012 perustettu yritys, mikä tuottaa taksi- ja tilausliikennettä Salonseudulla. Pääasialliset asiakasryhmät koostuvat pyörätuoli ja parikuljetuksista, sekä pienryhmäkuljetuksista. Yritykselle on tärkeää tuottaa palveluja asiakaslähtöisesti, turvallisuudesta tinkimättä. Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy:n keskeisin tavoite on olla asiakkaan käytettävissä 24/7, mikä tarkoittaa että valmiudessa ollaan keskeytyksettä.

Yritys on kasvanut pikkuhiljaa vuosien saatossa, alkuvaiheessa yrityksellä oli yksi pikkubussi ja tällä hetkellä yrityksellä on 2 pikkubussia ja yksi invataksi. Yrityksen liikevaihto on kasvanut positiiviseen suuntaan vuosien aikana, vuonna 2013 liikevaihto oli 115 000€ ja vuonna 2016 liikevaihto oli kasvanut 314 000 euroon. Yritys on saavuttanut jokaisena vuonna positiivisen tuloksen.

Invataksi ja tilausliikenne Jalonen Oy työllistää tällä hetkellä kolmen yrittäjän lisäksi yhden vakituisen kuljettajan ja yhden osa-aikaisen, lisäksi kausiluonteisesti vaihtuvia lyhytaikaisia kuljettajia. Toimialasta johtuen työ on hyvin kausiluonteista ja siksi sesonkiaikoina kuten joulukuusi, uusivuosi, sekä juhannus työllistävät erityisen paljon. Sesonkiluonteisesta työstä johtuen työntekijöitä tarvitaan hetkittäisesti enemmän ja nopea perehdytys on silloin tärkeää.

Yrityksen kuljettajilla on suuri vastuu yrityksen imagosta ja tästä johtuen kuljettajien ammattitaidolla on suuri painoarvo. Kuljettajan työtehtäviin kuuluu autonajamisen lisäksi useita muitakin työtehtäviä. Turvallisen ja ennakoivan ajotaidon lisäksi, kuljettajan työn yksi tärkeimmistä tehtävistä on asiakaspalvelu, sillä työ sisältää jatkuvasti asiakaskohtaamisia. Kuljettajat ovat viimekädessä vastuusuussa siitä minkälainen mielikuva asiakkailta jää kuljetustapahtumasta ja koko yrityksestä. Kuljettajan vastuulle kuuluu myös auton kunnon tarkkailu, mahdollisista vioista informoimien eteenpäin ja auton puhtaanapito. Lisäksi on osattava käyttää tarvittavia apuvälineitä, kuten pyörätuolia ja paareja turvallisesti ja ergonomisesti oikein.

3 AMMATTILIIKENNE

Suomessa ammattimaista henkilöliikennettä harjoittavaa yrittäjää velvoittaa taksi- ja joukkoliikennelaki. Lakien avulla pyritään turvaamaan kuljetettavien ja työntekijöiden turvallisuus tienpäällä, samalla taataan yrittäjien kesken samanvertaiset oikeudet harjoittaa ammattia. Velvoittavilla yrittäjä- ja kuljettajakoulutuksilla pyritään takaamaan tarvittava ammattitaito tienpäällä. Kuljettajakoulutuksen myötä selvitetään esimerkiksi kuljettajan rikosrekisteri, kaikki eivät siis välttämättä pääse ammattikuljettajaksi. Yrittäjäkoulutuksilla pyritään saamaan kaikille sama lähtöpiste yrittäjyyden alkuvaiheessa, samalla kaikki yrittäjiksi haluavat saavat tarvittavat tiedot ja taidot yrittäjyydestä sen tuomista mahdollisuuksista ja mahdollisista riskeistä. Kuljettaja- ja yrittäjäkoulutusten laatua seuraa ja valvoo Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi.

3.1 Taksilupa

Ammattimainen henkilöiden kuljettaminen tiellä edellyttää taksiliikennelain mukaan taksilupaa. Taksilupa edellyttää harjoittamaan liikennettä asemapaikan mukaan. Asemapaikka tarkoittaa kuntaa tai paikkaa jonne on palattava aina ajon päätyttyä mahdollisimman pian. Taksiluvat myöntää Elinkeno- liikenne ja ympäristökeskus, eli Ely-keskus. Taksiluvan haltijan on oltava oikeustoimikelpoinen, hyvämaineinen, kykenee vastaamaan taloudellisista velvoitteista ja ammattitaitoinen. Ammattitaitoinen edellyttää että liikenteestä vastaava henkilö on suorittanut taksiliikenteen yrittäjäkurssin hyväksytysti. (Ely-keskus. 2017).

3.2 Joukkoliikennelupa

Joukkoliikennelupa tarvitaan kun henkilöitä kuljetetaan linja-autolla. Joukkoliikennelupa oikeuttaa harjoittamaan liikennettä valtion, kuntien ja kunta yhtymien ostamaa liikennettä, lisäksi tilausliikennettä Ahvenanmaata lukuun ottamatta koko Suomen alueella. Joukkoliikenneluvan myöntää Etelä-Pohjanmaan Ely-keskus, lupa on voimassa aina

viisi vuotta kerrallaan. Luvanhakijan on oltava vakavarainen. Vakavarainen edellyttää että hakijalla on ensimmäisestä luvasta käytettävissä pääomaa 9000€ ja kunkin haetavista seuraavista luvista 5000€. Hakijan on oltava ammatillisesti pätevä. Ammatillinen pätevyys edellyttää yrittäjäkurssin hyväksytysti läpäisemistä. Lisäksi hakijan ei saa olla konkurssissa, ei erääntyneitä velkoja, eikä hakijaa ole määrätty liiketoimintakieltoon. (Ely-keskus. 2017).

4 PEREHDYTTÄMINEN

Työnteko on ollut ja on edelleen yksi tärkeimmistä osa-alueista ihmisen elämässä. Kokeneempi tekijä on antanut työhönsä uudelle tekijälle, usein työhönsä on luotettu sellaiselle jolla on ollut useamman vuoden kokemus. Tällaiset käyttäytymismallit ovat tulleet pakonsanelevina, ne ovat liittyneet konkreettisesti eloonjäämiseen. Aikoinaan perehdytyksen tarkoitus oli työhön opastaminen, nykyään se on paljon laajempi käsite. Perehdytys on liitetty lakiin, muun muassa työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki käsittelevät perehdyttämistä, nämä lait velvoittavat työnantajaa. (Kupias & Peltola, 2009, 13–14, 20).

Perehdytyksen avulla tulokas oppii tuntemaan työpaikkansa tavat, ihmiset ja työhön liittyvät asiat. Työnopastuksella opitaan työn oikeaoppinen koneiden käyttö ja tekemään työ turvallisesti. (Työturvallisuuskeskus 2017). Nykyinen työhön perehdyttäminen sisältää työhön opastamisen lisäksi ymmärtämistä organisaation toiminnasta, yrityksen strategiasta, yrityksen vastuista ja lainsäädännöistä. Perehdyttämisen yksi tärkein tavoite on saada työntekijä tuntemaan, että hän on tärkeä osa työyhteisöä. Perehdyttämisen hyötyjä ovat muun muassa:

- työn hallitseminen
- sopeutuminen työyhteisöön
- tuloksellisuus
- työ hyvinvointi
- työturvallisuuden parantaminen
- osaamisen jakaminen
- työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen
- virheiden minimoiminen

(Kupias & Peltola, 2009, 14–17).

Perehdyttämismallia ei käytetä yksin vain työsuhteen alussa, vaan sitä käytetään jos henkilön työnkuva muuttuu oleellisesti entisestä tai jos henkilö palaa esimerkiksi pidemmältä perhevapaalta tai pitkältä sairauslomalta takaisin töihin. Perehdyttäminen on

nykyään enemmän koko prosessin yleiskäsite. Hyvä perehdyttäminen käsittää erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat työn tekemistä. Onnistunut perehdytysprosessi ottaa huomioon perehdytettävän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä prosessin aikana mahdollisimman paljon. Kaikkea työtehtävässä tarvittavaa osaamista ei ole mahdollista opettaa perehdytyksen aikana, vaan työntekijä siirtyy mahdollisesti yrityksen sisäiseen koulutuksen ja kehittämisen piiriin. (Kupias & Peltola, 2009 18–20).

4.1 Perehdyttämisen erimallit

Yrityksen koosta riippuen perehdytys suoritetaan yksilöidysti tai suuremmalle joukolle kerralla. Perehdytysmallit vaihtelevat tapaus ja yrityskohtaisesti. Yrityksen sisällä voi olla käytössä useampia perehdytysmalleja samanaikaisesti, esimerkiksi kausityöntekijöille suoritetaan malliperehdytys ja vierihoitoperehdytys yhdessä, yksin tulevalle työntekijälle esimerkiksi yksilöityperehdytys. (Kupias & Peltola, 2009 35–36).

Vierihoido perehdyttäminen

Vierihoido perehdytys on hyvin perinteinen malli. Siinä perehdytettävä oppii asioita seuraamalla vierestä kokeneemman työntekijän työskennellessä. Käsiyöammatit ovat hyvä esimerkki tästä perehdytysmallista. Perehtyminen työhön tapahtuu vähitellen työn tekemisen yhteydessä. Perehdytettävä huomioidaan yleensä henkilökohtaisesti, eikä tätä mallia käytetä yleensä suurelle joukolle kerralla. Mallin avulla voidaan tuottaa erittäin hyvää perehdytystä tai erittäin huonoa. Riskistä johtuen onkin erittäin tärkeää löytää sopiva ohjaaja, joka haluaa paneutua perehdyttämiseen yksilöllisesti ja jolla on halua paneutua tulokkaan auttamiseen. Ohjaajan rooli korostuu miten tulokas sopeutuu työympäristöön, uuteen työhön, sekä kokeeko hän olonsa tervetulleeksi työyhteisöön. Perehdyttämisen jättäminen yksin yhden vastuulle, on henkilön osattava silloin katsoa kokonaiskuvaa tulokkaan, sekä koko organisaation näkökulmasta. (Kupias & Peltola, 2009 36–37).

Standardiperehdyttäminen

Suuremmissa yrityksissä on tärkeää standardoida perehdytysmalli, sillä perehdytettäviä on yleensä suurempi joukko kerralla. Tämän avulla perehdytysprosessista saadaan tehokkaampi, sillä perehdytysmalliin luodaan apuvälineitä ja erilaisia materiaaleja koko organisaation sisäiseen käyttöön. Organisaation sisälle jaetaan usein vastuualueet, esimerkiksi henkilöstöosasto voi hoitaa yleistasoisen perehdytysosion ja puolestaan työyksikkö hoitaa varsinaisen työhönopastuksen. Erilaisten materiaalien avulla helpotetaan perehdyttäjien työtä ja samalla varmistetaan, että jokainen tulokas saisi samanlaisen perehdytyskokemuksen. Perehdytysoppaiden ja muiden mallien avulla voidaan taata yrityksen saman laatuinen perehdytys, kuitenkin laadukas perehdytys vaatii sen että perehdyttäjä on motivoitunut ja hänellä on taito perehdyttämiseen. Näin ollen vierihoitoperehdytyksen opit säilyvät myös standardiperehdytyksessä, hyvä perehdytys toteutuu yksittäisissä tilanteissa. Tämän mallin avulla voidaan pyrkiä tasalaatuisen perehdyttämiseen valmiiden oppaiden ja mallien avulla. Heikkoutena tässä mallissa on yleistasoisuus, eikä huomio kiinnity yksilön tarpeiden vaatimaan perehdytykseen. (Kupias & Peltola, 2009 37–39).

Laatuperehdyttäminen

Tällä perehdytys mallilla pyritään ottamaan huomioon eri organisaatioiden erilaiset kehitystarpeet. Perehdyttämisen hoitaa eri organisaatioiden työyksiköt, jotka jatkuvasti kehittävät oman yksikön perehdytysprosessia tarpeita vastaaviksi. Työyksikön esimies on yleensä vastuussa oman yksikön perehdyttamisestä tai esimies valitsee perehdyttäjät, parhaimmillaan koko työtiimi osallistuu perehdyttämiseen yhdessä. Yhdellä sovitulla henkilöllä on kuitenkin oltava vastuu perehdytettävästä, sekä koordinoitava ja seurattava perehdytysprosessia. Perehdytysprosessi tulee olla hyvin ohjeistettu, jotta sen etenemistä voidaan seurata, sekä sen laatua voidaan kehittää. Laatuperehdytyksessä käytetään apuna vierihoitoperehdytystä sekä standardiperehdytystä. (Kupias & Peltola, 2009 39–40).

Yksilöityperehdyttäminen

Yksilöidyssä perehdyttämisessä jokainen perehdytettävä osa-alue jaetaan osiin, jonka mukaan valittu koordinoija rakentaa perehdytysprosessin perehdytettävän yksilöllisen tarpeiden mukaan. Koordinoijalla täytyy olla riittävä näkemys perehdyttämisen osa-alueista ja taito yhdistellä niitä tulokkaan tarpeiden mukaan. Yksilöidyssä perehdyttämisessä jokainen perehdytysprosessi on erilainen, eikä kahta samanlaista perehdytystä ole. Tämä perehdytysmalli edellyttää että työpaikalla perehdytys on hyvin jäsennelty ja sitä kehitetään jatkuvasti. Yksilöity perehdyttäminen ei ole valmis tuote vaan se rakennetaan aina tulokkaan tarpeiden mukaan. (Kupias & Peltola, 2009 40–41).

Dialoginen perehdyttäminen

Perehdytys voidaan suunnitella etukäteen silloin kuin tiedetään mitä työtä tulokas tulee tekemään. Silloin kun tulokas tuo itse uutta osaamistaan yritykseen, perehdytettävän sopeutumisen sijaan korostuu työyksikön yhteinen oppiminen. Tällaista voidaan kutsua dialogiseksi perehdyttämiseksi, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät perehdytysprosessin aikana. Näissä tilanteissa perehdytysuunnitelma laaditaan yhdessä tulokkaan kanssa, sekä tulokkaan asiantuntemusta hyödynnetään mahdollisimman paljon. Vastuu perehdytyksestä on silloin tulokkaalla ja koko työyhteisöllä yhdessä. Dialogisessa perehdytyksessä korostuu tulokkaan kuuntelu ja näkemyksen hyödyntäminen perehdytyksen aikana. (Kupias & Peltola, 2009 41–42).

4.2 Perehdyttämisen vastuu

Onnistunut perehdytys vaatii aikaa, eikä kiireelle voi silloin antaa tilaa. Huonosti hoidettu perehdytys vaikeuttaa organisaation kehitystä eteenpäin, se lisää huomattavasti riskejä. Huolellinen perehdyttäminen on työnantajan tietoinen valinta. Se miten perehdytys hoidetaan, riippuu yleensä yrityksen ja organisaation koosta, lisäksi valitusta perehdytysmallista. Perehdytysprosessiin vaikuttaa lisäksi se minkälaisesta ja minkä luonteisesta työstä on kyse. Huolellisesti hoidettu perehdytys lyhentää työntekijän harjoittelu-aikaa ja työstä tulee nopeammin tuottavaa ja laadukkaampaa työtä. Työnantajan

on varmistuttava että työntekijän osaaminen on riittävää perehdytyksen jälkeen, sillä työnantaja on vastuussa työntekijästä. Työturvallisuus korostuu työsuhteen alkuvaiheessa, riskien hahmottaminen etukäteen on tärkeää, sillä opitut asiat ovat työntekijälle uusia. (Kupias & Peltola, 2009, 53–54).

Monimuotoisessa työyhteisössä korostuu työnantajan vastuu työntekijöistä entistä enemmän. Erilaisuuden lisääntyessä työyhteisössä saattaa tämä lisätä konfliktien mahdollisuutta. Työnantajan vastuuseen kuuluu eri sukupuolta, eri-ikäisiä ja eri kulttuuritaustaisia on kohdeltava tasavertaisesti. Avoimuus työyhteisössä lisää yhdenvertaisuutta ja tasapuolisuutta. Työnantaja on vastuussa siitä että, kaikki työyhteisön jäsenet tiedostavat ja käyttäytyvät tasapuolisesti toisiaan kohtaan. Ongelmatilanteissa työnantajan on otettava vastuu ja selvitettävä mahdolliset konfliktitilanteet tasapuolisesti ja johdonmukaisesti. (Kupias & Peltola, 2009, 60).

Pätkätyöläisille tai lyhyillä työsuhteilla toimiville työntekijöille on suunniteltava erilainen perehdytysmalli, kuin niin kutsutulle vakituiselle työntekijälle. Lyhyessä työsuhteessa on otettava huomioon koko työsuhteen elinkaari. Työnantajan on varmistettava että he vievät yritystä oikeaan suuntaan ja työsuhteen päättyessä ovat valmiita kertomaan muille positiivisia asioita entisestä ja mahdollisesti vielä tulevasta työnantajasta. Työntekijälle olisi hyvä jäädä halu palata vielä saman työnantajan palkkalistoille. (Kupias & Peltola, 2009, 62).

4.3 Perehdytysohjelman suunnittelu

Yrityksen toimiala ja yrityksen henkilöstöpolitiikka vaikuttaa siihen minkälaisia työntekijöitä yritys palkkaa. Hyvin koulutetut ja ammattitaidon omaaville työntekijöille ei tarvitse työn vaatimaa perusopastusta, vaan silloin voidaan keskittyä yrityksen toimintatapoihin. Vähemmän koulutetut tai tulokkaat joilla ei ole alasta vielä työkokemusta, vaaditaan varsinaiseen työpastukseen enemmän aikaa. (Kangas, 2003, 7).

Perehdytysohjelmaa suunniteltaessa on mietittävä tavoitteet ja kehityksen kohteet työyhteisön sisällä. Tarkoituksenmukainen suunnittelu ottaa huomioon halutut tavoitteet. Perehdyttämisen tavoite kohdistuu oppimiseen. Tavoitteet voidaan määritellä yleisellä tasolla, mutta yleensä tavoitteita on hyvä erityttää esimerkiksi esimiesten ja työntekijöiden perehdytysuunnitelma ja tavoitteet ovat erilaiset. (Kangas, 2003, 7). Perehdytyksen suunnittelussa käydään lävitse asioita mitä asioita esitellään, missä järjestyksessä ja missä vaiheessa mikin asia käydään lävitse ja kuka ottaa vastuun mistäkin osa-alueesta. Perehdyttäminen on yksi koulutusmuoto, joka on suunniteltava kuin mikä tahansa muukin yrityksen sisäinen koulutus. (Työturvallisuuskeskus, 2004, 61).

4.4 Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessi voidaan jakaa kymmeneen eri osa-alueeseen: ennen rekrytointia, rekrytointi, valmistautuminen, käytännön asiat, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeaika, työsuhteen päätyminen. Tulokkaan ja laadukkaan perehdytyksen kannalta kaikki vaiheet ovat tärkeitä, eikä mitään saa jättää vähemmälle painoarvolle. Kaikki nämä vaiheet tähtäävät siihen, että tulokkaasta tulee itsenäisesti työskentelevä omassa työssään. (Kupias & Peltola, 2009, 102).

Ennen rekrytointia

Perehdyttämisen valmistelu alkaa kun havaitaan tarve uudelle työntekijälle. Tehtävän vaatimus asettaa tarvittavalle osaamiselle raamit. Joskus tiedetään tarkkaan millaista henkilöä haetaan, toisinaan haetaan henkilöä joka täydentää osaamisellaan työyhteisöä. (Kupias & Peltola, 2009 102). Rekrytointi voidaan teettää yrityksen sisällä tai sen voi tehdä ulkopuolinen toimija, esimerkiksi työvoimatoimistot voivat käynnistää rekrytoinnin ja tehdä tarvittavat alkuhaastattelut työnantajan puolesta.

Rekrytointi

Perehdytysprosessi alkaa rekrytoinnista. Hakijoille kerrotaan tulevasta tehtävästä ja työn vaatimuksista. Samanaikaisesti työyhteisö saa tietoja hakijoista, heidän ajatuksista, näkemyksistä ja osaamisesta. Hyvällä rekrytoinnilla luodaan hyvä pohja hyvälle perehdytykselle. (Kupias & Peltola, 2009 102).

Valmistautuminen

Rekrytoinnissa valitun tulokkaan mukaan aloitetaan perehdytyksen suunnittelu. Valittu tehtävä määrittelee millainen perehdytysuunnitelma tehdään, esimerkiksi tarkalleen tiedettävään tehtävään voidaan edetä standardi- tai vierihoitoperehdytysmallin mukaan. Mikäli tulokas tulee täydentämään työyhteisön osaamista, voidaan käyttää dialogista perehdytys mallia. Valitusta mallista huolimatta on tehtävä niin sanotut käytännön asiat ennen tulokkaan tuloa. (Kupias & Peltola, 2009, 103). Valmistautumiseen sisältyy lisäksi tiedottaminen tulokkaasta koko työyhteisölle, näin jokainen työntekijä voi valmistautua tulokkaan saapumiseen etukäteen (Kangas, 2003, 9.)

Käytännön asiat

Perehdytys sisältää asioita, mitkä eivät varsinaisesti liity työn tekemiseen, nämä ovat niitä käytännön järjestelyjä jo ennen tulokkaan tuloa yritykseen. Työsopimus tehdään ennen esimäistä työpäivää kirjallisesti tai suullisesti uuden tulokkaan kanssa. Työpai- kasta riippuen on tulokkaalle järjestettävä esimerkiksi tilaa toimistoon, lisäksi mahdollisesti työvälineiden ja työvaatteiden hankinta, avaimet, puhelimet jne. Huolellisessa perehdytysohjelmassa nämä asiat on valmiiksi mietitty ja vastuuhenkilö valittu kysei- seen tehtävään. (Kupias & Peltola, 2009, 93–94).

Vastaanotto

Positiivinen ensivaikutelma luo hyvän pohjan tulokaan ja työyhteisön välille. Tulokkaan kokiessa tulesa tervetulleeksi ja odotetuksi luo hyvän pohjan perehdytykselle. Työnantajan kannattaa kannustaa henkilökuntaa ottamaan uusi tulokas avoimesti vastaan ja ottamaan tulokas alusta asti heti osaksi tiimiä. (Kupias & Peltola, 2009 103–104). Tulokas tekee jo muutaman sekunnin sisällä alitajuisen päätöksen jääköhän töihin vai ei. Positiivinen ensivaikutelma kannustaa uutta tulokasta jäämään, tämän kaltaisessa työpaikassa on mukava aloittaa työt. Mikäli tulokas kokee olevansa taakka ennemmin kuin odotettu, tällainen ensivaikutelma voi vaikuttaa tulokkaaseen pitkään. (Kangas, 2003, 6).

Ensimmäinen päivä

Ensimmäisen työpäivän aikana käydään läpi yleiset käytännön asiat, kuten avainten ja puhelimien luovutus ja mahdolliset käyttöoikeudet tietokoneisiin. Kaikki mitkä voidaan hankkia ennalta ennen tulokkaan tuloa, on hyvä hankkia etukäteen, näin tulokas kokee että häntä on odotettu. Ensimmäisen päivän aikana tulokkaalle esitellään lähimmät työtoverit, työympäristö, sekä työhön liittyviä asioita käydään läpi. (Kupias & Peltola, 2009 105).

Ensimmäinen viikko

Ensimmäisen viikon aikana on tärkeää että tulokas pääsee tekemään varsinaista työtään, eikä aikaa käytetä pelkästään perehdyttämiseen. Näin tulokas kokee olevansa hyödyksi ja tarpeellinen työssään. Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan kanssa olisi hyvä järjestää keskustelu esimiehen kanssa. Esimies käy läpi tulokkaan kanssa työtehtävät ja tavoitteet. Näin varmistutaan siitä että tulokas tietää mitä häneltä odotetaan ja mitkä ovat tavoitteet. Perehdytysohjelma voi olla melko tiivis ensimmäisellä viikolla, kuitenkin tulee huomioida jokaisen kyky omaksua asioita. Liian paljon liian nopealla

tahdilla johtaa huonoon lopputulokseen, sillä tulokas ei pysty sisäistämään kaikkea kerralla. (Kupias & Peltola, 2009 105–106).

Ensimmäinen kuukausi

Ensimmäisen viikon jälkeen tulokkaan pitää päästä kiinni tuottavaan työhön. Perehdytyksessä on kaksi puolta, tulokas sopeutuu uuteen työyhteisöönsä ja työyhteisö sopeutuu tulokkaaseen. Ensimmäisen kuukauden aikana perehdytysuunnitelma saadaan loppuun, työnkuvasta riippuen perehdytys voi kestää pidemmänkin jakson. Yhden viiva kahden kuukauden jälkeen on hyvä käydä tulokkaan kanssa palautekeskustelu perehdytysprosessista, silloin perehdytys on vielä tuoreessa muistissa tulokkaalla. Palautekeskustelun avulla voidaan kehittää jo olemassa olevaa perehdytysuunnitelmaa. Palautekeskustelun yhteydessä työnantajan velvollisuuteen kuuluu antaa rakentavasti palautetta tulokkaasta. Tulokas kykenee tekemään vielä tarvittavia muutoksia, ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola, 2009 106–107).

Koeaika

Lainpuitteissa koeaika kestää yleensä neljä kuukautta, lyhyemmässä työsuhteessa vähemmän aikaa. Perehdytysprosessi on yleensä lyhyempi, sen tavoitteena on että tulokas pääsee hyvin työhön kiinni ja pystyy selviytymään työtehtävistään. Koeajan aikana tulokas on otettu työyhteisönjäseneksi ja hän kokee kuuluvansa joukkoon. Ennen koeajan päättymistä, työnantajan velvollisuuksiin kuuluu pitää koeaikakeskustelu, näin molemmat osapuolet pääsevät arvioimaan kulunutta aikaa. Samalla arvioidaan rekrytoinnin onnistumista, perehdytystä ja työsuhteen jatkumista. (Kupias & Peltola, 2009 109).

Työsuhteen päätös

Perehdytysprosessi voi keskeytyä siihen että tulokas jättää yrityksen. Lähtötilanne voi olla erittäin nopea, esimerkiksi koeajan purku. Lähtö voi olla ennalta tiedossa kuten lähtö eläkkeelle tai määräaikaisuuden päättyminen. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu lähtökeskustelun järjestäminen, se on samalla mahdollisuus saada palautetta, yrityksestä ja perehdytyksestä. Tämä mahdollistaa yrityksen kehittymisen. (Kupias & Peltola, 2009 109–110).

4.5 Ennakoiva työsuojelu on osa perehdytystä

Ennakoivaan työsuojeluun kuuluu työntekijän perehdytys, sekä työnopastus. Puutteellinen perehdytys sekä työnopastus ovat yleisimpiä töissä tapahtuvia tapaturman syitä. Työnopastuksen tulee olla konkreettista ja siinä pitää huomioida opastettavan sen hetkiset valmiudet. Työnopastus sisältää opetus- ja oppimistapahtumia, lisäksi siinä tuetaan myönteistä asennetta työhön, sekä itsenäistä työskentelyä. Työnopastus pitää sisällään muun muassa seuraavia asioita:

- opastus työhön
- opastus työpaikan oloihin
- työvälineiden oikea käyttö
- koneiden ja laitteiden turvallisuusmääräykset

(Työturvallisuuskeskus, 2011, 8).

Työnopastus on tarpeen kun työ on tekijälleen uusi, tehtävät vaihtuvat tai käytetyt menetelmät ovat uusia. Työnopastusta tarvitaan myös silloin, jos työpaikalla laiminlyödään turvallisuusohjeita tai tapahtuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti tai havaitaan aiemmassa työnopastuksessa puutteita. Opastussuunnitelman avulla pystytään seuraamaan perehdytystä, sekä työnopastusta. Seurannan avulla saadaan tietoon miten hyvin perehdytys ja työnopastus ovat sujuneet, sekä miten hyvin tieto on omaksuttu. Näitä asioita arvioimalla voidaan opastussuunnitelmaa jatkuvasti kehittää. (Työturvallisuuskeskus, 2011, 9).

Työnopastuksen tärkeimmät tehtävät ovat käydä läpi työn ydin- ja kriittiset kohdat vaihe vaiheelta, näin saavutetaan tulokkaalle varmuus työn tekemisestä. Hyvin toteutunut työnopastus auttaa tulokasta saavuttamaan ammattitaidon nopeammin, virheet vähenevät ja työn laatu paranee. Työntekijän kokema arvostus työtä kohtaan nousee ja työmotivaatio lisääntyy, lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus pienenee. (Lehtinen & Lehtinen, 1989, 79–80).

4.6 Työntekijän sitouttaminen työhön

Yritys menestyy paremmin, kun työntekijät ovat sitoutuneet työhönsä. Työntekijän koivissa yrityksen arvot ja tavoitteet itselleen tärkeäksi syntyä automaattisesti sitoutumista työhön. (Keskinen. 2008, 199, 205). Uusien työntekijöiden resurssit on saatava mahdollisimman pian yrityksen käyttöön, tällöin perehdytyksellä on suuri merkitys. Onnistuneella perehdytyksellä luodaan riittävät lähtökohdat työhön sitoutumiselle. Työnantaja voi edesauttaa työntekijää sitoutumaan yritykseen kuuntelemalla ja keskustelemalla työntekijän kanssa. Sitoutunut työntekijä solmii suhteita työyhteisöön ja sen jäseniin, sillä hän kokee sen itselleen arvokkaaksi. (Kupias & Peltola, 2009, 59). Henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat sopeutumiseen työhön ja työntekoon, lisäksi henkilön fyysiset ominaisuudet vaikuttavat työssä jaksamiseen. Työn organisointi, omat mahdollisuudet vaikuttaa työhön, sekä palkkiot vaikuttavat työmotivaatioon oleellisesti. Johdon palaute ja työntulokset muokkaavat työntekijän minäkuvaa, ammatti-identiteettiä, sekä vahvistavat itsetuntoa. Kaikki tämä auttaa työhön sitoutumista. (Keskinen. 2008, 195).

Työuran edetessä työntekijä kokee yhä enemmän tarvetta tulla arvostetuksi, sekä tarve kehittää itseään. Työmotivaation parantamista voidaan kasvattaa työntekijän vastuun lisäämisellä, antamalla enemmän liikkumavapautta sekä antamalla haasteita. Mitä parempia mahdollisuuksia työyhteisö tarjoaa työntekijälle, sitä helpompi työntekijän on liittyä työyhteisöön, tämä puolestaan auttaa työntekijän sitoutumaan paremmin työhön. Mikäli työyhteisö ei ole avoin uutta tulokasta kohti, ei työntekijä sitoudu työyhteisöönsä. Työyhteisöä kasassa pitävät voimat ovat työn perustehtävien tiedostaminen, sekä riittävä johtaminen. Useimmat ongelmatilanteet työyhteisössä johtuvat huonosta töiden

organisoinnista, epäselvästä tehtävän jaosta ja epäselvistä tehtävän kuvista. Vastuu työn kehittämisestä johdon lisäksi on työntekijöillä itsellään. (Keskinen. 2008, 196, 198–199).

4.7 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Perehdyttävän työhön sisäänpääsyä on hyvä seurata keskustelujen avulla. Parhaimmillaan perehdytys on vuorovaikutuksellista oppimista molemmin puolin. Keskustelujen avulla molemmat osapuolet voivat arvioida miten hyvin perehdytys on onnistunut, sekä missä pitäisi parantaa. Keskustelut kannattaa käydä kaksin työnantajan ja tulokkaan välillä, niin että molemmat osapuolet ovat saaneet valmistautua keskusteluun etukäteen. Perehdytysuunnitelmasta riippuen seurantakeskusteluja voi olla yksi tai useampi, käytäntö riippuu pitkälti perehdyttävän työnkuvasta. (Kangas, 2003, 16–17).

Perehdytyksen kehittäminen edellyttää tietoa siitä mikä on tämän hetkinen tilanne, silloin on hyvä tehdä lähtötilanteen arviointi. Kehittämistarpeiden selvittämisen jälkeen voidaan suunnitella niin kutsuttu kehittämisohjelma. Kehittämisohjelma sisältää seuraavat osa-alueet: mikä on tilanne nyt, mitkä ovat kehittämistarpeet, mitkä ovat kehittämistavoitteet, vastuiden jakaminen, toteutus ja seuranta. Lähtötilanteen arvioinnilla selvitetään mitkä asiat ovat tällä hetkellä kunnossa ja mitkä eivät. Arvioinnin voi tehdä kyselynä, haastatteluna tai ryhmätyönä. Työnantajan näkemys voi olla hyvin erilainen kuin työntekijöiden. Lähtötilanne arvioinnissa olisi hyvä saada mahdollisimman usean mielipide selville. (Kangas, 2003, 23).

Kehittämistarpeet eli tavoitteiden tiedostaminen auttaa pääsemään haluttuun lopputulokseen. Tavoitteita mietittäessä päätetään samalla mihin lopputulokseen halutaan päästä. Kehittämiskohteiden valinta tehdään arvioimalla nykytilannetta ja tavoitetta. Tärkein kehittämiskohde on jossa on suurin ero nykytilanteen ja tavoitteiden välillä. Kehittämistarpeita löytyy tavallisemmin useita, silloin niiden välillä kannattaa tehdä arvio tärkeysjärjestyksestä, mikä on kaikkein tärkein. Seurannan avulla tiedetään miten asiat etenevät. Seuranta on välttämätöntä perehdyttämisen kehittämisen kannalta. (Kangas, 2003, 23–25).

5 TYÖLAINSAÄDÄNTÖ

Työn tekemistä suojellaan lailla ja sitä valvotaan lainpuitteissa. Työlainsäädännössä on annettu paljon painoarvoa perehdyttämiselle. Työlainsäädännön toteutumista seuraavat työsuojeluviranomaiset, useimmissa työpaikoissa työntekijäpuolella lain toteutumista seuraavat luottamusmiehet, sekä työsuojeluvaltuutetut. (Kupias & Peltola, 2009, 27).

5.1 Työsopimus

Työnantajan ja työntekijän välistä suhdetta säätelee työsopimuslaki, se koskee pääsääntöisesti kaikkia työsopimuksia. Työsopimus määrittää työsopimuslaissa, se on sopimus jossa työntekijä sitoutuu tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastikkeetta vastaan. Toistaiseksi voimassa oleva työsopimus tarkoittaa niin kutsuttua vakituista työsuhdetta. Määräaikaiseen työsopimukseen on oltava laissa määritetty perusteltu syy ja se kestää sopimuksessa määrätyn ajan. Työsopimuksen tekeminen ei edellytä tietyn muodon noudattamista, vaan se voidaan solmia suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. (Suomen Taksiliitto ry, Taksiliiton Yrityspalvelu Oy. 2016, 119).

Työnantaja on velvollinen ilman erillistä pyyntö antamaan työntekijälle, jonka työsuhde on voimassa toistaiseksi tai voimassa yli kuukauden kirjallisen selvityksen työsuhteen keskeisistä ehdoista, silloin jos työsopimus on solmittu suullisesti, sähköisesti tai jos kirjallisesta sopimuksesta ei käy ilmi keskeisiä ehtoja. Selvityksestä on käytävä ilmi seuraavat asiat:

- työnantajan ja työntekijän koti- tai liikepaikka
- työnteen alkamisajankohta
- määräaikaisen työsuhteen määräaikaisuus peruste ja sopimuksen päättymisaika
- koeaika
- työntekopaikka
- pääasialliset työtehtävät
- työhön sovellettava työehtosopimus

- palkan tai muun vastikkeen määräytymisperuste
- työaika
- vuosiloman määräytymisperuste
- irtisanomisaika
- vähintään kuukauden kestävässä ulkomaantyössä työn kesto, valuutta jossa rahapalkka maksetaan, ulkomailla suoritettavat rahakorvaukset ja luontoisedut, sekä työntekijän kotiuttamisen ehdot

(Suomen Taksiliitto ry, Taksiliiton Yrityspalvelu Oy. 2016, 119–120).

5.2 Työehtosopimus

Työsopimuslain lisäksi työnantajan ja työntekijän välistä suhdetta säädellään työehtosopimuksin. Työehtosopimuksilla on kaksi päätehtävää se turvaa työntekijöille työehtojen vähimmäistason, lisäksi ehtojen voimassaoloajan siihen sidotut osapuolet eivät saa ryhtyä työtaisteluun parantaakseen työehtoja tai muutoin painostamaan toista osapuolta sopimuksen sisällön muuttamiseen. (Suomen Taksiliitto ry, Taksiliiton Yrityspalvelu Oy. 2016, 117). Perehdyttäminen on mainittu useimmissa työehtosopimuksissa, perehdyttäjän vastuun kasvaessa voi se myös lisätä palkkion määrää. (Kupias & Peltola, 2009 26.)

5.3 Taksiliikenne ja työehtosopimus

Taksiliikennettä harjoittava yrittäjä on velvollinen noudattamaan taksiliikenteen työehtosopimusta vain silloin, jos se on Taksiliikenteen Työnantajat ry:n jäsen. Taksiliikenteen Työnantajat ry:hyn kuulumattomia taksiyrittäjiä ei työehtosopimus velvoita, sillä työehtosopimus ei ole yleissitova. Yleissitova sopimus velvoittaisi kaikkia myös työnantajaliittoon kuulumattomia yrittäjiä noudattamaan sopimusta. Autoliikenne alojen toimihenkilöitä koskee yleissitova työehtosopimus, se on solmittu Autoliikenteen Työnantajaliitto ry:n ja Erityisalojen Toimihenkilöliitto ERTO ry:n välille. Työnantajat ovat siten

velvollisia noudattamaan toimihenkilöiden työehtosopimuksen palkka- ja muita ehtoja. (Suomen Taksiliitto ry, Taksiliiton Yrittäjäpalvelu Oy. 2016, 117–118).

5.4 Työsuojelu

Työsuojelun tavoitteena on taata työntekijälle henkisesti sekä fyysisesti turvallisen työympäristön. Fyysisessä työsuojelussa pyritään poistamaan työssä esiintyviä ja työoloista johtuvia vaaroja ja niistä aiheutuvia mahdollisia vaurioita. Työturvallisuuslaki on kaiken perusta. Fyysisen työsuolelupiiriin kuuluvia yleisimpiä haittatekijöitä ovat veto, kylmyys, pöly, melu, kuumuus ja erilaiset kemikaalit. Työsuojelun avulla on pystytty parantamaan työolosuhteita huomattavasti vuosien saatossa. (Heinonen & Järvinen. 1997, 184).

Turvallisuustyö voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen lakisääteiseen ja vapaaehtoiseen turvallisuustyöhön. Lakisääteinen turvallisuustyö velvoittaa työnantajan varustamaan esimerkiksi koneet tarvittavin suojalaittein tai varustamaan työntekijä henkilökohtaisin suojaimin. Vapaaehtoiseen turvallisuustyöhön kuuluu muun muassa tarvittava opastus työhön, tähän laki ei suoranaisesti velvoita. (Heinonen & Järvinen. 1997, 184).

Fyysisen työsuojelun ohella on myös psyykkinen työsuojelu. Psyykkisen eli henkisen työsuojelun avulla kiinnitetään huomiota työntekijän henkiseen hyvinvointiin ja terveyteen. Henkinen työsuojelu on läheisesti yhteydessä esimiehen ja työntekijän välisiin suhteisiin ja johtamiseen, lisäksi työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa työ hyvinvointiin. Psyykkinen työsuojelu voidaan jakaa mielenterveyttä edistävään ja mielenterveyden hoitoon ohjaamiseen. Henkinen terveys on osa ihmisen hyvinvointia ja tästä syystä on tärkeää kiinnittää psyykkiseen työterveyteen. Työpaikkakiusaaminen, ahdistelu ja työuupuminen kuuluvat nekin työsuojelunpiiriin. (Heinonen & Järvinen. 1997, 184–185).

5.5 Työterveys

Hyvän työpaikan tulisi edistää työturvallisuutta sekä terveellisyyttä oma-aloitteisesti. Työsuojelun edistämiseksi vaaditaan työntekijän ja työnantajan yhteistyötä, sillä näistä elementeistä koostuu hyvä työterveysyhteistyö. Työterveyshuoltolaki ohjaa kaikkea tätä toimintaa työpaikalla ja velvoittaa työnantajaa. Työnantajan tulee kiinnittää huomiota työntekijän työympäristöön, työolosuhteisiin, sekä työntekijän henkilökohtaiseen edellytykseen työn tekemiseen. Palveluja voidaan järjestää esimerkiksi työterveyshuollon ammattilaisten kanssa, kuitenkin tämä ei koskaan poista työnantajan vastuuta näistä asioista. Viimekädessä työnantaja on aina vastuussa työn turvallisuudesta, sekä työterveydestä ja sen edistämisestä työpaikalla. Jokaisella työntekijällä on oikeus työterveyshuoltoon, sen tulee olla maksutonta kaikille työntekijöille. Työterveyshuoltoa ei saa asettaa työntekijöitä eriarvoiseen asemaan omasta työntoimenkuvasta riippumatta. (Työterveyslaitos. 2017).

Työpaikan ja työterveyshuollon yhteistyö alkaa kun työnantaja ja työterveyslaitos solmivat sopimuksen. Työterveystarve kartoitetaan yhdessä työnantajan, työntekijän ja työterveyslaitoksen kanssa. Tavoitteena on parantaa ja edistää työolosuhteita terveyden, sekä työkyvyn edistämiseksi. Seurannan avulla voidaan parantaa ja kehittää näitä elementtejä. (Työterveyslaitos. 2017).

6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, jonka tavoitteena on kehittää, parantaa sekä järjeistää työympäristön toimintatapoja. Opinnäytetyö saa yleensä alkuunsa toimeksiantajan todellisesta tarpeesta. Tarve voi olla jonkin asian kehittämiseen tai parantamiseen liittyvä työelämässä havaittu todellinen ongelma. Toiminnallinen opinnäytetyö tähtää valmiiseen tuotokseen eli tuotteeseen, esimerkiksi kirja, opas, cd, suunnitelma tai näyttely, minkä avulla toimeksiantajan ongelma ratkeaa. Valmis tuotos voi olla konkreettinen tuote tai tapahtuma. (Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2017).

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen, se sisältää tuotteen, sekä raportin. Prosessi dokumentoidaan tutkimusviestinnäin keinoin ja näin syntyy opinnäytetyöraportti. Tuotoksen eli raportin tulisi pohjautua ammatilliselle teorialle ja sen tuntemukselle, siten toiminnallinen opinnäytetyö sisältää aina teoreettisen viitekehyksen. Toiminnallisen opinnäytetyön tekijältä vaaditaan tutkivaa ja kehittävää otetta työhön. Tutkiva ote näkyy raportissa teoriaosuuden valitussa lähestymistavassa, sekä siinä tehtyjen valintojen perustelussa. Tekijän on oltava omaa työtä kohtaan kriittinen sekä pohtiva. Teoreettinen viitekehys koostuu ammatillisesta teoriasta sekä lähestymistavasta. (Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2017).

7 PEREHDYTS OPPAAN VALMISTUS

Perehdytysoppaan suunnittelu alkoi siitä, kun lähdin pohtimaan toimeksiantajan Inva-taksi ja tilausliikenne Jalonen Oy:n toimintaa ja sen mahdollisia kehittämistarpeita. Olen itse yrittäjänä kyseisessä yrityksessä ja vastaan talous- ja henkilöstöasioista yrityksen sisällä. Toimialasta johtuen työntekijöiden vaihtuvuus on sesonkiaikoina vilkkaampaa. Olen havainnut ongelmaksi työntekijöiden ensimmäiset työpäivät, tulokkaat ovat niin sanotusti ”pallo hukassa”. Yrityksellämme ei ollut käytössä minkäänlaista perehdytys-ohjelmaa tai opasta. Perehdytyksen puuttuminen vei suuresti aikaa ja resursseja meiltä yrittäjiltä, sekä uudelta työntekijältä. Olemme jonkin verran käyttäneet niin kutsuttua vierihoitoperehdytysmallia, jossa uusi tulokas on mukana toisen kokeneemman kanssa. Olemme havainneet tässä toimintatavassa ongelmaksi sen, miten paljon aikaa se vaatii, asiakkaat saattavat häiriintyä, lisäksi emme pysty itse seuraamaan opettaako kokenut työntekijä työtavat halutulla tavalla ja tuleeko kaikki tarvittavat asiat kerrottua.

Aikaisempaan työkokemukseeni perustuen tiedän miten suuri merkitys on hyvällä perehdytyksellä, työn aloittamisen, sekä työyhteisöön sisään pääsemisen kannalta. Olen myös kantapään kautta kokenut millaista on tulla töihin yritykseen, jossa ei ole minkäänlaista perehdytysohjelmaa käytössä. Ilman perehdytystä työntekijän on vaikea työsuhteen alkuvaiheessa tietää mitkä ovat yrityksen sisäisiä käytäntöjä, mitä työntekijältä odotetaan ja mitkä ovat työntekijän vastuita. Hyvällä perehdytyksellä luodaan pohja tulevalle työuralle.

Lähdin tutustumaan perehdytysprosessiin ja siitä kertovaan kirjallisuuteen, ennen kuin tein lopullisen päätöksen opinnäytetyön aiheesta. Haastattelin työntekijöitämme ja toisia yrittäjiä, mitä mieltä he olivat perehdytysprosessin suunnittelusta ja mahdollisesta perehdytysoppaasta. Kantani vahvistui haastattelujen ja teoriaan tutustumisen myötä, miten tärkeää uuden tulokkaan kannalta on että perehdytys on hyvin mietitty ja suunniteltu etukäteen. Olin varma että perehdytysopas tarvittaisiin yrityksemme käyttöön.

Yrityksellämme ei ollut aikaisemmin laadittu minkäänlaista perehdytysopasta. Lähdin suunnittelemaan opasta käytännössä tyhjästä, teoriapohjaa hyväksikäyttäen. Työnantajan näkökulmasta on tärkeää, että perehdytysopas sisältää kaikki oleelliset tiedot työn tekemisen kannalta. Näin uusi tulokas saadaan nopeasti osaksi tehokasta tiimiä, sekä työntuloksellisuus ja työturvallisuus kasvavat.

Henkilökunnan vaihtuvuus on kausiluontoisesti vilkkaampaa, kuitenkin uusia tulokkaita tulee yksi kerrallaan, eikä useampia yhtä aikaa. Vierihoidoperehdytys yhdessä standardiperehdytyksen kanssa on varmasti toimivin ratkaisu yrityksen tarpeisiin. Perehdytysoppaan tarkoitus on koota kaikki tarvittava tieto loogisesti yhteen, jotta uuden tulokkaan on helppo sisäistää työhön liittyvät oleelliset asiat

Oppaan suunnittelu alkoi Joulukuussa 2016. Tein paperille hahmotelmia oppaasta ja mietin mahdollisia otsakkeita. Lähdin etsimään internetistä perehdytysopasmalleja. Kävin lävitse lukuisia muiden alojen perehdytysoppaita, sillä en löytänyt yhtään opasta mikä olisi kosketun taksiliikennettä. Ilmeisesti taksin toimialalla ei pidetä vielä tärkeänä perehdyttämistä tai sitten niitä ei ole saatavilla julkisesti. Toisten alojen perehdytysoppaissa havaitsin, että ne ovat yleensä hyvin lyhyitä ja tiiviitä 4-10 sivua pitkiä. Joissain malleissa oli rasti ruutuun kohtia, näin tulokas voi varmistua että kaikki tarvittavat asiat on käyty lävitse. Useimmissa oppaissa oli kerrottu lyhyesti työsuhte- ja palkka-asioista, lisäksi työnantajan tärkeimmät yhteystiedot. Joissain oppaissa oli tarkoin kirjattu ylös tulevien viikkojen ohjelma päivä päivältä, toiset perehdytysoppaat olivat lähinnä lento-lehtisten tyyliä, joissa kerrottiin hyvin suppeasti yrityksestä tai työnkuvasta. Muutamisesta alojen perehdytysoppaista sain hyviä vinkkejä mitä perehdytysoppaan olisi hyvä sisältää. Jäin kuitenkin pohtimaan miltä toisen taksirytysten perehdytysopas voisi näyttää ja pitää sisällään.

Perehdytysoppaan valmistamisen aikana pyrin pitämään mielessä että valmistan oppaan uudelle työntekijälle, jolla ei mahdollisesti ole vielä kovin paljon, jos yhtään kokemusta alasta. Mielestäni perehdytysoppaan piti olla selkeä ja helppolukuinen, sillä olin huomannut, että muiden alojen perehdytysoppaissa asiat oli kerrottu lyhyesti. Oli kuitenkin vaikea rajata mitä asioita perehdytysopas pitäisi sisällään ja mitä ei, esimerkiksi

miten paljon kertoa eri työvaiheista ja miten paljon työsuhteasioista. Asioita joita ei ole perehdytysoppaassa jää perehdyttäjän vastuulle kertoa.

Oppaan valmistuksen edetessä pidimme hallituksen jäsenten kanssa palaverin Helmi-kuussa ja maaliskuussa 2017. Kävimme perehdytysoppaan lävitse ja jokainen sai antaa mahdollisia kehitysehdotuksia. Sain muun muassa ehdotuksia että teksti voisi olla tiiviimpää ja lyhyemmin kerrottu, lisäksi en ollut ohjeistanut Alko-lukon käytöstä.

Tein ehdotusten pohjalta tarvittavat muutokset oppaaseen, tämän jälkeen annoin oppaan arvioitavaksi työntekijöillemme. Työntekijät saivat oppaat mukaan autoihin työvuoron ajaksi, näin annoin heille mahdollisuuden paremmin tutustua asiaan ja pohtia asioita kunnolla. Työvuoronpäätteeksi kuljettajat olivat kirjanneet ylös muutamia kehitysehdotuksia. Yksi oleellinen asia nousi esille, asiat pitää esittää yksityiskohtaisemmin, sekä sähköinen opas haluttaisiin nopealla aikataululla käyttöön. Heidän mielestään videoleikkeet olisivat hyvä lisä oppaaseen ja lisäksi heidän mielestään se auttaisi paljon uutta työntekijää. Työntekijöiden antama palaute oli positiivista ja he pitivät hyvänä asiana että tällainen perehdytysopas otetaan yrityksessä käyttöön.

Tein perehdytysoppaasta kansion, sillä se on helppo ottaa perehdytykseen mukaan. Myöhemmin on tarkoitus tehdä oppaasta sähköinen versio, jotta kuljettajat voivat pikaisesti esimerkiksi ajojen välissä tarkistaa miten mikäkin asia piti tehdä. Sähköisen version avulla tietoja on helpompi päivittää myöhemmin. Tarkoituksena on että päivitysten jälkeen kuljettaja voi käydä oppaan luku kuittaamassa, näin tiedetään että jokainen on saanut tiedot uusista ohjeistuksista. Sähköiseen oppaaseen on tarkoitus ladata videoleikkeitä eri työvaiheista, muun muassa pyörätuolin käsittelystä, pyörätuolin kiinnityksestä oikeaoppisesti, paarien käsittelystä ja kiinnityksestä. Valmis perehdytysopas (Liite 1) sisältää 14 sivua tiivistä tekstiä kuvitettuna, missä kerrotaan oleellisimmat tärkeimmät asiat työn tekemisen kannalta.

Perehdytysoppaan toimivuutta päästään testaamaan varsinaisesti vasta sitten kun uusi työntekijä tulee taloon, mahdollisesti se on ennen varsinaisten kesälomien alkua. To-

dennäköisesti vasta sitten huomataan, jos oppaassa on vielä paljon puutteita tai ainakin mahdollisia korjattavia kohtia. Perehdytysprosessin kautta tuleva tieto on ensiarvoisen tärkeää. Perehdytyksen jälkeen olisi hyvä kysyä tulokkaalta mitä mieltä ja millainen kokemus perehdytys oli, mitä puutteita hän havaitsi ja mitä hän jäi kaipaamaan. Käytökokemuksen ja saadun palautteen myötä perehdytysopasta voidaan parantaa vielä enemmän tarpeita vastaavaksi. Samalla tulokas kokee myös tulleen arvostetuksi ja että hänen mielipiteellä on välillä yrityksen sisällä. Tämä puolestaan auttaa tulokasta sitoutumaan yritykseen paremmin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Perehdytys on jatkuvasti muuttuva prosessi, mitä tulee seurata ja kehittää. Perehdytysmalleja on useita ja jokainen työnantaja tulisi muokata siitä oman näköisensä. Yrityksen sisällä voi olla useita perehdytysmalleja käytössä eri tilanteiden mukaan. Työnantajan kannattaa panostaa perehdyttäjien kouluttamiseen, sillä uusi tulokas saa ensimmäisen kuvan yrityksestä perehdytyksen myötä. Positiivinen ja yritysmuuntoinen perehdyttäjä saa uuden tulokkaan innostumaan uudesta työpaikasta entistä enemmän, tämä puolestaan lisää uuden tulokkaan sitoutumista ja työmotivaatiota yritystä kohtaan.

Opinnäytetyön tuloksena syntyneitä opasta ei ole vielä päästy testaamaan käytännössä. Uuden työntekijän tullessa taloon päästään kokeilemaan perehdytysoppaan toimivuutta tosi tilanteessa. Perehdytysopas otetaan käyttöön kesälomakauden 2017 alettua. Silloin päästään testaamaan miten uusi tulokas ottaa oppaan vastaan ja millaisia mietteitä ja kokemuksia häneltä jää perehdytyksen jälkeen. Tulokkaan antama palaute on erittäin tärkeää, sillä vain siten voidaan kehittää perehdytysopasta ja koko prosessia eteenpäin. Perehdytysoppaan säännöllinen päivitys ja sen pitäminen ajantasaisena ovat tärkeää toimivuuden ja käytettävyyden kannalta. Lisäksi on muistettava antaa aina tulokkaalle uusin versio, jotta vanha tieto ei pääse sekoittamaan tulokasta.

Mitä nopeammin uusi työntekijä omaksuu työtavat, sitä nopeammin hän on osa tuloksellista tiimiä. Kuitenkaan perehdytys ei saa olla kilpajuoksua, vaan perehdytettävät asiat on hyvä käydä rauhassa läpi. Kaikkea ei pysty omaksumaan kerralla ja tällöin korostuukin valmiiksi suunniteltu ja mietitty perehdytys vie parhaaseen lopputulokseen.

Uskon että tekemästäni oppaasta on erittäin paljon hyötyä tulevaisuudessa yritykselle, sillä käytössä ei ollut mitään perehdytysopasta. Oppaan koko jäi mielestäni hyvin kompaktiksi, eikä oppaasta paisunut liian suurta opusta. Opasta tehdessä oli suuri vaara, että siitä tulisi liian laaja, sillä asiaa olisi ollut kerättävissä paljon eri tietolähteistä. Haasteena olikin rajata perehdytysoppaaseen tärkeimmät ja oleellimmat asiat. Huomasin myös miten vaikeaa on analysoida omaa yritystä, sillä olen kiinni yrityksessä joka päi-

vä. Töiden miettiminen tulokkaan kannalta oli haastavaa, sillä asiat jotka ovat itselle tuttuja, ovat tulokkaalle aivan uusia.

Mahdollisesti jatkotoimenpiteenä olisi suunniteltava yritykselle perehdytysuunnitelma ja mahdollisesti kouluttaa työntekijästä tai toisesta yrittäjästä perehdyttäjä. Näin vastuu voitaisiin jakaa yrityksen sisällä eikä vastuu olisi yksin yhden ihmisen harteilla. Perehdytysprosessista voitaisiin tehdä esimerkiksi kaksivaiheinen, jossa henkilöstöasioita vastaava perehdyttäisi ”talon tavoille” ja toinen keskittyisi työmenetelmien opastukseen.

Opinnäytetyöprosessi oli erittäin antoisa ja mielenkiintoinen. Kirjallisuus antoi lisää uutta näkökulmaa ja tuntemusta perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Prosessin aikana tulleita uusia tietoja ja oppeja voin hyödyntää omassa työssäni jatkossa. Toivon että tämän työn myötä pystyn perehdyttämään uuden työntekijän työhönsä entistä paremmin.

LÄHTEET

Ely-keskus. 2017. Taksiluvat. Viitattu 11.4.2017. www.ely-keskus.fi > Liikenne > Taksiliikenne > Taksiluvat

Ely-keskus. 2017. Taksiluvat. Viitattu 11.4.2017. www.ely-keskus.fi > Liikenne > Joukkoliikenne > Joukkoliikennelupa ja yhteisölupa

Heinonen J. & Järvinen A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otava.

Kangas P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskinen S. 2008. Työnohjaus – mitä, missä milloin? Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus.

Lehtinen R-L & Lehtinen H. 1989. Kannustava henkilöstöhallinto. Helsinki: SKSK-Kustannus Oy.

Suomen Taksiliitto ry, Taksiliiton Yrityspalvelu Oy. 2016. 1., painos. Vantaa: TKP-Print.

Työterveyslaitos. 2017. Työterveyshuolto. Viitattu 11.4.2017. www.ttl.fi > Työkykyinen työntekijä > Työterveyshuolto

Työturvallisuuskeskus 2017. Perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 5.4.2017 www.ttk.fi > työsuojelu > perehdyttäminen ja työnopastus

Työturvallisuus keskus TTK. 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 3., uudistettu painos. Helsinki: Painojussit Oy.

Työturvallisuuskeskus. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2., uudistettupainos. Helsinki: Alfabox Oy.

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2017. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 14.5.2017. www2.amk.fi > Opinnäytetyön ohjausprosessi > Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö

Liite 1 Perehdytysopas

INVATAKSI JA TILAUSLIIKENNE JALONEN OY

PEREHDYTYSOPAS



SISÄLLYS

TIETOA YRITYKSESTÄ	3
TOIMINNAN TARKOITUS, ARVOT JA VISIO.....	3
TEHTÄVÄT TOIMENPITEET ENNEN AJOVUORON ALKUA	3
Pukeutuminen.....	3
Auto	4
Ergonomia.....	5
Ajossa mukana pidettävät asiakirjat.....	5
Puhelimen, handsfree ja tabletin käyttö.....	5
ALKO-LUKKO	6
TUPAKOINTI.....	7
ASIAKASPALVELUN KULTAISET SÄÄNNÖT	7
MAKSUVÄLINEET AUTOSSA.....	8
INVANOSTIMEN KÄYTTÖ	9
PYÖRÄTUOLIN KÄSITTELY JA KIINNITYS AUTOON.....	10
PAARIEN KÄSITTELY JA KIINNITYS AUTOON.....	11
ERITYISHUOMIOTA VAATIVAT ASIAKASRYHMÄT	12
Näkövammaiset.....	12
Kehitysvammaiset.....	12
Afasia	12
Sairaats.....	12
Työvuorolista.....	13
Ajot.....	13
Työvuoron päätteeksi	13
Sairastapaukset.....	13
Yhteystiedot	14