



**KÖRKORTET
till arbetslivet**



Text: Tuula Alanko, Sanna Lehtonen, Virpi Skippari-Vilminko
Riitta Huhtala, Satu Mellanen

Översättning och bearbetning: Kerstin Holmström och Hed-Mari Björkell

Pämbilder: Futureimagebank, Eira Isomäki, Tiina Rinne

Layout: Tiina Rinne och Petra Ingo

Tryckeri: Forsbergs Tryckeri

Finlands svenska 4H 2010, www.fs4h.fi

INNEHÅLL

1	JOBBSÖKNING OCH ARBETSLIVETS SPELREGLER	5
1.1	Allmänt om jobbsökning	5
1.2	Dokument som behövs vid jobbsökning	5
1.2.1	Arbetsansökan	6
1.2.2	Meritförteckning eller CV	10
1.2.3	Arbetsintervju	14
1.2.4	Arbetsavtal	15
1.2.5	Skattekort	17
1.2.6	Arbetsintyg	17
1.3	Arbetslivets spelregler	19
1.4	Hur bildas din lön?	20
1.5	Mera att läsa om arbetslivet	21
2	UR ARBETSGIVARENS SYNVINKEL	22
2.1	Vad förväntar sig arbetsgivaren av sin nya arbetstagare?	22
2.2	Arbetsgivarens inlägg	22
3	KUNDBETJÄNING	23
3.1	Vad menas med kundbetjäning?	23
3.2	God kundbetjäning	24
3.3	Dina egna starka sidor i en kundbetjäningssituation	25
4	OLIKA KUNDER OCH KUNDBETJÄNINGSSITUATIONER	26
4.1	4H-typerna i arbetslivet	26
4.2	4H-typerna som kunder och kundbetjänare	28
5	KRÄVANDE KUNDBETJÄNINGSSITUATIONER	29
	Praktiska övningar	
	ARBETSLIVET, HÄR KOMMER VI!	30
	Egna anteckningar	

Välkommen!

Gratulerar! Genom att delta i kursen 4H-Körkort till arbetslivet har du fattat ett viktigt beslut!

Efter att ha genomgått kursen vet du en del om arbetslivets spelregler, och du vet vad ordet betjäning betyder, både som arbetstagare och som kund.

Utbildningsmaterialet innehåller de centrala frågor vi tar upp på kursen. Dessutom finns det rum för egna anteckningar som du kan titta igenom senare, till exempel då det är dags för dej att söka arbete.

Kursinnehåll

Jobsökning och arbetslivets spelregler:

- vissa dokument och åtgärder som ingår i jobbsökandet
- daglig praxis i arbetslivet.

Arbetsgivarens synpunkt

- en företagare- eller karriärberättelse
- arbetsgivarens förväntningar och förväntningar på sina nya anställda
- att jobba på en arbetsplats
- sysselsättningen på din hemort.

Kundbetjäning:

- vad är kundbetjäning?
- god kundbetjäning
- dina egna styrkor i en servicesituation.

Olika kunder, olika kundbetjänare:

- 4H-typerna i arbetslivet
- 4H-typerna som kunder och kundbetjänare.

Utmanande kundbetjäningssituationer:

- praktiska övningar

Slutprov och bedömning.

Varför lönar det sig för dig att delta i kursen 4H-körkort till arbetslivet?

Utbildningen ger dig

- självsäkerhet och mod att ge dig in i arbetslivet
- baskunskaper om arbetslivspraxisen
- färdigheter att jobba med kundbetjäning och ta hänsyn till olika slag av kunder och deras önskemål på olika arbetsplatser
- kursintyg
- rättighet att beställa ett 4H-Ajokortti työelämään.



1 JOBBSÖKNING OCH ARBETSLIVETS SPELREGLER

1.1 Allmänt om jobsökning

1. Börja söka jobb i tid!
Sommarjobben delas ut redan i januari-februari.
2. Läs annonserna i lokala och regionala tidningar och på t.ex. arbetskraftsbyråns och butikernas anslagstavlor.
3. Sök på webben på arbets- och näringsbyråns, företagens och kommunens hemsidor.
4. Utnyttja dina kontakter, fråga dina bekanta, grannar och hör dig för om jobb på PRAO-platserna
5. Gå själv direkt till företag och fråga om jobb.
6. Skriv din arbetsansökan omsorgsfullt.
7. Förbered dig noggrant inför en anställningsintervju.

1.2 Dokument som gäller arbetet

Till arbetsansökan och arbetslivet överlag hör flera olika dokument.

En kanal att söka arbete på är www.mol.fi en nätsida som upprätthålls av arbetskraftsadministrationen. På den kan man hitta både lokala och nationella arbetsplatser.

De viktigaste handlingarna när du söker jobb är din arbetsansökan och meritförteckning.

Då man inleder ett arbetsförhållande gör man ett arbetsavtal. Sitt eget skattekort ger man åt arbetsgivaren så fort som möjligt under de första arbetsdagarna.

Då arbetsförhållandet slutar kan den anställda be om ett arbetsintyg av arbetsgivaren.

ARBETSPLATSANNONS

**ARBETSANSÖKAN +
MERITFÖRTECKNING/CV**

ARBETSAVTAL

SKATTEKORT

ARBETSINTYG

1.2.1 Arbetsansökan

Hur gör jag upp en arbetsansökan?

I arbetsansökan presenterar du dig själv för arbetsgivaren. Eftersom det antagligen är många som söker samma jobb är ditt första mål att komma med bland dem som blir kallade till en anställningsintervju. Arbetsgivarna vill ofta ha in ansökningarna per e-post. Många firmor har också egna rekryteringsidor på nätet, där du hittar en mall med färdiga frågor att fylla i.

Innan du skriver din ansökan är det bra att samla bakgrundsinformation om arbetsgivaren och den lediga platsen, till exempel genom att bekanta dig med företagets webbsidor. Du kan också ta kontakt med arbetsgivaren själv, och fråga om arbetsuppgiften och vad som krävs för att sköta jobbet. Det ger dig en mer konkret bild av det jobb du söker, och gör också att arbetsgivaren kommer ihåg dig vid ett senare tillfälle.

Att skriva en ansökan

Innan du börjar skriva din ansökan, läs noggrant igenom anställningsannonsen. Anpassa din ansökan enligt arbetsgivaren. Om du till exempel söker jobb på en reklambyrå är det bra om du kan skriva en ansökan som skiljer sig från mängden. Ansökningsmodellerna ska inte följas slaviskt, skriv hellre personligt och betona ditt eget kunnande. Om du skriver en fritt formulerad ansökan kan du gärna illustrera den med grafik och bilder.

Märk:

- Använd ett felfritt språk.
- Skräddarsy din ansökan så att den motsvarar den plats du söker. Det är ändå alltid bra att skriva personligt, så att din ansökan inte drunknar i mängden.
- Skicka in ansökningen i tid och adressera den till rätt person.
- Försök få din ansökan att rymmas på en sida, och se till att den ser snygg och prydlig ut.
- Kom ihåg att underteckna ansökan.

Innehållet i en jobbansökan

Ansökningsbrevet ska innehålla följande uppgifter:

- personuppgifter: namn, ålder, adress, telefonnummer och e-postadress
- utbildning
- arbetserfarenhet och arbetspraktik
- intressen och förtroendeuppdrag
- språkkunskaper
- löneanspråk på begäran.

Du kan också bifoga kontaktuppgifter till några referenspersoner i din ansökan. En referens är en person som känner ditt sätt att arbeta och som kan ge ett gott utlåtande om dej. Kom ihåg att be din referens om lov att nämna hans eller hennes namn i din ansökan.

Bilagor

Som bilaga till arbetsansökan begärs ofta en meritförteckning (CV). Hur du skriver ett CV berättas på sidan 9. Andra bilagor som ska lämnas in på begäran kan vara skolbetyg, studie- eller arbetsbetyg. Betygen skickas oftast in som bestyrkta kopior.

Egna anteckningar

Källa: www.aarresaari.net

ARBETSANSÖKAN, MODELL OCH ANVISNINGAR

Anna Arbetsökande
Hemgatan 1 A 11
12345 STADEN
Telefon (000) 123 4567
GSM 000 123 4567
e-post: arbetsokande@suomi.fi

ANSÖKAN
5.1.2010

Arbetsgivare
Person som ansökan riktas till, också titel
Adress

Hänvisa till en annons eller tidigare telefonsamtal

ANSTÄLLNING SOM SÖKS

Inledning: Berätta varför du söker anställningen och varför du är intresserad av jobbet. Skriv så övertygande att mottagaren orkar läsa igenom hela din ansökan. Anpassa stilen i ansökan enligt den du riktar ansökan till, men lägg ändå upp din ansökan på ett personligt sätt.

Ansökan behöver inte vara lång, **oftast räcker det med två stycken** med följande teman: I första stycket: en kortfattad presentation av dig själv, din bakgrund och nuvarande situation och om det kunnande du har som behövs i arbetet. Du kan också berätta om det sätt på vilket du arbetar, om dina karaktärsdrag, hobbyn, språkkunskaper eller ADB-kunskaper. Disponera din ansökan utgående från de krav som nämns i arbetsannonsen, så att innehållet motsvarar de önskemål som arbetsgivaren framför. Hjälpläsaren att förstå varför just du ska väljas för en anställningsintervju. Ge en aktiv bild av dig själv.

I det avslutande stycket: Berätta att du är villig att diskutera med arbetsgivaren om de kommande arbetsuppgifterna.

Avslutning: Avsluta ditt brev på ett sätt som du tycker är lämpligt med hänsyn till mottagaren, t.ex. med orden högakttningsfullt eller med vänlig hälsning.

Med vänlig hälsning

Underskrift
Namnet förtydligat
BILAGOR (x) st
Meritförteckning eller CV
Övrigt (betygskopior)

ARBETSANSÖKAN, MODELL

Anders Arbetssökande
Hemgatan 1 A 23
12345 STADEN
(000) 123 4567
e-post: arbetssokande@suomi.fi

ARBETSANSÖKAN
5.1.2010

Frans Företagare
Kafé Franz
Kaffevägen 1
12345 Staden

KAFÉBITRÄDE

Jag hittade på webben er annons om en ledig plats som kafébiträde och blev genast intresserad!

Jag är en aktiv och utåtriktad 17-årig pojke från Staden. I fjol blev jag utexaminerad från grundskolan vid Skolkulla högstadium och går nu på första årskursen i Stadens gymnasium.

Jag kommer bra överens med olika slags människor, jag har redan en viss erfarenhet av att jobba med kundbetjäning. Våren 2008 avlade jag kursen 4H-körkort till arbetslivet. Jag tror att jag skulle vara till stor nytta i ert kafé.

Sommaren 2008 jobbade jag som kökshjälp på Restaurang Matställe, där jag hade som uppgift att städa och diska. Ibland jobbade jag också i matsalen med att duka av och torka borden. Jag kom bra överens med kunderna och fick mycket positiv respons för min initiativförmåga. Under en månad senaste höst jobbade jag som försäljare i livsmedelskiosken Mjölkkåbröd och lärde mej en massa nytt om kundbetjäning och att ha hand om kassan.

Till mina fitidsintressen hör motionsidrott, läsning och fotboll. I skolan deltog jag aktivt i idrottstävlingar och lagidrott. Från år 2006 har jag varit ledare för en 4H-klubb som bygger modellflygplan i Skolkulla lågstadium. Jag är öppen och glad till sättet och har fått beröm för att vara en flitig arbetstagare och en rejäl arbetskamrat.

Jag hoppas att jag så snart som möjligt kan få komma och berätta mera om mig själv för er. Jag ser fram emot att få höra från er!

Med vänlig hälsning,

Anders Arbetssökande

BILAGOR
Meritförteckning eller CV

TYÖHAKEMUSMALLI

Timo Työnhakija
Kotikatu 1 A 23
12345 KAUPUNKI
(000) 123 4567
sähköposti: tyonhakija@suomi.fi

TYÖHAKEMUS
5.1.2009

Yrjö Yrittäjä
Café Yrjänä
Kahvitie 1
12345 Kaupunki

KAHVILA-APULAINEN

Näin internetissä ilmoituksenne kahvila-apulaisen tehtävästä ja kiinnostuin heti! Olen reipas ja ulospäin suuntautunut 17-vuotias poika Kaupungista. Päätin peruskouluni viime keväänä Koululan yläasteella. Nyt olen Kaupungin lukiossa ensimmäisellä vuosikurssilla.

Tulen hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa, minulla on jo jonkin verran kokemusta asiakaspalvelusta ja olen suorittanut keväällä 2008 Ajokortti työelämään -kurssin. Uskonkin, että minusta olisi teille paljon hyötyä kahvilassanne!

Kesällä 2008 toimin apulaisena Ravintola Ruokapaikan keittiössä, jossa tehtäviini kuuluivat tilojen siistiminen ja tiskaus. Välillä olin myös salin puolella keräämässä astioita ja siistimässä pöytiä. Asiakkaiden kanssa tulin hyvin toimeen ja sain paljon positiivista palautetta oma-aloitteisuudestani. Syksyllä olin kuukauden elintarvikekioski Maitokipsassa myyjänä ja opin runsaasti lisää asiakkaista ja kassan hoidosta.

Harrastuksiini kuuluvat lenkkeily, lukeminen ja jalkapallo. Koulussani osallistuin aktiivisesti urheilukilpailuihin ja joukkuepeleihin. Vuodesta 2006 olen ohjannut 4H-lennokkikerhoa Koululan alakoululla. Luonteeltani olen avoin ja iloinen. Työntekijänä minua on keuhuttu ahkeraksi sekä reiluksi työkaveriksi.

Toivon, että voin tulla kertomaan itsestäni lisää mahdollisimman pian. Odotan innolla yhteydenottoanne!

Ystävällisin terveisin

Timo Työnhakija

LIITTEET
Ansioluettelo

1.2.2 Meritförteckning eller CV

Hur lägger jag upp en meritförteckning?

Vad är ett CV?

Curriculum Vitae (CV) är latin och betyder levnadsbana, livslopp. Din meritförteckning eller ditt CV innehåller information om din utbildning, arbetserfarenhet, kompetens, dina egenskaper, det du åstadkommit och dina mål. CV är ett begrepp som är känt i hela världen.

Skräddarsy ditt CV

Det tar överraskande mycket tid att sammanställa ett CV, börja alltså i tid. Tänk på vilka saker du vill betona när du ansöker just den här anställningen. Om det är viktigt med språkkunskaper på den plats du söker betonar du förstås just den saken i ditt CV mera än om det står i annonsen att man vill anställa en person som behärskar olika datorprogram. Skapa ett personligt CV – kopiera inte de givna modellerna rakt av, utan tänk igenom vad som passar för just dig. Mellanrubrikerna i modellerna är bara riktgivande, stryk eller lägg till rubriker enligt vad som passar just dig. I allmänhet är det ändå bäst att inleda CV:t med de uppgifter som är viktigast med tanke på den plats du söker.

Om du svarar på en arbetsplatsannons kan du lägga upp ditt CV utifrån de krav som anges i annonsen. Om du skriver en öppen arbetsansökan och bifogar CV:t till den måste du själv kunna presentera din egen viktigaste kompetens.

Koncentrera

Skriv kort, sammanfatta dina erfarenheter och din kompetens på ett A4-ark.

Försök väcka arbetsgivarens intresse – berätta vilka kunskaper och färdigheter du har som behövs för den kommande arbetsuppgiften på den blivande arbetsplatsen.

Var ärlig, men var inte blyg för att berätta vad du kan. Arbetsgivaren kan inte läsa mellan raderna, du måste själv berätta vilken

utmärkt arbetstagare du är.

Se till att meritförteckningen är prydlig, att innehållet är kort och kärnfullt och att CV:t är lätt att läsa. Kontrollera att meritförteckningen inte innehåller några skrivfel!

Ett Curriculum Vitae undertecknas eller bestyrks vanligen inte.

Tips! Låt gärna en kompis läsa igenom din ansökan och ditt CV.

Egna anteckningar

MERITFÖRTECKNING (CV), MODELL OCH ANVISNING

Namn
Näradress
Postanstalt
Telefonnummer
E-post

MERITFÖRTECKNING
5.1.2010

CURRICULUM VITAE

Personuppgifter namn, födelsetid och -ort, uppgifter om familj

Utbildning läroanstalter, examensår (den sista skolan till först), kurser (sådana som har betydelse för det jobb du söker)

Arbetsfarenhet arbetsgivare, befattning/uppgift, tid (den senaste platsen till först), förutom befattningen/uppgiften nämner du också de viktigaste uppgifts- och ansvarsområdena i respektive anställning. Glöm inte heller att nämna dina bästa prestationer.

Språkkunskaper Ge en bedömning av dina språkkunskaper i tal och skrift (t.ex. utmärkta, tillfredställande, modersmålet). Nämna gärna också eventuella språkexamina.

Datakunskaper och andra specialfärdigheter

Räkna till sist upp dina datakunskaper.

I CV:t kan du också nämna studier och längre vistelser utomlands, hobbyer, föreningsaktiviteter och förtroendeuppdrag, avtjänad värnplikt, referens(er) och karriärplaner.

Det viktigaste för arbetsgivaren är att med en snabb överblick hitta alla uppgifter om sökanden och hans eller hennes kompetens.

Ett CV behöver ingen underskrift.

CV-MODELL

Jens Jobbare
Hemgatan 1 A 23
12345 STADEN
(000) 123 4567
arbetsokande@suomi.fi

MERITFÖRTECKNING (CV)
5.1.2009

CURRICULUM VITAE

Personuppgifter Jens Jobbare, född 2.2.1991, Staden

Utbildning Stadens gymnasium, årskurs 1
4H-körkort för arbetslivet år 2008

Arbetserfarenhet Restaurang Matplatsen, restaurangbiträde, sommaren 2008
2 mån.
Livsmedelskiosk Kipsa, försäljare, hösten 2008, 1 mån.

Språkkunskaper svenska: modersmål
engelska: talar utmärkt, skriver bra
finska: talar utmärkt, skriver bra
tyska: tillfredsställande muntliga och skriftliga kunskaper

Datakunskaper Har använt databaserat kassasystem som försäljare på Kipsa

Fritidsintressen motionsidrott
läsning
fotboll
sen år 2008 ledare för en 4H-klubb som bygger modellflygplan

Förtroendeuppdrag
Styrelsemedlem i elevkåren i Stadens gymnasium från år 2008

ANSIOLUETTELOMALLI

Timo Työntekijä
Kotikatu 1 A 23
12345 KAUPUNKI
(000) 123 4567
tyonhakija@suomi.fi

ANSIOLUETTELO
5.1.2009

CURRICULUM VITAE

- Henkilötiedot** Timo Työntekijä, synt. 2.2.1991, Kaupunki
- Koulutus** Kaupungin lukio, 1. vuosikurssi
Ajokortti työelämään -kurssi v. 2008
- Työkokemus** Ravintola Ruokapaikka, ravintola-apulainen, kesä 2008, 2 kk
Elintarvikekioski Maitokipsa, myyjä, syksy 2008, 1 kk
- Kielitaito** suomi äidinkieli
englanti puhe erinomainen, kirjalliset taidot hyvät
ruotsi puhe erinomainen, kirjalliset taidot hyvät
saksa puhe tyydyttävä, kirjalliset taidot tyydyttävät
- ATK-taidot** Kassajärjestelmän käytöstä kokemusta Maitokipsan myyjänä
- Harrastukset** lenkkeily
lukeminen
jalkapallo
4H-lennokkikerhon ohjaajana vuodesta 2006
- Luottamustehtävät** Kaupungin lukion oppilaskunnan hallituksen jäsen
vuodesta 2008

1.2.3 Arbetsintervju

Råd inför arbetsintervjun

Om du blir kallad till en arbetsintervju har du klarat den första utgallringen. Förbered dig noggrant inför intervjun. Det gör dig själv-säkrare och du har lättare att göra ett gott intryck på intervjuaren. Ibland finns det flera intervjuare på plats, och ibland också flera som intervjuas.

Förbered dig inför intervjun

Var beredd på att kunna berätta

- om dig själv och dina goda egenskaper
- om din arbetshistoria och utbildning
- varför du söker just det här jobbet
- varför du tror att just du är lämplig för det jobb du söker
- om dina planer på lång sikt och målet med dina studier

Skaffa fram information om arbetsgivaren och arbetsuppgiften till exempel via webben. Ta med alla intyg som behövs. Klå dig sakligt och snyggt.

Vid intervjutillfället

- kom i tid
- ge ett gott första intryck genom att hälsa frimodigt på intervjuaren och se honom eller henne i ögonen när du hälsar
- besvara frågorna tydligt och exakt
- var ärlig
- försök hålla dig lugn, det är naturligt att vara nervös, intervjuarna är det också
- ställ frågor och be gärna om närmare förklaringar på saker du vill veta, en intervju bygger också på växelverkan
- till sist tackar du intervjuarna och frågar när avgörandet fattas, och när du får veta resultatet.

Efter arbetsintervjun

Arbetsgivaren berättar vid intervjutillfället hur och när man meddelar de sökande vem som valts. Om du blir vald är det viktigt att komma ihåg att meddela om du tar emot platsen. Om du inte får en arbetsplats du sökt har du rätt att få veta varför du inte valdes. Det lönar sig att gå på arbetsintervjuer. Varje erfarenhet du har förbättrar dina färdigheter när det gäller jobsökning, och ger dig bättre självsäkerhet inför nästa intervju.

Övning:

Jens Jobbsökare har kallats till en arbetssintervju på Café Yrsa. Planera i grupper på fyra personer en anställningsintervju för Jens Jobbsökare. Spela upp intervjusituationen i par.

1.2.4 Arbetsavtal

Uppgörande av arbetsavtal och avtalets minimiinhåll

Ett arbetsavtal ingås när anställningsförhållandet börjar. Ett arbetsavtal behöver inte vara skriftligt, även om det är att rekommendera för att förhindra att det uppstår oklarheter senare. Enligt arbetsavtalslagen ska en arbetsgivare i fråga om över en månad långa anställningar ge den anställda en skriftlig utredning över anställningens centrala villkor. Förteckningen i arbetsavtalslagen innehåller också sådana villkor som det är bra att komma överens om i avtalet.

När kan jag underteckna ett arbetsavtal?

Den som har fyllt 15 år kan själv ingå och säga upp ett arbetsavtal. Arbetsavtal för ungdomar under 15 år kan ingås av vårdnadshavaren.

Ungdomar under 15 år har med vårdnadshavarens tillstånd rätt att själv ingå arbetsavtal. Vårdnadshavaren har rätt att säga upp ett arbetsavtal för en person under 15 år, om hon eller han anser att arbetet hindrar den ungas skolgång eller äventyrar hans eller hennes mentala eller fysiska utveckling.

Arbetsavtalets innehåll

- uppgifter om avtalsparterna
- tidpunkten då arbetet inleds
- längden för en visstidsanställning och grunden för att anställningen är tidsbunden
- platsen där arbetet utförs
- arbetstagarens huvudsakliga arbetsuppgifter
- lönen
- lönebetalningsperioden
- arbetstiden
- principerna för hur semestern bestäms
- uppsägningstiden
- vilka kollektivavtal som tillämpas på arbetet
- datum och underskrifter.

Källa: www.tyosuojelu.fi/se/arbetsavtal

Egna anteckningar

ARBETSAVTAL

Arbetsgivare	
Arbetstagare	Födelseid
Adress och telefonnummer	
Arbetsuppgifter	
Arbetsförhållandets längd	Arbetsavtalet gäller __ på viss tid: _____ __ på viss tid: _____ __ tills den nedan nämnda arbetsuppgiften utförts
Grunden för arbetsavtal på viss tid	__ Kundbeställning på viss tid __ Semester- eller annat vikariat __ Verksamheten är säsongbunden _____
Prövotid	Anställningsförhållandet börjar med en provotid, som pågår till_____.
Plats där arbetet utförs	_____
Arbetstid	_____ t/dag , _____ t/vecka __ Om antalet arbetstimmar överenskomms särskilt
Lön	_____ e/timme, _____ e/månad Ackordlön _____
Kollektivavtal som tillämpas	_____
Lönebetalningsperiod och lönebetalningsdatum och konto	Lönebetalningsmånad: _____ Lönebetalningsdag: _____ Lönen betalas på konto: _____
Övriga anställningsvillkor	Semester och övriga anställningsvillkor bestäms enligt gällande lagstiftning, kollektivavtal och enligt arbetsgivarens anvisningar och bestämmelser.
Datum och underskrift	Detta avtal har uppgjorts i två likalydande exemplar, ett för vardera avtalsparten.
	Ort Datum
	Arbetsgivarens underskrift Arbetstagarens underskrift

1.2.5 Skattekort

Ditt första skattekort skickas hem till dig det år då du fyller 16 år, om du inte tidigare haft något jobb.

Ge skattekortet till arbetsgivaren genast när du börjar arbetet. Arbetsgivaren innehåller skatt av din lön i enlighet med den skatteprocent som anges på skattekortet. Om du inte har något skattekort innehålls 60 procent av din lön i skatt. Du får ett nytt skat-

tekort från skattebyrån, kortet kan också beställas via nätet på adressen www.vero.fi/skattehort.

Med skattekortet följer en utredning över dina inkomster och avdrag, men den behöver du inte ge åt arbetsgivaren.

Ytterligare uppgifter: www.veronmaksajat.fi/verotietoanuorille (på finska)

1.2.6 Arbetsintyg

Arbetsintygets innehåll

Den kortaste formen av arbetsintyg innehåller bara ett omnämnande om anställningsförhållandets längd och den anställdas arbetsuppgifter.

På arbetstagarens begäran ska arbetsintyget dessutom uppta en bedömning av arbetstagarens skicklighet i arbetet, uppförande och orsaken till att arbetsförhållandet upphört.

Nytt intyg där fel och brister korrigeras

Arbetsgivaren är skyldig att ge arbetstagaren ett nytt korrigerat arbetsintyg om de uppgifterna han gett är felaktiga eller om han t.ex. angett orsakerna till att anställningsförhållandet upphörde eller gett en bedömning av arbetstagarens arbetskicklighet eller uppförande trots att arbetstagaren inte bitt om dessa uppgifter. Samma skyldighet gäller också om arbetsgivaren har skrivit ut ett arbetsintyg med sådana uppgifter som enligt lagen inte får ingå i arbetsintyget.

Utfärdas på arbetstagarens begäran när arbetsförhållandet upphör

Arbetstagaren har rätt att på begäran få ett skriftligt arbetsintyg när anställningsförhållandet upphör. Arbetstagaren ska själv begära av arbetsgivaren att få intyget.

Arbetsgivaren är skyldig att utfärda arbetsintyget utan dröjsmål, vanligtvis inom ca en vecka från att arbetstagaren begärt att få ett arbetsintyg.

Skyldigheten att utfärda intyget är i kraft i tio år

Arbetsgivaren är skyldig att utfärda ett arbetsintyg om det begärs inom tio år efter att anställningsförhållandet upphört. Ett arbetsintyg över arbetstagarens arbetsskicklighet och uppförande ska begäras inom fem år från att anställningsförhållandet upphörde.

Om mer än tio år förflutit från det att anställningsförhållandet upphörde är arbetsgivaren skyldig att utfärda ett arbetsintyg över anställningsförhållandets längd och arbetsuppgifternas art endast om det inte orsakar honom oskäligen svårigheter.

Egna anteckningar

Källa: www.tyosuojelu.fi/se/arbetsintyg

ARBETSINTYG, MODELL

ARBETSINTYG

Arbetsstagare: _____

Födelseid: _____

Arbetsförhållandets längd: _____

Arbetsuppgifter: _____

Bedömning:

Arbetskicklighet: _____

Uppförande: _____

Datum: _____

Arbetsgivare: _____

Underskrift:

Namnförtydligande:

1.3 Arbetslivets spelregler

Grupparbete: Skriv ner de tio viktigaste sakerna som arbetsgivaren enligt er åsikt förväntar sig av en ung arbetstagare som första gången kommer på jobb.

Arbetsgivaren förväntar sig att jag

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Unga arbetstagare har liksom alla andra både rättigheter och skyldigheter på arbetsplatsen. Nedan en kort förteckning över dessa. Du kan läsa mera på t.ex. FFC:s, dvs. Finlands Fackförbunds Centralorganisations webbplats.

Rättigheter och skyldigheter i ett nötskal

<p>ARBETSTAGARENS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER</p> <p>Arbetstagaren har rätt</p> <ul style="list-style-type: none">• till lön enligt kollektiv- eller tjänsteavtal• till det skydd lagar och bestämmelser ger att organisera sig• till en hälsosam och trygg arbetsmiljö.	<p>ARBETSGIVARENS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER</p> <p>Rättighet</p> <ul style="list-style-type: none">• att anställa arbetstagare• att leda arbetet• att säga upp och häva arbetsavtal.
<p>Arbetstagaren har skyldighet</p> <ul style="list-style-type: none">• att utföra sitt arbete omsorgsfullt• att följa de anvisningar arbetsledningen ger• att undvika att befatta sig med verksamhet som konkurrerar med arbetsgivarens verksamhet• hemlighålla affärs- och yrkeshemligheter• att beakta arbetsgivarens intresse.	<p>Arbetstagaren har skyldighet</p> <ul style="list-style-type: none">• att bemöta sina arbetstagare opartiskt• sörja för arbetarskyddet• ge arbetstagaren en skriftlig information om de centrala arbetsvillkoren• främja ett gott arbetsklimat samt att arbetstagaren klarar sig i arbetet och kan utveckla sin yrkeskompetens.

1.4 Hur bildas din lön?

Lönen är en ersättning för gjort arbete. Lönen kan vara tim- eller månadslön eller så kan man få lön för ackordarbete, det betyder då ett visst arbete är utfört. I arbetsavtalet kommer man överens med arbetsgivaren om, hurudan lön man får för det arbete man utför och när lönen betalas till dig (arbetstagaren). Tidsbaserad lön, det vill säga tim- och månadslön, utbetalas på basen av den tid som använts för att utföra arbetet. Ackordlön utbetalas på basen av det utförda arbetet.

Bruttolön

Den anställdas lön före avdrag för skatter och sociala avgifter.

Nettolön

Den anställdas lön från vilken obligatoriska skatter och sociala avgifter dragits av.

Här under ett exempel på uträkning av lönen. Semesterersättningen läggs till till lönen och betalas ut antingen vid varje löneutbetalning eller då arbetsförhållandet tar slut.

UTRÄKNING AV LÖNEN 2010		
ARBETSGIVARENS KOSTNADER		e
BETALD LÖN		1000,00
ARBETSGIVARENS SIDOKOSTNADER	%	
Socialskyddsavgift	2,23	22,30
Arbetslöshetsförsäkringspremie för 17 år fyllda	0,75	7,50
Pensionsförsäkringspremie ArP för anställda 18-52 år	17,30	73,00
Grupplivförsäkringspremie	0,07	0,70
Olycksfallsförsäkringspremie i medeltal	1,00	10,00
SIDOKOSTNADER SAMMANLAGT		213,50
LÖNEKOSTNADER SAMMANLAGT		1213,50
ARBETSTAGARENS INKOMSTER		
BETALD LÖN		1000,00
LÖNEAVDRAG	%	
Förskottsinnehållning t.ex.	10,00	100,00
Arbetslöshetsförsäkringspremie för 17 år fyllda	0,40	4,00
Arbetspensionspremie för 18-52-åriga	4,50	45,00
AVDRAG SAMMANLAGT		149,00
NETTOLÖN SOM BETALAS		851,00

1.5 Mera att läsa om arbetslivet

På webbsidorna nedan hittar du mera nyttig information om arbetslivet. En del finns helt översatt till svenska, en del delvis översatt och en del bara på finska.

Information för unga arbetstagare och sommarjobbare, om allt från arbetarskydd till arbetsavtal samt uppgifter om arbetstider och om vilka arbeten en ung arbetstagare får utföra.

www.tyosuojelu.fi/se/sommarjobb

På arbets- och näringsministeriets sidor hittar du

- lediga jobb lokalt och nationellt
www.mol.fi
- ett AVO yrkesvalsprogram, då du funderar på yrkes- och utbildningsval
www.mol.fi/avo/svenska
- en egen tjänst för unga arbets-sökande www.mol.fi/mol/se/00_arbetssookande/03_service_unga/index.jsp
- Jobbsökarens ABC
www.mol.fi/tho (endast på finska)
<http://media.jomena.fi/tem/nuoret/>
(videoklipp på finska)

Arbetsmarknadsnyckeln informerar om de viktigaste reglerna och avtalen samt om arbetstagarens och arbetsgivarens skyldigheter.

www.tyomarkkina-avain.fi
(endast på finska)

På ekonomiska informationsbyråns sidor finns uppgifter om utbildnings- och karriär-alternativ efter skolan.

www.kunkoululoppuu.fi (endast på finska)

Nyttig information och bra länkar om arbetslivet finns också på infocentrum för ungdomar Kompassi

www.kompassi.info/?_lang_id=SV

Arbetstagarens arbets- och lönevillkor grundar sig på arbetslagstiftningen, kollektivavtalen och de personliga arbetsavtalen. Mera om kollektivavtalen kan du läsa bl.a. på servicefacket PAM:s hemsidor www.pam.fi/pa_svenska/arbetslivet/kollektivavtal/

Egna anteckningar

2 ARBETSGIVARENS SYNPUNKT

2.1 Vad förväntar sig arbetsgivaren av en ny arbetstagare?

VISSA PERSONLIGA EGENSKAPER

- självförtroende
- aktivitet
- förmåga att arbeta självständigt
- intresse för att lära sig nya saker
- social kompetens
- förmåga att arbeta i grupp
- sociala färdigheter.

ALLMÄNNA EGENSKAPER

- flexibilitet
- yrkeskunskap
- datakunskaper
- engagemang i arbetet
- noggrann med arbetstider

Arbetsgivarna letar efter s.k. bra typer!
90 % attityd, 10 % kompetens, yrkeskunskap.

2.2 Arbetsgivarens inlägg

Anteckna de viktigaste punkterna i arbetsgivarens inlägg så du minns dem!

Jämför innehållet i arbetsgivarens inlägg med de punkter ni själv antecknade i samband med grupparbetsuppgiften på sidan 17. Vilka likheter hittade du?

3 KUNDBETJÄNING

3.1 Vad menar man med betjäning?

Betjäning innebär att hjälpa andra. God betjäning innebär att man hjälper en annan så att den som tar emot hjälpen blir nöjd. Den som tar emot hjälpen känner sig betydelsefull då den får god betjäning.

Betjäning är också en känslsak. En god betjäning kommer inifrån – vi ska själva ha viljan att betjäna en annan människa. Alla kan stå till tjänst med en god betjäning om de bara vill.

Betjäning är en immateriell nytthet. Betjäning är ingenting som kan vidröras. Dessutom är en betjäningssituation alltid

unik. Du kan inte i efterhand ändra eller byta ut en serviceprestation. Varje betjäningssituation måste lyckas.

Alla servicesituationer är olika, och också den som blir betjänad medverkar. Det betyder att service inte kan standardiseras.

All verksamhet i en organisation har att göra med betjäning. Kundbetjäningen är lyckad när kunden upplever att hon eller han har blivit hörd och att personalen har försökt uppfylla hans eller hennes önskemål på bästa möjliga sätt.

Är ungdomarna på bilden tjänstvilliga? Hur ser man att en person är serviceinriktad?



Bild: Reetta Niemensivu

3.3 Dina egna starka sidor i en kundbetjäningssituation

Anteckna i tabellen dina egna starka sidor i en kundbetjäningssuppgift. Skriv också ner sånt du kanske ännu behöver utveckla.

Fundera över hur du bäst kan utnyttja dina starka sidor, och hur du kan förändra dina svagare sidor så de blir en fördel.

DINA EGNA STARKA SIDOR I EN KUNDBETJÄNINGSSITUATION	SIDOR HOS DIG SJÄLV SOM DU VILL UTVECKLA
PÅ VILKET SÄTT KAN JAG UTVECKLA MINA STARKA SIDOR?	HUR KAN JAG FÖRÄNDRA MINA SVAGARE SIDOR SÅ DE BLIR EN STYRKA?

4 OLIKA KUNDER OCH KUNDBETJÄNARE

4.1 4H-typerna i arbetslivet

Alla människor är olika, och därför uppför vi oss och förhåller oss på olika sätt till många saker. Det är viktigt att acceptera att vi inte är lika och att förstå olika typer av människor.

Testa dig själv genom att svara på följande påståenden. Kryssa för det alternativ som beskriver dig själv bäst.

4 = stämmer helt

3 = stämmer ofta

2 = stämmer sällan

1 = stämmer inte alls

4 3 2 1

1	Jag lägger gärna ner mycket tid på att utreda olika frågor noggrant.				
2	Jag tar reda på alla detaljer innan jag fattar ett beslut.				
3	Jag har en optimistisk läggning och ser möjligheterna i alla situationer.				
4	Jag bryr mej inte om formaliteter eller regler som begränsar snabb aktion.				
5	Jag analyserar olika frågor med kritisk skärpa.				
6	Jag följer bestämmelser och anvisningar.				
7	Jag försöker hålla mig strikt till saken.				
8	Jag tar gärna risker.				
9	Jag motiverar mina åsikter med fakta som inte kan överbevisas.				
10	Människor och deras känslor betyder mycket för mig.				
11	Jag försöker komma överens med alla människor.				
12	Jag söker aktivt nya utmaningar.				
13	Jag grundar i första hand mina beslut på förnuft och logik och klara samband mellan orsak och verkan.				
14	Jag följer de anvisningar och regler som mina föräldrar, lärare och andra ledare har gett.				
15	Jag försöker beakta människor och deras känslor i beslutsfattandet.				
16	Jag söker alltid nya lösningar som kan ersätta de gamla.				
17	Jag försöker alltid utföra mitt arbete så bra som möjligt.				
18	Jag tycker om att saker alltid görs på samma sätt.				
19	Det är viktigt att man är överens innan man gör något.				
20	När man jobbar mycket blir det ibland fel. Det är inte så farligt.				

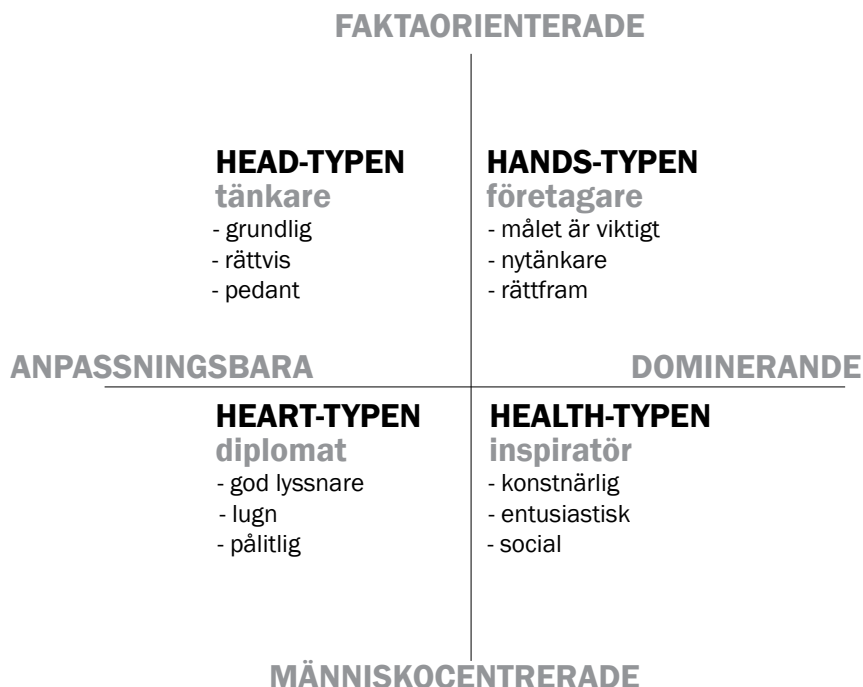
Räkna ut testresultatet

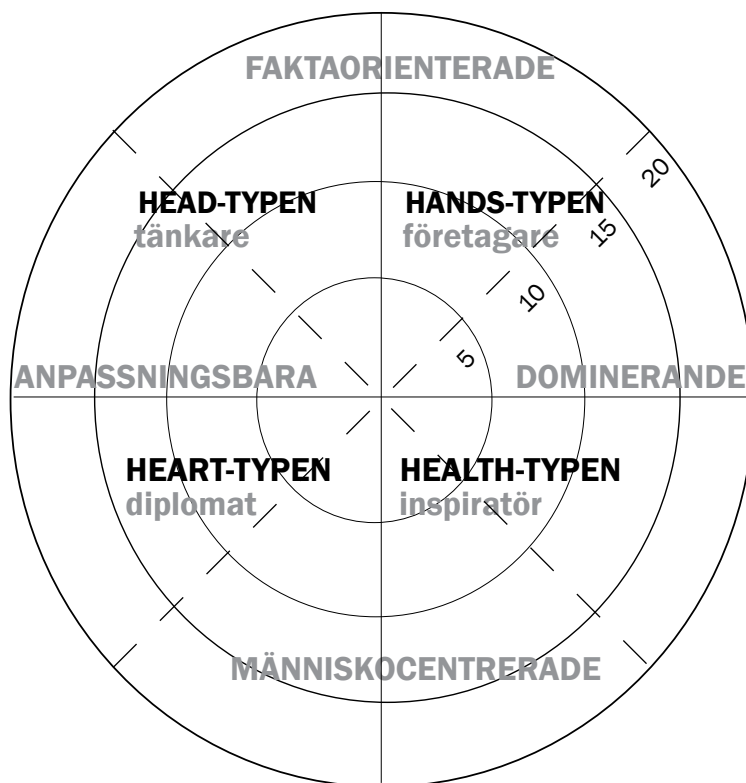
Räkna ihop poängen för HEAD-typen, dvs. de poäng du gett för frågorna 1, 5, 9, 13 och 17.
Räkna ihop poängen för HEART-typen, dvs. de poäng du gett för frågorna 2, 6, 7, 14 och 18.
Räkna ihop poängen för HANDS-typen, dvs. de poäng du gett för frågorna 4, 8, 12, 16 och 19.
Räkna ihop poängen för HEALTH-typen, dvs. de poäng du gett för frågorna 3, 10, 11, 15 och 20.

Testet har bearbetats för att passa för unga personer. Källmaterial: Wiskari, Juha 2005.
Kartta arjen huippusuorituksiin. Juva: WSOY. Dunderfelt, Tony 1999. Personkemi. Söderkulla: Dialogia Oy.

HEAD-TYPEN	HEART-TYPEN	HANDS-TYPEN	HEALTH-TYPEN
1)	2)	4)	3)
5)	6)	8)	10)
9)	7)	12)	11)
13)	14)	16)	15)
17)	18)	19)	20)
Resultat:	Resultat:	Resultat:	Resultat:

I fyrfältsdiagrammet nedan ser du de olika 4H-typerna och deras centrala karaktärsdrag.





Rita in dina tesresultat på de streckade linjerna i de fjärdedelar de hör hemma. Därefter förenar du punkterna med linjer.

4.2 4H-typerna som kunder och kundbetjäningsspersonal

Dela in grupperna enligt typ. Alla HEAD-typer i en grupp, HANDS-typerna i en grupp osv.

Diskutera inom gruppen och besvara frågorna nedan med fyra egenskaper som ni tillsammans kommer överens om.

1. Varför är just er typ av människa en "bra typ"? _____

2. Hurdana är ni som kunder? _____

3. Hurdana är ni i kundbetjäning? _____

ARBETSLIVET, HÄR KOMMER VI!

Egna anteckningar



I 4H växer barn och ungdomar upp till ansvarskännande och företagsamma vuxna. Barnens och ungdomarnas olika utvecklingsfaser beaktas i verksamheten, som bygger på att lära genom att göra. I 4H-klubben får du praktiska färdigheter och kunskap med stöd av en utbildad ledare. 4H-utbildningarna och kurserna fördjupar ungdomarnas kunskande. Verksamheten ger färdigheter som behövs inom företags- och arbetslivet.

4H utvecklar människan som helhet. Det illustreras av de fyra H:n som ingår i organisationens symbol: Heads, Hands, Heart och Health, på svenska huvud, hand, hjärta och hälsa. Som 4H-företagare kan du skapa välmående i vardagen för dig själv och andra.

