



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Perehdytysoppaan laatiminen siivousalan yritykselle

Hokkinen, Anna

2017 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Perehdytysoppaan laatiminen siivousalan yritykselle

Hokkinen Anna
Palvelujen johtaminen
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2017

Anna Hokkinen

Perehdytysoppaan laatiminen siivousalan yritykselle

Vuosi 2017 Sivumäärä 31

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdytysopas toimeksiantajalle. Toimeksiantajana toimii Yritys X, Uusimaalla toimiva siivousalan yritys. Perehdytysoppaan tarkoituksena on helpottaa ja sujuvoittaa toimeksiantajan perehdytyskäytäntöjä. Tarkoituksena on laatia kielestä riippumaton materiaali ottaen huomioon työyhteisön monikulttuurisuus.

Tietoperusta sisältää teoriaa siivoojan toimenkuvasta, monikulttuurisesta työympäristöstä, perehdyttämisestä ja sen yhteydessä huomioon otettavista asioista, perehdytyskonsepteista ja oppimisesta perehdytystilanteessa. Menetelminä käytettiin kvalitatiivista menetelmää, teemahaastattelua. Toimeksiantajan henkilöstöä haastateltiin perehdytykseen liittyen ja esiin tulleet asiat sisällytettiin oppaaseen. Haastatteluissa kysyttiin muun muassa, mitä haastatteluvien mielestä oppaaseen tulisi sisällyttää.

Perehdytysopas on osa Yritys X:n perehdytysuunnitelmaa. Opinnäytetyö ei sisällä perehdytysuunnitelmaa, vaan työ on rajattu perehdytysoppaaseen. Oppaan on tarkoitus toimia apuna perehdytystilanteessa ja se toimii ohjenuorana perehdytyksessä. Perehdytyksen jälkeen tahtuu kuitenkin vielä itse työhönopastus, jota ei ole oppaaseen sisällytetty, koska tämä vaihtelee kohteittain.

Perehdytysoppaasta tehtiin mahdollisimman helppolukuinen ja tekstiosio pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä. Jotta materiaali olisi kielestä riippumaton, on oppaassa käytetty tekstien rinnalla mahdollisimman paljon kuvia. Opas on toteutettu englanniksi. Opas on pyritty tiivistämään mahdollisimman kompaktiksi ja selkeäksi, siksi se ei sisällä aivan kaikkea, vaan oppaassa kehoitetaan käymään osa asioista läpi paikan päällä.

Opas sisältää kaksi osaa: ensimmäinen sisältää yrityksen käytäntöjä ja toinen tietoa työmenetelmistä ja -välineistä. Oppaan alussa on siivoojan työvaatetukseen liittyvät asiat, kuten työvaatteet ja henkilökortti. Seuraavaksi käydään läpi työsuojelua ja palkkausta.

Toisen osion alussa on työvälineiden kuvat ja näiden vieressä välineiden nimet ja oleellisia asioita astiahuoltoon liittyen. Näiden jälkeen esitellään erilaiset lattiatyypit ja niihin sopivat puhdistusmenetelmät. Seuraavaksi tulee pesuaineosio sekä lajitteluohjeet.

Perehdytysopas otettiin testikäyttöön ennen sen julkaisemista. Testissä oli mukana siivooja sekä esimies ja heiltä kysyttiin mielipiteitä ja ehdotuksia oppaaseen liittyen. Ehdotukset lisättiin oppaaseen, minkä jälkeen työelämän edustaja arvioi lopullisen oppaan.

Oppaasta on suuri hyöty toimeksiantajalle, sillä Yritys X:ltä puuttui aiemmin kirjallinen materiaali perehdytystä varten. Opas lisää sekä henkilöstön, että asiakkaiden tyytyväisyyttä. Henkilöstön on helpompaa aloittaa työ, että myöhemmin perehdyttää uusia henkilöitä oppaan avulla. Asiakastyytyväisyyteen opas vaikuttaa vähentämällä virheiden mahdollisuuksia ja näin ollen vähentämällä reklamaatioiden määrää.

Asiasanat: Perehdytys, Siivous, Monikulttuurisuus

Anna Hokkinen

Composing an induction Manual for a Cleaning Company

Year	2017	Pages	31
------	------	-------	----

The objective of the thesis is to compose an induction manual for the commissioner. The commissioner is a cleaning company operating in the Uusimaa area. The purpose of the induction manual is to make the commissioner's induction policy easier and more fluent. The material should not be dependent on the language, as the work community is multicultural.

The theoretical section includes theory about a cleaner's job description, multicultural work environment, induction and matters that should be considered during induction, induction concepts and learning during induction. The used research method is qualitative theme interview. The commissioner's staff members were interviewed on the topic of induction and the emerged matters were included in the manual. One of the questions in the interview was what should be included in the manual.

The induction manual is a part of Company X's induction plan. The thesis does not include an induction plan, it only includes the induction manual. The purpose of the manual is to assist in the induction process and it acts as a guideline in induction. However, after the induction, there is also an induction to the job itself, which is not included in the manual as the job description varies depending on the premises to be cleaned.

The induction manual was designed to be easy to read and the texts were reduced to a minimum. To make the material intended for the general reader, there are multiple pictures within the text. The manual is in English. The manual has been summarized to be compact and clear and that is why it does not include everything, rather it urges the reader to get acquainted with some topics at the working place.

The manual includes two sections. The first section includes company policies and the second section includes information about the working methods and tools. The first pages introduce the working uniforms and other essentials for cleaners. The first section also incorporates safety, ergonomics and salary issues.

The manual was tested before it was published. The test was done together with staff members. They were asked for opinions on and suggestions for the manual. The suggestions were added into the manual and later the manual was assessed by the commissioner.

The manual will have benefit the commissioner, as prior to the induction manual the commissioner lacked written material for induction. The manual will improve staff and commissioner satisfaction. It will be easier for the staff to start working and later instruct other new workers with the assistance of the manual. The manual will affect customer satisfaction by reducing the chance of mistakes and therefore reducing the number of complaints from the customers.

Keywords: Introduction, Cleaning, Multiculturalism

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Siivousala toimintaympäristönä	7
	2.1 Siivoojan toimenkuva	8
	2.2 Monikulttuurinen työympäristö	9
3	Perehdytys osana yrityksen toimintaa	11
	3.1 Perehdyttäminen ja työhönopastus	12
	3.2 Perehdytyksessä huomioitavat asiat.....	14
4	Perehdyttäminen prosessina	16
	4.1 Perehdytyskonseptit	16
	4.2 Oppiminen perehdytystilanteessa	17
5	Perehdytysopas osaksi Yritys X:n perehdytysuunnitelmaa	18
	5.1 Taustatietojen keruu	19
	5.2 Oppaan testikäyttö ja palautteet.....	20
	5.3 Perehdytysoppaan käyttöönottoprosessi	20
6	Perehdytysoppaan sisältö	21
	6.1 Perehdytysoppaan rakenne	21
	6.2 Yrityksen arvot ja käytännöt	23
	6.3 Välineet ja menetelmät	24
7	Johtopäätökset	25
	Lähteet	27
	Kuviot	29
	Liitteet.....	30

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa siivousalan työntekijöitä varten oleva perehdytysopas toimeksiantajan käyttöön. Perehdytysoppaaseen päädyttiin, koska toimeksiantajan yrityksessä haluttiin yhtenäistää ja selkeyttää perehdytyskäytäntöjä ja näin ollen varmistaa, että jokaisella työntekijällä on riittävä perehdytys työntöön pohjana. Opinnäytetyön liitteeksi tulee perehdytysopas. Opas on salainen, sillä se tulee osaksi toimeksiantajayrityksen sisäisiä koulutusmateriaaleja. Oppaan sisältö ja tekoprosessi kuitenkin kuvataan opinnäytetyössä. Seuraavissa kappaleissa käsitellään työn tarkoitusta ja rajoituksia, Yritys X:n taustatietoja, siivousalaa, monikulttuurista työympäristöä ja perehdytystä. Myöhemmissä kappaleissa käsitellään perehdytysoppaan sisältöä ja oppaan toteutusprosessia.

Työn pääasiallinen tarkoitus on laatia perehdytysopas toimeksiantajan henkilöstön avuksi perehdytystilanteisiin. Työn tavoitteena on yhtenäistää ja sujuvoittaa perehdytyskäytäntöjä sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän osalta. Tavoitteena on myös työtyytyväisyyden lisääminen antamalla selkeät ohjeistukset uudelle työntekijälle heti työsuhteen alussa. Opasta on tarkoitus käyttää punaisena lankana perehdytystilanteessa joko ennen varsinaista harjoitteluvuoroa tai sen yhteydessä. Opas jaetaan myös aikaisemmin aloittaneille työntekijöille, jotta hekin olisivat tietoisia sen sisällöstä ja pystyisivät käyttämään opasta apunaan perehdytystilanteissa. Edellä mainittujen lisäksi tavoitteena on lisätä asiakastytyväisyyttä tehostamalla siivoojien työskentelyä oppaan avulla. Tavoitteena on minimoida työssä tapahtuvia virheitä.

Toimeksiantajan käytäntöihin kuuluu, että perehdytys suoritetaan yleensä joko palvelusmiehen tai toisen siivoojan toimesta. Oppaan avulla on tarkoitus pitää huoli siitä, että tarvittavat asiat on varmuudella käyty läpi ja kuka tahansa henkilöstöstä pystyy perehdyttämään uuden siivoojan. Oppaan kohderyhmänä ovat kaikki Yritys X Oy:n siivoojat.

Henkilöstön monikulttuurisuuden vuoksi on todella tärkeää, että opas on selkeä ja sisältää paljon kuvia. Opas tehdään aluksi englanniksi ja mikäli jatkossa esiintyy tarvetta, sen tulee olla käännettävissä muille kielille. Oppaan tulee olla kompakti, jotta jokainen pystyy käymään sen läpi nopealla aikataululla ja sanaston on oltava yksinkertaista, jotta oppaan lukemiseen riittäisi myös englannin kielen alkeet.

Perehdytysopas tulee osaksi toimeksiantajan perehdytysuunnitelmaa. Opinnäytetyö rajataan kuitenkin perehdytysoppaaseen, sillä perehdytysuunnitelma on laajempi kokonaisuus, joka sisältää muun muassa perehdytyksen, työhön opastamisen sekä perehdytysoppaan ja perehdytyslomakkeen. Opinnäytetyön tuloksena syntyvä opas rajataan kaikista keskeisimpiin asioihin, kuten työsuojeluun ja työturvallisuuteen, sekä työvälineisiin ja -menetelmiin. Joitakin ohjeita

jätetään oppaasta pois ja lisätään kehoitus perehtyä näihin asioihin paikan päällä kohteessa. Opas tulee sisältämään perehdytysosion, työhön opastusosio rajataan pois, sillä itse työhön opastaminen vaihtelee kohteittain. Työhön opastamiseen liittyvät kohdat käsitellään perehdytyslomakkeella. Oppaasta ei haluta tehdä liian laajaa, jotta siinä voitaisiin keskittyä olennaisimpiin asioihin. Opasta arvioi yksi yrityksen päälliköistä, ja oppaasta pyydetään palautetta siivoojilta ja palveluesimieheltä. Opinnäytetyön tekijä on itse yrityksen perustaja ja toimitusjohtaja, joten hänellä on tarvittava tuntemus yrityksestä ja sen henkilöstöstä oppaan laatimista varten.

Yritys X Oy on vuonna 2011 perustettu myymälä- ja toimitilasiivouspalveluja tarjoava yritys. Yritys toimi vuosina 2011-2017 toiminimenä, kunnes vuonna 2017 toiminta siirrettiin osakeyhtiölle. Vuonna 2011 toiminta alkoi myymäläsiivouksista, minkä jälkeen mukaan tuli myös automyymlä- ja korjaamosiivous, toimistosiiivous, liikuntakeskus- ja kuntosalisiivous, sekä tuotanto- ja varastotilojen siivous. Sopimussiivouksien lisäksi yritys tarjoaa peruspesua, lattiapintojen vahausta, rakennussiivousta, ikkunanpesua ja muita oheispalveluja.

Tällä hetkellä yritys työllistää noin 30 henkilöä ja yrityksen liikevaihto on kasvanut vuosien varrella tasaisesti. Henkilöstö koostuu pääosin maahanmuuttajista ja siksi yrityksen pääkielellä toimii englanti. Siivoojien lisäksi henkilöstöön kuuluu johto sekä esimiehet.

Yritys X Oy:n visio on olla asiakkaan ykkösvalinta myymälä- ja toimitilasiivouksissa. Tämä pyritään saavuttamaan tekemällä laadukasta ja pitkäjänteistä asiakaspalvelutyötä, jolla tavoitellaan hallittua kasvua. Yrityksen arvoin kuuluu asiakaspysyvyys, luotettavuus ja pitkäjänteisyys. Näitä toteutetaan pyrkimällä jatkuvasti parantamaan asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyyttä.

2 Siivousala toimintaympäristönä

Tilastokeskuksen mukaan siivousalalla oli vuonna 2013 ulkomaalaisia työntekijöitä 9700, mikä on jopa 23 prosenttia alan työntekijöistä. Helsingin seudulla oli eniten ulkomailta tulleita siivoojia (Yle Uutiset 2015). Siivousala kasvaa vuosittain, eikä siihen tyypillisesti vaikuta esimerkiksi lama, sillä kiinteistöjä on siivottava ja niissä on pidettävä huolta, jotta niissä voidaan toimia. Toimiala vaatii suurta työvoimapanosta, minkä takia henkilöstö on siivousyrityksen tärkein voimavara. (Gordon 2008, 2.)

2.1 Siivoojan toimenkuva

Siivoojan toimenkuva vaihtelee työkohteittain. Työtehtävät sisältävät muun muassa imurointia, pölyjen pyyhkimistä ja pintojen pesemistä. Puhdistuspalveluosaamisen lisäksi siivoojan ammatissa tarvitaan itsenäistä työtettä, vastuullista asennetta ja asiakaspalvelua.

Siivoojan toiminnan tavoitteena on toimitila- ja asuinympäristöjen siistinä, turvallisena ja terveellisenä pitäminen. Siivooja suorittaa annetut työtehtävät omalla vastuualueellaan.

Usein tehtävät sisältävät lattioiden ja muiden pintojen puhdistamista liasta ja pölystä, roska-astioiden tyhjennystä ja muun muassa käsipaperi- ja saippuatelineiden täyttämisen. Siivouksen tyyppi vaihtelee yleisesti säännöllisesti tehtävästä ylläpitosiivouksesta niin sanottuun perussiivoukseen, joka tarkoittaa harvemmin suoritettavaa perusteellisempaa puhdistusta.

(Ammattipolku 2011.)

Aiemmin siivousalan suhteen oli ihmisillä usein sellainen käsitys, että siivota osaa kuka tahansa. Nykypäivänä kuitenkin tiedetään, että siivoustyön tekeminen vaatii tekijältä asiakaslähtöisyyttä, siivoustaitoa, oman työn suunnittelutaitoa, uusien työtapojen oppimista, hyvää fyysistä kuntoa, ajan, valppautta työssä ja tehokkuutta. Siivoojan ammattitaitovaatimukseen kuuluu muun muassa pintamateriaalien ja siivousmenetelmien hallitseminen, siivousaineiden ja välineiden hallitseminen, ergonomia, hygienia, työturvallisuus, laatu, työn toteutus ja työn taloudellisuus. (Puska 2015, 20.)

Asiakaspalvelulla on suuri rooli siivoojan ammatissa. Siivoojalta ei vaadita pelkästään siivouksen toteuttamista yrityksessä, vaan myös sosiaalisia taitoja. Siivoojan työpäivä sisältää muun muassa työkavereiden tapaamisen lisäksi asiakasyrityksen henkilöstön kohtaamisia sekä asiakasyrityksen asiakkaan eli loppuasiakkaan kohtaamisia. Loppuasiakas ei välttämättä tiedä, kenen palveluksessa siivooja on, joten siivooja edustaa usein sekä asiakasyritystä että työnantajansa. (Puska 2015, 30 - 32.) Yritys X:ssä on myös huomattu asiakaspalvelun rooli siivoustyössä. Siivoojia ohjeistetaan ottamaan asiakas huomioon ja ainakin tervehtimään asiakasta kohtaamistilanteessa. Siivoojat, jotka ovat ystävällisiä ja hymyilevät asiakkaille, ovat saaneet kiitosta asiakkailta juuri tästä syystä.

Asiakkaan käsitykseen siivouksen onnistumisesta ja laadusta vaikuttaa lopputuloksen lisäksi se, kuinka asiakas kokee tullessaan ymmärretyksi ja huomioduksi. Ymmärretyksi tuleminen tarkoittaa esimerkiksi sellaista tilannetta, jossa asiakas on pyytänyt siivoojaa pyyhkimään tietyn tahran vaikkapa lattiasta. Asiakkaan kokemuksen tässä tilanteessa vaikuttaa vuorovaikutus siivoojan kanssa ja se, kuinka nopeasti ja hyvin tahra poistetaan. Huomioduksi tuleminen taas voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että siivooja koputtaa toimiston oveen mennessään siivoamaan toimistoa, jossa on sillä hetkellä joku työskentelemässä. Myös pukuhuoneiden oviin tulisi aina koputtaa sisään mennessä. (Puska 2015, 33 - 34.)

Siivoojaa koskee vaitiolovelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, ettei siivooja saa paljastaa arkaluonteisia tai salaisia tietoja kolmansille osapuolille työnantajastaan, työnantajan asiakkaista tai loppuasiakkaista. Siivooja saattaa työssään nähdä tai muutoin saada haltuunsa tietoa, joka levitessään voi vahingoittaa esimerkiksi työnantajan asiakasta. (Puska 2015, 35.)

2.2 Monikulttuurinen työympäristö

Kun ihminen tulee työyhteisöön, hän ei tuo pelkästään työpanostaan, vaan myös kaikki muut ominaisuutensa, joista osa on yksilöön, osa kulttuuriin liittyviä. Jokaisen tuli kokea olevansa arvokas sellaisena kuin on, riippumatta ominaisuuksistaan ja identiteetistään. Ihminen, joka on sinut itsensä ja ominaisuuksiensa kanssa, on myös työpaikalla parhaimmillaan. Työyhteisöön tulleella yksilöllä voi olla erilaisia tarinoita liittyen menneisyyteensä. Ihminen saattaa esimerkiksi pudota arvostetusta ja korkeasta asemasta hyvinkin nopeasti heikompaan vähemmistöön. Taustalla saattaa olla esimerkiksi päätyminen maahanmuuttajaksi, pakolaiseksi tai vaikkapa työttömäksi. On hyvä muistaa, että erilaisuus ja marginaaliin joutuminen voi koskea ketä tahansa, eikä siitä ole mitään takeita, etteikö sinne joutuisi. (Lahti 2014, 1.1.)

Yritys X Oy:n henkilöstö koostuu monen eri maan kansalaisista, joista osa on asunut Suomessa pitkään ja osa muuttanut Suomeen äskettäin. Henkilöstön kielitaito on vaihtelevaa. On työntekijöitä, jotka puhuvat lähes täydellistä englantia, ja on myös työntekijöitä, jotka eivät puhu lainkaan englantia. Suurin osa opiskelee suomea, jotkut osaavat jonkin verran puhua sitä. Joukosta löytyy sekä korkeakoulutettuja, että vähemmän koulutettuja.

Käytännön kokemusten ja tutkimusten perusteella on tiedossa, että erilaisten ihmisten yhteistyön tulokset ovat monipuolisempia, rikkaampia ja innovatiivisempia kuin yhdenmukaisten ryhmien tulokset. On myös tiedossa, että vaikka erilaisuutta pidetään rikkautena, erilaiset valtavirrasta poikkeavat piirteet marginalisoivat ihmistä. Marginalisoitumista tavataan esimerkiksi palkkatason ja arvostuksen piirissä. Koulutus ja työkokemus ei aina takaa arvostusta, vaan ihmisen eriarvoisuutta synnyttävät tekijät vaikuttavat tähän myös. Eriarvoisuutta synnyttäviä tekijöitä ovat esimerkiksi synnynnäiset ominaisuudet, kuten persoonallisuus ja temperamentti ja itsestä riippumattomat asiat, kuten sukupuoli, ihonväri tai uskonto. Eriarvoisuutta synnyttäviä tekijöitä ovat myös hankitut ja matkan varrella saavutetut tiedot ja taidot, kuten koulutus ja työkokemus, sekä yksilöstä riippumattomat elämäntilanteet, saavutukset ja olosuhteet. (Lahti 2014, 6.1.)

Arkipäivän yleisimpiä kompastuskiviä monikulttuurisessa työyhteisössä on väärinkäsitykset siitä, mitä pitäisi tietää esimerkiksi ”terveellä järjellä” ja mitä ei. Suomalaisessa työyhteisössä on yleistä se, että uuden henkilön annetaan tehdä pieniä virheitä puuttumatta niihin. Asioihin puututaan vasta, kun on tehnyt suuremman virheen jonka kaikki huomaavat. Virheen

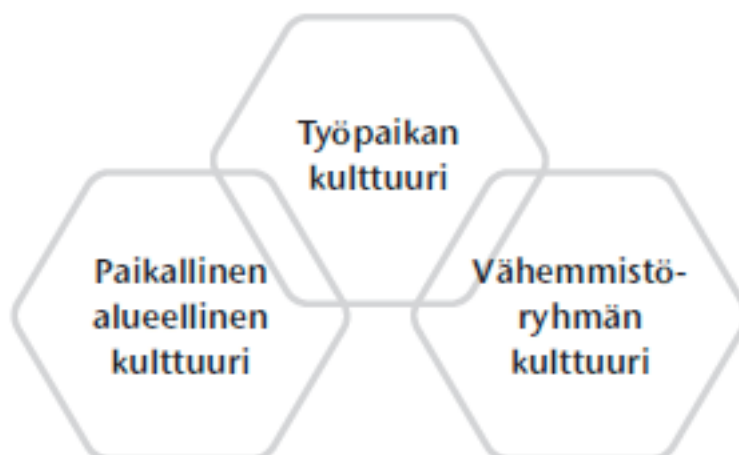
tultua ilmi ihmetellään sitä, että miksi uusi henkilö ei ole kysynyt asiasta, jos ei tiedä kuinka toimia. Yleensä tähän on vastauksena se, että henkilö ei tiedä tietämättömydestään, eikä näin ollen hänelle ole edes tullut mieleen kysyä. Tämän takia on tärkeää, ettei oleteta ihmisten tietävän asioita, joita itse tiedetään. (Lahti 2014, 7.1.)

Työntekijöiden keskuudessa voi tapahtua väärinkäsityksiä liittyen esimerkiksi asiakkaan rikokutuneesta omaisuudesta ilmoittaminen tai vääränlaiset siivousmenetelmät. Joissakin maissa esimerkiksi käytetään runsaasti vettä, koska lattiat ovat useimmiten kivi- eikä muovipinnoitteisia. Suomessa, varsinkin toimitiloissa on oltava todella varovainen vedenkäytön suhteen lattioita siivottaessa, mitä ulkomailta tulevat henkilöt eivät pidä itsestäänselvyytenä. He saattavat pitää itsestäänselvyytenä sitä, mitä ovat aiemmissa kokemuksissa huomanneet, eli esimerkiksi runsasta vedenkäyttöä siivouksessa. (Mäkipää & Piili 2009, 45 - 48.)

Muitakin hankalia tilanteita tulee monikulttuurisessa organisaatiossa usein vastaan. Näitä voivat olla esimerkiksi suhtautuminen aikaan, toimenkuvaan, auktoriteettiin ja osallistuminen palavereihin sekä oma-aloitteisuus ja kielitaitoon ja tulkintoihin liittyvät asiat.

Monikulttuurisissa työyhteisöissä saattaa tulla vastaan esimerkiksi sellaisia tilanteita, että työntekijältä on kysytty, ymmärtääkö tämä ohjeistuksen. Työntekijä vastaa kyllä, sillä kieltävää vastausta pidetään muun muassa aasialaisissa kulttuureissa epäkohteliaana. Myöhemmin käy ilmi, joko omalaadunvalvonnan tai asiakasreklamaation kautta, ettei ohjetta ollakaan ymmärretty, kuten vastauksesta olisi voinut päätellä. Tämä asia liittyy puhtaasti kulttuurien välisten käsitysten eroihin. (Mäkipää & Piili 2009, 63 - 67.)

Maahanmuuttajien ja maahan tulevien kirjo kasvaa jatkuvasti. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 1995 Suomessa oli noin 65 000 ulkomaisia kieliä äidinkielenään puhuvaa, vuonna 2011 heitä oli jo noin 245 000. Näiden henkilöiden joukossa on sekä korkeasti koulutettuja, että lukutaidottomia henkilöitä. Suomessa asuvat maahanmuuttajat eivät siis muodosta yhtä ryhmää, joskin heitä yhdistää kokemus ulkopuolisuudesta Suomessa. (Yli-Kaitala 2013.)



Kuvio 1: Kulttuurien lomittuminen keskenään (Yli-Kaitala, 2013.)

Työpaikan kulttuuri muodostu muun muassa seuraavista asioista: työyhteisön arvopohja, sosiaalisten suhteiden hierarkia, toimintatavat, ilmapiiri, suhtautuminen erilaisiin tilanteisiin ja työyhteisön henki. Erilaisilla ihmisillä taas on näkyvää kulttuuria, kuten pukeutumista, ruokailutottumusta, vuotuisjuhlia, sekä maailmankuvaan ja arvoon liittyviä asioita: mikä elämässä on tärkeää, mikä häpeällistä, millainen käytös hyväksyttävää tai kenellä on oikeus käyttää valtaa. Kun monikulttuurista työyhteisöä johdetaan oikein, se voi hyödyttää organisaatiota monella tapaa. Parhaimmillaan monikulttuurinen työyhteisö edistää vastavuoroista oppimista, ja avartaa näkökulmia. (Yli-Kaitala, 2013.) Kuvio 1 osoittaa, kuinka työpaikan kulttuuri, paikallinen aluekulttuuri ja vähemmistöryhmän kulttuuri lomittuvat keskenään.

Yritys X Oy:n tapauksessa voi olla vaikeaa analysoida työpaikan kulttuuria, koska se vaihtelee kohteittain. Eri siivouskohteissa on eri taustoja omaavia ihmisiä ja siksi jokaisessa kohteessa on omanlaisensa kulttuuri ja kielitaito. Kulttuuri on riippuvainen myös kohteessa työskentelevien henkilöiden taustoista.

3 Perehdytys osana yrityksen toimintaa

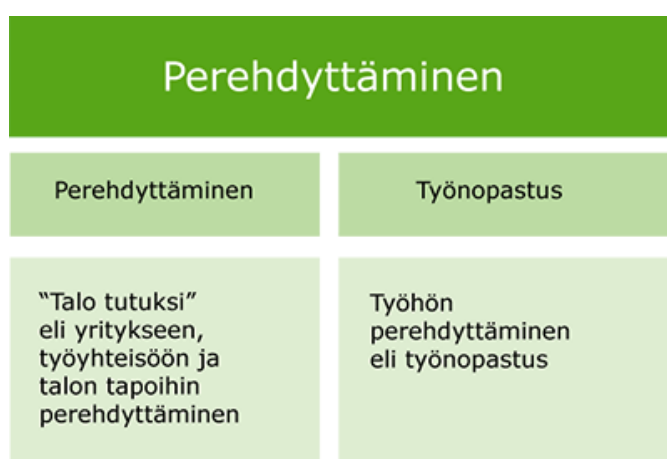
Onnistunut perehdytysprosessi aloitetaan heti rekrytoinnin päätteeksi, kun työnhakija on valittu työtehtävään. Perehdytys suunnitelma ja mahdolliset perehdytysmateriaalit, kuten perehdytysopas, on hyvä olla valmiina uutta työntekijää varten. Perehdytykseen liittyvät aikataulut on hyvä olla suunniteltuna etukäteen, sekä eri henkilöiden roolit ja vastuut perehdyttämisessä on hyvä olla suunniteltuna. (Ketola 2010, 118 - 121.)

Perehdytyksen tavoitteena on saada hyvä alku työntekijän työsuhteelle ja että tämä saa tarvittavan perehdytyksen työtehtäväänsä. Työn aloittamista varten tarvittavat välineet ja muut

tarpeelliset asiat on hoidettava kuntoon enne perehdytyksen aloittamista. Oppimista tukeva perehdyttäminen ja työyhteisön tuki antavat perehdyttävälle arvostuksen tunteen. (Kupias & Peltola 2015, 5.)

3.1 Perehdyttäminen ja työhönopastus

Perehdyttäminen sisältää alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työhönopastuksen. Hyvin tehty perehdytys sisältää käytännön toimia, joilla päästään alkuun ja lisäksi uuden työntekijän osaamisen kehittämistä sekä opastusta uuteen työyhteisöön ja työtehtävään. Hyvin hoidetusta perehdytyksestä hyötyvät niin työntekijä kuin työnantaja. (Kupias 2009, 19.)



Kuvio 2: Perehdyttäminen ja työhönopastus (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Kuviossa 2 nähdään, kuinka perehdyttäminen koostuu kahdesta eri vaiheesta, perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. Perehdyttäminen sisältää yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin perehdyttämisen. Työnopastus on työhön perehdyttämistä, eli opetellaan tekemään itse työtehtäviä.

Perehdytys koostuu useasta vaiheesta. Näitä ovat vaihe ennen rekrytointia sekä itse rekrytointi, vaihe ennen töihin tuloa sekä vastaanotto ja sen jälkeen ensimmäinen päivä, viikko, kuukausi ja edelleen koeaika. Perehdyttäminen alkaa oikeastaan jo ennen rekrytointia. Tässä vaiheessa yrityksellä pitäisi olla tiedossa, haetaanko henkilöä tiettyyn tehtävään, vai esimerkiksi täydentämään tiimiä uusilla ominaisuuksilla ja osaamisella. Perehdyttämisen kulmakivet määräytyvät jo tässä vaiheessa. Rekrytointivaiheessa perehdytys on käynnissä, sillä jo vakanssi-ilmoitus antaa tietynlaisen kuvan yrityksestä ja sen arvoista. Myös haastattelutilanteessa perehdytään sekä yritykseen, että työnhakijaan ja kerrotaan tulevista työtehtävistä. (Kupias 2009, 102 - 103.)

Kun uusi työntekijä on valittu ja tiedossa, alkaa perehdyttämisen suunnitteluvaihe, eli vaihe ennen töihin tuloa. Mikäli uusi työntekijä on tulossa tekemään tiettyä tehtävää, suunnittelun painopisteen tulisi olla sopeuttavassa perehdyttämisessä. Mikäli työntekijä on tulossa vaikkapa täydentämään tiimiä osaamisellaan, suunnittelun painopisteen tulisi olla dialogisessa perehdyttämisessä. Molemmissa tapauksissa on suoritettava alku- ja yleisperehdyttäminen sisältäen yleisiin pelisääntöihin tutustumisen ja työsuhteeseen liittyvien asioiden läpikäymisen. (Kupias 2009, 103.)

Seuraava vaihe on vastaanotto. Tässä vaiheessa uusi työntekijä saa ensimmäisen kuvan yrityksestä. Huonoa ensimmäistä mielikuvaa on vaikea unohtaa, kun taas hyvä aloitus voi kantaa pitkälle ja luoda positiivisen kuvan yhteistyöstä jo työsuhteen lakumetreillä. Vastaanottovaiheessa yritys voi aivan hyvin luoda tiettyjä rituaaleja tai muita tapoja, kuten pullakahveja, uuden työntekijän vastaanottoa varten, aivan kuten esimerkiksi eläkkeelle lähtöä tai muita vastaavia tapahtumia juhlistetaan työyhteisöissä. (Kupias 2009, 103 - 104.)

Kun uusi työntekijä on vastaanotettu, alkaa hänen ensimmäinen työpäivänsä. Ensimmäisen päivän aikana olisi tärkeää hoitaa kiireellisimmät työt helpottavat asiat, kuten kulkuluvat, työvaatteet tai mahdollinen työpiste sekä työkaverit. Työhön liittyvät asiat eli työhönopastus käydään myös läpi. Tekemistä pitäisi olla tarpeeksi, muttei liikaa, koska tämä voi vaikeuttaa asioiden omaksumista. (Kupias 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon ja kuukauden aikana uuden tulokkaan on tarkoitus päästä mukaan työhön ja alkaa omaksumaan uusi työnsä. Yrityksen perehdytys suunnitelmassa olisi tärkeää ottaa huomioon, mitkä perehdyttämiseen liittyvät asiat on tärkeää käydä heti läpi, ja mitkä voi jättää hieman myöhemmälle. Ensimmäisen viikon aikana myös selviää uuden tulokkaan taidot ja vahvuudet, joiden perusteella on hyvä muuttaa perehdytys suunnitelmaa sen mukaan, mitä tulokkaan olisi hyvä vielä omaksua ja oppia. Kuukauden lopussa työnantaja voi järjestää keskustelun, jossa käydään uuden työntekijän kanssa läpi sitä, kuinka työn aloittaminen ja perehdytys on sujunut sekä työntekijän, että työnantajan näkökulmasta. (Kupias 2009, 106 - 107.)

Koeaika on useimmilla työnantajilla neljän kuukauden pituinen. Koeajan aikana on tärkeää, että työntekijä saa hyvän alun työlleen. Tässä vaiheessa olisi hyvä keskustella työsuhteen jatkumisesta ja mikäli näin ei ole ja työsuhde päättyy esimerkiksi työsuhteen purkuun koeaika-perusteella, olisi hyvä järjestää lopetuskeskustelu työntekijän kanssa, jotta asiat saadaan selvitettyä yrityksen tulevaa kehitystä silmällä pitäen. (Kupias 2009, 109 - 110.)

3.2 Perehdytyksessä huomioitavat asiat

Vaikka perehdyttämisen tavoitteena on luoda laadukasta palvelua, yksi perehdyttämisen tärkeimmistä tavoitteista on tapaturmien ja ammattitautien välttäminen. Työnantaja on vastuussa siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen selvitäkseen vaaratilanteesta, mikäli sellainen sattuisi tapahtumaan työpaikalla. Sääntö pätee myös mahdolliseen vuokra-työvoimaan. (Liski, Horn & Villanen 2007, 7.)

Työnantajan vastuuseen kuuluu työsuojeluasioista huolehtiminen. Työsuojelutoiminta koostuu monista eri osa-alueista, kuten työterveydestä, -turvallisuudesta ja -olosuhteista. Työsuojelutoimintaan kuuluu myös ohjeistus ja opastus sekä lakien noudattaminen. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Ensisijaisesti pyritään poistamaan vaara- ja haittatekijät ja niiden syntyminen. (Santalahti 2007, 7 - 8.)

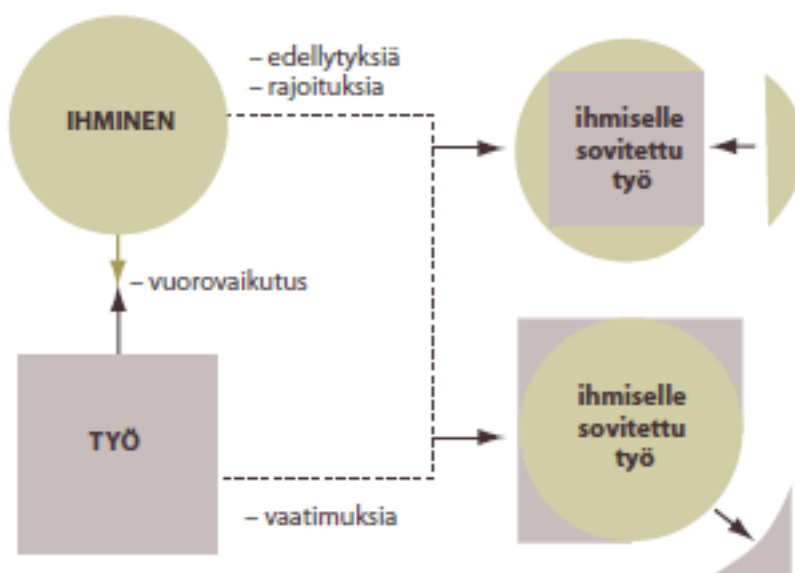
Työturvallisuus on suuri osa työsuojelua ja se tulee näin ollen ottaa huomioon jo perehdytysvaiheessa. Suurimmat työtapaturmavaarat ja haitat siivoustyössä ovat kaatumiset, liukastumiset, esineisiin satuttamiset ja kompastumiset. Tapaturmia aiheuttavat myös esineet ja niiden päälle astumiset. Ylikuormittuminen ja rasittuminen ovat myös tekijöitä, jotka aiheuttavat sairauspoissaoloja. Yleisimpiä vammoja siivoojan työssä ovat sijoiltaan menot ja venähdykset, musertumat ja pintavammat. Ammattitauteja siivoojille aiheuttavat kemialliset aineet ja jännetupen- ja muut tulehdukset. (Santalahti 2007, 21.)

Ulkomaalaisten työntekijöiden osuus kiinteistöpalvelualalla lisääntyy. Heidän kohdallaan on tärkeää ottaa huomioon kielitaidon puute, kulttuuri ja mahdolliset entiset, erilaiset työpaikat. Perehdytyksen yhteydessä on tärkeää varmistaa, että oppi on mennyt perille ja henkilö on ymmärtänyt asiat. On ensisijaisen tärkeää, että työturvallisuusasiat on ymmärretty. Perehdytyksessä voi auttaa huolellinen työhön, työmenetelmiin ja -turvallisuuteen opastaminen. Työohjeiden sanojen kääntämisestä englannin kielelle tai mahdollisuuksien mukaan perehdytettävän äidinkielelle voi olla hyötyä. Kuvista on kielitaidon puutteen vuoksi apua. Työtä tulisi antaa kokeilla, minkä jälkeen perehdytettävälle annetaan palautetta. Lopuksi varmistetaan, että tieto on mennyt perille ja perehdytettävälle valitaan työpaikalta henkilö, kenen puoleen tämä voi kääntyä ongelmatilanteessa. (Santalahti 2007, 40.)

Siivoustyö on fyysistä työtä, jossa ergonomian merkitys korostuu. Ergonomia Työsuojelutoiminta koostuu monista eri osa-alueista, kuten työterveydestä, -turvallisuudesta ja -olosuhteista. Työsuojelutoimintaan kuuluu myös ohjeistus ja opastus sekä lakien noudattaminen. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Ensisijaisesti pyritään poistamaan vaara- ja haittatekijät ja niiden syntyminen. (Santalahti 2007, 7 - 8.)

Suurimmat työtapaturmavaarat ja haitat siivoustyössä ovat kaatumiset, liukastumiset, esineisiin satuttamiset ja kompastumiset. Tapaturmia aiheuttavat myös esineet ja niiden päälle astumiset. Ylikuormittuminen ja rasittuminen ovat myös tekijöitä, jotka aiheuttavat sairauspoissaoloja. Yleisimpiä vammoja siivoojan työssä ovat sijoiltaan menot ja venähdykset, mursertumat ja pintavammat. Ammattitauteja siivoojille aiheuttavat kemialliset aineet ja jännetupen- ja muut tulehdukset. (Santalahti 2007, 21.)

Ergonomia vaatii työn järjestelmällistä tarkastelua. Tarkoituksena on, että työ ja sen vaatimukset kohtaavat ihmisen saumattomasti. Yksi ergonomian päätehtävistä on tunnistaa työn kuormittavuus. Kuormittavuus voi olla sopivaa, ali- tai ylikuormittavaa. Työn fyysiseen kuormittavuuteen tai raskauteen vaikuttavat työliikkeet, -asennot, voimankäyttö ja ympäristötekijät, kuten lämpötilat. Työn suorittamiseen työntekijä käyttää tuki- ja liikuntaelimiään sekä hengitys- ja verenkiertoelimiään ja aistejaan. Työn ergonomisessa suunnittelussa olisikin erityisen tärkeää kiinnittää huomiota työhön vaatimuksiin suhteessa elimistön suorituskykyyn. Ergonomian suunnittelu ei ole pelkästään kuormittavuuden poistamista vaan myös ihmiselle sopivien työpiirteiden lisäämistä. Työnkierto on yksi esimerkki siitä, miten työergonomiia voidaan parantaa. (Sillanpää 2011, 1.1)



Kuvio 3: Ergonomian tavoite (Sillanpää 2011, 1.1)

Kuvio 3 kuvaa työn ja ihmisen vuorovaikutusta. Ihmisellä on omat edellytyksensä ja rajoituksensa ja työllä vaatimuksensa. Työn täytyy kuitenkin soveltua ihmiselle ja työ voidaan myös sovittaa ihmiselle.

4 Perehdyttäminen prosessina

Uusi työpaikka työtehtävineen ja -ympäristöineen luo tarpeen kouluttamiselle ja valmentamiselle. Uuden työn alussa tapahtuvaa opettelua ja kehittämistä kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttäminen vaatii henkilöstöresursseja sekä aikaa, suunnitelmallisuutta ja perehdyttämissuunnitelmia sekä -konsepteja. (Kupias & Peltola 2009, 9.)

4.1 Perehdytyskonseptit

Perehdytyskonsepteja on erilaisia: vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatu-perehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Jokaisella perehdytyskonseptilla on omat heikkoutensa ja vahvuutensa, ja ne käydään läpi seuraavissa kappaleissa. (Kupias 2009, 35 - 36.)

Ensimmäiseen konseptiin, eli vierihoidoperehdyttämiseen kuuluu parhaimmillaan kaikkiin muihinkin perehdytyskonsepteihin ja siinä on olennaista se, että kokeneempi työntekijä tai muu tehtävään soveltuva henkilö ottaa uuden työntekijän mukaansa ja työn ohella kertoo yrityksestä, työyhteisöstä ja työtehtävistä. Tämän konseptin etuna on yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö, mutta toisaalta vaarana on se, että perehdytys saattaa jäädä yhden henkilön motivaation ja osaamisen varaan. (Kupias 2009, 36 - 37.)

Malliperehdyttämisessä perehdytys hoidetaan yhteisen materiaalin, kuten sähköisen kanavan tai tervetuliaistapahtuman avulla. Tämän konseptin etuna on yhtenäinen ja tasalaatuinen perehdytys, kun taas vaarana on perehdyttämisen jäykkyys, jossa ei kiinnitetä huomiota henkilöihin yksilötasolla. (Kupias 2009, 37 - 38.)

Laatuperehdyttäminen sisältää vierihoido- ja malliperehdyttämisen elementtejä, mutta vastuu on tiimillä ja sen esimiehellä. Laatuperehdyttämisen etuna on se, että uusi työntekijä otetaan heti tiimin jäseneksi ja tiimi pystyy tuottamaan ajantasaista perehdyttämistä. Tämän konseptin vaarana on kuitenkin se, että mikäli tiimillä on vastuu, voi käydä niin ettei kukaan loppupelissä otakaan vastuuta perehdytyksestä. (Kupias 2009, 39 - 40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä tietyllä taholla on vastuu perehdyttämisestä, eikä perehdyttäminen ole valmis tuote, vaan siinä otetaan huomioon uuden työntekijän osaamiset ja vahvuudet. Uusi työntekijä mielletäänkin enemmän asiakkaan roolissa kuin työntekijänä räätälöidyn perehdytyksen aikana. Tämä perehdyttämismuoto vaatii työnjohdolta jatkuvaa kehittämistä ja jäsentämistä. Räätälöidy perehdyttämiskonseptin etuna on se, että perehdytettä-

vää kuunnellaan ja otetaan huomioon, mikä vahvistaa tämän sitoutumista. Vaarana taas on se, että tämä konsepti vaatii uuden työntekijän sitoutumista oman perehdytysohjelmansa laatimiseen ja tämä vaatii myös perehdyttämisohjelman laatijalta erityisosaamista ja koordinoitaitaitoja. (Kupias 2009, 40 - 41.)

Dialoginen perehdyttäminen eroaa edellisistä sillä, että se on enemmänkin yrityksen toimintatapa, kuin pelkkä perehdytysmalli. Uusi työntekijä ja perehdyttäjät käyvät jatkuvaa dialogia ja oppiminen on molemminpuolista. Dialoginen toimintatapa edellyttää kuitenkin sitä, että kaikki osaavat sen ja ovat sitoutuneita tällaiseen toimintatapaan. (Kupias 2009, 41 - 42.)

Yritys X Oy:llä on käytössä perehdytyskonsepti, joka on vierihoitoperehdyttämisen ja laatupehdyttämisen välimuoto. Uusi tulokas allekirjoittaa työnjohdon kanssa työsopimuksen ja työnjohto kertoo tulokkaalle tämän tulevista työtehtävistä pääpiirteittäin. Tämän jälkeen uudella työntekijällä on ensimmäinen työvuoro, jossa hän seuraa toisen työntekijän työskentelyä ja osallistuu itsekin työhön ohjatusti. Hänet opastetaan tiettyyn työvuoroon sisältyvään tehtävään ja annetaan hänen tehdä myös itse. Tämä antaa uudelle henkilölle mahdollisuuden kokeilla itse työtä ja säästää perehdyttäjän aikaa. Ennen työvuoron loppua perehdyttäjä tulee vielä tarkistamaan uuden työntekijän tekemän työn jäljen ja työskentelytavat ja antaa näistä palautetta. Kun perehdyttäjä on varma siitä, että uusi tulokas pärjää itse, hän voi siirtyä toisiin tehtäviin ja tulokas jatkaa työtään.

Tällä hetkellä Yritys X Oy:llä ei ole käytössä perehdytysopasta ja perehdytys suoritetaan toisen siivoojan tai palveluesimiehen toimesta. Näin ollen yrityksellä ei ole ollut käytössä keinoja, jolla varmistaa se, että tarvittavat tiedot on käyty läpi ja sisäistetty.

Yrityksen haasteena on ollut se, että perehdyttäjä saattaa siirtää vääriä työmenetelmiä perehdytettävälle, mikäli hänellä itsellään on sellaisia syystä tai toisesta käytössä. Lisäksi perehdyttäjän on vaikea muista, mitä kaikkea perehdytettävälle on kerrottava. Yrityksellä on käytössä vihko, jossa on lueteltu kaikki siivousaineet ja niistä on kuvat. Pelkät siivousaineet eivät kuitenkaan riitä perehdytysmateriaaliksi, vaan perehdyttäjällä on oltava jokin muu ohje perehdytyksen suorittamiseksi.

4.2 Oppiminen perehdytystilanteessa

Perehdyttäjällä on tärkeä rooli perehdytettävän oppimisessa. Oppimiseen kuuluu muun muassa seuraavat asiat: tiedon lisääntyminen, asioiden muistaminen ja toistaminen, tietojen soveltaminen, asioiden ymmärtäminen, ajattelun muuttuminen, itsensä muuttuminen sekä asioiden uudella tavalla näkeminen. Oppiminen voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: toistavaan oppimiseen, ymmärtävään oppimiseen sekä luovaan oppimiseen. Toistavassa oppimisessa pe-

rehdytettävä on vastaanottajan roolissa ja olennaisinta on, että hän pystyy perehdytyksen jälkeen toistaa tietyn oppimansa asian. Ymmärtävässä oppimisessa on tärkeää, että perehdytettävä ymmärtää oppimansa asian. Tämä auttaa itsenäisessä asian soveltamisessa, koska kaikkia yksityiskohtia ei ole mahdollista kertoa heti. Luovassa oppimisessa perehdytettävä kyseenalaistaa oppimansa asian ja dialogin avulla asiaa kehitetään perehdyttäjän ja perehdytettävän yhteisvoimin. (Kupias 2009, 114 - 115.)

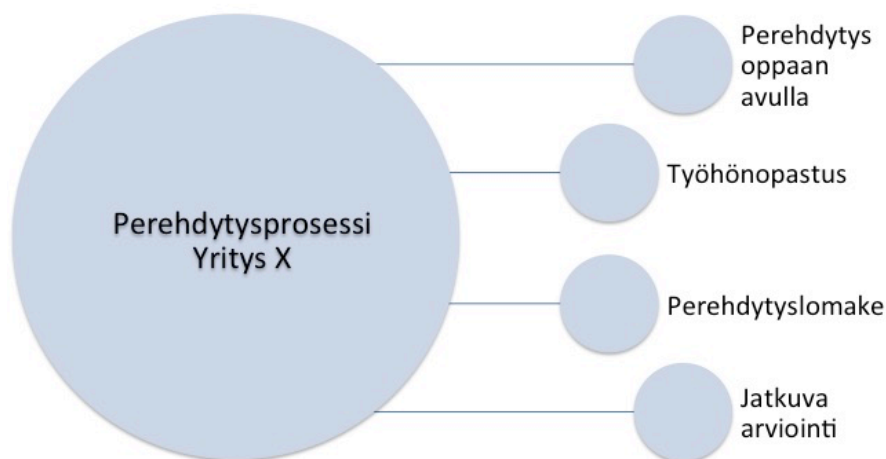
Tilanteissa, joissa aikaa on vähän ja tärkeimmät asiat täytyy oppia nopeasti, käytetään toistavaa oppimista. Kuitenkin jatkon kannalta ja asian hyvän ymmärtämisen ja soveltamisen kannalta olisi hyvä ottaa mukaan myös ymmärtävää oppimista (Kupias 2009, 114 - 115). Yritys X:ssä perehdytysvuoron aikana on opittava nopeasti oleelliset asiat, minkä takia perehdytyksessä on käytetty toistavaa oppimista. Ymmärtävä oppiminen on otettu mukaan kuvioon työskentelyn aikana, tulokkaan oppiessa hallitsemaan perusasiat.

Perehdyttävä voi edistää perehdytettävän oppimista ottamalla huomioon seuraavia asioita: oppimistavoitteita, motivaatiota, kokonaiskuvaa, ilmapiiriä, vuorovaikutusta ja aikaisempia kokemuksia. Aikaisemmat kokemuksemme voivat edistää oppimista tai sitten päinvastaisesti olla oppimisen esteenä ennakkokäsitysten muodossa. Tästä syystä aikaisemmat kokemukset on hyvä ottaa perehdytystilanteessa huomioon. Oppimistavoitteissa taas tulisi ottaa huomioon sekä yksilön, eli perehdytettävän, että yhteisön, eli yrityksen oppimistavoitteet ja se, kuinka nämä kaksi kohtaavat. (Kupias 2009, 125 - 128.)

Perehdytettävän motivaatio koostuu asian tärkeydestä itselle, onnistumisen todennäköisyydestä ja itse tekemisen ilosta. Kun asia koetaan itselle tärkeäksi, se on helpompi ja vähemmän työläs omaksua. Onnistumisen todennäköisyyttä taas voidaan lisätä muun muassa asettamalla realistisia tavoitteita ja kannustamalla oppijaa. Tekemisen ilo taas koostuu suuresti ilmapiiristä, eli perehdytystilanteen ilmapiiri voi edistää tai hidastaa oppimista merkittävästi. (Kupias 2009, 129 - 131.)

5 Perehdytysopas osaksi Yritys X:n perehdytysuunnitelmaa

Yritys X:n perehdytysuunnitelman tarkoituksena on parantaa ja tehostaa Yritys X:n perehdytysprosessia. Osana perehdytysuunnitelmaa on ottaa käyttöön Yritys X:lle laadittu perehdytysopas ja valvoa sitä, että opasta käytetään ja jokainen henkilöstöön kuuluva käy sen läpi.



Kuvio 4: Yritys X:n perehdytysprosessi

5.1 Taustatietojen keruu

Kehitystehtävää varten valittiin haastattelumuodoista teemahaastattelu, sillä se palvelee kehitystehtävän tarkoitusta parhaiten. Teemahaastattelussa on muun muassa se etu, että se on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastossa, eikä sido haastattelua tiettyyn leiriin, kuten kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen. Teemahaastattelu menetelmänä ei määritä kuinka syvälle aiheeseen mennään, vaan haastateltava voi määrittellä tämän itse. Lisäksi haastattelijan rooli eli ole yhtä tärkeä kuin haastateltavan, vaan hän huolehtii siitä, että haastattelu etenee tiettyjen aiheiden varassa ja johdattelee haastateltavaa eteenpäin kysymyksillä. Teemahaastattelu huomioi sen, että eri ihmisten käsitykset eri asioista voivat vaihdella paljon ja ihmisten asioille antamat merkitykset voivat myös vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47 - 48.)

Opinnäytetyöprosessin aikana haastateltiin kahta Yritys X Oy:n henkilöstöön kuuluvaa henkilöä perehdytysoppaaseen liittyen. Haastateltavat toimivat yrityksessä siivoojan ja palveluesimiehen tehtävissä. Haastattelu suoritettiin teemahaastatteluna ja tulokset analysoitiin poimimalla haastateltujen kehitysehdotuksia haastatteluista. Haastatteluissa kävi ilmi, että haasteellisimpana henkilöt ovat uusien työntekijöiden kanssa pitäneet työjärjestyksen noudattamista, perehdytyksen yhteydessä unohtuneita asioita, kielitaitoa ja lajittelua. Lisäksi ongelmallisena koettiin perehdyttäjien määrä ja työnjako sekä sopivimman perehdytysmallin käyttö. Myös perehdytykseen käytettävä aika mainittiin sekä perehdytettävän aikaisempi osaaminen.

Haastattelussa kysyttiin, mitkä asiat olisivat haastateltavien mielestä tärkeää sisällyttää oppaaseen. Vastauksissa mainittiin siivousvaunun järjestys ja puhtaus, jäterasvan käsittely, lajittelu, tarvittavien asiakirjojen toimitus, palkkapäivä ja muut käytännöt, yrityksen perusasiat, työturvallisuus, työterveyshuolto, työaikalaki, vuosilomalaki ja työsuojeluasiat. Lisäksi

mainittiin aseptinen työjärjestys, kostutusmenetelmät ja yhteyshenkilöt. Myös poissaoloilmoitusperiaatteet ja työtaturmatilanteet mainittiin.

Pesuaineisiin ja -välineisiin liittyen kysyttiin, mitkä ovat sellaisia aineita ja -välineitä, joiden käyttö olisi hyvä kuvata oppaassa tarkasti. Vastauksissa mainittiin tiskiaineet, yleispuhdistusaineet, grillipesuaineet, desinfiointiaineet sekä kostea-, nihkeä- ja kuivamenetelmät.

Haastattelun viimeinen kysymys koski asiakaspalvelua ja siinä kysyttiin, mitkä asiakaspalveluun liittyvät asiat olisi haastateltavan mielestä syytä kuvata oppaassa. Vastauksista kävi ilmi, että haastateltavat kokivat asiakkaiden tervehtimisen ja asiakkaiden paikan päällä tapahtuviin pyyntöihin reagoimisen kuvaamisen tärkeänä.

5.2 Oppaan testikäyttö ja palautteet

Opas testattiin yhdessä kahden Yritys X:n henkilöstöön kuuluvan henkilön kanssa. Henkilöt toimivat siivoojan ja palveluesimiehen asemassa. Oppaaseen liittyvät palautteet käytiin läpi ja ne otettiin huomioon oppaan laatimisessa. Käyttöönottestauksessa kysyttiin käyttäjien mielipidettä oppaan hyödyllisyydestä, sisällöstä, ulkoasusta ja kielestä. Testauksessa mukana olleille henkilöille tulostettiin oppaan työversio ja käytiin se läpi, kuten perehdytystilanteessa tehtäisiin. Oppaan saatiin luettua nopeasti, vaikka parannusehdotuksista keskusteleminen vei oman aikansa.

Testikäytön yhteydessä henkilöiltä tuli positiivista palautetta oppaasta ja sen ulkonäöstä. Henkilöt myös kertoivat sen olevan todella hyvä lisä nykyisiin perehdytyskäytäntöihin ja että opas tuli helpottamaan perehdytystä suuresti. Myös oppaan kuvia keuhuttiin. Yksi henkilöistä ehdotti, että myös tiskiaineiden viereen tulisi kuvat siitä, missä aineita voi käyttää. Samalla toivottiin myös lisätietoja lihankäsittelytiloissa sijaitsevien koneiden pesusta astiahuolto-osioon.

5.3 Perehdytysoppaan käyttöönottoprosessi

Perehdytysoppaan on tarkoitus lisätä työn sujuvuutta ja henkilöstön sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Oppaan käyttöönottosuunnitelma sisältää perehdytysoppaan, käytännön ohjeet sekä aikataulun. Oppaan käyttöönottosuunnitelmassa kerrotaan siitä, että jokaisen on kerrottava kohdealueensa siivoojille perehdytysoppaasta. Johdon ja esimiesten palaverissa käydään erikseen läpi se, onko tarpeen esimerkiksi lähettää sähköistä versiota kaikille nykyisille työntekijöille. Suunnitelman käytännön osio sisältää myös ohjeen siitä, että jokaisen uuden siivoojan on ensimmäisen työviikkonsa aikana käytävä perehdytysopas läpi kokonaisuudessaan ja

allekirjoitettava perehdytyslomake. Perehdytyslomake laaditaan oppaan käyttöönoton yhteydessä. Lomake sisältää oppaassa käsitellyt asiat ja kuittauksen siitä, että uusi työntekijä on ymmärtänyt asiat.

Perehdytysoppaan käyttöönottosuunnitelman aikataulu sisältää seuraavat päivämäärät:

15.12.2017 mennessä pitäisi jokaisen henkilöstöön kuuluvan tietää perehdytysoppaasta, 15.01.2018 esimies on käynyt kohteessa paikan päällä läpi sen, kuinka opasta voidaan käyttää perehdytyksen runkona, 31.01.2017 mennessä tarkistetaan ensimmäistä kertaa, ovatko kaikki uudet työntekijät käyneet oppaan läpi. Tämän jälkeen johdon assistentti pitää kirjaa ja tarkistaa kuukausittain listalta, että jokainen työntekijä on käynyt läpi perehdytysoppaan ja allekirjoittanut perehdytyslomakkeen.

Kuten aiemmin mainittu, perehdytysoppaan laatiminen ja käyttöönotto on osana yrityksen perehdytysuunnitelmaa ja -prosessia (Kuvio 4), mutta opinnäytetyö on rajattu perehdytysoppaaseen. Perehdytysuunnitelman toteutuksesta ovat vastuussa johto ja esimiehet. Toimitusjohtajan vastuulla on seurata toteutuksen etenemistä ja päälliköiden vastuulla on toteuttaa yhdessä esimiesten kanssa suunnitelman jalkauttaminen työyhteisöön. Perehdytysuunnitelma käydään johdon ja esimiesten yhteisessä palaverissa, jossa suunnitelma esitetään ja sen yksityiskohdista keskustellaan yhdessä.

Johtoryhmällä on suunnitelmissa osana perehdytysuunnitelmaa myös verkkokurssi, joka sisältäisi perehdytysoppaan asiat, mutta ne olisivat videon muodossa. Näin jokainen voisi halutessaan käydä oppaan läpi ajasta ja paikasta riippumatta. Videon avulla olisi myös helpompi näyttää ergonomiset työasennot ja muut sellaiset asiat, joita ei kuvin pysty selittämään. Verkkokurssin tekeminen ajoittuu vuodelle 2018.

6 Perehdytysoppaan sisältö

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan perehdytysoppaan rakenteesta ja sisällöstä. Niissä kerrotaan myös siitä, miksi opas sisältää juuri ne asiat, jotka siihen on lisätty ja miksi oppaasta on tehty helposti luettava.

6.1 Perehdytysoppaan rakenne

Yritys X:n henkilöstön monimuotoisuudesta ja vaihtelevasta kielitaidosta johtuen, opaskirjasta ei tehty vaikeasti luettavaa, vaan tekstiä pyrittiin laittamaan mahdollisimman vähän. Kuvat nopeuttavat oppaan läpikäymistä myös heille, joiden englannin tai suomen kielen taito ei riitä pitkien, monimutkaisten tekstien ymmärtämiseen. Koska työntekijät ovat eri taustoista, kaik-

ki eivät ole tottuneita lukemaan pitkiä akateemisia tekstejä esimerkiksi työturvallisuudesta tai vaikeita sopimustekstejä vaikkapa työehtosopimuksista. Tämä on tärkein syy sille, että pitkiä tekstejä pyrittiin oppaassa välttämään. Opas pitäisi pystyä käymään läpi nopeasti ja perehdytysvuoron sisällön on oppaasta huolimatta tarkoitus painottaa käytännön oppimiselle.

Kuten kuvio 5 osoittaa, perehdytysopas jaettiin kahteen osaan: perehdytysosaan, jossa on yrityksen arvot, käytännöt työpaikalla, työsuojelu ja työturvallisuus ja toisessa osassa työhönopastukseen liittyvät asiat. Näitä ovat seuraavat: työvälineet ja -menetelmät ja puhdistettavat pinnat. Lisäksi oppaan liitteeksi tehdään kohdekohtaiset ohjeet ja käytännöt -liite, joka tullaan ripustamaan esimerkiksi kohteen siivouskeskuksen seinälle näkyvälle paikalle. Myös opasta on tarkoitus säilyttää jokaisessa kohteessa, jotta se on tarvittaessa helposti löydettävissä joko perehdytystä tai tietojen kertaamista varten.

CONTENTS

Our Values | Page 04

Protocol & Logistics | Page 05

- | Hospitality
- | Uniform
- | Dos & Don'ts
- | Payment Process
- | Ending Services
- | Employee's Health
- | Sick Leaves
- | Working Hours

Practical Guide | P 13

- | Big Equipment
- | Cleaning Tools
- | Bathroom Cleaning
- | Kitchen Cleaning
- | Floor Cleaning
- | Ending Shift
- | Chemicals
- | Waste Management

Kuvio 5: Yritys X:n perehdytysoppaan sisällysluettelo

Tärkeät asiat, kuten aineiden käyttöturvallisuus ja laitteiden turvallinen käyttö on tähän asti käyty läpi suullisesti työtehtäviin opastamisen yhteydessä. Käytössä ei kuitenkaan ole ollut opasta, eli jos perehdytettävä olisi esimerkiksi halunnut itse kerrata oppimiaan asioita työhönopastuksen jälkeen, ei tähän olisi ollut mahdollisuutta. Perehdytystilanteessa on paljon opittavaa ja pienet yksityiskohdat, kuten vaikkapa siivousliinojen värikoodaukset saattavat helposti unohtua. Vastaavat virheet on korjattu vasta sitten, kun perehdyttäjä tai palveluesimies huomaa asian. Kaikkia virheitä ei voida poistaa, mutta tavoitteena on, että ne voidaan mini-

moida käyttämällä opasta. Opas helpottaa sekä perehdytettävää että perehdyttäjää. Perehdyttäjällä opas toimii punaisena lankana ja käytyään oppaan läpi perehdytettävän kanssa tämä voi olla varma siitä, että ne asiat, joita ei työn ohessa aina muista kertoa, on käyty oppaan avulla läpi.

Työn seuraaminen ja harjoittelu on olennaisin osa oppimista siivoustyössä, joten oppaan tarkoituksena on taata se, että ne asiat, jotka tulisi hallita nimenomaan työn ohella, tulisi käytyä läpi. Opas ei korvaa työn seuraamista ja harjoittelusta, mutta se tukee sitä ja on tärkeä lisä.

Perehdytysopas on toteutettu englannin kielellä, mutta Yritys X:n perehdytysuunnitelmaan kuuluu oppaan kääntäminen ainakin kahdelle muulle eniten käytössä olevalle kielelle. Käännöstyöt ja käännettyjen oppaiden käyttöönotto tapahtuvat englanninkielisen oppaan käyttöönoton jälkeen, vuoden 2018 ensimmäisen kvartaalin aikana.

Oppaaseen valittiin väreiksi valkoinen tausta sekä kullanväriset reunukset, kuten yrityksen värimaailmassa. Ulkoasusta tehtiin mahdollisimman selkeä ja miellyttävä lukea tai katsoa läpi. Kuvat jaoteltiin aiheen mukaan omille sivuilleen ja oppaaseen laitettiin kuvia vain sellaisista välineistä ja asioista, jotka todella vastaavat työkohteessa nähtävillä olevia.

6.2 Yrityksen arvot ja käytännöt

Ensimmäisellä sivulla esitellään yrityksen arvot, kuitenkin yksiselitteisellä tavalla. Näiden alapuolella on yrityksen yhteystiedot ja yhteyshenkilöt. Tämän jälkeen alkaa perehdytysoppaan ensimmäinen osa, joka sisältää tietoa yrityksen käytännöistä. Oppaan ensimmäisessä kuvassa on iloisia siivoojia välineineen ja puhekuplissa tervehdykset ”moi” ja ”hei”. Kuvan alapuolella kerrotaan parilla lauseella, että asiakkaita tervehditään ja heitä kunnioitetaan. Nämä asiat ovat oppaassa ensimmäisinä, koska ne antavat yleiskuvan yrityksestä ja toivottavat uuden henkilön tervetulleeksi.

Seuraavassa osiossa on siivoojan tärkeimmät välineet: työpaita, henkilökortti, suojakäsineet, kuulosuojaimet ja esiliina. Kuvien vieressä on suojavälineiden nimet. Näiden jälkeen kerrotaan kuvan sekä yhden lauseen avulla seuraavat asiat: asiakkaan vieressä ei siivota, asiakkaita ei häiritä, jos he ovat työkohteessa samaan aikaan, lukittuihin oviin koputetaan ennen sisään astumista, pukuhuoneesta poistutaan mikäli sinne tulee asiakas, yhdistelmäkonetta ajetaan varoen asiakkaan omaisuutta, astioita käsitellään varoen. Vahingoista, kuten astioiden rikkoutumisesta ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Kuvan avulla on painotettu sitä, että sekä esimies että asiakas ovat tyytyväisiä, mikäli vahingoista kerrotaan heti rehellisesti. Oppaassa ohjeistetaan myös soittamaan esimiehelle, mikäli tarvikkeet ovat lopussa tai mikäli jokin muu

poikkeava tilanne tulee vastaan. Lisäksi vieressä on kuvat 112-hätänumerosta vahingon sattuessa. Tämän jälkeen esitellään yleisimmät ergonomiset asennot ja väärät asennot on ruksattu yli punaisella. Työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyvät asiat on valittu oppaaseen, jotta turvalliset ja ergonomiset työmenetelmät tulisivat jo alkuvaiheessa tutuiksi, jottei epäergonomisia asentoja tai työmenetelmiä tarvitsisi jälkikäteen korjata. Näin ennaltaehkäistään myös yleisimmät rasitusvammat ja ammattitaudit.

Palkkausosiossa selitetään palkanmaksuun liittyvät asiat yksinkertaisin kuvin, esimerkiksi kohdassa, jossa kerrotaan, mihin palkanmaksu perustuu, on kuva työvuoroluettelosta. Tämän alapuolella kerrotaan, että ylitöitä saa tehdä vain esimiehen luvalla. Palkanmaksuprosessista lukee, että sähköpostiosoite, verokortti ja tilinumero toimitetaan esimiehelle kuun 31. päivään mennessä ja lisäksi täytetään työtuntalista. Palkanmaksu tapahtuu kuun 7. päivänä ja työnantaja toimittaa palkkakuitin työntekijän sähköpostiin tai postitse. Lomapalkka maksetaan kuun 7. päivänä ennen loman alkamisajankohtaa tai tarpeen vaatiessa seuraavan palkanmaksun yhteydessä. Palkkaukseen liittyvät asiat on käsitelty oppaassa palkanmaksun helpottamiseksi. Palkanmaksuprosessi nopeutuu huomattavasti, mikäli jokainen toimittaa tarvittavat tiedot ajallaan. Työntekijän on myös hyvä ymmärtää, mihin palkanmaksu perustuu ja mitä hänen kuuluu toimittaa työnantajalle.

6.3 Välineet ja menetelmät

Käytännön asioiden jälkeen esitellään tärkeimmät siivousvälineet kuvien ja välineiden nimien avulla. Esittelyssä on siivousvaunu ja sen sisältö, yhdistelmäkone ja sen turvalliseen käyttöön liittyvät asiat. Näiden alapuolella on kuvat mopista, harjasta, lattiankuivaimesta, raapasta ja teräsvillasienestä. Teräsvillasienien kohdalla löytyy varoitus, että sitä kuuluu käyttää ainoastaan grilliritilöihin, jotteivät muut pinnat naarmuunnu. Siivousliinat on eritelty värikoodeittain: vihreä ja sininen ovat yleisliinoja, punainen wc-tiloihin ja keltainen keittiöön. Edellä mainitut välineet on jokaisen siivoojan tiedettävä, sillä niitä käytetään lähes kaikkia päivistäin.

Siivousvälineiden ja -koneen jälkeen on osio liittyen astiahuoltoon. Kuvissa on astianpesukone ja sen vieressä astiaharjan kuva sekä ohjeistus siitä, että astianpesukoneen sisäosat on harjattava käytön jälkeen. Vieressä on yleisestä ja desinfiiovasta tiskiaineesta. Astiahuollon yhteydessä tehtävästä desinfioinnista kerrotaan, mitä ainetta on käytettävä, mille pinnoille ja kuinka usein.

Lattianhoito-osiossa on kuvat kivilattiasta, muovimatosta ja parkettilattiasta. Näiden alla kerrotaan, käytetäänkö kuivaa, nihkeää vai kosteaa siivousmenetelmää. Viimeisenä on kuva lattiasta, johon on kaadettu vettä. Tämän kuvan päällä on punainen rasti, joka antaa ymmärtää,

ettei näin saa toimia. Lattianhoito-osioon on valikoitu veden käyttöön liittyvät asiat, sillä nämä vaikuttavat lattiapinnan kuntoon. Esimerkiksi liika vedenkäyttö voi vahingoittaa tietyn-tyyppisiä lattiaita. Lattiapintojen siivousmenetelmät vaihtelevat kohteittain ja pinnoittain ja siivoajan on tärkeää tietää, mitä menetelmää missäkin kohteessa tai pinnassa saa käyttää.

Puhdistusaineet -osiossa on kuvat eniten käytetyistä puhdistusaineista, kuvien alapuolella käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedot. Aineet ovat samannimisiä ja -merkkisiä, mitä yrityksellä on käytössä, jotta pakkaukset olisivat helposti tunnistettavissa. Ohjeet on lyhennetty sellaisiksi, että tärkeimmät tiedot saa nopeasti selville. Esimerkiksi lasinpesuainesuihkepullon kuvan kohdalla lukee: lasinpesusuihke, saattaa aiheuttaa allergisen reaktion. Siivoajan on hallittava yleisimpien puhdistusaineiden käyttö, sekä niiden käyttöturvallisuuteen liittyvät asiat.

Jätteiden lajitteluosiossa on kuvia erivärisistä jäteastioista ja niiden vieressä listat niistä jätteistä, mitä niihin saa laittaa. Näiden alapuolelta löytyy kehoitus käydä tutustumassa oman kohteen lajittelu-alueeseen perehdyttäjän kanssa.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajalle kirjallinen materiaali perehdytystilanteisiin, samalla kuitenkin niin, että se olisi helposti ja nopeasti luettavissa kielitaidosta riippumatta. Nämä asiat toteutuivat, ja opas otetaan Yritys X:n toimesta käyttöön vuoden 2018 tammikuun aikana. Toimeksiantajalta puuttui aiemmin kirjallinen materiaali perehdytystä varten ja toimeksiantajan toiveisiin on vastattu laatimalla sellainen.

Toimeksiantajan asiakkuuspäällikkö arvioi perehdytysoppaan ja mainitsi arvioinnissaan, että opinnäytetyön tuotos on todella tarpeellinen ja kattava. Lisäksi arvioinnissa mainitaan, että opas tulee auttamaan yrityksen perehdytyksen yhtenäistämässä ja että työssä on havainnollistettu perehdytykseen kuuluvat asiat kiitettävästi. Kiitosta tuli myös siitä, että opasta laadittaessa on huomioitu kielelliset haasteet tekemällä opas englannin kielellä ja kuvittamalla opasta.

Perehdytysopas tulee lisäämään toimeksiantajan henkilöstön viihtyvyyttä antamalla uusille työntekijöille selkeän ohjeistuksen heti työsuhteen alussa. Perehdytysopas tulee myös lisäämään toimeksiantajan asiakastyytyvää vähentämällä virheiden määrää ja näin ollen vähentämällä reklamaatioiden määrää. Opinnäytetyön tavoitteet toteutuivat perehdytysoppaan laatimisen suhteen ja opas tullaan ottamaan käyttöön osaksi toimeksiantajan perehdytys-suunnitelmaa. Mikäli opinnäytetyöprosessi olisi aloitettu aikaisemmin, olisi tekijällä ollut

enemmän aikaa syventyä siihen, mitkä asiat olisi sisällytettävä oppaaseen ja mitkä ei. Tästä huolimatta, oppaasta tuli toimiva materiaali toimeksiantajan käyttöön.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.
- Gray, D. 2009. Doing research in the real world. Los Angeles: Sage.
- Gordon, R. 2008. Start and run a successful cleaning business. Oxford: How To Books.
- Hakumäki, L. & Yli-Kaitala, K. 2014. Töissä Suomessa, tietoa maahanmuuttajalle. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Heljaste, J. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin kauppakamari.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskuksen julkaisusarja. TTK 27030.
- Kauhanen, M. 2016. Osa-aikatyö yksityisillä palvelualoilla. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Keisala, K. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampere University Press.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.
- Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki: WSOYpro.
- Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä: hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Helsinki: Sanoma Pro.
- Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R. & Rantanen S. 2009. Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos: TTL-kirjakauppa (jakaja).
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu.
- Morrow, B. 2008. How to open and operate a financially successful cleaning service. Ocala: Atlantic Publishing.
- Mäkipää, C. & Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. Mikkeli: Siivoussektori Oy.
- Oivanen, E. 2010. Method cards for cleaning work: maintenance cleaning. Helsinki: Siivousektori.
- Puska, R. & Viinikka, E. 2015. Siistii! Helsinki: Sanoma Pro.
- Päivärinta, S. & Korhokangas, M. 2014. Taitava esimies ohjaa suunnitelmallisesti. Laurea-ammattikorkeakoulu, Siivoussektori.
- Santalahti, M. 2013. Kiinteistöpalvelualan työsuojeluopas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Tikkanen, I., Rautiainen, M., Kotro, E., Korhokangas, M. & Nives, M. 2008. Ulkomaalaistautaiset palvelualla: koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen esteet. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Työturvallisuuskeskus. 2017. Perehdyttäminen ja työhönopastus. Viitattu 23.11.2017.

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Bergom, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka: opas esimiehelle. Helsinki: Työterveyslaitos.

Sähköiset lähteet

Ammattinetti. 2011. Siivouspalvelut. Viitattu 22.11.2017. <http://www.ammattinetti.fi>

Ketola, H.U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä. Väitöskirja. Jyväskylä Studies in Business and Economics no 92. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Viitattu 22.11.2017. [Http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7](http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7)

Yle Uutiset. 2015. Joka viides siivooja on ulkomaalaistaustainen. Viitattu 09.10.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-8348641>

Kuviot

Kuvio 1: Kulttuurien lomittuminen keskenään (Yli-Kaitala, 2013.).....	11
Kuvio 2: Perehdyttäminen ja työhönopastus (Työturvallisuuskeskus 2017.)	12
Kuvio 3: Ergonomian tavoite (Sillanpää 2011, 1.1)	15
Kuvio 4: Yritys X:n perehdytysprosessi.....	19
Kuvio 5: Yritys X:n perehdytysoppaan sisällysluettelo	22

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko teemahaastattelulle.....	31
--	----

Liite 1: Haastattelurunko teemahaastattelulle

Haastattelu Yritys X:n henkilöstön perehdyttämisestä

Pvm:

Henkilöt:

Haastattelu tehdään nimettömänä ja tietoja käytetään opinnäytetyön ja perehdytysoppaan laatimiseen.

- 1) Mitkä asiat olet kokenut haasteellisina uusien työntekijöiden kanssa muun muassa perehdytystilanteissa?
- 2) Mitkä asiat olisi tärkeää saada perehdytysoppaaseen mukaan?
- 3) Mitkä ovat ne pesuaineet tai -välineet, joiden käyttö olisi hyvä kuvata oppaassa?
- 4) Mitkä asiakaspalveluun liittyvät asiat olisi mielestäsi syytä kuvata oppaassa?