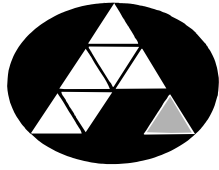


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Veera Leppä

PEREHDYTTÄMISOPAS OVV ASUNTOPALVELUILLE

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2012



POHJOIS-KARJALAN  
AMMATTIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**  
**Joulukuu 2012**  
**Liiketalouden koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
p. (013) 260 6800 p. (013) 260 6906

Tekijä  
Veera Leppä

Nimeke  
Perehdyttämisosas OVV Asuntopalveluille

Toimeksiantaja  
OVV Asuntopalvelut

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia perehdyttämisosas OVV Asuntopalveluille. Yritys on valtakunnallinen vuokrahuoneistonvälittäjä. OVV:llä ei aikaisemmin ollut yhtenäistä perehdyttämismateriaalia, joten aihe oli ajankohtainen.

Perehdyttämisospaan lisäksi työssä tarkasteltiin perehdyttämisen teoriaa. Työssä syvennyttiin perehdyttämisen eri näkökulmiin: tavoitteeseen, seurantaan ja kehittämiseen. Työssä käydään läpi perehdytysprosessia ja perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Opinnäytetyö oli muodoltaan toiminnallinen, sillä sen pääasiallisena tavoitteena oli laatia perehdyttämisosas yrityksessä aloittavalle uudelle työntekijälle. Työn tuloksena saatiin opas, joka sisältää oleelliset tiedot yrityksestä sekä opastuksen vuokravälityksen laillisiin säädöksiin ja yrityksen tärkeimpiin työtehtäviin. Oppaan tarkoituksena on olla käytännön opastuksen tukena. Tulokkaan on oppaan avulla helppo tutustua yritykseen ja sen tehtäviin jo ennen töiden aloittamista.

Opas on osittain salainen toimeksiantajan pyynnöstä. Yrityksen on helppo päivittää opasta, sillä se on sähköisessä muodossa. Jatkossa opasta voisi kehittää lisäämällä siihen perehdyttämisen seurannan työkaluja.

Kieli  
suomi

Sivuja 26

Asiasanat  
perehdyttäminen, perehdytysoppaat, asunnonvälitys



NORTH KARELIA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**THESIS**  
**December 2012**  
**Degree Programme in Business**  
**Economics**  
Karjalankatu 3  
FIN 80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. 358-13-260 6800

Author(s)  
Veera Leppä

Title  
Creating a Familiarization Guide to OVV Asuntopalvelut

Commissioned by  
OVV Asuntopalvelut

Abstract

The aim of the present thesis has been to create a familiarization guide for new employees who start to work at OVV Asuntopalvelut. The company is a nationwide rental company mediating rental apartments. There was need for this thesis project because OVV did not yet have uniform familiarization material.

In addition to the familiarization guide the theory of employee orientation was also investigated. The study considered different perspectives of familiarization such as the objectives, monitoring and development of familiarization. Furthermore this study discusses the process and legislation of new employee orientation.

The project was carried out as a practice-based thesis. The aim of which was to produce the familiarization guide. The guide contains the company's basic information, guidance to the legal aspects of rental business and the most important tasks within the company. The purpose of the familiarization guide is to support the company's employee orientation in practice. The new employee can familiarize him/herself with the company and his/her tasks before s/he starts working.

A part of the familiarization guide is secret. The guide can be easily modified because it is available in electronic form. In the future the guide can be developed by adding monitoring tools to follow-up new employee orientation.

Language  
Finnish

Pages 26

Keywords  
new employee orientation, familiarization guide, rental business

## Sisältö

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1	Johdanto.....	5
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet.....	5
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	5
1.3	Aikaisemmat tutkimukset perehdyttämisestä.....	6
2	Perehdyttäminen.....	7
2.1	Perehdyttämisen määritelmä.....	7
2.2	Perehdyttämisen tavoitteet.....	8
2.3	Hyvä perehdyttäjä.....	8
2.4	Perehdyttäminen ja lainsäädäntö.....	9
2.5	Perehdyttämisprosessi.....	10
2.6	Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen.....	12
2.7	Perehdyttämisopas.....	13
3	Perehdyttämisopas OVV Asuntopalveluille.....	14
3.1	Vuokrahuoneiston välitys.....	14
3.2	OVV Asuntopalvelut.....	14
3.3	Toimenkuva.....	15
3.4	Toimeksiantosopimus.....	17
3.5	Välityspalkkio.....	17
3.6	Vuokra.....	18
3.7	Vakuus.....	19
3.8	Asuinhuoneiston vuokrasopimus.....	19
3.8.1	Sopimuksen päätyminen.....	20
3.8.2	Toistaiseksi voimassa oleva sopimus.....	21
3.8.3	Määräaikainen sopimus.....	22
3.9	Huoneiston kunnossapito.....	22
4	Lopuksi.....	24
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	24
4.2	Oman työn tarkastelua.....	24
	Lähteet.....	26

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on OVV Asuntopalvelut, Joensuu, ja työn aihe on perehdyttämisosas. Ajatus perehdyttämisospaan laatimiseen tuli toimeksiantoyrityksen henkilökunnalta suorittaessani harjoittelua kyseisessä yrityksessä. Koin aiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi, mutta erityisesti ajattelin siitä olevan hyötyä toimeksiantajalle, koska yrityksellä ei ollut aikaisempaa yhtenäistä perehdyttämismateriaalia. Opinnäytetyön tekeminen harjoittelupaikkaan tuntui luonnolliselta jatkumolta ja aihe oli ajankohtainen oltuani ensin perehtyjän ja sen jälkeen perehdyttäjän roolissa. Perehdyttämisosas on osittain salainen toimeksiantajan pyynnöstä.

Perehdyttämisospaan tarkoituksena on opastaa uusi työntekijä vuokrausta koskeviin yleisiin käytänteisiin ja samalla opettaa hänelle yrityksen työtehtävät. Työ vaatii paljon tietoperustaa vuokraukseen liittyvistä asioista, sillä työntekijän tulee osata neuvoa ongelmatilanteissa. Siksi onkin tärkeää, että opas on sisällöltään sekä teoreettinen että sisältää myös käytännön asiat. Uuden työntekijän on hyvä tutustua oppaaseen jo ennen töiden aloittamista ja käyttää sitä myöhemmin apuna uusia asioita opitellessaan ja työtehtäviä suorittaessaan.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Aluksi työssä käsittelen perehdyttämistä yleisesti. Määrittelen, mitä perehdyttämällä tarkoitetaan ja mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet. Lisäksi kuvaan, kuinka perehdytysprosessi etenee ja millainen perehdyttämisospaasta tulisi laatia.

Laatimani perehdyttämisosas on luvussa kolme. Opinnäytetyössäni ei ole käytännön opastusta yrityksen työtehtäviin, koska osas on siltä osin salainen. Julkissa osassa käsittelen yleisiä vuokraukseen ja yritykseen liittyviä asioita ja esittelen vuokrausta koskevia lainsäädöksiä, kuten vuokrasopimuksen laatimista ja huoneiston kunnossapitoa.

Yritykselle laatimassani oppaassa käsittelen vuokra-asuntojen markkinoinnista aina sopimukseen asti koko välitysprosessia: kuinka asunto otetaan välitykseen, miten se saatetaan asunnonhakijoiden tietoisuuteen ja kuinka asuntojen näytöt pidetään. Tärkeänä osana prosessiin kuuluu hakijoiden esitteleminen vuokranantajalle ja vuokrasopimusten tekeminen. Työtehtävät eivät rajoitu vain välitysprosessiin, vaan työntekijä opastetaan vuokrausta seuraaviin mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja yleiseen neuvontaan.

Viimeisessä osiossa kerron ydinkohtia ammattikorkeakoulun toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Lopuksi pohdin työn etenemistä, onnistumistani ja ammatillista kasvuani.

### **1.3 Aikaisemmat tutkimukset perehdyttämisestä**

Perehdyttämisestä tehdään jatkuvasti opinnäytetöitä, ja siksi niiden tietoperusta ei sinänsä tuo uutuusarvoa. Aiheen suosittuus kertoo kuitenkin perehdyttämisen tärkeydestä ja toisaalta siitä, että siihen panostaminen yleensä unohdetaan yritysmaailmassa. Opinnäytetyötäni tehdessäni tutustuin muihinkin perehdyttämisestä käsitteleviin töihin.

Anne Hara (2010) tuo opinnäytetyössään mielestäni hyvin esille motivaation tärkeänä osana perehdyttämistä ja menestyksekkästä toimintaa. Minna Karhun (2007) näkökulma ihmisestä yksilöllisenä perehtyjänä kertoo hyvin siitä, kuinka perehdyttäminen tulee soveltaa perehdytettävän mukaan, eikä tehdä tietyn mallin mukaan.

## 2 Perehdyttäminen

### 2.1 Perehdyttämisen määritelmä

Henkilöstön vaihtuvuus työpaikoilla on jatkuvaa. Jotta saataisiin osaavia työntekijöitä, on tärkeää panostaa siihen tapahtumaketjuun, jolla uusi työntekijä otetaan vastaan ja opastetaan työntekoon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13.)

Perehdyttämistä käytetään vastaanottaessa uusi työntekijä ja silloin, kun vanha työntekijä perehdytetään uusiin työtehtäviin. Perehdyttäminen käsitteenä kattaa sekä työopastuksen että alku- ja yleisperehdytyksen. Perehdyttäminen on tukea ja opastusta, jonka avulla työntekijän osaamista kehitetään niin, että hän pääsee hyvin alkuun työssään ja oppii nopeasti selviytymään itsenäisesti työtehtävissään. (Kupias & Peltola 2009, 17 - 19.)

Perehdyttäminen ei ole ainoastaan uusien asioiden oppimista, vaan sen avulla työntekijä oppii hyödyntämään ja parantamaan jo olevaa osaamistaan (Kupias & Peltola 2009, 20). Perehdytyksen tarkoituksena on tutustuttaa ja sitouttaa uusi työntekijä työyhteisön toimivaksi jäseneksi ja luoda hänelle työstä ja työyhteisöstä positiivinen mielikuva (Kangas 2003, 5).

Hyvän perehdyttämisen seurauksena poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, sillä myönteinen ensivaikutelma ja tunne siitä, että oppii tekemään työnsä, vaikuttavat siihen, viihtyykö työntekijä työssään. Perehdyttämällä voidaan vaikuttaa yrityskuvaan, sillä uuden työntekijän kertomukset työstä vaikuttavat siihen, miten muut näkevät yrityksen. Onnistunut perehdyttäminen vähentää turvallisuusriskejä ja kustannuksia. (Kangas 2003, 6.)

Perehdytyksestä hyötyy perehtyjän lisäksi koko organisaatio ja asiakkaat. Uusien jäsenten tulo merkitsee panostusta tulevaisuuteen ja mahdollisuutta kehittää organisaatiota. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15 - 16.) Organisaation tulisikin pelkän sopeuttamisen sijaan pystyä hyödyntämään tulokkaan osaamista ja kykyä katsoa työtä ja työyhteisöä ulkopuolisin silmin. (Kupias & Peltola 2009, 29.)

## 2.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Hyvällä perehdyttämisellä tavoitellaan sitä, että uusi työntekijä tuntee kuuluvansa tärkeäksi osaksi työyhteisöä. Jotta tähän tavoitteeseen päästäisiin, uuden työntekijän tulisi heti aluksi oppia tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatus, omat työtehtävät sekä työtoverit. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Perehdyttämisen päätehtäviä ovat uuden työntekijän saaminen tuottavaksi jäseneksi mahdollisimman nopeasti ja hänen motivaationsa ylläpitäminen. Uusi työntekijä pystyy paremmin jo alusta asti keskittymään varsinaiseen työntekoon, kun hän oppii nopeasti työnsä vaatimukset, tehtävät ja muut käytännön asiat. Muu henkilöstö voi ylläpitää ja kasvattaa uuden työntekijän motivaatiota ystävällisellä ja ammattimaisella käytöksellä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62.)

Lepistön (2004, 57) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada sisäinen malli työstä. Sisäinen malli syntyy havainnoista ja niiden tulkinnasta. Havaintojen muodostumiseen vaikuttavat työstä ja työpaikasta opitut tiedot ja taidot sekä tunteet ja arvot. Sisäinen malli, motivaatio ja käytössä olevat voimavarat yhdessä vaikuttavat siihen, miten tehokkaasti ihminen työskentelee.

## 2.3 Hyvä perehdyttäjä

Perehdyttäjän valintaan kannattaa kiinnittää huomiota, vaikka oletuksena onkin, että kaikki työyhteisössä saavat vuorollaan toimia perehdyttäjän roolissa. Hyvä perehdyttäjä on kokenut työntekijä, joka pitää omasta työstään. Perehdyttäjän ei kuitenkaan tarvitse olla täydellisesti työstään suoriutuva rutinoitunut työntekijä, sillä se saattaa vaikeuttaa asioiden opastamista lähtötasosta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195 - 196.)

Hyvä perehdyttäjä on motivoitunut auttamaan uutta työntekijää. On keskeistä, että perehdyttäjällä on aikaa ja kiinnostusta kyseiseen tehtävään. Perehdyttäminen edellyttää avointa vuorovaikutusta. Kyky kertoa asioista yksinkertaisesti on tärkeää, sillä tulokas ei välttämättä tunne vielä alan ammattikieltä. Oleellista



toimivan vuorovaikutuksen kannalta, on myös kyky kuunnella perehtyjää. Perehdyttäjän on osattava jakaa tiedonannon määrää niin, että mahdolliset tulummat ja yleisemmät asiat käydään läpi aluksi ja keskittymistä vaativammat asiat myöhemmin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196 - 197.)

## **2.4 Perehdyttäminen ja lainsäädäntö**

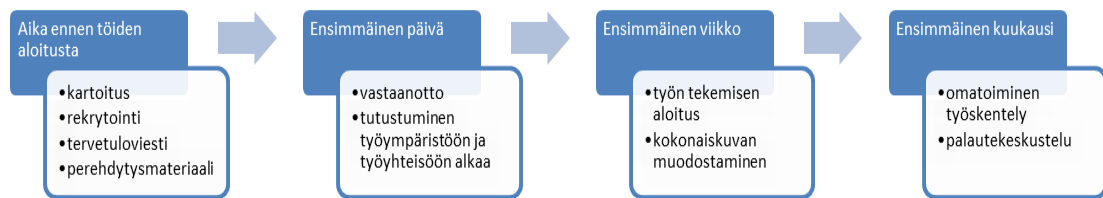
Perehdyttämisestä on säädöksiä työsopimus-, työturvallisuus- ja yrityksen yhteistoimintalaeissa. Huomio on keskittynyt erityisesti työnantajan vastuuseen työntekijän opastuksesta. Työsopimuslaissa on asetettu vaatimus, että työnantajan velvollisuuteen kuuluu edistää työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykujensä mukaan työuralla etenemiseksi ja huolehdittava siitä, että työn muuttuessa tai sitä kehitettäessä työntekijä voi edelleen suoriutua työstään. (Kupias & Peltola 2009, 20 - 21.)

Työturvallisuus on tärkeä osa perehdyttämistä. Työturvallisuuslaissa on säädetty, että työnantajan on huolehdittava, ettei työntekijän terveys vaarannu ja työnteko on turvallista. Työntekijälle tulee antaa tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja opastaa koneiden ja laitteiden käytössä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Yhteistoimintalaissa on määritelmiä siitä, kuinka työpaikoilla tulee avoimesti tiedottaa ja keskustella perehdyttämisen järjestelyistä. Työntekijöiden kanssa tulee käydä yhdessä läpi ohjauksen ja perehdytyksen tarve ja miten heidän on sitä mahdollista saada. (Kupias & Peltola 2009, 25 - 26.)

## 2.5 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen on aina prosessi. Se alkaa ensimmäisistä kontakteista tulokkaan ja organisaation välillä, mutta sen päättymistä voi olla vaikeampi määritellä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdyttämisprosessi on havainnollistettu kuviossa 1.



Kuvio 1. Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisen valmistelu alkaa oikeastaan jo ennen rekrytointia, kun kartoitetaan, millaista henkilöä tarvitaan ja millaista osaamista tämän perehdyttämiseen vaaditaan. Itse rekrytointi on tärkeä perehdyttämisen vaihe, sillä jo haastattelutilanteessa hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista. (Kupias & Peltola 2009, 76.) Ennen töiden aloittamista uusi työntekijä on yleensä motivoitunut ja hankkii itsekkin mahdollisimman paljon tietoa yrityksestä (Hokkanen ym. 2008, 64).

Työyhteisölle on tärkeää tiedottaa uuden työntekijän aloittamisesta, jotta hänen vastaanottamiseensa osataan varautua. Tulee myös kertoa, mitä työtehtäviä tulokas on tulossa tekemään ja kuka vastaa hänen perehdyttämisestään. Jos joku on hakenut työyhteisön sisältä samaan tehtävään, on tärkeää selvittää, millä perusteilla juuri tämä henkilö on valittu kyseiseen tehtävään. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

Tulokkaan on helppo aloittaa työssään, kun esimies on huolehtinut hallinnolliset asiat kuntoon ennen töiden aloittamista. Tällaisia ovat esimerkiksi: työ sopimuksen laatiminen, työtehtävien ja tavoitteiden suunnittelu, työtilan ja välineiden va-

raaminen sekä tunnuksien ja avaimien hankkiminen. (Hokkanen ym. 2008, 64.) Ensimmäisen päivän ohjelman suunnittelu kuuluu myös olennaisena osana perehdyttämisen valmisteluun (Kangas 2007, 9).

Koko työympäristö vaikuttaa voimakkaasti oppimiseen, ja siksi vastuu perehdyttämisestä tulisi olla koko työyhteisöllä. Siksi onkin hyvä jakaa perehdyttämisen osa-alueita kaikille. Osa-alueet tulee jakaa vahvuuksien mukaan, ja kannattaa huomioida, että perehdyttäjä soveltuu ohjaustehtäviin. Samalla työyhteisö pääsee tutustumaan uuteen jäseneseen ja hän muihin. (Kupias & Peltola 2009, 81 - 85.) Työyhteisön osallistuminen perehdyttämiseen on tärkeää myös siitä syystä, että he kertovat tulokkaalle työryhmän epäviralliset normit. Jokaiselle työryhmälle muodostuvat omat norminsa, ja ne liittyvät esimerkiksi työtahtiin ja ryhmän sisäiseen hierarkiaan. (Åberg 2000, 204 - 206.)

”Pääperehdyttäjän” kannattaa olla etukäteen yhteydessä uuteen työntekijään esimerkiksi tervetulo viestillä, jotta hänen on helpompi tulla työpaikkaan. Hyvällä vastaanotolla, sillä että hän tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi, on suuri merkitys tulokkaalle ja antaa alun perehdyttämiselle. (Hokkanen ym. 2008, 65.) Tervetulo viestin mukana perehtyjälle voi toimittaa perehdytysmateriaalin ennakoon tutustumista varten (Kupias & Peltola 2009, 161).

Ensimmäinen päivä on yleisten asioiden läpikäymistä, ja se on hyvä aloittaa esimiehen ja tulokkaan tapaamisella. Ensimmäisen päivän aikana tutustutaan työympäristöön, tiloihin ja työyhteisöön. Päivän aikana olisi hyvä käydä läpi ainakin työntekijän tehtävät ja tavoitteet, perehdyttämisen esittely ja tulevat sosiaaliset tapahtumat. (Hokkanen ym. 2008, 65.) Uudella työntekijällä on hyvä olla jatkuvasti tekemistä, mutta uutta tietoa ei saa tulla liian paljon heti alkuun (Kupias & Peltola 2009, 105).

Ensimmäisen viikon aikana työntekijä muodostaa kokonaiskuvan työstä, tutustuu työyhteisöön ja organisaatioon sekä pääsee alkuun työnteossa. Viikon työtehtävät tulisi suunnitella niin, että opettelusta hyötyisivät sekä organisaatio että tulokas, hän saisi mahdollisimman paljon onnistumisen kokemuksia ja toisaalta niin, että virheilteitä välttyttäisiin. (Kupias & Peltola 2009, 105.) Perehdyttämisessä

palautteen antaminen puolin ja toisin on tärkeää. Miten perehdytys on tähän mennessä onnistunut? Miten viikko on mennyt ja tulokas suoriutunut tehtävistään? Mitä häneltä odotetaan vastaisuudessa? (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäisen kuukauden aikana päävastuu perehdyttämisestä siirtyy perehtyjälle itselleen. Hänen tulee aktiivisesti kysellä ja hankkia tietoa organisaatiosta ja näin oppia tuntemaan se mahdollisimman monipuolisesti. (Hokkanen ym. 2008, 67.) Ensimmäisten kuukausien aikana tulokas alkaa jo tehdä itsenäistä tuottavaa työtä ja voi tuoda esille omia näkemyksiään ja kehitysideoitaan. Kun työn tekeminen on kestänyt 1-2 kuukautta, on hyvä pitää palautekeskustelu perehdyttäjän kanssa siitä, miten perehtyminen ja perehdyttäminen ovat onnistuneet. (Kupias & Peltola 2009, 106 - 107.)

Perehdyttäminen päättyy, kun koeaika, työsuhde tai perehdyttämisen tarve loppuu (Kupias & Peltola 2009, 109). Perehtymiskauden lopulla on hyvä taas käydä läpi perehdyttämisen onnistumista ja kehitystarpeita. Perehdyttäminen on hyvä lopettaa johonkin iloiseen tapahtumaan tai asiaan, jotta uusi työntekijä tuntee kuuluvansa työyhteisön jäseneksi. Yksi hyvä tapa on ottaa hänet mukaan perehdyttämään uusia työntekijöitä. (Hokkanen ym. 2008, 69.)

## **2.6 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen**

Tulokkaan oppimista tulee seurata samalla, kun perehdyttämistä toteutetaan. Seurannan merkitys on arvioida tulokkaan oppimisen etenemistä ja perehdytysjärjestelmän toimivuutta. Palautteen antaminen puolin ja toisin on seurannan kannalta oleellista. Oppimistulosten arvioinnissa tärkeitä mittareita ovat tulokkaan omat kokemukset perehtymisen onnistumisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Seurannan ja arvioinnin apuna käytetään yleensä tarkistus- ja muistilistoja. Tarkistuslistan tarkoituksena on, että siihen merkataan, mitkä asiat ovat jo perehdytetty. Merkinnästä vastaa yleensä joko esimies tai ohjaaja, mutta listan voi antaa perehtyjälle itselleenkin täytettäväksi. (Kangas 2007, 17.)

Jotta perehdyttämistä voitaisiin kehittää, tulee ensin selvittää lähtötilanne. Miten perehdyttämistä tällä hetkellä toteutetaan, mitkä asiat ovat onnistuneet ja missä olisi tarvetta kehittämiselle. Kehittämisen toteuttamiseksi laaditaan kehittämisohjelma, jossa selvitetään: kuka kehittämisestä vastaa, mitä tehdään, miten ja millä aikataululla. (Kangas 2007, 25.) Perehdyttämisen kehittämisessä siis peilataan nykyisiä toimintatapoja ja osaamista tavoite perehdytyskäytäntöön. Tavoitetta ohjaavat yrityksen visiot ja strategiat. Jotta hyvää perehdyttämistä saataisiin, tulisi kehittää myös perehdyttämistyötä eli vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja. (Kupias & Peltola 2009, 51 - 52.)

## 2.7 Perehdyttämisopas

Perehdyttämismateriaali voi olla joko kirjallisessa tai sähköisessä muodossa ja sen tarkoituksena on tehostaa oppimista. Materiaali tulisi antaa perehtyjälle jo hyvissä ajoin ennen perehdytyksen alkamista ja perehdytysprosessin aikana. (Kupias & Peltola 2009, 161.) Materiaaliin ennalta tutustuminen auttaa ensimmäisinä päivinä asioiden omaksumisessa, kun uutta tietoa tulee jatkuvasti lisää (Kangas 2007, 10).

Kaikki kontaktit työntekijän ja organisaation välillä vaikuttavat siihen, millaisen mielikuvan tulokas organisaatiosta luo, siksi oppaan sisältämä viesti on tärkeä. Perehdyttämisoppaan tulisi välittää sitä tekemisen tunnetta ja ilmapiiriä, mitä työpaikalla arvostetaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.) Materiaalia ei saa olla liikaa, ettei perehtyjän motivaatio laske. Oppaassa on hyvä keskittyä pelkästään olennaisiin asioihin ja pitää teksti helppolukuisena. (Kupias & Peltola 2009, 162.)

Perehdyttämisopasta on tärkeä päivittää tietyin väliajoin, jotta asiat pysyvät ajankohtaisina. Päivittämistä helpottaa, jos aineisto on sähköisessä muodossa. (Kangas 2007, 7.) Sähköisestä oppaasta on myös se hyöty, että kaikki voivat tutustua siihen samanaikaisesti työpaikan ulkopuolellakin. Sähköisessä muodossa olevasta oppaasta pystyy työtä tehdessä vaivattomasti tarkastamaan sellaisia tietoja, joita ei muista ulkoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.)

### **3 Perehdyttämisopas OVV Asuntopalveluille**

#### **3.1 Vuokrahuoneiston välitys**

Vuokrahuoneiston välitystä saa harjoittaa vain välitysliikkeeksi tai kiinteistönvälitysliikkeeksi lääninhallituksen rekisteriin merkitty yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö. Välitysliike määritellään laissa niin, että sen tehtävänä on saattaa vuokranantaja ja vuokralainen sopimuksen tekoon tuloa tai muuta taloudellista hyötyä vastaan. (Kasso 2001, 180.) Välitysliikkeellä tulee olla vastaava hoitaja, jolla on ammattipätevyys joko vuokrahuoneiston välittäjäkokeesta tai kiinteistövälittäjä kokeesta (Palo & Linnainmaa 2004, 353 - 354).

Vuokranvälittäjä kokeen suorittanut henkilö saa käyttää nimikettä laillistettu vuokranvälittäjä eli LVV. Myös vuokranvälitysliike saa käyttää nimikettä toiminnassaan tai toiminimessään. Vuokrahuoneiston välittäjäkokeet järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja niistä huolehtii Keskuskauppakamarin välittäjälautakunta. (Palo & Linnainmaa 2004, 42 - 43.)

Välitysliikkeen vastaavan hoitajan tehtäviin kuuluu huolehtia, että toimintaa harjoitetaan lainmukaisesti ja siinä noudatetaan hyvää välitystapaa. Vastaavan hoitajan on siis tunnettava alaan liittyvä lainsäädäntö, jossain määrin myös erityislainsäädäntö ja on ylläpidettävä ammattitaitoaan. (Palo & Linnainmaa 2004, 49.)

#### **3.2 OVV Asuntopalvelut**

OVV Asuntopalveluiden pääasiallisena toimenkuvana on välittää vuokra-asuntoja. Joensuun toimipisteen yrittäjänä toimii Satu Lukin. Ennen yritys toimi nimellä Opiskelijoiden Vuokranvälitys ja aloitti toimintansa noin parikymmentä vuotta sitten. Yritys vaihtoi nimensä OVV Asuntopalveluiksi, sillä yritys välittää asuntoja opiskelijoiden lisäksi työssäkäyville ja perheille. (OVV Asuntopalvelut Oy 2011.)

OVV:n toimistoja on Joensuun lisäksi ympäri Suomea 11 opiskelijapaikkakunnalla; pääkaupunkiseudulla, Lahdessa, Tampereella, Turussa, Porissa, Jyväskylässä, Kuopiossa, Oulussa, Porissa ja Pieksämäellä. Ketju toimii franchising-periaatteella. (OVV Asuntopalvelut Oy 2011.)

OVV välittää asuntoja henkilökohtaisella, ystävällisellä ja asiantuntevalla palvelulla. Yritys haluaa olla palvelussaan kokonaisvaltainen, ja siksi toiminta ei rajoitu vain välitykseen, vaan on mukana koko vuokrasuhteen ajan auttamassa sekä vuokranantajaa että vuokralaista. Joensuun OVV:n toimistossa välitetään tällä hetkellä vain vuokra-asuntoja, mutta tulevaisuudessa yrityksessä on aikomuksena alkaa harjoittamaan myös asuntojen myyntitoimintaa.

Yrityksen päätehtävänä on löytää vuokra-asunnon hakijoille toiveidensa mukaiset asunnot ja vuokranantajille mieleiset vuokralaiset. Pääasiallisesti prosessi kulkee seuraavasti: asunnon tiedot vastaanotetaan, asunto saatetaan hakijoiden tietoisuuteen, kiinnostuneille hakijoille järjestetään näytöt, hakemusten jättäneiden luottotiedot tarkistetaan ja hakijat esitellään vuokranantajalle. Vuokranantaja tekee vuokrauspäätöksen. Yritys hoitaa sopimusten tekemisen ja läpikäymisen molempien osapuolten kanssa.

OVV:n välittämät vuokra-asunnot ovat vapaiden markkinoiden vuokra-asuntoja eli vuokranantajina toimivat yksityiset asuntosijoittajat, säätiöt, yhdistykset, talonyhtiöt ja muut tahot (OVV Asuntopalvelut Oy 2011).

### **3.3 Toimenkuva**

Työ vaatii kykyä luoda ja ylläpitää hyviä ja kestäviä asiakkuussuhteita, sillä asiakkaisuuteen ollaan jatkuvasti yhteydessä, ja asiakkuudet voivat kestää vuosia. Työ vaatii myös oikeanlaista asennetta ja halua auttaa sellaisissakin tilanteissa, jotka eivät välttämättä kuulu toimenkuvaan.

Tiimityö ja sisäinen markkinointi toimivat yrityksessä erittäin hyvin, sillä työporukka on pieni ja yhteistyö tiivistä. Henkilöstö työskentelee samassa tilassa ja

jakaa suurimman osan asiakastilanteista ja tapahtumista keskenään. Tämä on tärkeää, sillä asiakkaita palvellaan jatkuvasti ristiin ja kaikkien tulee olla ajan tasalla meneillään olevista tapahtumista. Sisäisellä markkinoinnilla henkilöstö pysyy lunastamaan lupaukset asiakkaille. Yrityksen perusarvoja ovat luotettavuus, asiantuntevuus ja nopea toiminta.

Organisaatio toimii niin, että asiakkaisiin ollaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus tapahtuu eri kanavia pitkin joko kasvotusten tai puhelimitse sekä sähköpostitse. Vuokranantajat ja vuokralaiset ovat mielellään ensin yritykseen yhteydessä mieltä askarruttavissa asioissa, sillä he kokevat OVV:n helposti lähestyttäviksi ja ”ulkopuoliseksi” tahoksi, joka on molempien osapuolien puolella.

OVV Asuntopalvelut käyttävät monia kanavia markkinointiviestinnässään. Yrityksellä on käytössä valtakunnalliset selkeät nettisivut, jotka ovat tärkein markkinointikanava. Muita markkinointikanavia ovat eri lehdissä julkaistut mainokset ja jaetut esitteet. Parasta markkinointia ovat tyytyväiset asiakkaat, jotka kertovat yrityksen hyvästä toiminnasta eteenpäin.

Yrityksen tärkeimmät työtehtävät ovat välitysprosessiin liittyvät tehtävät ja yleiset toimistotyöt. Työtehtäviä ovat mm. asiakastapaamiset, näytöt, puhelinkeskustelut, sähköpostipäivystys, sopimusten teko, laskutus, postitus ja arkistointi. Asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa.

Työntekijöiden tulee allekirjoittaa lupaus liike- ja ammattisalaisuuksien salassapidosta. Salassa pidettäviä asioita ovat myös asiakkaiden henkilökohtaiset tiedot, kuten luottotiedot ja henkilötunnus.



### **3.4 Toimeksiantosopimus**

Vuokravälityksessä toimeksiantajana voi olla joko vuokranantaja tai vuokralainen. Toimeksiantosopimus tehdään aina kirjallisesti, ja sen tulee täyttää välityslain vaatimukset. Vuokrauskohdetta ei voida markkinoida, ennen kuin jompikumpi osapuoli on tehnyt toimeksiantosopimuksen välitysliikkeelle. (Palo & Linnainmaa 2004, 354 - 355.)

Vuokranantajan ollessa toimeksiantajana antaa hän välitysliikkeen tehtäväksi välittää asunto eli löytää siihen vuokralainen. Jos toimeksiantajana on vuokralainen eli asunnon hakija, on välitysliikkeen tehtävänä etsiä hänelle vuokra-asunto. Toimeksiantajan velvollisuuksiin kuuluu tietojen antaminen (vuokranantajalla vuokrauskohteesta ja vuokralaisella itsestään) ja välityspalkkion maksaminen. (Kasso 2001, 180.)

Toimeksiantosopimuksessa tulee olla ainakin toimeksiantajan ja toimeksisaajan yhteystiedot, toimeksiannon sisältö, maksettava korvaus sekä toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika. Sopimus voi olla voimassa kerrallaan neljä kuukautta. (Palo & Linnainmaa 2004, 66 - 78.)

### **3.5 Välityspalkkio**

Välitysliikkeen tuotot muodostuvat pääasiassa välityspalkkioista, ja ne voidaan periä vain toimeksiannon tehneiltä osapuolilta. Toimeksiantajalla on velvollisuus välityspalkkion maksamiseen lähtökohtaisesti vain silloin, kun välitys johtaa vuokrasopimuksen solmimiseen. Välitysliikkeellä on oikeus periä vain yhtä välityspalkkiota vastaava summa, vaikka molemmat sopimusosapuolet olisivat tehneet toimeksiannon. (Palo & Linnainmaa 2004, 378.)

Välityspalkkio voi olla joko kiinteä tai prosenttiperusteinen, ja se tulee olla selkeästi esitettyä. Välityspalkkion suuruuden tulee olla kohtuullinen ja siinä tulee ottaa huomioon työmäärä ja välitystehtävän laatu. Välitysliikkeessä tulee olla näkyvillä maksuluettelo yrityksen tarjoamista palveluista. (Palo & Linnainmaa 2004, 378.)

### **3.6 Vuokra**

Vuokran maksaminen on vuokralaisen päävelvoite. Vuokran määrää ei ole laissa määritetty, vaan se voidaan vapaasti sopia sopimusosapuolten kesken. Tavallisesti vuokran lisäksi vuokralaiselta perittäviä maksuja ovat asukasluukuun perustuva vesimaksu ja vuokravakuus. Yleensä vuokralainen tekee oman sähkösopimuksen, jolloin sähköstä aiheutuva maksu ei tule vuokranantajalle. (Rikalainen 2009, 31 - 34.)

Vuokranmaksukausi on kuukausi, jos muusta ei ole sovittu. Vuokranantaja ja vuokralainen voivat yhdessä sopia vuokranmaksukaudesta eli mihin päivään mennessä vuokra on maksettava. Vuokralaisella on vuokranmaksuvelvollisuus siitä lähtien, kun huoneisto on hänelle luovutettu, ja hänen tulee maksaa vuokraa, vaikka hän pitäisi asuntoa tyhjillään tai muuttaisi sieltä pois ennen hallinto-oikeuden päättymistä. (Rikalainen 2009, 36 - 40.)

Vuokraa voidaan muuttaa sopimussuhteen aikana, jos sopimuksessa on siitä maininta. Yleensä vuokran tarkistamisessa tarkoitetaan vuokran korottamista. Vuokraa voidaan tarkistaa indeksiin pohjautuen toistaiseksi voimassa olevassa, mutta ei määräaikaisessa sopimuksessa. Vuokraa voidaan korottaa myös vuotuisella prosentilla tai tietyllä euromäärällä joka toinen vuosi. Vuokrankorotuksesta ja sen voimaantuloajankohdasta on ilmoitettava vuokralaiselle kirjallisesti etukäteen. Laissa ei ole säädetty tarkkaa ilmoitusaikaa, mutta suositeltavaa on ilmoittaa vähintään 2 - 3 viikkoa ennen korotuksen voimaantuloa. (Rikalainen 2009, 56 - 57.)

### **3.7 Vakuus**

Vakuus on yleensä vuokranantajan turvana. Se takaa, että vuokralainen hoitaa velvoitteensa eli vuokranmaksun ja huoneiston huolellisen pidon. Vuokralainen maksaa sen sopimuksen teon jälkeen, mutta ennen kun avaimet voidaan luovuttaa tai muuna ennalta sovittuna aikana. Jos vakuutta ei toimiteta, voidaan sopimus purkaa. Vuokravakuus voi olla enintään kolmen kuukauden vuokran verran. (Hienonen, Kinnunen & Viita 2010, 84.) Myös vuokranantajalta voidaan edellyttää vakuutta esimerkiksi jos hän on lupautunut korjaamaan huoneistoa ja vuokralainen haluaa turvata asemansa. (Rikalainen 2009, 65.) Mutta näin päin vakuuden periminen on erittäin harvinaista ja siksi sitä ei käsitellä tässä enempää.

Vuokranantajan tulee säilyttää vakuutta huolellisesti koko vuokrasuhteen ajan irrallaan muusta omaisuudestaan. Jos vakuudesta on jotakin pidätettävää, tulee sen olla perusteltavaa ja siitä tulee ilmoittaa vuokralaiselle etukäteen. Mikäli vakuudesta ei ole mitään pidätettävää palautetaan se vuokralaiselle vuokrasuhteen päätyttyä kohtuullisessa ajassa, kun huoneisto on tyhjennetty ja avaimet palautettu. (Hienonen ym. 2010, 84 - 85.) Vuokralainen ei voi vedota vakuuteen ja jättää suorittamatta viimeisiä vuokranmaksukausien vuokria (Rikalainen 2009, 46).

Kotivakuutus on osana vuokravakuutta. Laaja kotivakuutus korvaa vahinkotapauksessa irtaimistovahingot ja siksi se on hyvä olla vuokralaisella vaikka vuokranantaja ei sitä edellyttäisi. (Hienonen ym. 2010, 86.)

### **3.8 Asuinhuoneiston vuokrasopimus**

Hyvän vuokratavan mukaan vuokrasopimus tehdään aina kirjallisesti. Suullinen sopimus on mahdollinen, mutta ei suositeltava riitojen välttämiseksi. Sopimuksen sisältö perustuu sopimusvapauteen. Sopimuksen sopimusosapuolet vuokranantaja ja vuokralainen voivat yhdessä määrittellä sopimuksen sisällön omien tarpeidensa mukaan. (Hienonen ym. 2010, 19.)

Sopimuksen on oltava muodoltaan selkeä ja siinä on mainittava mahdolliset liitteet. Sopimuksen tulisi sisältää sekä sopimusosapuolten yhteystiedot että vuokrauskohteen tiedot. Maksettavan vuokran suuruus, mahdolliset muut vuokralaiselle kuuluvat maksut ja eräpäivä kuuluvat olennaisesti sopimuksen sisältöön. Vuokrasopimuksen alkamispäivämäärä on tärkeä tieto, sekä onko kyseessä määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva sopimus. (Hienonen ym. 2010, 19 - 20.)

### **3.8.1 Sopimuksen päätyminen**

Sopimus päättyy, kun se joko irtisanotaan, puretaan tai määräaika umpeutuu. Jos sopimusosapuolet ovat yksimielisiä vuokrasuhteen päättämisestä, he voivat tehdä sen milloin tahansa ilman säännönmukaista päättymistapaa, lain mukaisesti perustetta tai välittämättä aiemmin sovitusta vuokrasuhteen kestosta. (Rikalainen 2009, 135.)

Jos vuokrasopimus päättyy muulla kuin säännönmukaisella tavalla eli irtisanomisella tai määräajan umpeutumisella, kutsutaan sitä poikkeukselliseksi päättymistavaksi. Tällainen on esimerkiksi sopimuksen purkaminen sopimusrikkomuksen vuoksi. (Rikalainen 2009, 135.) Sekä määräaikaisen että toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen voi purkaa ja niitä koskevat samat purkuperusteet. Purettaessa sopimus, ei erillistä irtisanomisaikaa ole, vaan sopimus voidaan päättää välittömästi. Purkaminen vaatii merkityksellisen laissa erikseen määritellyn perusteen. (Kasso 2001, 85.)

Vuokralaisen puolelta hyväksyttäviä purkuperusteita ovat esimerkiksi huoneiston hallintaan saamisen viivästyminen, huoneiston puutteellinen kunto, vuokranantajan korjaustyöt, jotka aiheuttavat olennaista haittaa ja terveydelle aiheuttava vaara. (Rikalainen 2009, 175 - 181.)

Vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus jos vuokralainen laiminlyö vuokranmaksun sovituksessa ajassa, viettää häiritsevää elämää huoneistossa, käyttää huoneistoa sopimuksen vastaisesti tai laiminlyö huoneiston hoidon. Esimerkiksi niissä tapauksissa, jossa vuokralainen on jättänyt vuokran maksamatta tai viettänyt häiritsevää elämää huoneistossa, edellytetään vuokranantajalta varoitusta mahdollisesta purkamisesta. (Rikalainen 2009, 174 - 197.)

### **3.8.2 Toistaiseksi voimassa oleva sopimus**

Toistaiseksi voimassa olevassa sopimuksessa kumpi tahansa osapuoli voi irtisanoa sopimuksen milloin tahansa irtisanomisaikojen noudattaen. (Rikalainen 2009, 27.) Asuinhuoneiston vuokralain mukainen irtisanomisaika vuokralaisen puolelta on yksi kalenterikuukausi. Vuokralaisen irtisanomisaikaa ei voida pidentää, mutta se voidaan sopimuksessa määrätä lyhemmäksi ajaksi. (Rikalainen 2009, 142.)

Se, kuinka pitkään vuokrasuhde on yhtäjaksoisesti kestänyt, määrää vuokranantajan irtisanomisajan. Jos vuokrasuhde on kestänyt enintään vuoden, on vuokranantajan irtisanomisaika kolme kuukautta. Yli vuoden kestäneessä yhtäjaksoisessa vuokrasuhteessa irtisanomisaika on kuusi kuukautta. Vuokranantajan irtisanomisaikaa ei voida lyhentää, mutta sopimuksessa se voidaan määrätä pidemmäksi ajaksi. (Rikalainen 2009, 143 - 144.)

Laissa määritellään vuokranantajan irtisanomisilmoitukselle tiukemmat vaatimukset kuin vuokralaisen irtisanomiselle. Vuokranantajan irtisanomisilmoituksessa tulee mainita tarkka irtisanomisajankohta ja peruste irtisanomiselle. (Rikalainen 2009, 149.)

### 3.8.3 Määräaikainen sopimus

Määräaikainen sopimus päättyy määräajan päättyessä. Erillistä irtisanomista ei siis tarvita, ellei siitä ole ennalta sovittu. Määräaikaista sopimusta ei pääsääntöisesti voida irtisanoa päättyväksi kesken sopimuskauden, vaan se sitoo molempia osapuolia sopimusajan, lukuun ottamatta joitain laissa erikseen laissa säädeltyjä poikkeuksia. Osapuolet voivat kuitenkin yhdessä sopia vuokrasuhteen lakkaamisesta kesken sopimuskauden. (Rikalainen 2009, 136 – 137.) Laissa ei rajoiteta määräaikaisen vuokrasopimuksen pituutta (Kasso 2001, 24).

Tuomioistuin voi antaa luvan irtisanoa määräaikaisen sopimuksen vuokralaiselle, jos perusteena on, että vuokralaisen asunnon tarve on olennaisesti lakannut. Tällaisia syitä on esimerkiksi oman tai huoneistossa asuvan perheenjäsenen sairaus, muutto toiselle paikkakunnalle opiskelun, työn tai puolison työ vuoksi tai muussa verrattavassa tapauksessa, jossa sopimuksen jatkaminen on vuokralaiselle kohtuutonta. (Kasso 2001, 75 - 76.)

Vuokranantajalle laissa hyväksyttäviä määräaikaisen sopimuksen irtisanomisperusteita ovat, että hän tarvitsee asunnon omaan tai perheenjäsenen käyttöön sellaisesta syystä, jota ei voitu sopimuksen teon yhteydessä ennalta tietää. Tai muussa vastaavassa tapauksessa, jolloin määräajan noudattaminen on vuokranantajan puolelta kohtuutonta. Kun sopimusta lähdetään poikkeuksellisesti päättämään, tulisi sopimusosapuolten ensisijaisesti yrittää ratkaista asia keskenään ennen asian vientiä tuomioistuimeen. (Kasso 2001, 75 - 76.)

### 3.9 Huoneiston kunnossapito

Vuokrasuhteen alkaessa huoneiston tulee olla sovitussa tai huoneiston ikään ja olosuhteisiin nähden kohtuullisessa kunnossa. Vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos puutteella on olennainen merkitys tai vuokranantaja laiminlyö puutteellisuuden korjaamisen. (Suomen laki 2000, 387.)

Vuokralaiselle kuuluu vuokraamansa tilan ja siellä olevien laitteiden ja kalusteiden huolellinen hoito (Hienonen ym. 2010, 42). Vuokralaisen tulee ilmoittaa viivymättä vuokranantajalle huoneiston vahingosta tai puutteesta sekä ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin vahingon estämiseksi (Kasso 2001, 28). Vuokrasuhteen aikana päävastuu huoneiston kunnossapidosta kuuluu vuokranantajalle, jos siitä ei ole erikseen sopimuksessa sovittu. Vuokralainen on vastuussa ja korvausvelvollinen vahingoista, jotka hän tai hänen vieraansa huoneistolle aiheuttavat laiminlyönnillä tai tahallisesti. (Rikalainen 2009, 98.) Vuokralainen ei ole vastuussa tai ilmoitusvelvollinen huoneiston tavanomaisesta kulumisesta (Kasso 2001, 28 - 30).

Vuokralaisen velvollisuuteen kuuluu ilmoittaa vuokranantajalle, mikäli huoneisto on pidemmän aikaa tyhjillään (aika määritellään tapauskohtaisesti). Mikäli vuokralainen rikkoo ilmoitusvelvollisuuttaan, on hän vastuussa aiheutuneista vahingoista. (Kasso 2001, 28.) Vuokralainen voi halutessaan pitää huoneistoa tyhjillään vaikka koko vuokrausajan, mutta se ei poista vuokralaisen velvollisuuksia vuokranmaksusta tai huoneiston kunnossapidosta (Rikalainen 2009, 84).

Vuokranantajalla on oikeus valvoa huoneiston kuntoa ja hoitoa, mutta hän ei voi mennä etukäteen ilmoittamatta ja sopimatta huoneistoon. Tarpeen mukaan vuokranantajalla on kuitenkin oikeus viivytyksettä päästä huoneistoon. (Kasso 2001, 28 - 29.)

Myös huoneistossa tehtävistä korjauksista tulee ilmoittaa vuokralaiselle etukäteen. Vuokranantajan ei kuitenkaan tarvitse sopia korjauksista vuokralaisen kanssa, vaan hänellä on oikeus tehdä niitä vuokrasuhteen aikana. Jos huoneiston normaali käyttö estyy kokonaan tai osittain vuokranantajan muutos- ja korjaustöiden vuoksi, on vuokralaisella oikeus saada kohtuullinen vuokranalennus tai vapaus vuokran maksamisesta, joka määritellään tapauskohtaisesti. (Rikalainen 2009, 110.)

## **4 Lopuksi**

### **4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tehdä jokin konkreettinen tuote. Kyseessä voi olla ohje, opas tai oppimateriaali, mutta yhtä hyvin se voi olla näyttely tai jonkun muun tapahtuman järjestäminen. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.)

Toiminnallinen opinnäytetyö kirjoitetaan aina raportiksi, jossa kerrotaan mitä ja miksi on tehty ja mitkä ovat opiskelijan johtopäätökset tuloksesta. Tuloksia ei tarvitse analysoida yhtä tarkasti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tärkeää toiminnallisessa työssä on näyttää, että osaa yhdistää ammatillisen teoreettisen tiedon käytäntöön. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 41 – 42, 57, 65.)

### **4.2 Oman työn tarkastelua**

Tarkoitukseni oli tehdä perehdyttämisoppaasta lyhyt ja ytimekäs, mutta kuitenkin vuokravälitystyön oleelliset asiat kattava. Mielestäni onnistuin hyvin tässä tavoitteessa. Aihevalinta osui täysin nappiin ja motivoi koko projektin ajan. Työ edistyi sujuvasti, eikä suurempia ongelmia ollut. Aikataulussa oli helppo pysyä, sillä aikaa työn tekemiselle järjestyi hyvin työssäkäynnin ohessa. Helpointa oli itse oppaan kirjoittaminen, sillä aihe oli ajankohtainen.

Pieniä vaikeuksia tuotti perehdytysoppaan pitäminen tiiviinä kokonaisuutena, sillä aihe on niin laaja-alainen. Tulokkaalle tarkoitettu materiaali ei kuitenkaan saa olla liian teoreettinen tai laaja, ja pyrin pitämään tämän mielessä opasta laatiessani. Itse perehdyttämistä oli käsitelty kirjallisuudessa melko pintapuolisesti, joten siitä oli vaikea kirjoittaa syvällisemmin.



Oppimisprosessina työ oli aikaa vievä ja haastava. Työn tekemisessä parasta oli se, että sain kirjoittaa itseäni kiinnostavasta aiheesta ja opin koko ajan lisää yrityksestä, jossa työskentelen.

Opin arvostamaan perehdyttämisen merkitystä, sitä että laadukkaalla perehdyttämisellä sijoitetaan tulevaisuuteen. Opin kuinka laaja perehdyttäminen on käsitteenä, miten se ei ole vain työtehtävien opettelua vaan koko pitkä prosessi alkaen ensikosketuksista yritykseen rekrytointivaiheessa, kestäen monien kuukausien päähän työn aloittamisesta.

Uskon, että yritys voi jatkossa hyödyntää opasta uusia työntekijöitä perehdytetäessä. Koska perehdytysopas on sähköisessä muodossa, voi sitä helposti päivittää ja työstää tarvittaessa eteenpäin. Perehdyttämisoppaan tärkein kehitysnäkymä on perehdytyksen seurannan liittäminen perehdytysoppaaseen. Perehdyttämisen seuranta voidaan toteuttaa esimerkiksi tarkistuslistojen tai arviointilomakkeiden avulla. Materiaalin laatimisessa on huomioitava OVV:n omat osaamis-alueet.

## Lähteet

- Hara, A. 2010. Perehdyttämisopas Tokmanni Joensuun kassaosastolle. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Hienonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2010. Hyvä vuokrasuhde – Käytännön opas asunnon vuokraukseen. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- Karhu, M. 2007. Perehdyttämisopas Prisma Joensuun Infopisteeseen. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kasso, M. 2001. Huoneenvuokrasopimukset. Helsinki: Kauppakaari Lakimiesliiton Kustannus.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Näsänen, M. 2000. Suomen laki. Helsinki: Kauppakaari Oyj Lakimiesliiton Kustannus.
- OVV Asuntopalvelut Oy. 2011. <http://ovv.com/etusivu>
- Palo, M. & Linnainmaa, L. 2004. Kiinteistön- ja vuokravälitys & ratkaisukäytäntö. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus – laki ja käytännöt. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.