

Niina Liukko

## **Tilapalvelujen kehittäminen SOL Palvelut Oy:lle**

Case: Atria Logistiikka

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Niina Liukko

Työn nimi: Tilapalvelujen kehittäminen SOL Palvelut Oy:lle Case: Atria Logistiikka

Ohjaaja: Liisa Nuotio

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 31

Liitteiden lukumäärä:2

---

Tavoitteena oli kehittää toimiva ja helppolukuinen perehdytyskansio SOL Palvelut Oy:lle Atria logistiikan toimipisteeseen. Perehdytyskansion on tarkoitettu uusien työntekijöiden ja sijaisten oppaaksi.

Työn teoriaosuudessa kerrotaan muun muassa toimitilajohtamisesta, toimitilapalveluista, siivouspalveluista, työnantajaa ja työntekijää koskevista laista, sekä perehdytyksestä. Toimitilapalveluilla tarkoitetaan yleensä organisaation toiminnan tueksi tarvittavia palveluita, jotka takaavat tarkoituksenmukaiset työskentelyolosuhteet toiminnan toteutumiselle. Toimitilapalvelujen jaottelutapoja on monia, ja niistä kiinteistöhoito sekä kunnossapito ovat esimerkiksi SOLin tuottamia palveluja. Atria Oy on ostanut SOL:lta muun muassa logistiikkapalvelujen ja ruokaloiden siivouksen.

Perehdytyskansion sisällöstä käytiin keskustelemassa toimeksiantajan ja kohteessa toimivien työntekijöiden kanssa. Työntekijät halusivat muun muassa perehdytyskansioon kuittauslistat harvemmin tehtävistä töistä. Kansion alkuun koottiin tietoa yrityksen visioista, toiminta-ajatuksista, yritysesittely Atriasta ja talon tavoista. Työn tuloksena syntyi 45-sivuinen perehdytyskansio.

Avainsanat: toimitilajohtaminen, toimitilapalvelut, siivouspalvelut, perehdyttäminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Niina Liukko

Title of thesis: Development of Facility Services to SOL Services Ltd Case: Atria Finland Logistics

Supervisor(s): Liisa Nuotio

Year: 2015

Number of pages: 31

Number of appendices:2

---

The thesis was commissioned by SOL Ltd. The objective was to develop a functional and easy-to-read orientation folder to SOL Services Ltd at Atria Finland Logistics. The orientation folder is aimed at the new employees and substitutes of the company.

The theory part of the work focuses on facility management, facility services, cleaning services, employment laws and work orientation. Facility services generally means the supporting services of the organization to ensure appropriate working conditions for the realization of its operations. Facility services can be divided in several ways. For example real estate management and maintenance services are provided by SOL. Atria Finland has purchased logistics services and canteen cleaning from SOL.

The contents of the work orientation folder was discussed with the principal of the work and with some employees of the company. The employees wanted for example to include a list of infrequent duties in the folder. The beginning of the folder covered information about the company's vision, business idea, company presentation of Atria Finland and the general policy of the company. The work resulted in a 45-page orientation folder.

.

Keywords: facility management, facility services, cleaning services, orientation

## SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä.....              | 2  |
| Thesis abstract.....                        | 3  |
| SISÄLTÖ.....                                | 4  |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....      | 6  |
| Käytetyt termit ja lyhenteet.....           | 7  |
| 1 JOHDANTO.....                             | 8  |
| 2 TOIMITILAPALVELUT.....                    | 9  |
| 2.1 Toimitilajohtaminen.....                | 9  |
| 2.2 Toimitilapalvelut.....                  | 10 |
| 2.3 Kiinteistönhoidon kilpailuttaminen..... | 11 |
| 2.4 Kiinteistön hoitosopimus.....           | 13 |
| 3 SIIVOUSPALVELUT.....                      | 15 |
| 3.1 Asiakaspalvelu.....                     | 15 |
| 3.2 Siivouksen tavoitteet ja laatu.....     | 16 |
| 3.3 Siivousmenetelmät.....                  | 17 |
| 3.4 Päivittäisen työskentelyn toteutus..... | 18 |
| 3.5 Työajan määrittely ja työohjeet.....    | 18 |
| 4 PEREHDYTTÄMINEN.....                      | 20 |
| 4.1 Työturvallisuuslaki.....                | 20 |
| 4.1.1 Työnantajan velvollisuudet.....       | 20 |
| 4.1.2 Työntekijän velvollisuudet.....       | 22 |
| 4.2 Perehdyttäminen ja työnopastus.....     | 23 |
| 4.3 Perehdyttämisen merkitys.....           | 24 |
| 4.4 Työhönopastus käytännössä.....          | 26 |
| 5 PEREHDYTYSKANSION KEHITTÄMINEN.....       | 27 |
| 5.1 Yrityksen esittely.....                 | 27 |
| 5.2 Lähtökohta.....                         | 27 |
| 5.3 Tavoitteet.....                         | 28 |
| 5.4 Prosessin kulku ja tulokset.....        | 28 |
| 6 POHDINTA.....                             | 29 |

|               |    |
|---------------|----|
| LÄHTEET.....  | 31 |
| LIITTEET..... | 32 |

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Toimitilajohtamisen pinnat. (Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen 2013) .....                             | 10 |
| Kuvio 2. Toimitilapalvelujen jaottelu. (Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen 2013).....                            | 11 |
| Kuvio 3. Kiinteistönhoidon kilpailutus jakautuu kolmeen pääpiirteeseen. (Kiinteistönhoidon käsikirja 2012) ..... | 12 |
| Kuvio 4. Mistä asioista kilpailuttamisen tarve voi syntyä. (Kiinteistönhoidon ostaminen 2009) .....              | 13 |
| Kuvio 5. Perehdytyksen ja työnopastuksen eroavaisuudet. ....   | 23 |

## Käytetyt termit ja lyhenteet

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Toimitilajohtaminen</b> | Toimitilajohtamisella tarkoitetaan prosessia, jolla tuetaan sekä parannetaan organisaation ydintoiminnan tehokkuutta tuottamalla ja johtamalla sovittuja tukipalveluita, joita organisaatio tarvitsee tavoitteiden saavuttamiseen.   |
| <b>Toimitilapalvelut</b>   | Toimitilapalveluilla tarkoitetaan organisaation tueksi tarvittavia palveluita, jotka takaavat tarkoituksenmukaiset työskentelyolosuhteet toiminnan toteutumiseksi. Toimitilapalvelut ovat kiinteistöpalveluja ja käyttäjäpalveluja. Ne jaotellaan yleensä kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin.  |
| <b>Kiinteistönhoito</b>    | Kiinteistönhoito on ylläpitoon kuuluvaa toimintaa, jolla pyritään pitämään kiinteistön olosuhteet halutulla tasolla.   |
| <b>Perehdyttäminen</b>     | Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään. Työntekijä oppii perehdyttämisen avulla tuntemaan työpaikan, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean. Lisäksi työntekijä tutustuu työpaikan ihmisiin, joita ovat työkaverit ja asiakkaat. Työntekijä myös oppii tietämään työhönsä kohdistuvat odotukset ja työtehtävien laadun. |
| <b>Työnopastus</b>         | Työnopastuksella tarkoitetaan konkreettista työnopettamista. Työnopastajana toimii siihen soveltuva henkilö, joka huolehtii työnopastuksen toteuttamisesta.  |

# 1 JOHDANTO

Työn tarkoituksena oli kehittää perehdytyskansio SOL Palvelut Oy:lle heidän Atria Logistiikan siivouskohteeseen. Lähtötilanteessa Logistiikan siivouskohteessa oli jonkinlainen kansio, josta löytyi palveluohjeita sekä toimintaohjeita, mutta osa niiden tiedoista oli vanhentunutta. Perehdytysmateriaali sisältää nyt muun muassa työajat, tärkeiden ihmisten yhteistiedot, palveluohjeet sekä kuittauslistoja harvemmin tehtäviä töitä varten. Perehdytysmateriaali on tehty vain Logistiikan siivouskohteen käyttöön.

Aiheen valinta opinnäytetyöhön tuli opinnäytetyöntekijän kokemuksen kautta kohteesta. Kohteessa on hyvä perehdyttävä jo olemassa, mutta perehdytysmateriaali on tärkeä osa perehdytystä ja sellainen tulisi olla jokaisessa työpaikassa. Teoriaosuudessa käsitellään toimitilapalveluita, siivouspalveluita sekä perehdyttämistä. Toiminnallisen työn osuudessa on kerrottu perehdytyskansion lähtökohdista, tavoitteista ja tuloksista.

Työn tavoitteena oli kehittää toimiva ja helppolukuinen perehdytyskansio. Lisäksi tavoitteena on päivittää palveluohjeet ja luoda uusia kuittauslistoja harvemmin tehtäviä töitä varten. Työn tarkoitus on, että kansio tulisi käyttöön siivouskohteessa, ja kansio olisi apuna työntekijöiden perehdytysprosessissa.



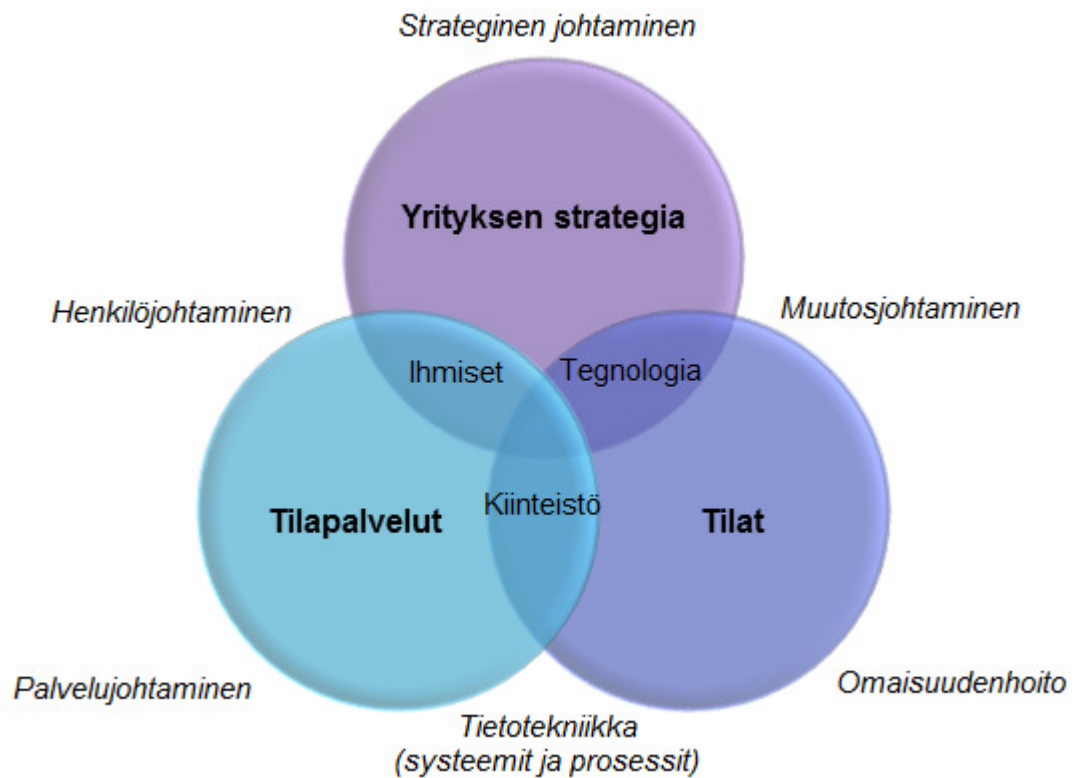
## 2 TOIMITILAPALVELUT

Toimitilajohtamisella sekä toimitilapalveluilla tuetaan ja parannetaan yrityksen toiminnan tehokkuutta. Toimitilajohtaminen on kiinteistöjohtamista, joka tarkastelee tiloja käyttäjän ja palveluiden näkökulmasta ja toimitilapalveluilla tarkoitetaan yleensä organisaation ydintoiminnan tueksi tarvittavia palveluita, jotka takaavat tarkoituksenmukaiset työskentelyolosuhteet toiminnan toteutumiselle. Kappaleessa kerrotaan toimitilajohtamisen ja toimitilapalvelujen tärkeydestä sekä miten kiinteistöhoitoa kilpailutetaan ja kerrotaan kiinteistön hoitosopimuksesta.

### 2.1 Toimitilajohtaminen

Toimitilajohtaminen on kiinteistöjohtamista, joka tarkastelee tiloja käyttäjän ja palveluiden näkökulmasta. Se koostuu muun muassa tilatoimien johtamisesta, tilasuunnittelusta ja tilapalvelujen johtamisesta. Toimitilajohtamisella tarkoitetaan prosessia, jolla tuetaan sekä parannetaan organisaation ydintoiminnan tehokkuutta tuottamalla ja johtamalla sovittuja tukipalveluita, joita organisaatio tarvitsee tavoitteiden saavuttamiseen. Monien määritelmien mukaan toimitilajohtaminen voi kohdistua muun muassa tilankäyttöön, työpisteeseen, tukipalveluihin, laitteistoon ja rakennukseen. Toimitilajohtamisella muun muassa koordinoidaan, integroidaan, hallitaan, kehitellään, suunnitellaan ja seurataan. Toimitilajohtamisella parannetaan työskentelyedellytyksiä, yrityksen perustoimintaa ja menestystä sekä tehokkuutta, laatua, tuottavuutta, suorituskykyä, joustavuutta ja luovuutta. Toimitilajohtamisen sisältö vaihtelee organisaatioiden välillä ja voi muuttua ajan kuluessa. Toimitilajohtamiseen kuuluu toimitilapalveluista ja tiloista huolehtiminen yrityksen strategioiden mukaisesti. Toimitilajohtamisen strategisen keskipisteen muodostavat ihmiset, teknologia ja kiinteistö. Toiminnallisesti toimitilajohtaminen liittyy moniin asioihin, kuten strategiseen johtamiseen, muutosjohtamiseen, omaisuuden hoitoon, tietotekniikkaan, palvelujohtamiseen ja henkilöjohtamiseen. Kokonaisuudessaan toimitilajohtajan tulisi olla samaan aikaan asiakasorientoitunut henkilöjohtaja, asijahtaja, yrittäjä ja sovittelija sekä tukija. Toimitilajohtamisen tehtävät voidaan jakaa suunnitteluun, hoitoon, seurantaan ja toimintaan. Toimitilajohtamisen painopisteet toimitiloissa on kohtuullisessa kustannuksessa pysyminen, hyvien

työolosuhteiden järjestäminen, asiakaslähtöisyys, laadunhallinta ja nopea sekä joustava muutosten tukeminen. (Leväinen 2013, 43-45.)



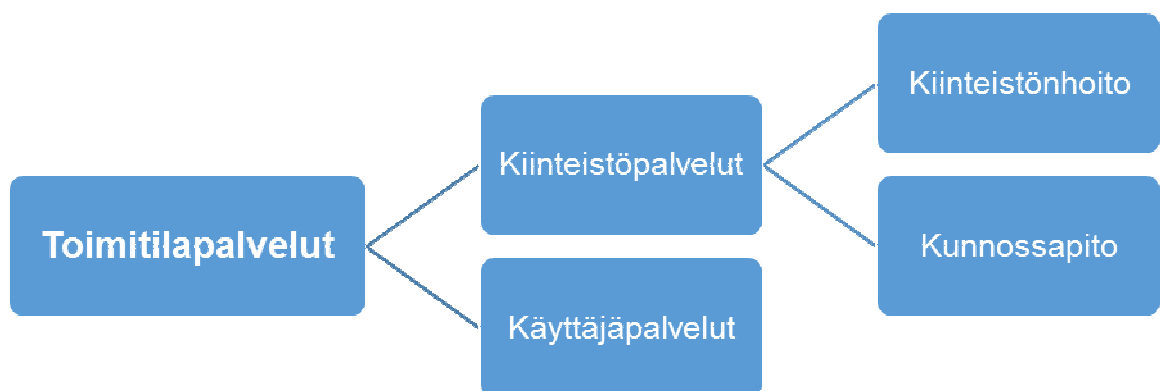
Kuvio 1. Toimitilajohtamisen pinnat. (Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen 2013)

## 2.2 Toimitilapalvelut

Toimitilapalveluilla tarkoitetaan yleensä organisaation ydintoiminnan tueksi tarvittavia palveluita, jotka takaavat tarkoituksenmukaiset työskentelyolosuhteet toiminnan toteutumiseksi. Toimitilapalvelujen erittelytapoja on monia, yleisin tapa on kiinteistöpalvelut ja käyttäjäpalvelut. Kiinteistöpalvelut kohdistuvat kiinteistön ylläpitämiseen. Kiinteistöpalvelut jaotellaan usein kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin. Kiinteistöpalvelualalla toimivat yritykset ovat usein erikoistuneet tietyn palvelun tuottamiseen esimerkiksi siivous- ja pudistuspalveluihin tai kiinteistönhuolto-ylläpitopalveluihin. Kiinteistönhoidolla pyritään pitämään kiinteistön olosuhteet halutulla tasolla. Kunnossapito tarkoittaa, että toiminnot säilytetään uusimmalla tai korjaamalla vialliset ja kuluneet osat ilman, että laadussa tapahtuisi muutoksia. Käyt-

täjäpalveluja ovat kiinteistön ja tilojen käyttäjille tarkoitettuja palveluita. Käyttäjäpalvelua on esimerkiksi ruokailu- ja ravintolapalvelut, siivouspalvelut ja turvapalvelut.

Tilapalvelut voidaan jakaa myös ihmisiin ja organisaatioon, sekä tilaan ja infrastruktuuriin. Ihmisiin ja organisaatioon kuuluu muun muassa tilan terveellisyydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen. Tilaan ja infrastruktuuriin taas kuuluu muun muassa työympäristöstä huolehtiminen ja siivous. Työympäristöön liittyen pyritään tyydyttämään käyttäjien sekä asiakkaiden tarpeet, jotka kohdistuvat ulkoiseen ja sisäiseen ympäristöön sekä hoidetaan työvälineet ja kalusteet sen mukaisesti. Teknisissä asioissa tyydytetään käyttäjien tarpeet valaistuksessa ja miellyttävän ilmaston ja muiden samanlaisten asioiden suhteen. Siivouksen osalta vaatimuksia hygieniasta ja puhtaudesta hoidetaan niin, että ylläpidetään hyvää työympäristöä ja helpotetaan pitämällä asioita hyvässä kunnossa. Vieraille sekä työntekijöille luodaan sellainen vieraanvarainen ympäristö, että ihmiset tuntevat olonsa miellyttäväksi ja tervetulleeksi. (Leväinen 2013, 47-48.)



Kuvio 2. Toimitilapalvelujen jaottelu. (Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen 2013)

### 2.3 Kiinteistönhoidon kilpailuttaminen

Kiinteistö, jolla on voimassa oleva kiinteistöhoitosopimus, lähtee kilpailuttamaan yleensä silloin, kun ei ole tyytyväinen nykyiseen palveluntuottajaan. Tärkeää kiinteistönhoidon kilpailuttamisessa on se, että tilaaja ja palveluntuottaja ovat mahdollisimman samansuuntaisia. Kilpailutuksen lopputulos on silloin onnistunut, jos palveluntarjoaja pystyy tuottamaan sopimuksen mukaiset kiinteistöhoitotehtävät, ja palveluntilaaja on valmis maksamaan palveluntuojalle.



Kuvio 3. Kiinteistönhoidon kilpailutus jakautuu kolmeen pääpiirteeseen. (Kiinteistönhoidon käsikirja 2012)

Yrityksen ulkoisten palveluiden ostamisessa on monenlaisia vaihtoehtoja. Ostopalveluilla tarkoitetaan ulkopuoliselta ostettua tai tilattua palvelua. Ostopalveluista puhutaan usein, kun on kyse ulkoistamisesta. Ulkoistaminen on kuitenkin erikoistapaus, jossa yritys siirtää tietyn toiminnon, joka on tehty yrityksen omin resurssein palveluja tuottavalle yritykselle. Samalla vastuu toiminnoista, mahdollisista henkilöstöstä ja muista resursseista siirtyy palveluntuottajalle. Yksityinen ja julkinen taho usein rahoittavat yhdessä hankkeen, jossa sopimus laaditaan usein 20-30 vuoden ajaksi tiloista ja mahdollisista muista palveluista. Tilaajayrityksen ja palvelua tarjoavan yrityksen pitkäaikaista yhteistyötä kutsutaan usein kumppanuudeksi. Kumppanuus perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja hyötyyn, se myös mahdollistaa pidempiaikaisen sopimuksen kuin perinteiset lyhytaikaiset palvelutoimintasopimukset. (Kiinteistöhoitokäsikirja 2012, 29–33.)

On hyvä muistaa kilpailutukseen lähtiessä, että palveluiden kilpailuttamiseen lähtiessä tilaajan on oltava realistinen ja ymmärrettävä, että kilpailuttaminen ei korjaa laadullisia puutteita palveluissa. Kilpailuttamisen jälkeen alkaa vasta todellinen työ. Kun kilpailuttamiselle on todellinen tarve, on toivottavaa, että tarve johtuu syistä, joita ei voi korjata ilman kilpailutusta. Kilpailutus ei ole yleensä helpoin ratkaisu sen hetkisiin kiinteistöhoitokäsikirja ongelmiin, lukuun ottamatta jatkuvia laatupoikkeamia ja selkeitä laiminlyöntitapauksia. Kilpailutuksessa määritellään palveluketjun osat sekä toiminnot, jotka tukevat haluttua kiinteistön hoidon tasoa. Ehdottomasti on selvitettävä, minkä tasoista, laatuista ja hintaista palvelua asiakas haluaa. Kiinteistöhuolto- ja siivouspalveluiden kilpailuttamiseen on varattava tarpeeksi aikaa. Isoin osa ajasta menee kilpailutuksen suunnitteluun ja valmisteluun, mutta tarjoajille on myös varattava riittävästi aikaa tutustua kohteisiin ja laskea tarjous. Itse tilaajankin on hyvä varata aikaa käsitellä saapuneet tarjoukset. Kilpailuttamiselle asetettavia tavoitteita kannattaa lähteä pohtimaan kilpailutuksen tarpeen mukaan, eli

mitä kilpailutuksella haetaan ja mikä on tavoiteltava lopputulos. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää 2009; 24, 28, 34.)



Kuvio 4. Mistä asioista kilpailuttamisen tarve voi syntyä. (Kiinteistönhoidon ostaminen 2009)

Ennen kilpailuttamista laaditaan tarjouspyyntö, joka sisältää kaiken, mitä tarjousten tekemistä varten tarvitaan. Kilpailutuksen jälkeen tarkistetaan tarjoajien ja tarjousten kelpoisuus sekä vertaillaan hyväksytyt tarjoukset ja kirjoitetaan päätösesityksen perustelut. Tämän jälkeen päätetään, minkä yrityksen kanssa sopimus tehdään. (Leväinen 2013. 70)

## 2.4 Kiinteistön hoitosopimus

Kiinteistöhoitosopimus on laadittava huolella. Se on asiakirja, jota tarkastellaan mahdollisessa ristiriitatilanteessa. Sopimuksen tulee olla selkeä ja yksiselitteinen. Sen on sisällettävä kaikki asiakirjat ja liitteet, jotka on mainittu tarjouspyynnössä. Sopimusneuvottelut käydään ennen sopimuksen laatimista sekä sen allekirjoittamista. Neuvottelun tarkoituksena on varmistaa, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet kohteena olevan palvelukokonaisuuden ehdot. Sopimusneuvotte-

luissa ei periaatteessa enää muuteta tarjouspyynnössä olevia sopimusehtoja. Sisältöä voidaan kuitenkin siinä tapauksessa muuttaa pienimuotoisesti, jos tarjouspyynnössä havaitaan virhe, joka aiheuttaisi palveluntuottajalle selvää tappiota. Silloin kun tarjouspyynnössä on niin suuri virhe, että sopimuksen sisältöä pitäisi muuttaa huomattavasti, sopimusneuvottelut on keskeytettävä ja kilpailutus tehdään uudestaan. Kun sopimukseen tehdään tarkennuksia neuvotteluissa on muutokset kirjattava sopimuksen liitteiksi.

Kiinteistöhoitojen tilaaja laatii osapuolten välisen palvelusopimuksen. Sopimus kokoaa yhteen kaikki kilpailutukseen liittyvät asiakirjat. Allekirjoituksellaan osapuolet hyväksyvät sopimukseen liittyvien asiakirjojen voimassaolon sekä sitoutuvat noudattamaan määriteltyjä sopimusehtoja.

Kiinteistöhoitosopimukseen kirjataan:

- Osapuolten yhteystiedot sekä yrityksen y-tunnukset
- Voimassaoloaika
- Tehtävät ja hinnat
- Hinnantarkistusmenettely
- Asiakirjojen pätevyys
- Ratkaisumallit erimielisyyksiin.

Tarjouspyyntö, tarjous sekä sopimusehdot laitetaan kaikkine liitteineen sopimuksen liitteisiin. Kiinteistöhoitosopimus laaditaan aina kirjallisena ja allekirjoitetaan. Se voidaan lisäksi tallentaa myös sähköiseen muotoon.

Palveluntuottajalta tulee yleensä pyyntö kiinteistöhoitosopimuksen muuttamisesta, jos palveluntuottaja on huomannut työmäärän muuttuneen siinä määrin, että sopimusta olisi syytä muuttaa. Sopimussisältöön voidaan tehdä muutoksia, mikäli kokonaisvaikutus sopimushintaan nähden pysyy kohtuullisena. Esimerkiksi jos sopimuksessa havaitaan virheitä, jotka voivat aiheuttaa sopimusosapuolelle tappiota, virheet on korjattava välittömästi. (Kiinteistöhoidonkäsikirja 2012, 43-45)

### 3 SIIVOUSPALVELUT

Siivouksen keskeisin tavoite on luoda siisti ja käyttökelpoinen toimintaympäristö kiinteistön käyttäjille. Tässä kappaleessa kerrotaan asiakaspalvelusta, kuinka tärkeää se on asiakkaalle sekä käydään läpi siivouksen tavoitteita ja haluttua laatua. Kerrotaan siivousmenetelmistä ja kuinka päivittäinen työskentely toteutuu ja kuinka työaika sekä työohjeet määritellään.

#### 3.1 Asiakaspalvelu

Kiinteistöjä siivotaan niiden käyttäjiä ja asukkaita varten. Siivous on siten erityisesti asiakaspalvelua. Siivoojilta odotetaan ammattitaitoisia otteita työhön ja palveluhenkisyyttä. Ammattitaitoinen siivooja osaa hahmottaa työnsä sen palveluluonteen kautta. Tällainen henkilö tuntee työnsä sisällön ja ymmärtää sen tavoitteet, mutta osaa joustaa myös asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelutapahtumassa on aina kyse asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeiden täyttämisestä. Asiakkaille palvelu on kokonaisuus, joka muodostuu saadusta palvelusta ja kokemuksista. Asiakas kohtaamisissa ensivaikutelma on aina tärkeä. Huoliteltu ulkoasu, hyvät käytöstavat, tervehtiminen ja ystävällisyys tekevät lähestymisestä helpompaa. Myös siistit ja hyvässä järjestyksessä olevat työvälineet lisäävät mielikuvaa siivoojan ammattitaidosta. Tyypillinen piirre palvelulle on, että puhtaus tulos syntyy konkreettisesti tekemällä ruumiillista työtä ja tuloksen on silmin nähtävissä.

Hyvän asiakaspalvelun ominaisuuksia siivouspalvelutyössä

- Ammattitaitoinen siivooja tuntee työnsä vaatimukset ja osaa soveltaa tietojaan käytännössä.
- Positiivinen asenne. Asiakkaisiin suhtaudutaan ystävällisesti ja heidän ongelmansa ratkaistaan mahdollisimman nopeasti.
- Työntekijä on kiinnostunut työstään ja suorittaa työnsä hyvin, sekä osaa olla ylpeä työstään ja onnistumisistaan.
- Asiakkaan vaatimukseen suhtaudutaan joustavasti. Palvelun saaminen on asiakkaalle helppoa ja palveluntuottaja on valmis kuuntelemaan.
- Asiakkaat voivat luottaa, että siivous tehdään sopimusten mukaan.

- Palvelun laatutaso pystytään palauttamaan ennalleen nopeasti, vaikka eteen tulisi odottamattomia tilanteita tai sattuu inhimillisiä erehdyksiä.
- Työt tehdään oikein, ammattimaisesti ja ripeästi sekä kerralla oikein.
- Asiakkaalle osoitetaan, että hän saa rahoilleen vastinetta.

Asiakaspalvelua on hyvä kehittää sekä fyysisenä toimintona että erityisesti henkilöstön ja asiakkaiden välisenä vuorovaikutus tapahtumana. Yritys voi kouluttaa henkilökuntaa hyvään asiakaspalveluun. (Kiinteistöhoidonkäsikirja 2012, 332–333.)

### **3.2 Siivouksen tavoitteet ja laatu**

Kiinteistön siivouksella tarkoitetaan sisätiloissa tapahtuvaa pintojen puhdistusta, hoitoa ja suojausta, myös erilaiset järjestelytehtävät ovat osa siivousta. Siivouksen keskeisimpiä tavoitteita on luoda siisti ja käyttökelpoinen toimitilaympäristö kiinteistön käyttäjille. Ammattitaitoinen siivous voi vaikuttaa merkittävästi kiinteistön viihtyvyyteen, turvallisuuteen ja terveellisuuteen. Siivouksen tarve määräytyy yleensä sen mukaan, millaista puhtaustasoa tilan käyttötarkoitus edellyttää. Siivouksen tavoitteena voidaan myös pitää hygieenisyyttä, turvallisuutta, edustavuutta, esteettisyyttä, viihtyvyyttä, toimivuutta ja taloudellisuutta. (Kiinteistöhoidonkäsikirja 2012, 308.)

Varsinkin kiinteistöissä, joissa siivouspalveluista maksetaan, ollaan yleisesti ottaen kiinnostuneita siivouksen suoritusten ja tuloksien seurannasta. Puhtaus on siivouksen lopputuote, jonka välityksellä päästään sille asetetuille tavoitteille; viihtyvyyteen, hygieenisyyteen ja turvallisuuteen. Kiinteistön sisätiloissa olevat lian ja roskien määrä sekä lattiapintojen kunto, ovat siivouksen laadun mittareita, jotka voidaan nähdä ja arvioida. Siivouspalveluiden onnistuminen ja asiakastyytyväisyys ovat monien asioiden summa. Konkreettinen puhtaana pidon suorittaminen ammattitaitoisesti on niistä vain yksi. (Kiinteistöhoidonkäsikirja 2012, 332.)

Siivoustyön käsikirjassa (2005, 27) on mainittu että siivoojan työ on puhtauden, järjestyksen ja viihtyvyyden tekijänä sekä ylläpitäjänä yhteiskunnallisesti merkittävää. Se on perustyötä, joka luo muille henkilöstöryhmille toimintaedellytykset. Sii-



voustyötä tehdään ihmisiä varten. Laitossiivouksessa työ tehdään muille tilojen käyttäjille, jotta he voivat keskittyä omien tehtäviensä hoitamiseen. Siivoustyötä suoritetaan joko tilankäyttäjien läsnäollessa tai käyttäjien poistuttua. Tilankäyttäjät ovat siivoojan asiakkaita, jonka työympäristön puhtaudesta siivooja vastaa.

Siivouspalvelun kokonaisuuden kannalta tärkeää on se, mitä asiakas saa käyttäessään palvelua. Tyytyväinen asiakas on siivouspalvelun yksi laatumittari. Siivoustyön tulos, asiakkaan kanssa sovittu tai luvattu puhtaus on siivouspalvelun teknistä laatua. Siivouspalvelujen asiakas odottaa puhtautta tuottavalta organisaatiolta ja henkilöiltä myös ystävällistä käyttäytymistä ja joustavaa toimintaa. Tätä osaa palvelun laadusta kutsutaan toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallisen laadun osatekijöitä ovat palvelun nopeus, joustavuus, palvelualltius ja henkilökunnan asenteet. (Siivoustyön käsikirja 2005, 32–33.)

### **3.3 Siivousmenetelmät**

Siivoustyö jaetaan kahteen pääryhmään: ylläpito- ja perussiivoukseen.

Ylläpitosiivous on siivousta, joka toistuu säännöllisesti ja jonka tavoitteena on ylläpitää sovittua puhtaustasoa sekä pitää tilat viihtyisinä, turvallisina ja hygieenisinä.

Perussiivouksella kohotetaan siivoustasoa ja palautetaan sitä toivotulle tasolle. Perussiivouksella hoidetaan, suojataan ja puhdistetaan pintoja sellaisilla menetelmillä, joita ei ole mahdollista tehdä ylläpitosiivouksen ajanpuutteen vuoksi. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi kiillotus, vahaus ja peruspesu. Perussiivous edellyttää usein työaikojen ja tilojen suhteen erityisjärjestelyjä. (Kiinteistöhoidon käsikirja 2012, 314–315.)

Siivousmenetelmien ryhmittely ja määrittely on vaikeaa, koska siivousaineiden, -välineiden ja -koneiden kehittyessä niiden käyttötavat ovat monipuolisemmat. Siivousajasta suurin osa menee erilaisiin pudistustehtäviin. Siivoustyö sisältää myös erilaisten pintojen hoito-, ja suojaustöitä sekä tavaroiden järjestelyä. Siivousmenetelmät jaetaan myös, puhtaus-, suojaus ja hoitomenetelmiin. (Siivoustyön käsikirja 2005, 47.)

### 3.4 Päivittäisen työskentelyn toteutus

Yleensä siivoojan omalla vastuulla on päivittäisen työjärjestyksen suunnittelu sekä harvemmin töiden ajoitus. Ammattitaitoinen siivoja huomaa jo ennen töiden aloittamista, kuinka pinnat ovat likaantuneet ja mitä työmenetelmiä niiden puhdistamiseen kannattaa käyttää. Lisäksi siivoja pystyy arvioimaan, tarvitseeko siivouksessa erikoisvälineitä, -aineita tai -koneita. Lopputulos riippuu, mitä töitä tehdään ja miten. Oikeiden menetelmien valitseminen ja oikea tekninen suorittaminen vie hyvään lopputulokseen kerralla. Tilanne arvioidaan joka työpäivänä uudelleen ja tehtävät valitaan sen perusteella soveltaen työohjeistusta. Erilaisia tiloja siivotessa noudatetaan siivoustyön yleisiä periaatteita niin, että saavutetaan hyvä lopputulos rasittumatta, ergonomisia periaatteita noudattaen. Tällaisia periaatteita ovat muun muassa parhaiden kulkureittien valinta, edestakaisin kävelyn välttäminen, turhan päällekkäistyön välttäminen, puhdasta ei puhdisteta, liian vedenkäytön välttäminen, jos vedenkäyttö ei ole välttämätöntä lian irrottamiseksi, siivousvaunujen sekä koneiden käyttö apuna, kun se on mahdollista.

Siivoojan työ kuormittaa yksipuolisesti tuki- ja liikuntaelimestöä ja vaikuttaa siivoojan terveyteen. Kuormitusta voi välttää huomioimalla seuraavia periaatteita: Työskentelemällä mahdollisimman rennosti; ei jännitetä esimerkiksi niska tai olkapäiden lihaksia, vältetään pitkäaikaista toistoliikettä, pyritään välttämään olkavarren toistuvaa loitontamista sivusuuntaan, vaihtelemalla liikkeen suuntaa, työkättä ja työmenetelmää sekä tekemällä vastaliikkeitä (Kiinteistöhoidon käsikirja 2012, 313–314.)

### 3.5 Työajan määrittely ja työohjeet

Kiinteistösiivousta suunniteltaessa käytetään lähes aina siivouksen standardiaikajärjestelmän työajan mitoitusta. Standardiarvot vaihtelevat kohteen lattiapinnan kalustetiheyden ja likaisuuden tai tilan kalusteiden haittavaikutusten ja likaisuuden mukaan.

Työajamäärittelyä varten siivoojan tai hänen edustamansa yrityksen tulee perehtyä siivottaviin tiloihin, niiden pinta-alaan, erikoispiirteisiin, rakenteisiin, kalustuk-

seen sekä likaantumiseen. Tämän jälkeen sovitaan asiakkaan kanssa esimerkiksi millaista siivoustasoa kohteessa toteutetaan ja valitaan työmenetelmät ja -tiheydet, joiden avulla haluttu taso voidaan tavoittaa. Työaika lasketaan standardijärjestelmän perusteella, huomioiden kohteen tiedot ja valittu siivousohje.

Työajan mitoituksen tuloksena saadaan valmis työohje, jossa määritellään, kuinka usein tiloissa siivotaan ja mitä kohteita, mitä menetelmiä siivouksessa käytetään ja kuuluuko siivoukseen muita kuin ylläpitosiivoukseen liittyvät kohteet ja tehtävät. Työohjeessa käy ilmi suunniteltu keskimääräinen työmenetelmätiheys, sekä käytettävät työmenetelmät pääpiirteittäin. Sitä, mitä työvälineitä tulisi käyttää, ei määritetä. Työohjeistus on tarkoitettu sovellettavaksi päivittäisen siivoustyön suunnittelussa ja toteuttamisessa. (Kiinteistöhoidon käsikirja 2012, 311–312.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämiseen liittyy monia tärkeitä asioita. Tässä kappaleessa kerrotaan lainvaatimuksista työnantajaa ja työntekijää kohtaa. Miksi perehdytys ja työnopastus on tärkeä asia, sekä käsitellään perehdytyksen merkitystä ja mitä työnopastus käytännössä tarkoittaa.

### 4.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaissa on säädöksiä muun muassa työnantajan yleisistä velvollisuuksista ja työntekijän yleisistä velvollisuuksista. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja, muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Tarkoitus on turvata työntekijän työkyky mahdollisesti koko työuran ajaksi, mikäli siihen pystytään vaikuttamaan työympäristön turvallisuudella ja terveellisyydellä. Työn henkinen, fyysinen, ergonomia, väkivallan uhat, häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu, sekä yksintyöskentely on huomioitava työsuojelussa. Myös kone- ja laite-turvallisuuden sekä tapaturmien ja ammattitautien torjunta on otettava huomioon. Laki painottaa työnantajan velvollisuutta tunnistaa ja arvioida työhön liittyviä ja siitä aiheutuvat vaarat ennalta. Velvollisuuksia on säädetty myös työntekijöille. Työntekijää ajatellaan aktiivisena tekijänä, jonka tulee huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Laissa myös veloitetaan muun muassa: Työnantajaa antamaan työntekijöille riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä, antamaan perehdytystä riittävästi, sekä täydentämään annettua ohjeistusta tarvittaessa. (Työterveyslaitos 2007, 14–16.)

#### 4.1.1 Työnantajan velvollisuudet

Työsuojelulainsäädännössä on useita määräyksiä, jotka velvoittavat työnantajaa järjestämään perehdytyksen työhön. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdytyksen ja opastuksen suunnittelusta sekä sen toteuttamisesta ja valvomisesta.

Esimies voi delegoida perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä asioita työntekijöille, jotka on koulutettu työnopastajiksi. Vastuu säilyy kuitenkin aina johdolla ja esimiehellä. Vastuu työpaikalla työskentelevien ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä on sekä lähettävällä että vastaanottavalla työnantajalla. Työnantajien tulee sopia keskenään perehdytyksen toteuttamisesta käytännössä. Työpaikalla itsenäisesti työskentelevien yritysten tai työnsuorittajien tulee myös huolehtia vaara- ja haittatekijöiden ilmoittamisesta muille samalla työpaikalla työskenteleville vastuuhenkilöille ja esimiehille.

Työnantaja on velvollinen tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin tekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuutta sisältöä ja laajuutta määriteltäessä rajaavia tekijöitä otetaan huomioon, joita ovat työstä, työolosuhteista ja muusta työympäristöstä johtuvat seikat. Työolosuhteiden parantamiseksi työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava tarvittavat toimenpiteet. Työnantajan on tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työskentelytapojen turvallisuutta. Työnantajan velvollisuus on selvittää ja tunnistaa työpaikan haitta- ja vaaratekijät. Mahdolliset tekijät on mahdollisuuksien mukaan poistettava työpaikalta. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon. Lisäksi otetaan huomioon työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset, joilla voi olla merkitystä turvallisuuden ja terveellisyyden kannalta. Tällaisia ovat muun muassa ammattitaito, kokemus, ikä, sukupuoli ja muut seikat. (L 23.8.2002/738, 2 luku, 8§.)

Työturvallisuuslaissa 14§ 1 mom. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Asetuksilla voidaan antaa työntekijälle tarkempia säännöksiä annettavasta opetuksesta ja ohjeistuksesta, kirjallisista työohjeista sekä ammateista ja tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta.

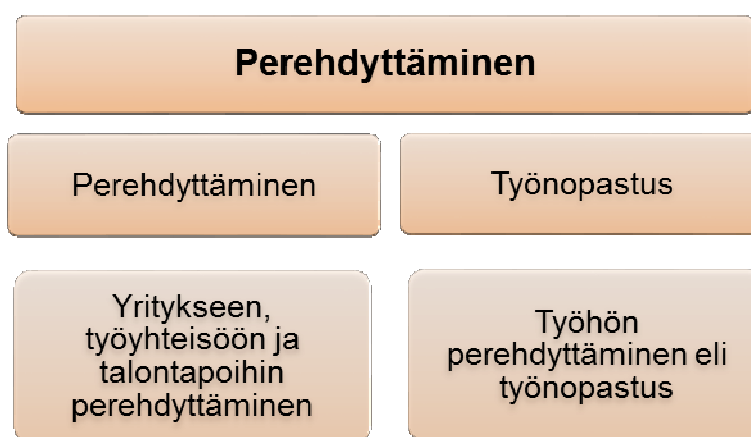
#### **4.1.2 Työntekijän velvollisuudet**

Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on ammattitaitonsa, kokemuksensa ja työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjeistuksen mukaisesti huolehdittava niin omastaan kuin muidenkin työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. Työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työntekijän on ilmoitettava viipymättä, jos huomaa työolosuhteissa, työmenetelmissä, koneissa, työvälineissä, suojaimissa tai muissa laitteissa vikoja tai puutteita, jotka voivat aiheuttaa vaaraa tai haittaa turvallisuudelle tai terveydelle. Ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet on poistettava työntekijän mahdollisuuksien, kokemuksen, työnantajalta saamien opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti. Kyseinen ilmoitus on tarkoitettu tehtäväksi myös silloin, kun työntekijä on poistanut tai korjannut kyseisen vian tai puutteellisuuden. Työnantajan tulee kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, mihin toimenpiteisiin asian suhteen on ryhdytty tai aiotaan ryhtyä. (Työterveyslaitos 2007,43- 45; L 23.8.2002/738, 4 luku, 18 §, 19§, 20§.)

## 4.2 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä asioita, joiden avustuksella uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työhönsä ja siihen liittyvät odotukset, työpaikan tavat ja ihmiset. Työnopastukseen kuuluu ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työt koostuvat, sekä mitä tietoja ja osaamista työt edellyttävät. Lisäksi saatetaan tarvita, riippuen työstä, tietoa käytettävistä koneista, laitteista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- ja turvallisuusvaaroista sekä siitä kuinka työt tehdään turvallisesti. Työnopastus koskee tarvittaessa kaikkia, myös niitä työntekijöitä, jotka ovat olleet jo pidemmän aikaa töissä. (Kangas & Hämäläinen 2014, 2,13.)

Perehdytystä ja työnopastusta tarvitaan yrityksen koosta tai toimialasta riippumatta. Huolelliseen perehdyttämiseen ja työhönopastukseen tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta esimiehiä, toimistotyöntekijöitä, palvelu- ja aputoimintoja, vuokratyöntekijöitä, ulkomaalaisia tai vieraskielisiä. Perehdytyksen ja opastuksen tulee kattaa asiakkaan luona tehtävät työt sekä ulkopuoliset työntekijät, jotka työskentelevät työpaikalla. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeässä roolissa henkilöstön kehittämisessä ja ne voidaan nähdä osana investointeja, joilla lisätään osaamista, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)



Kuvio 5. Perehdytyksen ja työnopastuksen eroavaisuudet.

Perehdytys ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, ja tilanteet ovat vaihtelevia. Perehdytyksen perusrunko on suunnilleen samanlainen, mutta sitä täytyy soveltaa jokaiseen tilanteeseen erikseen. Uudelle tulokkaalle lähes kaikki on aina uutta. (Kangas & Hämäläinen 2014, 2.)

### **4.3 Perehdyttämisen merkitys**

Yrityksissä on yleensä niin sanottu perehdyttämiskansio, joka annetaan uudelle työntekijälle luettavaksi, samalla hän aloittaa työt. Ajatellaan, että työ tekijäänsä opettaa, näin tapahtuukin, mutta erehdyksien ja oppimisen kautta. Perehdyttämällä vaikutetaan työntekijän toimintaan, hänen osaamisen kehittymiseen ja sen kautta myös yrityksen tulokseen. Yritys saavuttaa ja ylläpitää kilpailuetua tehokkaalla ja laadukkaalla perehdyttämällä sekä erityislaatuksella osaamisella.

Työlainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Perehdyttäminen kuuluu esimiehen tehtäviin, ja esimies vastaa siitä sekä opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimies voi kuitenkin osittain delegoida perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä työnopastajille, mutta vastuu kuitenkin säilyy aina johdolla ja esimiehellä. Jos työpaikalla toimii itsenäisiä yrittäjiä ja työnsuorittajia, myös heidän tulee huolehtia vaara- ja haittatekijöiden ilmoittamisesta muille samalla työpaikalla työskenteleville esimiehille ja vastuuhenkilöille.

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä, koulutusta ja valmennusta, kun tavoitteena on vahvistaa työntekijän valmiuksia suoriutua uusista tai muuttuvista tehtävistä. Perehdytystoiminnan tavoitteena on luoda ennen kaikkea työntekijälle myönteinen asenne yritystä ja sen päämääriä kohtaan. Myönteinen suhtautuminen on työhön ja muihin työntekijöihin on yhtä tärkeätä kuin myönteinen asenne yritystä kohtaan. Jotta uuden työntekijän osaaminen saataisiin nopeasti koko yrityksen osaamiseksi, tulee työntekijää aktivoida ja rohkaista tuomaan tietojaa, taitojaan ja osaamistaan esille. Jos uudella työntekijällä on ajatuksia ja ehdotuksia jonkin asian tekemisestä toisella tapaa, ne pitäisi ottaa vastaan, eikä tyrmätä täysin tokai-



semalla esimerkiksi ”Näin meillä on aina ollut tapana toimia”. (Eräsalo 2011, 60–62.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen luo vahvan perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä saa tietoa ja taitoa, jota tarvitsee aloittaessaan työtä. Mitä nopeammin tulokas oppii uudet asiat, sitä nopeammin pystyy hän työskennellä itsenäisesti. Perehdytyksen avulla tulokas oppii työnsä nopeasti ja heti oikein. Virheiden määrä vähenee ja samalla virheiden korjaamiseksi tarvittava aika. Oppiminen tehostuu, oppiaika lyhenee ja kaikki tämä edellä mainittu vaikuttaa uuteen työntekijään myönteisesti, hänen mielentilaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Myönteinen ensivaikutelma rohkaisee ja kannustaa tulokasta. Kun tulokas toivotetaan ystävällisesti tervetulleeksi työpaikkaan ja opastetaan riittävästi, hänen työmotivaationsa todennäköisesti vahvistuu. Jos tilanne on päinvastainen, ettei tulokasta opasteta riittävästi ja jätetään liian aikaisin työskentelemään yksin, todennäköisesti hänen motivaationsa heikkenee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

#### Perehdyttämisen hyötyjä

- Oppiaika lyhenee ja oppiminen tehostuu.
- Työhön ja työyhteisöön suhtautuminen on myönteistä ja lisäävät täten työhön sitoutumista.
- Asiakkaalle ja perehdyttävälle syntyy myönteinen kuva yrityksestä.
- Virheet sekä niiden korjaamiseen kuluva aika lyhenee.
- Kun uusi tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi turvallisuusriskit vähenevät.
- Vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät.
- Erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä kustannuksia säästyy.

Kankaan ja Hämäläisen (2007, 3-4) mukaan perehdytystä tarvitaan myös aina silloin, kun tietojärjestelmät, koneet ja laitteet muuttuvat, työmenetelmät, perehdyttäminen ja opastus muuttuvat. Muutokset tuovat usein mukanaan pelkoa ja runsaasti oppimistarpeita. Muutostilanteissakin on paneuduttava perehdytykseen huolellisesti. Vaikka useasti lyhytaikaisten sijaisten ja muiden työntekijöiden perehdyttämiseen varataan vain vähän aikaa, perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta tärkeimpiin asioihin. Monissa yrityksissä on koottu vaihtuvia työntekijöitä var-

ten oma perehdyttämisaineistoa, esimerkiksi työnopastajalle muistilista tärkeimmistä asioista.

#### 4.4 Työhönopeastus käytännössä

Työhönopeastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Opastuksen on tarkoitus tukea tulokasta itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Hyvin suunnitellun ja hoidetun työhönopeastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Kun taidot kartuvat työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. (Kangas & Hämäläinen 2007,13.)

Työhönopeastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi laitteiden, koneiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat ja turvallisuus asiat. Samalla opastetaan oikeat toimintatavat ja työmenetelmät sekä tarvittaessa suojavarusteiden oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. Alusta saakka lähtökohtana on, että opastettava on mukana aktiivisena osapuolena. Opastettavan aikaisemmat kokemukset, taidot ja tiedot muodostavat pohjaa uuden oppimiselle. Tarvittaessa täydennetään ja kerrataan tietoja sekä korostetaan uusia tai poikkeavia käytäntöjä ja asioita. Työhönopeastus tulee toteuttaa käymällä työkohteissa, tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan sekä näyttämällä ja kokeilemalla töitä ja tehtäviä.

Työhönopeastusta tarvitaan aina kun

- Työ on tekijälle uusi.
- Työtehtävät tai -menetelmät vaihtuvat.
- Uusia koneita, laitteita tai aineita otetaan käyttöön.
- Työ on harvoin toistuvaa.
- Turvallisuusmääräyksiä laiminlyödään.
- Työpaikalla sattuu työtaturma.
- Opastuksessa havaitaan puutteita.
- Havaitaan virheitä toiminnassa tai puutteita tuotteiden ja palvelun laadussa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

## 5 PEREHDYTYSKANSION KEHITTÄMINEN

### 5.1 Yrityksen esittely

SOL on osaava ja innovatiivinen, kansainvälinen palvelualan perheyritys. Se tuottaa monipuolisia siivous-, toimitila-, kiinteistöhoito- ja turvallisuuspalveluita. Lisäksi pesulapalvelut helpottavat henkilöasiakkaiden arkea, ja henkilöstöpalvelut tarjoavat joustavasti palveluosaajia yrityksille. Monipalveluyrityksenä SOL tarjoaa kokonaisvaltaisia ratkaisuja asiakasyritysten arkeen. Aurinkoisen tyytyväinen ja uskollinen asiakas on yritystoiminnan kivijalka. SOL pyrkii tuottamaan palvelunsa niin että luonnonvarat säilyisivät ja ympäristölle aiheutuva kuormitus olisi minimissä. SOL on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen ja hankkimaan kustannustehokkaampia ympäristön kannalta parasta mahdollista käytettävissä olevaa tekniikkaa. SOL pyrkii vähentämään jätteiden määrää ja ohjeistaa henkilöstöä niiden lajittelussa. SOL toimii valtakunnallisesti Suomessa ja myös kansainvälisesti Virossa, Venäjällä, Latviassa, Liettuassa ja Ruotsissa. SOLin palveluksessa on jo 11 000 iloista SOLilaista. (SOL Palvelut Oy 2015.)

### 5.2 Lähtökohta

Perehdytyskansion laadittiin vastaamaan Logistiikan siivouskohteen tarpeita. Perehdytyskansio on tarkoitettu suullisen perehdyttämisen tueksi, joten jos perehdyttäjä ei muista käydä kaikkia asioita läpi, uusi työntekijä voi tarkastaa asioita perehdytyskansioista.

Työhön tarkasteltiin vanhoja palveluohjeita, joita löytyi vuosilta 2007 ja 2009 sekä muutamia työohjeita. Jonkinlainen kansio siivouskohteesta löytyi, mutta se oli hie- man sekava ja osa tiedoista oli vanhentunutta. Perehdytyskansion kehittämiseen annettiin aika vapaat kädet. Toimeksiantaja antoi hyvin tarvittavia tietoja ja kopioita vanhoista palveluohjeista. Toimeksiantajan osuus tutkimusta tehdessä oli merkittävä. Oma aikaisempi työskentelykokemus helpotti perehdytyskansion kehittämistä.

### 5.3 Tavoitteet

Työn tavoitteena oli kehittää toimiva ja helppolukuinen perehdytyskansio osaksi perehdytystä. Lisäksi työhön päivitettiin palveluohjeita ja luotiin uusia kuittauslistoja sellaisia töitä varten, joita tehdään harvemmin. Kansion on tarkoitus helpottaa uuden työntekijän perehdytystä ja auttaa kokeneempaa työntekijää muistamaan perehdytettävät asiat kansion avulla. Kansioon on kerrottu työpäiväkohtaiset opastukset, joiden on tarkoituksena olla hyvänä muistilistana työntekijöille. Kansiosta pyrittiin tekemään SOLin tyyliä omaava ja yhtenäinen kokonaisuus.

### 5.4 Prosessin kulku ja tulokset

Opinnäytetyöhön on käyty keskustelemassa toimeksiantajan kanssa muun muassa opinnäytetyöstä ja heidän toiveistaan perehdytyskansion sisällöstä. Perehdytyskansion sisällöstä on keskusteltu myös logistiikassa toimivien palveluvastaavien kanssa ja heidän toiveitaan on otettu huomioon kansioita tehdessä. Valokuvaaminen Atrialla on kiellettyä, mutta perehdytyskansioon on liitetty kuvat tuotannon hygienialueista, jotka löytyvät myös Atrian omasta perehdytysmateriaalista. Toimitilajohtaminen ja toimitilapalvelut avasivat tekijälle paljon, mitä niistä puhuessa tarkoitetaan. Perehdytyskansion teossa huomioitiin paljon kirjallisuudesta nousseita asioita. Esimerkiksi perehdytyksen ja siivouspalvelujen kappaleista kirjoittaessa ne avasivat paljonkin asiaa ja ne linkittyivät hyvin yhteen kansiota kehittäessä.

Perehdytyskansiolle luotiin oma kansikuvansa. Perehdytyskansion jokaisella sivulla toistui sama teema ja jokaiselta sivulta löytyy sivun ylänurkasta SOLin logo sekä alatunnisteesta löytyy SOLin yhteistiedot. Sisällysluettelosta (Liite 1) näkyy perehdytyskansiossa läpi käytävät asiat. Palveluohjeet on luotu samanlaista Excel-pohjaa käyttäen ja muokaten jokaiselle kohteelle omanlaisensa. Kansioon luotiin työvuoroihin kuuluvat päiväkohtaiset työnselostukset helpottamaan uuden työntekijän perehdytystä sekä myös helppolukuinen perehdytyksen tarkistuslista (Liite 2). Kansio onnistui kokonaisuudessaan hyvin ja työlle asetetut tavoitteet saavutettiin parhaan mukaan. Kansiosta tuli selkeä ja helppolukuinen. Valmis perehdytyskansio on kokonaisuudessaan 47-sivuinen.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää perehdytyskansio SOL Palvelut Oy:lle. Lisäksi haluttiin saada tietoa siitä, miten logistiikan siivouksen perehdytystä voitaisiin parantaa. Haluttiin myös tietää, mitä asioita työntekijöiden mielestä perehdytyskansioista tulisi käydä ilmi. Työn merkitys on varmasti suuri, koska logistiikan kohteesta on puuttunut kunnollinen perehdytyskansio. Kansion on tarkoituksena tukea uutta työntekijää perehdytyksessä.

Perehdytykseen tulee valita sellainen henkilö, joka on ollut organisaatiossa tarpeeksi kauan osatakseen opettaa mahdollisimman hyvin uuden tulokkaan. Perehdyttäjällä tulisi olla hyvät sosiaaliset taidot ja ystävällinen luonne, jota on helppo lähestyä, jotta perehdytettävä tuntisi itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi. Esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta, mutta esimies voi kuitenkin delegoida osittain perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä työnopastajille. Logistiikassa on jo pitkään ollut sama henkilö, joka on opastanut uudet työntekijät tehtäviinsä, joten perehdyttäjäksi valittiin luonnollisesti sama henkilö, joka sopii tehtävään erinomaisesti myös kokemuksensa ansiosta.

Yleensä yrityksissä on perehdytyskansiot, jotka annetaan uudelle työntekijälle luettavaksi samalla kun hän aloittaa työt. Kansioista valmistui hyvä apuväline työskentelyn aloittamiseen ja esimiehelle valmispohja perehdyttämisen ylläpitämiseen sekä jatkuvuuteen. Kansio tulostettiin paperiversioksi työkohteeseen. Esimies pystyy myös vaivattomasti muokkaamaan perehdytyskansiota tarpeen vaatiessa, koska se toimitettiin hänelle sähköisessä muodossa. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi hyvin. Toiminnallisen osuuden työstäminen oli luontevaa, koska toimeksiantaja oli tuttu esimies ja työkohteesta oli henkilökohtaista kokemusta.

Jatkotoimena perehdytyskansioon voisi kehittää tarkemmat selosteet siitä, mitä pesuaineita käytetään mitäkin kohdetta siistiessä. Osasta perehdytyskansion asioista voisi kertoa enemmänkin infoa. Lisäksi voisi tehdä tutkimuksen perehdytyskansion toimivuudesta ja miten se on toiminut käytännössä.

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista. Toimintajohtamiseen, toimitilapalveluihin sekä perehdytykseen liittyvistä asioista tuli pal-

jon uutta tietoa. Toiminnallinen työ antoi mahdollisuuden tehdä yhteistyötä työelämän kanssa uudesta näkökulmasta ja se on myös tärkeää ja hyödyllistä molemmille osapuolille. Perehdytyskansion työstäminen toi mukanaan tietotekniikkaan liittyvää osaamista, koska perehdytyskansion tekstiä ja palveluohjeita tuli muokattua paljon. Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen projekti ja kehitti samalla myös omaa ammatillista osaamista.

## LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2, uud. p. Vantaa: Restamark Oy.
- Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1, Painos. Nykypaino Oy.
- Kangas, P & Hämäläinen, J. 2014. Perehdytyksen tarkistuslista. 8 uud. painos. Painojussit Oy.
- Kiinteistönhoidon käsikirja. 2012. 6,uud. p. Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Hakapaino Oy.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- Mäkelä, P., Pitkänen, J. & Järvenpää, H. 2009. Kiinteistöhoiton ostaminen. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- Nokelainen, M . 2013. Työturvallisuuskortti: Työturvallisuus yhteisellä työpaikalla. 12 painos. Nykypaino Oy.
- Penttinen, A & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2, Painos. Painojussit Oy.
- Siivoustyön käsikirja 2009. 20 uud. painos. Gummerus kirjapaino Oy.
- SOL. Turvallisuusopas – turvallisuus osana arkipäivää.
- SOL Palvelut Oy. 2015. Monipalveluosaamista suurella sydämellä. [Verkkosivu].[Viitattu 29.5.2015]. Saatavana: <http://www.sol.fi/yritys.html>
- SOL. Perehdytysopas.
- SOL. Ympäristöopas – Sinä, minä ja ympäristö.
- Työterveyslaitos. 2007. Työturvallisuuslaki: soveltamisopas. 6.-7. painos. Tampere: Tammer-Paino Oy.

## **LIITTEET**

**Liite 1. Sisällysluettelo**

**Liite 2. Perehdytyksen tarkistuslista**



## LIITE 1. Sisällysluettelo

### Sisällysluettelo

|  |    |
|--|----|
| <b>Tervetuloa taloon!</b>                | 3  |
| 1. Yritysesittely                        | 3  |
| 2. Visio ja toimita-ajatus               | 4  |
| 3. Arvot                                 | 4  |
| 4. Atria Oy:n Yritysesittely             | 5  |
| <b>Talon tavat</b>                       | 6  |
| 1. Toimintatavat                         | 6  |
| 2. Vaitiolovelvollisuus                  | 6  |
| 3. Avaimet                               | 6  |
| 4. Työvaatetus                           | 7  |
| 5. Kulku                                 | 8  |
| <b>Työturvallisuus</b>                   | 9  |
| 1. Ergonominen työskentely               | 9  |
| 2. Häirintä ja yksintyöskentely          | 9  |
| 3. Tapaturmat ja läheltä piti –tilanteet | 10 |
| 4. Ensiapu                               | 10 |
| 5. Palo- ja pelastusturvallisuus         | 12 |
| <b>Henkilöstöedut</b>                    | 13 |
| <b>Muuta muistettavaa</b>                | 14 |
| 1. Poissaolot                            | 14 |
| 2. Työterveys                            | 14 |
| 3. Vuosiloma                             | 14 |
| 4. Oppaat                                | 15 |
| 5. Laatupassi ja Ilopuntari              | 15 |
| <b>Tärkeitä yhteistietoja</b>            | 16 |
| <b>Työajat</b>                           | 16 |
| <b>Palveluohjeet</b>                     | 17 |
| <b>Päiväkohtaiset työselosteet</b>       | 31 |
| <b>Perehdytyksen tarkistuslista</b>      | 41 |
| <b>Kuittauslistat</b>                    | 42 |

## LIITE 2. Perehdytyksen tarkistuslista

| Työpaikan tilat ja Tehtävät  |           |          |
|--|-----------|----------|
|  | Opastettu | Opastaja |
| • Pysäköinti   |           |          |
| • Kulun valvonta, avaimet  |           |          |
| • Sosiaalitilat  |           |          |
| • Tehtävät, työhjeet   |           |          |
| • Tavoitteet, laatu  |           |          |
| • Oman työn merkitys, yhteistyö  |           |          |
| • Koneet, laitteet, työvälineet<br>* käyttöohjeet<br>* häiriötilanteet, huolto |           |          |
| • Apuvälineiden käyttö   |           |          |
| • Henkilökohtaiset suojaimet   |           |          |
| • Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen   |           |          |
| • Kohteen muut yksiköt   |           |          |
| • Turvalinen kulku muihin yksiköihin   |           |          |
| • Perehdyttämisaineisto  |           |          |

