



PERUSSIIVOUSTEN OPAS

Sokos Hotel Levi

Katja Ahtiala

Opinnäytetyö
Lokakuu 2011
Palveluiden tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

AHTIALA, KATJA: Perussiivousten opas – Sokos Hotel Levi

Opinnäytetyö 32 s.
Lokakuu 2011

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Sokos Hotel Leville perussiivousten opas. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää perussiivousten kustannuksia ja työllistäviä vaikutuksia. Osa perussiivouksista on aiempina vuosina ulkoistettu. Tässä opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään ulkoistamisen tarkoituksenmukaisuutta ja taloudellisuutta. Sokos Hotel Levi on avattu vuonna 2008. Tätä ennen Sokos Hotel Levillä tehtäviä perussiivouksia ei ole tutkittu millään tapaa, tehtäville töille ei myöskään ole ollut ohjeistusta. Työ tehtiin seuraamalla kevään 2011 aikana tehtyjä perussiivouksia ja niihin kulunutta aikaa. Tästä saadun tiedon perusteella laskettiin perussiivousten kustannuksia sekä laadittiin töille opastus.

Työn tuloksena laadittiin perussiivousten opas. Opas laadittiin kaikille siivottaville tiloille. Perussiivousten todettiin työllistävän kerroshoitajia useiksi viikoiksi. Ulkoistamisen todettiin tulevan tässä tapauksessa selvästi kalliimmaksi kuin omien kerroshoitajien tekemä työ.

Sokos Hotel Levi sijaitsee hiihtokeskuksessa ja sen toiminta on erittäin kausipainotteista. Tekemällä perussiivouksia kausien välillä on mahdollista työllistää kerroshoitajia ympärivuotisesti. Perussiivousten teettäminen omilla kerroshoitajilla on myös taloudellisesti kannattavaa. Pohjois-Suomessa etäisyydet ovat pitkiä ja perussiivouspalveluja tarjoavia yrityksiä ei välttämättä ole lähiympäristössä. Perussiivoukset ovat usein ylläpitosiivousta vaativampia, joten niiden tekemiseen on hyvä olla kunnollinen ohjeistus.

Asiasanat: perussiivous, ulkoistaminen, kustannukset

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

AHTIALA, KATJA: A Guide for Deep Cleaning – Sokos Hotel Levi

Bachelor's thesis 32 pages
October 2011

The purpose of this thesis was to develop a guide for deep cleaning in Sokos Hotel Levi. The purpose was also to calculate costs for deep cleaning and to find out whether outsourcing deep cleaning is economical in Sokos Hotel Levi. Data was gathered during deep cleaning in spring 2011. Sokos Hotel Levi opened in fall 2008. Thus far there has been no guide for deep cleaning.

A guide for deep cleaning was created based on the data gathered during deep cleaning in spring 2011. The guide includes all hotel premises not just hotel rooms. According to the data gathered outsourcing is not economical in this case. Having deep cleaning done by housekeepers also has a positive effect in employment.

Sokos Hotel Levi is a ski resort hotel therefore its operations are heavily seasonal. Employing housekeepers all year round can be achieved by deep cleaning hotel premises between high seasons. According to this study deep cleaning by housekeepers is also economical. Outsourcing can be difficult because Levi is rather remote. Cleaning companies that offer deep cleaning services are often located several hundred kilometres away making it uneconomical to employ them.

Key words: Deep cleaning, outsourcing, cleaning costs

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Osuuskauppa Arina ja Levin alue.....	6
1.2	Sokos Hotel Levi.....	6
2	HOTELLISIIVOUKSEN ERITYISPIIRTEITÄ	8
3	PERUSSIIVOUS	10
4	SIIVOUKSEN KUSTANNUKSIIN VAIKUTAVAT TEKIJÄT.....	12
4.1	Siivousaineet.....	12
4.2	Siivousvälineet ja – koneet.....	13
4.3	Työntekijät.....	13
4.4	Hallinto.....	15
5	ULKOISTAMINEN.....	16
6	PERUSSIIVOUKSET JA NIIDEN KUSTANNUKSET: SH LEVI.....	18
6.1	Hotellihuoneiden perussiivous.....	18
6.2	Muiden tilojen perussiivous.....	20
6.3	Perussiivousten ulkoistaminen.....	23
6.3.1	Ikkunoiden pesu.....	23
6.3.2	Kokolattiamattojen pesu.....	23
6.4	Yhdistelmäkone.....	24
7	PERUSSIIVOUSOPAS: SH LEVI.....	26
8	POHDINTA	28
	LÄHTEET.....	31

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on luoda Sokos Hotel Leville (SH Levi) perussiivousten opas. Työssä on lisäksi tarkoitus pohtia perussiivousten kustannuksia sekä vertailla kannattaako työ tehdä itse vai teettää ulkopuolisilla. Työn tavoitteena on luoda SH Leville perussiivousaikataulu sekä ohjeistus. Lisäksi tavoitteena on perustella hotellin johdolle mahdollisia laitehankintoja sekä alihankintana tehtävää työtä. Perussiivouksiin kuluva aikaa seurattiin keväällä 2011 tehtyjen perussiivousten aikana. Näin saadun tiedon perusteella pyrittiin arvioimaan perussiivousten kustannuksia ja niiden työllistävää vaikutusta.

SH Levi on ollut toiminnassa lokakuusta 2008, eikä perussiivouksille ole tähän saakka ollut ohjeistusta. SH Levillä on monenlaisia tiloja, sekä monenlaisia pintamateriaaleja, joiden hoito poikkeaa toisistaan. Erityisenä haasteena tilojen puhtaanapidossa on myös hotellin käyttöasteen voimakkaat muutokset eri vuodenaikoina. Lisäksi haasteena on ammattitaitoisen työvoiman saatavuus.

SH Levillä siivouksesta vastasi aluksi ISS, mutta kevästä 2009 alkaen siivouksen ovat hoitaneet hotellin omat työntekijät. Ikkunanpesu sekä käytävien kokolattiamattojen pesu on tähän saakka teetetty alihankkijoilla. Muut perussiivoukset on tehty, kun siihen on ollut aikaa, yleensä touko- kesäkuussa sekä loka- marraskuussa. Monia tarpeellisia töitä on myös jäänyt kokonaan tekemättä.

SH Levin kerroshoidon työntekijöiden vaihtuvuus on ollut nopeaa, eikä työntekijöillä ole ollut juurikaan kokemusta siivoustyöstä tai alan koulutusta. Suurin osa tällä hetkellä käytettävistä siivousaineista ja -välineistä on ISS:n hankkimia. Siivouksessa on käytössä mikrokuitupyyhkeet.

Toimin itse tällä hetkellä SH Levillä kerroshoidon vuoropäällikkönä. Idea tähän työhön lähti käytännön tarpeesta. Hotelli on ollut toiminnassa lähes kolme vuotta, mutta perussiivouksia ei ole organisoitu, ohjeistettu tai aikataulutettu millään tavalla. Perussiivoukset on joko tehty kun niihin on ollut aikaa, tai ne on jätetty säästösyistä kokonaan tekemättä. Osa töistä on myös ulkoistettu mielestäni tarpeettomasti. Toivonkin voivani tällä työllä perustella hotellin johdolle ulkoistamisen tarpeettomuutta ja konehankintojen kannattavuutta. Mielestäni pienillä laiteinvestoinneilla talon omat kerroshoitajat voisivat hoitaa kaikki perussiivoukset. Tämä myös mahdollistaisi useamman työntekijän ympärivuotisen työllistämisen.

1.1 Osuuskauppa Arina ja Levin alue

SH Levi kuuluu S-ryhmän Pohjois-Suomen alueosuuskauppaan Arinaan. Arinan palveluksessa on yli 2000 työntekijää. Vuoden 2010 myynti oli vajaat 700 miljoonaa euroa. Arinan omistavat sen asiakkaat, joita on 135 000, tämä kattaa 60 % Pohjois-Suomen kotitalouksista. Arinalla on yli 150 toimipaikkaa Pohjois-Suomessa, toimialoina market- ja erikoisliikekauppa, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa sekä matkailu- ja ravitsemiskauppa. (Arina esittäytyy 2011.)

Levi sijaitsee Kittilässä, Sirkan kylässä n. 200 kilometriä Rovaniemeltä pohjoiseen. Levi on Suomen suurimpia ja voimakkaimmin kasvavia hiihto- ja elämyskeskuksia. Tällä hetkellä alueella on 23 000 vuodepaikkaa, 6 hotellia ja 6 huoneistohotellia sekä lukuisia loma-asuntoja. (Levi lyhyesti nd.) Arinalla on alueella hotellin lisäksi S-market sekä ABC kylmäasema. Arinan tavoitteena SH Levin osalta on lisätä alueen ympärivuotista matkailua sekä lisätä varsinkin kokousryhmien kaipaama hotellihuonekapasiteettia. (Sokos Hotel Levi tähtää...2008.)

1.2 Sokos Hotel Levi

SH Levi on Sokos Hotels ketjun pohjoisin hotelli, se valmistui lokakuussa 2008. Hotelli koostuu kolmesta rakennuksesta, joita yhdistää lämmin autohalli. Hotellissa on yhteensä 202 huonetta, joista 9 on sviittejä, 20 superior huoneita ja 173 standard huoneita, joissa osassa on sauna. Hotellin rakennukset kuvastavat lapin vuodenaikoja: Suvi kesää, Loimu syksyn ruskaa ja Kide talvea. Hotellissa on huoneiden lisäksi aamiais- ja tilausravintola Kiisa sekä kahvila-aulabaari Coffee House&Bar. Lisäksi hotellissa on asiakassauna, jossa on porealtaat ulkona ja sisällä, leikkihuone, asiakaspesula sekä kokoustilat Kelo, Nila ja Kaarna. (Sokos Hotel Levi nd.) Näiden asiakastilojen lisäksi hotellissa on toimistoja sekä pukeutumis- ja taukotilat henkilökunnalle.

SH Levin työntekijämäärä vaihtelee suuresti sesonkien mukaan. Eniten työntekijöitä on talvisesongin aikaan helmi-huhtikuussa, ruskasesongin aikaan syyskuussa sekä joulun ja uudenvuoden aikaan. Pienimmillään kerroshoitajien määrä on sesonkien ulkopuolella neljä henkeä. Sesonkien aikaan kerroshoitajia on n. 15. Kerroshoitajien lisäksi hotellissa työskentelee kokkeja, tarjoilijoita, vastaanottovirkailijoita, myyntivastaavia sekä eri osastojen

päälliköitä. Hotellin toiminnasta vastaavat hotellinjohtaja Jaana Laaksonen ja hotellipäällikkö Virpi Mäkilä. Työntekijöiden palkkaamisesta vastaa kunkin osaston päällikkö.

Sesonkipainotteisessa hotellissa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Kerroshoidon puolella yksi työntekijä on ollut töissä hotellin avautumisesta lähtien. Vakituksia työsopimuksia on kerroshoidon puolella neljä; kaksi vuoropäällikköä sekä kaksi kerroshoitajaa. Näistä ainoastaan vuoropäälliköillä on kokoaikainen työsopimus. Yksi suurimmista haasteista on ammattitaitoisen työvoiman rekrytointi. Omien työntekijöiden lisäksi sesonkien aikana käytetään vuokratyöntekijöitä.

Kerroshoitajat siivoavat hotellihuoneiden lisäksi hotellin yleiset tilat. Myös perussiivoukset, lukuun ottamatta kokolattiamattojen koneellista pesua sekä ikkunanpesua, kuulevat kerroshoitajille. SH Levillä perussiivoukseen kuuluu hotellihuoneissa seinien pyyhkiminen, verhojen ja petivaatteiden pesu, kylpyhuoneiden ja saunojen peruspesu, peilien pesu sekä lattioiden öljyäminen. Muissa tiloissa perussiivoukseen kuuluu asiakassaunojen ja sisäporealtaan peruspesu, kokoustilojen lattioiden öljyäminen, kahvilan ja ravintolan lattioiden koneellinen pesu, aulan lattian koneellinen pesu, sosiaalitylojen peruspesu, portaiden peruspesu sekä toimistojen lattioiden peruspesu.

SH Levillä on monenlaisia lattiamateriaaleja. Käytävillä on kokolattiamatot, hotellihuoneissa eteisissä ja kylpyhuoneessa keraamista laattaa, muualla öljyttyä parkettia. Aulan lattia on luonnonkiveä, kahvilan lattia laminaattia. Ravintolan lattia on osin kokolattiamattoja osin laminaattia. Toimisto- ja sosiaalityloissa lattia on muovimattoa. Portaat ovat kolikkokuvioitua muovimattoa. Saunatilojen lattia on osin luonnonkiveä osin keraamista laattaa. Kokoustilojen lattia on öljyttyä parkettia. Tällä hetkellä ainoa käytössä oleva siivouskone on imuri. Lattianhoitokone tai yhdistelmäkone on tarvittaessa vuokrattu.

2 HOTELLISIIVOUKSEN ERITYISPIIRTEITÄ

Hotellihuoneiden siivous, kerroshoito, on tarkkuutta vaativaa työtä, sillä hotelliin saapuva asiakas odottaa hotellihuoneelta korkeaa siisteystasoa. Asiakkaan on voitava tuntea olevansa huoneen ensimmäinen asukas, edellisestä asiakkaasta ei saa näkyä jälkeäkään (Bohm 2005). Ensimmäistä kertaa hotellissa yöpyvä perhe myös kiinnittää huomiota eri asioihin kuin usein matkustava liikemies (Valtiala 2003). Kerroshoito jakautuu lähtevien ja jatkavien huoneiden siivoukseen. Lähtevillä huoneilla tarkoitetaan sinä päivänä vapautuvia huoneita, jotka siivotaan puhtaaksi uutta asiakasta varten. Jatkavissa huoneissa sama asiakas yöpyy vielä seuraavan yön. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 55) Hotelleilla on omat standardit, joiden mukaan hotellihuoneet siivotaan. Esimerkiksi asiakaspalvelutarvikkeiden määrä vaihtelee suuresti hotelleittain ja hotelliketjuittain. Huoneiden siivoukselle on ominaista se, että kaikille on oma tarkoin määrätty paikkansa. Minibaarituotteet ovat jääkaapissa aina samassa järjestyksessä, pyyhkeet on viikattu samalla tavalla samaan kohtaan kylpyhuoneessa ja henkarit on aseteltu vaatekaappiin samoin päin. Päivittäin työskentelevien kerroshoitajien määrä vaihtelee hotellin käyttöasteen, lähtevien huoneiden sekä lähtevien henkilöiden määrän mukaan. (Valtiala 2003.)

Kokemukseni mukaan kerroshoidon ja yleisten tilojen siivouksen lisäksi kerroshoitajat hoitavat useissa hotelleissa myös muita työtehtäviä. Monissa hotelleissa kerroshoitajat toimivat aamiaisella apulaisina keräämällä likaisia astioita pöydistä. Kerroshoitajille kuuluvat myös peruspesut, ikkunoiden pesut sekä erilaiset kausityöt, kuten messinkikaiteiden kiillotukset. Monissa suuremmissa hotelleissa on kokemukseni mukaan lisäksi päivystäviä kerroshoitajia ilta- tai yöaikaan. Päivystävän kerroshoitajan työhön voi kuulua mm. yleisten tilojen siisteyden varmistaminen ja asiakaspyyntöjen hoitaminen. Monissa korkeatasoisissa hotelleissa siivoojat myös hoitavat ns. nattausta. Nattauksella tarkoitetaan huoneen yökuntoon laittoa. Huoneessa esimerkiksi suljetaan verhot, poistetaan päiväpeitto sängyltä, lisätään jäitä jääpala-astiaan ja laitetaan tv päälle. Usein myös asiakaspyykistä huolehtiminen kuuluu kerroshoitajille. Huoneissa olevien lasien koneellinen tiskaus voi myös kuulua kerroshoitajien työhön.

Rautiaisen ja Siiskosen (2005, 55) mukaan lähtevän hotellihuoneen siivous arkena maksaa kahdeksan euroa ja jatkavan huoneen siivous noin viisi euroa. Pyhäisin hinnat ovat noin kaksinkertaisia. Siivouksen kustannuksiin vaikuttaa huoneiden siivottavuus, johon taas vaikuttaa huoneen varustelutaso sekä kaappien ja muiden pyyhittävien tasojen määrä. Lisäksi kustannuksiin vaikuttavat huoneiden pintamateriaalit, hyvin vaaleissa ja tummissa pinnoissa

lika näkyy helpommin, lisäksi kuluneiden pintojen pitäminen puhtaana on työläämpää. Yksi vaihtoehto perussiivouksille on tilojen remontointi. Siivoukseen vaikuttaa myös hotellin sijainti, esim. keskellä kaupunkia sijaitsevassa hotellissa on varauduttava ulkoa tulevaan likaan. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 56–57.)

Kokemukseni mukaan kerroshoito on SH Levillä organisoitu niin, että kerroshoidon esimiehenä toimii hotellipäällikkö. Hän vastaa työvoiman rekrytoinnista ja työsopimusten laadinnasta. Hänellä on myös toiminnan tulosvastuu. Päivittäistä kerroshoitoa ohjaa kaksi vuoropäällikköä, joiden tehtäviin kuuluu työnjohdon lisäksi tavaratilaukset, työvuolistojen laatiminen ja työtehojen seuranta. Laadunvalvontaa hoitavat kokemukseni mukaan kaikki kerroshoitajat yhdessä jonkin osaston päällikön kanssa kaksi kertaa kuussa tehtävän S-mittauksen avulla. S-mittaus on käytännössä lomake, jonka avulla varmistetaan palvelun standardien toteutuminen.

Kerroshoidon työaika on kokemukseni mukaan 8-16 välillä. Yksi kerroshoitajista siivoaa päivittäin hotellin yleiset tilat 6-9 välillä. Huoneet siivotaan yleensä parityönä. SH Levin erityispiirre on, että se sijaitsee kolmessa erillisessä rakennuksessa. Tämän tähden varsinkin hiljaisena aikana aikaa kuluu paljon siirryttäessä rakennuksesta toiseen.

SH Levin vuosi jakautuu kokemukseni mukaan sesonkeihin ja niiden välisiin hiljaisempiin aikoihin. Sesongit ja niiden ajankohdat on esitetty taulukossa 1. Talvisesonki on näistä pisin, se alkaa käytännössä Etelä-Suomen hiihtolomasta ja päättyy vappuun. Tällöin asiakaskunta on pääosin suomalaista ja asiakkaat viiptyvät muutamia päiviä. Kesällä touko-kesäkuussa on hiljaista, heinäkuussa saapuvat lomamatkalaiset sekä Keski-Euroopasta ryhmämatkalaiset, jotka viiptyvät pääosin yhden yön. Ruskasesonki alkaa syyskuun ensimmäisenä viikonloppuna Ruskamaratonilla. Asiakaskunta on pääasiassa suomalaista, vaeltajia sekä ryhmämatkalaisia, jotka viiptyvät muutamia päiviä. Joulun ja uudenvuoden aikaan matkustajia tulee erityisesti Venäjältä. Tämän sesongin erityispiirre on, että asiakkaat viiptyvät viikon tai kaksi.

TAULUKKO 1. Levin sesongit

Sesonki	Ajankohta
Talvisesonki	helmikuun loppu-vappu
Ruskasesonki	syyskuu
Joulusesonki	n. 20.12–10.1

3 PERUSSIIVOUS

Perussiivouksilla tarkoitetaan kaikkea normaalin päivittäin tehtävän ylläpitosiivouksen lisäksi tehtävää siivousta. Perussiivousta tarvitaan, kun ylläpitosiivouksen avulla tilojen siisteyttä ei voida enää säilyttää toivotulla tasolla. Perussiivous voi tarkoittaa tilojen siivoamista lattiasta kattoon, se voi myös tarkoittaa lattioiden vahausta ja ikkunoiden pesua. Perussiivouksessa käytetään usein vahvempia puhdistusaineita kuin ylläpitosiivouksessa. Lisäksi voidaan tarvita enemmän mekaniikkaa. Perussiivouksen tavoitteena on nostaa tilan siisteyden taso takaisin vaaditulle tasolle. (Perussiivous 2011.)

Perussiivousten suorittaminen vaatii kokemukseni mukaan usein siivouskoneita ja erityisammattitaitoa. Monet pienemmät siivousyritykset keskittyvätkin tarjoamaan perussiivouspalveluita, joko yrityksille, joilla on omat siivoajat eikä tehtävän työn vaatimaa ammattitaitoa tai resursseja tai pienemmille ylläpitosiivousta tarjoaville yrityksille.

Perussiivousten kustannukset koostuvat palkkakulujen lisäksi aine- ja välinekuluista. Perussiivouksista maksetaan yleensä korkeampaa palkkaa kuin ylläpitosiivouksesta. Kiinteistöpalvelualan työehtosopimuksessa palkkaus riippuu pisteutyksestä, jossa työtä arvioidaan sen vaativan osaamisen, työolosuhteiden ja vastuun mukaan (Kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskeva... 2010).

Hotelleissa perussiivoukset tehdään kokemukseni mukaan yleensä hiljaiseen aikaan tai öisin. Hotelleissa perussiivouksia ei, mahdollisesti aulaa ja ravintolatiluja lukuun ottamatta, voi tehdä yöaikaan häiritsemättä asiakkaita. Hotelleita ei myöskään yleensä suljeta missään vaiheessa vuotta, joten perussiivoukset on tehtävä hotellin normaalin toiminnan yhteydessä. Perussiivousten suoritusajankohta riippuu hotellin sijainnista. Suurimmissa kaupungeissa hiljaista aikaa ei välttämättä ole lainkaan, joten perussiivoukset tehdään ylläpitosiivousten ohessa.

Hotelleissa perussiivoukset ovat kokemukseni mukaan hyvin monipuolisia. Ravintolatiloiissa, aulatiloiissa ja huoneissa lattioita vahataan, öljytään, kristallisoidaan tai pestään painehuuhtelulaitteella pintamateriaalista riippuen. Hotellihuoneet käydään yleensä läpi lattiasta kattoon ja kylpyhuoneet ja saunatilat pestään mahdollisuuksien mukaan koneellisesti. Ikkunat ja tekstiilit pestään ja messinkikaiteet kiillotetaan.

SH Levi sijaitsee hiihtokeskuksessa, ja perussiivoukset ajoittuvat kokemukseni mukaan talvisesongin jälkeiseen hiljaiseen aikaan touko-kesäkuulle, sekä ruskasesongin jälkeiseen aikaan loka-marraskuulle. Perussiivousten teko hiljaiseen aikaan mahdollistaa hiihtokeskuksissa ympärivuotisen työn tarjoamisen, mikä taas helpottaa työvoiman rekrytointia sekä paikallisen väestön työllistämistä. SH Levillä perussiivoukset on mahdollista teettää kokonaan kerroshoitajilla. Kaikki vakituiset kerroshoitajat ovat kokeneita siivousalan ammattilaisia, eivätkä tarvittavat perussiivoukset vaadi juurikaan erityisammattitaitoa.

4 SIIVOUKSEN KUSTANNUKSIIN VAIKUTAVAT TEKIJÄT

Vuonna 2004 koko Suomen kiinteistöjen siivouspalveluiden arvo oli 1,7 miljardia euroa (Kiinteistöpalvelut Suomessa 2006). Vuonna 2005 siivouspalvelualalla työskenteli 70 000 henkilöä, joista 87 % oli naisia (Tarkkonen 2010). Siivouspalveluiden tuottavuudella tarkoitetaan resurssien (työ, materiaali, energia, pääoma) mahdollisimman tarkkaa hyödyntämistä. Tuottavuutta voidaan mitata siivottavien neliömetrien määrällä per työtunti tai työpäivä. (Narkko, Salmelin & Mustonen 2005, 212.) Lausjärven (2003a) mukaan siivouksen kustannuksista noin puolet muodostuu työntekijöiden palkoista. Toinen puoli koostuu sosiaalikustannuksista, kone- ja välinekustannuksista, ainekustannuksista, koneiden korjaus- ja huoltokustannuksista sekä muista kiinteistä kustannuksista (Lausjärvi 2003a).

Jotta siivottava tila saadaan puhtaaksi, tarvitaan kokemuksen mukaan työhön oikeat aineet, välineet ja tekijät. Väärillä aineilla tai välineillä tehty työ voi vahingoittaa puhdistettavaa pintaa. Osaamaton työntekijä ei välttämättä tee työtä tehokkaasti. Tehokas ja tuloksekas siivous vaatii siis tietoa paitsi työvälineistä ja -aineista myös puhdistettavista pinnoista ja oikeista työtavoista.

4.1 Siivousaineet

Siivousaineita valmistavat useat yritykset ja niitä jälleenmyyvät useat tukut. Siivousaineiden valinta perustuu kokemuksen mukaan usein tukun valintaan. Tukun valikoimasta riippuu, minkä valmistajan tuotteita käytetään. Joillakin siivousalan suurimmilla yrityksillä on lisäksi sopimuksia suoraan ainevalmistajien kanssa. Nykyään ekologisuus vaikuttaa ainevalintoihin yhä enemmän. Siivouskemikaaleilta vaaditaan ympäristöystävällisyyttä, josta Joutsenmerkki on yksi osoitus. Lähes kaikilla ainevalmistajilla onkin valikoimissaan ympäristömerkittyjä tuotteita. Allergioiden ja yliherkkyyksien vuoksi tuotteista valmistetaan myös hajusteettomia versioita. Siivousainevalmistajat pyrkivät lisäksi standardoimaan toimintansa hankkimalla ISO-sertifikaatteja.

Siivousaineita hankitaan siivottavan pinnan mukaan. Ylläpitosiivoukseen riittää kokemuksen mukaan yleensä yleispuhdistusaine ja saniteettitilojen puhdistusaine. Perussiivouksiin tarvitaan usein erikoisaineita. Näitä aineita tarvitaan harvemmin ja pienempiä määriä. Perussiivousaineiden on lisäksi sovellettava puhdistettavalle pinnalle. Perussiivousaineita ovat mm. vahanpoistoaineet, vahat, rasvalian poistoon tarkoitetut aineet sekä hoitoöljyt.

Siivousaineiden kustannukset ovat n. kolme prosenttia siivouksen kokonaiskuluista (Lausjärvi 2003a). Siivousainemenoja voi pienentää hankkimalla vain välttämättömät aineet sekä kilpailuttamalla eri tukkuja. Oman kokoemukseni mukaan siivousaineita hankitaan usein turhaan monia erilaisia.

4.2 Siivousvälineet ja – koneet

Siivousvälineet ja – koneet ovat merkittävä kuluerä uutta kohdetta aloitettaessa. Aluksi onkin tärkeää pohtia, mitä välineitä ja koneita todellisuudessa tarvitaan ja missä määrin. Suurimassa osassa kohteita välttämättömiä koneita ovat imuri ja lattianhoitokone tai yhdistelmäkone. Muiden koneiden tarve riippuu kohteessa käytetyistä pintamateriaaleista. Hotellikohteissa esimerkiksi on usein paljon kokolattiamattoa, jolloin painehuuhtelulaitteen hankinta on perusteltua. Koneiden osuus siivouskustannuksista on n. viisi prosenttia (Lausjärvi 2003a).

Nykyaikainen mikrokuituun perustuva siivous edellyttää kokemukseni mukaan myös panostusta siivouspyyhkeisiin. Mikrokuitupyhkeet ovat hintavampia kuin aiemmin käytetyt pyhkeet, mutta ne kestävät pesua paremmin ja puhdistavat pinnat tehokkaammin, säästäten näin paitsi aikaa myös perussiivouskustannuksia.

Siivouskoneet hankitaan kokemukseni mukaan usein suoraan valmistajilta tai tukkujen kautta. Myyjät eivät yleensä ilmoita siivouskoneiden hintoja Internet-sivuillaan, vaan koneista tehdään tarjouspyyntö. Koneiden hankinnan yhteydessä on syytä ottaa huomioon myös huollon saatavuus. Siivouskoneiden odotetaan kestävän useampia vuosia. Useimmilla siivousliikkeillä on tietty tukku, jonka kautta hankinnat tehdään.

4.3 Työntekijät

Siivouksen suurin kustannuserä ovat työntekijöiden palkat. Palkka- ja sosiaalikulut kattavat jopa 70–90 % siivouksen kustannuksista (Lausjärvi 2003b). Työn oikea mitoittaminen käyttämällä mitoitukseen suunniteltuja ohjelmia on tärkeää tämän kustannuserän minimoimiseksi. Oman kokemukseni mukaan työvoiman määrällä on suuri merkitys erityisesti hotelleissa. Hotellihuoneiden siivous tapahtuu yleensä kello 8-16 seitsemänä päivänä viikossa vuoden ympäri. Työvoimakustannuksiin vaikuttaa paljon se, että työvoimaa on vuorossa oikea määrä oikeaan aikaan. Seitsemänä päivänä viikossa tehtävään työhön

vaikuttaa myös sunnuntai, jolloin palkka maksetaan kaksinkertaisena, mutta hotellihuoneesta saatava tuotto pysyy ennallaan. Työvoiman määrä pyritäänkin kokemuksen mukaan aina minimoimaan sunnuntaisin ja muina pyhäpäivinä. Lisäksi on otettava huomioon asiakasrakenne. Työmatkustajat luovuttavat huoneensa kokemuksen mukaan aikaisemmin kuin lomamatkailijat, tämä on otettava huomioon työvuorojen alkamisajankohtaa suunniteltaessa. Tarvittavan työvoiman määrä hotelleissa riippuu kokemuksen mukaan paitsi siivottavien huoneiden määrästä myös lähtevien ja oleskeluaan jatkavien huoneiden määrän suhteesta. Yhden vuoron aikana yhden kerroshoitajan siivoamien hotellihuoneiden määrä vaihtelee kokemuksen mukaan hotellikohtaisesti. Tämän tavoitemäärän avulla lasketaan tarvittavien työntekijöiden määrä päivälle, niin, että oleskeluaan jatkavia huoneita lasketaan siivottavan kolme siinä missä yksi lähtevä. Tämän ”kerroshoitomatematiikan” avulla päästään oikeaan työntekijämäärään ja toiminnasta tulee kustannustehokasta.

Siivousalan palkkaus perustuu työehtosopimukseen. Suurin osa siivoustyötä tekevästä kuuluu kiinteistöalan työehtosopimuksen piiriin. Tässä työssä kohteena ovat kuitenkin SH Levin kerroshoitajat, jotka kuuluvat matkailu- ravintola ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen (MARA-TES) piiriin. MARA-TES:sen erityispiirteisiin kuuluvat ns. JP-päivät. Näitä juhla- ja pyhäpäivälyhennyksiä on vuoden aikana yhdeksän. JP-päivät ovat käytännössä palkallisia vapaapäiviä, joiden arvo riippuu tehdyistä työtunneista, suurimman arvon ollessa 7,4 tuntia. JP-päivä ansaitaan mikäli työntekijä on työskennellyt vähintään yhden kokonaisen työvuoron sellaisella viikolla, jolla on tällainen juhla- ja pyhäpäivä. (Matkailu-, ravintola ja vapaa-ajan... 2010.) JP-päivät lisäävät henkilöstökustannuksia ja ne keskittyvät joulun aikaan ja kevääseen.

Merkittävä työvoimakustannuksia lisäävä tekijä ovat myös sairauslomat. Pekkarinen ym. (nd.) tutkivat Oulun alueella ISS:n ja SOL:in siivoojien terveyttä ja työhyvinvointia. Tutkimuksessa selvisi, että 15 % siivoojista koki päivittäin lanne- ristiselän kipua ja 20 % hartia-niskaseudun kipua. Syyksi siivoojat mainitsivat jatkuvan liikkumisen paikasta toiseen, samanlaisina toistuvat liikkeet ja kantamisen ja nostamisen. Tutkimus luokitteli siivoustyön keskiraskaaksi. 10 % vastaajista oli sattunut työtapaturma viimeisen vuoden aikana, tapaturmat johtuivat useimmiten liukastumisista ja kaatumisista. (Pekkarinen ym. nd.)

Työterveyslaitos (2010) on laatinut siivoustyölle hyvien käytäntöjen tietopankin. Tämä opas jakaa siivoustyön hyvät käytännöt kuuteen osa-alueeseen: työn suunnittelu ja johtaminen, työtila ja -ympäristö, työmenetelmät, siivouskoneet ja työvälineet, apuvälineet ja varusteet

sekä ergonomiset työtavat. Oppaan mukaan tilojen siivous tulisi ottaa huomioon jo rakennusta suunniteltaessa. Esteetön kulku ja vaikkapa sähköjohtojen nostaminen pois lattioilta helpottavat siivoustyötä. Oppaassa kiinnitetään huomiota myös nykyaikaisten välineiden ja menetelmien käyttöön. Veden mukana kuljettamista tulisi välttää, tilat tulisi siivota koneellisesti aina kun mahdollista ja kaikkien välinevarsien tulisi olla säädeltäviä. Kaikki nämä toimenpiteet aiheuttavat kustannuksia, mutta säästöt lienevät suurempia, kun työvoima jaksaa työssään paremmin. (Työterveyslaitos 2010.)

Työntekijöiden perehdytys ja koulutus aiheuttavat kustannuksia. Siivousalalla työvoiman vaihtuvuus aiheuttaa kokemukseni mukaan lisäkustannuksia, kun uusia työntekijöitä perehdytetään jatkuvasti. Osaamaton henkilökunta voi aiheuttaa taloudellista vahinkoa mm. asiakasreklamaatioiden ja vaurioituneiden pintamateriaalien sekä väärin huollettujen siivousvälineiden ja – koneiden kautta.

Siivousalan koulutusta järjestetään runsaasti ammattikouluissa, opistoissa sekä aikuiskoulutuksena. Siivousalan koulutukseen hakeutuminen on kuitenkin vähäistä alan huonon maineen ja alhaisen palkkatason vuoksi. Alan tulevaa työvoimapulaa pyritään helpottamaan nostamalla siivoojien palkkoja vuoteen 2015 mennessä 16,5 prosentilla (Siivoojan palkka nousee viidenneksen 2010).

4.4 Hallinto

Siivouksen kustannuksiin kuuluvat myös erilaiset hallintokustannukset. Näitä ovat kokemukseni mukaan mm. esimiestyö, palkanlaskenta ja rekrytointi. Siivousliikkeillä hallintokustannuksiin kuuluvat myös palveluiden myynti ja markkinointi sekä liikkeenjohto ja taloushallinto. Siivousliikkeillä siivoustoiminnan täytyy kattaa hallintokustannukset kokonaisuudessaan. Muissa yrityksissä siivous on tukitoiminto, jonka avulla yritys pystyy harjoittamaan liiketoimintaansa. Esimerkiksi hotellissa siivoojat voivat olla siivousliikkeen palveluksessa, jolloin toiminnan hallintokustannukset ovat kokonaan siivousliikkeen vastuulla. Toisaalta siivoojat voivat työskennellä suoraan hotellille, jolloin hallintokustannukset jakautuvat hotellin muiden osastojen kesken.

5 ULKOISTAMINEN

Ulkoistamisella tarkoitetaan yrityksen oman ydinosaamisen ulkopuolella olevien toimintojen ostamista alihankintana yrityksen ulkopuolelta. Tämä mahdollistaa yrityksen keskittymisen omaan ydinliiketoimintaansa. Ulkoistaa voidaan sekä tuotteiden että palveluiden tuotanto. (Alihankinta ja ulkoistaminen esiselvitys 2005.) Siivousalalla ulkoistaminen on varsin uusi ilmiö, esimerkiksi kunnissa siivouspalveluiden ulkoistaminen alkoi 1990-luvun alun laman jälkeen (Läspä 2009). IFMA:n (International Facility Management Association) mukaan omat siivoojat tulevat keskimäärin 23 % kalliimmiksi kuin ulkoistetut palveluntarjoajat (Atkins 2011). Ulkoistamalla siivouspalvelut yritys voi keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa, kun aikaa ja resursseja ei kulu siivouksen järjestämiseen. Siivousalan yritys hoitaa asiakkaan puolesta siivoojien rekrytoinnin, koulutuksen ja sijaisten etsinnän, sekä hankkii työssä tarvittavat laitteet ja välineet. Useat siivousyritykset tarjoavat myös kiinteistöhuoltopalveluita, sekä muita tukipalveluita, jolloin yritys voi ostaa kaikki tarvitsemansa palvelut yhtenä pakettina. (Atkins 2011.)

Toisaalta ulkoistetun palvelun työntekijät eivät ole samalla tavalla sitoutuneet yritykseen kuin sen omat työntekijät. Ulkoistetut työntekijät eivät myöskään välttämättä tunne asiakasyritystä kovin hyvin, mikä voi johtaa ongelmiin mikäli he kohtaavat asiakasyrityksen asiakkaita. Ulkoistaminen koetaan usein automaattisesti omia siivoojia halvemmaksi. Ulkoistamisen kustannuksiin on kuitenkin laskettava myös palveluntarjoajien kilpailuttaminen ja työn laadun valvonta. Huonosti johdettu ulkoistamisprosessi voi myös johtaa tyytymättömyyteen työntekijöiden osalta, erityisesti jos ulkoistaminen johtaa irtisanomisiin. Ulkopuolisten työntekijöiden kohdalla on huomioitava myös erilaiset salassapito- ja turvamääräykset, näitä varten on luotava erilliset sopimukset. (Atkins 2011)

Suomessa hotellisiivouspalveluita tarjoaa kaksi suurta palveluntarjoajaa: N-Clean Oy ja SOL-palvelut Oy, lisäksi alalla on pienempiä toimijoita. Molemmat yritykset tarjoavat kokemuksen mukaan kaikkien hotellin tilojen siivouksen kattavia palveluita, mukaan lukien perussiivoukset. Lisäksi yritykset tarjoavat muita tukipalveluita, kuten aamiaisen aputehtävät. Suomessa toimii viisi hotelliketjua, joista suurin on S-ryhmän Sokos Hotels 56 toimipaikalla (Salo 2011). Hotelliketjut ovat ulkoistaneet siivouspalveluitaan vaihtelevasti. Esimerkiksi kokemuksen mukaan kaikkien S-ryhmän, Restelin ja Scandic Hotelsien hotellien siivous on ulkoistettu Tampereella, mutta kaikkien S-ryhmään kuuluvien Radisson Blu-ketjun hotellien siivouksen hoitavat omat kerroshoitajat.

SH Levillä toiminta aloitettiin ulkoistetulla siivouksella. Tällä hetkellä kuitenkin siivouksen hoitaa omat kerroshoitajat, lukuun ottamatta ikkunanpesua ja kokolattiamattojen koneellista pesua. Nämä palvelut on ulkoistettu Pohjois-Suomessa toimiville pienille siivousalan yrityksille.

6 PERUSSIIVOUKSET JA NIIDEN KUSTANNUKSET: SH LEVI

Kustannuksia arvioitaessa käytetyt työajat perustuvat keväällä 2011 tehtyihin perussiivouksiin. Käytetty kerroshoitajien palkka taas perustuu matkailu- ravintola ja vapaa-ajan palveluita koskevaan työehtosopimukseen niin, että peruspalkkaan on lisätty viiden vuoden kokemuslisä. Kokemuslisä on lisätty palkkaan, sillä SH Levin kerroshoitajilla on kaikilla useamman vuoden työkokemus. Aineiden ja välineiden hinnat perustuvat S-ryhmän käyttämän tukkuliikkeen Meiranovan hintoihin aina kun mahdollista, muussa tapauksessa hinnan lähde on ilmoitettu erikseen. Ulkoistettujen palveluiden osalta on ilmoitettu voittanut tarjous. Työvälineet ja aineet olivat pääasiassa olemassa kun kevään 2011 perussiivoukset aloitettiin.

6.1 Hotellihuoneiden perussiivous

Hotellihuone käsittää tässä sekä makuuhuoneen että kylpyhuoneen. Perussiivoukseen ei lasketa kuuluvaksi likaisten lakanoiden ja pyyhkeiden poisvientä, roskien tyhjentämistä, petausta ja asiakaspalvelutavaroiden täydennystä. Nämä kuuluvat normaaliin ylläpitossiivoukseen. Perussiivous aloitetaan makuuhuoneen puolella pyyhkimällä pölyhuiskalla pölyt kaappien päältä, ylähylyiltä ja lampuista. Tämän jälkeen makuuhuone imuroidaan kauttaaltaan, mukaan lukien nojatuolit, minibaarin tausta, sängynpääty, helmalakanat, petauspatjat ja niiden aluset. Pölyt pyyhitään nihkeällä mopilla seiniltä ja mikrokuitupyyhkeellä tasopinnoilta. Lattia käsitellään hoitoöljyllä. Tarkemmat ohjeet makuuhuoneen perussiivoukseen löytyvät liitteestä 1.

Kylpyhuoneen puolella lattiakaivot pestään klooripitoisella pesuaineella, suihkuseinät hankaavalla pesuaineella, peilit peilien pesuun tarkoitetulla aineella ja muut pinnat saniteettitiloihin tarkoitetulla pesuaineella. Pesuun käytetään runsasta vettä ja mekaniikkaa mm. laudeharjaa ja lattiaharjaa. Tarkemmat ohjeet kylpyhuoneen perussiivoukseen löytyvät liitteestä 1. Taulukossa 2 on lueteltu siivoukseen tarvittavat aineet ja niiden hinnat.

TAULUKKO 2. Hotellihuoneen perussiivoukseen tarvittavat pesuaineet

Aine ja pakkauskoko	Käyttötarkoitus	Hinta €/l tai €/500g
Heti lasinpesuneste 1 l	peilien pesu	4,33 (Vinpak Oy 2011)
Universal Stone 500 g	suihkuseinien pesu	14,76
Diversey Sactiv Kloramiini 1 l	lattiakaivot	5,60
Jontec Profi 1 l	kylpyhuoneen muut pinnat	4,66
Jontec Purity 5 l	makuuhuoneen lattia	12,40 (Novakari Oy 2011)

Suurin osa perussiivouksiin tarvittavista välineistä on käytössä myös ylläpitossiivouksessa, tämän vuoksi tässä keskitytään ainoastaan niihin välineisiin, jotka hankittiin perussiivouksia varten. Perussiivouksia varten tarvittiin ikkunanpesuvälineet, lattiaharja ja laudepesin. Taulukossa 3 on lueteltu perussiivousvälineiden hinnat.

TAULUKKO 3. Hotellihuoneen perussiivoukseen tarvittavat välineet

Väline	Käyttötarkoitus	Hinta €/kpl
Ikkunankuivain ja -pesin	peilien pesu	17,16
Lattiaharja Vikan	kylpyhuoneen lattian pesu	22,10 (Yellow Service nd.)
Laudepesin SI	saunan lauteiden pesu	26,91 (Yellow Service nd.)

Suurimmat menoerät hotellihuoneiden perussiivouksissa ovat työvoimakustannukset. Keväällä 2011 tehtyjen perussiivousten aikana kerroshoitajapari siivosi kuuden tunnin työvuoron aikana keskimäärin 10 hotellihuonetta, tähän aikaan kuuluvat myös valmistelevat työt. Kuuden tunnin työajasta 40 minuuttia kuluu taukoihin. 10 hotellihuoneen perussiivoukseen kului keskimäärin kymmenen tuntia neljäkymmentä minuuttia. Yhden hotellihuoneen siivoukseen kului keskimäärin tunti ja neljä minuuttia. Tämä aika on siis keskimääräinen kaikki huoneet huomioon ottaen. Huoneen siivousaikaa pidensi mahdollinen sauna, lisäksi sviittien siivoamiseen kului kaksinkertainen aika verrattuna normaalihuoneiden siivoukseen. Hotellissa on kaikkiaan 202 huonetta. Näiden kaikkien siivoamiseen kului n. 215 tuntia, eli n. 41 kuuden tunnin työvuoroa, kun tauot on otettu huomioon. Kerroshoitajan tuntipalkka viiden vuoden kokemuslisällä on 10,21 € Tähän lisätään sosiaalikulut 50 %, jolloin yhden työtunnin hinnaksi saadaan 15,77 €. Kaikkien hotellihuoneiden perussiivouksen työvoimakulut olivat siis 3390,55 € ja yhden huoneen 16,82 €. Tähän lisätään aine ja välinekulut. Kloramiinia kului kaikkien huoneiden siivoukseen n. seitsemän litraa, Universal

stone- ainetta 8 kpl, Jontec Profia n. kaksi litraa, Heti lasinpesunestettä 0,5 litraa, Jontec Puritya n. neljä litraa. Ikkunankuivain ja – pesinsettejä, lattiaharjoja ja laudepesimiä tarvittiin kaksi kappaletta, sillä työpareja oli enimmillään kaksi.

Välineiden hankintakustannukset voi jakaa useammalle vuodelle, sillä kaikki tarvittavat välineet kestävät useita käyttökertoja. Tässä välineiden hinnat on kuitenkin laskettu kokonaan mukaan hintaan, tällöin saadaan kuva siivouksen kokonaiskustannuksista ensimmäisenä vuonna.

Siivouksen lisäksi kaikista huoneista pestiin valoverhot, huovat ja koristetyynyt pesukoneessa sekä nojatuolit ja soivat painehuuhtelulaitteella. Pesuohjeet löytyvät liitteestä 1. Yhteensä näiden kaikkien tekstiilien irrottaminen, pesu ja takaisinlaittaminen veivät n. 15 minuuttia huonetta kohden. Tähän ei ole laskettu mukaan pesukoneen ohjelman viemää aikaa, sillä tällöin on mahdollista tehdä muita töitä. Tarvittavat pesuaineet hintoineen on lueteltu taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Huonetekstiilien pesuun tarvittavat aineet

Aine	Käyttötarkoitus	Hinta €/l tai €/kg
Bio Luvil 2,5 kg	valoverhojen pesu	5,81
Serto Villapesuaine 5 l	huopien ja koristetyynyjen pesu	5,27
Rainbow huuhteluaine 5 l	huopien ja koristetyynyjen pesu	2,15
Diversey Tapi Extract	nojatuolien ja sohvien pesu	8,16 (Yellow Service nd.)

Nojatuolien ja sohvien pesuun käytettiin Kärcherin SE 4002 pientä painehuuhtelulaitetta. Laite hankittiin Kodin Terrasta Rovaniemeltä ja sen hinta oli 279 €. Työvoimakulut 202 huoneen tekstiilien pesulle olivat 796,39 €.

6.2 Muiden tilojen perussiivous

Hotellin kaikki tilat pyrittiin perussiivoamaan keväällä 2011. Tarkemmat ohjeet kunkin tilan siivoukseen löytyvät liitteestä 1. Muiden tilojen perussiivoukseen käytettiin samoja aineita ja välineitä kun hotellihuoneiden siivouksiin. SH Levillä ei ole omaa yhdistelmäkonetta, vaan se vuokrattiin päiväksi Hullu Poro Areenalta. Yhdistelmäkonella pestiin aulan, ravintola Kiisan,

kahvila Coffee Housen, saunatilojen, henkilökunnan tauko- ja pukeutumistilojen ja varastojen lattiat. Aikaa näiden tilojen pesemiseen kului työparilta kolme tuntia. Tähän aikaan sisältyy kahvilan ja taukotilan tuolien ja pöytien sekä varastojen tavaroiden siirtely.

Muiden tilojen perussiivouksiin kului pesuaineita niin vähäisiä määriä, että käsittelen tässä perussiivouskustannuksia ainoastaan työvoimakustannuksina, lukuun ottamatta välineiden vuokrauskustannuksia. Lattioiden pesu yhdistelmäkoneella aiheutti työvoimakustannuksia 6*15,77 € eli 94,62 €. Saunatilojen peruspesuun lattioiden lukuun ottamatta kului aikaa n. 3 tuntia, eli 47,31 €. Aulatilojen peruspesuun lukuunottamatta lattiaa ja yläikkunoita kului n. 3 tuntia eli 47,31 €. Aulan yläikkunat pestiin akkukäyttöisen saksilavan avulla, joka vuokrattiin Cramo Oy:n kautta, lavan vuorokausivuokra on 119,40 €. Yläikkunoiden pesuun kului n. 5 tuntia eli 78,85 €. Ravintolasalin ja kahvilan perussiivouksiin kului aikaa n. 7 tuntia eli 110,39 €. Ravintosalin ja kahvilan verhojen ja kangaspäällysteisten tuolien pesu sisältyy tähän aikaan. Kokoustilojen siivoukseen kului n. 4 tuntia eli 63,08 €, sisältäen kangaspäällysteisten tuolien pesun. Portaikkojen pesuun kului n. 3 tuntia eli 47,31 €. Muiden tilojen (leikkihuone, asiakaspesula, sosiaalitulat) siivoamiseen kului yhteensä n. 3 tuntia eli 47,31 €. Taulukossa 5 on yhteenveto kaikista tiloista sekä niiden siivoamiseen kuluneesta ajasta.

TAULUKKO 5. Perussiivouskustannukset

Tila	Lattiamateriaalit	Siivousaika h	Työvoimakustannukset €	Muut kustannukset €	Hinta €
Hotellihuoneet	öljytty parketti, keraaminen laatta	215	3390,55	350,71	3741,26
Saunatilat	luonnonkivi, keraaminen laatta	3	47,31		47,31
Aula	luonnonkivi	8	126,16	119,40	245,56
Ravintola ja kahvila	kokolattiamatto, laminaatti	7	110,39		110,39
Kokoustilat	kokolattiamatto, öljytty parketti	4	63,08		63,08
Portaikot	muovimatto	3	47,31		47,31
Muut tilat	muovimatto, maalattu betoni	3	47,31		47,31
Lattiat yhdistelmäkoneella	laminaatti, luonnonkivi, keraaminen laatta, muovimatto, betoni	6	94,62		94,62
Yhteensä		249	3926,73	470,11	4396,84

6.3 Perussiivousten ulkoistaminen

SH Levillä on tähän saakka ulkoistettu hotellihuoneiden ikkunoiden pesu ja käytävien ja ravintolan kokolattiamattojen pesu. Kokolattiamattojen pesu on ulkoistettu, koska hotellilla ei ole käytettävissä työhön tarvittavaa painehuuhtelulaitetta. Ikkunoiden pesun ulkoistamiselle ei ole mitään syytä.

6.3.1 Ikkunoiden pesu

Hotellin jokaisessa 202 huoneessa on tuuletusikkunat, Lisäksi huoneissa on niiden koon mukaan vaihteleva määrä muita ikkunoita yhteensä 256 kappaletta. 100 huoneessa on lisäksi parveke, jonka ovesa on ikkuna. Jokaisen kerroksen käytävien päissä on lisäksi savunpoistoikkunat, yhteensä 21 kappaletta. Kaikki ikkunat, lukuun ottamatta parvekkeen oven ikkunaa ovat kaksinkertaisia avajalla avattavia.

Liitteessä 2 olen laskenut ikkunanpesun kustannuksia 15 minuutin ja puolen tunnin pesuajalla. Laskin pesuun kuluvan ajan kahdella eri ajalla, sillä sen tarkka arvioiminen on hankalaa. Uskon kuitenkin oikean pesuajan olevan jossakin tällä välillä. Otin laskelmissa huomion aine- väline- ja työvoimakustannukset. Liitteessä 2 näkyvien laskelmien mukaan ikkunoiden pesu tulisi omien kerroshoitajien tekemänä 67 % halvemmaksi puolen tunnin pesuajalla ja 84 % halvemmaksi 15 minuutin pesuajalla kuin ulkoistettu palvelu. Aikaa kuluisi 15 minuutin pesuajalla ja kuuden tunnin työpäivällä yhdeksän ja puoli päivää, puolen tunnin pesuajalla 19 päivää, kun tauot on otettu huomioon.

6.3.2 Kokolattiamattojen pesu

Hotellissa on yhteensä yhdeksän kerrosta kolmessa eri talossa. Kaikkien kerrosten käytävät ovat kokolattiamattoa. Lisäksi kokolattiamattoa on ravintolassa. Yhteensä kokolattiamattoa on 1391,1 neliötä.

Liitteessä 2 olen laskenut kokolattiamattojen pesukustannuksia, mikäli pesun hoitaisivat omat kerroshoitajat. Otin laskelmissa huomioon suurehkon painehuuhtelulaitteen hankintakustannukset sekä pesuaine- ja työkustannukset. Liitteessä 2 näkyvien laskelmien mukaan kokolattiamattojen pesu tulisi omien kerroshoitajien hoitamana

lähes samanhintaiseksi kuin ulkoistettu palvelu. Työ kestäisi kuuden tunnin työpäivillä hieman alle neljä päivää, kun tauot on huomioitu.

6.4 Yhdistelmäkone

SH Levillä ei tällä hetkellä ole omaa yhdistelmäkoneita. Hotellia aluksi siivonneella ISS:llä oli yhdistelmäkone. ISS:n vaihduttua omiksi kerroshoitajiksi yhdistelmäkoneita ei hankittu, sillä hotellin johto katsoi, ettei koneella siivottavaa pinta-alaa ollut riittävän paljon koneen hankintakustannuksiin nähden. Pinta-alaa, joka voitaisiin pestä päivittäin yhdistelmäkoneella, on n. 100 neliometriä, viikoittain pestävää alaa n. 50 neliometriä ja harvemmin pestävää alaa n. 50 neliometriä.

Tällä hetkellä kaikki lattiapinnat siivotaan moppaamalla. Tämä on varsinkin aula- ja saunatiloissa riittämätöntä. Etenkin talvisin näiden tilojen puhtaanapito on raskasta, sillä sisään kulkeutuu runsaasti lunta ja loskaa. Pinnat ovat lisäksi epätasaista luonnonkiveä. Siivoustuloksessa ei aula- ja saunatiloissa mielestäni päästä tyydyttävälle tasolle pelkällä moppaamisella talviaikaan. Kahvila Coffee House ja ravintola Kiisa ovat aulan yhteydessä. Kahvilan ja ravintolan lattiat ovat laminaattia. Myös tämä lattia siivotaan moppaamalla ja talviaikaan tyydyttävään siivoustulokseen on vaikea päästä. Näiden tilojen puhtauden taso kohenisi huomattavasti ja puhtaanapito helpottuisi, jos käytössä olisi yhdistelmäkone.

Viikoittain koneella voisi pestä henkilökunnan tauko- ja pukeutumistilan lattian, joka on muovimattoa. Kerran kuussa voisi pestä pyykkitilan ja puhtaan pyykin varaston lattian, jotka ovat maalattua betonia. Nämä lattiat siivotaan myös tällä hetkellä moppaamalla.

Keväällä 2010 aula- ja saunatilojen sekä ravintolan ja kahvilan lattian perussiivousta varten vuokrattiin lattianhoitokone. Keväällä 2011 vuokrattiin yhdistelmäkone. Kevään 2010 perussiivous kesti kaksi työpäivää, kevään 2011 kuusi tuntia. Lattianhoitokoneella siivous on hitaampaa, sillä siivoukseen käytettävä pesuainevesi täytyy levittää lattialle sangoilla ja poistaa lattialta vesi-imurilla, kun yhdistelmäkone hoitaa nämä työvaiheet pesun lisäksi.

Pyysin Yellow Service Oy:ltä ja Nilfisk Oy:ltä tarjoukset meille sopivista yhdistelmäkoneista. Tarjouspyynnössä toivoin konetta pienille lattiapinnoille ja

mahdollisesti konetta, jolla voisi pestä myös tekstiililattioita. Tarjoukset ovat liitteessä 3. Yellow Service Oy tarjosi Fimap Genie B akkukäyttöistä yhdistelmäkonetta. Nilfisk tarjosi CA340 verkkovirtakäyttöistä konetta sekä SC350 akkukäyttöistä konetta. Fimap Genie ja CA340 soveltuvat myös tekstiililattioiden pesuun. Esitin Nilfiskin CA340 hankkimista esimiehelleni. CA340 sopisi meille parhaiten, sillä se on kevyt, jolloin kynnysten yli liikuttelu on helppoa. Kone myös mahtuu pieneen tilaan ja sillä voi pestä eteen- ja taaksepäin, mikä mahdollistaa ahtaiden tilojen pesemisen. Kone on myös muotoiltu niin, että sillä voi pestä seinänvierustat. Nilfiskillä on valtuutettu huoltoliike Rovaniemellä.

7 PERUSSIIVOUSOPAS: SH LEVI

Keväällä 2011 tehtiin ensimmäiset perussiivoukset hotellin omien kerroshoitajien toimesta. Keväällä 2010 perussiivouksia ei tehty säästösyistä lainkaan. Perussiivoukset tehtiin ilman valmista ohjeistusta. Suunnittelimme yhdessä toisen kerroshoidon vuoropäällikön Satu Jalkasen kanssa töiden kulun. Liitteessä 1 oleva perussiivousopas perustuu näihin suunnitelmiin ja käytännön työssä tehtyihin havaintoihin.

Suuritöisin perussiivous on hotellihuoneiden siivous. Siivottavia hotellihuoneita on 202, joista yhdeksän on sviittejä. Käytännössä teimme työn niin, että yksi kerroshoitaja imuroi huoneita edeltä ja kaksi kerroshoitajaa siivosi huoneet muuten, toinen kerroshoitaja siivosi makuuhuoneen ja toinen kylpyhuoneen. Tässä vaiheessa sängyt jätettiin petaamatta ja asiakaspalvelutarvikkeita ei täydennetty. Kaikkien huoneiden peruspesun tekivät vakituiset kokeneet kerroshoitajat.

Kylpyhuoneen suihkuseinä on tummaa pleksilasia. Tähän pintaan pinttyy helposti saippuajäämiä ja ihon rasvajäämiä. Kokeilimme suihkuseinän siivoamiseen ihmesientä, mutta parhaiten seinän puhdisti Univeral Stone sienellä levitettynä. Kylpyhuoneessa on kaksi lattiakaivoa, joista toinen on wc-istuimen vieressä. Tämä lattiakaivo kuivuu helposti ja saattaa alkaa haista. Tämän vuoksi pesimme lattiakaivot ja niiden kannet klooripitoisella Sactiv Kloramiinilla.

Makuuhuoneen puolella on paljon tekstiilipintaa, joten huolellinen imurointi on tärkeimpiä työvaiheita. Lattiat ovat öljyttyä parkettia, joka käsiteltiin hoitoöljyllä. Kokeilimme öljyn levittämistä lattiankuivaimella ja mikrokuitupyyhkeellä, mutta paremmin toimi levittäminen mopilla ja lyhytkuituisella lankaosalla. Öljy täytyy levittää puun syiden mukaisesti ja puhtaalle lattialle, muuten lattiaan voi jäädä pyyhintäjälkiä. Mikäli kerroshoitajat tulevana vuosina pesevät myös huoneiden ikkunat, ne voitaisiin pestä huoneen perussiivouksen yhteydessä.

Käytävien osalta laadin ohjeet niin, että käytössä on painehuuhtelulaite. Samaten aulan ym. lattiapintojen pesun ohjeet niin, että käytössä on yhdistelmäkone. Tänä vuonna käytävien mattoja ei pesty lainkaan. Hotellin aula on osin kahden kerroksen korkuinen ja ikkunoita on ylös asti. Ikkunoiden peseminen ylhäältä vaatii henkilönostimen. Ikkunoita on silti erittäin hankala pestä, sillä nostimen avulla ei päästä kovin lähelle ikkunoita.

Liitteenä olevassa oppaassa on myös perussiivousten aikataulu. Suurin osa siivouksista ajoittuu touko- kesäkuulle. Tämä on paras aika tehdä perussiivoukset, sillä asiakkaita on yleensä vähän ja hotellin tilat ovat olleet kovalla kulutuksella viimeiset neljä kuukautta. Huoneiden lattioiden öljyämisen sekä suihkuseinien pesemisen olen aikatauluttanut neljännesvuosittain tehtäväksi. Tällöin lattiat ja suihkuseinät pysyvät hyvässä kunnossa ympäri vuoden ja nämä perussiivoukset osuvat hiljaisemmille ajoille.

8 POHDINTA

Aloitin työt SH Levillä kerroshoidon vuoropäällikkönä syyskuun alussa 2010. Minulla oli aikaisempaa kokemusta Sokos Hotelleissa työskentelemisestä Tampereelta neljä vuotta ja yhteensä olen työskennellyt hotelleissa kerroshoitajana kahdeksan vuotta ennen Leville siirtymistä. Tampereella työskentelin siivousliikkeen palveluksessa, Levillä olen Osuuskauppa Arinan työntekijä. On ollut erittäin mielenkiintoista vertailla saman ketjun hotelleja, joista toisessa siivoaa siivousliike ja toisessa omat työntekijät. Yleisesti uskotaan, että siivousliikkeen työntekijät tulevat huomattavasti halvemmiksi kuin omat. Valitettavasti en osaa sanoa pitääkö tämä paikkaansa, en tunne Tampereen enkä Levin siivouskustannuksia.

Siivousliikkeen kanssa jokaisen työn kohdalla pitää pohtia kuuluuko se sopimukseen ja miten siitä laskutetaan, omat kerroshoitajat tekevät kaiken. Omien kerroshoitajien kanssa paperityötä on paljon vähemmän, kun laskutukset ja tarjoukset jäävät pois. Toisaalta siivousliike toimii siivouksen osalta ammattimaisesti. Siivousliikkeen toiminnan idea on siivouspalveluiden tuottaminen, joten tarvittavat laitteet ja välineet ovat yleensä olemassa. Lisäksi siivous on siivousliikkeen ydinosaa; työvoimaa koulutetaan ja uusia innovaatioita hyödynnetään. Hotellien ydinosaa on majoituspalveluiden tarjoaminen. Hotelleilta saattaa puuttua siivouksellista osaamista, mikäli siivoustyöstä vastaavat eivät omaa alan koulutusta tai työkokemusta. Hotelleilta voi myös puuttua halua investoida siivoukseen, joka valitettavasti edelleen usein nähdään välttämättömänä pahana.

SH Levillä perussiivousten kustannuksissa on säästetty jättämällä ne kokonaan tekemättä vuonna 2010. Tämä näkyi mielestäni viimeistään talvisesongin 2011 aikana. Huoneiden pitäminen vaadittavalla siisteystasolla oli todella työlästä ja asiakasreklamointeja tuli siisteydestä useita. Hotelli on suhteellisen uusi, syksyllä 2011 kolme vuotta. Pinnat ovat tällä hetkellä suhteellisen hyvässä kunnossa, mutta mikäli niitä ei hoideta oikein pinnat kuluvat turhan nopeasti. Myös epätasainen käyttö kuluttaa pintoja. Hiljaisena aikana hotellissa on käytössä oikeastaan vain yksi talo, joka näin on muita suuremman rasituksen alla koko ajan. Tämä alkaa jo näkyä tämän talon pintojen kuluneisuudessa verrattuna muihin taloihin. Kun vain yhtä taloa käytetään pitkään, muiden talojen huoneet pölyntyvät käyttämättöminä.

Hotellin johto on ollut erittäin haluton investoimaan siivouskoneisiin. Pitkään ainoa käytössä ollut kone oli imuri. Tänä keväänä saimme käyttöömmme pienen painehuuhtelulaitteen tuolien pesua varten. Tätä hyödyllisempi olisi kone, jolla voisi tuolien lisäksi pestä kokolattiamatot. Käytävien ja erityisesti ravintolan kokolattiamatot ovat erittäin tahraiset. Nämä on viimeksi pesty lokakuussa 2010 ulkopuolisen siivousliikkeen toimesta. Mikäli hotellilla olisi käytössä oma lattioiden pesuun soveltuva painehuuhtelulaite voitaisiin tahrat poistaa heti, tällöin tahrat eivät pääsisi pinttyämään ja niiden poisto olisi helpompaa ja nopeampaa. Tärkein perustelu tahrojen nopeaan poistoon on tietysti niiden näkyminen asiakkaille.

Yhdistelmäkoneen puuttumista on perusteltu pienillä pestävillä lattiapinta-aloilla. Tähän saakka keväisin on vuokrattu joko lattianhoitokone tai yhdistelmäkone. Pienen yhdistelmäkoneen hinta on n. 2500 €, oikein huolletuna kone kestää kymmenenkin vuotta. Tällöin koneen hinta vuotta kohden tuskin juuri ylittää vuokrauskustannuksia. Omalla yhdistelmäkoneella aulatilojen puhtaanapito etenkin talvella kevenisi ja tehostuisi huomattavasti. Epätasaista pintaa on lisäksi mahdoton saada puhtaaksi moppaamalla.

Hotelli on tähän saakka ulkoistanut hotellihuoneiden ikkunoiden pesun sekä kokolattiamattojen pesun. Pyrin tässä työssä selvittämään olisiko nämä työt mahdollista tehdä itse. Ikkunoiden pesun tarjoukseen kuuluvat ainoastaan huoneiden ikkunat ja käytävien päiden savunpoistoikkunat. Kerroshoitajat siis pesivät hätäuloskäytävien, portaikkojen, aulan, autotallin, kokoustilojen, saunatilojen ja välikäytävän ikkunat. Ikkunoiden pesua ei siis jostain syystä ulkoistettu kokonaan. Näiden ikkunoiden pesu myös osoittaa, että kerroshoitajilta löytyy ammattitaitoa työn tekemiseen. Yksi perustelu palvelun ulkoistamiselle on ollut työvoiman riittämättömyys. Vuoden 2011 keväällä perussiivosimme kaikki hotellin tilat ja meillä olisi silti ollut aikaa pestä myös huoneiden ikkunat. Lisäksi näiden töiden tekeminen itse mahdollistaa useamman työntekijän ympärivuotisen työllistämisen.

Ikkunoiden pesuun hyväksyty tarjous on mielestäni erittäin korkea. Olen ollut Tampereella mukana laatimassa tarjouksia ikkunoiden pesuista ja ne olivat suhteessa lähempänä laskemaani kerroshoitajien tekemän pesun kustannuksia. Ikkunat pessyt yritys on Oulusta, joten hintaan varmaan sisältyy matka- ja majoituskuluja.

Ihmettelenkin kannattaako tällaista työtä varten tuoda työvoimaa niin kaukaa, kun omassa talossa on osaavia ja ehtiviä ihmisiä.

Kokolattiamattojen pesu on myös aikaisempina vuosina ulkoistettu. Tämä palvelu on ostettu noin kerran vuodessa. Lopun vuotta matoille tulleet tahrat saavat olla paikallaan. Oma painehuuhtelulaite olisi käytettävissä ympäri vuoden, jolloin matot voisi pestä aina tarpeen mukaan ja tahrat poistaa heti. Laskelmieni mukaan kokolattiamattojen pesu kerroshoitajien toimesta maksaisi ensimmäisenä vuonna vain hieman enemmän kuin ulkoistettu palvelu. Tässä hinnassa on mukana painehuuhtelulaitteen hankintakustannukset, joten seuraavina vuosina pesu olisi kerroshoitajien tekemänä huomattavasti halvempaa.

Yksi suuri ongelma hiihtokeskushotelleille on työvoiman saatavuus. Hotelleissa on yleensä hyvin vähän vakituista työvoimaa ja sesongit ovat lyhyitä. Erityisesti työvoiman löytyminen kuukauden kestäväälle ruskasesongille ja samanmittaiselle joulusesongille on hankalaa. Mitä enemmän siivoustöitä tehdään itse, sitä enemmän on mahdollista työllistää kerroshoitajia ympärivuotisesti. Ikkunoiden pesuun ja kokolattiamattojen pesuun kuluisi yhteensä noin 20 päivää. Tällä työllistäisi yhden kerroshoitajan kuukaudeksi.

Yhtenä osana tätä työtä laadin perussiivousoppaan SH Leville. Omat kerroshoitajat eivät juuri olleet tehneet peruspesuja ennen kevättä 2011. Saimme siis kollegani Satu Jalkasen kanssa suunnitella työt alusta alkaen. Liitteenä olevan oppaan onkin tarkoitus helpottaa tulevien vuosien työtä. Perussiivouksiin kuluneet ajat ovat noin aikoja. En kulkenut kerroshoitajien perässä sekuntikellon kanssa. Tarkemmat tulokset saataisiin, jos käytössä olisi jokin mitoitusohjelma. Laskemieni kustannusten onkin tarkoitus olla suuntaa antavia, ehkä niistä voi olla hyötyä siivousbudjettia laadittaessa.

Tämän työn perusteella toivoisin, että ikkunanpesua ja tekstiililattioiden pesua ei enää tulevana vuosina ulkoistettaisi. Toivon kyenneeni osoittamaan, että töiden teettäminen kerroshoitajilla on paitsi taloudellisesti myös työllistymisen kannalta kannattavaa. Toivon myös, että olen kyennyt perustelemaan yhdistelmäkonetta ja painehuuhtelulaitteen hankinnan kannattavuuden niin taloudelliselta, työllistäväältä kuin pintojen hoidon kannalta.

LÄHTEET

Alihankinta ja ulkoistaminen esiselvitys. 2005. Keski-Suomen TE-keskuksen julkaisuja B3. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Arina esittäytyy. 2011. Luettu 29.8.2011. <http://www.s-kanava.fi/web/arina/tietoa-alueosuuskaupasta>.

Atkins, S. 2011. Cleaning back in house. Luettu 27.8.2011. <http://www.fm-world.co.uk/features/feature-articles/outsourcing-cleaning/>

Bohm, T. 2005. Hotelli Fiini, laadukas kerroshoitajan työ. Housekeep Service Oy

Kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskeva työehtosopimus 1.4.2010–30.9.2012. 2010. Tulostettu 27.8.2011. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes3342-PT78kiinchoi1004lispalkkj.pdf>

Kiinteistöpalvelut Suomessa – yritystoiminta, markkinat ja keskeiset kehityslinjat. 2006. Invest in Finland, Kiinteistöpalvelut ry. Tulostettu 6.4.2011. http://www.kiinteistopalvelut.fi/www/fi/tietoa_toimialasta/tutkimukset/Kiinteistopalvelut_Suomessal_Invest-In-Finland_2006.pdf

Lausjärvi, M. 2003a. Siivouksen kustannukset. Puhtaustiedon tietopaketti 15. Forssan kirjapaino.

Lausjärvi, M. 2003b. Siivouksen kustannukset ja mitoittaminen. Puhtaustiedon tietopaketti 45. Forssan kirjapaino.

Levi lyhyesti. nd. Luettu 29.8.2011. <http://www.levi.fi/fi/levi-info/levi-lyhyesti.html>

Läspä, R. 2009. Kunnan siivouspalvelun osatuottavuuden ja yksikkökustannusten muutos 2007-2008. Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Laurea ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö.

Matkailu-, ravintola-, ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus työntekijät 1.4.2010-31.3.2013. 2010. Tulostettu 27.8.2011. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes822-PT13Majoityont1004.pdf>

Narkko, R., Salmelin, M, & Mustonen, S. 2005. Siivouskustannukset. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 2005. 18. uud. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy,

Novakari Oy. 2011. Jontec Purity. Luettu 18.10.2011. http://www.novakari.fi/verkkokauppa/product_details.php?p=1265

Pekkarinen, A. Hannonen, H. Mäkitalo, J. Niemelä, M. Niskanen, J. Ollanketo, A. Tenhunen, E. & Väyrynen, S. nd. Työhyvinvointia kehittyvään kiinteistöpalvelutyöhön. Tulostettu 27.8.2011. http://www.kiinteistopalvelut.fi/www/fi/liitetiedostot/Tyohyvinvointia_kehittyvaan_kiinteistopalvelualatyohon_loppuraportti.pdf

Perussiivous. 2011. Päivitetty 28.7.2011. Luettu 27.8.2010.
<http://www.hel.fi/hki/palmia/fi/Siivouspalvelut/Perussiivous>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 5. uudistettu painos. Dark Oy. Vantaa.

Salo, K. 2011. Majoituspalveluiden kysyntä kasvussa. Ässä S-ryhmän ammattilehti. 10-11 8/2011

Siivoojan palkka nousee viidenneksen. 2010. Päivitetty 20.10.2010. Luettu 27.8.2011.
http://yle.fi/uutiset/talous_ja_politiikka/2010/10/siivoojan_palkka_nousee_viidenneksen_2070558.html

Sokos Hotel Levi. nd. Luettu 20.6.2011. <http://www.sokoshotels.fi/hotellit/levi/>

Sokos Hotel Levi tähtää Lapin ykköshotelliksi. 2008. Luettu 29.8.2011. http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-medialle/tiedote?announcement=125532_66560

Tarkkonen, J. 2010. Enemmän, nopeammin ja halvemmalla
Laadullinen tutkimus siivoojien kohtelusta, asemasta, vaikutusmahdollisuuksista ja työoloista siivousyrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Innosafe-tutkimukset 1/2010 Oulu

Työterveyslaitos. 2010. Hyvät käytännöt siivoustyössä – tietopankin ratkaisut. Luettu 27.8.2011.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomiaratkaisuja/Documents/kaikki_siivousratkaisut_V1.pdf

Valtiala, M. 2003. Hotellisiivous. Puhtaustiedon tietopaketti 7. Forssan kirjapaino.

Vinpak Oy. 2011. Lasipintojen ja metallin puhdistusaineet. Luettu 18.10.2011.
http://www.vinpak.fi/cat/product_catalog.php?c=346

Yellow Service. nd. Siivousvälineet. Luettu 18.10.2011.
<http://www.yellowservice.fi/yellowservice/siivousvalineet>

