



# TERVETULOA TALOON

Työntekijöiden perehdyttäminen Lännen  
Siivouspalvelu Oy:ssä

Jane Koivisto

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012  
Palvelujen tuottaminen ja  
johtaminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Toimitilapalvelut

JANE KOIVISTO:

Tervetuloa taloon  
Työntekijöiden perehdyttäminen Lännen Siivouspalvelu Oy:ssä

Opinnäytetyö 41 sivua, josta liitteitä 3 sivua  
Toukokuu 2012

---

Tämän opinnäytetyön aiheen sain Lännen Siivouspalvelu Oy:stä siivospäällikkö Tuula Aallolta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää perehdyttämistä Lännen Siivouspalvelu Oy:ssä ja tehdä heille oheismateriaalia perehdyttämisen tueksi.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan perehdyttämisestä ja työnopastuksesta yleisesti sekä perehdyttämisprosessin eri vaiheista työntekijöiden rekrytoinnista aina perehdyttämisen seurantaan saakka. Lisäksi olen käsitellyt työssä lakeja ja asetuksia, jotka säätelevät perehdyttämistä. Tutkimuksellisuutta työhön halusin tuoda mieltimällä ja tutkimalla mahdollista tulevaisuuden kilpailukeinoa, miten yritys voisi erottua työmarkkinoilla edukseen. Vastauksena tähän voisi olla brändin luominen. Brändin avulla yrityksestä tulisi haluttu työnantaja.

Opinnäytetyön tuotoksien; Tervetuloa taloon oppaan ja muun oheismateriaalin on tarkoituksena ohjeistaa, helpottaa ja kehittää palveluesimiehien sekä palveluohjaajien käytännön työtä. Oppaan ja oheismateriaalin avulla pyritään lisäämään kaikkien työntekijöiden tietoa yrityksestä ja sen arvoista sekä luomaan yhteiset toimintatavat.

---

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, rekrytointi, brändi, oheismateriaali

## ABSTRACT

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

JANE KOIVISTO:

Orientation of the Employees in Lännen Siivouspalvelu Oy

Bachelor's thesis 41 pages, appendices 3 pages  
May 2012

---

The topic of the thesis was received from Mrs. Tuula Aalto, the Cleaning Manager in Lännen Siivouspalvelu Oy. The purpose of this study was to develop and improve the induction phase of recruiting in Lännen Siivouspalvelu Oy, and to create material to support the orientation of the new personnel.

The theoretical framework of the thesis discusses training and orientation process in general, as well as the various stages of recruitment, all the way from recruiting down to monitoring the orientation. Additionally, the laws and regulations which regulate the orientation have been covered.

As a research subject for this thesis was chosen the question of a possible competition weapon for the company. How could the company stand out from the rest in the labour market? A response to this could be the creation of a brand. With the support of a strong brand the company might become a preferred employer.

The purpose of the output of the thesis, the guide book "Tervetuloa taloon" and other accompanying material, is to advise, facilitate and enhance service managers' and instructors' practical work. The guide and accompanying material are intended to increase information and knowledge about the company and its values among all employees, and help to create common courses of action.

---

Keywords: orientation, instruction, recruiting, brand, accompanying material

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖNOPASTUKSESTA PEREHDYTTÄMISEEN .....	6
	2.1. Historian havinaa .....	6
	2.2. Työnopastus ja perehdyttäminen käsitteenä .....	6
3	PEREHDYTTÄMISTÄ KÄSITTELEVÄT LAIT JA SÄÄDÖKSET .....	8
4	PEREHDYTTÄMISEN TARKOITUS.....	10
	4.1. Perehdyttämisen tavoitteet.....	10
	4.2. Perehdyttämisen tuomat hyödyt.....	10
5	REKRYTOINTI .....	12
	5.1. Rekrytoinnin tarkoitus .....	12
	5.1.1 Sisäinen rekrytointi .....	12
	5.1.2 Ulkoinen rekrytointi.....	13
	5.2. Rekrytoimassa.....	13
	5.3. Brändäys apuna rekrytoinneissa sekä osana perehdyttämistä.....	14
	5.4. Rekrytointi Lännen Siivouspalvelu Oy:ssä.....	16
6	PEREHDYTTÄMISPROSESSIN VAIHEET .....	17
	6.1. Perehdyttämisen suunnittelu ja siinä huomioitavia asioita.....	17
	6.2. Perehdyttäjät ja työnopastajat .....	18
	6.3. Työntekijöiden perehdyttäminen .....	19
	6.4. Työnopastus .....	19
	6.5. Perehdyttämisen seuranta ja palaute .....	21
7	LÄNNEN SIIVOUSPALVELU OY:N PEREHDYTTÄMISMATERIAALI.....	23
	7.1. Lännen Kiinteistöpalvelu Oy .....	24
	7.2. Lännen Siivouspalvelu Oy.....	25
	7.3. Perehdyttäminen .....	26
	7.4. Työsopimus.....	28
	7.5. Työterveyshuolto .....	32
	7.6. Henkilöstöedut .....	33
	7.7. Turvallisuus.....	33
	7.8. Yrityksen muita yhteystietoja .....	34
8	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET .....	37
	LIITTEET .....	39
	Liite 1. Toimenhakulomake.....	39
	Liite 2. Perehdyttämisen seurantalomake .....	40

## 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen ja työnopastaminen ovat siivousalalla usein arkipäivää. Työntekijöiden vaihtuvuus on alalla suuri ja työhön oppimisella on yleensä kova kiire. Hyviä ja sitoutuvia työntekijöitä on vaikea löytää ja kilpailu työntekijöistä on siivousalalla kovaa. Yrityksen brändääminen voisi tulevaisuudessa olla yksi keino tulla halutuksi työnantajaksi siivousalalla, kun hyvistä työntekijöistä kilpaillaan yhä enemmän.

Perehdyttäminen on erinomainen keino, kun työntekijät pyritään saamaan sitoutumaan ja viihtymään yrityksen palveluksessa. Ensivaikutelman tärkeyttä ei sovi unohtaa ja tähän hyvällä perehdyttämisellä on suuri vaikutus. Hyvän perehdyttämisen avulla toivotaan uusi työntekijä tervetulleeksi taloon työskentelemään ja viihtymään. Ei siis ole yhdentekevää, miten perehdyttäminen suoritetaan. Hyvän perehdyttämisen avulla pyritään tuottamaan myös taloudellista hyötyä yritykselle. Sen avulla turhat virheet vähenevät, tapaturman riskit pienenevät ja työntekijästä tulee nopeammin tuottavampi. Perehdyttäminen tulee suunnitella hyvin etukäteen ja sitä varten tulee olla oheismateriaaleja, jotka tehostavat ja helpottavat oppimista. Perehdyttämisen onnistumista tulisi seurata sekä kehittää eteenpäin.

Lännen Siivouspalvelu Oy on perustettu vuonna 2006. Se on Lännen Kiinteistöpalvelun tytäryhtiö. Siivouspäällikkö Tuula Aalto aloitti yrityksen palveluksessa vuonna 2008, jonka jälkeen Siivouspalvelun toiminta on kasvanut nopeassa tahdissa. On hyvin tavantomaista, että kasvun ollessa nopeaa osa toiminnoista jää jälkeen. Näin myös Lännen Siivouspalvelu Oy:ssä oli käynyt. Yritykseltä puuttui mm. kokonaan oheismateriaali perehdytyksen tueksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdyttämisessä käytettävää oheismateriaalia sekä kehittää perehdyttämisprosessia eteenpäin.

## 2 TYÖNOPASTUKSESTA PEREHDYTTÄMISEEN

### 2.1. Historian havinaa

Työ on ja on ollut merkittävä osa ihmisen elämää. Tarve opastaa tehtäviä on johtanut siihen, että uuden työn tai tehtävän aloittanut henkilö on saanut ohjausta kokeneemmalta tekijältä aina, kun se on ollut mahdollista. Opastuksen takana lienee ollut toiminnan järjestyminen ja eloonjäämisen kamppailu. Alun perin perehdyttäminen oli ensisijaisesti työnopastusta. Laajempaa perehdyttämistä eli yritykseen ja työyhteisöön tutustumista ei pidetty tärkeänä. Tähän oli luonnollinen syy eli työympäristöt eivät olleet monimutkaisia. Myöhemmin työtehtävät puolestaan olivat sen laatuista, ettei laajempaa käsitystä työn suorittamiseksi tarvittu. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

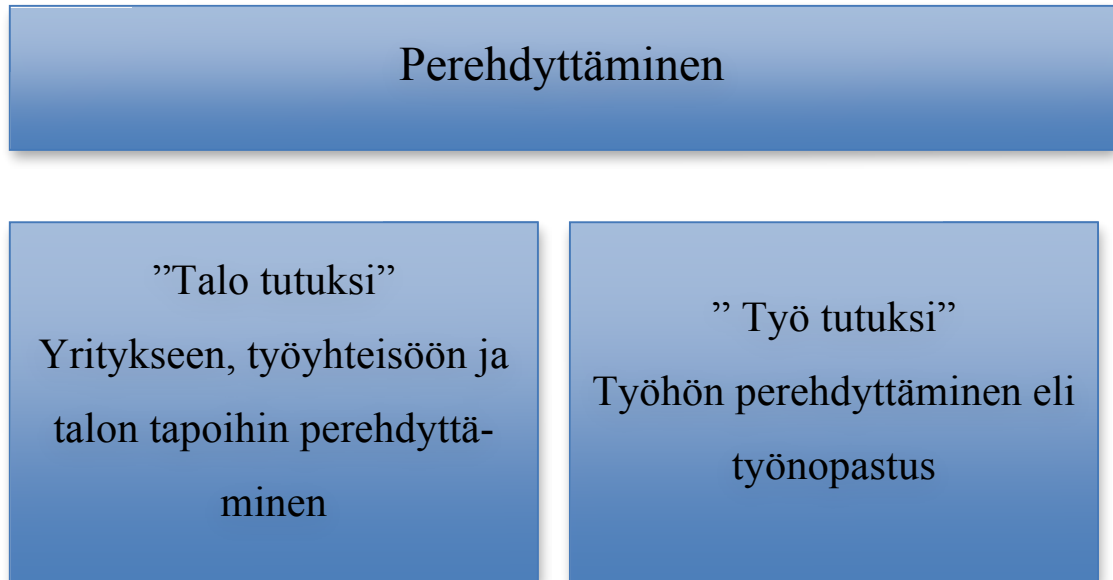
Suomessa järjestelmällinen työnopastajakoulutus käynnistettiin toisen maailmansodan jälkeen, jolloin kasvavalla teollisuudella oli tarve opastaa nopeasti työntekijöitä massa-tuotantoon. Perehdyttämisen tavoitteena oli taitava työsuoritus ja mahdollisimman häiriötön tuotanto. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Nykyisin organisaatiot ja työtehtävät ovat monimutkaisempia. Laajempi perehdyttäminen on tullut aina vain tärkeämmäksi. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä. Työntekijöiden on ymmärrettävä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

### 2.2. Työnopastus ja perehdyttäminen käsitteenä

Työnopastuksella tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Tarpeen mukaan työnopastus koskee kaikkia, myös talossa pidempään olleita työntekijöitä. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. (Penttinen & Mäntynen 2009, 13.) Perehdyttämisen käsite pitää sisällään alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen (Kupias & Peltola 2009, 19).

Kjelin & Kuusiston mukaan (2003, 37) tulee muistaa, että vaikka perehdyttämistä käsitellään monesti vain työnopastusnäkökulmasta on se vain osa perehdyttämistä. Kuviosta 1. näemme miten Kangas & Hämäläinen (2010) ovat jaotelleen perehdyttämisen sisällön.



KUVIO 1. Perehdyttämisen jaottelu (Kangas & Hämäläinen 2010, 2)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä

- Oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat.
- Oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset: asiakkaat, työtoverit ja esimiehet.
- Tietää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. ( Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Kjelin & Kuusiston (2003, 14) lisää, että perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumia sekä toimenpiteitä, joilla tuetaan yksilöä uuden työn alussa. Sama tilanne on olipa hän sitten kokonaan uudessa organisaatiossa tai jatkaako uudessa roolissa entisessä työpaikassaan.

### 3 PEREHDYTTÄMISTÄ KÄSITTELEVÄT LAIT JA SÄÄDÖKSET

Työn tekeminen ja siihen opettaminen ovat lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laissa on kiinnitetty erityisesti huomiota työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämistä käsitellään erityisesti työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä yhteistoimintaa koskevassa laissa. Työlainsäädäntö on yleisesti ottaen ns. pakottavaa oikeutta. Näitä pykäläiä ei voi yleensä heikentää työsopimuksella tai työehtosopimuksella. Työlainsäädännön noudattaminen on kaikille yrityksille vähimmäisvaatimus. Monilla aloilla työlainsäädäntöä on täydennetty työehtosopimuksilla. Yleisimmin työehtosopimuksissa on perehdyttäjän palkkausta koskeva pykälä, jonka myötä hän voi saada tehtävästään lisäpalkkiota, tai vastuu voi lisätä toimenkuvan vaativuutta ja vaikuttaa palkkauksen määrään. (Kupias & Peltola 2009, 20-27.)

Työsopimuslakia (55/2001) sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkontana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. (Finlex 2012.) Työsopimuslaki velvoittaa työnantajaa. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään vaikka yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmää muutettaisiin tai sitä kehitettäisiin. Tämä lain velvoite koskee kaikkia yrityksen työntekijöitä. Tätä täydentää työnantajille asetettu vaatimus siitä, että työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen. Se edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista työn turvalliseen tekemiseen ottaen huomioon työntekijän ominaisuudet sekä työpaikan olosuhteet. (Eräsalo 2008, 62.) Työturvallisuuslaista Finlex:issä (2012) lukee näin;

Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja (Finlex 2012).

Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan velvollisuus perehdyttää työntekijänsä työhön ja opastaa heidät turvalliseen työskentelyyn sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin.



Työntekijöille on annettava riittävä ohjaus ja opastus myös silloin, kun otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä ja välineitä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 22.)

Laki nuorista työntekijöistä (998/1993) koskee alle 18-vuotiaita työntekijöitä. Sitä sovelletaan työhön, jota henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa. (Finlex 2012.) Lain tarkoituksena on suojella nuoria liialliselta, yksilön kehitystä haittaavilta työperäisiltä rasituksilta. Nuorilla saa teettää ainoastaan sellaisia töitä, jotka eivät ole vahingollisia heidän ruumillensa tai henkiselle kehittämiselleen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen vaarallisista ja haitallisista töistä (475/2006) säätää niistä edellytyksistä, joiden nojalla alle 18-vuotiailla työntekijöillä voidaan teettää lain (998/1993) 9 §:n 2 momentissa tarkoitettuja erityisenhaitallisia tai vaarallisia töitä (Työsuojeluhallinto 2012).

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) koskee pelastussuunnitelman sisältöä. Lain 10 §:n mukaan se velvoittaa turvallisuushenkilöstön, sen varaamisen ja kouluttamisen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttämistä suunnitelmaan. (Finlex 2012.) Pelastuslaki edellyttää työpaikoilta pelastussuunnitelmaa, joka voi olla samassa kiinteisössä työskentelevillä yhteinen. Suunnitelman tarkoituksena on ennalta ehkäistä vaaratilanteita ja varautua omatoimisiin pelastustoimenpiteisiin sekä henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa. Kaikki työntekijät tulee perehdyttää pelastussuunnitelmaan sekä mahdollisiin yrityskohtaisiin ohjeisiin ja käytännötoimenpiteisiin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 23.)

Lailla työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta (44/2006) varmistetaan työsuojelua koskevien säännösten noudattaminen, parannetaan työympäristöä ja työolosuhteita työsuojelun viranomaisvalvonnan sekä työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnan avulla (Finlex 2012).

Vaikka esimiehellä on aina vastuu perehdyttämisestä, säilyy osavastuu aina perehdyttävällä.

## 4 PEREHDYTTÄMISEN TARKOITUS

### 4.1. Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttäminen on keino saada uusi työntekijä aikaisemmin tuottavaksi. Tarkoituksena on, että hänen rekrytointiinsa käytetty pääoma maksaisi nopeammin itsensä takaisin ja rekrytoinnin kautta haettu lisätuotto tulisi mahdolliseksi. Organisaatio hakee perehdyttämällä viime kädessä kannattavuutta sekä organisaation strategian toteuttamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on siis johdattaa uusi työntekijä mielikuvista toiminnan tilaan. Perehdyttämisen avulla pyritään siihen, että organisaatiossa olisi yhtenäiset käytännöt ja toiminta selkeätä. Tämä on tärkeätä organisaation perustehtävän jatkuvuuden ja laadun tasaisuuden vuoksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14-15.) Perehdyttämisen perusajatuksena on auttaa uusi työntekijä toimivaksi työyhteisön jäseneksi mahdollisimman nopeasti. Ydintavoitteeseen sisältyvät yksilön henkilökohtainen oppiminen, työn hallitseminen ja työyhteisöön sosiaalistuminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisen keskeisimpiä tavoitteita ovat siis yksilön sitoutuminen ja organisaation uudistumiskyky. Nämä tavoitteet ovat kauaskantoisempia ja laajempia kuin pelkästään uuden työntekijän tukeminen työn aloitus vaiheessa. Yrityksen prosessien toimivuutta sekä kehittämistä tulee tarkastella yrityksen menestymisen kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 17.)

### 4.2. Perehdyttämisen tuomat hyödyt

Hyvin hoidetun perehdyttämisen tavoitteena on saada tulokas tunteemaan itsensä tervetulleeksi. Myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja rohkaisee, luo myönteistä asennoitumista ja näin sitouttaa tulokasta työhön sekä työpaikkaan. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää virheitä ja turvallisuusriskejä. Sen on todettu vähentävän myös poissaoloja ja vaihtuvuutta, kustannuksia säästyy siis pidemmällä tähtäimellä. (Kangas 2004, 11.) Hyvä perehdyttäminen luo siten vahvan pohjan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdyttämisen kautta työntekijä saa monenlaista tietoa ja taitoa, joita hän tarvitsee

aloittaessaan omaa työtään. Mitä nopeammin hän oppii uudet asiat, sen nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.) Perehdyttämisen avulla on työntekijän tarkoitus oppia työnsä nopeasti ja heti oikein. Virheiden määrä vähenee ja samoin käy virheiden korjaamiseen käytettävälle ajalle. Perehdyttämisestä hyötyy siten koko työyhteisö. Nämä asiat vaikuttavat myös uuden työntekijän mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Uudet työntekijät ovat alttiimpia myös tapaturmille ja onnettomuuksille. Aloittelijalta puuttuu turvallisen työskentelyn perustietoja ja – taitoja. Ammattitaitoisetkaan työntekijät eivät välttämättä tunne juuri kyseessä olevan työn riskitekijöitä ja asiat voivat muutenkin unohtua. Työturvallisuusasioiden läpikäynti perehdyttämistilanteissa vähentää työtapaturmia. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Huonon perehdyttämisen saanut työntekijä voi heikentää toiminnallaan prosessin sujuvuutta. Hän voi aiheuttaa viivästyksiä aikatauluissa eikä ole yhtä nopea toiminnassaan kuin jo rutinoituneet työntekijät. Puutteellinen perehdyttäminen voi siten aiheuttaa virheitä, jotka johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia yritykselle. Pahimmassa tapauksessa nämä voivat johtaa asiakkaan menetykseen, joka aiheuttaa lisää kustannuksia sekä vahingoittaa yrityksen mainetta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Hyvä perehdyttäminen voi antaa yritykselle kilpailuetua. Yksinkertaisesti perehdyttämisen avulla pyritään vähentämään virheiden määrää. Tyypillisin tilanne tai syy, jonka takia organisaation laatuongelmat lisääntyvät ovat yrityksen voimakas kasvu tai henkilöstön lisääntynyt vaihtuvuus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20- 21.) Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös myönteiseen yrityskuvaan (Kangas 2004, 11). Ei löydy yhtään loogista tai liiketaloudellista perustetta sille, että uusi työntekijä jätetään perehdyttämättä. Syyksi ei voida hyväksyä perehdyttämisen välittömiä kustannuksia, koska hyvin lyhellä ajatuskululla voidaan päätellä, että perehdyttämättä jättämisen välilliset kustannukset ovat selkeästi suuremmat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22 ) Kupias & Peltolan (2009, 16 ) mukaan perehdyttäminen liittyy olennaisesti liiketoiminnallisten tavoitteiden varmistamiseen sekä hyvään henkilöstötyöhön.

## 5 REKRYTOINTI

### 5.1. Rekrytoinnin tarkoitus

Rekrytoinnin tehtävänä on houkutella hyviä hakijoita organisaatioon (Juuti & Vuorela 2002, 48). Henkilöstö on yrityksen tuloksen tekijä sekä samalla tärkein resurssi. Henkilöstö on siten yrityksen tärkein voimavara ja ilman henkilöstöä palveluyritys ei voi tulla toimeen. Henkilöstö ei ole pysyvää, vaihtuvuus voi olla odotettua tai yllättävää. Pieni vaihtuvuus on yritykselle etu, sillä uuden hankkiminen tuo kustannuksia ja aiheuttaa häiriötä tuotannossa. Laadukas henkilöstösuunnittelu ja –hankinta auttaa ennakoimaan sekä valmentautumaan tuleviin tilanteisiin. Yrityksen henkilöstöpolitiikka ja laatuohjeistukset luovat perustan henkilöstöhankintaan. (Virtala- Kantola 2003, 3- 4; Eräsalo 2008, 28.)

Henkilöstöhankinta eli rekrytointi tulee ajankohtaiseksi yrityksen käynnistymisen, kasvun, erikoistumisen, henkilöstön vaihtuvuuden tai luonnollisen poistuman vuoksi. Rekrytoinnin tavoitteena on täyttää yrityksestä vapautunut tai uusi perustettu työpaikka mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti, jotta yrityksen tavoitteet toteutuisivat; löytää sopiva henkilö oikealle paikalle, oikeaan aikaan. Rekrytointi on yksi yrityksen menestystekijöistä sekä tuloksen tekemisen lähtökohdista. (Virtala- Kantola 2003, 3- 4; Eräsalo 2008, 28.)

Rekrytointi on muutakin kuin taloudellinen optimointiohjelma. Rekrytointi tarjoaa mahdollisuuden muutokseen ja on ehdoton edellytys yrityksen tulevaisuudelle. Rekrytoinnin yhteydessä tulisi aina miettiä halutaanko samalla muuttaa arvoja ja toimintatapoja. Tämä mahdollisuus jätetään hyvin usein käyttämättä. (Vaahtio 2005, 30.)

#### 5.1.1 Sisäinen rekrytointi

Rekrytointi yrityksen sisäisesti osoittaa työntekijöille, että heitä arvostetaan. Se antaa heille lisää motivaatiota, kun kaikki tietävät, että osaaminen ja kehittyminen huomataan. Näin työntekijöillä on mahdollisuus edetä urallaan ja he voivat luottaa siihen, että osaaminen palkitaan. Etenkin suurissa organisaatioissa hukataan sisäistä osaamista hel-

posti, kun omaa henkilöstöä ei tunneta tarpeeksi hyvin. Monet organisaatiot ovat huomaamattaan alemmuudentuntoisia eivätkä oivalla, että omasta henkilöstöstä löytyy jo se osaaminen, mitä ulkoa haetaan. (Vaahtio 2005, 22- 37; Kjelin & Kuusisto 2003, 73. )

Sisäinen rekrytointi antaa monia etuja; hakijat tunnetaan etukäteen, he tuntevat yrityksen ja sen toiminnan sekä toimintaympäristön, hakuprosessi on lyhyempi ja taloudellisempi, perehdyttäminen vaatii lyhyemmän ajan sekä uudet haasteet lisäävät työntekijän motivaatiota. Kun rekrytoitava tunnetaan jo etukäteen ihmisenä, epävarmuus ja virhemahdollisuudet vähenevät, kun työkäyttäytyminen ja asenteet tunnetaan ulkopuolisia hakijoita paremmin. (Eräsalo 2008, 32; Vaahtio 2005, 37.)

### **5.1.2 Ulkoinen rekrytointi**

Ulkoinen rekrytointi on vakiintunut tapa täyttää avoin työpaikka. Ulkoinen rekrytointi sopii yritykselle erinomaisesti silloin, kun toimintoja suunnataan uudelleen. Yrityksen työvoiman tarve kasvaa tai muuten muuttuu. (Vaahtio 2005, 36- 37.)

Ulkoisen rekrytoinnin avulla yritykseen voidaan saada sellaista osaamista, jota yrityksellä ei ennestään ole. Uudelta henkilöltä voidaan odottaa korkeaa motivaatiota ja hän tuo mukanaan myös muuta osaamista, inhimillistä pääomaa ja itsensä – tärkeimmän kaikesta. Usein myös henkilön erityisosaaminen tulee ilmi vasta työsuhteen alettua. Ulkoisen rekrytoinnin yhteydessä kannattaa myös tietoisesti hakea sellaista oheisosaamista ja taitoja mitä työ ei varsinaisesti edellytä. Näiden taitojen kautta osaaminen yrityksen sisällä monipuolistuu ja joustavuus lisääntyy. (Vaahtio 2005, 11- 12.)

## **5.2. Rekrytoimassa**

Rekrytointi on aina iso investointi yritykselle. Välittömät kustannukset ovat vuositasolla helposti jopa kaksi- tai kolmikertaiset henkilön vuosiansioihin nähden. Iso osa organisaation vaihtuvuudesta johtuu virheellisistä rekrytoinneista. Virhe voidaan tehdä jo henkilövalinnassa, mutta yleisimmin virhe tehdään siinä, että annetaan liian yleisluontoinen tehtävän määrittely. Tällöin työnhakijalle ja työnantajalle voi syntyä erilainen käsitys työstä ja työnsisällöstä. Hyvä perehdyttäminen alkaa siis jo rekrytointitapahtumassa.

Panostamalla rekrytointiin yritys voi säästää vaihtuvuus-, ja rekrytointikustannuksissa. Oikeaan osunut rekrytointi antaa erinomaisen pohjan työssä onnistumiselle ja kestäväälle työsuhteelle. On hyvä muistaa, että onnistunut rekrytointi voidaan pilata huonolla perehdytyksellä. (Kjelin & Kuusisto 2009, 73- 74.)

Rekrytointia suunniteltaessa on hyvä miettiä onko yrityksellä tarpeeksi rekrytointiosaimista ja pystytäänkö siihen panostamaan aikaa. Vastauksen ollessa kielteinen, kannattaa rekrytointiin käyttää ulkopuolista asiantuntijaa. Yksityiset henkilöstönhankintatoimistot ja työvoimatoimistojen työnantajapalvelut voivat hoitaa koko rekrytointiprosessin alusta loppuun tai vaihtoehtoisesti vain sen osan prosessista, jonka yritys haluaa ulkoistaa. Henkilöstön vuokraaminen on vuokrausta, ei rekrytointia. Henkilöstön vuokraus on parhaimmillaan tilapäisratkaisuna. Onnistuneet vuokraukset voivat toimia väylänä henkilön rekrytointiin ja lopulta hyvin pitkäkestoisiin työsuhteisiin. (Vaahtio 2005, 122, 127, 208.) Vuokrasuhteessa työnantajana on henkilöstöpalveluyritys, joka maksaa palkan työntekijälle sekä vastaa muista työnantajan velvoitteista. Työnjohto- sekä valvontaoikeus ovat käyttäjäyrityksellä. (Eräsalo 2008, 57.)

### **5.3. Brändäys apuna rekrytoinneissa sekä osana perehdyttämistä**

Jos organisaatio haluaa kilpailla parhaasta työvoimasta, on sen luotava toiminnallaan sellainen maine, että se houkuttelee hyvien asiakkaiden lisäksi myös hyvää henkilöstöä. Maineen syntyminen edellyttää, että jo töissä oleva henkilöstö kokee työnsä mielekkääksi ja heitä kohdellaan hyvin. Hyvä maine luodaan epävirallisissa merkeissä, kun henkilöstö kertoo työpaikansa hyvistä puolista organisaation ulkopuolella. (Juuti & Vuorela 2002, 42- 43.)

Kilpailu työntekijöistä on todella kovaa siivousalalla. Siivousalan vetovoima ei ole paras mahdollinen ja hyvien työntekijöiden löytyminen on todella vaikeata nyt ja tulevaisuudessa. Tämän takia mietin keinoja, miten Lännen Siivouspalvelu voisi erottua joukosta hyvänä ja haluttuna työnantajana. Yleensä palkkaus on sellainen tekijä mihin ei kovin suuresti voida vaikuttaa, kun työt ovat niin kilpailutettuja, ettei palkanmaksukyky ole erityisen hyvä. Siksi tutkin aihetta ja löysin aiheeseeni liittyvän Pro gradun vuodelta 2011; Sisäinen brändijohtaminen ja sen elementit brändioituneessa yrityksessä.

Tutustuttuani Pro Gradu- tutkielmaan ajattelin, että brändin luominen voisi olla Lännen Siivouspalvelu Oy:n keino kilpailla tulevaisuudessa hyvistä työntekijöistä.

Brändin avulla yrityksestä tulee muuta kuin kasvoton byrokratiakoneisto, siitä tulee houkutteleva työpaikka ja yhteistyökumppani. Vetovoimainen brändi on yritykselle tärkeä, koska sen avulla yritys pystyy kilpailemaan rekrytointimarkkinoilla ja varmistamaan kyvykkäimmät ja sopivimmat työntekijät. Yrityksen työnantajabrändiä kehittämällä voidaan parantaa yrityksen mielikuvaa työntekijämarkkinoilla. Sillä pyritään luomaan vahva ja mielekäs kuva työnantajana, mikä puolestaan houkuttelee sekä potentiaalisia että nykyisiä työntekijöitä sitoutumaan yritykseen (Lamberg 2011, 34). Lambergin (2011) Pro gradu -tutkimus oli nostanut esiin liikkeenjohdollisesti tärkeän asian eli rekrytointiprosessien ja -päätösten tärkeyden ja merkityksen yritysbrändin ja yrityskulttuurin yhtenäisyyden kannalta. Tutkimuksen perusteella rekrytoinnit olivat yksi brändiorientoituneen yrityskulttuurin edellytys. (Lamberg 2011, 95.)

Brändijohtamisen suurimpia haasteita on varmistaa henkilöstön ja yrityksen brändin arvojen kohtaaminen. Arvoja on erittäin hankala muuttaa ja siksi rekrytointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rekrytointipolitiikalla voidaan vaikuttaa siihen, että palkattavat henkilöt ovat soveltuvia yritykseen - ei pelkästään tekniseltä osaamiseltaan vaan myös yrityskulttuurin ja brändin arvojen kannalta. Sillä, miten ja millaisia ihmisiä yritykseen palkataan voidaan vaikuttaa yrityskulttuurin vahvuuteen ja säilyvyyteen. (Lamberg 2011, 14.) Perehdyttäminen alkaa jo rekrytoitaessa, kun mahdollisille rekrytoitaville kerrotaan yrityksen arvoista, selvitetään omaavatko henkilöt samanlaiset arvot vai onko järkevää jättää rekrytoimatta yritykseen.

Brändin merkitystä työmarkkinoilla ei pidä väheksyä. Brändi luo yrityksestä halutun työpaikan ja yrityksen ei välttämättä tarvitse maksaa alan parasta palkkaa, vaan työntekijät haluavat päästä tietyn brändin alle työskentelemään. Tämä voidaan todeta monista tutkimuksista, joita tehdään kiinnostavimmista ja halutuimmista työpaikoista Suomessa ja ulkomailla. T-Median työnantajakuva 2011-tutkimus kertoo selkeästi siitä, miten brändin merkitys vaikuttaa yrityksen palvelukseen haluavien keskuudessa. Esimerkkinä tästä käytän matkapuhelinvalmistaja Nokiaa. Nokian brändi on saanut viime vuosina kokea kovia ja tämä näkyy heti tutkimuksissa. Vuonna 2010 Nokia oli suosituimpien työnantajien listalla sijalla kolme ja vuoden 2011 tutkimuksessa yritys oli jo tippunut ulos kärkikymmeniköstä ja oli vasta sijalla yksitoista. (T-Media, 2011.)

#### **5.4. Rekrytointi Lännen Siivouspalvelu Oy:ssä**

Lännen Siivouspalvelu Oy rekrytoi ulkoisesti työntekijöitä itse tai käyttää henkilöstövuokrauspalvelua apunaan. Sisäistä rekrytointia suositaan mahdollisuuksien mukaan, mutta suurin osa työtehtävistä on sellaisia, että uudet henkilöt on rekrytoitava ulkoisesti. Pääkanavinaan rekrytoinneissa he käyttävät työvoimatoimistoa tai ottavat itse yhteyttä heille hakemuksen jättäneisiin henkilöihin. Toisinaan työntekijöitä löydetään jo olemassa olevien työntekijöiden kautta, kun he suosittelevat tuttaviaan töihin.

Rekrytointia varten yrityksellä oli käytössä toimenhakulomake, joka odotti päivittämistä vastaamaan yrityksen tarpeita. Vanha lomake oli epäselvä. Se herätti paljon kysymyksiä työnhakijoilla siitä, miten se tulisi täyttää. Osana opinnäytetyötäni tein heille uuden toimenhakulomakepohjan, joka on nähtävissä liitteestä 1. Toimenhakulomake on tehty vastaamaan yrityksen toiveita.



## 6 PEREHDYTTÄMISPROSESSIN VAIHEET

### 6.1. Perehdyttämisen suunnittelu ja siinä huomioitavia asioita

Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista etukäteen. Suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitelmallisuus tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta toimintaan, kuten myös henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen. Perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt. Henkilöstöpolitiikassa määritellään henkilöstöhankintaan liittyvistä asioista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Hyvä perehdyttäminen ja työnopastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentoimista, jatkuvuutta sekä huolellista valmistautumista. Suunnitelmaan kuuluvat myös perehdyttämisen seuranta ja arviointi. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Työelämässä tapahtuu koko ajan muutoksia. Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti, kun esim. tietojärjestelmät, työmenetelmät, koneet tai laitteet muuttuvat. Usein muutokset herättävät tulleensa pelkoa ja myös oppimistarvetta. Tämän takia perehdyttämiseen muutostilanteissa tulee paneutua huolellisesti. (Kangas & Hämäläinen 2010, 3- 4.) Perehdyttäminen on prosessi, jonka pitää olla samanaikaisesti sekä ainutkertainen että yhdenmukainen. Ainutkertaisuus ilmenee kiinnostuksessa tulokasta kohtaan yksilönä sekä hänen kohtaamistaan. Yhdenmukaisuus ilmenee siitä, että kaikki perehdyttämisestä huolehtivat toteuttavat perehdyttämistä yrityksen arvojen ja strategian mukaisesti samaa laatutasoa tavoitellen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193- 194.)

Perehdyttäminen ja työnopastus tulee suunnitella tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdyttämisen runko voi olla sama, mutta sitä tulee soveltaa tilanteen mukaan. Uudelle tulokkaalle kaikki on uutta ja opittavaa on paljon. Työhön liittyvät perusasiat työntekijä voi oppia nopeasti, mutta työn todelliseen oppimiseen kuluu enemmän aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.) Perehdyttämistä suunniteltaessa ei sovi unohtaa työhön palaajia, jotka ovat saattaneet olla pitkään poissa työstään esim. hoitovapaalla, pitkällä sairauslomalla tai opiskelemassa. Muutaman vuoden aikana monet asiat ehtivät muuttua niin paljon, että työntekijän palatessa vanhaan tehtävään on hänet syytä opastaa ainakin poissaoloaikana tapahtuneisiin muutoksiin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2- 3.) Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämi-

seen on käytettävissä yleensä lyhyt aika. Heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta tärkeimpiin asioihin. Perehdyttäjän työtä helpottaa, jos yrityksellä on käytössä oma sijaisreservi. Silloin heitä ei tarvitse joka kerta perehdyttää alusta alkaen. Perehdyttämistä suunniteltaessa tulee huomioida myös työssä oppijoiden perehdyttäminen sekä maahanmuuttajat, joiden suomenkielen taito saattaa olla heikko. (Kangas & Hämäläinen 2010, 3.)

Työntekijän lähin esimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Perehdyttämisen hän voi hoitaa itse tai delegoida ne työntekijälle, joka on saanut opastuksen tai koulutuksen perehdyttäjäksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.) Perehdytyksen ja työnopastuksen järjestämisen edellyttää muun muassa vastuuhenkilöiden nimeämistä, perehdyttäjien ja työnopastajien kouluttamista tehtävänsä, tarvittavan aineiston kokoamista, suunnitelmien laatimista, työyhteisön valmennusta siihen, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessista, työyhteisön avointa keskustelua sekä suunnitelmien jatkuvaa kehittämistä ja tarkastamista. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.) Perehdyttämissuunnitelman tulee olla selkeä. Kaikkien henkilöiden, jotka osallistuvat perehdyttämiseen ja työnopastukseen tulee saada riittävä koulutus, jotta he tietävät mitä kenenkin tehtäväksi ja vastuualueeksi perehdyttämisestä kuuluu. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.) Hyvään perehdyttämissuunnitelmaan kuuluu myös perehdyttäjien ja opastajien koulutus sekä siihen tarvittava materiaali. Apuna voidaan käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa, esitteitä, työsuojeluoppaita jne. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastamisen piiriin tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät unohtamatta esimiehiä ja toimistohenkilökuntaa tai palvelu- ja aputoimintoja sekä vuokra-työntekijöitä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

## **6.2. Perehdyttäjät ja työnopastajat**

Hyvä perehdyttäjä on kokenut työntekijä, joka on kiinnostunut työnsä kehittämisestä ja pitää työpaikastaan. Työyhteisössä tulisi olla useampia perehdyttäjiä ja perehdyttäminen ei saisi olla vain muutaman henkilön varassa. Ihannetilanne olisi, jos koko työyhteisö osallistuisi vuorollaan perehdyttämiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195)

Hyvä ammattitaito on hyvän perehdyttäjän perusedellytys, mutta se ei vielä riitä. Perehdyttäjällä itsellään pitää olla hyvä motivaatio sekä myönteinen asenne opastamiseen sekä opastettaviin. Perehdyttäjällä pitäisi löytyä taitoa opettaa erilaisia ihmisiä niin, että kaikki oppisivat. Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan myös kiinnostusta toisen ihmisen auttamiseen ja opastamiseen. Perusymmärrys aikuisen oppimisen tavoista auttaa tehtävässä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6: Kjelin & Kuusisto 2003, 195- 196.)

### **6.3. Työntekijöiden perehdyttäminen**

Perehdyttäminen on aina prosessi, joka alkaa aina ensimmäisistä kontakteista tulokkaan ja organisaation välillä (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo työhönottohaastattelussa. Silloin monesti keskustellaan työnhakijan kanssa yritykseen ja työhön liittyvistä asioista kuten asiakkaista, organisaatiosta, työsuhteista sekä talon tavoista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.) Perehdyttämisen tosiasiallista loppumista on vaikea määritellä. Perehdyttäminen on aina muutosprosessi joka alkaa jostakin tilasta ja loppuu toiseen tilaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Kun henkilö tulee työpaikalleen ensimmäisenä työpäivänään on erinomainen hetki istahtaa alas vaikka kahvikupposen äärelle. Tämä helpottaa tutustumista. Moni uuteen työpaikkaan tuleva jännittää ja hänelle on hyvä tarjota pehmeä lasku arkeen. Ystävällisyyttä ei voita mikään ja juuri ensimmäisenä työpäivänä on sille erityinen tilaisuus. Hyvin suoritettu perehdyttäminen edesauttaa hyvien suhteiden muodostumista. Lisäksi se poistaa jännittyneisyyttä ja tutustuttaa työympäristöön ja samalla vähentää työtapaturmia ja turhia virheitä. Perehdyttäminen on hyvä alku työssä viihtymiselle ja työn ilon kokemiselle. (Juuti & Vuorela 2002, 49- 50.) Kankaan (2004) mukaan kriittisin hetki tulokkaan perehdyttämisessä on ensimmäinen päivä. Väitetään, että ensimmäisen työpäivän aikana tulokas alitajuisesti tekee päätöksen siitä jääkö hän työpaikkaan pidemmäksi aikaa vai ei. (Kangas 2004, 49- 50.)

### **6.4. Työnopastus**

Työnopastus on työpaikalla tapahtuvaa välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työntekemisen keskeisiin valmiuksiin ja

niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea työntekijää itsenäiseen ja oma-toimiseen ajatteluun sekä itsenäiseen oppimiseen. Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun opastuksen jälkeen opastettu oppii työtehtävät heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat sekä ammattitaito kehittyy. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Työnopastuksessa tärkeintä on oppia ja oppia heti oikein. Yhtä tärkeätä on myös oppimisen varmistaminen sekä heti että myöhemmin (Kangas 2004, 3).

Työnopastusta tarvitaan aina, kun

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- tankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa (Penttinen & Mäntynen 2009, 4).

Työnopastuksen avuksi on suunniteltu monia erilaisia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on ns. viiden askeleen menetelmä.

Ensimmäisessä askeleessa aloitetaan opastustilanne. Oppimisen kannalta on tärkeitä vahvistaa myönteistä asennoitumista ja motivoitumista oppimista kohtaan, kannustetaan oppimaan. Opastaja vaikuttaa tähän luomalla kannustavan ja vuorovaikutusta tukevan ilmapiirin, jolloin opastettavan on helppo kysyä lisää ja saada vastauksia. Tilanteen aloittamisella tarkoitetaan aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämistä sekä lähtötason arviointia. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Toisella askelmalla on opettaminen. Sen tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan opetettavasta työtehtävästä sekä siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja nyrkisäännöistä. Opastettavaa pyydetään analysoimaan tehtävä, hänelle näytetään työ, selostetaan ja perustellaan, miksi näin tehdään ja annetaan toimintasäännöt. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Kolmannessa askeleessa mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Kolmannen askeleen pyrkimyksenä on viimeistellä sisäiset mallit, jotka tarkoittavat ihmisen toimintaa ohjaavia tekijöitä. Opastettava siis harjoittelee, mutta vain ajatuksissaan. Käytännössä opastettavaa pyydetään selostamaan työ ja toistamaan työtä ajatuksissaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Neljäs askel on taitojen kokeilua ja harjoittelemista. Askelman tarkoituksena on harjaannuttaa opastettavan taitoja. Opastettava tekee opastetun työn alusta loppuun itse omassa tahdissaan ja opastaja seuraa työskentelyä. Työn ollessa valmis opastettu arvioi ensin itse tulostaan, minkä jälkeen opastaja arvioi sen ja perustelee mielipiteensä. Tarvittaessa annetaan opastettavan kokeilla uudestaan. Rakentavasta keskustelusta saa sekä opastettava että opastaja palautetta itselleen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Viides ja viimeinen askel on opitun varmistaminen. Jos tavoitteena on ollut saavuttaa riittävät taidot ja tiedot selviytyäkseen työstä itsenäisesti, se selvitetään nyt. Tämä voi tapahtua esim. siten, että opastettu suorittaa työtä itsenäisesti ja opastaja seuraa työtä. Työstä annetaan palautetta ja opastettavaa rohkaistaan kysymään epäselvyyksistä. Opastus myös päätetään. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

### **6.5. Perehdyttämisen seuranta ja palaute**

Oppimisen seuranta ja varmistaminen kohdistuu koko perehdyttämisprosessiin, kaikkiin perehdyttämiseen liittyviin toimintoihin, asioihin ja ihmisiin. Monessa työyhteisössä puhutaan perehdyttämisen laadusta, joka voidaan määritellä ja jota voidaan mitata suunnilleen samoin periaattein kuin minkä hyvänsä palvelun laatua. Seurannan apuna käytetään erilaisia perehdyttämisen tarkistuslistoja, tarkistusmerkinnät niihin tekee tavallisesti esimies tai perehdyttäjä. Perehdyttämisen varmistamiseksi esimies käy – toivottavasti - tulokkaan kanssa myöhemmin myös ns. seurantakeskusteluja / kehityskeskusteluja. (Kangas 2004, 15.) Liitteessä 2. yritykselle laadittu perehdyttämislomake. Lomake on suunniteltu ja tehty yrityksen toiveita kuunnellen.

Perehdytyksen arvioinnilla ja seurannalla on siten kaksi merkitystä: tulokkaan tilanteen arvioiminen ja organisaation perehdyttämisympäristön toimivuuden arviointi. Uuden työntekijän perehdyttämisen toteutumista seurataan samalla, kun sitä toteutetaan. Oppimistuloksia arvioidaan yhdessä ja samalla luodaan pohja tuleville kehittämistavoitteille. Perehdyttäminen on varmistettu vasta silloin, kun kaikki asiat on opetettu ja niiden oppiminen on yhdessä tarkistettu sekä kuitattu. Perehdyttämistoimenpiteiden arvioinnissa tarkastellaan organisaation vastuuhenkilöiden toimintaa sekä myös perehdytettävän omaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245; Kangas & Hämäläinen 2010, 17.)

Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista. Tavallisia keskusteluja kannattaa täydentää ns. seuranta-, arviointi-, tai kehityskeskusteluilla, joihin kumpikin osapuoli valmistautuu etukäteen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 17.)

## **7 LÄNNEN SIIVOUSPALVELU OY:N PEREHDYTTÄMISMATERIAALI**

### **SISÄLLYS**

#### **LÄNNEN KIINTEISTÖPALVELU OY**

**Yrityksen arvot**

#### **LÄNNEN SIIVOUSPALVELU OY**

**Lännen Siivouspalvelun yhteystiedot**

#### **PEREHDYTTÄMINEN**

**Henkilökortti**

**Työvaatteet**

**Avaimet & Kuittaaminen**

**Työturvallisuus**

**Siivoustyössä erityisesti huomioitavia asioita**

**Työturvallisuusvälineet**

**Käyttäytyminen työpaikalla**

**Vahingon sattuessa**

**Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus**

#### **TYÖSOPIMUS**

**Koeaika**

**Työaika**

**Poissaolot sekä niistä ilmoittaminen**

**Sairastuminen ja karenssi**

**Tapaturma**

**Palkka**

**Erillislisät**

**Verokortti**

**Tuntiraportti**

**Vuosilomat**

**Arkipyhät**

#### **TYÖTERVEYSHUOLTO**

#### **HENKILÖSTÖEDUT**

#### **TURVALLISUUS**

## **7.1. Lännen Kiinteistöpalvelu Oy**

Tervetuloa osaksi Lännen Kiinteistöpalveluja. Siivouspalveluiden lisäksi yritys tarjoaa erilaisia kiinteistön hoitopalveluja, korjauspalveluja sekä isännöintiä.

Yritys on perustettu v.2002. Toimitusjohtaja on Harri Järvenpää. Tytäryhtiöitä ovat Lännen Isännöintipalvelu Oy ja Lännen Siivouspalvelu Oy, joka on perustettu vuonna 2006.

### **Yrityksen arvot**

Lännen Kiinteistöpalvelu Oy:n arvot ovat asiakaskeskeisyys, laatu ja avoin vuorovaikutus. Jokapäiväisessä työssä ne merkitsevät seuraavaa:

#### **Asiakaskeskeisyys**

Lännen Kiinteistöpalvelu Oy toimii ensisijaisesti asiakkaidensa etujen ja tarpeiden mukaisesti ja kustannustehokkaasti.

Toiminta hoidetaan tarkoituksenmukaisesti ja laitetaan tärkeysjärjestykseen palvelemaan parhaalla ja tehokkaimmalla tavalla asiakkaiden tarpeiden mukaan.

#### **Laatu**

Lännen Kiinteistöpalvelu Oy panostaa tuotteiden laatuun ylläpitämällä ja kehittämällä henkilöstönsä ammattitaitoa, kannustamalla kumppanuusajattelua asiakkaidensa kanssa ja varmistamalla henkilöstöresurssit sekä kone- ja laitekannan nykyaikaisuuden ja palveluvarmuuden. Laadun varmistaminen hoidetaan nykyaikaisten nettipohjaisten huolto- kirja-, laadunvarmistus- ja työtilausohjelmien kautta.

#### **Avoin vuorovaikutus**

Lännen Kiinteistöpalvelu Oy toimii kiinteistöpalvelujen tuottajana avoimena, luotettavana ja helposti lähestyttävänä yhteistyökumppanina.

Vuorovaikutus asiakkaiden ja henkilöstön kesken perustuu avoimuuteen ja luottamukseen.



## 7.2. Lännen Siivouspalvelu Oy

### ”AINA ASIAKKAAN PARHAAKSI”

Hyvä siivouspalvelu on aktiivista huolenpitoa ja asiakkaiden päivittäisen toiminnan huomioon ottamista. Siivous on keskeinen kiinteistöhuoltotehtävä, joka vaikuttaa olennaisesti tiloissa oleskelevien hyvinvointiin. Siivouspalveluiden tavoitteena on mm. kiinteistöjen pintamateriaalien suojaaminen ja arvon säilyttäminen ehkäisemällä pintamateriaalien kulumisen ammattitaitoisella siivouksella.

Lännen Siivouspalvelu Oy:n henkilöstö on ammattitaitoista ja motivoitunutta. Yritys seuraa aktiivisesti alan kehitystä. Yrityksellä on käytössä nykyaikaiset siivousvälineet ja koneet. Kunnia-asia on vastata sovittuja tavoitteita ja tehdä työ huolellisesti.

### Lännen Siivouspalvelun yhteystietoja

Siivouspäällikkö: Tuula Aalto

Puh: 050 303 5388

Palveluesimies: Bettina Forsström (Äitiysloma)

Puh: 050 309 5544

Palveluesimies: Saira Lehtimäki

Puh: 050 433 6444

Palveluohjaajat:

Niina Korpi (Äitiysloma)

Puh: 050 381 2610

Anna Syrjä

Puh: 050 449 1168

Paula Ruokkeinen

Puh: 050 381 2611

Sähköpostit ovat:

[etunimi.sukunimi@lkpalvelu.com](mailto:etunimi.sukunimi@lkpalvelu.com)

### **7.3. Perehdyttäminen**

Uudet työntekijät perehdytetään aina työtehtäväänsä. Jos sinulle tulee kysymyksiä mieleen, ole rohkea ja kysy työnopastajaltasi.

Työkohteesta löytyy aina kohdekansio, josta voi tarkistaa mm. työhohjeet. Luethan ne ajatuksella läpi. Epäselvissä tilanteissa ota aina rohkeasti yhteyttä esimieheen tai palveluohjaajasi. Hän osaa auttaa sinua askarruttavissa asioissa.

#### **Henkilökortti**

Kaikilla työntekijöillä tulee olla kuvallinen henkilökortti, jota pidetään näkyvillä työaikana. Kortti, jota varten sinusta otetaan kuva, tehdään toimistolla.

#### **Työvaatteet**

Työvaatteina on käytössä työpaita ja liivi. Saat ne esimieheltäsi.

#### **Avaimet ja kuittaaminen**

Työkohteessasi työskentelyyn tarvitset avaimet. Saat ne esimieheltäsi kuittausta vastaan. Olet siten vastuussa avaimesta ja sitä ei saa luovuttaa kenellekään ilman esimiehen lupaa.

Olethan huolellinen avainten käsittelyssä! Jos avaimet jostain syystä katoavat tai ne varastetaan, ota HETI yhteyttä esimieheesi. Toimimalla nopeasti voit estää vahinkojen syntymisen.

Muistathan, että ovia ei saa avata kenellekään! Huolehdi aina, että ovet ja ikkunat ovat suljettuina poistuessasi kohteesta.

#### **Työturvallisuus**

Huolimatta turvallisuuteen panostamisesta jokainen työ sisältää omat vaaransa. On tärkeää, että tapaturmia ja haavereita ehkäistään ennen niiden tapahtumista. Esimiehesi on perehdyttämävaiheessa velvollinen kertomaan työn uhkatekijöistä sekä miten niiltä voidaan suojautua. Uhkatekijöiden varalta on olemassa erilaisia ohjeistuksia, joihin sinulla on oikeus ja velvollisuus tutustua. Henkilöstön velvollisuuteen kuuluu aina ilmoit-

taa viipymättä työnantajalle, mikäli koneissa ja laitteissa, työmenetelmissä, työolosuhteissa ja suojavarusteissa on sellaisia vikoja, jotka voivat aiheuttaa vaaraa tai haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle. Työturvallisuusasioissa tärkein laki on työturvallisuuslaki (738/2002).

### **Siivoustyössä erityisesti huomioitavia asioita**

Työssä joutuu päivittäin monenlaisten työturvallisuusriskien kohteeksi.

Siivouskomoista löydät käyttöturvallisuustiedotteet käyttämistämme pesuaineista.

Portaissa tulee työskennellä varoen, jotta et putoa tai liukastu.

Saunan ja pesuhuoneiden pesussa tulee huomioida myös liukastumisvaara.

Käytävistä tai roskiksista saattaa löytyä huumeneuloja. Neulat tulee säilöä niin, että ne eivät enää aiheuta kenellekään vaaraa. Huumeneuloja löytäessäsi tulee niistä ilmoittaa esimiehelle.

Roskapusseihin ei saa laittaa käsiään ja niitä ei saa nostaa selkään. Koskaan ei voi tietää, mitä roskapussi sisältää.

Myös ”läheltä piti” tapaukset pitää ilmoittaa esimiehelle. Nämä tapahtumat kirjataan ylös ja ne käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Näin voidaan ehkäistä ja kehittää toimintaa, jotta välttyttäisiin työtaturmilta.

### **Työturvallisuusvälineet**

Suojahanskoja löytyy siivouskomerosta. Peruspesuja varten saa tarvittaessa esimieheltä suojalasit. Myös muita turvallisuusvälineitä on mahdollista saada tarpeen mukaan.

### **Käyttäytyminen työpaikalla**

Olet asiakaspalvelutyössä, joten huomaavaisuus ja kohteliaisuus ovat osa jokapäiväistä työtäsi. Lännen Siivouspalvelu haluaa antaa asiakkaille erinomaista palvelua, jolloin hyvät käytöstavat kuuluvat jokapäiväisiin rutiineihin. Myös omasta siisteydestä ja henkilökohtaisesta hygieniasta tulee pitää huolta. Perustoimintaperiaatteita ovat:

- tupakointi on sallittua vain siihen osoitetuissa paikoissa
- alkoholin nauttiminen työpaikalla on kiellettyä
- työpaikalla ei saa olla alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena
- henkilökohtaisia puheluja tulee välttää porrastiloissa.

## **Vahingon sattuessa**

Työssä voi joskus sattua vahinkoja ja vahingoitat työskennellessäsi asiakkaan omaisuutta. Ota tällöin viipymättä yhteyttä esimieheesi, joka ohjeistaa sinua kuinka edetään. Vahingon ollessa seurausta työstä tai laiminlyönneistä yritys on korvausvelvollinen asiakkaalle. Tätä varten tarvitaan raportti tapahtuneesta, jotta asia voidaan hoitaa kuntoon vakuutusyhtiön kanssa.

## **Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus**

Asiaksluottamus on yritykselle tärkeää. Allekirjoittamalla työsopimuksen olet salassapito- ja vaitiolovelvollinen. Tämä koskee niin Asiakkaita kuin Lännen Kiinteistö-, ja Siivouspalvelua koskevia asioita.

## **7.4. Työsopimus**

Työsuhteesi alkaa kirjallisella sopimuksella, jonka olet allekirjoittanut esimiehesi kanssa. Yrityksessä noudatetaan Kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevaa työehtosopimusta (Pam) ja 4kk koeaikaa, ellei muuta ole erikseen sovittu työsopimuksessa.

### **Koeaika**

Koeajan tarkoitus on molemminpuolisen soveltuvuuden selvittäminen. Koeaika on voimassa molempien hyväksi. Myös työntekijä voi tehdä ns. koeaikapurun. Työnantaja voi purkaa työsopimuksen ilman työsopimuslaissa tarkoitettuja irtisanomis- tai purkamisperusteita, muttei kuitenkaan koeajan tarkoitukseen nähden epäasiallisilla perusteilla. Jos kumpikaan osapuoli ei ole purkanut työsopimusta koeajan ( 4kk ) aikana, työsuhde jatkuu sopimuksen mukaisesti.

## **Työaika**

Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti arkipäivisin ma - pe klo. 7.00- 16.00 välisenä aikana.

Työnjohto/kk-palkkaiset siivoojat: ma - pe 7,5h/pvä eli 37,5h/ viikko.

Tuntipalkkaiset siivoojat työsopimuksen mukaan.

Työaikaan sisältyy kaksi kahvitaukoa.

Toimialan luonteesta johtuen joskus joudutaan tekemään ylitöitä, joista sovitaan aina erikseen esimiehen kanssa.

## **Poissaolot sekä niistä ilmoittaminen**

Sairastuessasi ota mahdollisimman nopeasti yhteyttä esimieheesi. Tekstiviesti ei ole hyväksytty keino ilmoittaa sairastumisesta esimiehelle. Olethan siis henkilökohtaisesti yhteydessä esimieheesi joko puhelimitse tai käymällä toimistolla.

Olet tärkeä henkilö työssäsi ja sinulle voidaan joutua etsimään tuuraaja sairastumisen ajaksi.

Tarvittaessa palkattomista vapaa päivistä voit neuvotella etukäteen esimiehesi kanssa.

Luvaton poissaolo aiheuttaa lain ja työehtosopimuksen mukaisia toimia.

## **Sairastuminen ja karenssi**

Sairauspoissaoloista tarvitaan aina lääkärintodistus, jotta sairausajan palkka maksetaan sinulle. Jos työsuhteesi on kestänyt alle 2 vuotta, ensimmäinen poissaolopäivä menee karenssiin ja sen jälkeen vasta maksetaan palkkaa sairausajalta.

Työtapaturman sattuessa karenssipäivää ei ole.

## **Tapaturma**

Työtapaturman sattuessa ota heti yhteyttä esimieheesi. Käytä työterveyshuoltoa vamma- si hoitamiseen. Tapaturmasta tehdään aina yhdessä esimiehen kanssa ilmoitus / kaavake vakuutusyhtiölle.

## **Palkka**

Ansaitsemasi palkka maksetaan suoraan ilmoittamallesi pankkitilille.

Palkka maksetaan 2 krt/kk. Palkkajaksoja on kaksi. 1.- 15. päivien palkka tulee maksuun joka kuukauden viimeisenä päivänä ja 16.- 31. päivien palkka tulee maksuun seuraavan kuukauden 15. päivänä.

Kuukausipalkkalaisten palkka maksetaan kerran kuukaudessa, kuukauden viimeisenä päivänä.

Työsuhteen päättyessä noudatetaan myös näitä palkanmaksupäiviä.

## **Erillislisät**

Jos kohteessa on siivottavana eritteitä, maksamme siitä eritelisää. Tämän lisän saat ainoastaan silloin, kun olet ilmoittanut eritteestä ensin esimiehellesi ja ottanut mielellään siitä esim. kuvan todistettavuuden vuoksi. Tämä tulee tehdä siis ennen kuin siivoaa jälkiä tai eritelisää ei makseta.

## **Verokortti**

Muista toimittaa verokorttisi heti työnantajallesi/esimiehellesi työsuhteen alkaessa. Mikäli verokorttisi puuttuu palkanmaksupäivänä, menee palkastasi 60% veroa. Muista myös toimittaa vuosittain uusiutuva verokorttisi ajoissa.

Palkkalaskelmasi saat postin mukana kotiisi, joten ilmoita välittömästi esimiehellesi osoitteesi muuttumisesta.

## **Tuntiraportti**

Käytössä on eCleaners työajanseurantajärjestelmä. On tärkeää, että leimaukset tehdään ajallaan ja oikein, jotta saat palkkasi tekemästäsi työstäsi niin kuin pitäisi. Virhetilanteissa ota yhteyttä esimieheesi, hän neuvoa miten tulee toimia. Esim. jos olet unohtanut leimauksen, voit ilmoittaa siitä esimiehellesi tekstiviestillä.

## **Vuosilomat**

Lomia sinulle kertyy sen mukaan, koska työsuhteesi on alkanut.

Lomanmääräytymiskausi on 1.4- 31.3 välinen aika.

Vuosiloma pidetään niin, että ensimmäiset 24 päivää kuluvat kesälomakautena eli 2.5.-30.9 välisenä aikana. Yli 24 lomapäivää ansainneet pitävät loput lomapäivänsä eli nk. talviloman 1.10- 30.4 välisenä aikana.

Vuosilomapäiviä laskettaessa arkipäiväksi ei lasketa itsenäisyyspäivää, joului- tai juhannusaattoa, pääsiäislauantaita eikä vapunpäivää.

Muistathan, että lauantait lasketaan lomapäiviksi!

## **Koko-aikaisten työntekijöiden lomien kertyminen**

Tämä loman määräytymistapa koskee sinua, jos sinulle tulee kuukaudessa yli 14 työpäivää tai 35 tuntia/kuukausi.

Mikäli työsuhteesi on kestänyt ennen lomanmääräytymiskautta vähintään vuoden, ansaitset lomaa 2,5 päivää täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Tällöin ansaitset enimmillään 30 arkipäivää lomaa.

Jos työsuhteesi on alkanut siten, että et ole vielä ollut vuotta töissä ennen 31.3, ansaitset lomaa 2 päivää, jokaista täyttä työskentelykuukautta kohden. Näin ansaitset enintään 24 arkipäivää lomaa.

## **Osa-aikaisten työntekijöiden lomien kertyminen**

Tämä loman määräytymistapa koskee sinua, jos sinulle tulee työpäiviä kuukaudessa alle 14 pv tai työtuntisi ovat alle 35h/kuukausi.

Ansaitset 2 päivää lomaa jokaista tekemäsi työskentelykuukautta kohden. Näin ansaitset enintään 24 arkipäivää lomaa työvuoden aikana.

## **Arkipyhät**

Arkipyhä on palkallinen vapaapäivä, jos se on työvuoroluettelon mukainen työpäivä. Saadaksesi palkan arkipyhältä, tulee työsuhteen kuitenkin olla kestänyt vähintään 3kk ennen arkipyhää. Poikkeuksena itsenäisyyspäivä, jolloin työsuhteen kestoksi riittää 6 päivää. Arkipyhinä ei tulla töihin, ellei asiasta ole sovittu erikseen esimiehen kanssa.

Arkipyhiä ovat seuraavat päivät: Uudenvuodenpäivä, loppiainen, pitkäperjantai, 2.pääsiäispäivä, vapunpäivä, helatorstai, juhannusaatto, itsenäisyyspäivä, jouluaatto, joulupäivä ja tapaninpäivä

## **7.5. Työterveyshuolto**

Lännen Siivouspalveluiden henkilöstöllä on käytössään monipuoliset terveystalvelut. Sairaudesta johtuvan työkyvyttömyyden takia on oikeus saada sairauslomaa. Työkyvyttömyydestä on esitettävä hyväksyttävä lääkärintodistus, joka on ensisijaisesti haettava työterveyshuollon lääkäriltä. Sairaanhoidajan todistus kelpaa vain selkeissä infektio-tauteissa, kuten kuume tai mahatauti.

### **Työterveyshuollon yhteystiedot**

TULLINKULMAN TYÖTERVEYS  
Hammareninkatu 5 B, 33199 Tampere  
Puh: (03) 5656 4611

[www.Tullinkulmantyoterveys.fi](http://www.Tullinkulmantyoterveys.fi)

### **AUKIOLOAJAT:**

Ma - To      Klo: 8.00 - 16.00  
Pe            Klo: 8.00 - 14.00  
La - Su      Klo: 10.00 - 13.30

Työterveyshoitajamme on Marjo Haapajarvi puh: 040 767 3798



## 7.6. Henkilöstöedut

### Harrastus ja virkistysedut

Lännen Kiinteistöpalvelulla toimii oma virkistystoimikunta. Virkistystoimikunta järjestää matkoja ja muita henkilökunnan virkistystapahtumia. Voit esittää virkistystoimikunnalle myös omia ehdotuksiasi. Yhteyshenkilönä toimii Marika Kyrölä, puh. 050 443 3856.

Sinulla on mahdollisuus ostaa virikeseteleitä, joita voi käyttää liikunta- ja kulttuuripalveluihin. Seteleiden arvo on 5€ ja omavastuu osuus on 2,5€/seteli. Seteleitä voi ostaa enintään 400€/ vuosi eli 160 kpl/vuosi/ henkilö. Kysy seteleitä esimieheltäsi.

Yrityksessä käy hieroja pari kertaa vuodessa, jolloin on mahdollista saada työajalla hierontaa pientä omavastuuosuutta vastaan, joka on tällä hetkellä 6€/ kerta

## 7.7. Turvallisuus

Päävastuu työturvallisuusasioista on työnantajalla ja työnantajan nimeämällä esimiehellä. Kaikkien työpaikalla työskentelevien tulee perehtyä ja noudattaa annettuja ohjeita. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa heti havaitsemistaan vioista ja puutteista esimiehelleen. Työturvallisuuslaki velvoittaa jokaista mahdollisuuksien mukaan huolehtimaan omasta sekä muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.

### **Yleinen hätänumero      112**

Ota heti rohkeasti yhteyttä esimieheesi, jos koet työsi vaaralliseksi tai sinua askarruttaa jokin turvallisuuteen liittyvä asia!

## Paloturvallisuus

Paloturvallisuuden perusedellytyksiä ovat hyvä järjestys ja siisteys. Kulkutiet on pidettävä vapaina eikä tulenarkoja materiaaleja saa varastoida poistumisteiden eteen.

Tulipalon sattuessa:

Säilytä malttisi ja pysy rauhallisena

PELASTA välittömässä vaarassa olevat

SAMMUTA tulipalo alkusammutusvälineellä, jos palo on hallittavissa

HÄLYTÄ tee hätäilmoitus 112,

Muista: savu tainnuttaa! Poistu tiloista ja tee ilmoitus muualla tilanteen niin vaatiessa!

RAJOITA sulje ovet ja ikkunat perässäsi - näin rajoitat palon leviämistä

Varoita muita ihmisiä tulipalosta!

ÄLÄ KÄYTÄ HISSIÄ!!

OPASTA pelastushenkilöstö palopaikalle

### 7.8. Yrityksen muita yhteystietoja

Lännen Siivouspalvelu: Kokkolankatu 4, 33300 Tre

Sähköposti on muodossa: [etunimi.sukunimi@lkpalvelu.com](mailto:etunimi.sukunimi@lkpalvelu.com)

Työsuojelupäällikkö: Ville Ojanen puh: 050 326 8400

Työsuojeluvaltuutettu: Juha Hannula puh: 050 407 4735

Päälähtämismies: Harri Finneman, PAM puh: 050 407 4738

***TERVETULOA TALOON & VIIHTYMÄÄN LÄNNEN SIIVOUSPALVELUSSA!***

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni läpivieminen on ollut kokonaisuudessaan pitkä projekti. Työn aloittamisesta valmiiksi saamiseen meni vuosi, mutta perhe-elämän ja koulun sovittaminen yhteen vaati oman aikansa. Olen silti tyytyväinen työni tulokseen, vaikka opinnäytetyö tuli tehtyä väärässä järjestyksessä ja pitkällä aikavälillä. Toisaalta syventävän harjoittelun tekeminen kesken opinnäytetyöni oli hyvin valaiseva ja antoisa kokemus. Sain harjoittelun myötä lisää ajattelemisen aihetta perehdyttämisen tärkeydestä ja siihen sisällytettävistä asioista.

Ennen toimenhakulomakkeen uudistamista kävin keskusteluja esimiehen kanssa siitä, millaisia toiveita heillä oli lomakkeeseen ja millaisia ongelmia he olivat vanhan lomakkeen kanssa kohdanneet. Näiden keskustelujen pohjalta tein heille uuden lomakkeen. Uusi toimenhakulomake toimi yrityksen toivomalla tavalla ja se hyväksyttiin käyttöön.

Toisen opinnäytetyön tuotoksen eli Tervetuloa taloon- oppaan tarkoituksena on toimia tiiviinä yleistietopakettina työntekijöille. Oppaaseen pyrin sisällyttämään kaikenlaista tarpeellista tietoa, mitä työntekijät saattaisivat kaivata, kun he työskentelevät Lännen Siivouspalvelun palveluksessa. Tervetuloa taloon- opas on yritetty tehdä myös mahdollisimman helppolukuiseksi. Oppaan sisällöstä keskustelin useiden henkilöiden kanssa ja he tarkistivat sen, ennen kuin se hyväksyttiin käyttöön. Aina löytyy jotain kehitettävää ja muutoksia tapahtuu koko ajan. Siksi Tervetuloa taloon- opasta tulisikin päivittää säännöllisesti.

Opinnäytetyöni tekemisen ja syventävän harjoittelun aikana huomasin kuinka tärkeätä on seurata perehdyttämistä koko perehdyttämisyksikön ajan. Silloin on vielä helppo korjata tai ohjeistaa työntekijöitä uudelleen, jos havaitaan työskentelyssä tai työtavoissa virheitä. Myös seuranta-, ja kehityskeskusteluiden tärkeys korostui. Avoin keskustelu puolin ja toisin helpottaa jatkossa yhteistä viestintää, kun jää on murrettu. Perehdyttämisen tueksi tein lomakkeen, joka toimii myös tarkistuslistana. Kehitettävää lomakkeessa edelleen on. Perehdyttämisen oheismateriaalit otetaan yrityksessä käyttöön vasta nyt, joten perehdyttämisyksikön hakee vielä lopullista muotoaan. Jatkossa lomakkeeseen voisi olla hyvä mm. lisätä perehdytyksestä vastaavan nimi/titteli ja jonkinlainen aikataulu perehdyttämisyksikölle, kun rutiinit alkavat muodostua. Näin varmistettaisiin, että

perehdytystä tekevät henkilöt tietäisivät varmasti, mitkä asiat ovat heidän vastuullaan perehdyttämisestä.

Tulevaisuudessa opinnäytetyöaiheittani voisi jatkaa eteenpäin. Esimerkiksi tutkimalla miten Tervetuloa taloon- opas on otettu vastaan. Kokevatko porrassiivoajat sen hyödylliseksi? Miten siitä voitaisiin tehdä entistä parempi? Myös brändin luominen olisi varmasti miettimisen ja tutkimisen arvoinen asia.

Lopuksi voisin vielä todeta, että opinnäytetyön aikana olen oppinut lisää siivousalan perehdytykseen liittyviä taitoja ja tietoja. Ymmärrykseni koko perehdytysprosessia kohtaan on kasvanut. Itse olen työskennellyt useita vuosia teollisuudessa, jossa perehdyttäminen on hoidettu mallikkaasti jo koko työurani ajan. On ollut mielenkiintoista nähdä ja kokea aivan erilainen työympäristö sekä alan tuomat haasteet. Toivonkin nyt, että tekemistäni perehdytyksen kehittämistyöstä oheismateriaaleineen olisi nyt mahdollisimman paljon hyötyä Lännen Siivouspalvelu Oy:lle.

## LÄHTEET

Finlex. 2012. Laki nuorista työntekijöistä. Luettu. 22.3.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>

Finlex. 2012. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta. Luettu 24.3.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060044>

Finlex. 2012. Työturvallisuuslaki. Luettu 24.3.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/2002/20020738>

Finlex. 2012. Työsopimuslaki. Luettu.22.3.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Finlex.2012. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. Luettu.24.3.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030787>

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. 3. Uusittu painos. Forsan Kirjapaino Oy.

Kangas, P.& Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. Painos. Helsinki: Nykypaino Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lamberg, J. 2011. Sisäinen brändijohtaminen ja sen elementit brändiorientoituneessa yrityksessä. Luettu. 14.5.2012. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05329.pdf>

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus. Luettu 2.4.2012.  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

T-Media. 2011. Työnantajakuva 2011- tutkimus. Luettu. 14.5.2012. <http://www.t-media.fi/t-median-tyonantajakuva-2011-tutkimus-valtio-suosituin-tyonantaja-nokian-vetovoima-puolittunut-insinöörien-keskuudessa/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2011. Nuoret työntekijät. Luettu 26.3.2012.  
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=3465>

Työsuojeluhallinto. 2012. Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä. Luettu 26.3.2012.  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/nuortenasetus>

Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Virtala-Kantola, M. 2003. Palveluesimiehen käsikirja. Henkilöstöhankinta. Helsinki: AO-paino.

## LIITTEET

### Liite 1. Toimenhakulomake



#### TOIMENHAKULOMAKE

Sukunimi: \_\_\_\_\_  
 Etunimi: \_\_\_\_\_ Syntymäaika: \_\_\_\_\_  
 Osoite: \_\_\_\_\_  
 Postinumero: \_\_\_\_\_ Postitoimipaikka: \_\_\_\_\_  
 Puhelinnumero: \_\_\_\_\_  
 Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Pohjakoulutus:  Peruskoulu  Kansakoulu

Jatkokoulutus:

Tutkinto	Valmistumisvuosi	Oppilaitos
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Muuta mainittavaa esim. kurssit

\_\_\_\_\_

Työkokemus: (Viimeisin ensimmäisenä)

Työnantaja	Toimenkuva	Työsuhte alkanut - päättynyt
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Työsuhteen muoto:  Vakituinen  Kokopäivätyö  
 Määräaikainen  Osa-aikatyö

Koska voit aloittaa työt: \_\_\_\_\_

Terveys: Millaiseksi koette terveyttenne tällä hetkellä?  
 Erinomainen  Hyvä  Kohtalainen  Huono

Harrastukset: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Ylläolevat tiedot vakuutan oikeiksi Tampereella \_\_\_\_/\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## Liite 2. Perehdyttämisen seurantalomake

1(2)



## PEREHDYTYSLOMAKE

PEREHDYTETTÄVÄ:	PEREHDYTETTY PVM
<b>TYÖYHTEISÖ</b>	
Organisaatio, omistussuhteet	
Toiminta-ajatus/ Liikeidea	
Asiakkaat ja heidän odotuksensa	
Johto, esimies/esimiehet, perehdyttäjä	
Eri osastot, keskeiset yhteyshenkilöt	
Organisaation esitteet	
<b>TOIMINTATAVAT</b>	
Tärkeimmät toimintaperiaatteet ja tavat	
Mitä henkilöstöltä odotetaan	
Ulkoinen olemus ( työasu, hygienia, käyttäytyminen)	
Vaitiolovelvollisuus ( Lännen Kiinteistöpalvelut, Asiakkaat)	
Avaimet	
Puhelimen käyttö ( työasiat, yksityisasiat)	
<b>TYÖSUHDE</b>	
Työsopimus ja työsuhteen luonne	
Koeaika	
Työaika, Työvuoron vaihtaminen, Ylityöt	
Lomat, sairauspoissaolot ja niistä ilmoittaminen	
Täsmällisyyden merkitys	
Palkka ja palkanmaksu. Eritelisät	
<b>TYÖTURVALLISUUS JA TYÖTERVEYSHUOLTO</b>	
Työsuojelunmerkitys, mistä asioista työntekijä vastaa	
Työterveysasema ja palvelut	
Ensiapuohjeet, Ensiapukaappi	
Yleiset turvaohjeet ja Häätänumerot	
Menettelytavat poikkeustilanteissa (laitehäiriöt yms.)	
Työsuojeluorganisaatio ja yhdyshenkilöt	
<b>ERGONOMIA</b>	
Ernonomian merkitys työssä	
Työvaatetus	
Suojaimet ja niiden käyttö	
Nostaminen ja kantaminen	
Taukoliikunta ja sen merkitys	
<b>SISÄINEN TIEDOTTAMINEN JA KOULUTUS</b>	
Ammattikirjallisuus ja lehdet	
Jatkokoulutusmahdollisuudet	
Perehdyttämisen palautekeskustelut esimiehen kanssa	

Allekirjoituksella kuittaamme perehdytyksen suoritetuksi

Päivämäärä:

Perehdytetyn allekirjoitus

Perehdyttäjän allekirjoitus



## PEREHDYTYSLOMAKE



lännensiivouspalvelu

PEREHDYTETTÄVÄ:	PEREHDYTETTY PVM
<b>TUTUSTUMINEN TYÖALUEESEEN</b>	
Siivottavat tilat	
Siivouksen tavoitteet (puhtaustasot jne.)	
Säilytystilat	
Jätteet	
<b>SIIVOUSTYÖ</b>	
Oman työnmerkitys kokonaisuuteen	
Työohjeet	
Töiden suunnittelu ja järjestäminen	
Lika ja likatyypit	
Vesi ja veden käyttäminen	
Siivouskoneet	
Siivousvälineet	
Siivousaineet ja käyttöturvallisuusohjeet	
Työmenetelmät	
<b>TYÖTEHTÄVIEN OPETUS</b>	
Lattioiden puhdistus	
Portaiden puhdistus	
Ikkunoiden pesu	
Ovien puhdistus	
Tasopintojen puhdistus	
Pystypintojen puhdistus	
WC:n siivous	
Venttiilien puhdistus	
Roskakorit ja tuhkakupit	
Siivouskomeron puhdistus ja järjestys	
Jätteiden käsittely	
<b>MUITA ASIOITA</b>	
Asiakaspalvelu ja palvelun laatu, mikä on tärkeätä	
Palautteen antaminen	
Työnantajan tarjoamat edut	
Vakuutukset ja eläkkeet	
Työ- ja toimintakyvyn ylläpito	
Taloudellisuus ja kannattavuus	

Allekirjoituksella kuittaamme perehdytyksen suoritetuksi

Päivämäärä:

Perehdytetyksen allekirjoitus

Perehdyttäjän allekirjoitus