



Turvallisuusasiantuntija Kauppakeskuksessa

Jyri Flinck

Laurea 2019



Laurea-ammattikorkeakoulu

Turvallisuusasiantuntija Kauppakeskuksessa

Jyri Flinck
Turvallisuuden ja riskienhallinnan koulu-
tusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2019

Turvallisuusasiantuntija Kauppakeskuksessa

Tässä opinnäytetyössä on kymmenen viikon ajan seurattu kauppakeskuksen turvallisuusasiantuntijan tehtäviä. Tavoitteena oli työskentelyn kautta tapahtuva pelastustoiminnan ja turvallisuuden kehittäminen. Viikoittaisten analyysien on tarkoitus avata kirjallisuuden ja teorian kautta viikon tapahtumia ja viikon aikana eteen tulleita työhön liittyviä haasteita. Työ koostuu päivittäisistä raportoinneista ja viikkoanalyyseistä kymmenen viikon ajan. Päiväraportointi kertoo päivittäisistä tekemisistä ja viikkoanalyysillä pyritään kehittämään ja pohtimaan omaa osaamista teorioiden pohjalta. Tavoitteena on kuvata mitä turvallisuustyö on kauppakeskuksessa. Opinnäytetyön aikana kirjoittaja kehittyi työtehtävissään monipuolisesti.

Yhteenvedossa tunnistettiin neljä keskeistä kokonaisuutta, turvallisuustoiminta, riskienhallinta, kehittäminen ja yhteistyö. Nämä ovat toisiinsa sidoksissa olevia kokonaisuuksia, joiden puitteissa pääosa kirjaamisjakson tapahtumista tehtiin. Opinnäytetyön tekeminen toi esille kehittämiskohteita kauppakeskuksen pelastustoiminnassa. Näiden kehittämällä saavutettiin parempi turvallisuuden taso kauppakeskuksessa operatiivisella tasolla.

Working as a Security Expert in a Shopping Center

Year 2019

Number of pages 60

This thesis is a ten-week period depiction of work as a security expert in a shopping center. The objective was to develop safety and security through work. With weekly analyses, the purpose was to analyse weekly events through literature, theory and work-related challenges that arose during the week. The thesis consists of daily reports and weekly summaries of ten weeks. The daily report describes the tasks of the day and the weekly summaries develop and analyse the author´s know-how based on theories. The purpose was to describe what security and safety work could be in the shopping center. During the thesis, the author's professional expertise developed diversely.

The summary contains four crucial main topics that are: security, risk management, development and collaboration. These are interconnected entities, in which most of the events in the recording period were collected. Making the thesis highlighted development targets in the rescue operations of the shopping center. By developing these, a better level of safety was achieved in the shopping center at an operational level.

Keywords: development, rescue operations, security

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lähtötilanteen kuvaus	6
2.1	Työtehtävät ja osaaminen.....	6
2.2	Arviointi	7
2.3	Kehittyminen	7
2.4	Sidosryhmät työpaikalla	9
2.5	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	9
2.6	Kehittäminen	10
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Viikko 1	10
3.2	Viikko 2	15
3.3	Viikko 3	20
3.4	Viikko 5	28
3.5	Viikko 6	32
3.6	Viikko 7	38
3.7	Viikko 8	44
3.8	Viikko 9	49
3.9	Viikko 10.....	53
4	Pohdinta ja päätelmät.....	56
5	Lähteet	58
6	Kuviot.....	60

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on syventää asiantuntijuutta nykyisissä työtehtävissä toimiessani. Opinnäytetyön raporttien kirjoittaminen tapahtuu viikoilla 5 ja 8-16. Kirjoitan opinnäytetyöni nykyisessä työtehtävässäni Securitaksella Kauppakeskus toimeksiannossa.

Työskentelen toimeksiannossa asiakkuuspäällikkönä, sekä turvallisuusasiantuntijan tehtävässä. Asiakkuuspäällikön tehtäviini kuuluu toimeksiannon palveluiden operatiivinen vastuu ja asiakasyhteistyö (SPOC = Single Person On Contact). Turvallisuusasiantuntijan tehtävissä toimin konsulttina kauppakeskuksen turvallisuusasioissa, sekä osana kauppakeskuksen operatiivista tiimiä. Kauppakeskuksen operatiivisen tiimin tehtäviin kuuluu myös toimiminen vuorolleen kauppakeskus vastaavana niin sanotussa Duty Manager (kauppakeskuksen vuorovastaava) tehtävässä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Työtehtävät ja osaaminen

Työtehtäväni ovat erittäin monipuolisia ja tarvitsen laajaa osaamista niiden hoitamisessa. Joka päivä on omanlainen oppimisprosessi. Näen kuitenkin vahvuudekseni kokonaiskuvan hahmottamisen ja ymmärtämisen, sekä sen pohjalta asioiden soveltamisen. Kaikkea ei voi itse osata, joten hyvä asiantuntija verkosto auttaa hoitamaan erilaisia asioita ja hyvään lopputulokseen pääsee, kun osaa määrittää tavoitteet selkeästi ja ohjata toimintaa oikeaan suuntaan.

Hyvän prosessin tai projektisuunnitelman luominen auttaa tässä asiassa. Pääpaino työtehtävissäni on turvallisuudessa mutta on myös monia muita tehtäviä, jotka vaativat asioihin perehtymistä. Mielestäni kyky hankkia tietoa asioista on tärkeämpää, kuin osata kaiken ulkomuistista ja varsinkin turvallisuusasioissa näiden kaikkien asioiden osaaminen on lähes mahdotonta, koska asiat kehittyvät ja menevät eteenpäin jatkuvasti myös lainsäädännön osalta. Kuitenkin maalaisjärjellä pääsee mielestäni jo pitkälle.

Olen itse opiskellut ja käynyt monenlaisia kursseja jatkuvasti työelämän ohella (VAT=vartijan ammattitutkinto, TVEAT=turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto, TEAT=tekniikan erikoisammattitutkinto). Olen lisäksi työskennellyt monenlaisissa toimeksiannoissa ja sitä kautta saavuttanut osaamiseni. Monipuolinen työelämä kokemus auttaa nykyisten tehtävien hoitamisessa ja kehittää osaamista yleisesti. Mikäli nykyinen työnkuvani ei olisi näin laaja, vaihtaisin varmaan tehtävääni, koska en yleensä viihdy samassa tehtävässä pitkään. Mielestäni paikoilleen jääminen ei kehitä työelämän taitoja.

Asiakkuuspäällikön tehtävissä toimiessani ja siihen liittyvistä tehtävistä tässä opinnäytetyössä puhuessani tarkoitan toimintaa Securitaksella, joka on myös minun suoranainen työnantajani.

Asiakkuuspäällikön tehtäviini kuuluu esimiestyön tehtäviä, kuten operatiivisesta toiminnasta vastaaminen ja työnjohtaminen, sekä siihen liittyvä laadunvalvonta, kuten omavalvonta ja auditoinnit. Henkilöstöjohtaminen on yksi suurempi oma kokonaisuus, lähtien rekrytoinnista kehityskeskusteluihin, henkilöstökyselyyn ja yleisesti työhyvinvoinnin kehittämiseen. Minulla on myös vastuu asiakkuudesta ja sen hoitamisesta, yhteistyöstä asiakkaan kanssa, sekä sopimuksesta. Päivittäinen yhteydenpito asiakkaaseen kuuluu luonnollisesti työtehtäviini. Operatiivisen toiminnan ja palvelunlaadun seuranta liittyen reklamaatioiden ja palautteiden hoitamiseen kuuluvat työhöni. Myös tuotannon järjestäminen, sekä lisätilaukset ja palveluiden myynti osittain kuuluvat työtehtäviini asiakkuuspäällikön roolissa.

Turvallisuusasiantuntijan tehtäviini kuuluvat nimenomaisesti asiantuntija tehtävät, kuten koulutusten järjestäminen, niin vuokralaisille, palveluntuottajille, kuin Securitaksen henkilöstölle. Asiantuntijaroolissa tarjoan konsultaatiota monesti, niin kauppakeskuksen omistajatahon henkilökunnalle, vuokralaisille, kuin myös palveluntuottajille. Myös projektityö, kuten turvallisuussuunnittelu ja projektipäällikön tehtävissä toimiminen, sekä muut kauppakeskuksen omistajatahon määräämät tehtävät kuuluvat osana asiantuntijarooliani. Meillä on kauppakeskus organisaatiossa myös niin sanottu Duty Manager vuoro, eli kauppakeskuksen vuorovaastava, johon kuulun osana kauppakeskuksen operatiivisesta toiminnasta vastaavaa tiimiä. Duty Managerin tehtäviin kuuluu muun muassa kauppakeskuksen laadunvalvonta palveluntuotannon osalta, poikkeustilanteiden hoitaminen ja niistä raportointi, sekä tiedottaminen kauppakeskus johdolle.

2.2 Arviointi

Olen mielestäni kokenut asiantuntija asiakkuuspäällikön tehtävässä, koska pystyn edelleen kehittämään toimintaamme, sekä prosesseja. Olen myös saanut lisävastuuta muiden Securitaksen palveluiden osalta, joten ne tuovat lisää mahdollisuuksia edelleen kehittämiseen. Asiakkuuspäällikön roolissa toimin palveluntuottajan edustajana palvelunlaadun vastaavana, sekä esimiesroolissa alaisilleni.

Turvallisuusasiantuntijan roolissa toimin enemmän asiantuntijana kuin esimiehenä ja edustan oman yritykseni lisäksi myös kauppakeskusta. Näissä tehtävissä tarvitaan monipuolista osaamista. Turvallisuusasiantuntijan roolissa tiedän olevani aloitteleva toimija, koska mitä enemmän tiedän, sitä vähemmän tunnen tietäväni. Turvallisuus on niin laaja käsite, että asiantuntijaksi itseään tituleeraavan tulee olla toiminut alalla kymmeniä vuosia.

2.3 Kehittyminen

Mielestäni ammatillisen osaamisen kehittyminen on ollut jatkuvasti nousujohteista. Olen työskennellyt nyt alalla noin 11 vuotta ja kehittänyt jatkuvasti osaamistani. Toiminnassani se nä-

kyy varmuutena, eikä minulla oikeastaan koskaan mene niin sanotusti sormi suuhun, vaan pysytyn hoitamaan asian kuin asian, joka minulle on annettu. Siinä mielessä en vielä mielestäni ole saavuttanut osaamiseni rajaa, mikä tosin ei välttämättä ole mikään tavoite. Näin laajan tehtävän kentän osaamisen syventäminen on seuraava kehitysvaihe ja lähes joka päivä tulee opittua jotain lisää. Jatkossa minun tulisi panostaa tietojen syventämiseen ja keskittyä erikoistumaan johonkin tiettyyn asiaan. Myös kielitaitoa tulisi kehittää, koska näen sen merkityksen entistä tärkeämpänä kansainvälistyvässä ympäristössä ja turvallisuusosalalla yleensä.

Toimeksiantaja odottaa saavansa entistä laadukkaampaa ja tehokkaampaa palvelua, sekä parempia tuloksia. Tähän opinnäytetyöhön olen valinnut kehittämistehtäväkseni lähtökohtaisesti pelastustoiminnan kehittämisen. Pelastustoiminnan kehittäminen tapahtuu kartoittamalla pelastustoiminnan nykytilan ja kehityskohdat. Pelastustoimintaan sisältyy ohjeistuksia, kuten pelastussuunnitelma, sekä operatiiviset palveluntuotannon ja kauppakeskuksen sisäiset organisaation ohjeet. Tämän lisäksi näiden ohjeiden jalkauttamiseen käytetyn verkkoalustan kehittäminen, jotta ohjeistukset jalkautuvat niin palveluntuotannon, vuokralaisten kuin kauppakeskus organisaation tietoisuuteen. Ohjeistuksen pohjalta käytännön koulutusten kehittäminen ja toteuttaminen eri organisaatioille. Tarkoitukseni on kehittää pelastustoimintaa kauppakeskuksessa. Ensimmäiseksi ryhdyin kartoittamaan pelastustoiminnan nykytilaa ja mitä toimintoja kauppakeskuksessa liittyy pelastustoimintaan. Alkukartoituksessa kävin läpi pääkohdat, joita tähän kuuluu ja keräsin niiden alle nykyiset toimintaohjeet, sekä muun asiaa koskehtavan tiedon. Näitä pääkohtia olivat pelastussuunnitelma, health and safety policy (HSC) ja toimikunta, sisältäen turvallisuus- terveys ja hyvinvointikäytännöt (OHS), koulutukset, operatiivinen pelastus toiminta, suojeluorganisaatio toiminta, safe shopping center auditointi dokumentit ja safety portal, eli alusta johon ohjeet ja dokumentit on kerätty. Työtäni tässä tehtävässä helpottaa se, että olen näitä asioita vienyt jo muutaman vuoden eteenpäin ja minulla on hyvä kokonaiskuva aiheesta mutta näiden asioiden osalta toiminnan tulee olla jatkuvaa, jotta toiminnan tasoa saadaan ylläpidettyä ja jopa kehitettyä.

Tänä vuonna saimme ensimmäistä kertaa myös safe shopping center sertifikaatin, joka toimii jatkossa ohjaavana dokumenttina tässä työssä ja jonka auditoinnin pohjalta tätä aihetta ja siihen liittyviä kehityskohtia on jo ennalta tarkasteltu ja kartoitettu. Me siis tunnistamme pelastustoimintaan liittyvät kehityskohdat aika hyvin, joten tämän kehittämistehtävän tarkoituksena on lähinnä kehittää dokumentaatiota ja käytännön harjoituksia siihen suuntaan, että pääsisimme entistä parempiin tuloksiin tässä asiassa, eli käytännössä että saisimme pidettyä tuon sertifikaatin itsellämme, jota tullaan auditoimaan tietyn välein ja mahdollisesti jopa saamaan auditoinnissa vielä paremmat tulokset.

2.4 Sidosryhmät työpaikalla

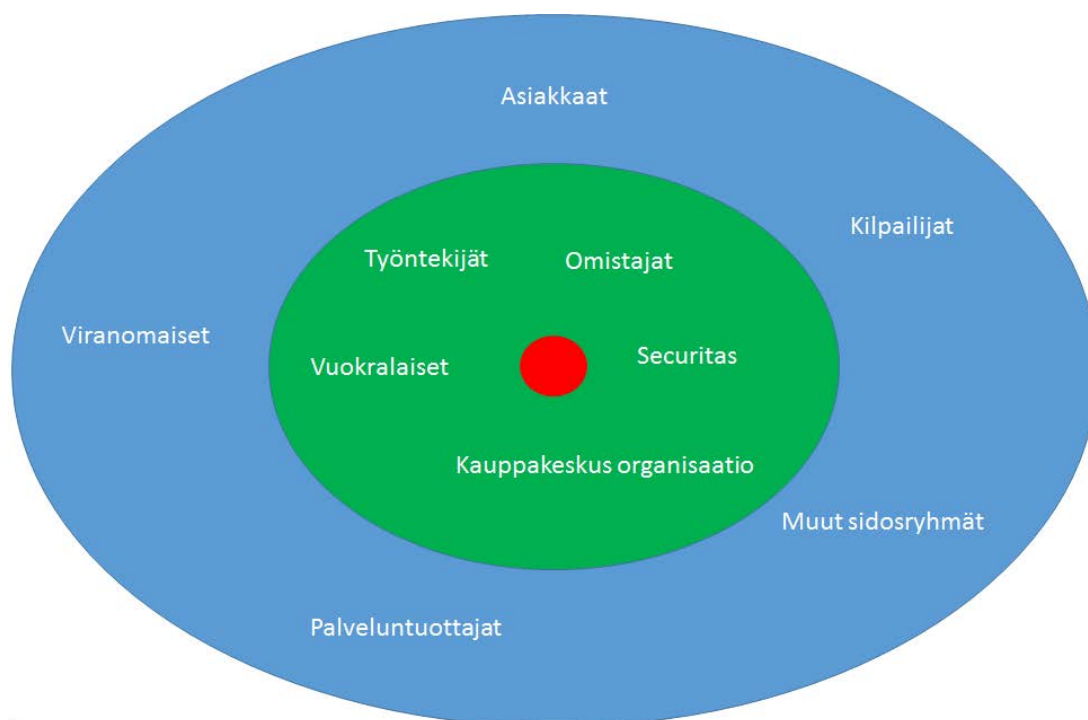
Sisäiset sidosryhmät;

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kiinteistön omistajataho eli Securitaksen asiakas, joka tätä nykyään on eräs investointipankki. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat myös kauppakeskus organisaatio, työntekijät, muut palveluntuottajat, sekä vuokralaiset.

Ulkoiset sidosryhmät;

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, viranomaiset, kilpailijat, palveluntuottajat, sekä muut sopimusyhteistyökumppanit ja alueellinen sidosryhmäyhteistyö, kuten sosiaalitoiminta, sekä nuorisotyötoiminta.

Alla olevassa kuvassa (Kuvio 1) on kuvattu sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät;



Kuvio 1: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Sidosryhmien toiminta osittain mahdollistaa meidän palveluntuotantomme kokonaisuutena ja heidän varaan toiminta rakentuu (sisäiset sidosryhmät). Ulkoiset sidosryhmät tukevat toimintaa tai heidän kanssaan tehdään yhteistyötä.

2.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työtovereiden kanssa järjestetään säännöllisiä tapaamisia työpaikalla palaverien muodossa. Vuorovaikutus on myös epäsäännöllisesti jatkuvaa, koska työskentelemme osittain samassa

ympäristössä. Järjestämme myös työntekijöille kehityskeskustelun vuosittain ja Securitas järjestää henkilöstökyselyn säännöllisesti. Työntekijöiden kanssa on laidasta laitaan vuorovaikutustilanteita ja ne vaativat esimiestyön osaamista, sekä vuorovaikutustaitoja yleensä.

Asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa toiminnassamme ja mittaamme sen laadukkuutta mm. kyselyillä ja järjestämällä koulutusta henkilöstölle. Sidosryhmien kanssa järjestetään säännöllisesti tapaamisia ja meillä on hyvät verkostot niin palveluntuotannon ja lähialueyhteistoiminnan osalta. Asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa ollaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa mutta niissä ollaan aina edustamassa omaa yritystä, sekä kauppakeskusta, joten asiakaspalvelullinen suhtautuminen näissä kohtaamisissa on aina etusijalla.

Henkilöstötyö on keskeisessä roolissa palveluntuotantoa, jossa työskentelee paljon ihmisiä. Hyvä henkilöstöjohtaminen on avainasemassa palvelunlaadun kannalta ja ottaa aikaa työssäni. Hyvälle tasolle pääsy vaatii ponnisteluja ja tason pitäminen jatkuvaa työtä. Ongelmatilanteisiin tulee puuttua proaktiivisesti, jotta isommilta ongelmilta vältytään ja ne saadaan samantien ratkaistua. Mikäli ongelmat pääsevät kasvamaan, vaikuttavat ne palvelunlaatuun negatiivisesti ja niiden hoitaminen vie aikaa muusta työstä.

Muiden sidosryhmien kanssa hyvä vuorovaikutus tuottaa yleensä hyvän verkostoyhteistyön ja sidosryhmien kanssa toimiva yhteistyö on myös toimivuuden kannalta ratkaisevaa, kuten henkilöstötyössä.

2.6 Kehittäminen

Työtehtäväni ovat kehittyneet jatkuvasti nykyisessä toimeksiannossa työskentelyni aikana. Olen kehittänyt niin palveluntuotannon prosesseja mutta minulle on myös annettu lisää vastuuta ja tehtäviä toimeksiannon aikana. Palvelutuotannon prosessien ja operatiivisen toiminnan omatoimisuuden kehittäminen jatkuu edelleen, jotta minulle jää enemmän aikaa asiantuntija rooliin syventymiseen. Meillä on tällä hetkellä menossa myös sisäisten roolitusten kartoitus asiakkaan organisaatiossa.

Päiväkirjan teon jaksolla käydään läpi ainakin palvelutuotannon sopimuksia, sekä asiakkaan sisäistä organisaatio mallia ja tehtävänkuvauksia.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Tavoitteena ensimmäisellä viikolla on päästä sisään päiväkirjaraportin kirjoittamiseen, miten se tehdään ja mitä tulee ottaa huomioon. Tämän viikon aikana aion kehittää toimintamallin päiväkirjan laadintaan palautteiden pohjalta opiskelemalla opinnäytetyön ohjeiden perusteella raportin laadintaa. Suunnitelmana alkaa kirjoittaa raportteja välittömästi johtuen pikaisesta aloitus aikataulusta ja kehittää raportin kirjoittamista palautteen perusteella.

Maanantai 28.1.2019

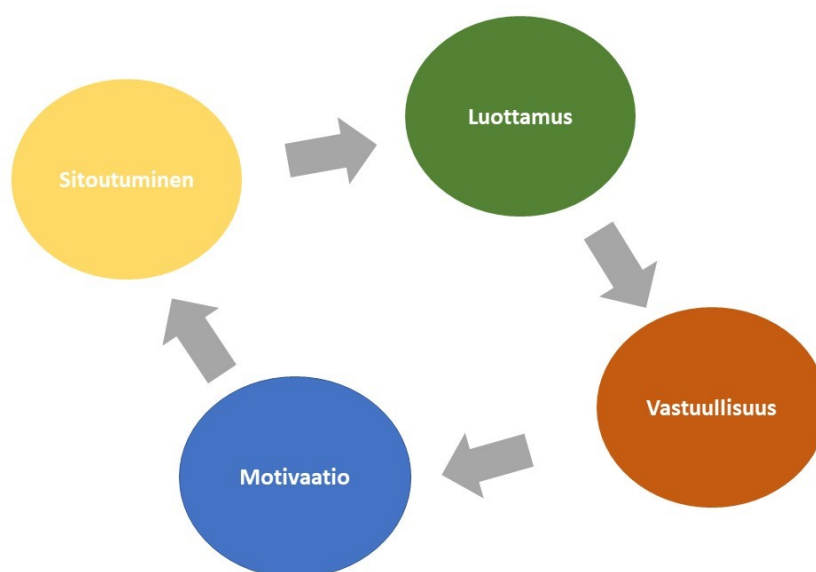
Tänään kävin läpi viikonlopun raportit ja yritin saada sähköpostit purettua siinä kuitenkin täysin onnistumatta. Haasteita sähköpostin purkamiseen aiheutti lähinnä kiireinen aikataulu ja postien määrä, koska minun oli pakko alkaa valmisteemaan jo tulevaa hävikintorjuntakoulutusta, sillä sen valmisteluun menee väkisinikin aikaa, vaikka sinänsä materiaalit valmiina mutta yleensä pyrin etukäteen paneutumaan aiheeseen ja hieman vielä kartoittamaan osallistujien kannalta, mitä olisi hyvä käydä läpi. Meillä on niin erilaisia vuokralaisia, joiden toiminta eroaa toisistaan, niin vaikka koulutusrunko on lähes sama kaikille, niin painotus vaihtelee liiketoiminnan perusteella. Myös ihan käytännön tilojen järjestely ottaa aikaa aina jonkin verran.

Minulla oli myös hävikintorjuntakoulutus vuokralaiselle, josta tuli hyvää palautetta. Hävikintorjuntakoulutuksessa kävimme työntekijöiden kanssa hävikintorjuntaan liittyviä käytännön toiminnalla hävikkiä ehkäisevää toimintaa. Tämän lisäksi kävimme läpi myös teknisiä laitteita, joilla hävikkiä pyritään ehkäisemään tai esimerkiksi näpistysyritys havaitsemaan. Vuokralaisella on lisäksi Securitaksen vartiointi palvelu, jolla näpistystilanteisiin ja häiriökäyttäytymiseen puututaan. Kerroin käytännön vinkkejä, jolla saamme yhdessä ehkäistyä hävikkiä ja kuinka työntekijät voivat auttaa tilanteiden hoitamisessa. Koulutuksen jälkeen kävimme vielä vierailmassa turvalavomossa, josta operatiivista toimintaa johdetaan. Tämä vierailu toi myös työntekijöille turvallisuuden tunteen, kun he käytännössä näkivät, miten hyvät tekniset järjestelmät meillä on näihin tilanteisiin puuttumiseen ja että heidät saadaan heti kamerakuviin, kun tilanne on akuutti.

Meidän vartijamme ja järjestyksenvalvojamme tekevät myös hyvää yhteistyötä kiinteistössä, joten apu on aina lähellä. Vuokralaisen tarve koulutukseen lähti siitä, että heillä näitä näpistystapauksia tapahtuu ja heille oli tullut uutta henkilökuntaa, joiden kanssa tätä asiaa ei ole käyty vielä läpi. Asiakkaalle jäi hyvä mieli tästä koulutuksesta lähinnä siksi, että uudet työntekijät selkeästi ymmärsivät koulutettavan asian ja heillä tuli kysymyksiä aiheeseen liittyen, johon saivat vastauksen. Valvomo käynti yllätti myös positiivisesti nämä uudet työntekijät ja sillä tavalla varmasti koulutus loi asiakkaalle niin sanottua "mielihyvää tuovia tunteita", jotka ovat myös osa asiakaspalvelua. "Hyvä" asiakaspalvelu ei enää olekaan niin yksiselitteisesti määriteltävissä, vaan sitä on arvioitava suhteessa niihin mielikuviin, joita asiakkaille halutaan yrityksen ja sen tuotteista tarjota. Asiakaspalvelu toimii kilpailuetuna vain, jos se luo asiakkaalle mielihyvää tuovia tunteita (Reinboth 2008, 34). Mielestäni tämä koulutus toimii myös kilpailuetuna asiakaspalvelumielessä, kun tuotamme vuokralaisille näitä ilmaisia koulutuksia,

joissa otetaan huomioon niin kauppakeskuksen, vuokralaisen kuin palvelutuotannon kokonaisuus huomioon.

Pyrin myös delegoimaan tulevien lomaviikkojen työtehtäviä minua tuuraavalle esimiehelle. Delegoimalla saan itselleni lisää aikaa ja annan alaisilleni tilaisuuden kehittyä ja saada vaihtelua työhön. Delegoimalla osoitan myös luottamusta alaisilleni. Välillä delegoin myös asioita, joihin tiedän heidän tarvitsevat tukea ja kerron että olen käytettävissä, mikäli henkilö tarvitsee apua asian eteenpäin viemiseksi mutta annan hänen kuitenkin pohtia asiaa ensin itse. Delegointi sitouttaa, lisää osaamista, sekä motivaatiota ja osoittaa luottamusta. Henkilöstön sitouttamista on kuvattu alla olevassa kuviossa (Kuvio 2);



Kuvio 2: Henkilöstön sitouttaminen

Hoidan yleensä delegoinnin käyttämällä sähköpostia, sekä käyn asian vielä henkilön kanssa läpi kasvotusten tai vähintään puhelimitse. Sähköposti ei ole paras tapa delegoida, koska se jää herkästi puutteelliseksi tai väärin ymmärretyksi. Sähköpostilla kannattaa lähettää tarkempi yleiskuvaus tehtävästä, jonka jälkeen kannattaa vielä käydä asia läpi puhelimitse (Lavas, 2013.) Pidän myös hyvänä tapana pyytää henkilöä kertaamaan asia omin sanoin, että hän on varmasti ymmärtänyt tehtävän kokonaisuudessaan ja yleensä vielä sanon, että voi olla minuun yhteydessä, mikäli jokin asia vielä askarruttaa. Varmista, että viestisi on ymmärretty. Paras tapa varmistua, on pyytää työntekijää kertaamaan mitä hänen pitäisi tehdä (Lavas, 2013).

Tiistai 29.1.2019

Kävimme läpi vahinkoprosessia asiakkaan kanssa, koska meillä sattui liikennevahinko. Lisäksi sovittiin kehityskeskustelu aikoja henkilöstön kanssa. Kävimme läpi pelastuslaitoksen vierailuun liittyviä toimenpiteitä ja huomioita. Myös avainhallintaprosessia käytiin läpi asiakkaan kanssa ja laadin tarjouksen lukituksesta vuokralaiselle.

Päivitin asiakasopastuksia ja jalkautin ne vietäväksi vanhojen tilalle. Sovimme info palveluiden siirtymisestä niin sanotusti siviilitoimeksiannoksi vartiointitoimeksiannosta asiakkaan kanssa ja pyysin työnjohtoa huolehtimaan varusteiden vaihdosta. Jalkautin myös edelleen lomani aikaisia tehtäviä tuuraajalleni, sekä sovittiin vielä viimeiset palaverit asiakkaan kanssa tälle viikolle, sekä lomani jälkeen.

Keskiviikko 30.1

Tästä päivästä kertoo paljon se, että ensimmäinen asia, joka piti tehdä, jäi tekemättä. Minun oli tarkoitus valmistella suunnitelmaa huomisen Context asiakaspalvelu koulutuksen osalta mutta se jää huomiseksi aamulle palaverin yhteyteen. Tänään tuli muun muassa asiakkaan omistaja taholta pyyntö tehdä asiakaslaskentaa ja siitä tilasto valmiiksi maanantaille. Tästä aukesi 60 tuntia lisätilausta ja laskennan toteutus piti suunnitella, jotta huomisen tilauksen voi ohjeistaa sitä tekemään ja laskenta tilastollisesti mahdollisimman luotettavaksi.

Tämän lisäksi käytiin kiinteistö kierroksella liittyen Cinema projektin puutelistaan. Olin myös Duty Manager vuorossa, joten minun piti muutenkin kiertää kauppakeskusta ja tehdä laadunvalvontaa palveluntuottajien osalta, sekä asiakas kokemukseen että vuokralaisten toimintaan liittyen, josta laadin raportin asiakkaan johdolle. Sain myös lauantaina aloittavasta Tube Loungen kamera ja rikosilmoitinvalvonnasta viimein tarjouksen Stanleyilta, jonka viestin asiakkaalle hyväksyttäväksi. Näiden lisäksi paljon kaikkea sekalaista edelleen lomien tuuraukseen liittyen, sekä tulevien tapahtumien turvallisuuteen ja operatiiviseen toimintaan, jotka pitäisi jalkauttaa ennen lomaa ja jotka käymme huomenna tarkemmin läpi palaverissa.

Torstai 31.1.2019

Tänään käsikirjoitimme Context asiakaspalvelukoulutuksen runkoa ja sovimme tulevat kuvaajat, sekä henkilöt, joita tulemme käyttämään sisällön tuottamiseen. Käsikirjoittamisessa piti ottaa huomioon meidän asiakkaamme toiveet asiakaspalvelun suhteen, sekä meidän omat tarpeemme koulutukselle asetetuista tavoitteista. Asiakkaan lähtökohta tämän koulutuksen osalta on se, että meidän henkilökuntamme ymmärtäisi kauppakeskuksen asiakaspalvelun merkityksen, meidän roolimme asiakaspalvelijana ja että kaikki toimisivat tämän mallin mukaisesti. Mielestäni on hyvä nyt luoda tällainen asiakaspalvelumalli, jotta sen laatua voidaan

myös mitata ja olemme kaikki yhtä mieltä siitä, millaista asiakaspalvelua meidän asiakkaamme meiltä odottaa. Käsikirjoituksen sisällön kirjoittamisessa piti miettiä, miten nämä asiakkaan odotukset asiakaspalvelutehtävissä tuotaisiin esille meidän päivittäisessä toiminnassamme. Lähdimme kirjoittamaan tätä käsikirjoitusta kolmen eri päivittäisen tapahtuman pohjalta, jossa pyrittiin tuomaan esille oikea, sekä väärät menettelyt.

Tämä koulutus on myös osaksi asennekasvatusta, että meidän työntekijämme ymmärtävät, että päivittäinen työ ei ole pelkästään ongelma tilanteiden ratkaisemista, vaan suurin osa meidänkin työstämme koostuu asiakaspalvelusta ja opastamistehtävistä. Yleisimmin huonon asiakaspalvelun syyksi löydetään puutteet työntekijän asenteessa (Reinboth, 2008.) Uskon että tämä koulutus palvelee varsinkin meille tulevia kesätyöntekijöitä, jotta he ymmärtävät paremmin, mitä päivittäinen työ tulee suurimmilta osin olemaan ja mitä asiakas pitää meidän työssämme tärkeänä.

Meillä oli tapaaminen myös ToDo:n ja Eventsin, sekä asiakkaan kanssa liittyen tuleviin tapahtumiin. Oman tiimimme kanssa kävimme läpi operatiivisia tapahtumia ja muutoksia, joita sattui tälle päivälle useita. Näiden ohjeistaminen ja jalkauttaminen vei loppupäivän.

Perjantai 1.2.2019

Päivä meni lähinnä valmistellessa lomille lähtöä ja ohjeistamalla erinäisiä asioita parhaani mukaan tuuraajalleni. Meillä oli myös asiakkaan kanssa tapaaminen liittyen sopimuksen päivittämiseen mutta sovimme että sen käsittely siirretään lomieni jälkeen. Sain kaiken hoidettua siihen malliin, että lomille pääsin lähtemään hyvillä mielin. Vielä poissaoloviesti sähköpostiin ja se oli siinä.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäisen viikon osalta valitsin viikkoanalyysiin teemaksi asiakaspalvelukoulutuksen. Tarve koulutuksen laatimisesta tuli sopimuspäivityksen yhteydessä, jossa asiakas vaati meiltä asiakaspalvelukoulutuksen järjestämistä henkilöstölle uuden sopimuksen alkaessa. Asiakaspalvelu on asiakkaalle ja meille tärkeä osa palveluntuottamista ja sitä mitataan vuosittaisella asiakas-tyytyväisyys kyselyllä. Asiakaspalvelu tulee myös esille meidän yrityksemme arvoissa rehellisyys, valppaus ja avuliaisuus. Tämän avuliaisuuden näkisin sisältyvän asiakaspalveluun. Arvot ovat toimintaa ohjaavia periaatteita, jotka näkyvät organisaation käyttäytymisessä ja toiminnassa. Arvoja tarvitaan, jotta voidaan tehdä päätöksiä. Oikean ratkaisun löytäminen kuhunkin tilanteeseen riippuu siitä, mitä arvostetaan. Arvoja on viime vuosina mietitty monissa organisaatioissa, mutta seinälle ripustetut arvot eivät aina ole niitä, joiden varassa organisaatiossa todellisuudessa toimitaan (Reinboth 2008, 21.) Tätä ei kuitenkaan aikaisemmin ole sen tarkemmin määritelty asiakkaan puolelta tai meidän osaltamme erikseen koulutettu henkilöstölle. Asiakaspalvelu tulee kuitenkin nähdäkseni olemaan tulevaisuudessa yhä tärkeämpi osa

palveluntuotantoa myös turvallisuusalalla ja suurin osa työstä on kuitenkin meilläkin asiakaspalvelu, joten sen osalta on hyvä laatia yhteiset normit.

Päädyimme verkkopohjaiseen koulutuspakettiin, joka laaditaan yhteistyössä verkkokoulutukseen erikoistuneen yrityksen kanssa (Context). Context on digitaaliseen oppimiseen erikoistunut toimisto, joka luo organisaatioille täysin uusia mahdollisuuksia kehittää henkilöstönsä osaamista. Vaikuttavien ratkaisujen ansiosta Context on luotettava kumppani vaikutusvaltaisille toimijoille liike- elämässä, julkisella sektorilla ja EU- tasolla. Lähdimme rakentamaan koulutuspakettia asiakkaan tarpeista niin, että se palvelee myös meidän tarpeitamme osana henkilöstön perehdyttämistä. Tarkoituksena on luoda verkkokoulutus, joka liitetään osaksi meidän nykyistä perehdytys prosessia ja jonka kaikki uudet työntekijät tulevat käymään läpi perehdytyksen yhteydessä. Tämä koulutus käydään läpi myös nykyisten työntekijöiden kanssa, jotta kaikki ovat samalla viivalla asiakaspalvelun laadun osalta. Käytännössä henkilöstö suorittaa koulutuksen verkossa ja saa siitä todistuksen, jonka jälkeen se käydään läpi vielä esimiehen kanssa, mikäli koulutus on herättänyt jotain kysymyksiä ja esimies varmistaa, että henkilö on ymmärtänyt ja sisäistänyt koulutuksen tavoitteet. Uskon että tämä parantaa meidän asiakaspalvelumme laatua ja toisaalta vähentää reklamaatioita huonosta asiakaspalvelu tilanteen hoitamisesta uusien tekijöiden osalta. Oletusarvoisesti koulutuksen pitäisi myös parantaa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia, mikäli koulutus saadaan jalkautettua henkilöstölle hyvin ja kehitettyä nykyistä asiakaspalvelun laatua. Käytännössä laadimme koulutukseen kolme harjoitusta, jotka sisälsivät erilaisia asiakaspalvelutilanteita, joita meillä normaalisti työssä kohdataan. Näiden harjoitusten lisäksi koulutuksessa käydään läpi asiakkaan näkemys, mitä heidän mielestään hyvä asiakaspalvelu on ja mitä se merkitsee kauppakeskukselle. Asiakkaan näkökulman lisäksi koulutuksessa kuvataan meidän (Securitaksen) palvelut kauppakeskuksessa ja mitä asiakaspalvelu merkitsee Securitakselle, sekä kuvataan palautteenanto prosessi.

Kun olimme saaneet laadittua koulutuksen sisällön ja rungon, kävimme sen vielä läpi asiakkaan kanssa, jotta asiakas sitoutuu tämän asiakaspalvelukoulutuksen sisältöön. Kun käsikirjoitus oli viimeistelty, järjestimme varsinaisen asiakaspalvelutilanteiden kuvaamisen kauppakeskuksessa, johon oli sovittu näyttelijöiksi meidän omaa henkilöstöämme. Tämän lisäksi asiakkaan puheenvuoro käytiin äänittämässä Contextin studiolla. Kun koulutus on saatu viimeistellyä, se esitellään vielä asiakkaalle, jonka jälkeen jalkautamme koulutuksen osaksi meidän perehdytysprosessiamme. Käytännössä tulemme käymään koulutuksen läpi koko meidän kohteemme nykyisen henkilöstön kanssa ja koulutus palvelee varsinkin meille tulevia kesätyöntekijöitä.

3.2 Viikko 2

Tämän viikon teemaksi ja pääpainoksi otan kehityskeskustelut, koska minun oma esimieheni pitää minulle sen keskiviikkona ensimmäistä kertaa. Perehdyn myös aiheeseen tarkemmin silmällä pitäen omia pidettäviä kehityskeskusteluitani alaisilleni, joten olen perehtynyt asiaan

lukemalla kirjan "Onnistu kehityskeskustelussa". Kehityskeskustelulle on tärkeää löytää sopiva toteutustapa ja ajoitus, niin että se luontevasti tukee tiedonkulkua ja toiminnan ohjausta. Organisaatioissa on usein kehityskeskusteluihin toteutusohjeet ja perusneuvot, esimerkiksi lomakkeet. Tärkeintä on, että niiden avulla saadaan aikaan hyvä kehityskeskustelu (Valpola, 2013).

Maanantai 18.2.2019

Ensimmäinen päivä kahden viikon lomien jälkeen meni aika lailla lukiessa sähköposteja. Halusin saada pöydän heti tyhjäksi ja päästä jotenkin perille kahden viikon asioista. Mitään kummempaa ei kuitenkaan ollut tapahtunut mutta osa asioista jotka olin delekoinut, olivat edelleen hoitamatta, joten tartuin niihin ensimmäiseksi. Aloin laatimaan myös listaa näistä keskenraisisista asioista, joihin tarvitsin lisäselvitystä. Tarkoituksena käydä ne läpi torstaina minua tuuranneen esimiehen kanssa, kun hän on seuraavan kerran töissä. Tänään oli myös meidän yhden työntekijämme viimeinen työpäivä, joten kävimme hänen kanssaan vielä viimeisiä asioita läpi.

Tiistai 19.2.2019

Paluu normaaliin päiväjärjestykseen. Meillä oli kauppakeskus tiimin kanssa viikkopalaveri, jossa käytiin läpi menneitä ja tulevia tapahtumia. Sovittiin myös, että pidetään tiimipäivät Tampereella maaliskuussa ja käydään vierailmassa Koskikeskuksessa ja Ratinassa (temana benchmarking).

Securitaksen henkilöstöltä tuli jonkin verran myös sairastapauksista ilmoituksia, joten jouduin käyttämään osan työpäivästäni tuotannon täyttämiseen, eli vuorojen paikkaamiseen. Kävin läpi myös huomista kehityskeskustelua ja asiakaspalvelukoulutuksen sisältöä, jota on tarkoitus vielä viimeistellä huomissa tapaamisessa Contextin (asiakaspalvelu koulutuksen tuottava yritys) kanssa. Unohdin jälleen täyttää päiväkirjaa työpäivän aikana, joten tuntuu että en muista kaikkia asioita mutta katsotaan, jos huomenna onnistuisin täyttämään päiväkirjaa vihdoin jo työpäivän aikana osittain.

Keskiviikko 20.2.2019

Tänään tulin käymään aamusta kauppakeskus toimistolla, ennen Securitaksen pääkonttorille siirtymistä. Onneksi tulin, koska meillä meni yksi tapahtuma turvallisuusyksikön sisäiseen selvitykseen ja laitoin siihen liittyen raportit turvallisuusyksikölle, sekä otin tallenteet tapahtumasta talteen, jotka toimitetaan "sisäiseen tutkintaan". Tämän lisäksi meidän respamme ei ollut tullut aamusta työpaikalle johtuen sairastapauksesta, joten selvitetty tuuraaja tämän tilalle ja informoitu asiassa asiakasta.

Tämän jälkeen lähdin meidän pääkonttorillemme Elimäenkadulle, jossa meillä oli kehityskeskustelu esimieheni kanssa. Olin valmistautunut kehityskeskusteluun täyttämällä ennalta saadun lomakkeen valmiiksi ja kävimme siltä pohjalta asioita läpi esimieheni kanssa. Keskustelu käytiin avoimesti ja hyvässä hengessä. Vaikka olin kirjoittanut pohdintaa etukäteen, niin kehityskeskusteluun meni yli kaksi tuntia. Keskustelussa ilmeni puolin ja toisin muutamia uusia asioita, sekä muutamia kehityskohteita. Sovittiin muun muassa, että käydään isompien kohteiden kanssa läpi asioita, joita voisi lähteä kehittämään isommissa asiakkuuksissa ja jossa voisimme vertailla käytäntöjä. Tämän lisäksi sovittiin, että käydään läpi meidän yksikköme tavoitteita ja kohdekohtaista tulosta tarkemmin läpi jatkossa säännöllisesti, jotta voimme myös antaa siitä palautetta henkilökunnalle. Kerroin myös, että koulun jälkeen pyrin mahdollisesti hakemaan turvallisuuspäällikön tehtävää ja että olisin kiinnostunut myös Securitaksen tarjoamista vaihtoehdoista edetä uralla, joten katsotaan jos saadaan järjestettyä jonkinlainen harjoitusjakso toimistolla.

Kehityskeskustelun jälkeen siirryimme esimieheni kanssa Contextin toimistolle viimeistelmään asiakaspalvelukoulutuksen käsikirjoitusta ja sopimaan viimeiset askelmerkit ennen koulutuksen sisällön kuvaamista. Minun tehtäväkseni jäi vielä sopia henkilöt, jotka ovat tulossa kuvauksiin ja kaikki muu kuvauksiin liittyvä käytännön järjestely kauppakeskuksessa. Lisäksi sovittiin, että varmistan vielä asiakkaalta, että hyväksyvät käsikirjoituksen ja siihen tehdään vielä tarvittavat viimeiset muutokset ennen kuvauksia.

Torstai 21.2.2019

Päivä alkoi edellisen illan palohälytykseen johtaneiden syiden selvittämisellä. Palohälytyksestä oli aiheutunut haittaa liiketoiminnalle, vaikka henkilö ja omaisuusvahinkojen riskiä hälytykseen ei liittynyt. Kävimme toiminnan läpi kiinteistön huollon ja vartiointin, sekä kauppakeskuksen operatiivisen tiimin kanssa. Lisäksi pelastusviranomaisen oli pyytänyt lisäselvitystä asiassa, kuten myös vuokralaisen edustaja, jolle haittaa palohälytyksestä oli aiheutunut. Pyyksimme selvityksen asiassa paloilmoitinjärjestelmän ylläpidosta vastaavalta yritykseltä ja saimme selville, että kyseessä oli ohjelmointivirhe. Ohjelmointivirhe korjattiin mutta kävimme hälytykseen johtaneet syyt vielä käytännössä läpi kaikkien osapuolien kanssa, jotta näiltä jatkossa välttyttäisiin. Korjaavat toimenpiteet olivat lisäksi ohjeistuksen ja käytänteiden kehittäminen.

Viimeistelin myös asiakaspalvelukoulutuksen käsikirjoituksen sisällön ja kävimme sen läpi asiakkaan kanssa, jotta voimme edetä sen kanssa ensiviikolla kuvaus vaiheeseen. Lomieni aikainen tuuraava esimies tuli iltapäivällä vuoroon ja kävimme läpi lomani aikaiset tapahtumat. Pyrin antamaan palautetta asioita, joita hän oli hoitanut ja kävimme läpi asioita, joissa olisi vielä kehitettävää. Loppupäivä meni läpikäydessä päivän aikana kertynyttä sähköpostia ja

jouduin siirtämään osan asioista hoidettavaksi huomiseksi, joita tämän päivän aikana piti hoitaa mutta akuutti palohälytyksen selvittäminen vei suuren osan aikaa päivästä.

Perjantai 22.2.2019

Safe Shopping Center sertifikaatin (Safe retail destination) innoittaman lähdin työstämään visiota eteenpäin toimenpiteistä tälle vuodelle. Maailmanlaajuisesti käytössä olevan turvallisuussertifikaatin myöntää Safe Shopping Centers, joka on riippumaton kauppakeskusalan riskienkartoitusasiantuntija. Olemme satsanneet paljon siihen, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja asiointikokemuksen miellyttäväksi kauppakeskuksessa. Sertifikaatin saaminen on edellyttänyt auditointia, jossa selvitettiin muun muassa kauppakeskuksen turvallisuusasioiden johtamista, dokumentointia ja yhteistyötä viranomaisten kanssa. Lisäksi auditoinnissa testattiin kiinteistön turvalaitteiden toiminta. Asiat kartoitettiin asiakkaan, vuokralaisen ja kiinteistön omistajan näkökulmasta. Kävimme silloin läpi satoja erilaisia asioita ja dokumentteja, sekä kiersimme koko kauppakeskuksen; asiakastilat, huoltokäytävät, pysäköintialueet ja konehuoneet. Testasimme myös asiakasturvallisuutta tarkastamalla hissien ja inva- wc tilojen hätäpainikkeet, sekä avun saamiseen kuluvan ajan. Olemme tehneet tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa viimevuoden aikana, sekä järjestäneet säännöllistä koulutusta vuokralaisten ja henkilökuntamme kanssa. Helsingin poliisi järjesti myös taktisen harjoituksen kauppakeskuksessa viimevuonna ja olemme tehneet tiivistä yhteistyötä myös pelastusviranomaisen kanssa.

Turvallisuustyö kauppakeskuksessa on jatkuvaa kehittämistä. Meillä toimii kauppakeskuksessa HSC- komitea (Health&Safety), jonka työnä on ennaltaehkäistä ja puuttua jo havaittuihin turvallisuuspoikkeamiin. Turvallisuuden kehittäminen tulee olemaan myös jatkossa painopisteenä kauppakeskuksen toiminnan kehittämisessä ja pidämme sen roolia yhä tärkeämpänä liiketoiminnan tukitoimena. Loppupäivästä kävin läpi meidän kuvaus käsikirjoitustamme ja järjestelin kaikki käytännön asiat kuvauksiin liittyen, sekä varmistin henkilöt kuvauksia varten.

Viikkoanalyysi 2

Tämän viikon viikkoanalyysissa perehdyn kehityskeskusteluihin. Meillä kehityskeskusteluita on pidetty vuosittain ja niissä käytetään yleensä samankaltaista pohjaa, jotta vertailtavuus edeltävään vuoteen on mahdollista. Jonkin verran pohjia on kuitenkin kehitetty mutta käymme aina edeltävän vuoden keskustelun läpi ennen uutta kehityskeskustelua. Silloin henkilö yleensä näkee kehityksen viimevuoteen verrattuna ja pystyy vertaamaan, onko jokin asioista muuttunut huonompaan tai parempaan suuntaan. Kehityskeskustelun osa- alueita ovat; onnistumiset ja tavoitteet kuluneen vuoden aikana, tulevat tavoitteet kohti onnistumista, työn sisältö ja työssä viihtyminen, henkilön osaaminen ja voimavarat, henkilökohtainen kehittyminen sekä palaute esimiehelle. Keskustelun jälkeen laaditaan aina jatkotoimenpiteet, joille määritetään aikataulu (seurantajakso).

Kehityskeskusteluilla varmistetaan, että henkilö ymmärtää työnsä merkityksen ja tavoitteet yrityksen näkökulmasta ja voi antaa palautetta omasta työstään, näkemyksistään ja kehittymis- tai tavoitteistaan. Kehityskeskusteluissa käydään yleensä läpi myös tulevaa, jolloin työntekijä voi pohtia eri asioiden vaikutusta omaan tekemiseen. Kehityskeskusteluiden tarkoituksena on sitouttaa työntekijöitä osana organisaation tavoitteita ja kuulla heidän mielipiteitään näissä asioissa, sekä ottaa huomioon henkilön kehitys- ja kehittymistarpeet. Mahdollisuus vaikuttaa asioihin auttaa yleensä työssäjaksamisessa. Nykyään kehityskeskustelut jaetaan usein selvästi kahdeksi eri keskusteluksi, joista toinen painottuu tavoitteisiin ja toinen kehittymiseen. Yleisiä ovat myös ryhmäkehityskeskustelut joko tavoitekeskusteluna tai kehittämisen suunnittelussa. Kehityskeskusteluosuudessa painotetaan alaisen mahdollisuuksia käyttää keskustelua omien tarpeiden ja ehdotusten esiintuomiseen. Alaiselle tarjotaan vuoro vaikuttaa. Kehittymiseen keskittyvässä keskustelussa varataan aikaa keskustella ja hakea kehittymisratkaisuja (Valpola, 2013).

Meillä kehityskeskustelut ovat osa henkilöstöjohtamista ja kuuluvat vuosittaiseen vuosikelloon. Tämän lisäksi meillä järjestetään lähes vuosittain henkilöstökysely, jonka tuloksia arvioidaan yksiköittäin ja niiden perusteella perustetaan työryhmä, joka valitsee yksikön henkilöstökyselyssä nousseista asioista kolme tärkeintä, joita lähdetään kehittämään työryhmän toimenpidesuunnitelman mukaisesti. Samalla tavalla kehityskeskusteluissa laaditaan tällainen suunnitelma henkilön ja esimiehen välille. Kaikista pidetyistä kehityskeskusteluista laaditaan muistio, joka lähetetään aina esimiehille tiedoksi, jolloin henkilöstön kokonaistilanteesta muodostuu kokonaiskuva kaikille tarvittaville tahoille. Kehityskeskusteluille on hyvä varata riittävästi aikaa ja yleisesti henkilöstön toive on, että kehityskeskustelut pidetään mahdollisimman avoimesti, jotta keskustelu on rentoa ja luontevaa, jotta kaikki asiat tulee käytyä läpi, ilman että niiden käsittelyä tarvitsee jännittää. Itselläni on tapana lähettää kehityskeskustelun pohja ennakoita tiedoksi henkilölle, jotta hän pystyy perehtymään siihen rauhassa ja miettimään vastauksia osaltaan jo etukäteen. Tällöin aikaa säästyy itse keskustelussa ja se muutenkin yleensä sujuu paremmin, kuin että lappu lyötäisiin suoraan eteen vasta tilaisuudessa. Kehityskeskustelun jälkeen muistiinpanot lähetetään myös henkilön luettavaksi, jotta ollaan samoilla linjoilla siitä, mitä siihen on kirjattu ja henkilö voi pistää muistiin jatkotoimenpiteet, joista olemme erikseen sopineet.

Perinteisesti kehityskeskustelu on käyty yhtenä keskusteluna, jossa pitkän asialistan takia eri osien läpikäymiseen ei ole aina riittävästi aikaa. Nykyään monessa paikassa keskustelu jaetaan osiin. Vuoden mittaan käydään kaksi kehityskeskustelua, joista toinen painottuu tavoitteisiin ja tuloksiin ja toinen kehittymiseen. Usein ensimmäinen näistä käydään ryhmäkehityskeskusteluna, joko niin että tämä keskustelu valmistee henkilökohtaiset keskustelut tai niin että siinä arvioidaan ryhmän tulokset ja sovitaan seuraavan kauden tavoitteet toimintasuunnitelmien. Kehittymisestä keskustellaan kahden kesken, niin että alaisella ja esimiehellä on yhteinen mahdollisuus käydä henkilön asioita läpi (Valpola, 2013).

Meillä näitä kehityskeskusteluita ehditään käymään ainoastaan yksi vuodessa mutta päivittäistoiminnassa pyrimme siihen, että henkilöstön kanssa käydään muutenkin keskustelua kehittymisestä, sekä mahdollisista poikkeama tilanteista, jolloin pyritään ottamaan myös valmentava johtaminen huomioon, joka ohjaa päivittäistoimintaa parempaan suuntaan. Pyrimme myös siihen työyhteisössämme, että henkilöstön ja esimiesten välillä olisi mahdollisimman matala kynnyksellä keskustella eri asioista ja antaa palautetta puolin ja toisin, jotta palautteenantamista tai ideoiden esiintuomista ei tarvitse odottaa seuraavaan kehityskeskusteluun asti, vaan vuorovaikutus toimisi päivittäin niin sanotusti ylhäältä alas ja alhaalta ylös.

3.3 Viikko 3

Tällä viikolla pyrin saamaan kehityskeskusteluita pidettyä meidän henkilökunnalle, jotta saan ne mahdollisimman pian tehtyä työnjohtotiimimme osalta ja niistä irti mahdolliset kehityskohdat, joihin on tarkoitus keksiä sitten kehittämistoimenpiteet ja aikatauluttaa niiden toteutus. Tällä viikolla on tarkoitus kirjoittaa myös asiakaspalvelukoulutuksen käsikirjoitus lähes uudelleen ja järjestää sen kuvaukseen liittyvät asiat.

Maanantai 25.2.2019

Aamupäivä meni vastaillessa viikonlopun sähköposteihin, sekä käydessä läpi viikonlopun raportteja. Meillä oli myös joka viikoittainen infon palaveri markkinoinnin ja infon yhteyshenkilön, sekä kohdevastaavan kanssa. Infon viikkopalaverissa käydään läpi ajankohtaisia asioita tulevalle viikolle, sekä mahdolliset infon operatiiviseen toimintaan liittyvät poikkeamat toiminnan, laadun, asiakaspalautteiden tai sopimuksen osalta.

Pidin meidän ylivartijalle kehityskeskustelun, jossa käytiin läpi onnistumiset ja tavoitteet edellisen ja tuleva vuoden osalta, työn sisältöä ja työssä viihtyminen, osaaminen ja voimavarat, henkilökohtainen kehittyminen ja palaute omalle esimiehelle. Keskustelun pohjalta laadittiin sovitut jatkotoimenpiteet ja aikataulu niille. Tämän jälkeen meillä oli haastattelu kahdelle valvomo päivystäjän tehtävään hakeneelle. Valitsimme toisen hakijoista tehtävään henkilön osaamisen perusteella ja toiselle hakijalle tarjottiin muita töitä Securitaksella. Rekrytointiin meiltä osallistui paikallinen työnjohto, jonka yhteispäätöksellä valinnat tehtiin.

Tiistai 26.2.2019

Puolet päivästä meni yhteistyössä Contextin kanssa toteutettavan asiakaspalvelukoulutuksen kuvauksissa ja siihen liittyvissä järjestelyissä.

Iltapäivästä meillä oli jälleen yhden henkilön haastattelu valvomo päivystäjän tehtävähakuun liittyen. Kyseinen henkilö valittiin tehtävään ja hänelle kerrottiin, kuinka asian kanssa edetään. Ilmoitin valinnoista myös asiakkaalle ja kerroin, kuinka näiden kanssa edetään. Loppu-

päivä meni jälleen sähköpostien läpikäymisessä ja erinäisten asioiden aikatauluttamisessa kalenteriin tuleville päiville, koska useampi asia vaati tarkempaa perehtymistä, eikä sille ollut enää tänään aikaa.

Keskiviikko 27.2.2019

Tulin tänään iltavuoroon, koska minulla oli niin sanottu Duty Manager vuoro. Aluksi minulla oli tapaaminen liittyen Finnkinon työmaan jälkitöiden avainhallintaan ja kävimme tämän kokonaisuuden läpi meidän avainhallintamme kanssa ja laitoin toimenpiteet tiedoksi myös Skanskan projektivastaaville. Muuten päivä meni erinäisten pienempien asioiden hoitamiseen ja sähköpostiin läpikäymiseen, ennen Duty Manager tarkastuskierrosta. Ennen kierrosta kirjoitin kuitenkin vielä puhtaaksi asiakaspalvelukoulutuksen käsikirjoituksen teoriapohjan ja harjoitus tilanteet. Duty Manager kierroksella kiinnitetään huomioita kauppakeskuksen poikkeamiin palvelunlaadussa ja toiminnallisuudessa. Varmistetaan että vuokralaisilla ja promootioilla kaikki on hyvin sekä kiinnitetään huomiota asiakaskokemukseen vaikuttaviin tekijöihin. Tästä laaditaan raportti, joka lähetetään kauppakeskuksen johdolle ja tiimeille. Duty Manager vuorossa toimitaan myös puhelinpäivystyksessä, mikäli jotain operatiivisia poikkeamia tai muita asioita mahdollisesti sattuisi. Näissä toimitaan kauppakeskuksen edustajana ja vastataan tilanteen hoitamisesta asianmukaisella tavalla.

Torstai 28.2.2019

Tein aamusta laskutusta ja hoidin muutaman asiakkaan selvityspyynnön. Sain myös edistettyä kehityshankettani tämän opinnäytetyön osalta ja alustavasti aloin päivittämään siihen liittyviä koulutus pohjia ja loin oman kansion tälle kehityshankkeelle, johon loin oman kansion kullekin kokonaisuudelle. Kehityshankkeen on siis pelastustoiminnan kehittäminen kauppakeskuksessa. Tähän kuuluu muun muassa palo- ja pelastuskoulutukset niin vuokralaisille, kuin henkilöstölle, suoje luorganisaation kartoitus ja ohjeistuksen päivitys, sekä kouluttaminen, pelastussuunnitelman päivittäminen, selainpohjaisen turvallisuusportaalin sisällön tuottaminen, health and safety policyn päivittäminen ja komitean uudelleen käynnistäminen entistä käytännön läheisemmällä toimintamallilla, sekä safe shopping center auditoinnista saatujen huomioiden ylläpitäminen ja kehittäminen. Pääsin hyvää alkuun tämän kehitys suunnitelman pohjan rakentamisessa.

Perjantai 29.2.2019

Heti aamusta pidin kehityskeskustelun meidän kohde- esimiehellemme, jonka pohjalta sovittiin jatkotoimenpiteet. Mielestäni kaikki nämä kehityskeskustelut ovat menneet hyvin myös siinä mielessä, että niissä on tullut jotain uusia tai kehitettäviä asioita esille. Sellaiset kehityskeskustelut, joista ei saa mitään irti, eivät oikeastaan anna juurikaan lisäarvoa, vaikka

niitä pitäisi. Näille esiin tulleille asioille vielä laadittiin jatkotoimenpiteet, joiden toteutuksesta seurataan, mikä taas vie hommia eteenpäin. Loppupäivä meni sekalaisia asioita hoitessa ja muuten meillä oli aika vapaamuotoinen päivä, koska toimistolla oli kisakatsomo, josta seurattiin hiihtoa ja lähdimme jo ajoissa valmistautumaan illallista varten toimiston väen kanssa, joten kerrankin oli hieman vapaampi päivä töiden osalta ja jokainen oli varmasti sen ansainnut.

Viikkoanalyysi 3

Tälle viikolle ei oikein muodostunut yhtenäistä teemaa, joten ajattelin kirjoittaa meidän reklamaatio prosessista, koska niiden hoitaminen kuuluu olennaisena osana työtehtäviini. Asiakkaat voivat antaa Securitakselle myönteistä tai kielteistä palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti. Tämä on osa normaalia päivittäistä yhteydenpitoa asiakkaidemme kanssa. Myönteinen palaute välitetään kiitoksen kohteelle, tyypillisesti etulinjan työntekijälle. Kielteinen palaute pyritään käsittelemään paikallisen vastuuhenkilön toimesta mahdollisimman ripeästi ja avoimesti. Mikäli kielteiseen palautteeseen liittyy asiakkaan esittämiä vaatimuksia, palaute käsitellään reklamaationa. Reklamaatioiden käsittely on osa toimintajärjestelmämme mukaisia prosesseja. Reklamaatiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä kirjallista valitusta asiakkaalta Securitakselle virheellisestä palvelusta tai tuotteesta. Reklamaatio voi tyypillisesti olla esimerkiksi virhe sopimuksen mukaisessa palvelussa tai siihen välittömästi liittyvässä tukitoiminnossa, kuten laskutus tai raportointi. Reklamaatiotarve voi syntyä esimerkiksi, jos palvelu ei ole luvattun kaltaista, palvelu ei vastaa sopimusta, palvelua tuotetaan vain osittain tai sopimuksen sisällöstä vallitsee tulkintaerimielisyys asiakkaan ja Securitaksen välillä.

Reklamaation vastaanottaja vahvistaa asiakkaalle viivytyksettä vastaanottaneensa reklamaation. Tästä käynnistyy myös varsinainen reklamaatio prosessi, mikä koostuu erinäisistä dokumentoitavista vaiheista. Periaattemme on, että kukaan ei tutki omaa toimintaansa. Kaikissa tapauksissa keskeistä on omien toimenpiteidemme ja selvitystemme aloittaminen viivytyksettä, jotta asiakkaalle mahdollisesti syntynyt vahinko voidaan rajata tehokkaasti. Mikäli reklamaation käsittely siirtyy turvallisuusyksikköön, he tutkivat reklamaation ja ovat yhteydessä asiakkaaseen, sekä tilanteessa osallisina olleisiin Securitaksen työntekijöihin. Kun tapaus on dokumentoidusti selvitetty, Securitas toimittaa asiakkaalle kirjallisen vastineen tapahtumaa koskien ja neuvottelee mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Reklamaatioprosessin vaiheita ja niihin kuluva aikaa suhteessa asetettuihin tavoiteaikoihin seurataan keskitetysti. Kun vastaanottolomake on täytetty, lomake siirtyy reklamaatiosta vastaavalle henkilölle. Samalla reklamaation jättäneelle lähtee sähköpostitse vahvistus reklamaation vastaanotosta ja reklamaation käsittelyn aloittamisesta.

Viikko 4

Tällä viikolla on muutama vuokralaiskoulutus, jonka valmisteluita tulen tekemään. Lisäksi meillä on useampi palaveri, johon täytyy valmistella materiaalit valmiiksi. Yritän ehtiä myös edistämään kehittämistehtävääni liittyviä osa- alueita.

Maanantai 4.3.2019

Aamupäivä meni käydessä läpi viikonlopun raportteja perinteiseen tapaan. Raporttien perusteella lähdin selvittämään minulle vastuutettuja asioita. Raporteista saa hyvä kuvan viikonlopun tapahtumista ja asioista, jotka vaativat lisäselvitystä. Puolen päivän jälkeen meillä oli viikoittainen infon palaveri, jossa käytiin tulevan viikon asioita läpi. Tämän jälkeen pidin kehityskeskustelun meidän toiselle ylivartijalle. Loppupäivä meni sekalaisten asioiden hoitamisessa ja koulutusmateriaaleja päivittäessä.

Tällä kertaa ehdin aloittamaan palo- ja pelastuskoulutusmateriaalin päivytyksen, joka on ajan-kohtainen, sillä minulla on tällä viikolla kaksi koulutuspäivää aiheesta. Palo- ja pelastuskoulutukseen vuokralaisille sisältyy turvallisuus- ja vartiointi kauppakeskuksissa, turvallisuuskulttuuri, pelastuslainsäädäntö, turvallisuusjärjestelyt kauppakeskuksessa, sekä tulipalo- ja muut häiriötilanteet ja niiden hoitaminen. Koulutuksen jälkeen meillä on tapana käydä tutustumassa vuokralaisten kanssa myös kiinteistön turvavalvomoon. Omalta osaltani tuon koulutuksen sisällön päivittäminen ja koulutuksen pitäminen vaativat muun muassa tietoa yksityisistä vartiointipalveluista ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä, turvallisuuskulttuurin sisäistämistä, sekä konkreettisten tekijöiden tuntemista kulttuurin luomiseen liittyen, pelastuslainsäädännön perusteet koskien kauppakeskuksia ja sen toimijoita, kauppakeskuksen turvallisuusjärjestelmien ja operatiivisen toiminnan tuntemisen sisältäen tulipalon- ja muut häiriötilanteet, sekä pintapuolisesti eri vuokralaisten omien turvallisuuskäytänteiden toimintamallit suhteessa kauppakeskuksen toimintamalliin näissä tilanteissa.

Tiistai 4.3.2019

Aamupäivä meni tulevien palavereiden valmistelussa ja neukkarivarauksia tehdessä, sekä tämän viikon koulutusmateriaaleja päivittäessä. Meillä oli viikoittainen tiimipalaveri, jossa käytiin kauppakeskuksen ajankohtaisia ja tulevia projekteja läpi, sekä tulevan tiimipäivän sisältöä.

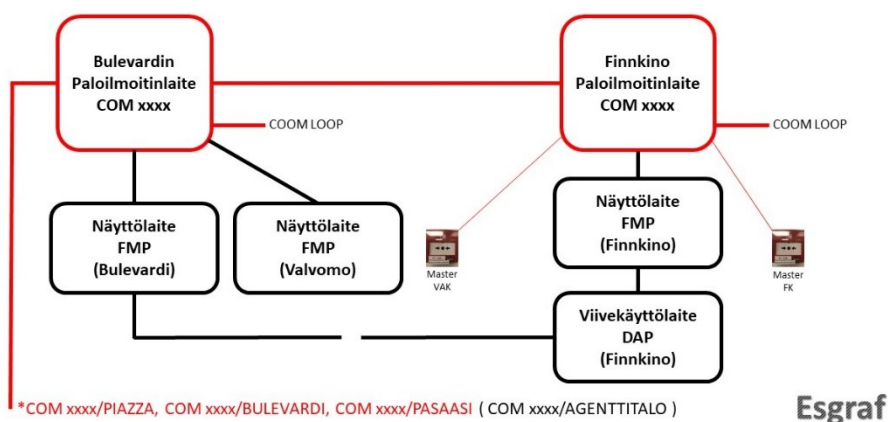
Loppupäivästä sain tiedon turvatekniikan toimittajalta, että olivat saaneet asennukset valmiiksi Tubeloungeissa. Tubelounge on kauppakeskuksessa oleva nuorisotila, jossa nuoret pääsevät harjoittelemaan tubetusta ohjatusti. Tähän tilaan olin suunnitellut turvatekniikkaa, joka sisälsi kameran ja rikosilmoitinjärjestelmän. Kävimme järjestelmäkokonaisuuden läpi asentajan kanssa ja tein muistiinpanoja siitä, miten järjestelmä käytännössä toimii. Tein tämän järjestelmän käytöstä ja käytännöistä ohjeistuksen asiakkaalle, sekä tilojen toimijalle, jonka lähetin heille tiedoksi. Heiltä tuli muutamia kysymyksiä tähän liittyen ja muutenkin yleisesti työturvallisuuteen liittyen, johon annoin vastauksia ja tarjosin koulutuspäivää, jossa nämä asiat käytyisiin läpi heidän henkilöstömme kanssa.

Keskiviikko 6.3.2019

Aamupäivästä oli käytännön järjestelyitä liittyen rekrytointi tapahtumaan, jossa eri toimijoita tuli pitämään kauppakeskukseen esitystä omasta yrityksestään. Kävimme kevään rekrytointiasioita läpi myös meidän yrityksen rekrytoinnista vastaavan kanssa. Meillä kohteen rekrytointi tilanne näyttää kesän osalta hyvältä ja olemme hoitaneet rekrytoinnin lähinnä sisäisesti.

Meillä on ollut jonkin verran haasteita uuden vuokralaisen paloilmoinjärjestelmän viivekäyttölaitteen kanssa, koska järjestelmä on ensimmäistä kertaa käytössä sellaisenaan missään, joten sen logiikka tuntuu olevan hieman epäselvää myös paloilmoinlaitetoimittajalle. Tein järjestelmäkuvauksen tuosta kokonaisuudesta, jota on tarkoitus käyttää keskustelun tukena paloilmoinlaite järjestelmätoimittajan tapaamisessa, jotta järjestelmän toiminta saataisiin kaikille selväksi ja operatiivisesti mahdollisimman sujuvaksi. Tämän tapaamisen jälkeen on tarkoitus järjestää käytännön koulutukset liittyen järjestelmän toimintaan. Myös pelastuslaitos ja palotarkastaja ovat pyytäneet tästä oman selvityksen, joten järjestelmän kuvaus ja toimivuus on erittäin tärkeää saada selkeäksi ja kuntoon. Tätä pyrin kuvaamaan oheisessa kuviossa (Kuvio 3) järjestelmäkaaviosta;

Finnkino paloilmoitinjärjestelmä



Kuvio 3: Paloilmoitinlaitteen järjestelmäkaavio

Kuvion tarkoitus on lähinnä luoda itselleni muistiinpanot tästä laajasta kokonaisuudesta, olen poistanut siitä muistiinpanot, sekä tarkemmat tiedot järjestelmästä, koska ne ovat luottamuksellisia. Tämä järjestelmäkaavio toimii myös keskustelun alustana tulevassa palaverissa, jotta kaikki hahmottavat paremmin mistä puhutaan. Palaverin ajankohtaa ei ole vielä päätetty, joten tämänkin takia visuaalinen kuva muistiinpanojen tueksi auttaa ainakin itseäni palaamaan aiheeseen myöhemmin.

Torstai 7.3.2019

Tänään oli erittäin kiireinen aamu ja paljon sellaista sekalaisten asioiden hoitamista, jotka loivat haasteita ajankäytöllisesti. Tämä vaati hieman ajankäytön uudelleen suunnittelemista ja tehtävien priorisointia, sekä delegointia. Kun tehtäviä on liikaa, pyrin listaamaan työt, jotka pitää tehdä tämän päivän aikana ja arvioida niihin kuluva aika. Priorisoin ne kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan jakamalla tehtävät kategorioihin, tee heti, delegoi, tee kevyemmin, lykkää tai poista. Delegoinnilla saan aikaa itselleni ja työn imua muille. Tässä käytän hyväkseni priorisointimatriisia. Yhdysvaltain entisen presidentin mukaan nimetty Eisenhowerin matriisi, jota myös Eisenhowerin laatikoksi kutsutaan, perustuu tehtävien jakamiseen nelikentälle. Nelikentän tarkoitus on visualisoida selkeästi, mihin asioihin sinun kannattaa keskittyä. Se siis auttaa sinua priorisoimaan tehtäviäsi ja päättämään, mitä jättää to do -listaltasi tuonemmaksi.

Pidin tänään palo- ja pelastuskoulutuksen vuokralaisille. Palo- ja pelastuskoulutuksia on aika taulutettu useampi joka vuodelle ja niissä on sama sisältö. Tarkoituksena on täyttää pelastuslain vaatimus koulutuksen järjestämisestä kauppakeskuksen toimesta keskuksen toimijoille. Tämän lisäksi tarjolla on niin sanottuja räätälöityjä koulutuksia eri vuokralaisten tarpeiden mukaan. Vaikka tässä koulutuksessa on tarkoitus käydä asioita läpi kauppakeskuksen yleisten ohjeiden ja toimintamallien perusteella, niin yleensä huomioidin myös toimijoiden toiminnan

erityispiirteet näissäkin koulutuksissa, vaikka kovin syvälle niihin ei ole puolessatoista tunnissa aikaa mennä. Tällä kertaa paikalla oli pankkitoiminnan, vähittäistavarakaupan, sekä terveyspalveluiden edustajia. Varsinkin terveyspalveluiden edustajilta tuli paljon kysymyksiä, koska heidän toimintaansa liittyy niin paljon erityispiirteitä lähinnä omatoimisen varautumisen ja pelastustoiminnan kannalta. Ehdotin heille, että tekevät poistumisturvallisuussuunnitelman, vaikka se ei lakisääteisesti heitä velvoitakaan, koska siinä huomioidaan nimenomaan näitä tekijöitä (laki sitoo ainoastaan terveyspalveluiden kohteita, jossa toimintaa on ympäri vuorokauden). He olivat erittäin tyytyväisiä tähän koulutukseen, koska siinä tuli paljon käytännön asioita, joita voisivat parantaa ja halusivat järjestää räätälöidyn koulutuksen heidän henkilöstölleen vielä tästä aiheesta erikseen. Lupasin myös selvittää kiinteistöltä muutamia pelastustoimintaan liittyviä hankintoja, jotka helpottaisivat heidän pelastustoimintaansa. Koska näitä toimijoita on kyseisissä tiloissa enemmänkin, niin ajattelin ottaa tämän kokonaisuutena huomioon myös kehittämistehtävässäni, joka nimenomaan koskee siis pelastustoiminnan kehittämistä.

Perjantai 8.3.2019

Valmistelin neuvottelutilat aamun palo- ja pelastuskoulutusta varten mutta lopulta koulutus peruuntui. Kävin läpi prosesseja liittyen kiinteistön avainhallintaan ja kartoitimme muun muassa Finnino rakennusprojektin aikaisia avaimia ja niiden sarjoituksia, koska ne olisi tarkoitus viimeinkin kerätä takaisin. Kävimme myös katselmoimassa Skanskan kanssa savunpoistopuhaltimien turvakytkimet, joihin olisi tarkoitus hankkia lukitus ensiviikon varmennustarkastukseen mennessä. Keräsin vuokralaisilta heidän poikkeusaukioloaikansa pääsiäisen pyhiin liittyen ja laadin niistä excelin. Näiden tietojen perusteella räätälöimme pyhäpäivien aukioloajat ja resursoinnin. Laitoin lisäresurssin tilaukseen ja laskutukseen, sekä ilmoitin valvomolle poikkeusaukioloajat, joiden perusteella valvomo laatii oviaikakaaviot kulunvalvontajärjestelmään. Työnjohdon tehtäväksi jää poikkeuspäivien operatiivisen toiminnan ohjeistaminen. Laadin asiakkaalle lisäksi arvion tämän vuoden pyhäpäivien tilauksista aiheutuvista kustannuksista.

Viikkoanalyysi 4

Jokainen aloitteleva rekrytoija varmasti toivoo, että olisi olemassa sääntöjä, joita noudattamalla hän voisi pitää hyvän haastattelun mutta valitettavasti on mahdotonta laatia sellaista sääntöluetteloa, joka pitäisi paikkansa kaikissa haastatteluissa. Haastattelussa on mukana kaksi ihmistä, jotka ovat aivan liian yksilöllisiä siihen, että heidät voitaisiin pelkistää kaavaksi (Garrett, 1995). Meillä haastatteluita hoidetaan lähtökohtaisesti keskitetysti Securitaksen pääkonttorilla rekrytoijien ja rekrytointivastaavan toimesta, jotka haastattelevat Securitakselle töihin tulijoita. Haasteena meidän alallamme on saada riittävästi pätevää materiaalia töihin ja työntekijät pysymään töissä, joten rekrytointi on lähtökohtaisesti keskitetty pää-

konttorille. Vaikeinta haastattelussa on yleensä saada todellista kuvaa haastateltavasta ihmisestä ja siitä minkälainen ihminen hän todellisuudessa on. Kysyminen on helppoa mutta vastausten tulkinta tai vastauksista kysymysten johdattelu niin, että pääsisi paremmin haastateltavan ajatuksen juoksun jäljille, vaatii kokemusta haastattelijalta. Monesti kokematon haastattelija asettaa kysymyksiä, joihin haastateltavan on helppo vastata niin kuin olettaisi hänelle olevan eduksi, kuten esimerkiksi onko hän vastuuta ottava vai ei mutta haaste tässä onkin päättää kokonaisuudesta linjassa toimenkuvaan, sopiiko henkilö todella tehtävään ja tiimiin. Rekrytointivaiheessa ei välttämättä myöskään ole selvää vielä, mikä tulee olemaan henkilön tehtäväkuva ja millaiseen tiimiin hän on menossa. Meillä isommissa kohteissa kuten kauppakeskuksissa haastatellaan henkilöitä myös erinäisiin tehtäviin kohteen esimiesten toimesta. Haastatteluun tulijoilla tulee yleensä olla aikaisempaa kokemusta alalta ja monesti he hakeutuvat varsinkin haastavampiin tehtäviin kohteen sisältä tai jostain toisesta samantyyllisestä kohteesta. Tällöin henkilöstä on yleensä jo paremmin tietoa, kuten erilaiset todistukset, sekä heillä saattaa olla suosittelijoita. Tämä helpottaa haastateltavan työtä, kun voi tehdä taustojen selvitystä ja keskustella henkilön suosittelijoiden kanssa hänen työntekemisestään.

Kun haetaan kohteeseen tiettyyn tehtävään, on myös helpompi kertoa työnkuvasta selkeämmin, jolloin henkilölle joka työtehtävää hakee, tulee selkeä kuva siitä mitä on tulossa tekemään ja häneltä pyritään kysymään yleensä työtehtävään liittyviä kysymyksiä ja arvioimaan mitä hänellä olisi annettavaa kyseisessä työtehtävässä. Meidän kohteemme sisäisiin rekrytointeihin olen ottanut yleensä mukaan myös operatiiviset esimiehet, koska heillä on paras kuva työtehtävästä ja toisaalta haluan kuulla myös heidän mielipiteensä ja he saavat olla osana valintaprosessia, jolloin päätös on ollut kaikkien yhteinen. Minusta henkilön osaaminen ja halukkuus tehdä tarjolla olevaa työtä ovat tärkeitä tekijöitä mutta mielestäni yhtä tärkeä kolmas tekijä on myös, että henkilö soveltuu luonteeltaan meidän työporukkaamme. Minulla on useita kokemuksia siitä, että vaikka henkilö olisikin pätevä suorittamaan työtehtäviä, mikäli hän ei sovellu työporukkaan, voi hän aiheuttaa sen, että koko työilmapiiri huononee, joten haastattelussa on hyvä myös ajatella kokonaisuutta, eikä pelkästään henkilön henkilökohtaista kyvykkyyttä. Itse olen tehnyt jonkin verran rekrytointeja aikaisemmissa, sekä nykyisissä työtehtävissäni ja aina ei toki ole varaa valita. Mikäli esimerkiksi kesätöihin joudutaan ottamaan heikompia yksilöitä, perehdytysprosessit ja työnjohtamisen toimivuus korostuu, jotta henkilö saadaan kehittymään työssään tai ainakin pärjäämään kesälomakauden yli, ilman isompia vahinkoja.

Pidimme tällä viikolla myös kouluille harjoittelu haastatteluita ja heille lähes kaikille annoimme palautetta työhakemuksista. Työhakemuksella on erittäin tärkeä rooli siinä, miten ensinnäkin erottuu joukosta muiden hakijoiden osalta ja toisaalta hyvä hakemus antaa erinomaisen lähtötilanteen haastattelulle, koska haastattelija saa paremman ensivaikutelman haastateltavasta henkilöstä. Mikäli hakemus on huono, voi haastattelija olla jo lähtökohtai-

sesti turhautunut pitämään haastattelua, vaikka toki sen ei kannata antaa vaikuttaa haastattelutilanteeseen, sillä toki poikkeuksiakin löytyy. Olen myös monesti sanonut hakijoille sisäisissäkin hauissa, että kannattaa panostaa siihen hakemukseen, vaikka sisäisissä hauissa sillä ei ole niin olennaista painoarvoa, koska henkilö on jo työsuhteessa kyseiseen yritykseen. Myös henkilön olemus vaikuttaa paljon haastateltavasta saatavaan yleiskuvaan, joten kannattaa olla mahdollisimman reipas ja luonteva haastattelussa, sekä kiinnostunut lähtökohtaisesti työtehtävästä, sekä sitä tarjoavasta yrityksestä. Tee taustatyösi hyvin, ennen haastattelua.

3.4 Viikko 5

Tulevalla viikolla minulla on tapaaminen muutaman meidän sidosryhmän verkoston kanssa, joista toisessa olen mukana osana ohjausryhmää. Lisäksi meillä on ensiapu koulutusta henkilöstöllemme, jota tulee pitämään pelastuslaitoksen ensihoitaja kouluttaja, jonka kanssa olemme tehneet useamman vuoden yhteistyötä. Loppuviikosta on myös tulossa kouluryhmä vierailemaan ja myös vaalit lähestyvät, joten hommaa riittää tällekin viikolle.

Maanantai 11.3.2019

Viikko alkoi perinteisesti käymällä viikonlopun raportit läpi. Viikonloppuna oli ollut normaalia enemmän tehtäviä ja poikkeamia, jotka olivat vastuutettu minulle. Osa poikkeamista kosketti operatiivista toimintaa ja vaati korjaavia toimenpiteitä ja laitoin ne selvitysprosessiin. Oli myös useita asiakaspalautteita, joihin vastailin selvityksen jälkeen. Kauppakeskuksen muutamalle asiakkaalle oli sattunut tapaturma, joista yhden johdosta jouduimme sulkemaan pyöröoven, jossa onnettomuus oli käynyt. Tästä kerättiin myös tarvittavat tiedot vakuutusyhtiön raporttiin ja otettiin kameratallenteet tapahtuneesta mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Näiden selvitysten takia minulta jäi viikoittainen infon viikkopalaveri välistä. Sain kuitenkin raportin palaverista meidän infomme kohdevastaavalta, eikä siinä ollut juurikaan sellaista, mikä olisi vaatinut jatkokäsittelyä. Loppupäivä meni purkaessa sekalaista sähköpostia viikonlopun jäljiltä.

Tiistai 12.3.2019

Tänään meillä oli operaatio tiimin viikkopalaveri, jossa käytiin läpi kauppakeskuksen operatiivisia asioita. Tämän jälkeen lähdin käymään Terne Apre projektin ohjausryhmän tapaamisessa Malmilla. Pääkaupunkiseudun eri tahoilta ja romaniyhteistyöltä on noussut syvä huoli romani- nuorista. On ollut havaittavissa, että nuoret tarvitsevat tukea, neuvontaa ja ohjausta, kuten muutkin nuoret. Romano Mission Terne Apre- Nuorten vuoro- projektilla pyritään kartoittamaan ja vastaamaan näihin tarpeisiin. Työtä tehdään Helsingissä, Espoossa, ja Vantaalla. Kohderyhmänä ovat 13-29 vuotiaat romaninuoret. Nuoria kohdataan siellä missä nuoret liikkuvat, myös kauppakeskuksissa eli työ on niin sanottua jalkautuvaa työtä. Muita kohderyhmiä ovat viranomaiset ja muut erityisnuorisotyöntekijät, nuoriso- ohjaajat, sekä romaniyhteisö, joiden

kanssa tehdään tiiviistä yhteistyötä. Työtä tehdään jalkautumalla nuorten pariin, esimerkiksi kauppakeskuksiin. Toinen työskentelytapa on pienryhmätoiminta. Niitä on kolme kappaletta vuodessa, yhden pienryhmän kesto on noin kolme kuukautta ja pienryhmiä järjestetään eri puolilla pääkaupunkiseutua. Yksi toimintatapa on kouluttaa viranomaisia, nuorisotyöntekijöitä ja päiväkeskustyöntekijöitä romaninuorten kohtaamisesta ja romanikulttuuriin liittyvissä asioissa. Projektin tavoitteena on romaninuorten kohtaaminen, neuvominen ja auttaminen kaduilla, romaninuorten osallisuuden lisääminen nuorisopalveluissa, haitallisten selviytymiskeinojen ennaltaehkäisy, positiivisen identiteetin vahvistaminen, sekä romaninuorten ohjaaminen hyvien harrastusten ja koulunkäynnin pariin. Projektin rahoittaa STEA. Projektia hallinnoi Romano Missio Ry, joka on Suomen vanhin Romanijärjestö, perustettu vuonna 1906. Projekti on osana Arvokas- ohjelmaa. Arvokas- ohjelma rakentaa yhdenvertaisempaa Suomea, jossa jokaisella lähtökohdista ja elämäntilanteesta riippumatta on mahdollisuus kokea olevansa merkityksellinen osa yhteisöä ja yhteiskuntaa. Arvokas- ohjelmaan kuuluu 25 hanketta ja ne lisäävät erilaisia mahdollisuuksia yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen, sekä vähentävät siten eriarvoisuutta yhteiskunnassa. Arvokas- ohjelmaa koordinoi Suomen Settlementtiliitto Ry ja se projekti kestää näillä näkymin vuoteen 2021 asti. Tämä liittyy omaan työhöni siten, että aikaisemmin kauppakeskusjohtaja toimi näiden sidosryhmien kanssa ja olin niissä lähinnä mukana edustamassa vartioimisliikettä. Uusi kauppakeskus johtajamme ei ole ollut näissä enää niin tiiviisti mukana, mutta olen itse nähin nuorisotoimen tapaamisiin osallistunut ja siksi minut varmaan on myös tähän ohjausryhmään valittu. Omaan työhöni liittyen näissä tulee useita liittymäpintoja.

Edustan sidosryhmä yhteistyössä ja verkostoissa kauppakeskuksen lisäksi myös vartioimisliikettä ja meidän operatiivista toimintaamme. Tarkoituksena on kehittää nuorten toimintaan puuttumista niin, että järjestyksenvalvonta toiminta olisi ennaltaehkäisevää nuorison häiriökäyttäytymisen osalta ja heidän kanssaan saataisiin luotua pelisäännöt kauppakeskuksessa asioimiseen. Kehitämme myös yhteistoimintaa nuorisotyöntekijöiden ja järjestyksenvalvojien välillä. Pää tavoitteena on lastensuojelu yleisesti ja nuorten oleskelun turvaaminen kauppakeskus ympäristössä. Lastensuojelulain 4 § käsittelee lastensuojelun keskeisiä periaatteita; lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota lapsen kulttuurilliseen taustaan. Se on välttämätön osa lapsen oikeusturvaa, lasten oikeutta omaan kulttuuri-identiteettiin (Lastensuojelulaki 417/2007). Tässä ohjausryhmässä keskitytään lastensuojelulaissa määriteltyyn kulttuurillisen taustan omaavaan ryhmään ja heidän oikeuksiinsa, sekä kulttuuri-identiteetin säilyttämiseen.

Keskiviikkoa 13.3.2019

Aamusta pidimme työhaastattelu harjoituksia peruskoulun yhdeksäs luokkalaisille. Tällä kertaa emme lähtökohtaisesti tule ottamaan heitä kesätöihin mutta tarkoituksena on tarjota realistinen työhaastattelukokemus koulun oppilaille (yhteensä 45 oppilasta). Puolilta päivin meillä oli Idän verkosto tapaaminen, jossa kävimme läpi alueen ajankohtaisia asioita, vaihdimme kuulumisia ja pohdimme toimenpiteitä erilaisten ongelmien kitkemiseen. Verkostoon kuuluu nuorisotoimen, koulujen, poliisin, kauppakeskusten, kirjastojen, kulttuuri-toiminnan, sosiaalitoimen, kuin vartiointiliikkeiden edustajia. Verkostossa nousi huoli varsinkin alaikäisten päihteiden käytöstä, jota alueella on havaittu useamman toimijan toimesta. Kauppakeskukselle tällainen verkostoyhteistyö on tietenkin tärkeää lähialueen yhteistoiminnan kannalta, että myös PR- mielessä. Tämä verkostoyhteistyö edistää kauppakeskuksen näkökulmasta alueellista yhteistyötä ja pääpaino näissä on ollut nuorison toiminnassa, joka ajoittain ilmenee häiriökäyttäytymisenä tai ilkeinä kauppakeskuksen tiloissa. Verkostoyhteistyöllä tällaisiin ilmiöihin voidaan puuttua ja ihmisten asiointikokemus ja viihtyvyys kauppakeskuksissa paranee. Myös nuorten turvalliseen asiointiin kauppakeskuksessa ja muualla lähialueilla puututaan tällaisen verkoston toiminnalla, riippuen hieman aina haasteista.

Torstai 14.3.2019

Tänään meillä piti olla pelastuslaitoksen kouluttajan pitämä ensiapukurssi meidän henkilöstöllemme mutta kouluttaja ei päässyt paikalle. Järjestimme koulutuksen kuitenkin sisäisesti ja kävimme läpi ensisammutuskaluston käyttöä ja huoltoa, hätäensiapua ja defibrilaattorin käyttöä, sekä yleisesti pelastustoiminnan perusteita kauppakeskuksessa. Vaikka aikataulullisesti meillä ei ollut juurikaan aikaa valmistautua näiden kouluttamiseen, niin itselleni nämä ovat sen verran perusasioita, että saimme järjestettyä mielestäni toimivan koulutuspaketin.

Eduskuntavaalit lähestyvät ja olemme niitä silmällä pitäen olleet yhteydessä puoluetoimistoihin ja lähettäneet heille ohjeet vaalipromootioiden järjestämisestä kauppakeskuksen alueella. Poliittisten promootioiden sääntöjä on tarkennettu yhdessä Tukutorin ja Helsingin kaupungin rakennusviraston kanssa. Vuokrasopimuksen mukaisesti kauppakeskus noudattaa poliittisten promootioiden osalta Kuntaliiton kulloinkin voimassa olevaa vaalimainontasuositusta. Vaalitoimintaan liittyen välitin tiedon meidän henkilöstöllemme mitä kenenkin puolueen kanssa on sovittu ja milloin kullakin puolueella on varattu paikka vaalitoiminnalle. Ohjeistin myös toiminnan mahdollisissa poikkeama tapauksissa, jotta kaikki osaavat toimia laadittujen ohjeiden mukaisesti ja poikkeamista saadaan tieto turvallisuusorganisaatiolle, joka päättää jatkotoimenpiteistä.

Perjantai 15.3.2019

Aamusta vierailulle kauppakeskukseen tuli Stadin ammattiopiston ryhmä, jolle pidin esittelyn kauppakeskuksen toiminnasta ja turvallisuudesta. Vierailun tarkoituksena oli antaa opiskelijoille mahdollisuus tutustua vartijan ja järjestyksenvalvonnan toimenkuvaan oikeassa ympäristössä, jotta heillä olisi parempi kuva konkreettisesti tästä työstä tulevia työharjoittelu- ja kesätyöpaikkoja ajatellen. Muutama heistä olisikin ollut kiinnostunut tulemaan meille kauppakeskukseen töihin mutta jouduin kertomaan, että meillä on paikat jo täytetty. Meille ei lähtökohtaisesti muutenkaan kauppakeskuksiin järjestyksenvalvojiksi suoraan kurssilta tulleita oteta, vaan ensin on hyvä lähteä hakemaan kokemusta vartijan töistä esimerkiksi kaupan yksikön puolelta tai muista vartioimistehtävistä tai pienemmistä kohteista. Tämä on jo ihan työturvallisuussyistä, sillä vaikka kauppakeskuksissa onkin usein useampia työntekijöitä samaan aikaan, niin tilanteissa saattaa joutua aluksi pärjäämään yksin, kunnes saadaan tukea tai sitten tilanteessa vaan saattaa yksinkertaisesti olla niin paljon ihmisiä, että se tekee tilanteen hoitamisesta haastavaa. Työturvallisuuspuolella on tehty myös laskelmaa ja meidän kohteessa riskit ovat myös tilastollisesti todennäköisempiä, suhteutettuna resurssiin, asiakkaisiin ja tapahtumamääriin, sekä sattuneisiin työtapaturmiin.

Viikkoanalyysi 5

Erilaiset turvallisuuskoulutukset ja niiden organisoiminen ovat minun vastuullani. Järjestämme turvallisuuskoulutuksia niin liiketilojen vuokralaisille, kauppakeskuksen henkilöstölle, kuin palveluntuottajille. Vuokralaisille järjestetään vuosittain yhteisiä palo- ja pelastuskoulutuksia, joissa käydään läpi yleisesti kauppakeskuksen vartiointipalvelut, turvallisuusjärjestelyt, sekä toiminta palo- ja pelastustoiminnasta. Näitä koulutuksia on aikataulutettu noin kuusi kertaa vuodessa ja niiden sisältö on kaikille sama. Tarkoituksena on täyttää pelastuslain vaatimus kiinteistön haltijan velvollisuudesta kouluttaa ja tiedottaa pelastustoiminnasta kauppakeskuksessa toimijoita (Pelastuslaki 379/2011). Koulutuksessa kerrotaan myös mistä kiinteistön pelastussuunnitelma löytyy ja kerrotaan perusteet pelastussuunnitelman laadintavelvoitteesta. Tämä pelastussuunnitelman laadintavelvoite koskettaa myös osaa kauppakeskuksen vuokralaisista ja tarjoamme myös apua sen laadintaan.

Muita vuokralaiselle järjestettäviä koulutuksia ovat henkilöturvallisuuskoulutus ja hävikintorjunta, sekä näiden lisäksi järjestetään niin sanottuja räätälöityjä koulutuksia vuokralaisen tarpeen mukaan, jossa voidaan yhdistellä joko edellä mainittuja aiheita tai jotain muuta, joka koskettaa vuokralaista. Kauppakeskuksessa on niin paljon toiminnaltaan erilaisia vuokralaisia, että näissä räätälöidyissä koulutuksissa voidaan vielä ottaa erityisesti huomioon kunkin vuokralaisen erityistarpeet, joten mielestäni ne palvelevat vielä paremmin vuokralaisen tarpeita. Palo- ja pelastuskoulutus kestää noin 1,5h mutta näitä räätälöityjä koulutuksia voidaan mitoitaa tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan noin 15 minuutista - useampaan tuntiin. Osalla

vuokralaisista on myös omia turvallisuus toimintaohjeita ja he toki lähtökohtaisesti noudattavat oman yrityksensä linjaa mutta pyrimme näissä koulutuksissa myös katsomaan, että niissä ei ole ristiriitaa kauppakeskuksen toiminnan kanssa tai ainakin ne on hyvä ottaa huomioon.

Kaikki nämä vuokralaiskoulutukset pyrkivät parantamaan yleisesti kauppakeskuksen ja vuokralaisten turvallisuutta toiminnassaan.

Vuokralaiskoulutusten lisäksi kauppakeskuksen henkilökunnalle ja palveluntuotannolle järjestetään erilaisia koulutuksia, kuten pelastustoimintaan, uhkatilanteisiin ja voimankäyttöön, sekä asiakaspalveluun liittyen. Kauppakeskuksen järjestyksenvalvonta ja huolto ovat operatiivisesti vastuussa kauppakeskuksen palohälytys ja evakuoitilanteiden hoitamisesta. Pyrimme siihen, että näiden tilanteiden hoitaminen sujuu mahdollisimman hyvin ja saumattomasti, joten näitä tilanteita harjoitellaan säännöllisesti niin sanotussa paloyö koulutuksessa. Koska kauppakeskuksessa ei voida harjoitella näitä asioita päiväsaikaan, niin koulutus järjestetään öisin, jotta voidaan käytännössä testata järjestelmien toimivuutta ja henkilökunta pääsee harjoittelemaan tilanteita käytännössä, siitä tämä nimitys paloyöstä. Järjestyksenvalvonnalle olemme järjestäneet myös voimankäytön ja uhkatilanteiden harjoittelua vuosittain kauppakeskuksessamme, jotta näitäkin asioita päästään harjoittelemaan omalla kohteen henkilökönnöllä aidossa ympäristössä. Tämä koulutus ei ole lakisääteistä, johon laki yksityisistä turvallisuuspalveluista pykälässä 27§ viitataan (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, 1085/2015.) Näiden operatiivisten koulutusten lisäksi olemme juuri saaneet koulutuspaketin valmiiksi asiakaspalvelukoulutuksia varten, josta kirjoitan toisessa osiossa enemmän.

3.5 Viikko 6

Tällä viikolla pyrin keskittymään työn organisointiin ja aikatauluttamiseen, jotta minulla jäisi paremmin aikaa kehittämistehtävni tekemiseen. Pyrin saamaan tällä viikolla ainakin Health and Safety osuuden päivitettyä ajan tasalle. Perjantaina meillä on tiimipäivä Tampereella, joten alkuviikosta täytyy olla tehokas.

Maanantai 18.3.2019

Viikko alkoi lukemalla viikonlopun raportit, mennyt viikonloppu oli selkeästi edellistä viikonloppua rauhallisempi. Meillä oli myös viikoittainen infon palaveri. Muuten päivä meni käydessä sähköposteja läpi ja keskityin tänään suunnittelemaan tulevaa ja seuraavia viikkoja. Varasin kalenterista tilaa tapaamisille, tein niihin kalenterikutsut valmiiksi ja valmistelin tulevia tapaamisia. Tällä viikolla on taas muutama turvallisuuskoulutus, joten päivitin materiaalit niihin valmiiksi.

Mielestäni työssä pitää käyttää myös aikaa työn suunnitteluun ja erinäisten asioiden valmisteluun, koska kun hommaa on paljon, niin asioita on pakko niin sanotusti paloitella ja priorisoida. Työn suunnittelu auttaa säilyttämään kokonaiskuvan ja tärkeämmät tehtävät tulee hoidettua määräaikaan mennessä. Isommille projekteille on hyvä varata oma aikansa ja sen takia ne kannattaa mielestäni aikatauluttaa kalenteriin ja tehdä se päätös, että sinä tiettyinä päivinä ottaa oman ajan projektille. Muuten asioita helposti kasaantuu, eikä mitään isompia projekteja saa maaliin. Mielestäni työ on muutenkin paljon tehokkaampaa ja tulokset helpommin seurattavissa, kun hieman miettii missä järjestyksessä ja milloin mitäkin tekee. Tähän kuuluu myös delegointi, joka nopeuttaa loppuen lopuksi asioiden hoitamista, kun on sellaisia työntekijöitä, joihin voi luottaa, että homma tulee tehdyksi. Mielestäni hyvä esimies jakaa myös töitään, eikä aiheuta niin sanottua pullonkaulaa, jos pitää liian tiukasti langat omissa käsissään. Kaikilla on saman verran aikaa. Joillekin se ei vain tunnu riittävän. Aikaa on tarjolla mittamatonta määrää. Aika itsessään ei ole ongelma, vaan se, miten sitä hallitaan. Tapoja on yhtä monta, kuin on ajan käyttäjiä. Jokaisen itse täytyy löytää oikea tie ratkaista ongelmat (Ahonen 2004, 17.) Aika ei veny, eikä sitä saa lisää. Päivittäisen työajan loputtua käytetty aika on pois yksityiselämästä (Ahonen 2004, 53.) Vapaa-ajankin käyttö saattaa vaatia priorisointia. Mieti myös vapaa-ajalla käyttämää aikaa. Tarkka aikatauluttaminen ei kuitenkaan ole tarpeen. Tarkkailemalla voimme löytää kuitenkin asioita, jotka vievät turhaa aikaa (Pelín & Pelín 2000, 77).

Tiistai 19.3.2019

Tänään meillä oli viikoittainen tiimipalaveri, jossa käytiin läpi perinteisesti operatiivisia asioita. Tiimipalaverissa saa hyvän yleiskuvan koko tiimin työskentelystä ja tulevaisuuden suunnitelmista isossa kuvassa. Kävimme läpi myös tämän viikon perjantain tiimipäivän sisältöä, jolloin meidän on tarkoitus lähteä Tampereelle tutustumaan muihin ostoskeskuksiin ja niiden toimintaan.

Päivän aikana tuli käytyä läpi paljon erinäisiä asioita, mikä osittain vaikeuttaa keskittymistä kunnolla isompiin kokonaisuuksiin, kuten pelastustoiminnan kehityssuunnitelmaan. Isompi kokonaisuus minkä sain kuitenkin tänään maaliin, oli infon raportoinnin päivitys kokonaisuudessaan ja sen ohjeistaminen infolle. Kävimme tämän läpi jo aikoja sitten asiakkaan kanssa mutta halusin vielä käydä raportoinnin kehitysehdotukset läpi infon kohdevastaavan kanssa, jotta siihen saatiin asiat myös heidän näkökulmastaan, mikä mielestäni osittain sitouttaa myös heidät uuteen raportointimalliin. Infon kohdevastaavalla oli tänään työnjohtopäivä, joten tähän oli tilaisuus ja kävimme samalla muita päivittäisasiota, sekä tein asiakkaalle keskustelun perusteella ehdotuksen infon palvelunlaadun kehittämiseksi jatkossa. Mielestäni raportoinnissa on hyvä ottaa huomioon asiakkaan, sekä työntekijöiden tarpeet ja karsia turhat kohdat pois raportoinnista niin, että raportointi ei turhaan työllistä työntekijöitä mutta asiakas saa siitä parhaan mahdollisen lisäarvon päätöksen tekemistä varten, sekä riittävän tiedon

operatiivisesta päivittäistoiminnasta ja varsinkin poikkeamista. Raportoinnissa pyrimme myös huomioimaan GDPR- asetuksen, eli mitään turhaa ei raportteihin tulisi kirjattua (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus, 679/2016). Nykyiset raportointityökalut mahdollistavat myös hyvin automaattisen tietojen hävittämisen räätälöidysti noudatellen asiakkaan rekisteriselosteessa määriteltyjä tiedon keräämisen perusteita, sekä säilytysaikoja riippuen henkilötietojen laadusta.

Keskiviikko 20.3.2019

Tämä päivä meni lähinnä vuokralaisten koulutustilaisuuksissa. Heti aamusta pidin koulutuksen palo- ja pelastustoimintaan, suojeluorganisaatio toimintaan, sekä hävikintorjuntaan liittyen. Pidimme ensin teoriaosuuden, jonka jälkeen kävimme käytännön turvallisuuskävely kierroksen ja vierailulla valvomossa, jossa vuokralaiset näkivät, miten operatiivista toimintaa johdetaan käytännössä. Koulutuksessa heräsi kysymyksiä eri asioista ja muutamalle henkilölle tietyt käytänteet eivät olleet tuttuja, joten ne oli hyvä käydä läpi myös käytännössä. Tässä koulutuksessa ei tullut ilmi mitään isompia puutteita vuokralaisen turvallisuusasioissa. Iltapäivällä oli koulutus toiselle vuokralaiselle lähes samoista aiheista mutta ryhmä oli paljon isompi ja enimmäkseen nuorta porukkaa, joten keskustelua heräsi laidasta laitaan. Koulutuksessa tuli muutamia puutteita ilmi vuokralaisen turvajärjestelyissä, kuten palokellojen kuuluvuudessa, hätätekstiviestien läpimenemisestä yhteyshenkilölle sekä vartioinnin kutsupalvelun käyttämisessä, joka heille oli vaihdettu myymälävastaavan lomien aikana, joten kenelläkään ei ollut varmaa tietoa siitä, miten se käytännössä toimii. Lupasin myymäläpäällikölle, että selvitän nämä asiat ja palaan hänelle myöhemmin. Palokellojen osalta päädyimme siihen, että kartoitamme heidän tilansa paloilmoitinlaitteen toimittajan kanssa ja lisäämme heidän tiloihinsa tarvittavan määrän palokelloja, jotta hälytykset varmasti kuuluvat kaikissa heidän tiloissaan. Hätätekstiviestien saamattomuuteen syy selvisi suoraan Intrasta, josta puuttui yhteyshenkilön puhelinnumero, johon tekstiviesti meni. Lupasin asiakkaalle lisätä tiedot Intraan, vaikka lähtökohteisesti vuokralaiset vastaavat Intran tietojen ajantasaisuudesta ja paikkansa pitävyydestä. Tästä hälytyspalvelusta sain tiedon meidän hälytyskeskuksesta ja kävimme sisäistä keskustelua tästä meidän eri yksiköiden kanssa, jotta käytännön toiminta saataisiin mahdollisimman hyvin vuokralaista palvelevaksi.

Torstai 21.3.2019

Tänään aamusta pyrin keskittymään kehityssuunnitelmani aiheeseen pelastussuunnitelman kehittamisestä ja sainkin päivitettyä dokumentin liittyen kauppakeskuksen turvallisuus, terveys- ja hyvinvointikäytäntöihin (HSC policy). Kuviossa (Kuvio 4) on esitetty sisällysluettelo, josta saa kokonaiskuvan, mitä eri asioita dokumentti käsittelee;

Johdanto.....	2
1. Organisaatio ja vastualueet	3
1.1. Organisaatio.....	3
1.2. Työturvallisuus- ja työterveystoimikunta (HSC).....	3
1.3. Kauppakeskusjohdon vastualueet	3
1.4. Työnantajat ja työntekijät.....	4
2. Turvallisuuskulttuurin ylläpito	5
2.1. Tarkastukset ja suorituskyvyn seuranta	5
2.2. Riskien arviointi	6
2.3. Viestintä.....	6
2.4. Kirjaaminen.....	7
2.5. Urakoitsijoiden valinta ja valvonta	7
3. Työturvallisuus- ja työterveysjärjestelyt Itiksessä	8
3.1. Terveydelle vaaralliset aineet	8
3.1.1. Ergonomia.....	8
3.2. Paloturvallisuus.....	8
3.3. Tulityöluvat	9
3.4. Hätätilanteessa käytettävät hallintalaitteet	9
3.6. Tapaturmista raportointi ja niiden hallinta.....	9

Kuvio 4: Sisällysluettelo HSC

Työturvallisuus- ja työterveystoimikunta eli HSC (Health and Safety Comitee) koostuu kauppakeskuksen kiinteistö-, turvallisuus-, ylläpito- ja yhteyspäälliköstä sekä pääpalvelutuottajien edustajista. HSC kokoontuu määräajoin keskustelemaan työturvallisuus-, työterveys- ja hyvinvointiasioista. Toimikunnan tarkoituksena on tuottaa onnettomuuksia ja terveysriskejä ennaltaehkäisevää tietoa kauppakeskusjohdon käyttöön, sekä valvoa työturvallisuuskäytäntöjen toteutumista kauppakeskuksessa. Kauppakeskuksen omistajavaihdoksen yhteydessä ja muiden organisaatio muutosten ohessa toiminta on ollut hieman tauolla mutta tarkoitukseni on nyt käynnistää toiminta uudelleen hieman uudella tavalla. Tein tästä esityksen dokumentin päivittämisen lisäksi kauppakeskus johdolle ja kun saan heiltä hyväksynnän, niin alan käytännössä toimimaan tämän toimikunnan puheenjohtajana. Jos vertaa aikaisempaa toteutustapaa, niin pyrin itse nyt käytännön läheisempään lähestymistapaan, jolla luotaisiin vielä enemmän todellista turvallisuutta. Toimintaan osallistuvien esimiesten vastuulla tulisi olemaan myös näiden turvallisuus toimintojen jalkauttaminen omiin organisaatioihinsa. Tämän lisäksi tarkoituksena olisi järjestää käytännön koulutuksia tarpeen mukaan eri organisaatioille ja sitä kautta myös pelastustoiminnan laatu käytännössä paranisi kauppakeskuksessa, kun kaikki olisivat tietoisia käytänteistä, heillä olisi sisäiset ohjeistukset johdettuna tästä pääajatuksesta, toimintaa valvoisi vastuuhenkilö ja tarvittaessa järjestettäisiin lisäperehdytystä ja koulutusta.

Perjantai 22.3.2019

Tänään meillä oli tiimipäivä ja lähdimme heti aamusta junalla Tampereelle. Tämä oli toinen tiimipäivä nykyisellä organisaatiolla ja mielestäni nämä ovat hyviä luomaan tiimihenkeä ja tuovat samalla vaihtelua normaaliin työarkeen. Ensimmäiseksi pysähdyimme Lempäälän Ideaparkissa, jossa pääsimme tutustumaan heidän toimintaansa kauppakeskusjohtajan johdolla. Heillä oli mielestäni poikkeava ja omaperäinen konsepti, joka toisaalta vastaa heidän kävijäkuntansa tarpeisiin, joten strategia on ilmeisen toimiva heille. Tulimme myös siihen johtopäätökseen, että suurin osa heidän innovatiivisista ratkaisuistaan ei käytännössä toimisi meille monestakaan syystä. Lempäälästä suuntasimme Tampereen keskustaan ja Koskikeskukseen. Koskikeskus sinänsä oli myös itselle tutumpi keskus ja toimintaympäristö lähempänä meidän kauppakeskustamme, joten tämä vierailu ei sinänsä tuonut mitään uutta. Koskikeskuksesta suuntasimme Ratinan, jossa olin käynyt vierailulla myös rakennusvaiheessa. Oli hieno nähdä keskus nyt valmiina ja usihän on aina uutta, joten hienot puitteethan heillä on. Ratinan vanha osa oli hienosti restauroitu mutta tiloihin haaste saada toiminnallisuutta. Ratinan uudessa osassa oli tavanomaisia uuden keskuksen haasteita saada asiakkaat löytämään tilat ja riittävä kävijämäärä mutta myös huikeita uusia tiloja, kuten lastenhoituhuone ja parkkihallit. Erittäin hieno oli heidän Periscope ravintolansa ja kattoterassi, joka varmasti toimii myös vetonaulana. Kattoterassilta oli hyvät näkymät myös suoraan Ratinan Stadionille. Vaikka turvallisuuspuolen edustajia ei tapaamisissa ollut paikalla, eikä siihen puoleen juurikaan kiinnitetty nyt huomiota, niin itselleni nämä tuovat myös laajanäköisempää katsantokantaa kauppa-keskus liiketoimintaan.

Pidin tätä erittäin hyvänä ja lisää kokemusta tuovana kokemuksena ymmärtääkseni kokonaiskuvan paremmin kauppa-keskus liiketoiminnasta. Kokonaiskuvan ymmärtäminen toki myös parantaa näkemystä luoda sellaisia turvallisuusratkaisuja, jotka edesauttavat ja tukevat kauppa-keskus liiketoimintaa. Asiakkaan ja liiketoimintaidean ymmärtäminen varmasti auttaa myös kehittämään meidän palvelujamme oikeaan suuntaan. On myös henkilökohtaisesti mukava tuntee olevansa osa myös asiakkaan organisaatiota, mikä lisää myös omaa työmotivaatiota. Heräsi myös ajatus, että olisi hyvä järjestää saman tyylinen tiimipäivä myös meidän työnjohto tiimillemme, vaikka toki olemme järjestäneet illanistujaisia koko henkilöstöllemme, sekä olemme käyneet meidän yksikkömme esimiespäivillä vastaavanlaisia tutustumisreissuja. Pidän näitä kuitenkin yhteisöllisyyttä ja työtyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä, joten voisin myös itse tällaisen päivän organisoida meidän omalle tiimillemme.

Viikkoanalyysi 6

“Benchmarkin” eli vertailukehittäminen vaikuttaa olevan aika yleistä kauppa-keskus toiminnassa. Vertailukehittäminen tarkoittaa, että vertaamme omaa toimintaamme muiden toimin-

taan ja pyrimme löytämään yleensä parempia vastaavia käytäntöjä. Perusideana vertailukehittämisessä on toisilta oppiminen ja oman toimintamme kyseenalaistaminen. Vertailukehittämisen tulisi olla jatkuvaa sekä systemaattista organisaation tuottavuuden, laadun, työprosessien ja työtapojen tehokkuuden vertaamista valioluokkaa edustavien yritysten ja organisaatioiden vastaavaan menettely tapaan. Vertailukehittämistä käytetään yleisesti yritysmaailmassa ja usein nimenomaan laatujärjestelmien kehittämisen ja prosessinkehittämisen välineenä. Meillä kauppakeskuksessamme teemme yleisesti parhaiden käytänteiden vertailua kauppakeskusten välillä, kuten vierailulla muissa keskuksissa.

Tätä vertailua tehdään myös Securitaksen osalta eri kauppakeskus toimeksiantojen välillä, jossa vertaillaan lähinnä parhaita käytäntöjä operatiivisen toiminnan osalta. Monet toimintamallit ja ohjeistukset toimivat useissa eri kohteissa, joten saman suuntaisten toimintamallien käyttäminen on kaikkien etu, vaikka niissä olisi paikallisesti pieniä poikkeavuuksia. Vertailukehittäminen auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita, sekä laatimaan kehitysideoita. Itse ainakin saan monesti uusia ideoita erilaisista prosesseista, joiden perusteella voin parantaa meidän omia prosesseja, kun asiaa katsoo hieman toisesta näkökulmasta. Vertailukehittäminen voi olla myös strategioiden vertailua, prosessien vertailua tai datan (mittareiden) vertailua. Meillä eri kauppakeskusten välisiä raportoinnin mittareita, niin sanottuja pitoisuusmittareita vertaillaan keskenään ja niistä saadaan hyvää vertailudataa esimerkiksi resursoinnin ja tapahtumatiheyden osalta. Vertailukelpoisia kohteita voidaan käyttää myös palveluntuotannon resurssin tarpeen perusteella tai esimerkiksi työturvallisuuden riskienkartoituksessa.

Saman toimialan yrityksiä verrattaessa tulisi ensimmäisenä selvittää alan kriittiset menestystekijät, ja rakentaa yritysten profiilit näiden asioiden vertailun perusteella. Tavanomaisempia kohteita ovat olleet taloudellinen menestys, asiakastytyväisyys sekä tuotteiden laatu. Käymme myös säännöllisesti yksiköiden välillä näitä taloudellisia vertailulukuja ja sitä, miten kannattava kukin asiakkuus on ja miten kannatusta voidaan lisätä. Asiakaspalvelukoulutuksen myötä saamme varmasti vertailulukuja tulevaisuudessa myös asiakastytyväisyyden osalta ja miten tämä asiakaspalvelukoulutus on vaikuttanut asiakastytyväisyyteen. Vertailukehittämisen arviointi toteutetaan yleensä vierailulla organisaatioon, jonka kanssa omaa toimintaa halutaan vertailla. Ennen vierailua tavoitteiden tulisi olla tarkoin selvillä, ja jotta vierailusta saataisiin kaikki mahdollinen hyöty irti, tulisi osanottajilla olla mietittynä tarkempi havainnointi/kysymyslista. Voidaankin todeta, että vertailukehittäminen on systemaattisempi oppimistapa kuin normaali yritysvierailu.

Vertailua voidaan kuitenkin tehdä muillakin tavoilla, kuten etsimällä tietoa parhaista käytännöistä erilaisista julkaisuista kuten artikkeleista, kirjoista tai Internetsivuilta. Mahdollisia Internet-tiedon lähteitä ovat uutiset, yritysten kotisivut, patenttisivustot sekä erilaisten järjestöjen sivut. Parhaita käytäntöjä voidaan hakea esimerkiksi vertailemalla eri organisaatioiden

tunnuslukuja, sekä mittareita ja täten löytää ne, joiden toimintaan halutaan perehtyä paremmin. Vertailukehittämistä voidaan tehdä yhteistyönä toimintaa kehittävien organisaatioiden välillä, verkostoissa, jolloin ne säännöllisesti vertaavat toimintaansa, vaihtavat ajatuksia kehittämiskohteista ja tavoista.

3.6 Viikko 7

Tällä viikolla meillä aloittaa työharjoittelija, joten osa ajastani menee hänen kanssaan asioiden läpikäyntiin. Tällä viikolla on muutenkin useampia tapaamisia eri aihe alueista, joita täytyy myös ennalta hieman valmistella, joten tällä viikolla kehittämistehtävään perehtyminen jää vähemmälle. Onneksi sain sitä kuitenkin viimeviikolla hyvin eteenpäin.

Maanantai 25.3.2019

Tällä viikolla meillä aloitti työharjoittelussa toisen vuoden turvallisuusalan opiskelija Stadin ammattiopistosta, joka on ollut meillä harjoittelussa aikaisemminkin. Tein hänen kanssaan työharjoittelu sopimuksen aikavälille 25.3- 31.5.2019 ja toimin hänen työpaikkaohjaajanaan. Koska harjoittelija on vielä alaikäinen, eikä hänellä ole järjestyksenvalvonta työhön vaadittavaa koulutusta, työskentelee hän lähinnä erinäisissä kiinteistön turvallisuuden kartoitus tehtävissä ja pääsee seuraamaan kentän operatiivista toimintaa kiinteistön turvalvomosta. Työharjoittelujakson ammattitaitovaatimuksina ovat seuraavat. Opiskelijan tulisi kohdata erilaisia asiakkaita ja sidosryhmiä työssään, sekä selvittää asiakaskohteeseen liittyvät palvelu- ja laatu kuvauksien sisällöt. Opiskelijan tulee suunnitella ja toteuttaa työhönsä liittyvät asiakaspalvelun tilanteet ja vaiheet, sekä suunnitella ja toteuttaa erilaisia asiakkaan pyytämiä tukija palvelutehtäviä. Opiskelijan tulee suunnitella ja toteuttaa tyypillisimpiä organisaation tukitoimia esimerkiksi postitus, laskutus, tuotteistaminen ja tuotteiden tuotesuojaus, sekä sovittaa turvallisuustyöt ja palvelutehtävät tehokkaasti työnsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Opiskelijan tulee ottaa huomioon työskentelyn päihdetyöaiheisissa tehtävissä, sekä organisaation omaehtoiseen varautumiseen liittyvät työn tunnuspiirteet ja sitä koskevan lainsäädännön, esimerkiksi teollisuusyritysten omat turvallisuusorganisaatiot ja tehtävät. Opiskelijan tulee myös ottaa huomioon oikeudellisen asemansa työskennellessään yritysten omissa turvallisuusorganisaatioissa ja huomioida omaehtoiseen varautumiseen liittyvien töiden erot vartioimisliiketoimintaan. Opiskelijan tulee myös raportoida työnsä tilanteen vaatimalla tavalla koululle, sekä työpaikkaohjaajalleen.

Koska harjoittelupaikka on harjoittelijalle tuttu entuudestaan, kertosimme vain perusasiat ja hänelle tehtiin kulkutunniste, sekä vierailijakortti liikkumista varten. Ensimmäisenä päivänä laitoin hänet suunnittelemaan aluksi itse, miten hän voisi harjoittelujaksolla täyttää työharjoittelujaksolle asetetut ammattitaitovaatimukset. Tarkoituksena on, että harjoittelija itse

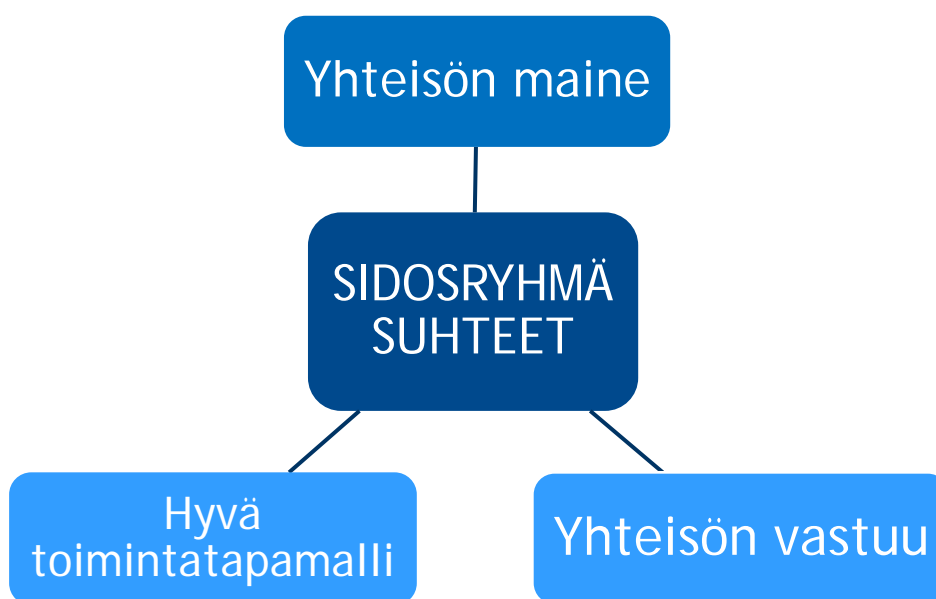
hieman miettii näitä asioita, jonka jälkeen käymme yhdessä niitä läpi ja laadimme suunnitelman ja aikataulun harjoittelujaksolle. Harjoittelija pitää päiväkirjaa harjoittelupäivistä, joista hän lähettää raportin viikoittain koululle. Sovimme että käymme viikoittain tämän raportin hänen kanssaan läpi, ennen kuin hän sen lähettää eteenpäin. Koska en itse ehdi olemaan jatkuvasti harjoittelijan kanssa ohjaamassa häntä, tulen asettamaan hänelle aina päivittäin vastuuhenkilön, jonka seurassa hän työskentelee. Olen suunnitellut, että hän pääsisi osallistumaan ainakin valvomon, huollon, respan, infon ja kauppakeskuksen toimiston toimintaan. Hänestä saamme varmasti apua pienempien päivittäisten perustehtävien hoitamisessa ja ehkä myös joissain hieman haastavammissakin kartoitusprojekteissa.

Tiistai 26.3.2019

Tänään kävimme jälleen läpi työharjoittelijan kanssa hänen työharjoittelujaksoaan ja teimme suunnitelman, jotta hän pääsee opintotavoitteisiinsa, sekä tämän ja ensiviikon ohjelmaa alustavasti. Meillä oli myös viikoittainen tiimipalaveri, muuten satunnaisten asioiden hoitamista, kuten huomenna alkavien Stockmannin hullujen päivien, sekä vaalipromootioiden järjestelyihin liittyvää ohjeistamista ja järjestämistä.

Ilmapäivällä meillä oli tapaaminen liittyen nuorison häiriökäyttäytymiseen kauppakeskuksissa. Olin kutsunut koolle nuorisotyöntekijöiden edustajia, Helsingin kaupungin sosiaalitoimen edustajia, järjestyksenvalvonnan esimiehiä, kauppakeskuksen asiakkaan edustajan, sekä poliisin ennaltaehkäisevän toiminnan edustajan. Kävimme läpi nuorison keskuudessa nousseita ilmiöitä alkuvuoden osalta eri paikoissa. Totesimme, että kaikkiin tapauksiin oli puututtu ja ne olivat prosessissa, sekä ilmiö näillä näkymin korjaantumassa. Kartoitimme yhteistoiminnan nykytilaa ja kehittämistä niin viranomaisen, kuin nuorisotyöntekijöiden jalkautuvan toiminnan ja järjestyksenvalvojen osalta. Suunnittelimme myös mahdollisen yhteisen "tehoiskun" järjestämistä, mikäli ilmiö vielä nostaa päätään. Sovimme, että tätä mahdollista "tehoiskua" varten kerätään materiaalia ilmiöstä, joka toimitetaan poliisin ennalta estäville toiminnalle ja materiaalin perusteella päätetään myöhemmin "tehoiskun" järjestämisestä. Tämän lisäksi sovittiin, että laaditaan yhteistyössä nuorisotyöntekijöiden edustajan kanssa yhteistoimintamalli, joka jalkautetaan kaikkiin keskuksiin, joissa Securitas toimii pääkaupunkiseudulla. Lisäksi tämän toimintamallin perusteella järjestetään koulutusta järjestyksenvalvonnalle yhteistyössä Aseman Lapset Ry:n kanssa. Sovimme, että aloitamme seurantajakson, jossa ilmiötä seurataan ja siitä raportoidaan kuukausittain jokaisen toimijan edustajan kanssa sähköpostitse, jotta pystytään seuraamaan, että toiminta menee oikeaan suuntaan. Seurantapalaveri tälle sovittiin järjestettäväksi myöhemmin kesällä. Mielestäni tällainen sidosryhmä toiminnan kehittäminen ja alueellinen verkostoituminen on kaikkien etu. Tällä toiminnalla saamme kehitettyä niin keskusten viihtyvyyttä, kuin puuttumista nuorison aiheuttamiin häiriö ilmiöihin. Tällainen operatiivisella tasolla ja käytännön toimin paikallisesti toteutettu toiminta edistää konkreettisesti näitä asioita, toisin kuin isompien verkostojen tapaamiset,

joissa aika kuluu lähinnä kuulumisten vaihtamiseen. Nekin ovat toki omalta osaltaan tärkeitä, että tiedetään mitä alueella tapahtuu. Verkostoitumisen avulla saadaan järjestettyä näitä erilaisia operatiivisia seurantajaksoja tarpeen mukaan ja kehitettyä eri toimijoiden toimintamalleja, sekä järjestettyä yhteistyössä koulutusta, joka lisää niin toimijoiden osaamista, kuin palvelun laatua. Sidosryhmäsuhteilla on merkitystä myös yhteisön maineelle. Alla kuvattuna kuviossa (Kuvio 5) sidosryhmäsuhteiden kolme ulottuvuutta mukaillen Aulan ja Mantereen (2005) kuviota. Kuvion pohjana on Henley Management Collegen tekemä tutkimus. Siinä mitattiin yhteisöjen ja niiden sidosryhmien välisiä vuorovaikutussuhteita;



Kuvio 5: Sidosryhmäsuhteiden kolme ulottuvuutta (vrt. Aula & Mantere 2005, 37.)

Keskiviikko 27.3.2019

Tänään kävimme läpi kauppakeskuksen audiojärjestelmää, jolla luodaan keskuksen äänimaailma, sekä toistetaan mainoskuulutuksia ja hätäkuulutuksia. Hyvällä äänimaisemoinnilla voidaan saavuttaa parempia tuloksia jopa asiakkaiden ostokäyttäytymisessä. Tulokset vahvistavat sitä, että vankalla ammattitaidolla ja kokemuksella luotu äänimaailma lisää asiakasviihtyvyyttä ja ohjaa asiakkaiden ostopäätöksen tekoa (Mall Voice). Tämän läpikäyminen tulikin osuvasti juuri Stockmannin hullujen päivien aikaan, kun liikkeellä on normaalia enemmän asiakkaita. Brittiläisen Path Intelligencen tutkimuksen mukaan (Ruddick, R. 2012.) yhden prosentin kasvu kauppakeskuksen asiakasviipymässä kasvattaa keskiostosta noin 1,3 prosentin ver-

ran. Tämän pohjalta 7,7 prosentin kasvu asiakasviipymässä vastaa karkeasti kymmenen prosentin myynnin kasvua, joka isossa kauppakeskuksessa voisi tarkoittaa useiden kymmenien miljoonien eurojen myynnin kasvua vuodessa. Meidän pääpainomme keskittyi tosin yleisesti audiojärjestelmän toimivuuteen, laajennuksiin ja korjaustarpeisiin, sekä järjestelmän kuvaamiseen, jotta jatkossa kehittämissuunnitelmia laitteiston osalta olisi helpompi tehdä. Tämän lisäksi meille tuli Ratinasta vierailemaan kauppakeskus johtoa, joiden vieraana viimeviikolla olimme käyneet. Pidimme heille esittelykierroksen keskuksessa.

Torstai 28.3.2019

Tänään meillä oli tapaaminen kauppakeskuksessa järjestettävään pelitapahtumaan liittyen tapahtumatuottajan, sekä turvallisuuspalveluiden tuottajan kanssa (Securitas Events). Kävimme läpi tapahtumasuunnitelmaa, aikataulua ja tapahtuman rakentamiseen liittyviä operatiivisia asioita. Näihin tapahtumiin on tärkeä laatia aina hyvä suunnitelmat niin tapahtuman tuottajan, kuin turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa. Meillä on kuitenkin useita esimerkkejä tapahtumien turvallisuusongelmista. Varsinkin maailmalla on sattunut vakavampia turvallisuuspoikkeamia tapahtumissa, jopa terrori- iskuja. Näiden mahdollisuus on hyvä huomioida myös kauppakeskuksissa järjestettävissä tapahtumissa, koska kauppakeskukset ovat niin sanottuasti pehmeän turvallisuuden kohteita. Yleisötilaisuuksien turvallisuutta käsittelevässä kirjassa kerrotaan, että Suomessa poliisi ei aio muuttaa toimintatapojaan yleisötilaisuuksien turvaamisessa. Poliisijohtaja Mikko Paateron korostaa kirjassa, että yleisötilaisuuksien turvallisuudesta vastaa järjestäjä (Paasonen 2013, 26.) Poliisi on kuitenkin harjoitellut taktista toimintaa meidänkin kauppakeskuksessamme, esimerkiksi aseellisen henkilön hyökkäystilanteen hoitamista eli niin sanottua "active shooter" toimintamallia. Yleisötilaisuuksista säädetään kokoontumislaisissa. Yleisötilaisuus on määritelty kokoontumislain 2§ pykälässä yleisölle avoimeksi huvitilaisuudeksi, kilpailuksi, näytökseksi tai muuksi niihin rinnastettavaksi tilaisuudeksi (Kokoontumislaki, 530/1999). Kauppakeskuksen tilat soveltuvat lähtökohtaisesti näiden tapahtumien järjestämiseen ja turvallisuusorganisaatio, sekä järjestelyt ovat lähtökohtaisesti sovellettavissa tapahtumiin, joten yleisesti viranomaisilmoitukset saadaan läpi nopeastikin, eikä näiden suunnitteluun tarvitse käyttää niin paljon aikaa, kuin järjestettäessä tapahtumaa sellaisessa paikassa, jotka toiminnaltaan ole lähtökohtaisesti suurten ihmismassojen käytössä päivittäin. Kuitenkin näidenkin tilaisuuksien järjestämisessä tärkeintä on laatia selkeät ohjeet, jotta kaikki tietävät mitä missäkin tapahtuu ja kuka on vastuussa näiden asioiden järjestämisestä. Meillä tapahtumatuottaja lähtökohtaisesti hoitaa tapahtuman rakentamiseen ja sisältöön liittyvät käytännön järjestelyt, sekä toteutuksen. Events vastaa lähtökohtaisesti tapahtuman turvallisuudesta mutta tukeutuu tarvittaessa kiinteistön turvallisuusorganisaatioon, joten nämä tapahtuma turvallisuuteen liittyvät asiat täytyy olla myös tiedossa kiinteistön turvallisuusorganisaatiolla.

Perjantai 29.3.2019

Meillä oli tänään muun muassa työnjohtopalaveri, jossa kävimme läpi ajankohtaisia asioita. Työnjohtopalaverit meidän operatiivisen työnjohtomme kanssa ovat tärkeitä, koska heillä ei lähtökohtaisesti ole erikseen työnjohtoaikaa, vaan tekevät työnjohtoa operatiivisen toiminnan ohella. Emme myöskään ole useinkaan kaikki samaan aikaan töissä, joten näiden järjestäminen säännöllisesti on ehdottoman tärkeää, jotta kaikki tietävät missä mennään kokonaisuuden osalta. Tämä on myös ajankäytöllisesti järkevämpää käydä yhdessä läpi, kuin että kävisimme nämä asiat kaikkien kanssa erikseen, tai pelkästään vaihtamalla sähköpostia näistä asioista. Meillä työnjohtopalaverista laaditaan aina muistio, joka noudattaa rakenteeltaan lähestulkoon samaa muotoa. Palaverin aluksi käymme läpi edellisen palaverin muistion, mikäli siitä tulee jotain huomautettavaa. Ensiksi keskitymme henkilöstö asioihin, mikä on toki meidän palvelutuotantomme tärkein osa-alue. Henkilöstön osalta käydään mahdolliset muutokset, nyt ajankohtaiset kesärekrytoinnit, poikkeamat esimerkiksi työtehtävien hoitamisessa tai muuta sellaista, sekä henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia asioita. Henkilöstöasioiden lisäksi käymme läpi tulevat koulutukset, joita olemme suunnitelleet järjestettäväksi tälle vuodelle ja mikäli on jotain muita koulutustarpeita. Henkilöstön osaamiseen liittyy myös omavalvonta, jota meillä säännöllisesti tehdään, sekä varusteet, mikäli niissä on jotain poikkeavaa ja tarvetta toimenpiteille. Jokainen työnjohdosta käy myös läpi oman vastuualueensa asiat ja mahdolliset poikkeamat, sekä kehitettävät asiat lyhyellä- ja pitkällä tähtäimellä. Näin koko työnjohto saa hyvän kuvan kokonaisuudesta ja tehtävät voidaan vastuuttaa, sekä aikatauluttaa ja niiden toteutumista seurataan seuraavassa tapaamisessa.

Viikkoanalyysi 7

Ajattelin summata tähän viikkoanalyysiin valmentavan johtamisen metodeja, koska pidän sitä itse tärkeänä osana esimiestyön kokonaisuutta. Olen itse oppinut omasta esimiestyöskentelestä paljon työurani aikana ja se on mielestäni yksi tärkeimpiä kehittämisen osa-alueita, mikäli toimii esimiehenä tai henkilöstöjohtamis tehtävissä. Oman minäkuvan luominen ja sen kehittäminen on yksi iso-osa myös esimiehenä kehittymistä, kun ymmärtää itseään on helpompi ymmärtää ja johtaa myös muita.

Valmentava johtaminen on auttamista ilman että tarjotaan valmiita vastauksia asioihin, jotta henkilö voisi itse pohtia asiaa ja sitä kautta oppia. Pyrin aina itse ensin asettamaan kysymykseksi niin, että toinen henkilö voi siihen vastata ensin, mikäli hän pystyy asiaan tuottamaan vastauksen ja mikäli ei, niin vasta sitten kerron vastauksen. Tämä lisää mielestäni myös henkilöstön vastuunottoa ja omaa ajattelua, jolloin heidän ei tarvitse olla joka asiasta nykimässä hihasta. Valmentaminen on henkilön omien voimavarojen vapauttamista suorituksen parantamiseksi ja se on oppimisen tukemista, ei opettamista (Gallwey, 2001.) Esimiesroolin tärkeät

ulottuvuudet ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa (Kuvio 6);



Kuvio 6: Esimiesroolin tärkeät ulottuvuudet (Mattsson, 2016.)

Kuvassa Mattsson kuvaa esimiehen tärkeitä rooleja työnantajan edustajana, kannustajana, sekä tulevaisuuden kehittäjänä (Mattsson, 2016.) Esimiehellä on paljon lainsäädännöllisiä vastuita, jotka esimiehen tulee tiedostaa ja hallita, jotta hän ei teetä töitä lainvastaisesti. Näitä ovat muun muassa työsopimuslainsäädäntö, työaikalaki ja työturvallisuuslainsäädäntö. Nämä asiat on pidettävä mielessä joka päivä, kun töitä suunnitellaan ja operatiivista työtä ohjeistetaan. Tuotannon suunnittelussa eikä operatiivisissa ohjeistuksissa saa olla ristiriitoja lainsäädännön kanssa. Sen lisäksi, että esimies vastaa töiden lainmukaisuudesta, esimiehen tulee toimia kannustavana johtajana. Pyrin itsen noudattamaan näitä Mattssonin kuvaamia kannustavan johtajan elementtejä, joita ovat muun muassa tavoitteiden asettaminen, kannustaminen, motivointi, palautteen antaminen, sekä työssä ohjaaminen.

Meillä tavoitteiden asettaminen ja ohjaaminen tapahtuvat joka päiväisessä työssä ja sen lisäksi työnjohdolle järjestettävissä työnjohto tapaamisissamme, joita esimerkiksi viimeviikolla järjestimme. Pyrin myös antamaan palautetta ja kannustamaan joka päivä työnjohtoa ja henkilöstöämme. Raportointi työkalumme mahdollistaa myös palautteen antamisen, joten tapanani on pyrkiä kirjoittamaan palautetta joka päivä myös pienemmistä asioista, kun luen päiväraportin läpi. Toki suullinen palaute on aina parempaa mutta välillä sitä ei ehdi antaa joka asiasta, joten raportointi auttaa tässä asiassa ja mielestäni viestii henkilöstölle, että heitä huomioidaan joka päiväisessä työssä, vaikka eivät aina minua näkisikään päivän aikana. Mielestäni esimiehellä tulee olla myös tulevaisuuden visio, jota kohti pyritään. Itse laadin aina uudelle vuodelle vuosisuunnitelman, jossa karkeasti kuvataan tulevan vuoden tavoitteet ja visio, mihin pyrimme. Laadimme myös vuosikellon, jossa on tarkemmin kuvattuna, mitä asioita minäkin kuukautena toteutamme, jotta pääsemme tavoitteisiimme. Käytän myös itse viikoittaista to-do listaa ja olen suositellut sitä myös meidän työnjohdollemme. Mielestäni on hyvä pitää mielessä pidemmän ajan tavoitteet mutta asettaa myös tavoitteita lyhyemmälle

ajalle ja seurata niiden toteutumista. Tällä tavoin itselleni muodostuu mielestäni selkeää kuva siitä, mitä on saatu aikaiseksi ja olemmeko tavoite aikataulussa koko vuoden osalta.

3.7 Viikko 8

Tulevalla viikolla on luvassa paljon palo- ja pelastusturvallisuuteen (safety) liittyvää asiaa, joka on osittain sidoksissa myös kehittämistehtävääni mutta osittain liittyy suurempaan kokonaisuuteen.

Maanantai 1.4.2019

Tänään kävin läpi laskutusta ja lähetin asiakkaalle tiedon tuntipankin tilanteesta, sekä katsoimme sen perusteella hieman läpi tämän vuoden budjettia. Tuntipankki tarkoittaa laskutusjärjestelyä, jossa asiakas maksaa tietyn summan aina kuukausittain, jolloin laskutus on tasaisempaa, eikä jokaista laskua tarvitse laittaa erikseen, eikä asiakkaan silloin tarvitse niitä jokaista erikseen hyväksyä. Itselläni on laskentataulukko, jossa pidän kirjaa näistä laskutettavista tilauksista, sekä taulukko, josta näkee saldo tilanteen koko vuoden osalta. Tämä helpottaa niin meidän, kuin asiakkaankin työtä laskutuksen osalta, sekä pystytään helpommin arvioimaan kuluja, mikä auttaa budjetin suunnittelussa ja seurannassa.

Tämän lisäksi organisoin kehittämistehtävääni liittyen poistumisturvallisuus selvitystä kiinteistön osalta, jossa vertaamme muun muassa hätäpoistumisreittien dokumentoinnin ja käytännön paikkaansa pitävyyttä. Itselläni on jo Finnkino projektin ajoilta tiedossa selvitystä muutostöistä johtuvia poikkeuksia, minkä takia dokumentointi tai käytännön poistumisjärjestelyt ja merkinnät oviympäristöissä eivät pidä paikkaansa. Resursoin tähän selvitystyöhön alustavasti meidän työharjoittelijamme, joka saa tehdä alkuselvitystä ja sen lisäksi tilasin yhden henkilön meidän työnjohdostamme viikoksi tekemään kartoitusta näistä koko kiinteistön osalta. Muutamista paikoista olen tehnyt jo esityksen huomista tapaamista varten, jossa käymme niitä läpi kiinteistön palokonsulttimme L2 kanssa. Nämä asiat on määritelty myös pelastuslaissa. Esimerkiksi näiden poistumisreittien laitteiden (Sisäasiainministeriön asetus 805/2005) kunnossapidosta ja oikeellisuudesta on huolehdittava, sekä muutenkin poistuminen ja pelastustoiminta tulee olla esteetöntä. Tämän kartoituksen ohella teemme myös ensisammutuskaluston kartoitusta, mikä on toisaalta jatkuvaa meidän toimestamme ja Securitas esimerkiksi vastaa kiinteistön alkusammutuskaluston riittävydestä ja kunnossapidosta alkusammuttimien osalta. Laissa määritellään näiden osalta myös uhkasakko, mikäli näitä määräyksiä laiminlyödään, joten nämä asiat tulee olla kunnossa tai ainakin niitä korjaaviin toimenpiteisiin tulee ryhtyä välittömästi (Pelastuslaki 379/2011).

Selvitin myös turvallisen poistumisen järjestämistä katolta tikkailla, koska projektin jäljiltä oli jäänyt ainakin yhteen paikkaan sellainen tila katolle, josta pelastustoiminnan järjestämi-

nen ei ollut mahdollista. Tein tästä suunnitelman esitettäväksi palokonsultille pohjautuen ympäristöministeriön asetuksesta rakennuksen käyttöturvallisuuteen, jossa todetaan muun muassa, että varateiden tikkaat sekä muut rakennusosat ja laitteet tulee suunnitella ja rakentaa siten, että ne ovat hätätilanteessa käyttökelpoiset (848/2017).

Tiistai 2.4.2019

Tänään meillä oli taas viikoittainen tiimipalaveri, jossa käytiin läpi kauppakeskuksen ajankohdaisia ja tulevia operatiivisia asioita. Tämän lisäksi valmistelin HSC (Health and Safety Committee) tapaamisen läpikäynnin, jossa esitin kauppakeskuksen turvallisuuspäällikölle suunnitelman tämän jatkamisesta palvelutuotannon kanssa. Tämä liittyy myös osana kehittämishankettani pelastustoiminnan (safety) kehittämisestä, tässä pääpainopisteenä työ- ja hyvinvointikäytännöt sekä parannukset kauppakeskuksessa. Olin laatinut tapaamiseen pöytäkirjan tämän vuoden osalta tehdyistä HSC huomioista. Kauppakeskuksessamme kiinteistö ja palveluntuotanto raportoi näitä HSC havaintoja käytössä olevaan raportointijärjestelmään, mistä ne vastuutetaan minulle tai vastaavalle henkilölle. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään joko välittömästi riippuen tapauksesta tai ne käsitellään viimeistään HSC tapaamisissa. Yleensä pienemmät ja akuutit asiat hoidetaan välittömästi palveluntuotannon tai operations teamin osalta kuntoon ja isommat mahdollisesti tutkintaa tai investointia vaativat korjaustoimenpiteiden suunnitelmat ja aikataulu laaditaan HSC tapaamisissa.

Työsuojelulainsäädännön ytimessä ovat työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden suojeleminen sekä työehdot. Työsuojeluviranomaiset valvovat myös tilaajavastuulain ja yhdenvertaisuuslain noudattamista ja tietosuojaa työelämässä. Myös koneiden, laitteiden, kemikaalien sekä muiden työssä käytettävien tuotteiden valmistajalle säädetyt turvallisuusvaatimukset edistävät työturvallisuutta (Työturvallisuuslaki, 738/2002). HSC tapaamisessamme on tarkoitus jalkauttaa HSC-policy ohjeistuksemme ja työturvallisuus kulttuurimme osaksi palveluntuotantoa ja kauppakeskuksemme henkilöstön toimintaa. Palveluntuotannon tulee laatia ohjeet oman toimintansa osalta huomioiden työnsä riskienarvioinnissa huomioon tulleet asiat. HSC tapaamisissa on jatkossa tarkoitus käydä läpi myös palveluntuotannon roolia osana suojeleorganisaatiota, joka on käytännössä lähempänä tätä kehittämistehtävääni pelastustoiminnan kehittämisestä. Suojeleorganisaatio käytännössä tarkoittaa sitä, että evakuoitilanteessa nimetyt yrityksen toimivat heille annetun ohjeistuksen ja koulutuksen mukaan opastustehtävissä kauppakeskuksen uloskäynneillä, koska järjestyksenvalvonnan resurssi ei käytännössä riitä koko kiinteistön evakuoinnin hoitamiseen yksinään. Suojeleorganisaatiossa toimijoille on toimitettu erikseen suojelupaketti, jossa on ohjeet ja tarvikkeet toimintaa varten. Jokainen suojeleorganisaation jäsen vastaa oman uloskäynnin opastuksesta, sekä valvoo, ettei evakuoitilanteessa henkilöitä tule sisään kiinteistöön. HSC tapaamisissa seurataan myös palveluntuotannolle sattuneita mahdollisia tapaturmia, sekä kartoitetaan työturvallisuusriskejä ja puututaan

niihin tarvittaessa. HSC palaverista laadittu muistio on tarkoitus jakaa kauppakeskuksen operation tiimille ja johdolle, jotka hyväksyvät lopullisesti esitetyt toimenpiteet.

Keskiviikko 3.4.2019

Laskin että noin 50 sähköpostia taas päivän aikana kaikkea sekalaista, joten ei niistä sen enempää. Päivän pääaihe keskittyi pitkälti kiinteistön paloteknisten järjestelmien dokumentaation läpikäymiseen tapaamisessa yhdessä palokonsultin L2 kanssa. Meidän yleisenä tavoitteenamme on ollut nyt pidemmän aikaa yhdenmukaistaa dokumentointia ja kerätä nämä dokumentit yhteen paikkaan, josta kaikki niitä käyttävät ja mihin niitä päivitetään muutostöiden ohessa. Näin isossa ja iäkkäässä kiinteistössä selkeä dokumentointi eri teknisten asioiden osalta korostuu, koska ne helpottavat kokonaisuuksien kartoittamista ja suunnittelua jatkossa. Tätä on kuitenkin jonkun verran laiminlyöty ajan saatossa, joten se luo oman haasteensa meille nykyisille toimijoille. Toinen tärkeä asia näiden isompien kokonaisuuksien ohjaamisessa on niin sanotut ohjaavat dokumentit, eli ohjeet, jotka määrittelevät toiminnan perustason kauppakeskuksessa. Näihin kuuluvat muun muassa paloturvallisuussuunnitelma, joka sisältää ohjeistuksen palo- ja työturvallisista menettelyistä, palo- osastoinnin suunnittelun kuvauksen, tulityöluvat ja niiden hallinnointi, irtikytkentä prosessin, poistumisturvallisuuden, perehdyttämisen ja palovartioiden järjestämisen.

Työturvallisuuslaki ja pelastuslaki velvoittavat kiinteistöä järjestämään työt siten, että palo-vaara on mahdollisimman vähäinen ja antamaan ohjeita ja määräyksiä turvallisuuden edistämiseksi. Henkilökunnan on noudatettava turvallisuusohjeita ja osapuolten on yhteistoiminnassa pyrittävä ylläpitämään ja tehostamaan työturvallisuutta työpaikalla. Tämän kartoituksen perusteella päätettiin niistä dokumenteista ja toimintaa ohjaavista dokumenteista, joita lähetään luomaan ja kehittämään.

Tämän tapaamisen perään meillä oli vielä tapaaminen paloilmoitinlaitteiston toimittajan, sekä ylläpitävän yrityksen kanssa samaan aiheeseen liittyen. Kävimme läpi muun muassa kiinteistön pitkäaikaissuunnitelmaa paloteknisten järjestelmien osalta ja miten sen kanssa tullaan etenemään. Akuutimpi aihe meillä oli käyttöviivelaiteen toiminnallisuuden läpikäynti ja kehitysehdotukset järjestelmää koskien, josta päätettiin korjaavat toimenpiteet. Näitä olivat muun muassa ohjeistuksen selkiyttäminen, kun olimme käyneet järjestelmän toimintaa läpi, joidenkin laitehankintojen tekeminen, jotka selkeästi helpottavat järjestelmän päivittäiskäyttöä, sekä grafiikka käyttöliittymän edistäminen, jotta laitteiston käyttöliittymä olisi hieman käyttöystävällisempi ja paremmin hallittavissa näin isossa järjestelmä kokonaisuudessa. Tämäkin on tietyllä tapaa osa kehittämissuunnitelmani aihetta mutta tämä on niin paljon suurempi kokonaisuus, että se ei tule kokonaisuudessaan valmistumaan läheskään tämän opinnäytetyön aikana, vaan useiden vuosien päästä, varsinkin teknisen toteutuksen osalta.

Torstai 4.4.2019

Laadin tänään ohjeistuksen viikonlopun pelitapahtumaa varten, josta meillä oli aikaisemmin tapaaminen, koska sain tänään vielä tapahtuman turvallisuussuunnitelman Eventsin vastuhenkilöltä. Events hoitaa meillä pääasiassa siis tapahtumien järjestyksenvalvonnan mutta toki myös kiinteistön järjestyksenvalvonnan tulee olla tietoisia järjestelyistä, sillä mikäli jotain isompaa poikkeavaa tapahtuu, niin kiinteistön järjestyksenvalvonta ottaa tilanteesta johtovastuun valvomon johdolla. Tämän takia minun tehtäväni on katsoa läpi tapahtuman suunnitelmat ja ohjeistaa niiden perusteella kiinteistön järjestyksenvalvontaa huomioiden kokonaisuus riskienarvioinnin ja operatiivisen toiminnan osalta. Kävin suunnitelman läpi myös meidän vuorossamme olevan esimiehen kanssa, jotta hän voi johtaa operatiivista toimintaa viikonloppuna ja raportoi mahdolliset poikkeamat minulle.

Meillä oli taas myös yksi nuorisotoimen verkostotapaaminen. Tämä verkosto on niin sanottu rataverkosto, joka koostuu radanvarren toimijoista, poliisin, nuorisotoimen, sekä järjestyksenvalvonnan edustajista. Verkoston tarkoitus on pystyä puuttumaan rataverkostoa liikkumiseen käyttävien nuorien toimintaan ja seurata eri ilmiöitä. Periaatteessa siis samaa asiaa kuin paikallisen verkoston kanssa mutta laajemmin. Viimetapaamiseen en päässyt, joten edellisestä kerrasta on hieman aikaa ja tänään tapaamisessa oli myös uusia kasvoja mutta osittain myös samoja, kuin muissa verkostoissa. Tapaaminen keskittyi lähinnä kuulumisten vaihtamiseen, ilmiöistä keskusteluun, sekä niihin vaikuttamiseen ja tuleviin kesän tapahtumiin. Tapaamisessa saa hyvä tilannekuvan laajemmin alueen tapahtumista, vaikka nämä ilmiöt olivat osittain samoja, kuin paikallisissa verkostoissa, mikä ei sinänsä ole yllätys, kun nuoriso liikkuu aktiivisesti ympäri eteläsuomea. Aikaisempiin tämän verkoston tapaamisiin on myös liittynyt muutamia projekteja esimerkiksi HKL:n metro turvallisuus koulutus ja metron aiheuttamien riskienarviointi meidän kauppakeskukseemme, sekä turvallisuuskartoitus. Näen sinänsä positii-visena, että näissä verkostoissa pääsee pääasiallisen tarkoituksen lisäksi myös verkostoitumaan ja sitä kautta kehittämään jotain muitakin osa-alueita, kuten edellä esimerkissä mainitsin. Pohdimme verkostossa myös verkoston tulevia tavoitteita ja kaikilta osallistujilta pyydettiin mielipiteet kirjalliseen pohjaan näistä asioista, joita on tarkoitus käsitellä seuraavassa tapahtumassa, ettei keskustelumme jää ainoastaan ilmiö tasolle, vaan verkostollamme on myös tavoite. Mielestäni on hyvä miettiä selkeät tavoitteet, ettei verkosto tapaamiset keskity vain kuulumisten vaihtamiseen, vaan tavoitteita asetetaan ja niitä seurataan, kuten yleensä yrityskulttuurissa.

Perjantai 5.4.2019

Tänään kävimme läpi meidän ylivartijamme kanssa hänen tehtävälistaansa, jota hänen olisi tarkoitus toteuttaa hänelle erikseen tilatun projektiviikon aikana. Meillä asiakas tilaa erikseen projektitöitä varten aikaa, koska näitä ei ehdi tekemään operatiivisen työn ohella, mikä on

mielestäni erittäin positiivinen asia. Olen ottanut käytännöksi, että projektiviikon alkuun pidetään tapaaminen, jossa käydään läpi tulevan viikon projektit, niiden priorisointi ja aikataulu. Tällöin saan itselleni paremman kuvan mitä kukakin on tekemässä ja milloin, työntekijälle voidaan asettaa näin tavoitteet ja niiden toteutumista seurata. Tällöin pystyn myös asiakkaalle kertomaan, mitä kaikkea on tehty ja muutenkin perustella näitä projektiviikkoja myös jatkossa. Projektiviikon jälkeen katsotaan läpi, onko tavoitteisiin päästy ja mitä jäi mahdollisesti tekemättä. Tällä tavoin pyrin myös viemään henkilöstölle hieman työn suunnittelua, priorisointia, aikataulutusta ja raportointia, mikä on minun nähdäkseni kuitenkin välttämätöntä suurempien kokonaisuuksiemme osalta. Kun on selkeä suunnitelma ja aikataulu, sekä tavoitteet, niin mielestäni työn tekeminen on tehokkaampaa, vaikka suunnitteluun joutuu käyttämään hieman aikaa, kuin että työtä lähettäisiin tekemään vain summittaisesti.

Tämän jälkeen kävimme vielä työharjoittelijamme kanssa hänen mennyttä viikkoaan, katsoimme läpi koulun ehdoksi asettaman viikkoraportin ja suunnittelimme hieman ensiviikon tekemistä. Sama idea periaatteessa tässä, kuin projektiviikon suunnittelussa ja mielestäni hyvä, että tätä opetetaan jo perustutkinnossa. Poltin tänään saldoja ja lähdin hieman aikaisemmin töistä, joten mitään muuta isompaa asiaa en ehtinyt tänään hoitamaan.

Viikkoanalyysi 8

Kriisiviestinnän tehtävä on lieventää kommunikaation keinoin kriisin negatiivisia seuraamuksia (Lehtonen 2009, 10.) Kriisiviestintää tarvitaan, kun jokin odottamaton tilanne edellyttää välitöntä reagoitua. Kriisitilanteet vaativatkin organisaatiolta ripeää ja päättäväistä toimintaa. Kriisiviestintä ei ole vain erillinen toiminto, vaan sen tulisi olla osa organisaation viestintäprosessia ja valmiutta. Kriisitilanteissa muu päivittäinen viestintä ei lakkaa, vaan poikkeusolosuhteissa viestinnän painopiste siirtyy kriisin hoitoon. Kriisiviestinnällä vastataan sidosryhmien odotuksiin ja tarpeisiin (Korpiola 2011, 13.) Jos kriisiviestintä ei noudata organisaation yleisiä arvoja, se ei ole uskottavaa. Arvojen tulisi myös ohjata organisaation toimintaa poikkeustilanteissa, joihin ei ole valmista käsikirjoitusta.

Kriisiviestintä pitäisikin yhdistää osaksi organisaation viestinnän kokonaissuunnitelmaa, jotta siihen voidaan siirtyä sujuvasti poikkeustilanteissa. (Korpiola 2011, 13-14.) Kriisiviestinnälle haasteita ja uusia vaatimuksia tuo sosiaalinen media ja digitalisaatio. Kriisin aikainen viestintä tapahtuu reaaliaikaisesti mediajulkisuuden rajapinnalla: median, verkkoviestinnän ja sosiaalisen median välityksellä. Kriisitilanteissa viestitään poikkeusolosuhteissa jatkuvasti muuttuvassa mediamaisemassa. Tämä on todellinen haaste organisaation viestinnälle (Korpiola 2011, 14.) Toisaalta digitaalinen julkisuus ja sosiaalinen media mahdollistavat reaaliaikaisen

yhteydenpidon yleisölle keskellä kriisiä. Kriisiuutinen leviää hetkessä median kautta julkisuuteen yli kansallisuus ja kielirajojen. Kriiseistä tulee siis samanaikaisesti paikallisia ja globaaleja.

Digitaalinen julkisuus toimii 24 tuntia vuorokaudessa, joten se vaatii kriisiviestinnältä jatkuvaa toimintavalmiutta ja nopeaa reagointia heti kriisin akuuttivaiheessa. Kriisiin reagoimisen aika on todella lyhyt, ja siksi se on tehtävä välittömästi. Kriisitilanteessa viestinnästä vastaavilta vaaditaan harjaantuneisuutta ja median toimintatapojen tuntemista. (Korpiola 2011, 18-19.) Kriisiviestintäsuunnitelma perustuu viestintästrategian määrittelyihin. Sieltä tulevat viestinnän periaatteet, sidosryhmät ja vastuut, jotka pätevät myös kriisissä. Poikkeustilanne vaatii kuitenkin joitain tarkempia määrittelyjä (Juholin 2009, 303.) Suurin osa kriisiviestinnästä on ennakkosuunnittelua. Kriisitilanteessa viestinnän täytyy olla yhtenäistä, tehokasta ja ennakoivaa. Virheille ja väärinymmärryksille ei ole tilaa. On tärkeää, että kaikki sidosryhmät saavat saman tiedon samaan aikaan. Yhdenmukainen viesti on kriisitilanteessa uskottavampi kuin epä johdonmukainen. Kriisissä olevat organisaatiot joutuvat väistämättä julkisuuden valokeilaan, jolloin niiden jokaista liikettä tarkkaillaan. Organisaation viestintäyksiköllä tulee olla suunnitelma mahdollisen kriisin varalle (Korhonen & Rajala 2011, 89.) Viestintäsuunnitelma kriisiä varten pitää rakentaa oman organisaation näkökulmasta ja juuri sen tarpeisiin.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida myös jälkihoito, oli kyseessä sitten yhteiskunnallinen tai laajamittainen kriisi tai paikallinen organisaatioon kohdistunut kriisi. Kriiseissä syntyy aina uhreja, ihmisiä, jotka ovat kokeneet tahtomattaan järkyttäviä asioita tai menetyksiä. Kriisi ei lopu siihen, kun se häipyä mediajulkisuuden valokeilasta (Korpiola 2001, 107.) Kriisin jälkihoito alkaa välittömästi kriisin akuuttivaiheen selvittyä. Kriisille on saatava symbolinen päätös ja ratkaisu. Jälkihoitoa tarvitaan sekä organisaation, että yksilön näkökulmasta. Organisaation kannalta jälkihoidossa on kyse jälleenrakentamisesta, maineenhallinnasta, sekä organisaation toimintakyvyn palauttamisesta. Kriisin jälkeen organisaatio on palautettava tai johdettava tilanteeseen, josta se voi jatkaa keskittymistä ydintehtäväänsä (Korpiola 2011, 107-108.) Käytännössä jälkihoito voi olla tilanteesta riippuen esimerkiksi tilaisuus tai kokous, jossa käydään läpi kriisin tapahtumat, viestit ja niihin reagointi sekä kriisinaikaista mediaseurantaa (O'Rourke 2015, 17).

3.8 Viikko 9

Tällä viikolla tarkoitus laatia projektisuunnitelmia, mm. hankintataulukkoja yms. Näiden lisäksi torstaina on aamiaisinfo, jossa pääsen turvallisuusasiantuntijan roolissa tapaamaan vuokralaisia, vaihtamaan kuulumisia ja muistuttamaan taas turvallisuusasioista ja koulutuksista, joita tarjoamme vuokralaisille ilman veloitusta kauppakeskuksen puolesta.

Maanantai 8.4.2019

Viikon aloitus taas perinteikkäästi lukemalla kaikki viikonlopun raportit ja toimenpiteet niiden osalta. Viikonloppuna ollut tapahtuma oli mennyt hyvin ilman poikkeamia. Muutenkin päivän aikana paljon sekalaista pienempää asiaa. Yksi isompi kokonaisuus oli selvittää hissihälytysten läpimenoa uuden palveluntuotannon toimijan kanssa. Hissi hälytysten tulee olla Tukesin ohjeen mukaan kunnossa tai hissien käyttö asetuksen mukaan tulee keskeyttää. Hissin haltijan on huolehdittava siitä, että laitteen käyttö keskeytetään heti, jos siinä havaitaan vika tai puute, joka aiheuttaa välittömän vaaran hengelle, terveydelle tai omaisuudelle (Dnro 35/00.00.02/2017). Hissin haltija on vastuussa hälytysten toimivuudesta ja niiden osalta tulisi olla tehtynä tarkastukset huoltosopimuksen vaihtuessa ja löytyä merkinnät tarkastuspöytäkirjasta. Selvisi että näiden pitäisi olla kunnossa mutta hälytyksen ilmoittamisesta kiinteistön valvomoon ei löytynyt ohjeistusta nykyiseltä palveluntarjoajalta, joten laitoin tästä viestiä heidän hälytyskeskukseensa, sekä kirjoitin tästä kokonaisuudesta ohjeen meidän kohdeohjeeseemme.

Tiistai 9.4.2019

Tänään meillä oli viikoittainen tiimipalaveri, jossa toin esille muutamia paloturvallisuuteen liittyviä kokonaisuuksia ja kerroin näiden hankkeiden etenemisestä. Meillä oli myös asiakaspalvelukoulutuksemme demo version katselmointi asiakkaamme kanssa, jonka jälkeen koulutus vaatii enää pientä viimeistelyä ennen sen jalkauttamista. Asiakas oli tyytyväinen lopputulokseen, koska se täytti asetetut tavoitteet, jotka olivat, että palveluntuottaja laatii asiakaspalvelukoulutuksen, jossa tuomme esiin kauppakeskuksen näkemys asiakaspalvelusta osana vartiointin päivittäistä toimintaa. Koulutuksen viimeistelyn jälkeen tämä tullaan ottamaan osaksi perehdytysmateriaalia. Uskon, että tämä parantaa asiakaspalvelun laatua myös vanhempien tekijöiden osalta. Yksi meidän työnjohtajistamme näki tämän ensimmäistä kertaa ja hänen mielestään siinä tuli esiin myös sellaisia asioita, joita eivät välttämättä edes vanhemmat tekijät ole miettineet. Lähtökohtaisesti tämä koulutus on kuitenkin tarkoitettu uusille alalle tulijoille ja kesätyöntekijöille, joilla ei välttämättä ole selkeää kuvaa vartiointin työstä ja asiakaspalvelusta kauppakeskuksessa. Uskon että tämä vähentää meidän uusista työntekijöistämme aiheutuvia asiakaspalautteita ja reklamaatioita, sekä parantaa asiakaspalvelun laatua ja yhdenmukaisuutta.

Sain myös luvan edetä HSC- toimikunnan jalkauttamisessa, eli käytännössä sopia jälleen tapaamisista palveluntuotannon kanssa. Ehdotin siivoukselle ja huollolle tapaamista ensiviikolle, jossa tätä kokonaisuutta käytäisiin läpi heidän kanssaan, koska heillä on vastuuhenkilöt vaihtuneet.

Keskiviikkoa 10.4.2019

Tämä päivä meni erinäisten suunnitelmien laadintaan ja hankintataulukoiden tekemiseen. Tein muun muassa kameravalvonnan kehitysehdotuksista koontin ja suunnitelman valmiiksi, jonka perusteella asentajat pääsevät tekemään sitten lopullisen toteutuksen ja tätä esitystä voidaan käyttää myös asian esittämiseen asiakkaalle. Tämän visuaalisen suunnitelman lisäksi tein hankinta excelin, josta selviävät toimenpiteet ja niiden kustannukset. Tällä pystyin sitten esittämään arvion kustannuksista asiakkaalle ja tämän perusteella pyydän tarjouspyynnön turvatekniikan toimittajalta. Lisäksi tein hankintataulukon muista tarvittavista hankinnoista, josta asiakas pystyi helposti katsomaan ne läpi ja sai kokonaishinnan tiedoksi. Asiakas hyväksyi nämä kummatkin suunnitelmat ja budjetin näille, joten pääsen viemään näitä asioita eteenpäin. Teimme näiden osalta myös jo alustavan katselmoinnin, jolla varmistimme, että toteutus onnistuu suunnitelman mukaisesti ja tämä sama katselmointi tullaan oletusarvoisesti tekemään myös turvatekniikan toimittajan kanssa, jotta he saavat laadittua tästä tarjouksen. Mielestäni tämä on toimivin tapa tuoda asiat selkeästi valmiina pakettina tiedoksi asiakkaalle, jolloin näiden hyväksyminen menee helpommin läpi, kun asiat on selkeästi esitetty. Näistä dokumenteista on myös myöhemmin hyötyä tarjouspyyntöä tehdessä ja asentajaa ohjeistaessa, sekä projektin valvonnassa.

Painotin näiden tärkeyttä myös meidän työnjohdollemme, jotta osaavat myös laatia näitä jatkossa, mikäli tarpeen. Tämän lisäksi kiersimme meidän työharjoittelijamme kanssa hänen tekemänsä huomiot hätäpoistumisreittien poikkeamista. Tämä on myös osa isompaa kartoitusprojektia, jota meidän työnjohtomme tulee jatkamaan. Lopputuotteena saamme korjattua dokumentoinnin vastaamaan käytäntöä ja käytännössä korjattua puutteet, sekä ristiriidat dokumentoinnin kanssa. Samalla kierroksella tein vielä huomiota projektialueen "narinalistoihin", joiden osalta kaikkia korjaustoimenpiteitä ei ollut vielä tehty. Toimitin tästä auditointi raportin projektista vastaavalle, joka laittoi sen eteenpäin viimeistelytöitä tekeville urakoitsijoille. Tarkoituksena on saada nämä viimeistelyt tehtyä urakoitsijan toimesta, että niitä ei jää kiinteistön hoidettavaksi.

Torstai 11.4.2019

Tänään aamusta oli niin sanottu aamiaisinfo kauppakeskuksen vuokralaisille, jossa käytiin läpi muun muassa kävijät ja myynnit, kiinteistön ajankohtaiset asiat, sekä ajankohtaiset markkinointiasiat ja vuokralaisten kuulumiset. Käytin puheenvuoron, jossa muistuttelin vuokralaisia kauppakeskuksen järjestämistä palo- ja pelastuskoulutuksista, sekä tarjosin mahdollisuutta järjestää räätälöityjä perehdytys koulutuksia esimerkiksi uusille kesätyöntekijöillemme. Muistuttelin myös pelastussuunnitelman päivittämisestä niiden osalta, joita se koskee. Lisäksi tar-

josin taskuninfoja, joissa on tiivistetysti turvallisuusasiat yksissä kansissa uusia työntekijöitä varten. Mielestäni tämä on hyvä foorumi muistutella näistä turvallisuusasioista varsinkin uusien vuokralaisten vastaaville, jotta voivat olla minuun tarvittaessa yhteydessä.

Muuten päivä meni taas hoitaessa paljon sekalaisia asioita ja kävin meidän pääkonttorillamme käymässä kvartaalin tulosta läpi esimieheni kanssa. Tuloksen läpikäynti ja analysointi auttaa johtamaan toimintaa tulokseen positiivisesti vaikuttavaan suuntaan ja korjaamaan mahdollisesti tulokseen negatiivisesti vaikuttavia asioita, mikäli mahdollista. Lisäksi iltapäivällä tuli valvomosta ilmoitus, että henkilö oli hypännyt metron alle. Selvitin asiaa ja järjestin kohdalle päivystävän esimiehen mahdollisen debriefingin tarpeen takia.

Perjantai 12.4.2019

Tänäänkin oli paljon sekalaista asiaa, eikä juurikaan mitään isompaa kokonaisuutta, jota olisi helpompi analysoida. Toisaalta tällaisia päiviä aina tulee, kun useampia sekalaisia pieniä asioita kasaantuu. Toisaalta nämä on hyvä hoitaa pois yhtenä päivänä, niin jää taas aikaa keskittyä isompiin kokonaisuuksiin. Moni pienempi asia kuitenkin vaikuttaa asioiden eteenpäin menemiseen ja niiden kasaantuminen hidastaisi asioiden etenemistä, sekä toisaalta aiheuttaisi itselle tuskaa, kun niiden kasaantuessa vievät kuitenkin aikaa. Nämä pienet asiat monesti saattavat myös nostattaa kysymyksiä esimerkiksi henkilöstössä, että eikö työnjohto saa hoideksi edes tällaista pientä asiaa, kun he eivät välttämättä ymmärrä, että työnjohdolla näitä pieniä asioita saattaa olla kerääntynyt niin paljon, että ne yhdessä muodostavat isomman paketin. Monesti näiden pienienkin asioiden hoitamiseen kuluu kuitenkin paljon aikaa, kun niitä kasaantuu riittävästi. Nyt on ainakin pöytä saatu "tyhjäksi" ensiviikkoa varten, jolloin on tiedossa taas isompia projekti kokonaisuuksia.

Ensiviikolla meidän kohde- esimies palaa lomilta ja hänelle on varattu ensiviikko aikaa tuurata minua operatiivisissa asioissa, jolloin voin keskittyä itse paremmin kehittämistehtäväni aiheiden eteenpäin viemiseen.

Viikkoanalyysi 9

Työturvallisuuslaki ja pelastuslaki velvoittavat rakennustyöhön ryhtyvää sekä työn suorittajaa järjestämään työt siten, että palovaara on mahdollisimman vähäinen ja antamaan ohjeita ja määräyksiä turvallisuuden edistämiseksi. Henkilökunnan on noudatettava turvallisuusohjeita ja osapuolten on yhteistoiminnassa pyrittävä ylläpitämään ja tehostamaan työturvallisuutta työpaikalla. Rakennustyön aikana syttymisriski on monikymmenkertainen verrattuna rakennuksen normaalikäyttöön. Yleisenä periaatteena pidetään siksi, että työmaat erotetaan omiksi palo- osastoikseen käytössä olevista tiloista. Käytössä olevan liikekeskuksen suuri ihmismäärä sekä työmaan sijainti toimivien tilojen ympäröivinä edellyttävät erityistä huolellisuutta ja tavallisuudesta poikkeavia järjestelyjä turvallisuuden varmistamiseksi. Tämän takia

tulee työmaalla toimivien henkilöiden perehdyttämiseen kiinnittää erityistä huomiota. Työmaasta vastaavan päätoteuttajan on nimettävä henkilö työmaan turvallisuusvalvojaksi, joka valvoo tämän ohjeen ja muiden sovittujen turvallisuusjärjestelyjen noudattamista. Työmaalla ei saa työskennellä henkilöitä, jotka eivät ole saaneet perehdytystä työmaan pelisääntöihin. Päätoteuttaja laatii asiasta tarkemman toimintaohjeen ennen työmaan aloittamista. Kaikissa purku- ja rakennustöissä tulee ensisijaisesti käyttää kylmiä menetelmiä, toisin sanoen menetelmiä, joissa ei käytetä tulitöitä. Urakoitsijan ja suunnittelijan tulee esittää erityiset perusteet niille työvaiheille, joissa katsoo tulitöiden käytön välttämättömäksi. Töitä ei saa aloittaa, ennen kuin työn tilaaja on hyväksynyt menetelmän.

3.9 Viikko 10

Tällä viikolla on tarkoitus keskittyä opinnäytetyöhön liittyvään kehittämistehtävään, eli palo- ja pelastustoiminnan kehittämiseen kauppakeskuksessa.

Maanantai 15.4.2019

Viikon alkuun pääsin päivittämään kiinteistön pelastussuunnitelmaa, jonka olen noin vuosi sitten laatinut alusta alkaen. Pelastussuunnitelman laadintavelvollisuus kauppakeskuksiin tulee pelastuslaista ja laadintavelvollisuus on rakennuksen tai kohteen haltijalla. Pelastussuunnitelma on laadittava yhteistyössä toiminnanharjoittajien kanssa (Pelastuslaki, 379/2011). Meillä kauppakeskuksessa on useita eri toiminnanharjoittajia, joilla pelastussuunnitelman laadintavelvollisuus täyttyy myös vuokralaisen osalta. Näitäkin on laadittu yhteistyössä vuokralaisten kanssa. Laadin pelastussuunnitelman näin isoon kohteeseen siitä näkökulmasta, että se palvelisi myös kaikkia toiminnanharjoittajia, eikä toisaalta olisi liian raskas vuokralaisten luettavaksi. Kiinteistön pelastussuunnitelmasta saa mielestäni riittävän yleiskuvauksen kiinteistön pelastustoiminnan järjestämisestä mutta siinä ei ole kuvattu tarkemmin sellaista toimintaa, joka toiminnanharjoittajan näkökulmasta on mielestäni epäolennaista.

Tarkemmat ohjeet pelastustoiminnasta löytyvät varsinkin kiinteistön vartioimisliikkeen kohde-ohjeista, sekä huollon kohde-ohjeista, joissa on kuvattu tarkemmin operatiivinen toiminta ja vastuualueet kullekin toimijalle. Isossa kiinteistössä, kuten kauppakeskuksessa turvallisuusorganisaation saumaton yhteistoiminta korostuu onnistuneen pelastustoiminnan organisoinniseksi. Olen laatinut turvallisuusorganisaatiosta kuvauksen (Kuvio 7), joka on osana meidän koulutus materiaalejamme, jotta niin sanottu isokuva hahmottuisi jollain tavalla kaikille toimijoille;



Kuvio 7: Organisaatiokaavio

Organisaatiokuvauksessa Kauppakeskusjohtolta tulee niin sanotut policyt, eli politiikka tai menettelytapa, joka ohjaa toimintaa isossa kuvassa kohti asetettuja tavoitteita (visio). HSC-toimikunnasta olenkin tässä aikaisemmin kertonut ja se on yksi tärkein työkalu turvallisuuskulttuurin luomiseen, sekä turvallisten toimintatapojen seuraamiseen, sekä turvallisuuspoikkeamiin puuttumiseen. Kauppakeskuksen järjestyksenvalvonta ja muut yksityisen turvallisuuspalveluiden tuottamat tahot luovat päivittäisen operatiivisen turvallisuustoiminnan pohjan. Suojeluorganisaation toiminnasta olen myös aikaisemmin kertonut ja sen rooli korostuu poikkeustilanteiden operatiivisessa hoitamisessa, jotta koko kiinteistön pelastustoiminta on jotenkin hallittavissa olemassa olevilla resurseilla. Viranomaisyhteistyö niin security kuin safety näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää, niin ennalta estävän toiminnan kuin jo sattuneen onnettomuuden hoitamisessa. Muut palveluntuottajat ja meidän vuokralaisemme, ovat olennainen osa turvallisuuskulttuurin toteutumista, sekä poikkeustilanteissa toimimista. Hyvällä kouluttamisella, ohjeistuksella ja tiedottamisella kiinteistölle on näistä toimijoista lisäarvoa pelastustoiminnassa, vaikka kiinteistön pelastustoiminta ei yksinään näihin voi nojatakaan. Asiakkaat ovat meidän kaikkien suojattava arvo.

Tiistai 16.4.2019

Tänään päivitin vielä meidän suojeluorganisaatiomme ohjeistuksia ja pohjustin huomista HSC tapaamista. HSC- komitea kokoontuu tänä vuonna ensimmäistä kertaa palveluntuotannon osalta ja meillä on muutama palvelutuotannon vastaava henkilö vaihtunut, joille tämä toiminta ei ole vielä tuttua. HSC- toimikunnan kehittäminen on myös osa kehittämistehtävääni

ja tarkoituksena on kouluttaa samalla palveluntuotantoa toimimaan uuden mallin mukaisesti. Tarkoitus on kehittää toimintaa enemmän siihen suuntaan, että tapaamisten tarkoitus ei ole vain päättää asioista, vaan sen lisäksi kouluttaa ja viedä käytäntöön HSC- polycyn mukaisia turvallisuuskulttuurin toimintamalleja. Myös operatiivista toimintaa on tarkoitus kehittää ja jalkauttaa palveluntuotannon toimesta ohjeistamalla, sekä kouluttamalla. Myös niin sanottu isokuva pelastus ja turvallisuustoiminnasta kauppakeskuksessa eri toimijoiden välillä on tarkoitus tuoda kaikille tutuksi, jotta kaikki tahot tietävät, mitä kukin tekee ja mikä on heidän oma roolinsa tässä kokonaisuudessa.

Meillä oli myös tapaaminen huollon ja ylläpidon edustajien kanssa koko kiinteistön valonohjauksen kehittämistä liittyen RAU (rakennusautomaatio) uudistukseen. Rakennusautomaatioissa on myös osittain liittymäpintoja pelastustoimintaan ja tulevaisuudessa mitä älykkäämmiksi kiinteistö tulevat, rakennusautomaatio tekniikkaa voidaan hyödyntää entistä enemmän myös pelastus ja turvallisuusnäkökulmasta.

Keskiviikko 17.4.2019

Tänään laskin yhden tulevan liiketilamuutoksen hätäpoistumistie vaatimuksia. Etäisyydet hätäpoistumisteiden määrittelyyn ja tarpeellisuuteen löytyvät rakennusmääräys kokoelmista. Määritykset tulevat tilan käyttötärpeen ja henkilömäärän mukaan. Etäisyys poistumisalueen kustakin kohdasta uloskäytävään määritetään lyhintä kulkukelpoista reittiä pitkin. Jos kulkureitit kahteen erilliseen uloskäytävään osittain yhtyvät, yhteisen osan pituus lasketaan kaksinkertaisena (Maankäyttö- ja rakennuslaki, 132/1999). Suurin sallittu etäisyys lähimpään uloskäytävään on esitetty määräyskokoelman taulukossa 10.2.2, josta se on helppo laskea.

Tänään meillä oli myös HSC tapaaminen palveluntuotannon kanssa. Tapaamisessa kävimme läpi huomioidut alkuvuodelta ja päivitin niiden tilanteen muistioon. Sovimme huollon ja siivouksen edustajien kanssa, että HSC raportointi otetaan jälleen myös heillä käyttöön ja minä luon heille tunnukset ja mahdollisuuden raportoida kiinteistön raportointijärjestelmään. Tällä tavoin saamme mahdollisimman paljon erilaisia huomioita, kun useampi toimija kiinnittää näihin huomiota. Lisäksi kävimme läpi HSC- polycyn, eli mistä tässä hommassa on käytännössä kyse, jonka palveluista vastaavat saavat jalkauttaa omalle organisaatiolleen. Kävimme läpi myös kiinteistön pelastustoimintaa kokonaisuudessaan ja eri toimijoiden roolit pelastustoiminnassa. Sovimme myös, että suojeleorganisaation ohjeet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja heille järjestetään tarvittaessa lisäperehdytystä aiheeseen liittyen. Huollon ja järjestyksenvalvonnan kanssa järjestetään paloyö harjoitus, kun uusi osa paloilmoinjärjestelmästä on saatu toimimaan, kuten halusimme. Paloyö harjoituksessa käydään käytännössä läpi kiinteistön palojärjestelmien toimintaa, tehdään silmukka harjoituksia ja perehdytään palopaikannuskaavioihin, sekä käydään operatiivinen toiminta läpi myös teoriassa.

Torstai 18.4.2019

Torstai päivä meni lähinnä pienempiä asioita, joita oli viikon aikana jäänyt hoitamatta ja varmistin, että pääsiäisen pyhäpäivien poikkeavat operatiiviset asiat olivat hoidettuna työnjohdon toimesta. Yksi vuokralaisistamme oli kiinnostunut turvallisuuspalveluiden ostamisesta Securitakselta ja kyseli, minkälaista palvelua meiltä löytyisi. Kävin keskustelemassa vuokralaisen edustajan kanssa heidän tarpeistaan ja ehdotin hänelle oman näkemykseni mukaan heitä parhaiten palvelevan vaihtoehdon. Vuokralainen oli kiinnostunut tästä palvelusta ja lupasin laittaa hänelle siitä tarjouksen. Laadimme vuokralaiselle tarjouksen palvelusta. Vuokralainen hyväksyi tämän tarjouksen ja toimintamme alkaa jo ensiviikolla. Suhteellisen kevyt päivä ennen pitkiä viikonloppuvapaita mutta hyvä että saatiin taas uusi asiakkuus.

4 Pohdinta ja päätelmät

Kymmenen viikon aikana olen kirjoittanut päivittäin työpäivien tapahtumista ja keskeisistä tehtävistä. Aluksi lähdin kirjaamaan liiankin yksityiskohtaisesti pienempi rutiineja ja itse analysointi jäi vähemmälle, kunnes sain ideasta hieman kiinni ja aloin keskittymään muutamaan isompaan kokonaisuuteen, josta kirjoitin pohdintaa. Aluksi kirjoitin viikon alkuun tulevan viikon suunnitelmaa mutta päädyin lopulta siihen, että vedän yhteen viikon tapahtumat viikkoanalyysissa. Opinnäytetyön kirjoittaminen osui haasteelliseen ajankohtaan, johtuen omistajavaihdoksesta ja aluksi oli haastava lähteä tuottamaan selkeää suunnitelmaa, kun suunnitelmat olivat hieman auki uuden omistajan astuessa kuvioihin. Lopulta kuitenkin sain kokonaisuudesta ja omasta kehittämistavoitteestani kiinni, kun tavoitteet hieman selkenivät. Pyrin viikoittain kirjoittamaan viikkoanalyysia ja refleктоimaan tietojani kirjallisuudesta saatuja tietoja vasten. Pidin tietoisena tauon viikkoanalyysien kirjoittamisessa, jotta kokonaiskuva hahmottui minulle paremmin, jonka jälkeen viikkoanalyysien kirjoittaminen helpottui.

Tavoitteeni opinnäytetyölle kehittämissuunnitelman lisäksi on ollut oman työskentelyni analysointi ja kehittäminen opinnäytetyön aikana. Uskon että oman työni analysoinnilla olen opinnäytetyön aikana kehittynyt omassa työssäni ja kehittänyt samalla työympäristöäni.

Opinnäytetyön kirjoitajakson aikana omat työni tavoitteet selkenivät ja sain laadittua selkeän kehityssuunnitelman tälle vuodelle. Kehittämissuunnitelman asiakokonaisuudet etenivät tehokkaasti, kun niihin oli pakko paneutua ajan kanssa, vaikka välillä aikataulu oli haastava päivittäisten operatiivisten asioiden kasautuessa. Opin opinnäytetyön kirjoittamisen aikana käyttämään paremmin hyväksi kirjallisuuden materiaaleja, joiden kautta tietoperustani erilaisiin asioihin lisääntyi ja eri artikkeleista sai muutenkin innovaatioita, sekä ajatuksia omaan työhöni liittyen. Minulle myös selkeni entisestään oman työni roolit esimiehenä ja asiantuntijana, kun tehtävänkuvauksista piti laatia kuvaus ja niiden eroavaisuuksia analysoida.

Kirjoitusjakson aikana laadimme asiakkaan pyynnöstä asiakaspalvelukoulutuksen asiakaspalvelusta turvallisuustyössä, joka on suunnattu meidän henkilöstöllemme. Tämän ei ollut tarkoitus olla pääosassa opinnäytetyön kirjoittamista mutta tästä tulikin aika iso kokonaisuus ja hyvä oppimisprosessi itselleni. Koulutuksen sisältöä luodessa huomasimme, että myöskin tämä sisällön tuotanto prosessina osaltaan johti tavoitteisiin, joita koulutukselle olimme asettaneet. Koska asiakas ja henkilöstömme olivat tiiviisti mukana koulutuksen sisällön tuotannossa, asia selkeästi sisäistettiin jo tuotanto prosessin aikana. Voinkin todeta, että jo suunnittelu prosessissa mukana olemisella oppii valtavasti asioita, vaikka itse tuote ei olisikaan valmis, joten kannattaa ottaa mahdollisimman moni mukaan tähän oppimisprosessiin. Tällöin kaikki osapuolet joutuvat pohtimaan asiaa ja sisäistävät sen prosessin aikana, jolloin he myöskin sitoutuvat lopputuotteeseen helpommin. Tätä prosessin aikana oppimista voisi tulevaisuudessa soveltaa muissakin kehitys prosesseissa.

Opinnäytetyön kirjoittaminen hyödytti varmasti itseni lisäksi niin työnantajaani, kuin kauppakeskusta. Työnantajani tai käytännössä henkilöstömme varmasti hyötyi tästä siten, että meidän tavoitteet selkenivät tämän kirjoitusjakson aikana ja toivottavasti myös esimiestyön laatu jälleen hieman parantui. Kauppakeskuksemme hyötyi kehittämissuunnitelmani jalkautettujen prosessien myötä siten, että nämä asiat on saatu taas toimimaan. Näitä asioita on jatkuvasti kehitettävä, jotta vastaisimme meitä kohtaan asetettuihin tavoitteisiin ja toimintamme olisi sillä tasolla, että riskien realisoituessa pystyisimme niihin vastaamaan laadukkaalla toiminnalla ja minimoimaan vahingot kiinteistöllemme. Tavoitteena on myös säilyttää kauppakeskukselle myönnetty turvallisuus sertifikaatti, mikä vaatii jatkuvaa työtä turvallisuuden laadun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

5 Lähteet

Painetut

Ahonen, H. 2004. Kuka komentaa kelloasi. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Aula, P. & Mantere, S. 2005. Hyvä yritys – strateginen maineenhallinta. Helsinki: WSOYpro.

Gallwey, W.T. 2001. The Inner Game of Work. London: Pan Books.

Garrett, A.M. 1995. Its Principles and Methods. Families Intl; 4th edition.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: MIF Management Institute of Finland.

Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Helsinki: Talentum.

Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Helsinki: Infor.

Lavas, 2013. Pysäyttämätön yrittäjyys. Helsinki: Lavas Design Oy.

Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi, Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Vaasa: Ykkös-Offset.

Paasonen, J. 2013. Yleisötilaisuuksien turvallisuus. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Pelin, A. & Pelin, R. 2000. Ajankäytön opas: Miten opin hallitsemaan aikaani ja elämäni. Jyväskylä: Projektijohtaminen Oy.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Valpola, A. 2000. Kehityskeskustelun mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Sähköiset

Context Learning Finland Oy, 2018. Viitattu 10.4.2019. <https://www.context.fi>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (679/2016). Viitattu 9.5.2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Hissiturvallisuuslaki (1134/2016). Viitattu 10.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161134>

Kokoontumislaki (530/1999). Viitattu 9.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, 1085/2015. 1.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>

Lastensuojelulaki (417/2007). Viitattu 5.4.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999). Viitattu 2.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

O'Rourke, P. 2015. Sosiaalisen median käyttö organisaation kriisiviestinnässä. Viitattu 10.5.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89826/ORourke_Petra.pdf?sequence=1

Pelastuslaki (379/2011). Viitattu 3.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Ruddick, G. 2012. Shopping centres track customer with mobile technology. Viitattu 17.4.2019. <https://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/mediatechnologyandtelecoms/8995867/Shopping-centres-track-customers-with-mobile-technology.html>

Tukes- ohje 18/2017 Hissin huolto, muutostyöt ja tarkastukset. Viitattu 8.5.2019 <https://tukes.fi/documents/5470659/6372879/Tukes-ohje---Hissin+huolto%2C+muutosty%C3%B6t+ja+tarkastukset/59d54c78-2dbc-4aa7-bef9-15fa08e1b92b/Tukes-ohje---Hissin+huolto%2C+muutosty%C3%B6t+ja+tarkastukset.pdf>

Työturvallisuuslaki (738/2002). Viitattu 2.5.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

6 Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät	9
Kuvio 2: Henkilöstön sitouttaminen	12
Kuvio 3: Paloilmoitinlaitteen järjestelmäkaavio	25
Kuvio 4: Sisällysluettelo HSC.....	35
Kuvio 5: Sidosryhmäsuhteiden kolme ulottuvuutta (vrt. Aula & Mantere 2005, 37.)	40
Kuvio 6: Esimiesroolin tärkeät ulottuvuudet (Mattsson, 2016.)	43
Kuvio 7: Organisaatiokaavio.....	54

