



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

# PEREHDYTYSPROSESSIN KEHITYSTYÖ

Original Sokos Hotel Puijonsarvessa

TEKIJÄ/T: Rissanen Hanna

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Hanna Rissanen			
Työn nimi Perehdytysprosessin kehitystyö Original Sokos Hotel Puijonsarvessa			
Päiväys	23.04.2020	Sivumäärä/Liitteet	27
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Original Sokos Hotel Puijonsarvi			
Tiivistelmä			
<p>Opinnäytetyön aihe oli perehdytysprosessin kehitys ja se toteutettiin yhteistyössä Original Sokos Hotel Puijonsarven työntekijöiden kanssa. Työlle oli Puijonsarvessa oikea tarve, koska aikaisemmin hyvin perinteinen perehdytysprosessi ei vastannut Puijonsarven modernia työympäristöä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Puijonsarven perehdytysprosessia modernimmaksi ja ottaa siihen mukaan uudenlainen tutustumistapa esimiehiin ja tärkeisiin aiheisiin. Myös Workplace-verkkoyhteisön käyttäminen perehdytyksessä oli tervetullutta.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saatiin aikaan esittelyvideot Puijonsarven esimiestason työntekijöistä, jotka ladattiin Workplace -nimiseen verkkoyhteisöön luotuaan albumiin. Videoita on yhteensä 13 ja niissä jokaisessa käsitellään videolla puhuvan työntekijän työnkuvaa, vastuualueita ja sitä, mikä on hänelle Puijonsarvessa tärkeää.</p> <p>Työssä onnistuttiin hyvin ja esittelyvideoista tuli tavoitteiden mukaiset. Työntekijöiden palautteesta selvisi, että videot ovat toimivat ja mielenkiintoiset. Ne toivat uudenlaisen lähestymistavan perehdytykseen ja työntekijät pitivät sitä vahvuutena Puijonsarvessa.</p> <p>Jatkossa on mahdollista lisätä muitakin opetusvideoita jo olemassa olevaan perehdytyskansioon ja videoiden päivittäminen ajantasaisiksi esimerkiksi työnimikkeiden ja -tehtävien muuttuessa on myös helppoa. Yksi kehitysmahdollisuus on myös esittelyvideot jokaisesta uudesta työntekijästä.</p>			
Avainsanat Perehdytys			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Hanna Rissanen			
Title of Thesis Developing a new employee orientation program at Original Sokos Hotel Puijonsarvi			
Date	04.23.2020	Pages/Appendices	27
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Original Sokos Hotel Puijonsarvi			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The topic of this thesis was to develop new employee orientation program at Original Sokos Hotel Puijonsarvi together with the employees of Puijonsarvi. There was a real need for the development at the hotel because the very traditional new employee orientation program did not meet the needs of the modern working environment of Puijonsarvi anymore.</p> <p>The goal of this thesis was to modernize the new employee orientation program and include a new method to get to know the managers and important topics. Another addition that was seen welcome was to include Workplace, a social network tool, in the orientation program.</p> <p>The results of this thesis were 13 videos uploaded to an "New Employee Orientation" album in the social network Workplace. Every video introduces one manager in Puijonsarvi, their work assignments and something they regard important at the hotel.</p> <p>The work was successful and the videos turned out to be as expected. They are working and have interesting content. They bring a new approach to the new employee orientation and workers at Puijonsarvi consider this as a strength.</p> <p>In the future it is possible to add more orientation videos to the existing "New Employee Orientation" album and also updating the current videos when job descriptions and positions of the staff change. One further development proposal would be to create videos about every new employee also.</p>			
Keywords New Employee Orientation			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	ORIGINAL SOKOS HOTEL PUIJONSARVI.....	7
2.1	SOK-yhtymä .....	8
2.2	Osuuskauppa PeeÄssä.....	8
2.3	Perehdytysprosessi Puijonsarvessa .....	9
3	PEREHDYTYS .....	10
3.1	Keskeinen lainsäädäntö .....	11
3.2	Perehdytyksen tavoitteet .....	11
3.3	Perehdytyksen suunnittelu.....	12
3.4	Perehdytyksen toteutus.....	12
3.5	Verkostot ja sähköiset järjestelmät.....	14
3.6	Perehdytyksen merkitys työpaikalla .....	14
3.7	Esimiesnäkökulma.....	15
3.8	Perehdytyksen seuranta .....	16
4	ESITTELYVIDEOIDEN TEKEMINEN .....	18
4.1	Videoiden suunnittelu ja kuvaus.....	20
4.2	Videoiden lataaminen Workplaceen .....	20
4.3	Valmiit esittelyvideot .....	21
5	OMA POHDINTA JA ARVIOINTI.....	23
5.1	Esittelyvideoiden merkitys Puijonsarvessa .....	23
5.2	Jatko- ja kehittämismahdollisuudet .....	24
5.3	Aikataulutus .....	24
5.4	Ammatillinen kasvu .....	25
	LÄHTEET .....	26

## 1 JOHDANTO

Perehdytysprosessi on yksi merkittävä osa uudessa työsuhteessa, työnkuvassa ja toimintamallin muutoksessa työpaikalla. Se opastaa työntekijää uuteen, tutustuttaa työympäristöön ja antaa työntekijälle itsevarmuutta sekä motivaatiota toimia uudessa ympäristössä ja tehtävissä.

Perehdytysprosessi on jatkuvaa vastavuoroista keskustelua ja oppimista, johon osallistuvat kaikki työpaikan johdosta esimiehiin ja yksittäisiin työntekijöihin. Perehdyttämisen aikana käydään läpi muun muassa työtehtävät, työpaikan arvot ja tavat, työsuhteasiat ja turvallinen työskentelytapa. (Työterveyslaitos s.a.)

Jotta perehdytys onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla, on hyvä tarjota erilaisia tapoja oppimiseen ja yhdistellä niitä mahdollisuuksien mukaan. Jokainen oppii vähän eri tavalla ja jokaisella on eri kiinnostuksen kohteet. Eri tapojen yhdisteleminen lisää oppimisen mielenkiintoisuutta ja mahdollistaa eri oppimistyylien huomioinnin. (Eklund 2018, 54 - 55.)

Erilaisia tapoja perehdyttää työntekijää ovat muun muassa perinteiset perehdytyskansiot, joista työntekijä saa itsenäisesti opiskella tarvittavat tiedot, videot ja valokuvat lisäämään visuaalisuutta opiskeluun ja esimerkiksi tutustuttamaan työkaveriinkin, kokeneemman kollegan työskentelyn seuraaminen ja luokkaopetusmaiset perehdytystilaisuudet isommalle työntekijäporukalle.

Perehdyttäminen pitää sisällään niin uuden työntekijän osaamisen kehittämisen kuin käytännön toimet, joiden avulla alkuun pääseminen työssä helpottuu. Laajimmillaan perehdytyksessä kehittyi perehtyjän lisäksi myös työyhteisö ja koko organisaatio. (Kupias ja Peltola 2009, 86.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehitystyö, joka on toteutettu yhteistyössä Original Sokos Hotel Puijonsarven työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää Puijonsarven perehdytysprosessia modernimmaksi luomalla Workplace-nimiseen verkkoyhteisöön esittelyvideot Puijonsarven esimiehistä ja tärkeistä aiheista.

Original Sokos Hotel Puijonsarvi on työpaikkana hyvin moderni ja rajoja rikkova, joten tämän haluttiin näkyvän paremmin myös perehdytysprosessissa. Aiemmin hyvin perinteinen perehdytysprosessi ei enää tuntunut työntekijöiden mielestä sopivalta työympäristöön, joten muutoksia oli tehtävä.

Alkutilanne Puijonsarvessa oli se, että perehdyttämismateriaaleja löytyi muutamasta eri kansioista ja ne saattoivat olla hieman vaikeasti löydettävissä. Aikomukseni olikin kehittää prosessia niin sanotusti modernimpaan suuntaan ja sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle käytännöllisemmäksi. Laajoja uudistuksia oltiin jo toteuttamassa perehdytyksen eri osa-alueilla ja minun osuuteni tavoite oli luoda uutta materiaalia tätä kokonaisvaltaista uudistusta varten.

Opinnäytetyöni koostuu teoriaosasta ja työn toteutuksen raportoinnista. Teoriaosassa käyn läpi toimeksiantajan esittelyn ja perehdytyksen vaiheita muun muassa suunnittelusta sen toteutukseen ja seurantaan. Teoriaosan jälkeen kuvaan työvaiheeni tarkasti esittelyvideoiden suunnittelusta työni tuloksiin ja pohdintaan.

Mielenkiinto opinnäytetyötäni kohtaan heräsi minulle mieluisen aiheen ja työn tarpeellisuuden vuoksi. Ammatillisen harjoitteluni aikana Puijonsarvessa kävimme läpi mielenkiinnon kohteitani ja Puijonsarven tarpeita opinnäytetyöhön liittyen ja sopiva aihe löytyi heti.

Halusin nimenomaan tehdä opinnäytetyön aiheesta, joka minua kiinnostaa ja asiasta, joka konkreettisesti auttaa toimeksiantajaani. Nämä molemmat onneksi yhdistyivät työssäni, joten sen tekeminen oli mieluista.

## 2 ORIGINAL SOKOS HOTEL PUIJONSARVI

Original Sokos Hotel Puijonsarvi kuvailee itseään eläväiseksi hotelliksi vanhan Kuopion sydämessä, joka on täynnä lämpöä, tarinoita ja valinnan vapautta. Puijonsarveen kuuluu Puikkari Conferencen tapahtumatilat, aulabaari Lobby ja kaksi ravintolaa: Ehta sekä Frans & Les Femmes ketjuun kuuluva Frans & Sophie. Puijonsarvessa toteutuu Original-hotellien liikeidea, jossa vieras palvelee kokonaisvaltaisesti ja lämmihenkisesti vierailun alusta loppuun asti. Vieras toivotetaan lämpimästi tervetulleeksi jo vastaanottoon astuessaan ja jokaisen tarpeet pyritään huomioimaan henkilökohtaisesti. (Koponen 2019.)

Puijonsarvi kuuluu Sokos Hotellien ketjuun ja on yksi Osuuskauppa PeeÄssän sivutoimipaikoista. Osuuskaupan arvot ja palvelulupaukset pätevät myös Puijonsarvessa ja muun muassa vastuullisuus on yksi Puijonsarven tärkeimmistä arvoista. Puijonsarvi pyrkii siihen, että hotelliin on jokaisen mukava tulla vieraaksi ja että aitous ja ammattitaitoisuus välittyy aina. (Koponen 2019.)

Henkilöstöä Puijonsarvessa on noin sata ja esimiestason henkilöstöäkin on verrattain paljon. Uudelle työntekijälle on tärkeää esitellä ne ihmiset, joilta voi kysyä apua ja tukea uusissa tilanteissa. Puijonsarvessa otetaan uusi työntekijä aina lämmöllä vastaan ja sen tunteen halutaan välittyvän myös perehdytysprosessissa. (Koponen 2019.)

Original Sokos Hotel Puijonsarvi, kuten kaikki Sokos Hotellit, on Green Key -sertifikoitu hotelli. Green Key on kansainvälinen ympäristömerkki, jonka tarkoituksena on edistää kestävästä matkailusta. Se tarkoittaa sitä, että Puijonsarvi omalla toiminnallaan ottaa huomioon ympäristön hyvinvoinnin ja pyrkii tarjoamaan matkailijoille ympäristön kannalta kestäviä valintoja. (Original Sokos Hotel Puijonsarvi 2020.)

## 2.1 SOK-yhtymä

SOK-yhtymä omistaa kaikki Sokos Hotellit ja niiden ravintolat Suomen, Venäjän ja Baltian alueella. Sokos Hotelleja on Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa yhteensä 50 kappaletta ja kolmea eri "alakatgoriaa": Break, Solo ja Original Hotelleja. Puijonsarvi kuuluu Original-tyyppiin, jonka tavoitteena onkin nimensä mukaisesti olla originellisti originaali. Original hotelli valjastaa suomalaisen sydämellisyden palveluun ja hotellin henkeen. Original hotellit ovat aitoja ja rehellisiä hotellivieraan toisia koteja. (Väätäinen 2019-10-29.)

Original hotellien missiona on saada ihmiset rakastamaan hotelleja. Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia hotellivieraista kuten omistaan ja luoda jokaisesta vierailusta unohtumattoman. (Original Sokos Hotel Puijonsarvi 2020-03-18.) Sokos Hotelleissa onnellistaminen on yksi teema, jota toteutetaan päivittäin. Työntekijät voivat onnellistaa hotelli-, kokous-, juhla- ja ravintolavieraita tai myös työkavereitaan. Onnellistamisen tarkoituksena on tehdä henkilön päivästä vielä hieman parempi. Onnellistamistekoja voivat olla muun muassa pieni yllätys odottamassa hotellihuoneessa, ystävällinen ele työkaverille tai ilmaiset kahvit ravintolavieraalle. (Koponen 2019.)

Muita Sokos Hotelleja Pohjois-Savossa PeeÄssän alueella ovat Break Sokos Hotel Tahko Tahkon matkailukeskuksessa ja Original Sokos Hotel Koljonvirta Iisalmessa. Puijonsarvi on näistä hotelleista suurin. (Koponen 2019.)

## 2.2 Osuuskauppa PeeÄssä

Osuuskauppa PeeÄssä omistaa kaikki Pohjois-Savon S-ryhmän toimipaikat ja asiakasomistajat omistavat PeeÄssän. PeeÄssä on vastuussa asiakasomistajilleen ja kantaa vastuun omasta toiminnastaan niin ympäristön, yhteiskunnan kuin yksilönkin hyväksi. PeeÄssän asiakasomistajia vuonna 2018 oli 118 133. (Väätäinen 2019-10-29.)

PeeÄssän menestys perustuu kannattavaan liiketoimintaan sekä osaavaan henkilökuntaan. Ja osavaa henkilökuntaa saadaan asianmukaisella perehdytyksellä sekä muulla työhönopastuksella ja koulutuksella. Perehdyttäminen on yksi tärkeä osa-alue henkilökunnan motivoinnissa ja sitouttamisessa, joten PeeÄssällä halutaan panostaa myös siihen. (Väätäinen 2019-10-29.)



## 2.3 Perehdytysprosessi Puijonsarvessa

Original Sokos Hotel Puijonsarven perehdytysprosessi on ollut hyvin perinteinen, mutta jatkuvasti kehityksen alla. Syksyllä 2019 perehdytysprosessiin otettiin lisäksi uusien työntekijöiden perehdytyspäivät sekä myöhemmin loppuvuodesta tämän opinnäytetyön tuloksena syntyneet esittelyvideot.

Puijonsarvessa on käytössä perehdytyskansio, jonka uusi työntekijä saa itsenäisesti lukea työsuhteen ensimmäisinä päivinä. Se sisältää muun muassa Puijonsarven ja koko PeeÄssän arvolutaukset ja vision. Siihen kuuluvat myös turvallisuusohjeet, materiaali vastuullisuudesta Puijonsarvessa ja tiedot yhteisistä tavoista ja säännöistä työpaikalla.

Talokierros on myös yksi tärkeä osa-alue Puijonsarven perehdytyksessä, sillä hotelli koostuu neljästä eri rakennuksesta kahdella puolen tietä, kokous- ja juhlatiloista, kahdesta ravintolasta ja yhdestä aulabaarista. Työntekijän on tärkeä osata liikkua muuallakin kuin vain omalla työpisteellään, sillä Puijonsarvessa työntekijät työskentelevät ”poikki Puikkarin”. Vastaanoton työntekijä saattaa auttaa aulabaarissa kiireisempänä aikana ja myyntipalvelusta voidaan venyä auttamaan aamiaisen aikaan ravintolaan.

Puijonsarven perehdytyspäivässä tutustutaan yhdessä paikalla oleviin työkavereihin, käydään läpi S-ryhmän ja PeeÄssän esittely, Original-brändi, hotellin eri osastojen esittelyt, viestintä, some ja sisäiset kanavat, talokierros, turvallisuusasiat, ympäristötyö ja vastuullisuus (Green Key) sekä S-card. Tämä tuo monipuolisuutta perehdytykseen ja mahdollistaa tarvittavan kertauksen vanhemmillekin työntekijöille.

Videoimani esittelyvideot tuovat modernimpaa twistiä Puijonsarven perehdytysprosessiin ja helpottavat uutta työntekijää ”tutustumaan” kollegoihinsa ja esimiehiinsä. Videot saattavat olla jollekin toiselle huomattavasti mielekkäämpi tapa opiskella talon asiat ja arvot, kuin paperista lukeminen. Videoiden luomisen yhtenä perusteena olikin ottaa huomioon erilaiset ihmiset ja oppimistyylit.

### 3 PEREHDYTYS

Perehdyttäminen tarkoittaa käytännössä uuden työntekijän tutustuttamista työpaikkaan ja työtehtäviin. Myös yritykseen, työkavereihin ja työssä mahdollisesti käytettäviin järjestelmiin tutustuminen on osa perehdytystä. Perehdytys kuuluu jokaisen uuden työntekijän ensimmäiseen työtehtävään. Kunnollinen perehdyttäminen tarjoaa uudelle työntekijälle valmiudet ja itsevarmuutta sujuvaan ja oikeanlaiseen työntekoon. (Palvelualojen ammattiliitto 2019.)

Kaikki toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työtehtävänsä odotukset, vastuut ja velvoitteet, uuden työpaikkansa, sen arvot, tavat ja ihmiset, ovat perehdytystä. Myös uuteen työtehtävään siirryttäessä ja työpaikan muutosten yhteydessä tarvitaan asianmukainen perehdytys. (Työturvallisuuskeskus 2016, 7.)

Perehdyttämisen laajuus riippuu uuden työntekijän työsuhteen kestosta ja tulevasta työnkuvasta. Lyhyempiin sijaistuksiin ja muihin määräaikaisiin työsuhteisiin tarvitaan vain kaikkein oleellimmat asiat sisältävä perehdytys. Myös uuden työntekijän ammatillinen osaaminen, ikä ja aikaisempi työkokemus vaikuttavat osaltaan perehdyttämisen laajuuteen. Esimerkiksi uusi nuori työntekijä tarvitsee enemmän ohjausta perusasioista lähtien kuin alalta jo kokemusta karttanut tulokas. (Joki 2018.)

Perehdytyksen toimenpiteiden tavoitteiden täytyessä uusi työntekijä oppii hallitsemaan työnsä, sopeutuu työyhteisöön ja toimii tehokkaasti yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Toimiva perehdytys tukee työntekijän ja organisaation keskinäistä vuorovaikutusta ja antaa mahdollisuuden molempinpuoliselle oppimiselle ja kehitykselle. (Eklund 2018.)

Suunnitelmallisen perehdyttämisen peruspilareita on varata riittävät resurssit ja aika perehdytykseen sekä varmistaa perehdytysmateriaalin ajantasaisuus (Työterveyslaitos s.a.). Näin uudella työntekijällä on viimeisintä tietoa työpaikan tavoista, säännöistä ja arvoista. Maailma ja työpaikat kehittyvät, joten myös perehdyttämismateriaali täytyy pitää ajan tasalla. Uuden työntekijän perehdytys vanhoilla tiedoilla on käytännössä ajan tuhlausta, koska uudet tiedot täytyy opetella joka tapauksessa heti perään.

Hyvässä perehdytysprosessissa on laadukas perusrunko, joka on kaikille sama. Perusrunko takaa sen, että kaikki perusasiat tulevat käytyä läpi perehdytysprosessin aikana. Tämän lisäksi täytyy ottaa huomioon uuden työntekijän yksilöllinen tausta ja varmistaa prosessin vuorovaikutteisuus. (Hietala, Kaivanto ja Pystynen 2019, 193.)

Hyvä perehdyttäminen edesauttaa niin uutta työntekijää kuin perehdyttäjää kehittymään ja onnistumaan. Se ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä perehdyttämisen prosessin aikana mahdollisimman paljon. Hyvästä perehdytyksestä hyötyy niin työntekijä, yritys kuin yhteiskuntakin. Sen avulla luodaan edellytykset työntekijän hyvinvoinnille, tyytyväisyydelle ja tuottavuudelle. (Kupias ja Peltola 2009.)

### 3.1 Keskeinen lainsäädäntö

Perehdytyksestä säädetään useassa laissa viittauksin ja määräyksin. Näitä lakeja ovat muun muassa työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki nuorista työntekijöistä. Vaatimukset, jotka liittyvät perehdyttämiseen ja työntekijän kouluttamiseen, kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. Myös työehtosopimuksissa saatetaan mainita perehdyttämisestä muun muassa palkkauksen osalta (Kupias ja Peltola 2009, 20, 26).

Työsopimuslaki säätelee työnantajan velvollisuudesta huolehtia työntekijän mahdollisuudesta suorittaa työstään myös muutostilanteissa ja edistää työntekijän kehittymistä työurallaan kykyjensä mukaan. (Työsopimuslaki 2001, 2. luku, 1§.)

Jonkinlainen perehdytys on jokaisen uuden työntekijän lain mukaan saatava ja sen hoitaminen on työnantajan vastuulla. Työnantajan ei ole välttämätöntä hoitaa käytännön perehdytystä itse, mutta on hänen tehtävänsä huolehtia, että se tulee tehdyksi. Työturvallisuuslaissa on säädetty perehdytyksestä niin, että työnantajan on huolehdittava uuden työntekijän perehdytyksestä, annettava tarpeeksi opastusta työtehtäviin ja -välineisiin sekä käytäntöihin (Työturvallisuuslaki 2002, 2. luku, 14§).

Myös laki nuorista työntekijöistä säätelee, että nuori työntekijä saa työhönsä tarpeellisen opastuksen ja tämä on työnantajan vastuulla (Laki nuorista työntekijöistä 1993, 3. luku, 10§).

Perehdyttämislle on annettu työlainsäädännön näkökulmasta paljon painoarvoa. Johdon lisäksi henkilöstöammattilaiset valvovat lainsäädännön noudattamista työpaikoilla. Työsuojeluviranomaiset huolehtivat työlainsäädännön toteutumisesta ja työntekijäpuolella tilannetta valvovat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Virheellisesti toteutettu tai vajaa perehdyttämisprosessi heikentää työntekijän tavoitteiden ja onnistumisten saavuttamista ja johtaa pahimmillaan työntekijän irtisanoutumiseen. (Kupias ja Peltola 2009, 27.)

### 3.2 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdytykselle voidaan asettaa paljon erilaisia tavoitteita organisaatiosta riippuen. Näitä tavoitteita ovat muun muassa organisaatiokulttuurin tukeminen, työntekijän sitoutumisen edesauttaminen, ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen tukeminen ja työn merkityksen kokemuksen vahvistaminen. (Eklund 2018, 30.)

Perehdytyksen tavoitteita ovat myös Työturvallisuuskeskuksen mukaan myönteisen asennoitumisen luominen työhön ja henkilöstöön, tiedollisten ja taidollisten valmiuksien luominen, työterveyden ja -turvallisuuden sekä aktiivisuuden ja itsenäisyyden edistäminen (Työturvallisuuskeskus 2016, 7).

Perehdytysprosessin on tärkeä liittyä saumattomasti koko organisaation muuhun toimintaan ja tukea organisaation strategiaa (Eklund 2018, 27). Uuden työntekijän sitouttaminen työyhteisön toimintaan ja organisaatiokulttuuriin on tärkeää ja sitä tukevat kaikki organisaation jäsenet johdon lisäksi. Onnistuminen työtehtävissä onnistuneen perehdytyksen ansioista vaikuttavat suoraan työtyytyväisyyteen ja sitoutumiseen (Eklund 2018, 35).

Organisaation yleisten tavoitteiden lisäksi on hyvä määrittää uuden työntekijän henkilökohtaiset tavoitteet perehdytyksen suhteen. Nämä tavoitteet kannattaa määritellä sen perusteella, mitkä ovat uuden työntekijän valmiudet, osaaminen ja tuleva työnkuva. (Eklund 2018, 120.)

### 3.3 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytys suunnitelman avulla uusi työntekijä ja perehdyttävä saavat yhteisen työkalun perehdytyksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös, kun perehdytysohjelma on kertaalleen perusteellisesti mietitty ja rakennettu, sen käyttöönotto on jatkossa sujuvampaa. Hyvin suunniteltua perehdytysohjelmaa on myös helppo päivittää tarvittaessa. (Joki 2018, 114.)

Perehdytysprosessia voi helpottaa laatimalla listan läpikäytävistä asioista aihealueittain tai päiväkohtaisesti (Joki 2018, 115). Useilla työpaikoilla saattaa myös olla käytössä check-listat, joihin uusi työntekijä merkkää rastin, kun aihe on käsitelty. Listan avulla pysytään kärryillä siitä, mitkä kaikki osa-alueet on käyty läpi.

Perehdytysprosessia suunnitellessa täytyy olla määritelty tavoitteet kehittymisen kannalta. Tavoitteita voivat olla muun muassa perehdyttäjän taitojen kehittäminen, perehdyttämisen systematisointi tai sen kehittäminen yhdessä uuden työntekijän kanssa. (Kupias ja Peltola 2009, 87.)

Perehdytys suunnitelma saattaa olla yleisellä tasolla kaikille samanlainen, mutta yksilöllistäminen on myös tärkeää. Perehdytys suunnitelma toimii siis niin sanottuna runkona perehdytysprosessille ja perehdyttävän aikaisempi kokemus ja taidot määrittelevät lopputuloksen. Jokaisen yksilöllinen tausta tulee aina ottaa huomioon, kun haluaa perehdyttää tuloksellisesti. (Kupias ja Peltola 2009, 88.)

### 3.4 Perehdytyksen toteutus

Perehdytyksen toteutus voi käytännössä vaihdella laajastikin organisaation koosta, toimialasta ja tavoista riippuen. Kupias ja Peltola ovat jakaneet perehdyttämiskonseptit viiteen erilaiseen: vierihoido-, malli-, laatu perehdyttämiseen, räätälöityyn ja dialogiseen perehdyttämiseen. Perehdyttämisen-

konseptia miettiessä täytyy pohtia, minkä kaiken suhteen halutaan saada muutosta tai kehitystä aikaan. Onko yrityksissä esimerkiksi kehittää vain uutta työntekijää vai nähdäänkö perehdytysprosessi mahdollisuutena työyhteisön ja organisaation kokonaisvaltaiseen kehitykseen. (Kupias ja Peltola 2009.)

Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä oppii asioita seuraamalla kokeneen työntekijän toimintaa. Prosessi alkaa siitä, kun uudelle työntekijälle annetaan mentorin tyylinen henkilö, joka kertoo työn ohella yrityksestä, työyhteisöstä ja uuden työntekijän tehtävistä. Oppiminen tapahtuu pikkuhiljaa ohjatusti työn tekemisen yhteydessä. Vierihoidoperehdyttämisessä korostuvat yksilön ajankäyttö ja yksittäiset taidot. (Kupias ja Peltola 2009.)

Malliperehdyttämisessä hyödynnetään erilaisia toimintamalleja sekä mallisuunnitelmia perehdytyksen yhtenäistämiseksi. Selkeä työn- ja vastuunjaon määrittely ja tarpeellisten materiaalien ynnä muiden apuvälineiden tuottaminen organisaation sisäiseen käyttöön kuuluu tiiviisti malliperehdyttämiseen. Tässä konseptissa suuremman vastuun yleisestä perehdyttämisestä ottaa henkilöstöosasto ja yksilöllinen työnopastus jää työyksiköiden hoidettavaksi. (Kupias ja Peltola 2009.)

Jos perehdyttämisessä lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen työyksiköiden ja tiimien vastuulla, on kyseessä laaturerehdyttäminen. Vastuu perehdyttämisestä voi olla yksinään esimiehellä tai koko tiimillä, mutta tärkeintä on, että yksiköt ja tiimit mieltävät perehdyttämisen jatkuvasti kehittyvänä ja kehitettävänä prosessina. Laaturerehdyttämisen konseptissa on sovittu vastuuhenkilö, joka huolehtii prosessin laadullisesta kehityksestä ja uuden työntekijän perehdytyksen etenemisestä. (Kupias ja Peltola 2009.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä luodaan uuden työntekijän yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. Kokonaisuus rakennetaan perehdyttämiseen liittyvistä palveluista ja tuotteista tehdyistä moduuleista. Uuden työntekijän kokonaisperehdytyksen koordinoijana toimii ennalta määrätty henkilö tai taho. Tämän koordinoijan tehtävänä on yhdistää eri moduulit ja perehdyttäjät työntekijän tarpeiden ja nykyisen osaamisen mukaan. Räätälöity perehdyttäminen edellyttää sitä, että työpaikan perehdytysprosessi on hyvin jäsenetty ja sitä kehitetään sitoutuneesti. (Kupias ja Peltola 2009.)

Kun uusi työntekijä tuo osaamisensa uuteen organisaatioon ja vastaanottavan työyksikön oppiminen korostuu, voidaan puhua dialogisesta perehdyttämisestä. Perehdyttäminen elää koko perehdyttämisprosessin ajan sekä molemmat osapuolet kehittyvät ja oppivat. Suunnitelmat perehdyttämisestä laaditaan usein uuden työntekijän kanssa ja hänen asiantuntemustaan hyödynnetään koko prosessin ajan. Tämän konseptin kanssa perinteinen perehdyttämisen näkökulma ei onnistu ja dialoginen perehdyttäminen täytyy olla koko organisaation yhteinen toimintatapa. (Kupias ja Peltola 2009.)

Usein perehdytyksen toteutus kuitenkin muotoutuu jokaisen uuden työntekijän kanssa omanlaisekseen. Esimerkiksi perehdytyksen kesto usein riippuu uuden työntekijän nopeudesta ja innokkuudesta oppia uudet asiat. Myös perehdytyksen räätälöiminen uuden työntekijän toiveiden mukaisesti parantaa työntekijän näkemystä yhteistyöhön pyrkivästä organisaatiosta. (Wallace 2009.)

### 3.5 Verkostot ja sähköiset järjestelmät

Erilaisia verkostoja käytetään nykyään yrityksissä suurissa määrin. Verkostoiden avulla yritykset kommunikoivat muun muassa eri kaupunkien tai maiden toimipisteiden välillä saumattomasti ja välittömästi. Myös perehdytyksen aikana kannattaa uusi työntekijä tutustuttaa työpaikalla käytettäviin verkostoihin, jotta ne tulevat tutuiksi ja niitä on jatkossa helpompi hyödyntää. (Ketola 2010.)

Perehdyttämisessä voidaan hyödyntää erilaisia kanavia ja sosiaalisia yhteisöjä monipuolistamaan prosessia. Kujala Anniina (2017) kirjoittaa pro gradussaan E-learning-konseptista, eli verkko-oppimisesta, sekä sen hyödyistä ja haitoista. Verkko-opetuksen on tutkittu olevan hyödyllinen tapa opettaa työntekijöitä esimerkiksi isoissa organisaatioissa. Verkko-opetusta voidaan hyödyntää erilaisiin oppimistyyliin, kuten visuaaliseen tai audiitiiviseen, jolloin saadaan parempia oppimistuloksia.

Verkko-opetuksen avulla tietoa voidaan jakaa välittömästi ajasta ja paikasta riippumatta. NykYTEKNOLOGIAN avulla voidaan jo luoda hyvin todentuntuksia virtuaalisia ympäristöjä ja tiedonkulku maailman kin ympäri käy käden käänteessä. Tämä on muuttanut yritysten tapaa jakaa tietoa ja kouluttaa työntekijöitään jo 2000-luvun alusta asti. Monelta yritykseltä löytyy nykyään intranet tai muu sähköinen järjestelmä, jossa on esimerkiksi perehdytysmateriaalia kaikkien työntekijöiden saatavilla. (Kujala 2017.)

### 3.6 Perehdytyksen merkitys työpaikalla

Perehdytyksen avulla työntekijästä tulee motivoitunut ja osaava. Heidi Blinnikka (2015) kirjoittaa opinnäytetyössään, että hyvin perehdytetty työntekijä on yksi työpaikan ja työyhteisön tärkein voimavara. Kunnollisen perehdytyksen avulla uusi työntekijä saa hyvän kuvan työpaikan arvoista, säännöistä ja tavoista sekä tutustuu työyhteisöön.

Martti Helsilä (2009, 50) kirjoittaa kirjassaan Henkilöstöasioita esimiehille, että ”huolellisen perehdyttämisen merkitystä henkilön itsensä ja yrityksen kannalta ei voi aliarvioida”. On ensiarvoisen tärkeää, että perehdytykseen paneudutaan huolellisesti ja se toteutetaan suunnitelmallisesti. Kunnollinen perehdyttäminen ja työhönopastuksen toteutus erottelee paremmat yritykset huonommista.

Perehdytyksessä ei kannata kuitenkaan pakottaa perehdytettävää luopumaan vanhoista tavoistaan. Uudella työntekijällä on usein tietoa ja taitoja, joita halutaan hyödyntää työympäristön kehittämisessä. Vain kehittyvä organisaatio pärjää kilpailussa ja menestyy. (Helsilä 2009, 49.)

Onnistunut perehdytys lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaansa ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Se auttaa työntekijää ymmärtämään omaa osuuttaan työpaikan yhteisössä ja yrityksen toiminnassa. (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007.) Onnistuneesta perehdytyksestä hyötyvät kaikki, sillä uusi työntekijä pystyy työskentelemään ilman muiden ohjausta ja perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin (Joki 2018, 111).

Tehokas perehdytysprosessi vähentää myös työntekijän tekemiä virheitä ja parantaa tuottavuutta. Sen avulla uusi työntekijä tuntee olonsa arvostetuksi työyhteisön jäseneksi ja kasvattaa työntekijän itsevarmuutta. Myös työnantajan asettamat vaatimukset ja odotukset ovat työntekijälle selvemmat onnistuneen perehdytyksen jälkeen. (Wallace 2009.)

Onnistuneeseen perehdytykseen vaaditaan niin työyhteisön kuin uuden työntekijän panos. Uusi työntekijä voi vaikuttaa perehdytysprosessin kulkuun omien toiveiden ja kehityskohteiden valossa ja perehdyttäjän on hyvä osata ottaa huomioon jokaisen yksilölliset tarpeet ja kokemukset. Selkeä työnkuva ja tavoitteet helpottavat uuden työntekijän kehittymistä ja onnistumista. Positiivinen palaute vahvistaa tätä tunnetta ja tätä kautta uuden työntekijän hyvinvointia. (Kupias ja Peltola 2009.)

### 3.7 Esimiesnäkökulma

Perehdytysprosessin suunnittelu, seuranta ja usein toteutus ovat esimiehen vastuualueita. Kaikkea ei esimieskään kuitenkaan voi tehdä itse, joten selkeä vastuunjako ja delegointi ovat tärkeitä myös perehdytyksessä. Esimiehen avuksi voidaan määrätä perehdytysvastaava, joka huolehtii perehdytyksen onnistumisesta ja etenemisestä. Joskus perehdytyksestä vastaa kokonainen tiimi työntekijöitä. (Eklund 2018.)

Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksiin kuuluu sitoutuminen, hyvät vuorovaikutustaidot, tietotaito ja luotettavuus. Hyvä perehdyttäjä myös ymmärtää oman vastuunsa ja työnsä merkityksen. Hän ottaa huomioon uuden työntekijän yksilönä ja tarjoaa tälle tarpeeksi haasteita samalla antaen mahdollisuuden palautumiseen ja uuden tiedon omaksumiseen. (Eklund 2018.)

Esimiehen näkökulmasta onnistunut perehdyttäminen on olennaista uuden työntekijän ankkuroimisessa kiinni työyhteisöön ja työtehtävissä menestymiseen. Esimies mahdollistaa jatkuvan oppimisen ja laaja-alaisen kehittymisen työpaikalla ja työntekijänä. Vastuu omasta kehittymisestä on kuitenkin loppupeleissä itse työntekijällä ja esimies voi vain vahvistaa tai heikentää sitoutumista kehitykseen. (Kupias ja Peltola 2009.)

Vaikka esimies ei välttämättä huolehdi itse perehdytyksen toteuttamisesta, hän luo sille edellytykset. Esimies varmistaa, että uusi työntekijä ymmärtää perustehtävänsä, tietää tavoitteistaan, huolehtii turvallisuudesta ja hyvinvoinnista ja tukee kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä. Esimiehen tärkeä tehtävä perehdytyksen alussa on luoda uuteen työntekijään luottamuksellinen esimies-alaissuhde, oli kyse sitten pätkätyöläisestä, määräaikaisesta sijaisuudesta tai vakituisesta työpaikasta. (Kupias ja Peltola 2009.)

Esimies on se henkilö, joka huolehtii uuden työntekijän kehittämisestä ja käy kehityskeskusteluja hänen kanssaan. Esimiehen on tärkeä luoda hyvä luottamussuhde uuden työntekijän kanssa jo työsuhteen alkumetreillä, osata antaa palautetta ja kuunnella. (Kupias ja Peltola 2009, 63.)

Kehityskeskusteluissa esimies varmistaa kuluvan vuoden tuloksen ja työntekijän kehityksen jatkumon. Kehityskeskustelu on hyvä tilaisuus varmistaa kahden kesken, että työntekijä ymmärtää yrityksen strategian, vision ja mission tulevaisuuden kannalta. Kaikki kehittyminen vaatii palautetta ja kehityskeskustelut ovatkin hyvä paikka jatkuvan palautteen yhteenvetoon ja pitkän tähtäimen tarkastelulle. (Hietala, Kaivanto ja Pystynen 2019.)

Esimiehen tärkeä tehtävä on osata antaa niin hyvää kuin rakentavaa palautetta sekä myös vastaanottaa sitä itse. Uuden työntekijän on helpompi asennoitua itsensä kehittämiseen, kun esimies näyttää siinä mallia ja on valmis kehittämään esimiestaitojaan itsekkin. Kaikkein oleellisinta palautteenannossa on rehellisyys ja avoin kommunikointi. (Hietala, Kaivanto ja Pystynen 2019.)

Henkilöstöammattilaiset toimivat esimiesten tukena perehdyttämisessä ja pohtivat yhdessä haasteita ja kehityskohteita. He usein laativat myös perehdyttämismateriaalit ja mahdolliset perehdyttämistilaisuudet sekä perehdyttäjien valmennus- tai koulutustilaisuudet. (Kupias ja Peltola, 2009.)

### 3.8 Perehdytyksen seuranta

Tietyn ajanjakson jälkeen on hyvä tarkistaa, kuinka perehdytettävät asiat ovat menneet uudelle työntekijälle perille. Ajanjakso voi olla esimerkiksi kolme kuukautta ja voidaan asettaa tietty tavoite- taso, jolla työntekijän tulisin tiedollisesti ja taidollisesti olla tämän jälkeen. Perehdytettävän kanssa jo aikaisemmin sovittu seurantakeskustelu tuo varmuutta siihen, että hänen perehdyttämiseensä suhtaudutaan vakavasti ja sitä pidetään tärkeänä (Joki 2018, 121).

Perehdytyksen seurannalla varmistetaan sovittujen tavoitteiden suuntaan eteneminen ja työntekijän kehittyminen. Systemaattisella seurannalla selvitetään, mitkä asiat tuntuvat uudesta työntekijästä hankalilta ja mahdollistetaan niihin nopea reagointi. (Eklund 2018, 119.)

Perehdytystä suositellaan seurattavan vaihe vaiheelta tai pienempi osatavoite kerrallaan. Tavoitteiden kannattaa olla realistisia ja konkreettisia ja tukea työntekijän työnsuuntaa ja osaamista. Perehdytettävä saa näin tehokkaampaa ohjausta ja onnistumisen kokemuksia. Pienemmät osatavoitteet ovat hyvä linkittää pidemmän tähtäimen tavoitteisiin, jolloin perehdytettävä ymmärtää paremmin, miksi pienempienkin tavoitteiden saavuttaminen on tärkeää jatkoon kannalta. (Eklund 2018, 120.)

Perehdytyksen seurannassa saatetaan käyttää erilaisia mittareita, eli erilaisia arviointitapoja perehdytyksen etenemiseen liittyen. Mittarit voivat olla kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia, esimerkiksi asiakaspalautteita tai myynnin tulos. Konkreettisten mittareiden tukena kannattaa kuitenkin aina antaa suullista palautetta ja mahdollisuus itsearviointille. (Eklund 2018, 120.)

Molemminpuolinen palaute perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä kuuluu osaksi toimivaa seuranta- ta. Toimiva palaute vahvistaa työntekijän halua kehittyä ja työstää mahdollisia ongelma-alueitaan.



Olennaista on, että virheetkin sallitaan, toisia kunnioitetaan, asioista pystytään puhumaan suoraan ja yhteishenki toimii. (Eklund 2018, 124.)

Palautteen antaminen kehittää osaamista ja on arvokas lisä omaan pohdintoihin omasta työpanoksesta. Selkeät tavoitteet auttavat usein sopivan palautteen antamisessa ja helpottavat kehittävänkin palautteen perustelua. Myös positiivinen palaute tavoitteiden saavuttamisen myötä on oleellista. (Hietala, Kaivanto ja Pystynen 2019.)

Palautteenannon jatkumista helpottaa toimiva palautejärjestelmä. Selkeät järjestelmät, kuten projektin lopussa kerätty systemaattinen palaute tai esityksen lopussa täytettävä kyselylomake, pakottavat ottamaan säännöllisesti kantaa tiettyihin asioihin. (Hietala, Kaivanto ja Pystynen 2019, 255.)

#### 4 ESITTELYVIDEOIDEN TEKEMINEN

Opinnäytetyöni aiheen valinta alkoi palaverilla hotellinjohtajan ja silloisen harjoitteluohjaajani kanssa. Aihevalinta oli perehdytyksen osalta selvä, koska sille oli Puijonsarvessa tarvetta ja se oli myös itselleni mieleinen aihe. Toteutuksen puolesta esittelyvideoiden luominen esimiehistä oli ehdotus hotellinjohtajalta, ja se tuli esille palaverissa. Pidin ideasta, joten lähdin toteuttamaan sitä.

Puijonsarven perehdytysprosessissa videot sijoittuvat perehdytyksen alkuun ja työkavereihin tai esimiehiin tutustumiseen. Esittelyvideoiden tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän sulautumista uuteen työympäristöön ja luoda mielenkiintoinen tapa oppia työpaikan tärkeistä asioista.

Sain videoiden suhteen suurin piirtein vapaat kädet ja lähdin ensimmäiseksi miettimään niille sopivia aiheita. Jokaisen esimiehen olisi hyvä kertoa hieman omasta työkuvastaan ja mahdollisesti työhistoriastaan Puijonsarvessa ja muualla. Myös muut aihealueet, kuten Green Key, onnellistaminen ja turvallisuus olivat sellaisia, jotka olivat tärkeä ottaa mukaan videoille esiteltäviksi. Näitä esittelemässä olivat vastaanoton ja myyntipalvelun työntekijät. Esittelyvideoita tuli kuvattavaksi yhteensä 13. Esimiehien esittelyitä näistä oli kymmenen ja loput kolme käsittelivät muita aiheita (ks. kuvio 1).

Jotta esittelyvideoista saatiin persoonallisempia, halusin jokaisen videolla esiintyvän esimiehen kertoa myös siitä, mistä pitää eniten Puijonsarvessa. Aihe oli vapaa ja sai olla mitä vaan työkavereista turvalliseen työpaikkaan ja hyviin kehittymismahdollisuuksiin. Näiden avulla uusi työntekijä saa hieman osviittaa siitä, minkälainen työyhteisö Puijonsarvi on ja minkälaista siellä on työskennellä eri osa-alueilla. Näitä merkittäviä asioita olivat muun muassa vastuullisuusasiat, ison organisaation tuoma uudistumiskykyisyys ja tuki, hyvä työporukka ja työn monipuolisuus. Jokaisesta videosta tuli oman näköisensä ja kuvasti hyvin videolla esiintyvää esimiestä.

<i>Videon otsikko</i>	<i>Videon sisältö</i>	<i>Henkilökohtainen lisä</i>
<i>Hotellinjohtaja, Työntekijä A</i>	Hotellinjohtajan esittely Sokos Hotel-ketjun missio	Tervetuloitovotus ja tsemppit uudelle Puikkarilaiselle
<i>Myyntipäällikkö, Työntekijä B</i>	Myyntipäällikön tehtävät	Työn monipuolisuus
<i>Myyntipalvelun esimies, Työntekijä C</i>	Myyntipalvelun ja myyntipalvelun esimiehen työtehtävät	Upea henkilökunta Uudistumis- ja kehityskyky
<i>Ravintolapäällikkö, Työntekijä D</i>	Ravintolapäällikön esittely	Yhteistyö Ihmiset
<i>Ravintolapäällikkö, Työntekijä E</i>	Ravintolapäällikön esittely Työhistoriaa	Puijonsarven monipuolisuus Työhyvinvointi
<i>Hotellipäällikkö, Työntekijä F</i>	Hotellipäällikön tehtävät Turvallisuusasiat	Perehdytyksen tärkeys
<i>Tapahtuma- ja markkinointikoordinaattori, Työntekijä G</i>	Tapahtuma- ja markkinointikoordinaattorin työtehtävät	Puijonsarven ihmiset
<i>Revenue Manager, Työntekijä H</i>	Revenue managerin työtehtävät	Motivoiva työympäristö
<i>Keittiöpäällikkö, Työntekijä I</i>	Keittiöpäällikön työtehtävät Työhistoriaa	Hyvä työporukka
<i>Keittiömestari, Työntekijä J</i>	Keittiömestarin työtehtävät	Moniosaaminen Työn monipuolisuus
<i>Myyntipalvelun työntekijä, Työntekijä K</i>	Onnellistaminen	Yhteen hiileen puhaltaminen
<i>Vastaanottovirkailija, Työntekijä L</i>	Green Key Vastuullisuusasiat	PeeÄssän vastuullisuus Hyvät työkaverit
<i>Historiaa, Työntekijä G</i>	Original Sokos Hotel Puijonsarven pitkä historia Rakennusten tarinat	Loistava tulevaisuus

KUVIO 1. Esittelyvideoiden aiheet.

Videoiden sisällön lukemisen mahdollisuus on saavutettavuusdirektiivin mukaista ja edistää kaikkien mahdollisuutta ymmärtää niissä esitellyt asiat (Valtiovarainministeriö 2020). Vaikka ei kuulisi, pystyy silti lukemaan videon sisällön tekstinä ja näkemään videolla puhuvan työntekijän. Samoiten, jos ei näe, pystyy kuitenkin kuuntelemaan videon ja näin ollen saa saman tiedon, kuin näkevä. (Saavutettavuusdirektiivi.fi 2020.)

#### 4.1 Videoiden suunnittelu ja kuvaus

Ensimmäinen lähestymistapani esittelyvideoiden kuvaamisen aloittamiseen oli sähköpostin lähettämisen jokaiselle videolle halutulle esimiehelle. Kerroin sähköpostissa esittelyvideoiden olevan osa opin- näytetyötäni ja mitä niiden tulisi käsitellä. Sähköpostini saivat hyvin vähän vastauksia kiireisten aika- taulujen takia ja kuvaustapaamisten sopiminen niiden välityksellä takkusi.

Paikan päällä Puijonsarvessa tapaamisten sopiminen videoiden suunnittelulle ja kuvaamiselle onnistui paremmin ja pääsin jatkamaan videoiden kuvaamista. Sovin samalle päivälle lähes aina useamman tapaamisen. Osa videoista vaati pidemmän valmistelun ja osa saatiin pakettiin nopeasti ammatitaidolla ja rutiinilla. Toisille tukisanalista ja tarkka runko olivat tärkeät ja toiset halusivat puhua vapaammin.

Videoiden toteuttaminen tapahtui yhteistyössä jokaisen videolla esiintyvän työntekijän kanssa erikseen. Suunnittelimme jokaisen videon sisällön yhdessä ajatellen uuden työntekijän näkökulmaa ja pyrimme sisällyttämään niihin kaiken tarpeellisen informaation. Tapaamiset sujuivat positiivisissa merkeissä kaikkien työntekijöiden kanssa ja jokainen kantoi oman kortensa kekoon mallikkaasti. Tapaamiset kestivät jokaisen työntekijän kanssa keskimäärin 15 minuuttia ja videot kestivät minuutista hieman reiluun kolmeen minuuttiin.

Videoiden kuvaamisen jälkeen kirjoitin siinä puhutut asiat tekstiksi erilliseen Word-tiedostoon. Nämä tekstit laitoin jokaisen videon kuvaukseen lataamaani albumiin, sillä siitä voi nopeasti kerrata videolla kuullun ja joku saattaa kokea mieluisemmaksi lukea esittelyt videoiden katsomisen sijaan. Kuvasin jokaisen videon omalla puhelimellani ja edition myös niistä muutamaa ennen niiden lataamista Workplaceen perehdytyskansioon.

#### 4.2 Videoiden lataaminen Workplaceen

Kaikkien videoiden kuvaamisen jälkeen latasin videot puhelimestani One Drive-pilvipalveluun, jotta pystyin lataamaan ne myöhemmin tietokoneelle ja tietokoneelta Workplaceen. Esittelyvideoiden lataaminen ensin tietokoneelle ja sitten Workplaceen tapahtui Original Sokos Hotel Puijonsarven toimistossa yhteyshenkilöni kirjautumistunnuksilla.

Kohtasin ensimmäiset tekniset ongelmat videoiden lataamisessa tietokoneelle. Kaikki videot olivat vaakasuunnassa latauksen jälkeen, mutta tarvitsin ne pystysuuntaisina. Niiden kääntäminen ei ollutkaan pikkujuttu, joten jouduin soittamaan PeeÄssän tekniseen tukeen ja odottamaan sieltä tulevaa apua.

Kun videot oli onnistuneesti käännetty teknisen tuen henkilön toimesta, pääsin lataamaan niitä uudestaan tietokoneelle. Nyt videot olivat kaikki pystysuunnassa, mutta kohtasin toisen teknisen ongelman. Toimiston tietokone ei tukenut tiedostomuotoa ja yksikään video ei enää auennut. Mietinnän jälkeen otin käyttöön kannettavan tietokoneen, jolla videot lopulta aukesivatkin. Jatkoin työskentelyäni kannettavalla tietokoneella ja videoiden lataaminen Workplacen perehdytyskansioon edistyi.

Olin luonut perehdytysalbumin esittelevän ingressin kanssa Workplaceen ja latasin kaikki videot sinne yksi kerrallaan. Kirjoitin jokaisen videon kuvaukseen videoilla puhutut asiat tekstinä (ks. liite 1). Näin videoiden koko sisältö on saatavilla myös tekstinä esimerkiksi nopeaan kertaukseen, tai jos jollekin on mieluisempaa vain lukea kuin kuunnella ja katsoa videoita.

#### 4.3 Valmiit esittelyvideot

Opinnäytetyöni tuloksena syntyivät Original Sokos Hotel Puijonsarven uudistuvaan perehdytysprosessiin liittyvät esittelyvideot. Ne löytyvät Puijonsarven Workplace-verkkoyhteisön perehdytysalbumista. Videot sisältävät tärkeää tietoa ja esittelyt Puijonsarven esimiehistä ja muista tarpeellisista aihealueista.

Videot ovat kokonaan uusi aluevaltaus Puijonsarven perehdytysprosessissa ja tuovat siihen modernia näkökulmaa. Videot ovat myös yksi erilainen tapa opiskella uuden työpaikan tärkeitä asioita ja tutustua työkavereihin ja esimiehiin. Varsinkin suuressa työyhteisössä, kuten Puijonsarvi, on mukava nähdä videoilta esimiesten esittelyt, koska kasvojen sellaiseen on hyvin harvoin aikaa hektisessä työarjessa.

Esittelyvideoita on parin kuukauden aikana käytetty lähes kymmenen uuden työntekijän perehdytysprosessissa ja vanhat työntekijät ovat myös käyneet katsomassa ne. Sain palautetta ja mielipiteitä videoiden toimivuudesta ja tarpeellisuudesta vapaamuotoisessa palautekeskustelussa Puijonsarvessa.

Uusien sekä vanhojen työntekijöiden mielestä esittelyvideot ovat mukava ja helposti lähestyttävä tapa opiskella tärkeitä asioita työpaikasta. Videoita kuvailtiin sopivan pituisiksi ja ytimekkäiksi ja uniikkiksi tavaksi perehdyttää. Videoilta välittyivät henkilöiden todenmukaiset persoonat ja kaikki olivat niissä omia itsejään.

Esittelyvideoiden avulla uusi työntekijä pääsee nopeammin syventymään henkilöihin talon sisällä ja heidän taustoihinsa. Videot kertovat myös hyvin koko hotellin sisäisestä maailmasta, työympäristön

hengestä ja persoonasta. Niillä saadaan myös kasvot itse Original-ketjulle, jota vaalitaan Puijonsarvessa. Videot nähtiin selkeänä vahvuutena Puijonsarven perehdytysprosessissa ja ne ovat tehokas lähestymistapa isossa talossa.

Videoita kuvailtiin helpottavana tapana tutustua taloon ja ne loivat tervetulleen sekä kotoisan olon uudelle työntekijälle. Ne ovat heti saatavilla eivätkä häviä Workplacesta mihinkään. Videoita on myös helppo päivittää jatkossa esimerkiksi työtehtävien muuttuessa tai työntekijöiden vaihtuessa. Videot ovat otettu lähestymistavaksi PeeÄssällä ja Puijonsarvessa muutenkin ja esimerkiksi jotkin sisäiset koulutukset hoidetaan nykyään Skypein välityksellä tai opetusvideoilla. Esittelyvideot sopivatkin siis tähän samaan tyyliin vallan mainiosti.

## 5 OMA POHDINTA JA ARVIOINTI

Työni tarkoituksena oli modernisoida Puijonsarven perehdytysprosessia ja tämä saavutettiin tavoitteiden mukaisesti. Perehdytysprosessissa on nyt mukana Puijonsarvessa paljon käytetty Workplace-verkkoyhteisö ja aivan uudenvuoroinen tapa oppia tuntemaan esimiehet ja työkaverit. Esittelyvideoista tuli juuri jokaisen työntekijän näköiset ja se olikin tavoitteena.

Esittelyvideot kuuluvat Puijonsarven perehdytysprosessin alkuvaiheeseen ja kertovat uudelle työntekijälle työpaikan ihmisistä, tärkeistä aihealueista ja arvoista. Ne sopivat hyvin katsottavaksi jo ensimmäisenä työpäivänä, sillä niiden katsomisessa ei tarvitse toisen ihmisen ohjausta. Samalla uusi työntekijä saa ensikosketuksensa Workplaceen.

Puijonsarvi sai yhden vahvuuden lisää opinnäytetyöni avulla. Nyt modernin ja ajan hermolla kulkevan yrityksen perehdytysprosessikin vastaa enemmän totuutta työympäristöstä. Uudelle työntekijälle on mieluista päästä heti työpaikan tunnelmaan ja kuulla, mitä muut arvostavat työpaikassaan.

Työskentely Original Sokos Hotel Puijonsarven työntekijöiden kanssa oli helppoa, koska ihmiset ja ympäristö olivat minulle entuudestaan tuttuja. Myös videoitaville työntekijöille oli helpompaa puhua tutulle kasvolle kuin tuiki tuntemattomalle, joten lopputuloksesta saatiin rennompaa ja persoonallisempaa.

### 5.1 Esittelyvideoiden merkitys Puijonsarvessa

Opinnäytetyöni keskeisenä tarkoituksena oli kehittää Original Sokos Hotel Puijonsarven perehdytysprosessia modernimpaan suuntaan. Perehdytysprosessin kehittämiseksi oli Puijonsarvessa oikea tarve ja sen eteen oli tehty töitä jo jonkin aikaa. Opinnäytetyöni sattuikin siinä mielessä hyvään saumaan, että idea perehdytysprosessin konkreettisesta kehityksestä oli jo syntynyt ja minusta löytyi sille tekijä. Myös mielenkiintoni perehdytykseen tuki opinnäytetyöni tekemistä.

Hektisessä hotelli- ja ravintolaympäristössä ei aina ole aikaa tavata jokaista uutta työntekijää ja esimiestä kasvotusten, joten kuvaamani esittelyvideoiden myötä uusi työntekijä pääsee henkilöstöön ja varsinkin esimiesasemassa työskentelevien ihmisen toimenkuviin paremmin käsiksi. Videoilla esitellään hotellinjohtajasta lähtien myynti-, hotelli-, keittiö- ja ravintolapäälliköt, revenue manager, myyntipalvelun esimies, keittiömestari, tapahtuma- ja markkinointikoordinaattori sekä Puijonsarven Green Key-lähettiläs ja Original-coach.

Perehdytysprosessin aikana uuden työntekijän täytyisi oppia paljon uusia asioita. Eri aistikanavien hyödyntäminen helpottaa asioiden muistamista (Kupias ja Peltola 2019, 45). Kuvaamani esittelyvideot mahdollistavat asioiden kertaamisen eri tyyleillä ja näin siis niiden paremman mieleenpainumisen. Esittelyvideot soveltuvat myös hyvin erityyppisille oppijoille, sillä moni saattaa oppia ja muistaa asiat paremmin, kun on kuullut ja nähnyt ne videoilta. Myös vaihtelu perehdytyskansion lukemiselle on tervetullutta ja pitää mielenkiinnon perehdytykseen yllä.

Workplace-verkkoyhteisö on Puijonsarvessa käytettävä tärkeä kanava informaation välittämiseen työyhteisön sisällä. Siellä jaetaan positiiviset palautteet, uusien työntekijöiden rekrytoimiset sekä muut tärkeät tiedotteet esimerkiksi PeeÄssällä tapahtuvista uudistuksista. Oli siis vain järkevää liittää se osaksi perehdytysprosessia ja luoda esittelyvideoiden albumi sinne.

Opinnäytetyöni liittyi Puijonsarven perehdytysprosessin kokonaisvaltaiseen muutokseen. Toinen viimeisin lisäys perehdytysprosessiin ovat Perehdytyspäivät, joissa käydään läpi perehdytysmateriaalia luokkamaisessa oppimistilanteessa. Työpaikoilla käytetään yhä useammin sosiaalisia yhteisöjä ja verkostoja, joten olisi ollut kapeakatseista olla ottamatta niitä osaksi perehdytysprosessia.

## 5.2 Jatko- ja kehittämismahdollisuudet

Yksi mahdollinen kehittämismahdollisuus esittelyvideoille olisi myös uuden työntekijän videoitu esittely. Tämä voisi helpottaa uusien kasvojen integroitumista työympäristöön ja parantaa työkaverien suhteita keskenään. Varsinkin isossa työympäristössä ja useassa eri työpisteessä työskentelevät ihmiset eivät pääse tutustumaan kasvojen heti uuden työntekijän aloitettua, joten esittelyvideo hänestäkin olisi hyvinkin potentiaalinen idea.

Puijonsarven tämän hetkisiä esittelyvideoiden ajantasaisuus kannattaa jatkossa tasaisin väliajoin tarkistaa ja päivittää esimerkiksi työtehtävien tai työnimikkeiden muuttuessa. Myös opetusvideot muista aiheista voisivat olla hyvä jatkoidea perehdytysprosessin kehittämiseksi edelleen. Videot esimerkiksi järjestelmien käytöstä tai tietyssä tilanteessa toimimisesta voisivat olla mielenkiintoisia ja antaisivat mahdollisuuden kerrata asiat aina tarpeen vaatiessa.

Esittelyvideot toimivat erinomaisesti suuressa Puijonsarven kaltaisessa työympäristössä, jossa sosiaalista mediaa ja tietokoneita käytetään muutenkin päivittäin. Mielenkiintoista voisi olla tutkia ja nähdä, kuinka samankaltainen perehdytysmateriaali videoituna toimisi aivan päinvastaisessa työympäristössä.

## 5.3 Aikataulus

Aikataulu opinnäytetyöni suhteen oli aluksi hyvin tiukka ja vaati ripeää työskentelyä. Silti minun täytyi joustaa jokaisessa työvaiheessa ja priorisoida tärkeimmät tehtävät vähemmän tärkeiden edelle. Haasteita aikataulusuunnitelmassa toi myös monen eri henkilön kanssa tapaamisten sopiminen ja kriittisen kiireinen syksy Puijonsarvessa.

Syksy ja varsinkin pikkujoulukausi on kiireistä aikaa hotelli- ja ravintola-alalla. Näin oli myös Original Sokos Hotel Puijonsarvessa, joten tapaamisten sopiminen oli todella haastavaa. Aikatauluni venyikin tämän takia jonkin verran, mutta lopputuloksesta saatiin kuitenkin mieleinen.



Jälkeenpäin ajatellen olisin voinut tehdä itselleni paremman aikataulutuksen ja sitä myöten aloittaa työni jo aikaisemmin. Mutta aikataulun venyessä saimme työhöni mukaan seurantaosuutta ja kuulla hieman palautetta esittelyvideoiden toimivuudesta, joten en ole harmissani.

#### 5.4 Ammatillinen kasvu

Aikaisempaa tietoperustaa minulla ei perehdyttämisestä koulussa käydyn teorian lisäksi ollut, mutta käytännön kokemusta jokseenkin. Minut on perehdytetty useampaan uuteen työpaikkaan ja olen itse osittain perehdyttänyt muutamia kesätyöntekijöitä työn eri osa-alueisiin myyjänä työskennellessäni.

Perehdytyksestä on tehty paljon opinnäytetöitä sekä kirjoja ja artikkeleita, mutta uusille tutkimuksille ja kehitystoille on aina tarve. Usein modernissakin työympäristössä törmää hyvin perinteiseen perehdytysmalliin, vaikka rahkeita löytyisi muuhunkin. Opinnäytetyöni sivuaakin perehdytyksen uudistamisen kautta näkökulmaa, josta voi olla hyötyä jatkossakin.

Opin paljon uutta perehdytyksestä ja henkilöstöjohtamisesta opinnäytetyöprosessini aikana. Yksi mielenkiintoinen asia, jonka opin ja jota saatetaan usein vähätellä perehdytyksestä puhuttaessa, on laki. Perehdytys ei ole vain suositus tai valinnainen asia työpaikoilla, vaan se on ihan laissa säädetty oikeus ja velvollisuus. Perehdytyksen merkitystä työpaikalla ja uudelle työntekijälle ei siis kannata missään nimessä aliarvioida.

Perehdytyksen suunnitelmallisuus on tärkeää ja kannattaa olla edes jonkinlaiset raamit, joita noudattaa. Myöskään seurantaa ei kannata unohtaa. Uskon voivani jatkossa hyödyntää oppimiani asioita käytännössä nähdä, kuinka teoria iskostetaan käytäntöön.

## LÄHTEET

BLINNIKKA, Heidi 2015. Perehdytyskansio uudelle työntekijälle. Savonia Ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-09-08.] Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/93588/Blinnikka\\_Heidi.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/93588/Blinnikka_Heidi.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

EKLUND, Anniina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

HELSILÄ, Martti 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.

HIETALA, Harri, KAIVANTO, Keijo ja PYSTYNEN, Johanna 2019. Esimiehen käsikirja. Helsinki: Alma Talent.

JOKI, Maritta 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Vantaa: Kauppakamari.

KETOLA, Hannu U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. [Viitattu 2020-03-04.] Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KOPONEN, Kirsi 2019. Tapahtuma- ja markkinointikoordinattori. [keskustelut] Original Sokos Hotel Puijonsarvi.

KUJALA, Anniina 2017. E-orientation: Implementing E-learning in New Employee Orientation. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2020-03-05.] Saatavissa: [https://lut-pub.lut.fi/bitstream/handle/10024/143870/Masters\\_Thesis\\_Kujala\\_Anniina.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://lut-pub.lut.fi/bitstream/handle/10024/143870/Masters_Thesis_Kujala_Anniina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.

KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia.

Lahden Ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti: Lahden Ammattikorkeakoulu.

LAKI NUORISTA TYÖNTEKIJÖISTÄ, 998/1993. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-16.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>

Original Sokos Hotel Puijonsarvi 2020. Emmin Green Key terveiset. [Viitattu 2020-04-18.] Saatavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/kuopio/sokos-hotel-puijonsarvi/green-key>

Original Sokos Hotel Puijonsarvi 2020. Original Sokos Hotel Puijonsarvi. [Viitattu 2020-03-18.] Saatavissa: [https://www.sokoshotels.fi/fi/kuopio/sokos-hotel-puijonsarvi?gclid=Cj0KCQjwjcfzBRCHARISAO-1\\_OoBg36sLtZ4wXXy2xIGxAx72wPUgDcwDZJRorNzxQDMVKAq0a-wegYaAm9oE-ALw\\_wcB&gclidsrc=aw.ds](https://www.sokoshotels.fi/fi/kuopio/sokos-hotel-puijonsarvi?gclid=Cj0KCQjwjcfzBRCHARISAO-1_OoBg36sLtZ4wXXy2xIGxAx72wPUgDcwDZJRorNzxQDMVKAq0a-wegYaAm9oE-ALw_wcB&gclidsrc=aw.ds)

Palvelualojen ammattiliitto 2019. Perehdytys. [Viitattu 2019-09-08.] Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>

Saavutettavuusdirektiivi.fi 2020. Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. [Viitattu 2020-04-07.] Saatavissa: <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>

TYÖSOPIMUSLAKI, 55/2001. Finlex- Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-02-07.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

TYÖTERVEYSLATOS, s.a. Perehdyttäjän top 10 -muistilista. [Viitattu 2019-09-08.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

TYÖTURVALLISUUSLAKI, 738/2002. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-09-16.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS TTK, 2016. Esimiesten perehdyttäminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Valtiovarainministeriö 2020. Saavutettavuus. [Viitattu 2020-04-07.] Saatavissa: <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

VÄÄTÄINEN, Johanna 2019-10-29. Hotellinjohtaja. Original Sokos Hotel Puijonsarven perehdytyspäivä. Kuopio: Original Sokos Hotel Puijonsarvi.

WALLACE, Karen 2009. Creating an effective new employee orientation program. Library leadership & Management: Chicago. [Viitattu 2020-03-11.] Saatavissa: <https://search-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/business/docview/216641762/261494EA7BB04B85PQ/3?accountid=27296>

## LIITE 1 ESITTELYVIDEOIDEN LITTEROINNIT

### **Hotellinjohtaja:**

Moikka, kiva että oot tullu Puikkariin töihin. Mun nimi on Työntekijä A ja mä oon hotellinjohtaja täällä Puijonsarvessa. Mä oon ollu täällä vuodesta 2014 ja S-ryhmällä mä oon ollu kohta 20 vuotta. Ihan mielettömän hyvä työnantaja on S-ryhmä ja etenkin hotellit on vienyt mut ihan mennessään. Tää on ihan huiman hauska työpaikka.

Meiän hotellin tarkoitus on saada suomalaiset rakastamaan hotelleja. Se on koko Sokos Hotel -ketjun yhteinen missio ja me ollaan siinä täysillä mukana. Se, miten me saadaan meidän vieraat rakastamaan hotelleja, on teistä kiinni. Meiän tehtävä on tuottaa asiakkaille elämyksiä ja palvella heitä täydellä sydämellä. Tehdä niitä onnellistamistekoja, mitkä jää heille muistiin ja tänne sydämeen. Sillä, että me vaikutetaan ihmisen tunteisiin ja annetaan heille elämyksiä mitkä vaikuttaa siihen, saa heidät tulemaan takaisin ja saa heidät sit loppupeleissä rakastamaan hotelleja.

Se, että sä oot tullu töihin tänne Puikkariin, niin sulla on kotiosasto, mutta se, että sä oot hotellissa töissä, me puhutaan poikki Puikkarin työntekijästä. Me yhdessä pidetään huolta meidän vieraista. Meillä ei ole Ehtan tai Frans & Sophien vieraita, eikä hotellin vieraita, vaan yhteisen vieraat poikki Puikkarin. Pidetään yhdessä huolta, että sinä viihdyt täällä töissä ja meidän vieraat viihtyy täällä vieraina ja palaa aina uudelleen takaisin.

Kun törmätään, niin moikataan. Vetäkää hihasta, mä oon täällä tasan tarkkaan teitä varten. Jos voin mitenkään olla avuksi, niin ei muuta kun kättä pystyy ja nykimään hihasta. Oikein paljon tervetuloa Puikkariin, ja toivottavasti nähdään pian!

### **Myyntipäällikkö:**

Moikka, mun nimi on Työntekijä B. Toimin myyntipäällikkönä Sokos Hotelleissa tässä PeeÄssän alueella, sekä toki myös muutakin, eli ravintoloita, tapahtumia ja niin edelleen.

Pääsääntöisesti toimin yritysten, yhdistyksien sekä sitten myös muiden erilaisten yhteistyötahojen kanssa aika paljon. Asiakkaina on noin 500 yritystä, yhteyshenkilöitä noin 1 500, ja toiminta-alueena näiden kohdalla pääsääntöisesti Pohjois-Savo, mutta myös muualla Suomessa paljon asiakkaita.

Parasta tässä työssä on varmaankin se, että ei varmaan ole samanlaista työpäivää ikinä.

### **Myyntipalvelun esimies:**

Moikka, mä olen Työntekijä C ja toimin Puijonsarvessa meiän myyntipalvelun esimiehenä. Pikkasen mun historiasta: mä oon Sokos Hotelli -ketjuun tullu vuonna -94 ja 2001-vuoteen saakka toimin tuolla Seinäjoella Original Sokos Hotel Lakeudessa. 2001 sitten muutin Kuopioon ja tulin Puijonsarveen. Täällä talossa oon toiminu ihan jokaisella osastolla ja nyt sitten tällä hetkellä myyntipalvelun esimiehenä.

Ja mitäs mun toimenkuvaan sitten kuuluu? No ensinnäkin jos kerron pikkasen mitä myyntipalvelussa tehdään, niin myyntipalvelun kautta hoituu meidän koko talon ja myöskin tehdään ristiinmyyntiä

tuonne Koljonvirtaan ja Tahkolle, niin kaikki yksittäinen ja ryhmämajoitusmyynti tulee myyntipalvelun kautta. Lisäksi sitte kokous- tapahtuma- ja juhlakaupan myynti, tietysti ravintoloiden pöytävaraukset ja tilausseuraukset myöskin.

Siinä oikeestaan lyhykäisyydessään ja mitä sitten mun varsinaiseen toimenkuvaan kuuluu, niin toimenkuvaan kuuluu tietysti pitkäjänteisesti myynnin ja markkinoinnin johtaminen ja siitä huolehtiminen ja sitten myynnin johtaminen tavoitteellisesti. Lisäksi palvelun laadun ja asiakaslähtöisyyden varmistaminen ja myöskin ihan asiakaskokemuksen vahvistaminen ja tärkeänä asiana tietysti henkilökunnan oppimisen ja osaamisen kehittäminen.

Mitä Puijonsarvesta haluaisin sanoa ja mikä mun mielestä meidän talossa on parasta, niin ykkösenä ihan ehdottomasti on se yrityksen tärkeä voimavara aivan upee henkilökunta poikki Puikkarin. Toisena asiana on meidän vahva yli osastorajojen tehtävä yhteistyökykyisyys. Sitten tietysti, me ollaan Puijonsarvena, me pystytään kehittymään jatkuvasti, eli kehityskykyisyys on meillä äärimmäisen hyvä. Sitten myös uudistumiskykyisyys. Puijonsarvi, me kaikki varmasti halutaan, että meidän talo on se kruununjalokivi, joka kirkkaimmin hohtaa. Aivan upeena asiana myöskin sit Puijonsarvessa pidän sitä meidän koko talon palveluiden korkealaatuisuus, niin se on kyllä ihan huippuluokkaa. Tää on aivan upee työpaikka.

### **Ravintolapäällikkö:**

Hei morjesta kaikille, mä oon Työntekijä D, meidän toinen ravintolapäällikkö. Mun upeina vastuualueina on meidän uudistettu ravintola Ehta sekä sit meidän huikeet juhla- ja kokouspalvelut ja Lobbybaari. Elikä ihan mielettömän iso ammattitaitoinen tiimi mun kanssa työskentelee täällä ja me toteutetaan asiakkaitten ja vieraitten toiveita; erilaisia juhlatilaisuuksia ja meidän Ehtaan pääsee herkuttelee ja drinksulle.

Meillä on iso talo, johon on ihan mahtavaa, että me ollaan saatu just sut mukaan ja se, mitä mä haluan toivottaa ja kertoo, on, että ihmiset tekee tän duunin ja yhteistyö on ylivoimaa. On äärettömän tärkeätä, että me saadaan erilaista osaamista ja mä tiedän, että just sulla on paljon annettavaa meille. Oikeestaan mä vaan rohkasen, et lämpimästi tervetuloa ja muista aina, että tässä talossa on apu lähellä, me autetaan toisiamme poikki Puikkarin, olit sä sitten respassa tai ravintoloissa tai brekkulla, ihan mitä vaan teet, niin apu löytyy aina. Tervetuloa!

### **Ravintolapäällikkö:**

Moi. Mä oon Työntekijä E, ravintolapäällikkö ravintola Frans & Sopienssa sekä ravintola Ehtassa. Alottanu lokakuussa 2019 työskentelyn PeeÄssällä, sitä ennen vuosia yksityisellä puolella eri puolilla Suomea ja Ruotsinmaalla.

15-vuotiaana tosiaan alottanu ravintolatyöt ja alottanu siitä, mistä pitää alottaa, eli tiskari oli ensimmäinen työnkuva, joka on se tärkein paikka ravintolassa. Ilman kunnon toimivaa tiskinurkkaa ravintola ei pyöri. Sen jälkeen olin tarjoilijana, vuoropäällikkönä, ravintolapäällikkönä useissa eri paikoissa. Noin 20 vuotta yhteensä toiminu ravintolapäällikkönä koko uran aikana, eli se kokemus mulla alkaa olla aika hyvin hanskassa.

Ihana tulla ympäristöön, missä on kaikki tavallaan mulle vähän uutta, että olen itse ollut perehdyttävänä täällä, vaikka monessa paikassa olen ollut perehdyttäjänä. On kiva oppia uusia juttuja tältä huipputiimiltä, ketä täällä tälläkin hetkellä töissä lukuisia sekä keittiön että salin puolella.

Puikkarin on kiva talo olla töissä, tää on niin monipuolinen, täällä on niin paljon kaikkee, tää on hauska paikka, kun täällä on majoituksen ja kokousten lisäksi monentyyppistä ravintolaa; ravintola Ehta huippu-uudistusten jälkeen tikissään, pystyy palvelee monentyyppisiä asiakasryhmiä, Franssi aidosti mukava ravintola, pystyy nauttimaan sekä juhlassa että arjessa monenlaisia juttuja. Ja sitten tietysti aamiaista siinä ohessa.

Ihmisvirta täällä on valtava, ja näin ollen työssä joskus hieman painetta, mut onneks ympärillä on ihan valtavan hyvä tiimi, joka jeesaa aina kaikessa. Yksin ei tartte kenenkään tehdä töitä täällä, tässä talossa, tässä saadaan niinkun porukassa ratkottua asiat, tehtyä niinkun hyvää jälkeä.

Mun oma motto on tässä elämän varrella kasvanu vähän toisenlaiseks. Ennen mun mielestä asiakas oli mun tärkein asia kaikessa, mutta viime vuosina mä oon kääntäny sen vähän toisinpäin. Mun työ-kaverin ja mun työntekijät on tärkein voimavara, joiden pitää viihtyä ja pystyä olemaan työssönsä semmosia, että ne jaksaa. Jaksaminen on mulle hyvin tärkeä asia ja pidän huolen siitä, että itse sekä mun työkaverit jaksaa tehdä duunia. Ja sen jälkeen me jaksetaan palvella meidän asiakkaat hyvin ja tehdä niistä onnellisia.

Tässä talossa on tapana onnellistaa. Onnellistetaan ittemme ensin ja sen jälkeen me jaksetaan onnellistaa meidän asiakkaat. Jaksaminen ei oo pelkästään sitä, että liikutaan tai nukutaan tai syödään, vaan sit pidetään huolta myös toisista työkavereista ja katotaan, et jos joku meistä alkaa olla siinä kunnossa, ettei jaksaa, niin huomataan se. Ollaan tukena toisillemme.

### **Hotellipäällikkö:**

Terve vaan, mun nimi on Työntekijä F. Oon nyt ollu vastaavana vuoropäällikkönä tossa Puikkarin respassa. Kuopiolainen en oo alun perin, Tampereelta ja Keski-Suomen suunnalta tänne siirryin, mutta täällä oon sen verran hyvin viihtyny, että tänne jäin ja täällä ollu nytte kolmisen vuotta talossa. Vuoropäällikkönä vastuualueisiin kuuluu muitten vuoropäälliköitten kanssa miehityksen seuranta; tehään työvuorolistat, seurataan, että pysyy miehitys kunnossa joka päivä. Samoiten sitten hoidetaan kuukauden vaihde. Siinä ehkä tärkeimmät vastualueet.

Ihan omana on ollut turvallisuusvastaavana toimiminen, eli oon viranomaisiin ja vartiointiliikkeeseen päin yhteyshenkilönä ja pelastuskansiot, turvallisuusmateriaalit ja ensiapuvälineet kaikki päivitän ja huolehin, että ne ovat ajan tasalla. Se on ollut niinkun henkkoht. vastuualueena ja samoiten kaikki järjestelmäpäivitykset. Jos tulee joku uusi järjestelmä, nii minä koulutan ja perehdyn niihin ja perehdytän ne noille muille työntekijöille.

Nyt tosiaan siirryn sitten hotellipäälliköks ja näitten aikaisempien vastualueitten lisäksi tulee tietysti henkilöstöhallintoon liittyvät asiat, että rekrytoin ja sopimuksia teen. Ne tulee enemmän minun kontrollille, samoiten sitten tulosvastuussa on tietysti, eli budjetoinnit hoidan yhteistyössä hotellinjohtajan ja revenue managerin kanssa. Seuraan kulujakin vähän ja hankintoja ja kaikki uudistukset, mitä tehään, niin niitä kontrolloin sitten.

Perehdytykseen liittyen, tämä kun on iso talo, sen oon kolmessa vuodessa oppinu jo aika hyvin, että perehdytykselle pitää ensinnäkin ottaa aikaa. Tää on niin iso talo, paljon väkeä, ettei sitä hetkessä opi, se on tärkeä. Samoiten perehdytyksen pitää olla ihan kokonaisvaltaista. Me ollaan tehtykin sellanen perehdytyssuunnitelma, että ensin perehdytään koko taloon ja PeeÄssän asioihin ja sitten perehdytään oman osaston asioihin. Sitten työntekijä pystyy olemaan poikki Puikkarin ammattilainen. Kiitos.

### **Tapahtuma- ja markkinointikoordinaattori:**

Hei moi, sinä uusi Puikkarilainen! Ihana, kun oot valinnu meidät ja oot tullu meidän tiimiin yhdeksi timantiksi loistamaan tänne meidän Puikkariin. Mä oon Työntekijä G ja toimin meillä tapahtuma- ja markkinointikoordinaattorina. Ja mitäs ihmettä se tarkoittaa? Se tarkoittaa sitä, että mä luon tapahtumia poikki Puikkarin yhteistyössä meidän ihanien yhteistyökumppanien kanssa. Luon myös meidän sanomaa tonne meidän nettiin Sokoshotels.fi -sivuille. Vähän kurkkailen välillä Raflaamon puolelle, mitä meidän ravintoloihin kuuluu ja luodaan sinne sitä yhteistä menoa. Samoin sitten noi some-kanavat meidän talon osalta, niitä päivitän ja autan meidän somettajia niitä myös luomaan.

Mulla on itellä liki 20 vuotta taustaa Osuuskauppa PeeÄssä ja oon saanu olla niin ravintolan, respan kuin sitten tapahtumien ja myynnin puolella noitten vuosien aikana. Ja olen kyllä nauttinut vuosisista, saanut tehdä monenlaista.

Puikkari on mulle tosi rakas paikka itelleni. Mä rakastan sitä, että täällä on paljon tarinoita, mutta se mikä tekee tästä erityisen rakkaan paikan, on meidän ihmiset. Juuri te, juuri me luodaan joka päivä meidän vieraille, meille itsellemme, aivan huikkeita timanttisia vau-elämyksiä kautta poikki Puikkarin. Kiitos, kun oot ihana ja oot tullu meille.

### **Revenue Manager:**

Moikka, minä olen Työntekijä H ja työskentelen täällä Puijonsarvessa revenue managerina. Työtehtäviin kuuluu hyvin pitkälti hotellihuoneitten hinnottelu sekä kaikenlaisten ryhmä- ja tarjouspyyntöjen käsittely ja niitten hintojen päättäminen yhdessä nuitten meidän myyntipalvelun tyttöjen kanssa. Hinnottelun lisäksi teen myös hinnastoja sekä budjetointia joka vuosi.

Puijonsarven elämää on tullut kohta liki 20 vuotta. Erilaisissa esimiestehtävissä olen ollu vuoroesi- miehestä hotellipäällikön tuuraukseen. Puikkarissa on älyttömän hyvä porukka henki, joka täällä on kaikki nämä vuodet minut pitäny ja ei oo tullu mieleenkään, että täältä pois lähtisin. Ja tuota, oikeestaan se, että viime vuosina on saatu uudistua tosi paljon ja on tullu koko ajan uutta ja mielenkiintosta on se motivaattori eteenpäin.

### **Keittiöpäällikkö:**

Moi, oon Työntekijä I. Toimin keittiöpäällikkönä täällä Original Sokos Hotel Puijonsarvessa. Koke- musta ravintola-alalta nyt 25 vuotta. -94 menin töihin tonne Kuopion Amarilloon, tai siis ensin työharjotteluun ja sitten töihin ja -95 valmistuin ravintolakoulusta, että aika pitkäänhän tässä on touhuttu. Täällä oon ollu sen vajaa kolme vuotta, nyt helmikuussa tulee kolme vuotta täyteen.

Täs mun vastuulla on Frans & Sophien, Ehta, aamiainen ja sit toi kokous- ja juhlapalvelut. Siinä on aika paljon kaikenlaista, et yksinhän tietenkään ei näitä hommia pyöritellä, että mul on tässä keittiö- mestari ja sitten kuus vuoropäällikköä, joilleka on sitten jokaiselle jaettu oma vastuualue. Ja sehän tässä on niinku kaikista haastavinta tässä työssä, tässä on niin monta eri osastoo ja liikkuvia osia on todella paljon. Jos tässä olis yks ravintola vaan, niin sehän olin huomattavasti helpompaa. Se on niinku haastavinta tässä työssä. Positiivista tietenkä tosi hyvä työporukka ihan poikki Puikkarin.

**Keittiömestari:**

Moi, oon Työntekijä J ja toimin täällä Puijonsarven keittiössä keittiömestarina. Siihen kuuluu Ehta, Frans & Sophie, aamiainen, kokous- ja juhlapalvelutoimintaa. Ja tosiaankin toimin sitten niinkun keittiöpäällikön kakkosena ja huolehditaan tästä keittiön toiminnasta.

Olen koulutukseltani restonomi ja olen ollut tässä talossa noin kymmenisen vuotta. Alottanu rivikokkina ja sen jälkeen päässy erilaisten koulutusten myötä vuoropäälliköksi ja sen jälkeen vielä sitten keittiömestariksi.

Moniosaaminen on minun intohimoni täällä, tykkään tehdä monia osastoja ja esimerkiksi välillä teen Frans & Sophien keittiössä, välillä Ehtassa, välillä kokous- ja juhlapuolella. Monipuolisia päiviä löytyy ja se tekeekin tästä meidän Puikkarista sellasen työyhteisön, jossa viihtyy. Täällä ei ole tylsiä päiviä, saapi kyllä tehdä niinkun laidasta laitaan töitä niin keittiössä kun myös salin puolellaki sitten myös.

**Original Coach (myyntineuvottelija):**

Moikka, mun nimi on Työntekijä K ja mä oon täällä Puikkarissa meillä myyntipalvelussa myyntineuvottelijana ja mun löyät hotellin seittemännestä kerroksesta myyntipalvelun tiloista.

Mulla on myös omana tämmösenä vastuualueena myyntineuvottelijan työn lisäksi meidän hotellin Original-coachin työtehtävät. Elikkä mä huolehdin siitä, että meidän asiakkaita onnellistetaan ja me onnellistetaan sitten myös meitä toisiamme, eli henkilökunta toisiaan myös. Ylläpidän sitä meidän palvelukulttuuria ja meidän näitä omia asiakaslupauksia, tiedotan meidän onnellistamisteoista ja kannustan sitte työntekijöitä tekemään niitä tekoja.

Mulle tärkeätä Puikkarissa on yhteen hiileen puhaltaminen. Tykkään, että me puhutaan meidän vieraista poikki Puikkarin, elikkä vaikka asiakas tulee johonkin toiseen yksikköön käymään vierailulla, eikä oo mun asiakas, niin se on kuitenkin mun oma vieras.

**Green Key-lähettiläs (vastaanoton työntekijä):**

Moikka, mä oon Työntekijä L ja töissä tossa vastaanotossa ja sitten kokous- ja juhlapalveluissa.

Puikkariin oon tullut joulukuussa 2014. Tän lisäksi mä oon myös tän talon Green Key -lähettiläs.

Green Key on tällänen ympäristöjärjestöjen ohjelma, sekä ympäristösertifikaatti majoitus- ja matkailualalle, jonka tarkoituksena on edistää kestävä matkailua, sekä kasvattaa matkailualan ympäristötietoisuutta. Se on myös yksi maailman johtava ympäristömerkki ja tän merkin saanut yritys on sitoutunut muun muassa oman henkilöstön sekä asiakkaitten ympäristötietoisuuden kasvattamiseen, energian ja veden käytön tehostamiseen sekä majoitustoiminnan ympäristörasituksen pienentämiseen. Yhteensä tälläisiä kohteita on maailmalla 3000 ja Suomessakin on lähes 90. Kaikilla Suomen ja Pietarin Sokos Hotelleilla on tämä sertifikaatti, Puijonsarvi on saanut sertifikaatin joulukuussa 2016. Tää sertifikaatti on sellanen, jota haetaan vuosittain aina uudelleen, aina vuodeks kerrallaan. Sen merkin edellytyksenä on tosiaan siis, että täyttää nää Green Keyn asettamat ympäristökriteerit, jotka liittyy esim. asiakkaiden ja oman henkilöstön osallistamiseen, veden ja energian säästöön, puhtaanapitoon, jätteen vähentämiseen, lajitteluun ja kierrätykseen, sekä elintarvikkeisiin, esim. lähi- ja luomutuotteisiin, kasvisruokaan ja ruokahävikkiin.

Mun mielestä parasta Puikkarissa on just tää, että me toimitaan vastuullisesti. Vastuullisuus on siis mulle lähellä sydäntä, niin se, että S-ryhmä isona toimijana kiinnittää siihen paljon huomioita ja sitä



myötä myös meillä Puikkarissa ja PeeÄssä otetaan vastuullisuusasiat hyvin huomioon. Sen lisäksi täällä ihan parasta on työkaverit 😊

### **“Historiapläjäys”:**

Moi Puikkarilainen! Tässä sulle tulee pieni historiapläjäys, koska meillähän on tuhansien uskomattomien ja uskottavien tarinoiden talo, missä me saadaan olla töissä ja luoda vau-elämyksiä päivittäin meidän vieraille.

Tossa mun takana on meiän Puikkari events -tila, joka nykypäivänä toimii juhla- ja tapahtumatilana mejän vieraille, mutta historia menee niinkin kauas taakse kuin 1873 on Kuopioon ensimmäistä kertaa rakennettu Seurahuoneena tämä Puikkari tässä. Ja minkä takia tää Seurahuone silloin rakennettiin? On syy siinä, että 1850 kaupunkilaiset kaipasivat kaupunkiin siivollisempaa seurustelupaikkaa. Ja hups heijaa, 1873 yrittäjä Lange pisti pytingin pystyyn. Siihen aikaan Puikkarissa, tai no, Seurahuonehan se silloin oli, kävi vieraana niin kaupungin taiteilijat, nimekkäät artistit, runoilijat ja upseeriväki. Eli siivollisemmat vieraat kävi silloin meillä tossa Seurahuoneessa. Aikansa tunnettuja henkilöitä on myös Juhani Aho, Eino Leino sekä Minna Canth, jotka ovat meillä Seurahuoneessa olleet vieraana. Seurahuoneena mentiin aina tonne 1950-luvulle asti.

1951 tämä paikka avattiin nimellä Rengasravintolat, eli Renkkuna tunnettiin aina 1985 vuoteen asti. 1985-86 mietittiin kaupungissa, että Kaupunginhotelli oli menny niin huonoon kuntoon, että tää pitäis purkaa tää rakennus. Mutta ei purettu, vaan tuli suojeluskunta kaupungissa, jotka halusivat pitää tän historiallisen rakennuksen yllä ja siitä eteenpäin kaupungin korkeimmassa oikeudessa tehtiin päätös, että tämä hieno rakennus on suojelukohde.

Sitten mennään aikaan 1986 ja aina tonne 2018 kevääseen, toukokuulle asti, kun meillä oli yökerho nimeltä Puikkari Night, jossa oli maan mainiot artistit esiintymässä: niin Yötä, niin Eppu Normaalia, niin Paula Koivuniemeä kuin sitten Antti Tuiskuakin aikanaan.

Kunnes sitten 2018 saatiin avata uudestaan kesän jälkeen isolla uudistuksella tehty Kuopion hienoin ja mualiman navan kaunein juhla- ja tapahtumatila Puikkari.

Tää rakennushan ei oo tällaisenaan ollu kautta historian, koska 1900 tässä rakennuksessa oli piika Mathilda Småhl, joka illan kähässä kutsui vieraakseen sotilasmiehen. Ja hups heijaa, mies lähti yöllä, Mathilda jäi valvomaan kynttilän kanssa ja sitten nukahti, ja kynttilä jäi palamaan, ja koko tämä hirsirakennus paloi. Ainoastaan siinä tulipalossa säilyi kivijalka sekä talon konjamiinit. Silloinen yrittäjäperhe pelastautui omasta huoneistostaan ja pari piikatyttöä pelastautui myös, mutta itse Mathilda paloi poroksi siinä yhteydessä.

Sitten historiassa mennään eteenpäin. Vuonna 1914 alettiin rakentamaan tätä Jugend-rakennusta tässä, mikä nyt tunnetaan Ehtan ja Frans & Sophien sekä sitten hotellimajotuksen osalta rakennuksena tässä mejän Maaherrankadun ja Minna Canthin kadun kulmassa. Aikoinaan tällä kulmalla on toiminu Osuusliikkeen kahvila 1925. Kahvilaa ja majoitustoimintaa on ollut kautta linjan aina tässä talossa. Kuopioo pommitettiin tuossa 1940, ja siinä samassa rytkäkässä meni toi mejän Jugend-rakennuksen kulma. Eli siinä 257, 357, 457 huoneet. Siihen tuli Kuopion lentopommituksessa ryti-nällä alas ne huoneet. Siitä meillä on säilyny esimerkiks teksti eräältä vieraaltamme, jonka hän on omakätisesti kirjottanut ja kertonut, kuinka hän on pelastautunut 257 huoneesta, eli Jorman huoneen alapuolelta pommitusta ennen. Juuri ennen on tullut piikatyttö koputtamaan ovelle ja kertomaan, nyt pois, pommi tulee. Herra Toivo oli kerennyt huoneesta pois ja pum, koko tuo kulmaus on

tullut alas siinä. Helmikuussa 2020 vietetään 80-vuotispäivää, muistopäivää Kuopion pommitukselle. Merkkipäivä tulossa sen osalta.

Sit me katsotaan tonne tien toiselle puolelle taas, olemme savolainen Sokos Hotelli, kahdella puolella tietä. 1986 on rakennettu toi meijän vastaanoton, Lobbyn, hotellihuoneitten, saunamaailman ja kuntosalin puoli. Siinä on aikanaan ollut Sataman apteekki, joka on siirretty silloin ton hotellirakennuksen alta Kuopion korttelimuseoon.

Sitten me tullaan tähän meidän uusimpaan osaan, rakennuksellisesti, ja mennään ja tullaan tähän (mennään ja tullaan näin savolaisittain) 2008 -vuodelle ja otetaan tää meijän kokoustilojen, tapahtumatiilojen siipi, missä on Puijonsarvi-Sali sekä osa meijän huoneista ja kaksi isoimpaa suitea. 2008 on rakennettu tämä.

Kuten huomaatte, pitkä on meidän historia ja loistava tulevaisuus. Monia parisuhteita, monia drinkkejä, monia tunnelmia, tähtihetkiä, jopa suhteitten eroja on koettu näissä rakennuksissa. On loistavaa, että juuri sinä olet nyt mukana kirjoittamassa meidän tulevaisuuden Puikkarin tarinaa yhdessä poikki Puikkarin väen kanssa. Kiitos.