



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Oona Koski

Esimiestyöskentely OmaSp Stadionilla

OmaSp Stadion

Opinnäytetyö
Syksy 2022
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri
Tradenomi (AMK, Liiketalous)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä: Oona Koski

Työn nimi: Esimiestyöskentely OmaSp Stadionilla

Ohjaaja: Sami Kautto

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 43

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille käsitys OmaSp Stadionille luotavan toimipistekohtaisen oppaan tarpeesta ja hyödyistä. Tämän oppaan toivottiin tuovan selkeyttä esimiesten toimintaan, ja sillä pyrittiin parantamaan työntekijöiden työskentelyn tulosta ja sitä kautta asiakaskokemusta.

Yksilöiden ja tiimin johtamista käsittelevissä luvuissa käydään läpi esimiehen vastuita ja toiminnan vaikutuksia erilaisiin osa-alueisiin liittyen. Sen tavoitteena on saada lukija ymmärtämään, mihin kaikella esimiehen toiminnalla on vaikutus ja että esimies on vaikutusvaltainen roolimallina. Näitä seuraavassa luvussa avataan sitä, kuinka kaikki tämä vaikuttaa aina asiakkaisiin ja asiakaskokemukseen saakka.

Opinnäytetyössä toteutettiin yksi esimiesten haastattelu ja kysely työntekijöille. Esimiesten haastattelussa haastateltiin kolmea OmaSp Stadionilla työskentelevää esimiestä, ja työntekijöiden kyselyyn vastasi 14 OmaSp Stadionilla vuokratyöfirman kautta työskentelevää työntekijää.

Haastatteluiden tuloksista selvisi, että esimiehillä on tiedossa organisaation tavoitteet ja pyrkimys tuottaa onnistuneita tapahtumia. He korostavat, että tärkeää heidän työssään on tiedonkulku ja perehdytys, vaikkakin tähän kaivattaisiin hieman lisää keinoja ja aikaa. Työntekijöiden kyselyn tulokset osoittivat, että OmaSp Stadionin esimiesten työskentelyyn kaivattaisiin selkeyttä juuri liittyen tiedonkulkuun ja työntekijöiden perehdyttämiseen.

Lopputuloksena OmaSp Stadionille esitellään ajatus toimipisteittäin luotavan oppaan hyödyistä ja siitä, mitä opas sisältäisi.

¹ Asiasanat: Johtaminen, tiedonkulku, perehdytys, asiakaskokemus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Business Management

Author: Oona Koski

Title of thesis: Supervisory work at OmaSp Stadium

Supervisor: Sami Kautto

Year: 2022

Number of pages: 43

Number of appendices: 1

The aim of the thesis is to create an understanding of the need for and benefits of a site-specific guide to be created for OmaSp Stadium. It was hoped that this guide would bring clarity to the supervisors' actions, and its aim was to improve the results of the employees' work and, through that, the customer experience.

In the chapters dealing with the management of individuals and teams, the manager's responsibilities and the effects of their activities on various areas are reviewed. Its goal is to make the reader understand that everything a manager does has an impact, and that the manager is influential as a role model. The following chapter explains how this influences customers and the customer experience.

The thesis study included one interview with the supervisors and a survey among the employees. At the supervisor interview, three supervisors working for OmaSp Stadium were interviewed. In the survey, fourteen employees working for OmaSp Stadium through a temporary work agency responded questions related to working for OmaSp Stadium.

The results of the interviews revealed that the managers were aware of the organization's goals and strived to produce successful events. They emphasized that the information flow and new employee orientation are important in their work, although this would require some more means and time. The results of the survey among the employees showed that the clarity of the work of the managers of OmaSp Stadium should be improved, especially in relation to the flow of information and the training of employees.

As a final result, OmaSp Stadium is presented an idea of the benefits of a guide created for each workstation and of the content of that guide.

¹ Keywords: Management, information flow, new employee orientation, customer experience

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
Kuva-, kuvio- ja taulukkuuettelo.....	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Toimeksianto.....	10
1.2 Tavoite ja toteutus.....	11
2 YKSILÖIDEN JOHTAMINEN	12
2.1 Johtaminen	12
2.1.1 Päätöksenteko.....	15
2.1.2 Vastuunjako.....	16
2.1.3 Tiedonkulku	16
2.1.4 Perehdyttäminen	17
2.1.5 Vuokratyöläiset OmaSp Stadionilla	18
3 TIIMIN JOHTAMINEN	19
3.1 Tiimin kokoaminen	19
3.2 Tiimin työskentely	19
3.3 Tiimin kehittäminen	20
4 ASIAKASNÄKÖKULMAN HUOMIOINTI ESIMIESTYÖSSÄ.....	21
5 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET	23
5.1 Haastattelun toteuttaminen	23
5.2 Kyselyn toteuttaminen.....	23
5.3 Tulokset	24
5.3.1 Esimiesten haastattelu	24
5.3.2 Kysely työntekijöille	24
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUS	25
6.1 Kehitysehdotus	25

7 POHDINTA.....	27
LÄHTEET	28
LIITTEET	29

Käytetyt termit ja lyhenteet

Asiakaskokemus	Tarkoittaa asiakkaan kohtaamisia yrityksen kanssa, niin fyysisiä kuin digitaalisia.
BKT	Bruttokansantuote, kotimaisen tuotannon mitta kansantaloudessa.
Order	Tilaisuuskohtainen kirjallinen info
SJK	Seinäjoen Jalkapallokerho
Tapahtumateollisuus	Ammattimaista elinkeinotoimintaa tapahtuma-alalla

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Tapahtumateollisuuden arvotuotanto9

Sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia.

1 JOHDANTO

Esimiestyön vaikutus työn tulokseen ja asiakaskokemukseen on asia, jonka ymmärtäminen on avain menestyksekkäämpään lopputulokseen. Esimiehiä tarvitaan tekemään päätöksiä ja mahdollisten häiriötilanteiden sattuessa turvaamaan yrityksen toiminta. (Viitala & Jylhä 2019 13.) Järvinen (2003, 13) kuvailee, että ilman johtamista työyhteisö on kuin myrskytuulella ajelehtiva laiva ja näin ollen päämäärä ja matka ovat epävarmoja.

Hyvänä lähtökohtana Järvisen (2003, 13) mukaan esimiehen tulee muodostaa itselleen käsitys siitä, mikä hänen roolinsa ja tehtävänsä on työyhteisössä. Johtajaksi ei synnytä, vaan täytyy haluta oppia erilaisia tehtäviä ja taitoja. Viitala ja Jylhä (2019,13) kertovat, että hyvä itsensä johtaminen on avain parempaan alaisten johtamiseen ja heidän näkökulmansa ymmärtämiseen. Esimiehen täytyy tiedostaa niin omat vahvuudet kuin heikkoudet, jotta jatkuva itsensä kehittäminen on mahdollista. Kun tunnistaa näiden lisäksi myös alaistensa vahvuuksia ja heikkouksia, on heidänkin kehittämisenä työssä mahdollista.

Mihin johtamista tarvitaan? Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille käsitys OmaSp Stadionille luotavan toimipistekohtaisen oppaan tarpeesta ja hyödyistä. Viitalan ja Jylhän (2019, 13) mukaan johtajat ovat niitä, jotka tekevät päätöksiä ja varmistavat organisaation toiminnan päivittäistason. He ohjaavat ja valvovat, että työskentely tuottaa haluttua tulosta kohti organisaation tavoitetta. Johtajien tehtävänä on pitää tasapaino pysyvyyden ja muutoksen välillä. Järvisen (2003, 16) mukaan tärkeimpiä taitoja ovat taito keskustella ja johtaa keskustelua, aktiivisuus työympäristössä ja vallan käyttö aktiivisesti. Tämä tarkoittaa sitä, ettei esimies vain päivystä toimistossa, vaan osallistuu työyhteisön toimintaan aktiivisesti voidakseen löytää keinoja tehostaa ja kehittää työskentelyä.

Esimiehen suurimpia haasteita ovat tärkeysjärjestykseen laittaminen ja valintojen teko, jotka vaikuttavat organisaation toimintaan. Heillä on avainrooli kaikessa organisaation toiminnan edistämisen suhteen. (Viitala & Jylhä 2019, 17.)

Etlan (2021) mukaan tapahtuma-ala tuottaa 1,2% Suomen BKT:sta. Tapahtuma-ala on suuri työllistäjä Suomessa. Tapahtuma-alan yrityksillä on suuri halu vaikuttaa niin yksilöihin kuin yhteisöihin.

Mitä tapahtumateollisuus tekee?

2. Jalostus:

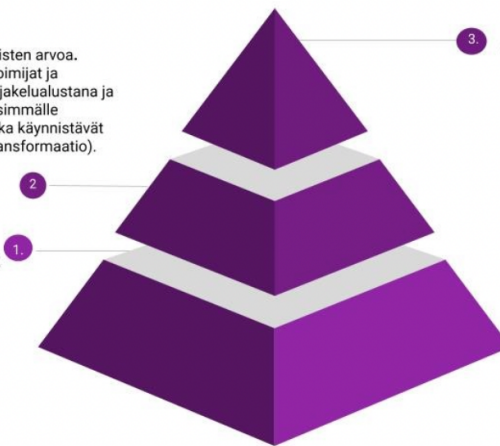
Kohtaamisista tuloksiksi ja elämyksiksi

Tapahtumateollisuus kasvattaa kohtaamisten arvoa. Erilaiset kaupalliset ja yhteiskunnalliset toimijat ja sisältöjen tuottajat käyttävät tapahtumia jakelualustana ja tuloksellisen vaikuttamisen välineenä. Pisimmälle jalostetut tapahtumat ovat elämyksiä, jotka käynnistävät asiakkaisissa ja yleisöissä muutoksen (=transformaatio).

1. Alkutuote:

Kohtaamiset ja kokoontumiset

Tapahtumateollisuuden alkutuotteena ovat ihmisten väliset kohtaamiset ja kokoontumiset, jotka ovat olleet olemassa aina. Ne ovat viestien ja sisältöjen välittämisen väline, eli media. Kokoontumisen vapaus on myös demokratian perusta.



3. Lopputuote: Tapahtuma

Tapahtumateollisuuden lopputuote, tapahtuma on aineeton. Sitä voidaan tuottaa eri formaateissa ja kerta- tai sarjatuotantona. Tapahtuma on ihmisten väliseen kohtaamiseen lisättyä aineetonta arvoa, joka on valmistettu ihmisten käyttöön ja joka on olemassa väliaikaisesti tietyssä ajassa sekä paikassa.

Sisältöjä:

Urheilu
Kulttuuri
Taide
Kaupankäynti
Liiketoiminta
Opetus
Koulutus
Viihde
Hengellisyys
Poliittisuus
Juhla

Formaatteja:

Esitys
Ottelu
Turnaus
Näytös
Näyttely
Messut
Konsertti
Seminaari
Festivaali
Kokous
Gaala

Kuva: Kuvaus tapahtumateollisuuden arvontuotannosta (Tapahtumateollisuus ry 2020)

Kuva 1. Tapahtumateollisuuden arvotuotanto (Etlan 6.9.2021).

Tapahtumateollisuus toimii monien yritysten elinkeinotoimintana. Suomessa tehdään ja tuotetaan maailmanluokan tapahtumia ja sisältöä, ja se houkuttelee ihmisiä ulkomailta asti. Tapahtumateollisuuden tarkoitus on tuottaa tapahtumia, elämyksiä ja kohtaamisia. Tapahtumia voidaan hyödyntää myös jakelualustoina erilaiselle sisällölle ja yritystoiminnan mainostamiselle. Tapahtumat ovat usein suuria, jolloin esimiesten rooli organisoinnissa korostuu ja vaikuttaa lopulta paljon tapahtuman onnistumiseen niin organisaation kuin asiakkaiden näkökulmasta. (Tapahtumateollisuus Ry 2022.)

1.1 Toimeksianto

OmaSp Stadion on vuonna 2016 perustettu jalkapalloareena ja tapahtuma-alusta. Se toimii seinäjokelaisen jalkapallojoukkue SJK:n kotikenttänä. Vaikka jalkapallo ja urheilu näkyvät suuressa roolissa OmaSp Stadionilla, lisäksi sen sisätilat ovat ympäri vuoden ahkerassa käytössä. OmaSp Stadionilla järjestetään niin isoja seminaareja, kuin pienempiä kokouksia melkein päivittäin. Tämän lisäksi järjestetään paljon muun muassa häitä sekä muita juhlia kuten pikkujoulujuhlia ja festivaaleja. Talossa on myös tarjolla lounas joka arkipäivä. Kyseisen organisaation tilat soveltuvat erittäin monipuoliseen tapahtumajärjestämiseen ja siksi se onkin erittäin suosittu Seinäjoen alueella. Modernit sisä- ja ulkotilat houkuttelevat tapahtumajärjestäjiä ja esiintyjiä myös kaukaa ympäri Suomea.

Niin pienien, mutta varsinkin isojen tapahtumien yhteydessä on tärkeää esimiesten selkeät roolit sekä kyky johtaa omaa tiimiä haluttuun lopputulokseen. Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui esimiesten toiminta tapahtumissa ja sen vaikutus tavoitteen saavuttamiseen, sillä se on avain isojen tapahtumien onnistumiseen ja opinnäytetyöntekijä koki, että kyseisessä asiassa löytyy parannettavaa organisaatiossa. Tähän päätökseen osallistui myös toimeksiantaja OmaSp Stadionilta.

Opinnäytetyön tehtävänantona toimi OmaSp Stadionin toimitusjohtajan Sami-Petteri Kivimäen kanssa ideoitu aihe esimiestyöskentelyyn liittyen. Aiheen valintaan vaikutti myös opinnäytetyöntekijän oma suuri kiinnostus ja opintojen pohjalta esimiestyöhön suuntautuminen.

Pohdinnan päätteeksi päädyttiin suunnitelmaan luoda opas, joka ohjaisi tiiminvetäjien toimintaa tapahtumissa. Kuitenkin opinnäytetyön edetessä ja suoritettujen haastattelujen ka kyselyn jälkeen kävi ilmi, että kyseinen opas olisikin hyödyllisempi luoda työntekijöille toimipisteittäin. Tämä auttaisi eri osastojen työntekijöitä muistamaan tavoitellun päämäärän ja sen, mitä tavoitteen saavuttamiseksi vaaditaan sekä perusteelliset ohjeet työpisteellä työskentelyyn. Tämän oppaan tarkoituksena olisi helpottaa työntekijöiden ja samalla esimiesten toimintaa tapahtumissa. Opinnäytetyöntekijä koki hyväksi ideaksi, että haastattelisi myös esimiesten lisäksi joukkoa työntekijöitä saadakseen laajemman kuvan aiheesta ja kehityskohdista. (Kivimäki 3.6.2021.)

Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt kyseisessä organisaatiossa vuodesta 2016 lähtien. Vuosien aikana hän on saanut nähdä ja havainnoida yrityksessä työskentelevien esimiesten ja kanssa työskentelijöiden toimintaa. Opinnäytetyöprosessin alkaessa kesällä 2021, hän keskittyi erityisesti havainnoimaan tiimien johtamisen sujumista ja sitä, miten voisi kehittää tiimin johtajien toimintaa kyseisessä organisaatiossa, jotta sen vaikutus näkyisi työntekijöille. Opinnäytetyön tekijä suoritti haastattelun kolmelle OmaSp Stadionin esimiestehtävässä työskentelevälle henkilölle ja loi kyselyn, johon vastasi 14 OmaSp Stadionilla usein työskentelevää työntekijää. Haastattelu toteutettiin sähköpostin avulla ja kysely luotiin Google Formsilla.

1.2 Tavoite ja toteutus

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus kerätä tietoa esimiehen toiminnasta OmaSp Stadionin tapahtuman suunnittelun sekä toteuttamisen yhteydessä ja sitä kautta kehittää OmaSp Stadionin esimiestyöskentelyä ja esitellä idea käsikirjan luomisesta organisaation työntekijöille työskentelyn tueksi. Tutkimusotteena on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii auttamaan kohdeorganisaation päätöksien ja käyttäytymisen syitä (Heikkilä 2014, 15).

Opinnäytetyö toteutetaan perehtymällä kirjallisuuteen sekä verkkolähteisiin liittyen tapahtumatuotantoon, esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Osana tutkimusta toimii haastattelut, jossa haastatellaan kolmea OmaSp Stadionilla työskentelevää esimiestä sekä 14 työntekijää. Myös opinnäytetyöntekijän oma näkemys ja työkokemus liki kuuden vuoden ajalta otetaan huomioon saatujen tulosten analysoinnissa ja havainnoissa läpi opinnäytetyön. Saatua tietoa pyritään kohdeorganisaation haastattelujen perusteella peilaamaan keskenään kerätyn lähdetiedon kanssa. Poimittujen asioiden ja näkökulmien myötä lähdetään luomaan käsitystä toimipisteittäin luotavasta käsikirjan mahdollisuudesta toimia tehokkaana työvälineenä OmaSp Stadionin työntekijöille tapahtumien aikana. Tämä vähentäisi esimiesten kokemaa kiirettä ja selkeyttäisi heidänkin toimintaansa tapahtumissa ja loisi työntekijöille selkeämmän kuvan toimintatavoista.

2 YKSILÖIDEN JOHTAMINEN

2.1 Johtaminen

Johtaja on henkilö, joka ohjaa ryhmän tai ryhmien toimintaa. Johtajan tehtävänä on kertoa alaisilleen tavoitteet, joihin yritys tähtää sekä antaa eväät saavuttaa nämä tavoitteet. Tämän lisäksi johtaja on henkilö, joka valvoo toiminnan sujumista ja pyrkii pitämään tasapainon pysyvyyden ja muutoksen välillä. (Peeling, 2003, 13.) Peeling (s. 16) korostaa, että johtajana täytyy osata asettaa niin yksilöllisiä kuin tiimillekin suunnattuja tavoitteita sekä luoda keinoja, miten niihin päästään Tämä on erittäin tärkeää tapahtumatuotannossa, jotta tapahtumat saadaan oikealla aikataululla järjestettyä.

Peelingiä (2003, 69) mukaillen ihmisiä on luonteeltaan erilaisia ja hyvä johtaja pyrkii huomioimaan tämän myös omassa toiminnassaan ja vaikuttamistavoissaan. Vaikka kaikkia ihmisiä tulee kohdella tasapuolisesti sukupuolesta tai iästä huolimatta ja pelisäännöt työpaikalla ovat kaikille samat, on tärkeää kohdella jokaista omana persoonanaan, sillä jokainen kehittyy yksilönä ja antaa oman panoksen yrityksen toimintaan. Peeling (s. 10) huomauttaa, että ihmisten johtaminen on välillä vaikeaa ja esimies saattaa olla ristitulessa, mutta päätöksenteon täytyy olla harkittua, sillä se vaikuttaa aina johonkin ja väärä päätös voi aiheuttaa jollekin mielipahaa. Täytyy osata punnita eri tulokset.

Järvinen (2003, 13) korostaa, että johtaminen on usein aina vallan käyttöä ja ihmiset automaattisesti liittävät siihen negatiivisia mielikuvia. Johtaja ei ikinä pääse eroon siitä, että hän herättää työntekijöissä monia pelkoja, odotuksia sekä tunteita. Tämän vuoksi esimiehen tärkein henkilökohtainen tehtävä onkin oppia käyttämään tätä valtaa henkilöstön ja koko yrityksen parhaaksi.

Peeling (2003, 17) toteaa, että työntekijät voivat ajatella, että esimies rajoittaa heidän toimintaansa antamalla ohjeita tai muuttamalla toimintatapoja. Välillä johtajan täytyy pyytää ihmisiä tekemään asioita, jotka eivät heitä välttämättä innosta. Tällöin tärkeää osata kestävä manipuloinnin taito. Se tarkoittaa, että jos alaisesi tietäisivät kokonaiskuvan tilanteesta, ainakin suurin osa heistä ymmärtäisi ja hyväksyisi toimintasi.

Opinnäytetyön tekijän mielestä yksi hyvän johtajan tunnusmerkki on se, että hän osaa myöntää myös omat virheet. Tämä viestii kypsyydestä ja siitä, että olemme kaikki ihmisiä ja teemme virheitä. Usein nämä virheet voidaan korjata ja näin ollen näyttää erityistä kykyä oppia omista virheistä. Alaiset odottavat johtajalta mallin näyttämistä, vastauksia sekä motiivointia (Peeling, 2003, 10). Järvinen (2003, 21) sanoo, että usein esimies unohtaa hänen käyttäytymisensä heijastuvan täysin omaan henkilöstöön. Kun esimies näyttää mallia, että virheiden teko on normaalia, kynnys työntekijöilläkin on pienempi kertoa niistä, ennen kuin mitään isompaa vahinkoa on ehtinyt tapahtumaan. Hackman (2022, 38) huomauttaa, että usein tiimin onnistuminen heijastuu myös esimieheen ja tätä kautta luo hyvän kuvan kokonaisuudesta.

Opinnäytetyön tekijä kokee, että hyvän ilmapiirin luominen on tärkeää, jotta alaiset tuntevat olonsa hyväksi ja turvalliseksi työpaikalla eikä heillä ole kynnystä puhua esimiehelle esimerkiksi negatiivisista tai parannusta kaipaavista asioista. Hyvän johtajan tulee olla helposti lähestyttävä ja hänelle tulee olla helppo puhua mistä vaan asiasta, mutta johtajan on silti osattava pitää auktoriteettiasema asioiden sujumuuden kannalta. Jos esimies ja työntekijä ovat todella läheisiä, tämä raja voi helposti ylittyä, jolloin päätöksien teon motiivit voivat helposti muuttua.

Alla oleva Johtamisen tehtäväkenttä (kuvio 1) kuvaa esimiehen erilaisia vastuualueita. Tehtäväkentän on tarkoitus havainnoida, mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon tapahtuman luonteen ja työntekijät huomioiden. Kaikki alkaa tapahtuman ja sen tarpeiden suunnittelusta. Tässä vaiheessa tulisi suunnitella mitä ja miten tehdään sekä mitä tavoitellaan. Tämän myötä esimiehen tulisi luoda arvio esimerkiksi työvoiman määrästä sekä se, miten haluttuun tavoitteeseen päästään ja kuinka se tieto välitetään myös työntekijöille.

Opinnäytetyön tekijä korostaa, että tapahtuman sujuvuuden vuoksi on tärkeää sopia etukäteen, kuka hoitaa minkäkin osa-alueen, eli organisointi. Tämä helpottaa kiirettä, kun on selkeästi tiedossa aikataulut sekä ihmisille on jaettu vastuu osa-alueittain. Viitalan (2021, 12) mukaan yhtenä organisoinnin tärkeänä osa-alueena on se, minkälaisia keinoja hyödynnetään päästäkseen haluttuun tavoitteeseen. Tällaisia keinoja esimiehen toimesta voivat olla esimerkiksi motivointi ja palkitseminen.

Tapahtuman jälkeen on opinnäytetyön tekijän mielestä erittäin tärkeää kerätä palautetta asiakkailta, työntekijöiltä ja muilta tapahtumajärjestämiseen osallistuneilta. Mitä olisi voitu tehdä paremmin, voisiko tiettyä toimintatapaa muuttaa tehokkuuden lisäämiseksi ja niin edelleen. Tämän jälkeen on syytä koota vastaukset ja analysoida niitä saadakseen mahdollisimman paljon hyötyä palautteesta.

Yhtenä suurena kokonaisuutena, joka tulisi kulkea mukana koko tapahtuman ajan; aina suunnittelusta loppuun asti on ihmisten johtaminen. Kuvion 2 kohdassa ihmisten johtaminen on kerätty yhteen huomioita, joita esimiehen tulisi seurata saadakseen mahdollisimman toimivan työyhteisön. Esimiehen tulee huomioida tavoitteet, työntekijöiden osaaminen ja sen hyödyntäminen mahdollisimman tehokkaasti sekä luoda työyhteisö, jossa työskentely motivoi työntekijää tekemään parhaansa ja sitoutumaan tavoitteisiin, jotka hänelle annetaan.

<p style="text-align: center;">Suunnittelu</p> <p>Mitä tehdään?</p> <p>Mitä tavoitellaan?</p> <p>Miten tehdään?</p> <p>Mitä keinoja valitaan?</p>	<p style="text-align: center;">Organisointi</p> <p>Kuka tekee ja mitä?</p> <p>Missä ja milloin?</p> <p>Minkälaisilla resursseilla?</p>
<p style="text-align: center;">Arviointi</p> <p>Miten tavoitteet saavutettiin?</p> <p>Miten toiminta sujui?</p> <p>Miten eri osapuolet onnistuivat?</p> <p>Mitkä ovat kehitystarpeet?</p> <p>Missä pitää uudistua?</p>	<p style="text-align: center;">Ihmisten johtaminen</p> <p>Miten selkiytetään yhteiset tavoitteet?</p> <p>Miten varmistetaan riittävä osaaminen?</p> <p>Miten ylläpidetään fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia?</p> <p>Miten saadaan yhteistyö sujumaan?</p> <p>Miten vahvistetaan motivaatiota ja sitoutumista?</p> <p>Miten rakennetaan kannustava organisaatiokulttuuri?</p>

Kuvio 1. Johtamisen tehtäväkenttä (Viitala & Jylhä 2019, 17).

2.1.1 Päätöksenteko

Peelingiä (2003,10) mukaillen välillä on vaikeaa olla ristitulesa. Tällöin täytyy katsoa mikä parhaaksi organisaation näkökulmasta ja vasta sitten katsoa asian inhimillistä puolta, koska päätöksen teko täytyy olla harkittua ja perustua johonkin, sillä se vaikuttaa aina asioiden kulkuun ja väärä päätös voi aiheuttaa jollekin mielipahaa.

Tästä syystä täytyy osata punnita eri tulokset. Hyvän johtajan toimintatavat peilautuvat hyvin pitkälti esimerkiksi opettajan tai vanhemman periaatteisiin: täytyy asettaa erilaisia tulos- ja käyttäytymisodotuksia sekä rajoja, osattava antaa niin positiivista kuin negatiivista palautetta sekä näyttää mallia omalla toiminnallaan, jotta muut näkevät sinunkin noudattavan ohjeistuksia ja näin ollen kunnioittavat johtajan auktoriteettia.

Peelingin (2003, 18-19) mukaan olisi tärkeää, että esimies itse tiedottaa niin sanotut huonot asiat, eikä pudota vastuuta muille, kuten työkavereille. Tämä osoittaa kypsyyttä ja luotettavuutta, sillä liian usein työntekijät välitetään kertomaan huonot uutiset, jolloin erilaisia vääriä johtopäätöksiä syntyy ja todellisuuden kuva vääristyy.

2.1.2 Vastuunjako

Roolien jakamisen tärkeyttä niin suurien kuin pienien tapahtumien järjestämisessä sekä itse tapahtuman aikana ei voi liikaa korostaa. Mitä suurempi tapahtuma ja enemmän yleisöä, sitä enemmän paineet onnistua kasvavat. Vaikka olisi kuinka kiire ja paljon tehtävää, täytyy pystyä huolehtimaan omasta henkisestä hyvinvoinnista eli omata keinoja, kuinka hallita painetta, kiirettä sekä stressiä. (Peeling 2003, 10.)

Peeling (2003, 97–102) huomauttaa myös, että jokaisella meistä on rajallinen määrä aikaa, joten on erittäin tärkeä jakaa tehtäviä ja erilaisia rooleja, jotta saa kaikki sujumaan ja muita oppimaan, sillä joskus itse esimies voi olla estynyt pääsemästä paikalle, jolloin jonnekin täytyy hoitaa asioita hänen puolestaan. Selkeät vastuualueet selkeyttävät itse työtä ja näin ollen vaikuttavat lopputulokseen (Peeling,10). Kun jokainen tietää oman roolinsa ja mitä siihen kuuluu, työn teko on sujuvampaa ja tehokkaampaa. Vaikka esimiehellä ei ole varsinaista taloudellista vastuuta, hänen tehtävänä on silti keskittyä tuotteiden ja palveluiden myytävyyteen, vaikuttamiseen sekä markkinointiin

2.1.3 Tiedonkulku

Järvinen (2003, 29) toteaa, että tiedonkulku on suuri edellytys sille, että asiat toimivat organisaatiossa. Tässä vaaditaan molemmiin puolista vastuuta, niin alaiselta esimiehelle kuin esimieheltä alaisille. Tiedonkulku ja jakaminen ovat tärkeää ja sen suunnitteluun

kannattaa käyttää aikaa. Tämä hyödyttää kaikkia osapuolia ja vaikuttaa aina asiakaskokemukseen saakka. Puutteellisesta tiedonkulusta seuraa turhautumista ja väärinymmärryksiä, jotka heijastuvat myös asiakkaisiin.

Opinnäytetyön tekijän mielestä ongelmatilanteissa on tärkeää tiedostaa, mistä apua on saatavilla. Usein yksin työpisteillä työskentelevät eivät voi jättää työpistettä valvomatta, ja mikäli ei tiedonkulun välineitä ole, on hankalaa saada ratkaisua ilmenneisiin ongelmiin, mikäli ne apua vaativat. Tämän huomaavat nopeasti asiakkaat, jos työpiste ei pysty toimimaan tehokkaasti tai jopa ollenkaan jonkin ongelman vuoksi. Tämä vaikuttaa myös koko organisaation myynnilliseen tulokseen kyseisessä tapahtumassa.

2.1.4 Perehdyttäminen

Yksi tärkeä asia niin tiimin kuin yksilön johtamisessa on perusteellinen perehdytys työhön. Tämä hyödyttää kaikkia osapuolia; työntekijää, työnantajaa sekä koko työyhteisöä. Tapahtuma-alalla on käytössä usein paljon vuokratyövoimaa varsinkin isoissa tapahtumissa ja tällöin on tiiminvetäjän vastuulla kertoa organisaation työskentelytavat, säännöt ja mihin sillä pyritään sekä perehdyttää itse työhön, sillä ensikädessä he ovat yhteydessä asiakkaisiin ja vaikuttavat asiakkaiden mielipiteeseen kyseisestä organisaatiosta sekä tapahtumasta.

Kunnollinen perehdyttäminen myös vaikuttaa positiivisesti kustannustehokkuuteen ja itse työntekijän motivaatioon työskennellä kyseisessä yrityksessä. Perehdytys olisi hyvä laatia aina yksilöllisesti, mutta OmaSp Stadionilla opinnäytetyöntekijä kokee, että perehdytys tulisi järjestää myös työpisteittäin, sillä eri toimipisteillä on erilaista asiakaskuntaa ja tilat työntekoa varten. Perehdytykseen tulisi käyttää aikaa, jotta kaikki asiat tulevat käytyä läpi ja että työntekijälle annetaan mahdollisuus kysyä itse askarruttavista asioista.

Työntekijän näkökulmasta perehdytys on kaiken a ja o. Ilman sitä on vaikeaa aloittaa työskentely kyseisessä organisaatiossa ja ylipäättään työpisteellä. Hyvästä perehdytyksestä poikii aina enemmän ja tällöin työntekijä on itsevarmempi tehdessään työtä. Tämä itsevarmuus näkyy ulospäin positiivisena asiana asiakkaille, joille syntyy mielikuva, että työntekijä tietää mitä tekee ja on motivoitunut suorittamaan työtä.

2.1.5 Vuokratyöläiset OmaSp Stadionilla

Tapahtuma-alalla käytetään paljon vuokratyöläisiä ja tällöin on tärkeää, että heille tiedotetaan organisaation tavoitteista ja siitä, kuinka ne saavutetaan. Vuokratyöläiset ovat yhtä lailla tekemisissä asiakkaiden kanssa, jolleivät jopa enemmän kuin muut vakituiset työntekijät. Usein pyritään siihen, että käytettäisiin samoja työntekijöitä, mutta aina tämä ei ole mahdollista, joten olisi tärkeää ennakoida tämä ennen henkilöiden työvuoron alkua, ja käydä läpi muutaman tärkeimmät pääkohdat. Tämä on yksi tiiminvetäjän tärkeimmistä tehtävistä ja sitä ei tulisi jättää esimerkiksi jonkun toisen työntekijän vastuulle, sillä jos hänellä on tiedossa väriä toimintatapoja, hän välittää niitä tietämättään eteenpäin ja riski väärintekemisessä suurenee.

Opinnäytetyön tekijän oman havainnoinnin ja tiedonkeruun myötä on havaittavaissa, että vuokratyöläisten suosio on kasvamassa, koska joillakin organisaatioilla kuten OmaSp Stadionilla, suuren työvoiman tarve ei ole jokapäiväistä, vaan enimmäkseen isojen tapahtumien ja pelien yhteydessä. Koska työntekijät eivät ole mukana tapahtumien suunnittelussa tai muuten vietä aikaa OmaSp Stadionilla, ei heille töihin tullessaan ole selkeää mitä tapahtuu ja missä, joten olisi tärkeää, että esimiehet kävisivät läpi päivän tapahtuman.

Vuokratyöläiset tykkäävät usein tehdä keikkaluontoista työtä. Opinnäytetyöntekijä itse sitä tehneenä huomauttaa, että työkokemukset vaikuttavat pitkälti siihen, onko halukas tulemaan uudelleen työskentelemään samaan kohteeseen. Jos asiat toimivat hyvin ja työtehtäviin perehdytetään, on työkokemus huomattavasti mukavampi ja viestii siitä, että halutaan työntekijän toimivan heidän tavoitteensa vuoksi, eikä vain sen vuoksi, että olisi ollut pulaa työntekijöistä.

3 TIIMIN JOHTAMINEN

3.1 Tiimin kokoaminen

Wolfgang (2004, 88) kertoo, että kun aletaan kokoamaan tiimiä tapahtumaan, on tärkeää huomioida työtehtävän tai tapahtuman luonne, sen asiakaskunta sekä informoida tästä työntekijöitä. Tiimissä erilaisten persoonien määrä on lottovoitto. Erilaiset persoonat tuottavat erilaisia ratkaisuja, mielipiteitä sekä ideoita. Näiden avulla tapahtumiin ja tilaisuuksiin on mahdollista luoda aivan uniikkia sisältöä ja hioa pieniä yksityiskohtia, jonka avulla asiakkaat saadaan hämmästyttämään ja ehdottomasti tulemaan uudelleen.

Wolfgang (2004, 88–89) korostaa, että kun luodaan tiimiä, on tärkeää tiedostaa se, mitä tiimi tulee tekemään, jotta voidaan miettiä minkälaista pätevyyttä, koulutusta ja osaaminen tarvitaan. Joskus voi olla, että pelkkä periksi antamattomuus ja intohimo työhön riittää, mutta on tapauksia, joissa tarvitaan alan ammattilaisia. Vaikka tiimiin tarvittaisiin kokeneita ihmisiä, on hyvä muistaa, että ihmisten erilainen osaaminen on rikkaus. Tiimin täytyy myös osata kommunikoida samalla aaltopituudella niin toistensa kuin asiakkaiden kanssa. Siksi johtajan on tärkeää informoida tapahtumien asiakaskunnasta tai tapahtuman luonteesta mahdollisimman paljon.

3.2 Tiimin työskentely

Tiimissä työskentelyn avain on luottamus toisiin. Tämä syntyy, kun tiimin jäsenet tuntevat toisensa ja tiedostavat jokaisen vahvuudet, joita hyödyntää. Tiimin työskennellessä on tärkeää, että he ovat tietoisia yhteisestä tavoitteesta ja siitä, kuinka siihen päästään. On luotava sääntöjä ja aikataulu tavoitteen saavuttamiseksi. Tiimin jäsenten on oltava avoimia ja osattava kuunnella toinen toistaan.

Tiimin tehokkaaseen toimintaan vaikuttaa moni asia. Se että jäsenet tulevat toimeen keskenään on ehdottomasti tärkein asia. Jotta työ sujuisi mutkattomasti, sisäinen viestintä täytyy

olla kunnossa. Sujuva sisäinen viestintä edistää tuottavuutta, uusien innovaatioiden syntymistä sekä parantaa työhyvinvointia.

Vaikka kyse on tiimityöskentelystä, on tiimillä oltava johtaja, joka pitää huolen, että asiat edistyvät aikataulussa ja etenevät haluttuun suuntaan. Johtajan ei tule määrätä tiimin työskentelyä, vaan ongelmatilanteissa olla se henkilö, joka antaa ratkaisun, kuinka ongelma selvitetään. Vaikka tiimillä on johtaja, on sen kuitenkin osattava toimia ilman häntä, esimerkiksi tekemällä päätöksiä kiperissäkin tilanteissa. Voi tulla tilanteita, joissa johtaja ei pääse paikalle tai ei ole käytettävissä juuri silloin, kuin häntä tarvittaisiin. Tällöin tiimin on tärkeää osata ajatella, mikä ratkaisu on oikein annetun tehtävän kannalta eli mikä palvelee eniten haluttua tavoitetta.

3.3 Tiimin kehittäminen

Kun tiimin toiminta on hyvällä perustasolla, on tärkeää osata kehittää ja haastaa ryhmän toimintaa, jotta tuloksien ja ideoiden tasoa on mahdollista nostaa. Uusia, erilaisia innovaatioita kaivataan aina, jotta yritys erottuisi muiden joukosta.

Usein tiimin onnistuessa tehtävässään tai tuottaen kaivattua ratkaisua ongelmaan, kiitokset menevät niin sanotusti tiimin johtajalle tai sitä valvovalle taholle, kun taas tiimin epäonnistuksessa syytökset kohdistuvat usein yhteen tai useampaan tiimin jäseneseen (Hackman, 2002, 38). Tästä tavasta on erittäin tärkeää irrottautua, sillä niin onnistumiset kuin epäonnistumiset on jaettava tiimin kesken, jotta se kohottaa motivaatiota jatkamaan tai tekemään paremmin. Esimiehen täytyy olla tietoinen siitä, kuinka tiimi etenee tehtävässään, joten esimiehen on osattava ottaa mahdollinen epäonnistuminen myös omalle kontolleen, sillä tällöin esimies ei välttämättä ole osannut ohjata tiimiä oikeaan suuntaan tai ollut riittävän paljon tekemisissä tehtävän aikana.

4 ASIAKASNÄKÖKULMAN HUOMIOINTI ESIMIESTYÖSSÄ

Vaikka esimiehellä tai tiiminvetäjällä ei ole varsinaista taloudellista vastuuta, hänen tehtävänä on silti keskittyä tuotteiden myytävyyteen, vaikuttamiseen ja markkinointiin (Peeling 2003, 10). Esimiehen täytyy huolehtia omasta henkilöstöstä, mutta myös ottaa huomioon asiakkaat ja se, että kaikki työntekijöiden valinnat vaikuttavat asiakkaisiin ja heidän asiakaskokemukseensa. Tämän vuoksi on tärkeää tiedottaa omalle henkilöstölle, millaista kuvaa halutaan välittää organisaatiosta ja myös tapa, jolla se toteutetaan. Voi olla, että tarvitaan koulutuksia tai muita tiedotustilaisuuksia, jossa asiat käydään mahdollisimman tehokkaasti läpi. Tämä toimenpide on hyvä tehdä niin talon kirjoilla olevien kuin vuokratyöläisten kanssa, sillä asian tärkeyttä ei voi liikaa korostaa ja sillä on suuri vaikutus työntekijän toimintaan ja sitä kautta asiakaskokemukseen.

Tiedon ja toimintatapojen lisäksi myös työntekijöiden vaatetuksella sekä ulkoisella olemuksella on merkitystä. Tämä luo kuvaa organisaatiosta ja se, että työskentelevillä ihmisillä on esimerkiksi samanlaiset työvaatteet, kertoo yhteenkuuluvuudesta ja luo ammattimaisen kuvan organisaatiosta. Ulkoisella olemuksella tarkoitetaan ihmisen ulkonäköä eli esimerkiksi se, että hiukset ja meikki on hallitusti laitettua ja eleet sekä ilmeet ovat ystävällisiä, luovat asiakkaalle jo itsessään hyvän ja asiakasystävällisen tunteen. Työntekijöitä ei saa syrjiä esimerkiksi sen vuoksi, että ei käytä meikkiä.

Mihin palvelu vaikuttaa? Niin hyvän sekä huonon palvelun vaikutukset kantavat kauas. Molemmissa tapauksissa asiakas arvioi läpi vierailunsa, onko kyseiseen paikkaan miellyttävää palata takaisin tai mainostaa saamaansa palvelua tai kokemusta eteenpäin. Parhaassa tapauksessa asiakas on erittäin tyytyväinen työntekijöiden panokseen ja palveluun ja näin ollen mieluusti vierailee uudelleen kyseisen organisaation tapahtumissa ja tilaisuuksissa. Hän myös jakaa positiivisia kokemuksiaan muille ja voi jopa kehottaa muita ilomielin kokeilemaan saman organisaation palveluita. Tämä nostaa tietoisuutta yrityksestä ja voi tuoda paljon uusia asiakkaita tai kumppaneita.

Toisena ääripäänä on saatu huono palvelu tai asiakaskokemus. Tämä voi johtua monesta asiasta, kuten siitä, ettei työntekijää ole perehdytetty kunnolla tai kerrottu talon toimintatavoista sekä tavoitteista, jolloin hän ei ole osannut vastata asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Yksi syy voi myös olla työntekijän oma henkilökohtainen syy, jonka ei tulisi vaikuttaa työhön, mutta usein näitäkin tapahtumia sattuu. Tämän vuoksi esimiehen on tärkeää tarkastella työntekijöiden olemusta ja tarvittaessa muistuttaa miten tärkeää asianmukainen käytös työpaikalla on. Huono asiakaskokemus voi vaikuttaa merkittävästi organisaation toimintaan, varsinkin jos kyseessä on uusi, pienehkö tai hieman tuntematon yritys. Tällöin se tuo yrityksen markkinointiin haasteensa, sillä vaikka kuinka mainostaa ja kehottaa ihmisiä kokeilemaan yrityksen palveluja, negatiiviset kokemukset tapaavat levitä nopeampaa kuin positiiviset ja näin ollen saa ihmiset varuilleen.

5 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Tässä opinnäytetyössä kokosin tietoa esimiestyön tapahtumasuunnittelusta kirjallisuuden, esimiesten haastattelun sekä työntekijöille luotavan kyselyn avulla ja sain sieltä tarvittavat teoriat ja tiedot vertailtavaksi toimeksiantajayrityksen nykyisen toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyöntekijä osallistui myös itse havainnoijana keräämään tietoa organisaation toiminnasta, sillä on työskennellyt kyseisessä organisaatiossa vuodesta 2016 lähtien. Teorian pohjalta tiedot toivat ideoita toiminnan havainnointiin ja sitä kautta haastattelukysymysten luomiseen sekä kehitysehdotuksiin.

5.1 Haastattelun toteuttaminen

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Heikkilän (2014, 15) kuvaus kvalitatiivisesta tutkimuksesta on se, että aineiston keruu koostuu tutkimus- / haastattelulomakkeesta, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot ja jossa pyritään ymmärtämään yrityksen päätösten ja käyttäytymisen syitä. Esimiesten haastattelu suoritettiin teemahaastatteluna, eli keskustelunomaisena haastatteluna.

Haastattelun kysymykset luotiin teorian pohjalta esiin nousseiden tärkeiden pääkohtien pohjalta. Kysymysten avulla pyrittiin saamaan esille esimiesten työkokemusta ja -panosta, koulutusta sekä tietoisuutta siitä, toimivatko he organisaation tavoitteiden pohjalta. Haastattelussa haluttiin myös saada selville, millä tasolla esimiehet itse kokevat perehdytyksen ja tiedonkulun olevan sekä olisiko heidän mielestään tarvetta kehittää toimintaansa.

5.2 Kyselyn toteuttaminen

Heikkilä (2014, 46–47) sanoo hyvän tutkimuksen onnistumisen edellytykseksi oikean kohderyhmän ja oikeiden kysymysten tärkeyden. Kysely ei saa olla liian pitkä ja sen tulee olla jäsennelty selkeästi alusta loppuun saakka.

Kyselyssä käytettiin kyselylomaketta, joka oli standardoitu, eli kaikilta vastaajilta kysyttiin samat kysymykset samassa järjestyksessä. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä ja osa oli avoimen vastauksen kysymyksiä. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 19 kysymystä ja kyselyyn vastasivat työntekijät omalla ajallaan jaetun linkin kautta. Kysely lähetettiin 15 työntekijälle, joista 14 vastasi kyselyyn.

Esimiesten haastattelussa ilmeni, että opas voisi olla tarpeellinen työntekijöille, josta ajatus työntekijöille tehdystä kyselystä lähti. Kysymyksillä haluttiin selvittää, mitä kehitystä OmaSp Stadionin työntekijät kaipaavat organisaation ja esimiesten toimintaan. Kysely luotiin opin- näytetyön teorian, esimieshaastattelun sekä oppin- näytetyön tekijän omien havaintojen pohjalta.

5.3 Tulokset

Sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia.

5.3.1 Esimiesten haastattelu

Sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia.

5.3.2 Kysely työntekijöille

Sisältää liike- ja ammattisalaisuuksia.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUS

Opinnäytetyön toimeksiantajan valinta ja aihe syntyi opinnäytetyöntekijän oman opiskelusuuntauman innoittamana sekä toimeksiantajan kanssa keskustellessa. Opinnäytetyön tavoite muuttui hieman matkalla, kun opinnäytetyöntekijä havaitsi voivansa saada enemmän hyötyä toimeksiantajalle tämän muutoksen kautta. Opinnäytetyön teon yhteydessä toteutettu haastattelu esimiehille sekä kysely työntekijöille toi esiin useita asioita, jotka teorian pohjalta osoittautuivat erittäin tärkeäksi toimivan työyhteisön toiminnan kannalta.

Oppaan avulla esimies voi kehittää ja tehostaa omaa työskentelyään johtajana ja näin ollen saavuttaa parempia tuloksia, jotka näkyvät organisaation päivittäisessä toiminnassa sekä asiakaspalvelun laadussa. Oppaan avulla on myös tarkoitus saada työyhteisöä ymmärtämään miten tiedonkulun sujuminen, ja roolien jakaminen edesauttavat saavuttamaan tavoitteet.

6.1 Kehitysehdotus

Opinnäytetyön tuloksien ja opinnäytetyöntekijän havaintojen perusteella olisi hyödyllistä luoda työntekijöille oppaat jokaiselle työpisteelle. Opas voisi olla kansio, joka sisältäisi yleiset ohjeet koskien OmaSp Stadionia, esimerkiksi pohjakartta, tietoa missä tarvittavia asioita säilytetään, kassan käyttöohjeet sekä esimiehen / vastuuhenkilön yhteystiedot. Kansion toisella välilehdellä voisi olla yleiset käytännöt jokaisesta tapahtumasta. Eli voisi olla omia yleisohjeita koskien pelipäivää, iltatilaisuuksia ja pikkujouluja. Nämä tapahtumat varsinkin pikkujoulut ovat usein räätälöityjä jokaiselle asiakkaalle, jonka vuoksi päällimmäisellä välilehdellä voisikin olla aina tapahtumakohtainen tiedote päivän kulusta ja huomioitavia erikois-aikatauluja- asioita.

Jotta oppaasta olisi hyötyä, jokaiselle työpisteelle tulisi luoda opas, kuinka juuri sillä työpisteellä toimitaan ja jokaiselle työntekijälle tulisi antaa aikaa käydä se kunnolla läpi ja vastata heille heränneisiin kysymyksiin. Tämän jälkeen, kun yleiset asiat on tiedotettu ja tarvittaessa niihin pystyy palata, kun kansio olisi työpisteellä, olisi hyvä korostaa kansion päällimmäistä välilehteä, jonne tulisi aina tapahtumakohtaisia erikoishuomioita, johon aina töihin tullessa tulisi kiinnittää huomiota. Tämä opas auttaisi myös esiin nousseen perehdytyksen puutteeseen ja toisi helpotusta myös esimiesten kiireisiin tapahtumapäiviin, kun vastauksen

kysymykseen voisi löytää toimipistekohtaisesta oppaasta eikä välttämättä tarvitse tavoittaa esimiestä asian selvittämiseksi. On ymmärrettävää, ettei kiireessä muista ohjeistaa kaikkea, joten opas olisi hyödyllinen molemmiin puolin ja olisikin oiva tapa perusperehdytyspohjaksi.

Jotta esimiehet saisivat tietoonsa kehityskohteita omassa ja työyhteisön toiminnassa, olisi tärkeää järjestää aikaa palautteen keräämiseen ja antamiseen. Tapahtumissa on usein kiire, eivätkä kaikki työntekijät lopeta töitä samaan aikaan, joten on ymmärrettävästi hankala järjestää yhteistä aikaa tälle. Kuitenkin nykyajan teknologian hyödyntäminen voisi olla avain tähän. Esimiehet voisivat luoda anonyymejä palautekyselyjä liittyen OmaSp Stadionin toimintaan tai pyytää esimerkiksi tapahtuman jälkeen työntekijöitä toimittamaan Whatsppiin kehitysehdotuksia. Myös ihan asioiden kirjoittaminen lapulle ja lapun jättäminen palauteboxiin voisi toimia väylänä saada tietoa asioiden toiminnasta suoraan esimiehille, sillä nyt kyselyn mukaan palautetta jaetaan vain työntekijöiden kesken, eikä ole aikaa voidakseen jakaa ajatuksia esimiehen kanssa. Palautteen antamisen merkitys on tärkeää koko työyhteisölle, sillä tätä kautta parannukset saavat alkunsa ja työnteko tehostuu.

Yhtenä ideana opinnäytetyöntekijä heittää ilmaan sähköisen perehdytysoppaan. Tässä oppaassa voisi olla koottuna kaikkien pisteiden yleisiä ohjeita tai vaihtoehtoisesti jokaiselle toimipisteelle oma sähköinen opas. Näitä voisi jakaa esimerkiksi työntekijöiden kesken olemassa olevassa työntekijöiden Facebook-ryhmässä ja/tai WhatsAppissa PDF-tiedostona. Tällöin perusohjeet olisivat helposti löydettävissä ja tapahtumakohtaiset erikoisohjeet voisi aina tulostaa työpisteille ennen tapahtumaa.

Ideoidun oppaan tarkoitus on olla niin työntekijälle kuin esimiehelle opas, joka on helposti luettavissa sekä ymmärrettävissä. Oppaassa olisi valmiina perusohjeet OmaSp Stadionin tiloista, käytännöistä, säännöistä. Lisäksi siellä olisi esimerkiksi peli- ja pikkujoulutapahtumia varten perusohjeet, kuinka yleisesti toimitaan ja mitä tulisi ottaa huomioon. Tärkeimpänä kohtana oppaassa olisi aina jokaiseen tapahtumaan tehty ”erikoista” välilehti, jossa olisi lueteltuna päivän aikana olevat erityishuomiota vaativat asiat, kuten drinkkiliput tai poikkeava aikataulu. Tämä valmistelu esimiesten puolesta toisi varmuutta työntekijöille, kun työntekijät olisivat tietoisia, mitä tapahtuu. Tämä myös vähentäisi esimiesten riskiä unohtaa välittää tietoa eteenpäin.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön keskeisimmät valinnat olivat esimiestyön heijastuminen työntekijöihin ja asiakkaisiin. Opinnäytetyön teossa opinnäytetyöntekijä päätti käyttää haastattelua esimiehille, sillä se toisi esiin laajemmin mielipiteitä ja asioita kohdeorganisaatiossa. Kysely työntekijöille luotiin anonyymisti helpottaakseen vastaamista ja osoittamaan prosentuaalista osuutta siitä, kuinka mielipiteet jakautuvat.

Opinnäytetyön tekeminen sujui hyvin. Aluksi toimeksiantajan kanssa pohdittiin yhdessä opinnäytetyön aihe, josta olisi heille mahdollisimman paljon hyötyä organisaation toiminnan kehittämisessä. Tässä pohjalla toimi opinnäytetyöntekijän oma kiinnostus esimiestyöhön ja siihen, että itse työskennelleensä kyseisessä organisaatiossa vuodesta 2016 lähtien hän koki, että kyseisessä asiassa voisi olla mahdollisuus kehittää tehokkuutta ja näin ollen parantaa asiakastytyvääisyyttä sekä lisätä työntekijöiden motivaatiota. Opinnäytetyön teon vaiheessa tavoite muuttui hieman, sillä alun perin suunnitteilla oli opas esimiehille, mutta opinnäytetyön edetessä ja saatujen haastattelujen ja kyselyn perusteella opinnäytetyöntekijä pohti, että opas olisi hyödyllisempi työntekijöille eikä esimiehille. Haastattelut ja kysely sujuivat hyvin ja antoivat monia uusia näkökulmia ja kehitysehdotuksia organisaation toiminnalle. Näiden perusteella opinnäytetyön tekijä toi esille kehitysehdotuksen työntekijöille luotavan oppaan hyödyistä.

Asetetut tavoitteet saavutettiin pitkälti suoritettujen haastattelun ja kyselyn avulla. Näistä ilmeni, millaiselle oppaalle OmaSp Stadionille sopisi parhaiten tulosten saavuttamiseen vaikuttavat tekijät. Saavutettujen tulosten kautta luotu kehitysehdotus OmaSp Stadionille olisi hyvä ja hyödyllinen keino kehittää toimintaa ja saavuttaa parempia tuloksia asiakastytyvääisyydessä sekä työntekijöiden motivoinnissa. Oppaan luominen työpisteittäin voitaisiin luoda melkein samalla pohjalla, sillä yleiset tiedot koskevat kaikkia työpisteitä, riippumatta siitä, missä päin ne sijaitsivat, joten oppaan perusosion toteuttaminen on helppoa. Vain työpistekohtaiset ohjeistukset vaihtuvat sekä tapahtumakohtaiset erikoisinfot. Oppaan voisi luoda sähköisesti tai perinteisesti kansioon. Opinnäytetyöntekijä voisi mielellään osallistua tämän tekoon, mikäli koetaan, että apua ja ideoita sen tekoon kaivataan.

LÄHTEET

- Etla. 6.9.2021. Tapahtuma-alan rooli Suomessa. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.1.2022]. Saatavana: <https://www.etla.fi/julkaisut/tapahtuma-alan-rooli-suomen-taloudessa/>
- Hackman, R. 2002. Leading teams. Harvard Business School Publishing Corporation.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Järvinen, P. 2003. Onnistu esimiehenä. 3. painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kivimäki, S-P. 3.6.2021. Toimitusjohtaja. OmaSp Stadion. Haastattelu. Seinäjoki.
- OmaSp Stadion, VALAKIA. Ei päiväystä.Yrityksen. [Viitattu 17.7.2021]. Saatavana: <https://omaspstadion.fi/>
- Peeling, N. 2003. Loistopomo – näin toimii hyvä esimies. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Tapahtumateollisuus Ry. 2022. Mitä on tapahtumateollisuus? [Verkkosivu]. [Viitattu 15.9.2022]. Saatavana: <https://www.tapahtumateollisuus.fi/mita-on-tapahtumateollisuus/> .
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen: keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Työsuojelu. 2022. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala. Vuokratyö. Verkkosivu. Luettu 29.9.2022. Saatavana: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/vuokratyo>.
- Wolfgang, K. 2004. Tiimin vetäminen. Suomentaja Sari Hellsten. Helsinki: Rastor.

LIITTEET

Liite 1. Esimieshaastattelun runko

1. Oliko sinulla ennen nykyistä työtäsi kokemusta esimiestyöstä? (työn kautta, koulutuksia, seminaareja) jos on, kuinka paljon (vuosia)?
2. Kuinka päädyit nykyiseen asemaan? (suoraan vai pitkän ajan jälkeen, mitä osaamista vaadittiin)
3. Toimitko organisaation tavoitteiden pohjalta työssäsi?
4. Onko sinulle selkeää organisaation tavoitteet, mihin niillä pyritään ja millä tavalla?
5. Oletko esimiehenä/tiiminvetäjänä huolellinen/täsmällinen? Perustelut tälle.
6. Saatto palautetta esimiestyöskentelystäsi usein ja kuinka se vaikuttaa tekemiseesi?
7. Huomioitko työntekijöiden vaikutuksen asiakaskokemukseen ja sitä kautta yrityksen maineeseen perehdytysvaiheessa sekä jokaisessa itse tapahtumassa?
8. Koetko, että organisaatiolle olisi hyvä luoda helposti luettavissa oleva opas, jossa on koottu yhteen mitä esimiehen/tiiminvetäjän tulisi ottaa huomioon tapahtuman työntekijöiden suhteen varmistukseksi mahdollisimman onnistunut asiakaskokemus?
9. Millä tasolla tiedonkulku organisaatiossa on? Perustelut.
10. Hoidatko enemmän yhden asian kerrallaan vai monta pienempää asiaa samanaikaisesti?
11. Pidätkö asioiden delegoimisesta muille, jotka kenties osaavat kyseisen homman paremmin vai pyritkö selvittämään kaiken itse? Miksi?
12. Mikä/mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat onnistuneeseen tiimityöskentelyyn?
13. Oletko tällä hetkellä tyytyväinen organisaation roolien jakoon; onko se toiminut tehokkaasti/selkeästi annettujen tavoitteiden saavuttamiseksi?
14. Mitkä asiat (itsessä ja/tai organisaatiossa) voivat heikentää työsi tulosta?
15. Mitkä kaikki asiat mielestäsi luovat onnistuneen tapahtuman/tilaisuuden?