

Työtä pelkäämätöntä asennetta ja persoonaa peliin – URAJUTTUJA osa 19

Työelämässä on lähes alasta riippumatta työntekijäpula. Urajuttuja podin toinen kausi johdattelee työpaikkaa etsivän kuulijansa bongaamaan itselleen työnantajan. Mitä työelämä odottaa työntekijältä? Mitkä ovat keskeiset työelämätaidot? Mitä työnantaja tarjoaa työhyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen? Millaisia ovat tulevaisuuden työelämätaidot? Jokaisessa jaksossa vieraakseni saapuu yksi WinNovan työelämäkumppani kertomaan näkemyksistään ja kokemuksistaan. Sarja on tuotettu osana Keski-Suomen Ely-keskuksen rahoittamaa Satauraa ammatillisesta! -hanketta. Tervetuloa mukaan.

Jakson vieraana on hotellipäällikkö Riina Kuusijoensuu Porin Original Sokos Hotel Vaakunasta. Riinan vastuualueeseen kuuluvat hotellin vastaanoton toiminnot, kerroshoito, aamiainen ja myynti. Ala on ihmisiä rakastava: halu palvella ja ilahduttaa ihmisiä sekä tuottaa elämyksiä ovat päällimmäisinä! Riina peräänkuuluttaakin alan työntekijöiltä ja työnhakijoilta iloista ja elämänmyönteistä asennetta, huumoria ja joustavuutta. Mitkä ovat Riinan mielestä alan kolme keskeistä työelämätaitoa? Miten omaa asennetta ja motivaatiota voi tuoda esiin työnhaussa? Mikä tekee alasta Riinan mielestä maailman parhaan? Kuuntele, miten tärkeää on tehdä töitä oikealla fiiliksellä.

Äänitteen kesto: 18 min

MP: Maija Peltomäki, juontaja

RK: Riina Kuusijoensuu, vieras

[äänite alkaa]

[tunnusmusiikki]

MP: Työelämässä on lähes alasta riippumatta työntekijäpula. Urajuttuja-podin toinen kausi johdattelee työpaikkaa etsivän kuulijansa bongaamaan itsellensä työnantajan. Mitä työelämä odottaa työntekijältä? Mitkä ovat keskeiset työelämätaidot? Mitä työnantaja tarjoaa työhyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen? Millaisia ovat tulevaisuuden työelämätaidot? Jokaisessa jaksossa vieraakseni saapuu yksi WinNovan työelämäkumppani kertomaan näkemyksistään ja kokemuksistaan. Sarja on tuotettu osana Keski-Suomen ELY-keskuksen rahoittamaa Sata uraa ammatillisesta -hanketta. Tervetuloa mukaan!

MP: Tänään meillä on vieraana Riina Kuusijoensuu Porin Original Sokos Hotel Vaakunasta. Tervetuloa!

RK: Kiitos!

MP: Kerro meille vaikka alkuun vähän jotain perusfaktoja teidän yrityksestänne. Ehkä jotain sellaista, mitä meidän kuuntelijamme eivät välttämättä tiedä.

RK: Original Sokos Hotel Vaakuna Pori toimii Porin torin laidalla. Perinteistä hotellitoimintaa jo vuodesta 1939. Satakunnan Osuuskauppahan on meidän hotellimme omistaja, ja me toimimme S-Ryhmän Original Sokos Hotel Vaakuna Pori -brändin alla. Meillä on 137 huonetta, 4 ravintolaa, kokoustiloja, kuntoilutila, saunat.

MP: Aika iso kokonaisuus loppujen lopuksi.

RK: Kyllä se on.

MP: Ja pitkään olette toimineetkin.

RK: Juu. Juuri täytimme 80 vuotta, pari vuotta sitten.

MP: Nyt, kun sinä olet meillä täällä haastateltavana podcastissa, niin mikä on sinun työnkuvasi ja mitä teet yrityksessä?

RK: Olen vuonna 2007 tullut Vaakunaan ja olen siitä asti toiminut Vaakunan hotellipäällikkönä. Ja tällä hetkellä vastuualueeseeni kuuluu vastaanotto- ja kerroshoito, aamiainen ja meidän myynti.

MP: Aika laaja toimenkuva.

RK: On laaja, kyllä.

MP: Meidän kuuntelijoitamme voisi kiinnostaa myös se, mikä on sinun koulutustaustasi.

RK: Minähän olen restonomi. Jotenkin silloin aikanaan ymmärsin, ettei näissä hommissa oikein pärjää, jos ei ole hiukan jo jonkinlaista sellaista vähän teoriapohjaakin ja teoriataustaa sitten päätöksentekoon. Minä olen aina ollut kova opiskelemaan. Lukion jälkeen tosiaan pidin väli vuoden. Sitten päätin hakea ravintolakouluun, kun tiesin, että tutkijaksi minusta ei ole, ja sosiaalialalle olen aivan liian herkkä ja kiltti. Ja ei minua oikein kirjastopuolikaan kiinnostanut, eikä oikein metsätaloukseen. Jotenkin hotelli- ja ravintolakoulu oli ainoa, mikä kiinnosti. Siinä oli kolme ja puoli vuotta sitten lukiopohjaisena hotelli- ja ravintolaesimieslinja. Sen jälkeen kävin vuoden vielä vastaanottovirkailijan linjan, kun halusin hotellipuolelle. Ja siitä sitten aukesikin ensimmäinen vuoropäällikön paikka, jolloin sitten vielä hain Haagaan, ja valmistuin sieltä sitten restonomiksi.

MP: No minkälaisia erilaisia työpaikkoja tai työkokemusta sinulla on ollut? Jos ajattelee, että ennen tätä nykyistä työpestiä.

RK: Minä olen kyllä nuorena vaihtanut työpaikkaa kuin sukkaa, ja minä luulen, että se on yksi, miten sitten on pärjännytkin monessa paikassa. Olen ollut ihan, aloitin ravintolapuolelta ja olin sellaisessa legendaarisessa ravintolassa työharjoittelussa puoli vuotta kuin ravintola Haarikka. Siellä oppi kyllä. Sitten olen ollut McDonald'silla töissä ja olen ollut kaupan kassalla. Ja sitten kuitenkin jossain kohtaa tuli se into, että haluaa kokeilla myös sitä hotellipuolta. Että ruokatarjoilussa ja baarissa olen ollut kyllä hyvin pitkään kanssa. Mutta sitten hain sitä vastaanottovirkailijan linjalle ja pääsin, ja sitten menin Turun Ramadaan työharjoitteluun. Iso hotelli, nuori tyttö siellä yli 300-huoneisessa hotellissa ihmettelemässä, että miten kaks tätä hotellileikkiä leikitään.

MP: Niin, että aika värikäs polku, monenlaista on ollut taustalla. No mennään sitten vähän sinne työnantajanäkökulmaan, kun olet siinä roolissa. Viime aikoina on jonkin verran puhuttu nuorten työelämätaidoista ja yleensäkin, että mitä ne työelämätaidot itse asiassa ovat. Osaisitko määritellä, mitkä olisivat vaikka kolme sellaista ihan keskeistä työelämätaitoa, erityisesti teidän alallanne?

RK: Me MaRa-puolen ihmiset olemme kaikki vähän tällaisia touhupeppuja, jos sanotaan. Ja me joskus naureskelemmekin sellaista, kun siitä Gallen-Kallelankadun ohi kulkee pikkuihmisiä niissä keltaisissa huomioliiveissään, kun ne melkein laahaavat maata. Ja siellä osa menee ihan nätisti ja kulkee peräkkäin, ja sitten on aina se yksi, joka ei pysy jonossa ja jää perään ja heiluu ja huojuu. Ja me katsomme sitä ja ajattelemme, että no niin, tuo tulee meille töihin. Että se on se meidän tyyppimme. Meidän alalle on aina mahtunut persoonallisuuksia paljon. Mutta se ei silti tarkoita, ettemmekö tekisi sitä tosissamme ja sydämellä. Ja jos miettii vielä sitä, tarvitsemmeko nuoria vai vanhoja työntekijöitä, nuoria vai kokeneempia työntekijöitä, niin mielestäni se oikea vastaus siihen on, että kyllä me tarvitsemme kaikkia. Me tarvitsemme nuoria, jotka eivät ole vielä fakkiutuneet siihen, että meillä on aina tehty näin. Ja sitten me tarvitsemme myös sitä kokemusta sinne. Ja sitten kaikki oppivat toisiltaan. Sellainen oppiva ympäristöhän nyt olisi kaikista unelmatilanne. Yksi varmaan on, mikä itselläkin on aina ollut, että minä en ole mitään työtä hyljeksinyt. Jos täytyy siivota, niin siivotaan. Ja jos se kuuluu työhöni, niin totta kai minä teen ja menen ja autan. Joustavuutta myös meidän alalla odotetaan, koska tilanteet muuttuvat tosi nopeasti. Ja varmaan

sitten sellaista tietynlaista yhdessä tekemisen tahtoa, että olemme enemmän kuin me kaikki yhteensä. Mutta meidän täytyy tehdä yhdessä tätä työtä. Kukaan ei pyöritä Vaakunaa yksin. Tai Amarilloa yksin, tai Winstonia yksin. Se on pelkästään tiimityötä.

MP: No siinä tuli aika hyvin.

RK: Siinä varmaan oli.

MP: No mitä sanoisit, kun nykyelämässä paljon tuo some näyttelee rooli. Niin mitä sanoisit työnantajan näkökulmasta, että onko teillä jonkin näköisiä somekäyttäytymissäntöjä tai somen käyttösääntöjä? Jos ajatellaan ihan työntekijän sitä työaikaa ja tekemistä. Mitä sanoisit?

RK: No totta kai on. Eihän siitä tule mitään, että puhelimesta renkutaan työaikana. Ihan normaalit salassapitovelvollisuudetkin on, ettei työnantajan sisäisiä asioita missään omassa sosiaalisessa mediassa julkaista tai kerrota. Että se oli meillä yötä tai tämä oli meillä ihan kännissä tai tämä oli meillä syömässä ja jätti minulle viisikymppiä tippiä. Vaan se luottamuksen ilmapiiri on ollut meidän alallamme aina. Ja somessa aina edustaa sitten kuitenkin sitä työnantajaansa mielestäni. Mutta hyviä juttuja totta kai, positiivisia, niitä. Ja mielellään hyvät jutut jaetaan kaikille, ja sitten jos on haasteita, niin käsitellään ne sitten keskenämme. Ei ruveta miettimään niitä ongelmia ulkopuolisten ihmisten kanssa.

MP: Aika hyvä perussääntö mille tahansa työpaikalle, jos ajatellaan että hyvää kannattaa markkinoida, mutta omat käydään keskenämme. No sitten ihan mielelläni kuulisin vähän rekrytointiin liittyvistä asioista. Osaatko sanoa jotain sellaisia tiettyjä asioita, mitkä vaikuttavat jos rekrytoit uutta henkilöä? Eli mitkä ovat sellaisia asioita, tai mitä ehkä eväitä sanoisit, että miten teillä pääsee töihin?

RK: No vastaanottotyö tällä hetkellä on yllättävän vaikeaa. Se on tosi järjestelmäpohjaista, ja monta järjestelmää pitää ottaa haltuun. Niin aika usein meillä tullaan kyllä vastaanottoon töihin työharjoittelujen kautta. Ja minä haastattelen palvelupäällikön kanssa kaikki harjoittelijat vastaanottoon, ja me olemme kyllä aika tarkkoja siitä. Minullekin oli yksi tyttö tulossa työharjoitteluhaastatteluun, mutta hän tuli Vaakunaan sillä lailla, että hänellä oli colleget jalassa ja hän ei katsonut ketään päin ja hän nojaili siinä johonkin tolppaan ja selasi puhelinta niin kauan, että minä tulin. Jolloin jo vastaanotto ihmettelee, että kuka tuo on ja mitä se täällä tekee, miksi se tänne tulee. No me emme häntä ottaneet. Jotenkin minusta tuntuu, että ei hän oikein ymmärtänyt sen tilanteen... ei ottanut sitä tarpeeksi arvokkaasti. Sitten oli yksi toinen harjoittelija; hän tulee vastaanottoon ja sanoo nimensä, että hei, minä olen se ja se, että minulla on Riinan kanssa tapaaminen, haen tänne työharjoitteluun. Ja vastaanotto sanoi, että onpa kivaa, istu tuohon, Riina tulee varmaan ihan kohta. Yleensä se lähtee jo ihan siitä ensivaikutelmasta. Jos hakemuksessa, ymmärrän toki kielellisiä haasteita, ei siinä mitään, mutta jos on hirveästi kirjoitusvirheitä. Ja ei oikein tiedä edes vaikka... Että hakee meille töihin; no mitä sinä tykkäisit tehdä - no mitä teillä on? Että kyllä kannattaa siihen hakevaan yritykseen vähän nyt vaikka googlettaa, mitä kaikkea on tarjolla, ja mitä ammattinimikkeitä hotellin katon allakin on. Tulee sellainen olo, että oikeasti minä haluan juuri teille.

MP: Tuo olikin hyvä, mitä toit esille, että työharjoittelut ovat tosi hyviä paikkoja siihen, että voi sitten jatkossa työllistyä. Ja kun tekee hyvän ensivaikutelman, ja on reipas ja tietää, mitä haluaa, niin varmasti on jatkoakin tarjolla.

RK: Kyllä. Jos pelkää jo haastatteluun tullessa muita ihmisiä, niin oletusarvo kuitenkin on, että me olemme ihmisiä rakastavalla alalla ja haluamme ilahduttaa ja onnellistaa ja palvella toisia.

MP: No sitten jos ajatellaan, että pitkälti työelämässä pärjäävät ihmiset, kenellä on asenne kohdallaan ja on sellainen hyvä työskentelymotivaatio jo siinä työnhaun vaiheessa, niin miten, jos ajatellaan, että tulee vaikka juuri nuori tai minkäikäinen tahansa työnhakija teille haastatteluun, niin miten sitä omaa asennetta tai motivaatiota voisi tuoda esille mielestäsi siinä haastattelutilanteessa?

RK: Kyllä se kaikista pahin on, kun istutaan haastattelutilanteessa, ja ensin ruvetaan käymään läpi niitä rajoitteita, mitä ei pysty tekemään. Että jos on maanantaisin jumppa ja tiistaisin on marsuagility ja viikonloppuisin poikaystävä tulee armeijasta ja minä en sitten yleensä lauantaisin ole ennen puolta päivää herännyt. Niin se on kuitenkin niin, että eivät työntekijät voi määrittellä, milloin he ovat töissä. Että kyllä meillä tehdään töitä silloin, kun töitä on. Ja meidän alallahan töitä tehdään silloin, kun muut juhlivat. Me tuotamme niitä elämyksiä. Itse olen valvonut hotellin vastaanotossa jouluaattoja ja uusia vuosia, ja vappuja, juhannuksia, pääsiäisiä. Se on sitten vain niin. Ja sellainen asenne, että jos me soitamme, että on tullut vaikka vastaanottoon tai aamiaiselle sairasloma, että pääsisitkö tulemaan. Jos sieltä sanotaan, että hei totta kai, kiitos vuorosta, totta kai tulen. Tai sitten sillä lailla, että en tiedä, voin minä sitten tulla, jos te ette ketään muuta saa. Kyllähän se jo siitä kertoo.

MP: Totta. No nyt voisit vähän teidän yritystä tietyllä tavalla kehua. Jos ajatellaan, että meiltä nyt vastavalmistunut tulee teille töihin, niin miten te yrityksenä sitten työntekijän työhyvinvointia, jaksamista ja tällaisia asioita huomioitte?

RK: Meillä on nyt tullut uutena - se on kyllä nyt ollut jo jonkin aikaa, mutta sitä tuodaan vahvemmin ja vahvemmin esille -tällainen varhaisen tuen, varhaisen puuttumisen malli, sanotaan näin. Se ei ole mikään rangaistus tai mikään huono juttu, vaan se otetaan hyvänä asiana. Kun meidän esimiesten kuuluu tarkkailla työntekijöitään ja ottaa nopeastikin kantaa, jos tuntuu, että on haasteita siinä työssä onnistumisessa tai työssä jaksamisessa. Meillä on itse asiassa tosi hyvät työterveyspalvelut. Sen lisäksi meillä on esimerkiksi e-passi, mihin ladataan kaksi kertaa vuodessa 60 euroa rahaa, millä voi käydä sitten uimassa tai hieronnassa tai hammaslääkäriässä tai jalkahoidossa tai maksaa vaikka kuntosalijuttuja tai näin. Mutta kyllä minä väittäisin, että pyritään tuomaan, sen lisäksi, että tuodaan hyvää asiakaskokemusta, niin hyvää työntekijäkokemusta myös työntekijöille. Ja totta kai tämä henkinen jaksaminen on yksi iso haaste ja tärkeä asia.

MP: No mitä sanoisit, että miksi teille kannattaa tulla töihin?

RK: No koska ensinnäkin siis, meidän alammehan on maailman paras, ja esimerkiksi minulla on maailman paras duuni. Joka päivä on erilainen, saamme palvella asiakkaita. Ei se välttämättä kaikista kevyin ole. Että jos haluaa päästä helpolla, niin sitten voi mennä vaikka, en tiedä, jonnekin muualle. Mutta meillä tehdään vuorokauden mitä ihmeellisimpinä aikoina töitä. Mutta kyllä meillä on ihan älyttömän hauskaa. Ja meillä ei ne tiukkapipoiset pärjää, että täytyy olla aika huumorintajuinen ja iloinen ihminen. Elämää rakastava ja pulppuileva.

MP: Ja varmaan aika joustavakin? Jos ajattelee, että sellaista joustoa ja iloa, mitä kuuntelen tässä, niin tulee sinun tässä kertomuksessa.

RK: Joo. Jos tarvitaan, välillä täytyy mennä aamiaiselle tiskaamaan, niin ei se sitten mitään, sitten mennään. Ja sitten, jos täytyy välillä vähän ottaa lakanoita pois sängyistä, kun on pulaa kerroksilla, niin sitten vain mennään. Ihan yhtä lailla se on sitä asiakaskokemusta.

MP: Juuri näin. No miten kouluttautuminen työn ohella, onko teillä mahdollisuutta sitten sen tyyppiseen?

RK: On. Meillä on omiakin koulutuksia paljon. Ja muutenkin täytyy käydä paljon koulutuksia. Meillä on ihan, siis jos miettii, niin vuosittain PCI-passi pitää ylläpitää, ja on hotelliturvallisuuskoulutuksia ja on turvapassikoulutuksia. Ja sen lisäksi, siis tokihan on oikeus Jollaksen näihin lähiesimiestutkintoihin, vuoropäällikkövalmennuksiin. Että uralla etenemiseen joko pysty- tai vertikaalisesti.

MP: Paljon mahdollisuuksia.

RK: On. Kyllä minä koen, että meillä on.

MP: Joo. No mitä sitten sanoisit tällaiseen, kun ihan valtakunnallisestikin on haastetta siinä, että oikeastaan ala kuin ala rupeaa enemmän ja enemmän kärsimään työvoimapulasta. Niin mitä

ajattelisit, mikä voisi olla sellainen ratkaisuvaihtoehto? Tai onko jotain ratkaisuvaihtoehtoa, mitä ajattelet, että ehkä työnantajana näkisit mahdollisuutena?

RK: No kyllä minä nyt tällä hetkellä laitan kaikki paukut tähän oppilaitosyhteistyöhön. Meidän tehtävämme alan toimijoina on kyllä tehdä meidän alaamme koko ajan houkuttelevammaksi ja sitouttaa ihmisiä. Meiltähän nyt esimerkiksi lähti aika paljon työntekijöitä muihin työtehtäviin, kun korona-aikana hotellit ja ravintolat olivat suljettuina. Niin oppilaitosyhteistyö, alan houkuttelevammaksi tekeminen, helppo tulla alalle. Ja se, että keskitytään siihen - mikä on minun ihan lempilapseni - että jokaisella on oikeus hyvään johtamiseen. Töitä tehdään paljon, mutta sitä tehdään sellaisella oikealla fiiliksellä ja hyvällä johtamisella, oikeudenmukaisuudella. Niin sitten kyllä tulee ihan näitä menestystarinoitakin.

MP: Aika hyviä pointteja.

RK: Joo. Jotain tällaista ajattelisin.

MP: Onko teillä mahdollisuus muuten oppisopimuskoulutukseen? Tai minkä verran teillä on tämän tyyppistä? Teillä on laaja ala.

RK: Joo. Sitä on käytetty muun muassa kerroshoidossa jonkin verran. Että on ihminen, joka haluaa vaikka nyt laitoshuoltajaksi, ja haluaa tulla meille töihin, niin kyllä me olemme ottaneet oppisopimuksella. Ja sitten hän opiskelee sitä teoriaa, ja sitten hän samalla käy meillä töissä. Se on ihan luonteva tapa tulla alalle.

MP: Ajattelen, että siinäkin on yksi tiettenkin väylä tähän, että saadaan sitoutettua sitten töihin jo varhaisemmassakin vaiheessa.

RK: Juu.

MP: Tähän loppuun voisin vielä tällaisen kokoavan kysymyksen esittää. Tulevaisuudessa yhä enenevässä määrin mahdollisesti työtehtäviä niin sanotusti katoaa tai muuttaa muotoa, puhutaan robotisaatiosta ja tulevaisuuden työnkuvista. Niin jos sinulla olisi niin sanottu kristallipallo, ja katsoisit siihen, niin mitä sanoisit, miltä tulevaisuus näyttää teidän alallanne?

RK: Me tulemme olemaan aina ala, jossa ihmiset tekevät ihmisille. Kyllähän sitä totta kai haetaan digitalisaatiota meidän alallemme, ja sitä on tullutkin. Aikanaan 70- ja 80-luvulla oli ruutupaperit vielä check in ja check out -vaiheessa, ja nyt on sitten tullut tietokoneet. Ja on check in -automaatteja, on mobiiliavaimia. Että tavallaan helpotetaan sitä asiakkaan polkua. Mutta ei ole vielä keksitty robottia, joka esimerkiksi siivoisi sen huoneen ja paistaisi sen pekoniin aamupalalle, ja veisi sen hymyillen tarjolle ja sanoisi asiakkaille lämpimästi huomenta, ja huolehtisi, että kahvi on tuoretta ja tuoksuu hyvältä ja musiikit ovat oikeassa vireessä ja kynttilät on sytytetty. Niin sanoisin, että kyllä meillä pysyy tämä meidän alamme vielä ihmiseltä ihmiselle. Digitalisaatio tulee totta kai, mutta se tulee helpottamaan meidän ja asiakkaan polkua, eikä mitään syrjäyttämään.

MP: Iso kiitos haastattelusta, Riina!

RK: Kiitos paljon, että sain tulla.

Loppujuonto: Tämä podcast-jakso on tuotettu osana Keski-Suomen ELY-keskuksen rahoittamaan ESR-hanketta, Sata uraa ammatillisesta. Hanke kehittää koulutuksesta työelämään ja työelämästä koulutukseen siirtymistä tukevia jatkuvan oppimisen menetelmiä ja palveluita. Hanke monipuolistaa koulutuksen ja työelämän vuorovaikutusta sekä yhteistyötä. Hanketta koordinoi WinNova, osatoteuttajia ovat Kankaanpään opisto ja Sataedu.

[tunnusmusiikki]

[äänite päättyy]