

# Monikulttuurisen työyhteisön johtaminen

Hello Autumn-tapahtuma

## Tiivistelmä

Tekijä Forsström, Salla	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 43	
Työn nimi <b>Monikulttuurisen työyhteisön johtaminen</b> Hello Autumn-tapahtuma		
Tutkinto ja koulutusala Restonomi (AMK), Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto		
Toimeksiantajaorganisaatio GastroBar Saimaa		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa tapahtuma opetusravintola GastroBar Saimaalle yhteistyössä ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijoiden kanssa, jotka opiskelivat kansainvälisessä koulutusohjelmassa. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää monikulttuurista työyhteisöä johtamisen näkökulmasta. Tavoitteena oli harjoitella johtamista monikulttuurisessa työyhteisössä sekä tapahtuman järjestämistä ja toteuttamista. Teoriaosuudessa käsiteltiin Bangladeshin, Vietnamin ja Venäjän työyhteisön eroavaisuuksia. Kohdemaiden valinta perustui siihen, että osa kansainvälisen koulutusohjelman opiskelijoista oli kyseisistä maista kotoisin. Teoriaosuudessa käytettiin lähteinä artikkeleita, kirjoja sekä internetiä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tarkoitus oli verrata monikulttuurisia työyhteisöjä sekä teoriassa että käytännössä. Tapahtuman jälkeen teetettiin kansainväliselle opiskelijaryhmälle omat palautekyselyt sekä tapahtumassa käyneille asiakkaille. Palautteeseen vastasi 10 henkilöä kansainvälisestä ryhmästä ja asiakaspalautteita saatiin 29.</p> <p>Tapahtuma oli onnistunut ja monikulttuurisen työyhteisön johtamisessa onnistuttiin. Palaute tapahtumasta ja johtamisesta oli hyvää, mutta palautteet sisälsivät myös kehityskohteita. Kehityskohteina oli, että johtamisessa olisi voinut olla enemmän auktoriteettia. Lisäksi kommunikointia olisi voinut olla enemmän.</p>		
Asiasanat monikulttuurisuus, työyhteisö, johtaminen, tapahtuma, järjestäminen, toteutus		

## Abstract

Author(s) Forsström, Salla	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 43	
Title of Publication <b>Managing a multicultural work community</b> Hello Autumn-event		
Degree, Field of Study Bachelor of hospitality management (UAS)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) GastroBar Saimaa		
Abstract <p>The aim of the thesis was to plan and implement an event for the educational restaurant GastroBar Saimaa in cooperation with the first year hospitality management students who were in an international education program. The purpose of the thesis was to develop a multicultural work community from the perspective of management. The goal was to practice leadership in a multicultural work community as well as organizing and implementing an event. The theoretical part dealt with the differences between the working community of Bangladesh, Vietnam, and Russia. The choice of target countries was based on the fact that some of the students in the international student group were from those countries. In the theoretical, as sources used were articles, books, and the internet.</p> <p>The thesis was implemented as a functional thesis. The purpose of the thesis was to compare multicultural work communities in theory and in practice. After the event, a separate feedback survey was conducted for the international student group, as well as for customers who attended the event. 10 people from the international group responded to the feedback, and 29 customer feedbacks were received.</p> <p>The event was successful, and the management of a multicultural work community was successful. Feedback about the event and management was good, but there were also areas for improvement in the feedback. The areas for development were that there could have been more authority in management. Also, there could have been more communication.</p>		
Keywords multiculturalism, work community, management, event, arrangement, execution		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Monikulttuuriset työyhteisöt.....	3
2.1	Monikulttuurisen työyhteisön eroavaisuudet.....	3
2.2	Bangladesh.....	3
2.3	Vietnam .....	4
2.4	Venäjä .....	5
3	Johtaminen monikulttuurisessa työyhteisössä .....	7
3.1	Työyhteisön hyödyt ja haasteet.....	7
3.2	Perehdyttäminen .....	8
3.3	Motivointi .....	9
3.4	Vuorovaikutus.....	10
4	Tapahtuman järjestäminen .....	11
4.1	Tapahtuma .....	11
4.2	Tapahtuman suunnittelu .....	12
4.3	Tavoite.....	12
4.4	Kohderyhmä .....	13
4.5	Paikka, ajankohta ja kesto .....	13
4.6	Tuotteet .....	13
4.7	Markkinointi .....	14
4.8	Tapahtuman riskit .....	14
5	Hello Autumn -tapahtuman toteutus.....	16
5.1	Tapahtumabrief .....	16
5.2	Tilojen järjestäminen ja kattaminen .....	16
5.3	Tuotteiden koristelu ja esillelaitto .....	18
5.4	Palveluprosessi .....	20
5.5	Tapahtuman sujuvuus ja tunnelma .....	20
5.6	Jälkitoimenpiteet.....	21
5.7	Asiakkaiden palautekyselyn ja tapahtuman toteuttaneen ryhmän tulokset .....	21
5.8	SWOT-analyysi tapahtumasta .....	25
6	Yhteenveto ja pohdinta .....	28
	Lähteet .....	30

Liite 1. Hello -Autumn -menu

Liite 2. Markkinointiposteri

Liite 3. Tapahtumabrief

Liite 4. Palautekysely asiakkaille

Liite 5. Palautekysely kansainväliselle ryhmälle

## 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä pohditaan esimiehen näkökulmasta, miten johdetaan monikulttuurisessa työyhteisössä. Opinnäytetyössä käsitellään monikulttuurisen työyhteisön hyötyjä ja haasteita, perehdyttämistä, motivointia sekä vuorovaikutusta. Lisäksi tutkitaan Bangladeshin, Vietnamin sekä Venäjän kulttuurillisia eroja työelämässä. Monikulttuurinen työyhteisö ja yhteistyö tulee olemaan iso osa tulevaisuutta jokaisella työpaikalla. Aiheen valinta on ajankohtainen ja tietoa löytyy paljon.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä järjestämällä tapahtuma GastroBar Saimaalle. Tapahtuman toteuttaa ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijat, jotka opiskelevat kansainvälisessä koulutusohjelmassa LAB-ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa tapahtuma.

Tapahtuma tulee olemaan pop-up-kahvila syksyisellä teemalla, käyttäen sesongin raaka-aineita. Tarkoitus on luoda opiskelijoille mahdollisuus opiskella samassa tilassa ystävien ja tuttavien kanssa. Tarjolla tulee olemaan kahvia ja makeita sekä suolaisia leivonnaisia. Tapahtuma on suunnattu myös ulkopuolisille asiakkaille.

Tapahtuman tavoitteena on saada onnistunut tapahtumasuunnittelu sekä onnistunut tapahtuma. Tapahtumaan on tarkoitus saada 50 asiakasta. Tavoitteena on oppia, miten suunnitellaan ja järjestetään onnistunut tapahtuma sekä lisäksi nähdä myös yleiset virheet, mikäli niitä on.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on etsiä joku kehittämisen kohde. Työ tehdään käytännössä ja se voi olla esimerkiksi tuote tai tapahtuma. Sen tarkoitus on luoda enemmän ammatillista kehitystä sekä tietoa. (Kostamo ym. 2022, 11.) Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteena voidaan nähdä monikulttuurisen yhteistyön kehittäminen esimiehen näkökulmasta. Tapahtuman avulla voidaan nähdä kehityksen vaiheet sekä vertailla teoriaosuutta käytäntöön.

GastroBar Saimaa on perustettu vuonna 2019. GastroBar Saimaa sijaitsee Lappeenrannassa osoitteessa Yliopistonkatu 36. GastroBar Saimaan tarkoitus on antaa restonomiopiskelijoille mahdollisuus toteuttaa ja suunnitella erilaisia tapahtumia. Restonomiopiskelijoille luodaan paremmat valmiudet työelämään GastroBar Saimaan avulla. Asiakas-kunta koostuu opiskelijoista, kampuksen henkilökunnasta sekä ulkopuolisista asiakkaista. Tapahtumia järjestetään joka viikko erilaisilla teemoilla.

Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, koska toiminnallinen opinnäytetyö antaa kokemusta tulevaisuutta varten. Esimerkiksi ravintola-alalla asiat tapahtuvat käytännössä. Lisäksi

GastoBar Saimaa saa enemmän näkyvyyttä. Tapahtumien järjestäminen on ravintolalalla yleistä, koska tarvitaan vaihtuvuutta asiakkaille. Tapahtuman jälkeen luotiin Google Formsin avulla asiakaspalautekysely sekä lisäksi kansainväliselle ryhmälle oma palautekysely.

## 2 Monikulttuuriset työyhteisöt

### 2.1 Monikulttuurisen työyhteisön eroavaisuudet

Työelämässä monikulttuurisuudella tarkoitetaan esimerkiksi ihmisten kansalaisuutta, etnistä ryhmää, uskontoa tai kieltä. Jokaisen ihmisen yksilöllisillä ominaisuuksilla on vaikutusta elämään ja yhdenvertaisuuteen. Lisäksi kulttuuri vaikuttaa siihen, millaiseen työelämään voidaan osallistua. (Lahti 2014, 18.) Isommissa yrityksissä monikulttuurinen työympäristö on yleistä ja lähes puolet työntekijöistä ovat maahanmuuttajia (Lahti 2014, 21).

Lahti (2014, 21–22.) toteaa, että monet maahanmuuttajat, jotka tulevat Suomeen, eivät välttämättä työllisty sille alalle, johon ovat koulutuksen saaneet kotimaassaan. Kotimaassaan Suomeen tullut maahanmuuttaja on voinut olla esimerkiksi tohtori tai muuten korkeassa asemassa oleva toimihenkilö. Suomessa ei riittävästi arvosteta muualta saatua koulutusta tai työkokemusta ja sen vuoksi on vaikeaa päästä töihin. Monikulttuurisuus tulee olemaan pysyvää meidän työpaikoillamme.

Työn merkitys maahanmuuttajalle on isossa osassa elämää, koska silloin ollaan paremmassa taloudellisessa tilanteessa ja turvataan perheen elanto. Työ tarjoaa erilaisia haasteita ja kokemuksia. Työn kautta hoidetaan myös sosiaalisia kontakteja. Työllistymisen mahdollisuus tulisi antaa kaikille työnhakijoille. Suomessa on korkeatasoinen työvalistus ja siksi on tärkeää huolehtia hyvinvoinnista ja on tärkeää myös saada oikeudenmukaista kohtelua. (Lahti 2014, 102–103.)

Monikulttuurisessa työpaikassa olisi tärkeää muistaa se, että maahanmuuttajilla voi olla rankkoja kokemuksia menneisyydestä ja työpaikan löytäminen ei ole aina helppoa. Taus-tasta riippumatta jokainen on arvokas ja ansaitsee mahdollisuuden. Joidenkin kohdalla työpaikkaa ei välttämättä löydy. Moni maahanmuuttaja joutuu tekemään sellaisia töitä, jotka eivät vastaa omaa koulutusta ollenkaan. Jokainen haluaa tulla hyväksytyksi ja tekee kaikkensa sen eteen, jotta tulee nähdyksi. Maahanmuuttajille on tärkeää nähdä työn tulos, eli mitä on saavutettu ja saada palautetta tehdystä työstä. Lisäksi maahanmuuttajille on tärkeää saada yksi merkityksellinen ihminen elämään ja se voi olla esimerkiksi työkaveri. (Lahti 2014, 104–105.)

### 2.2 Bangladesh

Wahab (2021) kertoo, että Bangladeshissa työntekijät kunnioittavat ja kuuntelevat esimiehiä. Esimiehillä on iso merkitys Bangladeshin työkulttuurissa. Esimiehet antavat työntekijöille omat tehtävät, jotka pitää tehdä ja työntekijät pitävät esimiehet ajan tasalla siitä, mitä

on tehty. Yleensä työntekijä ja esimies selvittävät työhön liittyvät asiat keskenään. Ongelmien ilmaantuessa työntekijät pitävät omat puolensa ja usein vastustetaan muutoksia. Sen takia työpäivät voivat olla pitkiä Bangladeshin työkulttuurissa. Tunteiden näyttäminen on yleistä työyhteisössä.

Liiketapaamiset yleensä alkavat tervehdyksellä ja kuulumisten vaihdolla. Kieli, jota käytetään liiketapaamisissa, on bengali, mutta vaihtoehtoisesti käytetään myös englantia. Liiketapaamisen alussa samaa sukupuolta olevat ihmiset kättelevät toisiaan, mutta jos on eri sukupuolta, niin yleensä vain nyökätään. Työvaatetuksena on yleensä tumma puku miehillä ja naisilla tumma pusero sekä hame tai housupuku. (Wahab 2021.)

Keskustelun aloittaessa on tyypillistä, että puhutaan henkilökohtaisesta elämästä esimerkiksi perheestä tai terveydestä. Usein liiketapaamisissa ei noudateta niin tarkkaa aikataulua. Liiketapaamisessa kannattaa ottaa huomioon, että bangladeshilaiset aloittavat rukoukseen kello 13.00 ja sen jälkeen aloittavat ruokailun. Liiketapaamisissa ei kannata kiirehtiä. (Emerhub 2018.)

Bangladeshissa arvostetaan korkeasti koulutettuja henkilöitä ja asiasta kannattaa kohteliaasti mainita. Liiketapaamisissa on tärkeää kuunnella ja kunnioittaa muita. Ilmeitä ja eleitä tulkitaan tarkasti, joten liiketapaamisissa on tarkkaa se, miten käyttäydyt. Tavoitteisiin pitää päästä liiketapaamisten aikana ja siksi aikataulu ei ole tärkeä. Liiketapaamisia johtaa aina korkein henkilö esimerkiksi esimies. Liiketapaamisissa on tärkeää muistaa kutsua henkilöitä sukunimen mukaan ensin ja luvan saatua voidaan kutsua pelkästään etunimellä. (Scroope 2017.)

Bangladeshissa perhe on keskeisessä osassa kulttuuria. Yleensä miehet elättävät oman perheen. On myös tyypillistä, että mies käy töissä muualla kuin omassa kotikaupungissa ja vieraillee kerran vuodessa perheen luona. (Scroope 2017.)

### 2.3 Vietnam

Bradford (2022) kertoo, että Vietnamissa esimiehen ja työntekijöiden on tärkeää ymmärtää liiketoiminnan merkitys, koska se on keskeisessä osassa kulttuuria. Vietnamissa kunnioitetaan vanhempia ihmisiä ja se näkyy vahvasti liiketoiminnassa. On tärkeää kunnioittaa ja noudattaa sääntöjä liiketoiminnassa. Protokolla on vahvasti läsnä vietnamilaisessa työkulttuurissa. Vietnamissa noudatetaan tarkasti työaikoja, joten myöhästyminen ei ole hyväksyttävää työkulttuurissa. Liiketapaamisissa käytetään kielenä vietnamia ja tulkkia kannattaisi käyttää silloin, jos vietnamin kieltä ei osaa.

Vietnamilaisessa työkuultuurissa on tärkeää käydä liiketoimintaa luotettavien ja tuttujen ihmisten kanssa. Rehellisyys ja sitoutuvuus liiketoimintaan on tärkeää työkuultuurissa. Liiketapaamisten alkaessa on tärkeää tervehtiä jokainen yksilöllisesti. Kokoukseen saapuessa on tärkeää, että korkeimmassa arvossa olevat ihmiset menevät ensin. Lisäksi vietnamilaisessa liiketapaamisessa on hyvä tietää kollegojen ikä, koska silloin tiedetään, miten voidaan puhutella. Liiketapaamiset kestävät yleensä pitkään, koska halutaan kuulla jokaisen mielipide. (Cultural atlas 2016.) Liiketapaamisissa kutsutaan henkilöitä etunimen mukaan ja sukunimiä ei yleensä mainita. Yleensä työvaatteina miehillä on tumma puku ja naisilla on hame ja pusero. (Bbcincorp 2020.)

Vietnamissa perhe on ensisijaisen tärkeä ja sen vuoksi miehet elättävät perheen ja käyvät töissä, kun taas naiset jäävät kotiäideiksi ja hoitavat lapset sekä kodin muut työt. Työkuultuurissa kuitenkin kunnioitetaan naisten asemaa työpaikoilla. (Cultural atlas 2016.)

## 2.4 Venäjä

Venäjäällä arvostetaan heidän kulttuuriaan ja tapojaan. Näiden merkitys venäläisille on ensisijaisen tärkeää. Matkustaminen Venäjälle edellyttää sen, että tiedetään jotain kulttuurista. Venäjän kieli on venäläisille merkittävää ja sen opettelemisesta on paljon etua, sillä venäläiset eivät välttämättä osaa puhua englantia. Viralliset keskustelut käydään yleensä venäjän kielellä. (Honkanen 2011, 32.)

Venäläiset ovat sosiaalisia ja tykkäävät käyttää keskusteluissa huumoria ja tunteita. Venäläiset ovat yleensä suorapuheisia ja eivät pelkää arvostella muita. Tunteiden käyttö keskusteluissa on normaalia. Venäläiseen kulttuuriin kuuluu vahva itsetunto ja itseluottamus. Esimerkiksi oven avaaminen naisille tai auttaminen on ensisijaista siellä. (Honkanen 2011, 61–62.)

Venäläisille merkittävä asia on se, että tehdään liiketoimintaan liittyvää kauppaa yleensä ystävien tai tuttujen kanssa. Luotettavuus on tärkein kauppaa tehdessä. Venäläisille perheen ja suvun merkitys on tärkeää ja jopa ystävät kuuluvat lähipiiriin. Vaikeissa tilanteissa voidaan tukeutua tukiverkostoon. (Honkanen 2011, 33, 62.)

Neuvotteluissa esimies määrää puhumisen vuorot. Siellä noudatetaan selkeää hierarkiaa. Toisten päälle puhuminen on hyvin tyypillistä venäläisissä neuvotteluissa. Väärinkäsitykset ovat yleisiä venäläisten ja suomalaisten neuvotteluissa, joten kannattaa käyttää tulkkia neuvotteluiden aikana. Venäläisessä kulttuurissa ajan käsite on joustava ja neuvottelujen aikataulut voivat muuttua aiemmasta. Venäläiset arvostavat sitä, että näytetään siistiltä. (Honkanen 2011, 63.)

Venäläisessä kulttuurissa tavoitellaan korkeaa palkkaa. Usein työtehtävään haetaan palkan, ei välttämättä itse tehtävän vuoksi. Venäläiset arvostavat työn tekoa jopa enemmän kuin suomalaiset. (Balabanova ym. 2017, 29.) Venäjällä pitää maksaa palkka kaksi kertaa kuukaudessa ja palkka määräytyy työnantajan palkanmaksujärjestelmien mukaan (Honkanen 2011, 157–158.)

### 3 Johtaminen monikulttuurisessa työyhteisössä

#### 3.1 Työyhteisön hyödyt ja haasteet

Monikulttuurisessa työpaikassa uusi työntekijä tuo uusia näkökulmia, taitoja sekä oivalluksia. Työyhteisö parantuu monikulttuurisessa työympäristössä. Monikulttuurinen työpaikka tuo yleensä tehokkuutta työhön. (Lahti 2014, 61.) Uusi työntekijä voi tuoda enemmän positiivisuutta työyhteisön ilmapiiriin. Työyhteisössä saattaa myös ilmetä jännitteitä. (Airila ym. 2013, 13.)

Hyvä työyhteisö lähtee johtamisesta. Jokaisen esimiehen pitää luoda luottamuksellinen, yhteenkuuluva ja toimiva työympäristö. Monikulttuurisessa työpaikassa kulttuuritietous on johtajalle etu. (Lahti 2014, 76.) Virheet ja väärinymmärrykset kuuluvat työpaikalle, joten esimiehen ei kannata pelätä niitä. Niiden kautta ihminen voi ymmärtää ja oppia niistä. (Airila ym. 2013,22.)

Monikulttuurisessa työyhteisössä on paljon hyötyjä. Esimerkiksi opitaan tuntemaan eri maiden kulttuureja ja tapoja paljon paremmin. Työyhteisö tulee myös paremmin ymmärtämään, miten asiat voidaan tehdä eri tavalla. Monikulttuurisessa työympäristössä johtajalla tulee olla taitoja, jotta johtamisessa onnistutaan. (Lehtinen 2015.)

Kielitaidosta on paljon hyötyä monikulttuurisessa työyhteisössä, mutta valitettavasti joillain ihmisillä on korkea kynnys aloittaa keskustelua ulkomaalaisen henkilön kanssa. Tämän takia on tärkeää, että kukaan ei jää ulkopuoliseksi. Esimiehen pitää puuttua, jos näin tulee tapahtumaan työpaikalla. (Airila ym. 2013, 60–61.)

Monikulttuurisissa työpaikoissa valitettavasti on vieläkin syrjimistä, epäkunnioittavaa käytöstä sekä sanallisia loukkauksia. Esimiehen velvollisuus on työpaikoilla estää tällaiset tapaukset. Syrjiminen työpaikalla on yleistä, mutta johtajan tehtävänä on ehkäistä ennalta tällaista käytöstä. (Airila ym. 2013, 74.)

Vuorovaikutus ja viestintä tuottavat usein haasteita työyhteisössä. Epävarmuus ja ennakkoluulot ovat yleisiä monikulttuurisessa työyhteisössä. Usein väärinkäsityksiä syntyy monikulttuurisessa työyhteisössä, koska ei tunneta toisten tapoja tai kulttuuritaustoja. (Muraja 2021.)

### 3.2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on työssä yksi tärkeimmistä asioista. Perehdytyksen avulla työntekijä tutustuu omiin työtehtäviin sekä työpaikan käytäntöön. Työntekijä on tarkoitus saada tutustumaan työkavereihin sekä esimiehiin. (Airila ym. 2013, 25.)

Esimiehen on tarkoitus huomioida jokaisen työntekijän perehdytys yksilöllisesti. Perehdytyksessä pitää olla riittävästi aikaa varmistaa, että työntekijä osaa oman työnsä. Monikulttuurisessa työympäristössä voi olla haasteena yhteinen kieli. Esimiehen pitää osata käyttää erilaisia menetelmiä, jos yhteisen kielen tuottaminen on haastavaa. (Airila ym. 2013, 26–27.)

Työntekijän kanssa on tärkeää käydä läpi työpaikan säännöt. Lisäksi työehtosopimus on hyvä kertoa alussa, jotta työntekijä osaa katsoa hänelle kuuluvat oikeudet. Työntekijälle pitää myös kertoa, jos työpaikalla on työterveyshuolto, tai työntekijälle kuuluu vapaa-ajalle kuuluvia etuuksia. (Airila ym. 2013, 32–33.)

Alussa työntekijällä olisi hyvä olla työpari, jotta työhön perehtyminen on helpompaa. Työparina on hyvä olla sellainen työntekijä, joka on ollut pitkään kyseisessä yrityksessä. (Airila ym. 2013, 34.)

Uuden työntekijän vastaanottaminen työyhteisössä on yksi tärkeimmistä asioista, koska silloin työyhteisö antaa ensivaikutelman. Uudelle työntekijälle pitäisi tulla ensimmäisen päivän jälkeen tervetullut olo työyhteisöön. Työyhteisön olisi hyvä ottaa huomioon se, että se voi olla ensimmäinen työpaikka uudelle työntekijälle Suomessa. Olisi tärkeää huomioida se, että työntekijällä ei välttämättä ole perhettä tai ystäviä Suomessa. Vapaa-ajalla voisi olla hyvä myös keksiä yhteistä tekemistä. (Korhonen & Malo 2021, 59.)

Palautteen antaminen työntekijälle on tärkeää, jotta voidaan nähdä, miten työpaikalla on onnistuttu tavoitteissa. Positiivinen palaute antaa motivaatiota työntekijälle ja kannustusta omaan työhön. Palautteen antamista ei pidä pelätä. (Airila ym. 2013, 38.)

Kaksisuuntainen perehdytys on yksi keino, jolla voidaan edistää perehdytystä. Kaksisuuntaisen perehdytyksen tarkoitus on, että työyhteisö valmistetaan etukäteen monikulttuurisuuteen. Kaksisuuntaisen perehdytyksen aikana keskustellaan työntekijöiden kanssa erilaisten kulttuurien kohtaamisesta työyhteisössä. Työntekijöiltä yritetään murtaa erilaiset ennakkoluulot muista kulttuureista. Monikulttuurisessa työpaikassa on hyvä muistaa se, että jokaisen toiminta tapa on erilainen. (Airila ym. 2013, 56.)

### 3.3 Motivointi

Motivointia voidaan pitää erittäin merkittävänä asiana työntekijän hyvinvoinnin ja työhön sitouttamisen kannalta (Poolia 2019). Kehityskeskustelun tarkoitus on auttaa työntekijää ja esimiestä työhyvinvoinnin edistämiseen. Kehityskeskustelun merkitys esimiehelle on tärkeää, koska silloin esimies tietää, millaisia tavoitteita työntekijällä on ja miten työntekijä on sopeutunut työyhteisöön ja työpaikkaan. Kehityskeskustelun pitää olla selkeä työntekijälle ja siihen pitää olla mahdollisuus valmistautua. Kehityskeskustelussa on tarkoitus myös havainnoida kehitettävät osa-alueet. Jokaiselle työntekijälle pitää varata aikaa ja jokainen kohdataan kehityskeskustelussa yksilönä. Jos yhteisen kielen ymmärtäminen tuottaa haasteita, olisi hyvä käyttää tulkia kehityskeskusteluiden aikana. (Airila ym. 2013, 39.)

Kehityskeskusteluja kannattaa pitää työpaikalla säännöllisesti. Kehityskeskustelut pitää olla luottamuksellisia, koska se on esimiehen ja työntekijän välinen keskustelu. Kun kehityskeskusteluja pitää, niin paikan pitäisi olla rauhallinen ja äänetön. Esimiehen pitää olla kannustava ja kuunnella työntekijää. Kehityskeskustelun kautta pystyy näkemään myös työntekijän henkilökohtaisen elämän, koska se vaikuttaa myös työntekoon. Positiivisuus on kehityskeskusteluiden perusta. (Ahonen & Aura 2016, 136–137.)

Työntekijöiden motivaatiota voidaan kehittää esimerkiksi erilaisilla henkilöstöeduilla, palkitsemisella oikeudenmukaisesti sekä hyvällä esimiehellä on vaikutus motivaation kehittämiseen (Ahonen & Aura 2016, 128). Työhyvinvointiin kuuluu myös työntekijöiden perheet, koska joissain työpaikoilla on mahdollista joustaa työaikojen suhteen esimerkiksi liukuvalla työajalla. Lisäksi se luo työpaikan houkuttelevuutta. (Ahonen & Aura 2016, 155.)

Henkilöstöedut voivat olla esimerkiksi ravintoetuja sekä liikunta- ja kulttuurietuja. Yleensä esimies päättää, voidaanko nämä henkilöstöedut ottaa työpaikalla käyttöön. Liikuntaedusta on hyötyä henkilöstön hyvinvointiin sekä sairauspoissaoloihin. Esimiehellä on oikeus tarjota työntekijälle 400 euron edestä verottomasti vuodeksi liikuntaetuja ja siihen sisältyy lisäksi yksilölliset kulttuuritoiminnat. Usein liikuntamuodot, joita työnantaja tarjoaa, ovat kuntosali, ryhmäliikunta ja erilaiset pallopelit. (Ahonen & Aura 2016, 163.)

Kulttuurieduista on hyötyä koko työyhteisölle, koska niihin voi sisällyttää yhteisiä tapahtumia. Esimerkiksi pikkujoulut tai henkilöstön juhlat voidaan luokitella kulttuurietuihin. Kulttuurieduista on hyötyä, koska ne luovat enemmän yhteishenkeä ja luottamuksellisuutta työyhteisössä. (Ahonen & Aura 2016, 164–165.)

### 3.4 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisten välistä keskustelua ja kuuntelua. Ulospäinsuuntautuneet ihmiset ovat yleensä helposti lähestyttäviä keskusteluiden suhteen. Jokaisen työntekijän on tärkeää vuorovaikutustilanteissa osata perusasiat esimerkiksi tervehtiminen ja kiittäminen, koska silloin työntekijät ja esimies osaavat arvostaa toisiaan. (Omapaja 2022.)

Kulttuurien välinen ero viestinnässä on laaja, koska tunteiden ilmaiseminen on erilaista jokaisessa kulttuurissa. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys työyhteisössä, koska se on yksi taito, joka pitää opetella monikulttuurisessa työpaikassa. Kuuntelemisen ja viestinnän merkitys monikulttuurisessa työyhteisössä on suuressa roolissa. Lisäksi työyhteisössä pitää kunnioittaa työyhteisöön kuuluvia ihmisiä. (Airila ym. 2013, 58.) Erilaiset viestintätavat voi olla joskus monikulttuurisessa työyhteisössä tarpeellisia, koska voi tulla väärinkäsityksiä tai epävarmuutta yhteisymmärryksessä (Airila ym. 2013,63.)

Työyhteisössä pitää olla hyvä ja sujuva ilmapiiri, koska jokaisen pitää saada tulla kuuluksi, ja jokaisella pitää olla mahdollisuus puhua asioista. Esimiehen tehtävänä on luoda hyvät vuorovaikutustaidot työyhteisössä. Esimiehen pitää olla kiinnostunut, kannustava, ja sosiaalinen, jotta vuorovaikutus toimii työyhteisössä. Lisäksi Esimiehen pitää osata kunnioittaa työntekijöitä. (Kuusela 2013, 42–43.)

Jokaisella esimiehellä on erilaiset vuorovaikutustaidot. Esimiehen vuorovaikutustaidot vaikuttavat johtamisviestintään, koska sen avulla esimies pyrkii kertomaan omat ajatukset työntekijälle, niin, että työntekijä ymmärtäisi asiat samalla tavalla kuin esimies. Johtamisviestinnällä on suuri vaikutus työntekijöihin, koska jos esimiehellä on huonot vuorovaikutustaidot, se vaikuttaa siihen, että työntekijöillä ei ole käsitystä, mitä pitäisi tehdä. Silloin esimies joutuu itse hoitamaan asioita enemmän. (Salminen 2021.)

Esimiehellä on aina vuorovaikutustaidoissa kehitettävää. Niiden merkitys työyhteisössä on kuitenkin isossa roolissa työyhteisössä. Työntekijä ei aina huomaa esimiehen arvostusta, mikäli esimies ei ilmaise asiasta. Esimies voi pyytää palautetta tai kehityskeskustelua läheiseltä työkaverilta tai johtajalta omista vuorovaikutustaidoistaan. Palaute voi auttaa ymmärtämään, että vuorovaikutustaidoissa on vielä kehitettävää. Ahkeralla harjoittelulla voi tuottaa enemmän tulosta vuorovaikutustaitoihin. (Salminen 2021.)

## 4 Tapahtuman järjestäminen

### 4.1 Tapahtuma

Tapahtuma tarkoittaa suunniteltua ja järjestettyä tilaisuutta tietyille kohderyhmälle. Tapahtumalle päätetään päivä ja aika. Tapahtuma voidaan järjestää monena päivänä tai vain yhtenä päivänä. Tapahtumalla luodaan ihmisille arkipäivästä poikkeava päivä. (Tapahtumateollisuus ry 2020.)

Tapahtuman järjestämisen on hyvä varata paljon aikaa ennen tapahtumaa. Tapahtumaa järjestäessä olisi hyvä miettiä, mikä tapahtuma on kyseessä. Missä tapahtuma voidaan järjestää? Miloin olisi hyvä päivä järjestää tapahtuma? Miksi tapahtuma on järjestetty? (Suomen opettajaksi opiskeleva liitto.) Tapahtumanpäivää miettiessä olisi hyvä ottaa huomioon, että onko samana päivänä muita tapahtumia, mihin ihmiset olisivat kiinnostuneita menemään (Roivas 2019.)

Tapahtumaan olisi hyvä löytää luotettavat ja sitoutuvat työntekijät, koska silloin tapahtumassa on isompi onnistumisen prosentti. Jokaisessa tapahtumassa kuitenkin pitää olla selkeä johtaja, jotta tapahtumassa voitaisiin onnistua. (EHYT ry 2015.) Tapahtumassa on tärkeää jakaa jokaiselle vastuualueet, koska silloin kaikki asiat eivät ole vain yhden ihmisen vastuulla (Suomen opettajaksi opiskeleva liitto).

Budjetista olisi hyvä sopia etukäteen, koska silloin on helppo järjestää tapahtuma, kun tiedetään, paljon rahaa voisi käyttää. Yhteistyökumppaneilla pystyy saamaan sponsorirahaa, jolloin tapahtumaan saisi enemmän rahaa käyttöön. Yhteistyökumppaneiden kanssa kannattaa tehdä yhteistyösopimus, koska silloin se on laillinen sopimus. (Suomen opettajaksi opiskeleva liitto.)

Isoissa tapahtumissa, joihin odotetaan paljon ihmisiä, tulee olla poliisin myöntämä lupa. Lupa olisi hyvä hakea 5 vuorokautta ennen tapahtumaa. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma pitää jättää pelastuslaitokselle 14 vuorokautta ennen tapahtumaa, jos tapahtumassa on ilotulitteita tai avotuli. Meluhaitoista pitää ilmoittaa ympäristöviranomaisille, jos esimerkiksi on musiikin soittoa tai yleisesti meluhaittaa. Ympäristöviranomaisille pitää myös ilmoittaa jätehuoltosuunnitelma. Anniskeluasiat pitää hoitaa alueviraston kautta ja jos tapahtumassa myydään ruokaa tai tehdään ruokaa, pitää työntekijöillä olla hygieniapassit. (Oikeusministeriö 2021.)

## 4.2 Tapahtuman suunnittelu

Hyvin suunnitellussa tapahtumassa onnistuminen todennäköisyys on paljon suurempi. Suunnittelu on tärkeää tehdä yhdessä työntekijöiden kanssa, koska silloin kaikki ovat alusta asti tietoisia mitä tapahtuu milloinkin. Suurin työ tapahtuman järjestämisessä on tapahtumasuunnittelu. (Tapahtuman järjestäminen 2022.)

Tässä opinnäytetyössä suunniteltiin ja toteutettiin tapahtuma GastroBar Saimaalle. Tapahtuman nimi oli Hello Autumn. Tapahtuma oli syksyisellä teemalla toimiva pop-up-kahvila. Tapahtuma kesti yhden päivän. Tapahtumassa oli tarkoitus hyödyntää syksyn sesonkituotteita. Opiskelijat olivat saapuneet syksyllä takaisin kouluun, ja sen vuoksi järjestettiin tapahtuma ensimmäisen vuoden kansainvälisten restonomiopiskelijoiden kanssa.

Tapahtuma oli ensimmäinen tapahtuma kansainväliselle ryhmälle. Tapahtumaa suunniteltiin yhdessä maanantaina 12.9.2022. Tapahtuman paikka oli tiedossa alkuvuonna 2022 ja keväällä varmistui tapahtuman päivämäärä.

Tapahtumasuunnittelu lähti siitä, kun esittädyin kansainväliselle ryhmälle ensimmäisen kerran ja samalla kerrottiin, millaisen tapahtuman kansainvälinen ryhmä tulee suunnittelemaan ja toteuttamaan. Sen jälkeen ryhmä jaettiin tiimeihin ja tiimit olivat seuraavanlaiset:

1. Keittiötiimi
2. Markkinointitiimi
3. Somistus ja koristelutiimi
4. Tarjoilijatiimi
5. Baaritiimi

Ryhmän jakauduttua tiimeihin oli jokaisen tiimin mietittävä näihin aiheisiin liittyen, mitä pitäisi suunnitella ja tehdä. Esimiehen tehtävänä oli auttaa tiimejä suunnittelussa. Toimin itse esimiehenä tapahtumassa. Ryhmä otti tapahtuman suunnittelun iloisesti vastaan.

## 4.3 Tavoite

Tapahtuman tavoitteet olisi hyvä määritellä ensimmäisenä. Tapahtumassa on tärkeä miettiä, mitkä voisivat olla tapahtumaan sopivia tavoitteita. Jokaisessa tapahtumassa pitää olla tavoite, koska sen avulla havainnoidaan, onko tapahtuma onnistunut. (Roivas 2019.)

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli luoda onnistunut tapahtumasuunnittelu ja onnistunut tapahtuma. Tavoitteena oli oppia, kuinka johdetaan monikulttuurista työyhteisöä esimiehen näkökulmasta. Tapahtumaan odotettiin 50 asiakasta. Monikulttuurisessa työyhteisössä pystyy näkemään eroavaisuuksia työn teossa sekä johtamisessa, jolloin tavoitteena oli oppia tutustumaan erilaisiin työkuulttuureihin eri maista.

#### 4.4 Kohderyhmä

Kohderyhmä tarkoittaa asiakkaita, joita oletetaan tulevan esimerkiksi tapahtumaan. Kohderyhmät on hyvä miettiä etukäteen, koska silloin tapahtuma on helpompi suunnitella, kun tiedetään millaisia asiakkaita, oletetaan tapahtumaan tulevan. Kohderyhmän avulla voidaan miettiä, millainen tapahtuma kannattaa järjestää. (Roivas 2019.)

Tässä opinnäytetyön tapahtumassa kohderyhmänä olivat opiskelijat, kampuksen henkilökunta sekä ulkopuoliset asiakkaat. Kohderyhmän valinta oli helppo luoda, koska tapahtuma järjestettiin LAB-ammattikorkeakoulussa Lappeenrannassa. Kohderyhmät tiedettiin etukäteen, koska GastroBar Saimaassa oli järjestetty aiemmin tapahtumia.

#### 4.5 Paikka, ajankohta ja kesto

GastroBar Saimaa sijaitsee Lappeenrannassa osoitteessa Yliopistonkatu 36. Se on perustettu vuonna 2019. GastroBar Saimaa on opiskelijoiden pitämä opetusravintola LAB-ammattikorkeakoulussa. Opiskelijat opiskelevat restonomeiksi ja harjoittelevat erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia. Opiskelijat suunnittelevat tapahtuman ja toteuttavat sen käytännössä. GastroBar Saimaa järjestää myös yksityistilaisuuksia. Opetusravintolan on tarkoitus antaa valmiuksia työelämään. (GastroBar Saimaa.)

GastroBar Saimaassa opiskelijat luovat erilaisia pop-up ravintolapäiviä, joihin jokainen asiakas on tervetullut. GastroBar Saimaa järjestää myös erilaisia yksityistilaisuuksia asiakkaille. (GastroBar Saimaa-LAB.)

Tapahtuma Hello Autumn järjestettiin tiistaina 27.9.2022 GastroBar Saimaassa. Tapahtuma kesti yhden päivän. Tapahtuma alkoi kello 11.00 ja päättyi kello 15.00. GastroBar Saimaa järjestää yleensä tapahtuman, joka kestää kaksi tuntia, mutta nyt kokeiltiin pidempää aukioloaikaa Hello Autumn- tapahtumassa.

#### 4.6 Tuotteet

Tapahtumaan Hello Autumn tuotteiksi valittiin sellaisia, joissa oli käytetty syksyn sesongin raaka-aineita, koska ne olivat edullisia ja ajankohtaisia. Kahvilasta sai suolaisia sekä ma-

keita tuotteita. Lisäksi kahvilassa myytiin mocktaileja, kahvia sekä teetä. Hello Autumn-tapahtumaan luotiin menu, jotta asiakkaat tietävät, mitä myytäviä tuotteita siellä oli. (Liite 1). Menu oli englanniksi, koska menun kirjoittivat kansainväliset opiskelijat.

#### 4.7 Markkinointi

Markkinoinnin avulla pystytään kertomaan ja viestimään yrityksen tuotteista tai yrityksen palveluista (Bergström & Leppänen 2009, 10.) Yrityksen keskeisessä osassa on yleensä markkinointi. Markkinointi kuuluu laajasti yrityksen strategiaan. Markkinoinnin avulla kehitetään ja luodaan uudenlaisia tuotteita yrityksen kohderyhmälle. Markkinoinnin avulla erotetaan yrityksen kilpailijoista. Markkinointi kehittyy koko ajan eteenpäin, jolloin toimintatavat on muuttunut eri yrityksissä. Markkinoinnin avulla pidetään asiakkaat yrityksessä. (Bergström & Leppänen 2009, 20–21.)

Hello Autumn- tapahtumassa markkinointi tehtiin sosiaalisen median kautta, koska GastroBar Saimaalla on Facebook- ja Instagram-tilit. Tapahtumaa mainostettiin viikkoa aiemmin Instagramissa sekä Facebookissa. Markkinoinnissa kerrottiin, että millainen tapahtuma on tulossa sekä missä ja milloin tapahtuma on. Markkinointi jatkui viikon ajan laittamalla erilaisia videoita tuotteista, joita tapahtumassa myytäisiin sekä muutenkin tapahtuman tunnelmasta. Lisäksi jaettiin postereita, jotka olivat ympäri LAB-ammattikorkeakoulua sekä LUT-yliopistoa. (Liite 2). Markkinointiposteri oli englanniksi, koska ryhmä, joka posterin teki, oli kansainvälinen ryhmä.

#### 4.8 Tapahtuman riskit

Riskit ovat yleensä sellaisia, joihin voidaan vaikuttaa. Riskitilanteisiin voidaan vaikuttaa aiemmin, mikäli ne tiedostetaan etukäteen. Jos riskeihin ei ole voitu vaikuttamaan aiemmin, ne voivat tuottaa vaikeuksia riskin aikana. Erilaiset riskit pitäisi tunnistaa etukäteen. Riskienhallinnan periaatteista pitäisi tietää koko henkilökunta, jotta riskeiltä välttyttäisiin. Yleensä riskeistä on tehty kirjallinen dokumentti. (Suomen Riskienhallintayhdistys ry.)

Riskienhallinta pitää olla osaavaa, koska silloin siitä hyötyy koko henkilökunta ja esimies. Kun riskit osataan minimoida, se tuo turvaa työntekijöille ja esimiehelle. Kun työpaikassa on turvallista, niin työntekijät ja esimies viihtyvät paremmin työpaikalla. Lisäksi ammattitaito kasvaa työyhteisössä, kun riskejä osataan tunnistaa. (Suomen Riskienhallintayhdistys ry.)

Kun tapahtumaa järjestetään, tunnistetaan erilaisia riskejä esimerkiksi tapahtuman paikasta, ajankohdasta ja sisällöstä. Riskit voidaan huomioida jo ennakkoon. Haastavat ja stres-

saavat tilanteet voidaan välttää, jos riskit on huomioitu jo ennakkoon. Tapahtumissa kannattaa aina huomioida erilaiset muutokset ja tilanteet mitä voidaan ennakkoon havainnoidaan. Lisäksi tapahtumissa on tärkeää miettiä erilaiset turvallisuusasiat. (Lahden kaupunki 2021.)

## 5 Hello Autumn -tapahtuman toteutus

### 5.1 Tapahtumabrief

Tapahtumabrief pidettiin edellisenä päivänä ennen tapahtumaa, koska oli tärkeää käydä läpi, mitä piti tehdä ennen tapahtumaa ja tapahtumapäivänä. Tapahtumabriefi pidettiin 26.9.2022 kansainväliselle ryhmälle, joka tapahtuman toteutti. Tapahtumabrief (Liite 3). Liite oli tehty englanniksi, koska ryhmässä oli kansainvälisiä opiskelijoita.

Tapahtumabrief tehtiin niin, että jokaiselle tiimille oli kerrottu omat tehtävät, jotka pitää tehdä edellisenä päivänä ennen tapahtumaa ja mitä pitää tehdä tapahtumapäivänä. Molemmat päivät käytiin läpi, jotta olisi helpompi aloittaa työskentely tapahtumapäivänä. Tapahtumabriefissä ei ollut tarkempaa aikataulua, koska kaikki piti olla valmiina kello 11.00 tapahtumapäivänä. Pyrittiin siihen, että kaikki olisi valmiina tapahtumapäivänä, koska sitten ryhmällä olisi aikaa vielä harjoitella käytännön asioita tapahtumapäivänä. Tapahtumapäivänä käytiin läpi vielä keittiötiimin kanssa, mitä pitää tehdä keittiössä ja muiden tiimien kanssa vielä harjoiteltiin palveluprosessia ja tarjoilua käytännössä.

### 5.2 Tilojen järjestäminen ja kattaminen

Tarjoilijatiimin yksi tehtävistä oli suunnitella pöytäjärjestys. Tila, jossa tapahtuma pidettiin, oli luokkahuone. Käytettävissä oli 14 pöytää, joista osa oli neljän hengen pöytiä ja osa kahden hengen pöytiä.

Tehtävänä oli suunnitella ensin pöytäkartta, jotta pöydät olisi helpompi laittaa. Pöytäkartan tekeminen vei aikaa, koska osa pöydistä oli eri muotoisia. Olin auttamassa pöytäkartan teossa, koska tarjoilijatiimi ei ollut koskaan järjestänyt pöytiä tapahtumaan tai tehnyt pöytäkarttaa. Pöytäkartan valmistuttua kokeiltiin pöytien järjestämistä, mutta tilassa oli pöytiä paljon ja välit tulivat liian ahtaiksi. Päätettiin, että kokeillaan tapahtumaa edellisenä päivänä uudestaan pöytien järjestämisen. Tapahtumaa edeltäneenä päivänä järjesteltiin pöydät uudestaan ja silloin pöytien järjestäminen onnistui paremmin. Tarjoilijoilla jäi hyvin tilaa liikkua pöytien välissä.

Lisäksi tarjoilijoiden tehtävänä oli kattaa pöydät edellisenä päivänä ennen tapahtumaa, jotta tapahtumapäivänä ei tarvitsisi tehdä sitä. Tarjoilijoilla oli kuitenkin tehtävänä vielä harjoitella palveluprosessia ja tarjoilua. Kattaus oli yksinkertainen, koska tapahtuma oli kahvila pop-up. Pöydässä oli viinilasi, johon kaadettiin vesi ja lisäksi oli jälkiruokalusikka ja haarukka. Pöydässä oli myös oranssin värinen servietti, joka oli taiteltu lehden muotoiseksi.

Somistus- ja koristelutiimi laittoivat punaisen kaitaliinan jokaisen pöytään ja koristeli pöydät syksyn värisillä lehdillä, kävyillä ja valoilla. Lisäksi jokaisessa pöydässä oli tuikut. Pöytäkoristeet laitettiin pöytien järjestämisen jälkeen. Ikkunoissa oli myös koristeet. (Kuvat 1–2)



Kuva 1. Kattaus



Kuva 2. Tapahtuman tila

### 5.3 Tuotteiden koristelu ja esillelaitto

Tuotteiden koristelu on yksi tärkeimmistä asioista, koska tuotteen pitää näyttää houkuttelevalta ja herkulliselta. Esillelaitto on myös todella tärkeää, koska jos asiakas ei näe tuotetta, se voi jäädä ostamatta.

Hello Autumn- tapahtumassa tuotteet olivat näkyvillä buffetpöydässä, koska silloin asiakkaan oli helpompi valita, kun tuotteet olivat näkyvillä. Buffetpöydässä oli pöytäliinat, jotta se olisi siistimpi.

Keittiötiimi sai valita, miten tuotteet koristeltiin ja mihin ne laitettiin esille. Luovuuden käyttö on yksi tärkeimmistä asioista keittiössä. Makeille tuotteille valittiin kirkkaat astiat ja suolaisille hopeat astiat. Koristelut tehtiin yksinkertaiseksi ja ne oli helppo tunnistaa mitkä tuotteet olivat kyseessä. (Kuvat 3–7)



Kuva 3. Porkkanakakku



Kuva 4. Britakakku



Kuva 5. Toscabrownie



Kuva 6. Pestopasteijat



Kuva 7. Sienipiirakat

Baaritimiillä oli tehtävänä miettiä, miten juomat koristellaan ja mitä lasia käytetään missäkin juomassa. Juomien koristeina käytettiin hedelmiä, koska niistä saatiin väriä juomiin. Juomat olivat värikkäitä ja houkuttelevia. (Kuvat 8–12)



Kuva 8. Omenamocktail



Kuva 9. Raparperimocktail



Kuva 10. Kookoskahvi



Kuva 11. Persikkatee



Kuva 12. Mausteinen tee

## 5.4 Palveluprosessi

Palveluprosessi on prosessi, joka on hyvä suunnitella tarkasti. Palveluprosessi on tässä tapauksessa asiakkaan kokemus palvelusta sekä tapahtumasta. Asiakslähtöiset palveluprosessit ovat tärkeitä, koska jos se on suunniteltu hyvin, voi palvelutilanne osoittautua paremmaksi. Jos palveluprosessia ei luoda hyvin, siitä voi koitua haittaa. Esimerkiksi palvelu ei ole ollut asiakkaalle hyvää tai asiakaskokemus tulee olemaan huono. Palveluprosessin luomisessa voidaan käyttää erilaisia työkaluja. (Turunen 2013.)

Hello Autumn- tapahtumassa palveluprosessista kerrottiin tapahtumaa edeltävänä päivänä maanantaina 26.9.2022. Palveluprosessi oli yksi tärkeimmistä asioista tapahtuman onnistumiseksi. Asiakkaat olivat ensisijaisen tärkeitä. Hyvä palveluprosessi lähti ystävällisyydestä, hymystä sekä iloisesta asiakaspalvelusta. Tapahtumassa oltiin asiakkaita varten. Asiakas oli tärkeä huomioida ja olla paikalla silloin kun asiakas tarvitsee.

Tapahtuman palveluprosessi alkoi siitä, kun asiakas tuli tapahtumaan. Ennen luokan ovea oli vastassa yksi tai kaksi opiskelijaa, jotka tervehtivät asiakasta ja toivottavat asiakkaan tervetulleeksi tapahtumaan. Asiakkaalle kerrottiin, että takit voi jättää naulakkoon ja asiakas ohjattiin kassan luokse.

Kassan luona oli yksi tai kaksi opiskelijaa, jotka hoitivat maksut. Asiakas maksoi haluamansa tuotteet kassalle ja sen jälkeen asiakas ohjattiin hakemaan kuitin tai lipukkeen kanssa haluamansa tuotteet buffetpöydästä.

Buffetpöydän takana oli muutama opiskelija keittiöstä antamassa asiakkaalle haluamansa tuotteet, jotka noudettiin kuittia tai lipuketta vastaan. Tämän jälkeen tarjoilija ohjasi asiakkaan pöytään.

Tarjoilija otti asiakkaan juomatilauksen pöydästä ja vei tuotteet asiakkaalle. Baaritiimi hoiti juomien teot. Tarjoilijat kaatoivat vedet asiakkaille ensimmäisenä, ennen juomatilausten ottamista. Tarjoilijat hoitivat omat pöydät alusta loppuun saakka ja olivat näkyvissä, jos asiakas tarvitsee jotain. Asiakkaan lähdettyä, toivoteettiin hänet tervetulleeksi uudestaan ja hyvästeltiin.

## 5.5 Tapahtuman sujuvuus ja tunnelma

Tapahtuma alkoi kello 11.00 asiakkaita ei ollut heti kahvilassa, koska lounasaika oli yleensä silloin. Neljä opiskelijaa lähti kello 11.00 maistattamaan tuotteita ympäri kampusta, koska voitiin saada sitä kautta lisää asiakkaita. Kello 13.00 alkoi tulemaan asiakkaita, koska normaalisti se oli jo kahviaikaa opiskelijoilla sekä opettajilla.

Kello 13.00–15.00 ajalla oli kiireisintä aikaa, koska sillä aikavälillä kävi eniten asiakkaita. Seurasin, että palvelu toimii hyvin ja jos opiskelijoilla oli kysyttävää, olin siinä apuna. Palveluprosessi toimi hyvin ja asiakkaat olivat tyytyväisiä. Kansainvälisen ryhmän koko oli iso, joten haasteena oli löytää kaikille tekemistä. Tuotteista saatiin positiivista palautetta.

Tapahtuman tunnelma oli rauhallinen ja lämmin. Syksyinen teema oli onnistunut ja se näkyi hyvin tapahtumassa. Kansainvälinen ryhmä toteutti tapahtuman hyvin ja oikeastaan sellaisia ongelmia ei ollut, mitä ei olisi voinut ratkoa.

## 5.6 Jälkitoimenpiteet

Asiakkaiden lähdettyä ja tapahtuman päätyttyä siivottiin paikat. Salin puolella korjattiin koristeet pois ja laitettiin pöydät takaisin paikalleen. Baaritiimi siivosi baarin ja keittiötiimi siivosi keittiön.

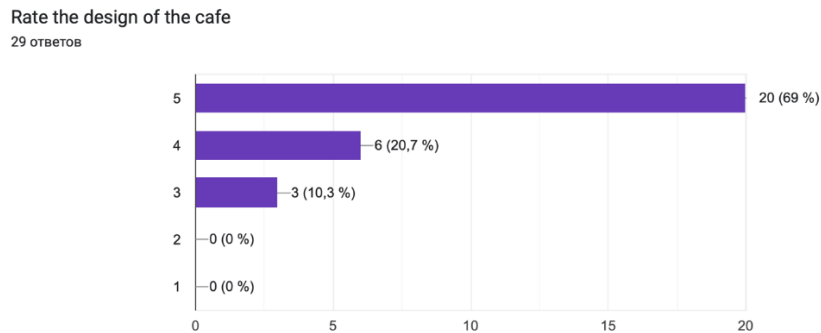
Siivoamisen jälkeen käytiin läpi, miten tapahtuma oli sujunut ja oliko jotain kehitettävää seuraavaa tapahtumaa varten. Kiitin kansainvälistä ryhmää yhteistyöstä ja tapahtuman onnistumisesta. Lisäksi käytiin läpi asiakas määrät ja paljon oli saatu voittoa tapahtumasta. Asiakaspalautteet käytiin läpi viikko tapahtuman jälkeen. Lisäksi ohjaavat opettajat antoivat palautetta johtamisesta ja miten ryhmän kanssa työskentely sujui.

## 5.7 Asiakkaiden palautekyselyn ja tapahtuman toteuttaneen ryhmän tulokset

Jokaisesta tapahtumasta olisi tärkeää kerätä asiakkailta tai tapahtumassa olleilta henkilöitä palautetta. Palautteen antaminen on tärkeää asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Jokainen palaute on arvokas. Palautekyselyssä kannattaa myös kysyä mitä kehitettävää tapahtumassa olisi voinut olla. Palautteiden avulla voidaan kehittää seuraavia tapahtumia ja tilaisuuksia. (Kovakoski 2022.)

Markkinointitiimi teki palautekyselyn asiakkaille tapahtumapäivänä. Kysely luotiin Google Formsin avulla, koska se oli helpoin tapa. Sen jälkeen tulostettiin lomakkeet ja annettiin lomakkeet asiakkaille tapahtuman jälkeen. Tulostettu lomake oli hyvä idea, koska tapahtumassa käyneiden asiakkaiden oli täytettävä palautelomake heti. Palautekysely asiakkaille (Liite 4). Asiakaspalautteen kysymykset olivat englanniksi, koska tapahtuman toteuttanut ryhmä oli kansainvälinen. Palautteeseen vastasi 29 asiakasta.

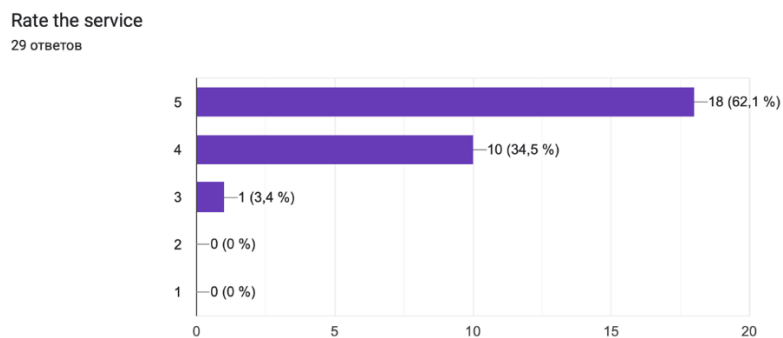
Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin arvosanaa tapahtuman somistuksesta (Kuvio 1).



Kuvio 1.

Enemmistö asiakkaista antoivat arvosanaksi 5 tapahtuman somistuksesta. Asiakkaista kuusi antoivat arvosanaksi 4 ja loput kolme asiakasta antoivat arvosanaksi 3.

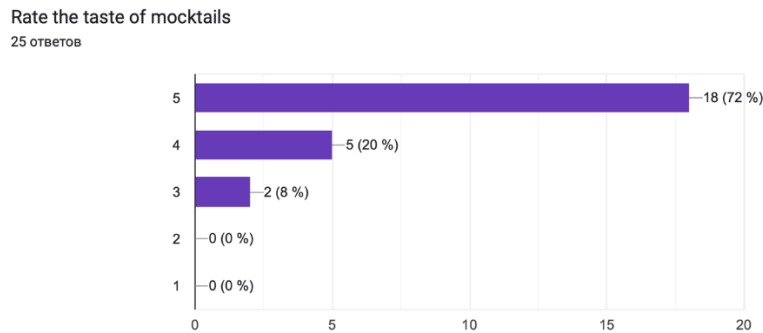
Toisessa kysymyksessä kysyttiin arvosanaa tapahtuman palvelusta (Kuvio 2).



Kuvio 2.

Enemmistö asiakkaista antoivat arvosanaksi 5 kahvilan palvelusta. Asiakkaista kymmenen antoivat arvosanaksi 4 ja yksi asiakas antoi arvosanaksi 3.

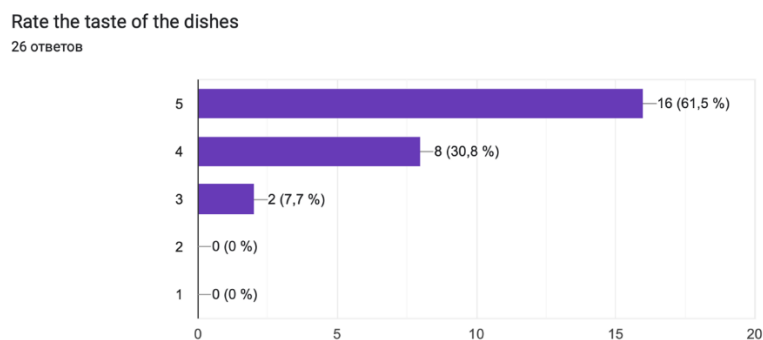
Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin arvosanaa mocktailien mauista (Kuvio 3).



Kuvio 3.

Enemmistö asiakaista antoivat arvosanaksi 5 mocktailin mauista. Asiakkaista viisi antoivat arvosanaksi 4 ja asiakasta kaksi antoivat arvosanaksi 3.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin arvosanaa leivonnaisten mauista (Kuvio 4).



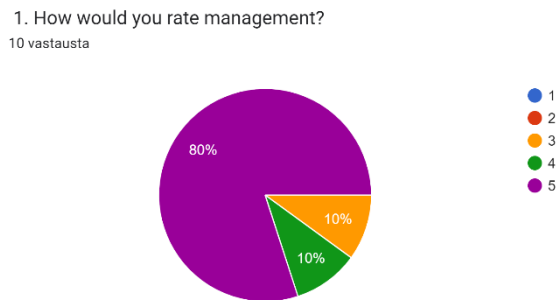
Kuvio 4.

Enemmistö asiakkaista antoivat arvosanaksi 5 leivonnaisten mauista. Asiakkaista kahdeksan antoivat arvosanaksi 4 ja asiakkaista kaksi antoivat arvosanaksi 3.

Viimeiseksi asiakkaat antoivat vapaasti palautetta tapahtumasta. Palaute oli hyvää ja toivottiin samanlaisia tapahtumia lisää. Tuotteet olivat mieluisia asiakkaille, mutta leivonnaiset olisivat voineet olla annoskooltaan isompia. Lisäksi toivottiin QR-koodia, jotta palautteen olisi voinut antaa esimerkiksi puhelimen kautta.

Kansainväliselle ryhmälle tehtiin palautekysely, miten johtamisessa oli onnistuttu ja mitä kehitettävää voisi olla. Palautekysely tehtiin tapahtuman jälkeen. Kysely luotiin Google Formsin avulla. Linkki jaettiin kansainväliselle ryhmälle (Liite 5). Palautekysely kansainväliselle ryhmälle oli englanniksi. Palautteeseen vastasi 10 opiskelijaa.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin arvosanaa johtamistaidoista (Kuvio 5).



Kuvio 5.

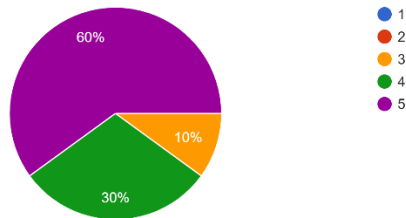
Enemmistö opiskelijoista antoivat arvosanaksi 5 johtamistaidoista. Yksi opiskelija antoi arvosanaksi 4 ja yksi opiskelija antoi arvosanaksi 3.

Toiseen kysymykseen piti antaa kirjallinen vastaus. Kysymys oli miten osasin johtaa? Palaute oli hyvää ja opiskelijat olivat tyytyväisiä johtamiseen. Kehitettävänä oli, että olisi pitänyt olla enemmän kommunikointia keittiön kanssa ja johtamisessa olisi voinut olla enemmän auktoriteettia.

Kolmanteen kysymykseen piti antaa kirjallinen vastaus. Kysymys oli, että mitä kehitettävää johtamisessa olisi voinut olla? Muutamia vastauksia oli, että mitään kehitettävää ei ollut ja että johtaminen oli sujunut hyvin. Kehitettävänä oli kuitenkin kommunikointi, auktoriteettia olisi voinut olla enemmän ja että osalla opiskelijoista ei ollut tarpeeksi tekemistä. Lisäksi oli tullut vastaus, että jotkut asiakkaat olivat joutunut odottamaan tilausta kauemmin kuin toiset.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin arvosanaa tapahtumasta (Kuvio 6).

4. What grade would you give the event?  
10 vastausta



Kuvio 6.

Enemmistö opiskelijoista antoivat arvosanaksi 5 tapahtumasta. Opiskelijoista kolme antoivat arvosanaksi 4 ja yksi opiskelija antoi arvosanaksi 3.

Viidenteen kysymykseen pystyi antaa kirjallisen vastauksena muuta palautetta. Palautteet olivat hyviä ja paljon oli kiitoksia yhteistyöstä. Menun kanssa olisi voinut olla enemmän joustavuutta. Reseptejä juomista ja ruuista oli kaivattu, mutta keittiöön oli kuitenkin tulos-tettu omat ruoka reseptit.

## 5.8 SWOT-analyysi tapahtumasta

SWOT-analyysin on tarkoitus auttaa näkemään yrityksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet sekä uhat. Lisäksi se täydentää liiketoimintasuunnitelmaa. SWOT-analyysin tarkoitus on kääntää heikkoudet vahvuudeksi. (Åkerberg 2017, 59.)

Nelikenttäanalyysin avulla pystyy näkemään yrityksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Nelikenttäanalyysin voi tehdä helposti mallipohjasta. (Suomen Riskienhallintayhdistys ry.)

Tapahtumasta Hello Autumn tehtiin nelikenttäanalyysi, jossa kerrottiin tapahtuman vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhkista (Taulukko 1). Esimies teki nelikenttäanalyysin tapahtumasta.

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Syksyn ensimmäinen tapahtuma.</li> <li>- Tuotteet olivat hyviä.</li> <li>- Opiskelijat kohderyhmänä, jolloin GastroBar Saimaaseen on helppo tulla.</li> <li>- Julkinen liikenne toimii hyvin.</li> </ul>	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Syrjäinen sijainti.</li> <li>- Kansainvälinen ryhmä oli iso, joten osalle oli haastavaa keksiä tekemistä tapahtumapäivänä.</li> <li>- Tapahtuma oli arkipäivänä kello 11–15, jolloin suurin osa ulkopuolisista asiakkaista on töissä.</li> </ul>
<p>Uhkat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ei ole tarpeeksi asiakkaita.</li> <li>- Asiakkaat eivät uskalla tulla tapahtumaan, koska korona on lisääntynyt.</li> <li>- Etätyön lisääntyminen, jolloin ei ole opiskelijoita kampuksella.</li> </ul>	<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuoda lisää näkyvyyttä GastroBar Saimaalle.</li> <li>- Tuoda lisää asiakkaita GastroBar Saimaalle.</li> <li>- GastroBar Saimaa tulee tutuksi uusille opiskelijoille.</li> </ul>

Taulukko 1. SWOT-analyysin nelikenttä.

SWOT-analyysin vahvuuksia tapahtumasta oli useampi. Syksyn ensimmäisen tapahtuman ansioista asiakkaat olivat kiinnostuneita tulemaan tapahtumaan ja odottivat milloin GastroBar Saimaa pitää ensimmäisen tapahtuman. Tuotteet testattiin kahteen kertaan, jotta keittiö tiimi onnistuisi tuotteissa ja ne maistuisivat hyviltä. Asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä tuotteisiin. Opiskelijat palasivat syksyllä takaisin kouluun, joten kohderyhmänä oli opiskelijat. Julkisen liikenteen ansioista opiskelijoiden oli helppo tulla tapahtumaan.

Heikkouksia tapahtumassa oli syrjäinen sijainti, koska se ei ole lähellä keskustaa. Kansainvälisessä ryhmässä oli 22 opiskelijaa, joten tapahtumapäivänä oli haastavaa löytää kaikille tekemistä. Kohderyhmänä oli myös ulkopuoliset asiakkaat ja suurin osa on töissä arkena, joten tapahtuman aukioloaika ei ollut paras mahdollinen.

Tapahtuman uhkana oli, että ei tule tarpeeksi asiakkaita, koska oltiin vain neljä tuntia auki. Korona on alkanut syksyä kohden lisääntymään, joten uhkana oli, että asiakkaat eivät uskalla tulla tapahtumaan. Koronan vuoksi on ollut myös paljon etätöitä, joten se vaikutti myös siihen, että opiskelijoita ei välttämättä ole koulussa.

Tapahtuman mahdollisuuksina oli tuoda lisää näkyvyyttä GastroBar Saimaalle, koska kansainvälinen ryhmä toi uutta näkemystä. Mainostuksen avulla mahdollisuutena tuodaan lisää asiakkaita. Lisäksi uudet opiskelijat, jotka aloittivat koulun syksyllä, pääsivät tutustumaan GastroBar Saimaaseen.

## 6 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön teoreettisen osuuden tarkoitus oli pohtia johtamista monikulttuurisessa työyhteisössä. Toinen osuus oli toiminnallinen, jossa tehtiin ja suunniteltiin tapahtuma opetusravintola GastroBar Saimaalle yhteistyössä ensimmäisen vuoden restonomiopiskelijoiden kanssa, jotka opiskelevat kansainvälisessä koulutusohjelmassa. Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteena voidaan nähdä monikulttuurisen yhteistyön kehittäminen esimiehen näkökulmasta. Teoriaosuuden kautta pystyttiin vertailemaan monikulttuurista työyhteisöä käytäntöön.

Opinnäytetyön aluksi kerrottiin monikulttuurisen työyhteisön eroavaisuuksista, jotta lukijan on helpompi tietää, mistä aihe koostuu. Seuraavaksi käsiteltiin Bangladeshin, Vietnamin ja Venäjän työyhteisön eroavaisuuksia. Kohdemaiden valinta perustui siihen, että osa kansainvälisen koulutusohjelman opiskelijoista oli kyseisistä maista kotoisin. Työyhteisön eroavaisuuksien jälkeen käsiteltiin johtamista monikulttuurisessa työyhteisössä, koska se oli toiminnallisen opinnäytetyön pääaiheena. Sen jälkeen kerrottiin Hello Autumn -tapahtuman suunnittelusta ja toteutuksesta. Monikulttuurinen työyhteisö on nykypäivänä isossa roolissa, koska maahanmuuttajia tulee paljon Suomeen.

Hello Autumn -tapahtuman järjestäminen yhteistyössä kansainvälisten opiskelijoiden kanssa oli mielenkiintoista ja opettavaista. Monikulttuurisessa työyhteisössä voi oppia paljon erilaisia asioita, joita ei ole ennen osannut. Lisäksi on mahdollista rakentaa uusia ja erilaisia näkökulmia monikulttuurisen työyhteisön toimintakulttuuria ajatellen. Monikulttuurisessa työyhteisössä oli erilaista työskennellä, koska toimintatavat ovat erilaisia kuin taas suomalaisessa työyhteisössä. Tapahtuma oli onnistunut ja tapahtumassa kävi asiakkaita 43. Tapahtumansuunnittelussa ja järjestämisessä onnistuttiin hyvin yhteistyössä kansainvälisen ryhmän kanssa. Tapahtuman jälkeen lähetettiin kansainväliselle ryhmälle oma palautekysely ja asiakkaille oma. Asiakkaiden kysymykset koostuivat tuotteiden laadusta, palvelun laadusta ja tapahtuman viihtyvyydestä. Palaute oli hyvää ja toivottiin samanlaisia tapahtumia lisää. Kansainvälisen ryhmän kysymykset koostuivat johtamistaidoista ja johtamisen kehittämiskohteista. Palaute oli hyvää ja johtamisessa oli onnistuttu. Kehittämiskohteena oli auktoriteetin lisääminen.

Tämän opinnäytetyön tuloksena voidaan sanoa, että monikulttuurisen työyhteisön johtaminen tulee olemaan kasvussa ja iso osa tulevaisuutta. Monikulttuurisesta työyhteisöstä on hyötyä työntekijöille sekä esimiehille, koska voidaan nähdä uusia näkökulmia asioihin. Johtamisella ja perehdyttämisellä on iso vaikutus siihen, miten monikulttuurista työyhteisöä voidaan johtaa. Johtaminen ja perehdytys antaa ensivaikutelman työntekijälle. Pereh-

dytyksen ja johtamisen kautta työntekijä tuntee, että on osaava ja hyvä työntekijä. Lisäksi motivoinnilla on merkitystä työyhteisössä, koska työntekijöiden viihtyvyys kasvaa työyhteisössä.

Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, koska halusin järjestää tapahtuman. Sain alkuvuodesta tiedon, että voisin järjestää tapahtuman kansainvälisessä koulutusohjelmassa olevien opiskelijoiden kanssa, joten koin että tästä olisi hyötyä tulevaisuutta ajatellen. Englannin kielen taito kehittyi opinnäytetyötä tehdessä. Ravintola-alalla pääsee suunnittelemaan ja järjestämään tapahtumia, joten tästä opinnäytetyöstä on hyötyä myös työpaikalla.

## Lähteet

Ahonen, G. & Aura, O. 2016. Strategisen hyvinvoinnin johtaminen. Liettua: BALTO print.

Airaksinen, T., Kostamo, P. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Tallinna: AS Printon.

Airila, A., Barbara, B., Toivanen, M., Väänänen, A. & Yli-Kaitala, K. 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Helsinki: Tammerprint Oy.

Balabanova, E., Efendiev, A., Melin, H., Saari, T. & Sippola, M. 2017. Vertailussa suomalainen ja venäläinen työelämä. Viitattu 15.9.2022. Saatavissa <file:///C:/Users/salla/Downloads/77788-Artikkelin%20teksti-111129-1-10-20190119.pdf>

Bbcincorp. 2020. Vietnam Business Culture: Must-know Tips For Foreigners. Viitattu 31.10.2022. Saatavissa <https://bbcincorp.com/vn/articles/vietnam-business-culture-must-know-tips>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13.–14. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Bradford, J. 2022. Vietnam work culture. Viitattu 31.10.2022. Saatavissa <https://bradfordjacobs.com/countries/asia/vietnam/vietnam-work-culture/>

Cultural atlas. 2016. Vietnamase culture. Viitattu 31.10.2022. Saatavissa <https://culturalatlas.sbs.com.au/vietnamese-culture/vietnamese-culture-business-culture>

EMERHUB. 2018. Business Etiquette in Bangladesh: What You Need to Know. Blogi 19.9.2018. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa [https://emerhub.com/bangladesh/business-etiquette-in-bangladesh/#h2\\_1](https://emerhub.com/bangladesh/business-etiquette-in-bangladesh/#h2_1)

EHYT ry. 2015. Tapahtumajärjestäjän opas. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa [https://www.vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/tapahtumajarjestajan\\_opas.pdf](https://www.vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/tapahtumajarjestajan_opas.pdf)

GastroBar Saimaa. Esittely. Viitattu 19.10.2022. Saatavissa <https://www.facebook.com/GastroBarSaimaa/>

GastroBar Saimaa. Table Online. 2022. Viitattu 22.11.2022. Saatavissa <https://www.tableonline.fi/fi/lappeenranta/gastrobar-saimaa-lab/1240#tiedot>

Honkanen, M. 2011. Onnistu Venäjällä. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

- Korhonen, K. & Malo, T. 2021. Kansainvälisen rekrytinnin opas. Viitattu 16.9.2022. Saatavissa [https://www.jakobstadsregionen.fi/wp-content/uploads/2021/12/Kansainvalisen\\_rekrytinnin\\_opas\\_saavutettava\\_04082021.pdf](https://www.jakobstadsregionen.fi/wp-content/uploads/2021/12/Kansainvalisen_rekrytinnin_opas_saavutettava_04082021.pdf)
- Kovakoski, K. 2022. Miksi palautekysely on tapahtumaasi tärkeimpiä työkaluja kehittämiseen? Blogi 23.3.2022. Viitattu 28.9.2022. Saatavissa <https://blog.liveto.io/blog/tapahtuman-palautekysely>
- Kuusela, S. 2017. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lahten kaupunki. 2021. Tapahtuman turvallisuus. Viitattu 27.10.2022. Saatavissa <https://www.lahti.fi/vapaa-aika/tapahtumajarjestajalle/suunnitteletko-tapahtumaa/tapahtuman-turvallisuus/>
- Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä: Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lehtinen, E. 2015. Monikulttuurinen työyhteisö – paha mörkö vai suuri rikkaus? Blogi 19.1.2015. Viitattu 16.9.2022. Saatavissa <http://esalehtinen.blogijanne.fi/2015/01/19/monikulttuurinen-tyoyhteiso-paha-morko-vai-suuri-rikkaus/>
- Muraja, M. 2021. Monikulttuurisuustaidot-tulevaisuuden valttikortti työelämässä. Blogi 8.10.2021. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa <https://blogit.metropolia.fi/tartuterveystenjahyvinvointiin/2021/10/08/monikulttuurisuustaidot-tulevaisuuden-valttikortti-tyoelamassa/>
- Omapaja. 2022. Haussa hyvä tyyppi - hyvät vuorovaikutustaidot valttia työelämässä. Blogi 8.3.2022. Viitattu 25.10.2022. Saatavissa <https://www.omapaja.fi/blogi/vuorovaikutustaidot>
- Poolia. 2019. Mikä motivoi työntekijää? Blogi 7.6.2021. Viitattu 3.11.2022. Saatavissa <https://www.poolia.fi/mika-motivoi-tyontekijaa/>
- Roivas, H. 2019. Laadukkaan tapahtuman järjestäminen. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa <https://esseepankki.proakatemia.fi/laadukkaan-tapahtuman-jarjestaminen/>
- Salminen, J. 2021. Esimiehen vuorovaikutustaidot ennustavat johtamisen onnistumista – osaatko vaikuttaa tunteisiin? Viitattu 25.10.2022. Saatavissa <https://brik.fi/brik-lehti/esimiehen-vuorovaikutustaidot-ennustavat-johtamisen-onnistumista/>
- Scroope, C. 2017. Bangladeshi Culture. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://culturalatlas.sbs.com.au/bangladeshi-culture/bangladeshi-culture-business-culture#bangladeshi-culture-business-culture>

- Suomen opettajaksi opiskeleva liitto. 2022. Tapahtuman järjestäjän ABC. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://www.sool.fi/hyp/tapahtumat/>
- Oikeusministeriö. 2021. Yleisötilaisuuden järjestäjän muistilista. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/turvallisuus-ja-jarjestys/ogas/jarjestys/yleisotilaisuuden-jarjestajan-muistilista>
- Suomen Riskienhallintayhdistys ry. 2022. Mitä ovat riskit? Viitattu 27.10.2022. Saatavissa <https://pk-rh.fi/riskienhallinta/mita-ovat-riskit.html>
- Suomen Riskienhallintayhdistys ry. 2022. Nelikenttäanalyysi - SWOT. Viitattu 3.10.2022. Saatavissa <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>
- Tapahtuman järjestäminen. 9 pdf. 2022.. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://9pdf.co/article/tapahtuman-suunnittelu-tapahtuman-j%C3%A4rjest%C3%A4minen.q7wloprv>
- Tapahtumateollisuus ry. 2020. Mitä on tapahtumateollisuus. Viitattu 14.9.2022. Saatavissa <https://www.tapahtumateollisuus.fi/tapahtumateollisuus-ry/>
- Turunen, T. 2013. Palveluprosessi. Blogi 21.11.2013. Viitattu 21.9.2022. Saatavissa <https://tiinaturunen.wordpress.com/2013/11/21/palveluprosessi/>
- Wahab, L. 2021. Traveling and Doing Business in Bangladesh: Culture and Etiquette. Artikkele. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://www.india-briefing.com/news/business-etiquette-in-bangladesh-travel-culture-climate-society-advisory-23070.html/>
- Åkerberg, P. 2017. Budjetointi 2020-luvulla. Helsinki: Alma Talent Oy.



Liite 2. Markkinointi posterit



Liite 3. Tapahtumabrief

## **26.9.2022 Monday**

### **Kitchen team**

The kitchen team prepares all products on monday.

The base and filling of the Brita-cake can be made on monday.

The base and filling of the carrot cake can be made on monday and we will fill the carrot cake on Tuesday.

Tosca brownies are made on monday.

The mushroom pie is made on monday, but it is not baked until Tuesday.

Pesto pastries are made on tuesday.

The kitchen team is looking for serving dishes ready for tomorrow.

### **Waiter team**

The waiters set the tables according to the table map. In addition, we prepare the covers for the tables.

Waiter's practice serving and taking orders from the table. We practice using the cash register. We will go through the service process on Monday.

### **Decoration team**

Decorations will be done on Monday. The team first helps with the tables, and then we decorate the tables.

### **Marketing team**

The marketing team is supposed to take pictures and videos of the facilities and products. We put a reminder about the event on social media on monday. In addition, the marketing team helps others if needed.

### **Bar team**

The bar team checks that the drinks have the necessary ingredients. We also make decorations for the drinks if we can. The bar team helps others if needed.

**27.9.2022 Tuesday**

We start the day at 8:00 in the morning. Everything must be ready by 11:00 at the latest.

**Kitchen team**

The kitchen team finishes the products and puts them on display, as well as decorates them.

The Brita cake must be filled.

In the carrot cake, you have to put the filling on top of the base and decorate it.

Tosca brownies must be decorated.

The mushroom pie must be baked.

Pesto pastries must be made and baked.

When the products are on display, a few from the kitchen will be giving products to customers from the buffet table. The rest stay in the kitchen to clean up and, if necessary, take more products to the buffet table.

**Waiter team**

The waiter team still has time to check that everything is fine and still practice using the cash register and serving. When the event starts, the waiters are ready to guide the customers to the tables and take the orders. After that, the order is taken to the table.

**Decoration team**

The decoration team will be waiters, so they will have time to look at the cash register and practice serving.

**Marketing team**

A part of the marketing team leaves at 11:00 a.m. to taste our products for potential customers. The rest are waiters.

**Bar team**

The bar team makes sure everything is ready to sell drinks and makes one of each mocktail so the customer can see what we have for sale. The bar team prepares drinks when orders come in.

We try to have a lunch break at 12, so that some go to eat and some stay. After the others have eaten, we return to the class so that the rest can also eat. After the event ends, we clean up the places and go home.

# Hello Autumn Cafe review

Please rate your visit from 1 to 5, where 1 is poor and 5 is excellent.

Rate the design of the café

- 1       4
- 2       5
- 3

Rate the service

- 1       4
- 2       5
- 3

Rate the taste of mocktails

- 1       4
- 2       5
- 3

Rate the taste of the dishes

- 1       4
- 2       5
- 3

How did you find us?

- Instagram       Friends advised
- Facebook       Advertisement

Do you have any recommendations and suggestions? You can write it here.

## Liite 5. Palautekysely kansainväliselle ryhmälle

### Feedback survey on management

I would like feedback on my thesis on how I succeeded in management.

1. How would you rate management? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. How do you think I could lead? \*

Pitkä vastausteksti

3. What do you think needs to be improved in my management? \*

Pitkä vastausteksti

4. What grade would you give the event? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Other feedback? \*

Pitkä vastausteksti