



Tervetuloa BarLaureaan -opas



Aronranta, Harjula

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Tervetuloa BarLaureaan -opas

Aronranta Minna
Harjula Milla
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2010

Aronranta, Harjula

Tervetuloa BarLaureaan -opas

Vuosi 2010 Sivumäärä 51

Espoon Leppävaaran paikallisyksikössä sijaitseva opetusravintola BarLaurea toimii oppimisympäristönä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opiskelijoille tarjoten mahdollisuuden kehittää opiskelijoiden henkilökohtaista ammattitaitoa käytännössä. Samanaikaisesti jatkuvan toiminnan kehittämiseksi toteutetaan erilaisia tutkimus- ja kehittämistehtäviä, joissa opiskelijat pääsevät käyttämään innovatiivisuuttaan suunnittelemalla ja toteuttamalla ideoitaan käytännössä. BarLaurean päätavoitteena on tarjota opiskelijoille mahdollisimman laaja-alainen ja kattava kuva ravintolatoiminnan prosesseista ja samalla valmentaa heitä tulevaisuuden työelämään.

BarLaurean oppimisympäristölle on ominaista runsaasta opiskelijamäärästä johtuva opiskelijoiden jatkuva vaihtuvuus. Uusien opiskelijoiden perehdyttäminen uuteen toimintaympäristöön on haasteellista, sillä ennakkoluulojen sekä tietämyksen taso tulevaa kohtaan vaihtelevat eri tasoilla.

Tämä opinnäytetyö perustuu juuri uusien opiskelijoiden informaation saannin helpottamiseen ja tietoisuuden avartamiseen. Kyseisen työn tavoite on auttaa luomaan BarLaureasta ja sen ympäristössä toimimisesta positiivinen kuva, jonka avulla uudet opiskelijat kykenisivät hahmottamaan heidän siitä itse saamansa konkreettisen arvon. Tavoite on myös, että opiskelijat ymmärtäisivät sen mahdollisuuden, jonka BarLaurean oppimisympäristössä tapahtuva harjoittelu heille tarjoaa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi ammattikorkeakoulu Laureassa toimiva BarLaurea, jonka tavoitteena on kehittää toimintaansa luomalla avukseen uudenlaisia työkaluja kuten opinnäytetyönä laadittu Tervetuloa taloon -opas. Opinnäytetyötä voidaan kutsua kehitysprojektiksi, sillä tutkimus suoritettiin jo olemassa olevan toiminnan kehittämiseksi, ja jonka lopputulemana valmistui edellä mainittu produkti, Tervetuloa BarLaureaan -opas.

Suoritetun kvalitatiivisen tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautui kolmeen olennaiseen, tarkoin rajattuun elementtiin; perehdyttämiseen, sisäiseen viestintään sekä yhteisöllisyyteen. Valittua viitekehystä hyödynnettiin myös aineiston keruuvaiheessa. Menetelmänä käytettiin lauseenrakennuskyselyä, jossa tutkimukseen osallistuja jatkoi annettua lausetta mielipiteensä mukaisesti. Kyselyyn valittiin opiskelijoita, jotka olivat jo yhden harjoittelun BarLaureassa suorittaneet sekä opiskelijoita, joilla harjoittelu on vielä edessä.

Tutkimustulosten perusteella BarLaurean toiminta on edennyt positiiviseen suuntaan viime vuosina. Opas on kuitenkin tervetullut ja hyödyllinen tukimateriaali aloittaville opiskelijoille epävarmuuden ja -tietoisuuden vähentämiseksi. Tutkimustulosten avulla selvisi muun muassa opiskelijoiden kiinnittämisen uuteen oppimisympäristöön osittain helpottuvan oppaasta saatua informaatiota hyödyntämällä. Päätelmänä voidaankin todeta, että Tervetuloa BarLaureaan -opas on ehdottomasti toimintaa tukeva tekijä ja hyödykäs työkalu päivittäiseen toimintaan.

Asiasanat oppimisympäristö, BarLaurea, opas, kehittämistyö

Aronranta, Harjula

Welcome to BarLaurea -guide

Year	2010	Pages	51
------	------	-------	----

BarLaurea is a learning environment located in Laurea University of Applied Sciences, Leppävaara unit. BarLaurea provides students who are studying Hotel and Restaurant Management an opportunity to improve their professional skills in practice. As a guarantee of the ongoing development, students are able to use their innovation skills by planning and implementing their ideas by carrying out investigation and development tasks simultaneously. BarLaurea's key objective is to offer students a wide and comprehensive view on restaurant operations and also prepare students for the future working life.

Variety is characteristic of BarLaurea's learning environment. This is the result of a large number of students. The orientation to the learning environment of new students is challenging because students have different stages of knowledge and some of them are also prejudiced.

This thesis focuses on improving information sharing to new students and on widening their awareness about BarLaurea. The objective is to help create a positive image of BarLaurea and the environment. Thus the students will be able to perceive the importance of the training and also understand the opportunity that BarLaurea offers them.

This thesis was commissioned by Laurea whose purpose was to develop its functions by creating a new tool for welcoming a new student to an unfamiliar environment. The research was carried out in order to improve some of the functions. As a result, the thesis can also be called a development project. The outcome of this process was a product, i.e. Welcome to BarLaurea guide.

The theoretical context was based on three relevant and accurately limited elements: orientation, internal communication and communality. The selected frame of reference was also utilized during information collection. The used method was a survey where respondents were asked to complete given sentences according to their opinions. The survey was carried out by interviewing students who already had experience from BarLaurea and those who were inexperienced.

According to the survey BarLaurea has had a positive direction during the past few years. However, the guide is still welcomed and useful material to reduce uncertainty and to increase knowledge about BarLaurea among the new students. The research also revealed that students' initiation to the new learning environment is eased as a result of using the guide. To conclude with, Welcome to BarLaurea guide is a supportive and beneficial tool that can be used in BarLaurea daily.

Keywords learning environment, BarLaurea, guide, development work

Sisällys

1	Johdanto.....	2
	1.1 Opinnäytetyön rajaus ja kulku.....	2
	1.2 Tavoitteet	3
2	BarLaurea oppimisympäristönä	5
3	Perehdyttäminen.....	5
	3.1 Kolmijakoisuus perehdyttämisessä.....	6
	3.2 Suunnittelulla tehokkaampaa tulosta.....	8
4	Sisäisen viestintä	10
	4.1 Sisäisen viestinnän tehtävät.....	11
	4.2 Ulottuvuudet työtyytyväisyyteen sisäisen viestinnän näkökulmasta	13
	4.3 Työtyytyväisyyden toteutuminen sisäinen viestintä huomioon ottaen	14
5	Yhteisöllisyys ja toiminta ryhmässä.....	15
	5.1 Yhteisöllisyyden käsitteet	16
	5.2 Uusyhteisöllisyys ja täsmäelämä	17
	5.3 Ryhmä käsitteistön valossa	18
	5.4 Ryhmän kehitysvaiheet.....	19
6	Tutkimusmenetelmät.....	21
7	Aineiston hankinta ja analysointi	22
	7.1 Kyselylomakkeen ja saatekirjeen laadinta	23
	7.2 Aineiston keruu	23
	7.3 Aineiston analysointi.....	24
8	Tutkimustulokset.....	26
	8.1 Odotuksista kokemuksiin.....	26
	8.2 Työhön opastuksen ruusut ja risut	27
	8.3 Sisäinen viestintä - haaste vai mahdollisuus	28
	8.4 Yhteistyöstä iloa oppimiseen.....	29
	8.5 Innokkuutta ammatilliseen kehittymiseen	30
9	Tutkimuksen luotettavuus	31
10	Tervetuloa BarLaureaan -opas.....	31
	10.1 Oppaan sisältö	32
	10.2 Oppaan visuaalinen ilme	33
	10.3 Oppaan arvio	35
11	Yhteenveto	36
	Lähteet	39
	Kuviot	41

Liitteet.....	42
---------------	----

1 Johdanto

BarLaurea on Laurea Leppävaaran tiloissa toimiva opetusravintola, joka tarjoaa asiakkailleen normaalin lounasruokailun lisäksi kahvila-, kokous- ja tapahtumapalveluita. Matkailu-, ravitsemus- ja talousalan opiskelijoiden opintosuunnitelmaan kuuluu kaksi opintojaksokokonaisuutta, joiden aikana he toimivat erilaisissa tehtävissä BarLaurean oppimisympäristössä. Näiden oppimiskokonaisuuksien aikana opiskelijan olisi tarkoitus kehittää oman alansa ammatillista osaamista ja saada kattava kuva eri prosesseista, jotka tulevat olemaan suuri osa myös heidän tulevaisuutensa työelämää.

BarLaureassa harjoittelevien opiskelijoiden kannalta katsottuna suurin oppimista haittaava tekijä on perehdyttämisen heikko taso. Tässä opinnäytetyössä tehty tutkimus osoittaa, että puutteellinen työhön opastus johtaa oppimisen hidastumiseen ja asenneongelmiin. Tutkimuksesta selvisi myös informaation kulun olevan puutteellista; opiskelijoille ei anneta tarpeeksi tietoa BarLaurea -harjoittelusta. Tietämättömyys ja epävarmuus ovat kuvaavia termejä, kun mietitään opiskelijoiden tunnetiloja heidän aloittaessaan harjoittelun BarLaureassa.

Käsillä oleva opinnäytetyö pyrkii tarjoamaan työkalut edellä esitettyjen ongelmien korjaamiseen. Tervetuloa BarLaureaan -oppaan avulla pyritään helpottamaan uusien opiskelijoiden informaation saantia ja parantamaan perehdyttämisen laatua. Tarkoituksena myös olisi, että opasta lukemalla opiskelija ymmärtäisi kuinka oppimisympäristössä harjoittelemisen kehittää työlle ominaista prosessiajattelua ja ammatillista kasvua yleensä. Opas sisältää kaiken opiskelijalle tärkeän tiedon BarLaureasta. Teoksessa käydään muun muassa läpi kaikki harjoittelupisteet työtehtävineen, kerrotaan minkälaisia asioita eri prosesseissa toimimisesta opitaan sekä selvitetään vastaukset yleisimpiin BarLaurea -harjoittelusta kysytyihin kysymyksiin.

1.1 Opinnäytetyön rajaus ja kulku

Lähtökohdan opinnäytetyön rajaamiselle asetti opinnäytetyön toimeksiantaja, BarLaurean ravintolapäällikkö. Hän kertoi millaista sisältöä työlle toivoisi ja minkälaisiin asioihin olisi erityisesti kiinnitettävä huomiota. Tällaisia osa-alueita olivat muun muassa motivointi, johtaminen, perehdyttäminen, sisäinen viestintä, yhteisöllisyys sekä ryhmätoiminta.

Tällaisenaan rajaus olisi kuitenkin ollut liian laaja, joten listasta karsittiin kaksi ensimmäistä ja paneuduttiin tarkastelemaan jäljelle jääneitä neljää.

Työn teoreettinen viitekehys kattaa ensimmäisenä perehdyttämisen osion, jossa tarkastelun kohteena on nimenomaan perehdytettävä henkilö. Työhön opastajaan ja tämän työnkuvaan ei puututa, koska kyseisen työn kannalta se ei ole merkityksellistä. Tarkoituksena on laatia opas aloittavalle opiskelijalle, ei hänen esimiehelleen. Osiossa käsitellään esimerkiksi sitä, miten työntekijä onnistuneesti kiinnitetään uuteen työympäristöön.

Toisessa teoreettisessa osiossa käsitellään sisäistä viestintää. Laajasta aihealueesta tärkeimpinä poimittiin sisäisen viestinnän tehtävät yleensä sekä sen vaikutus työtyytyväisyyteen. Normaalisti tyytyväisyyteen vaikuttaa tehdystä työstä saatu rahallinen palkkio, mutta sellaiseen BarLaureassa harjoittelevat opiskelijat eivät ole oikeutettuja. Tämän vuoksi on olennaista tarkastella muita työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, jotka olisivat merkityksellisiä juuri BarLaureassa vallitsevan työtyytyväisyyden kannalta.

Viimeisessä teoriaosiossa pureudutaan yhteisöllisyyteen ja ryhmätoimintaan. Esille tuodaan erityisesti nykyaikaiset termit uusyhteisöllisyys ja täsmäelämä, jotka liittyvät perinteisen yhteisöllisyyden määritelmän yhteiskunnassamme tapahtuneeseen teknologiseen vallankumoukseen. Luvussa kerrotaan myös ryhmän toiminnasta sekä ryhmälle ominaisista kehitysvaiheista. Kyseinen viitekehys on erittäin relevantti, kun mietitään opetusravintolassa tiiminä toimivia nykypäivän opiskelijoita.

Ennen teoreettista viitekehystä opinnäytetyössä esitellään itse kohdeyritys. Kolmannessa vaiheessa siirrytään työn tutkimusosioon, jossa aluksi käsitellään käytettyjä menetelmiä sekä aineiston hankintaa ja analysointia. Lopuksi avataan tutkimuksesta saadut tulokset sekä kerrotaan tutkimuksen luotettavuudesta. Tutkimusosion jälkeen päästään itse produktiin - Tervetuloa BarLaureaan -oppaaseen. Kyseisessä luvussa kuvataan kokonaisuus siitä, millainen laaditusta oppaasta muodostui ja minkälaisen arvion se osakseen sai. Yhteenvedossa summataan koko opinnäytetyöprosessi.

1.2 Tavoitteet

”Kehittämistyö ei voi olla täysin omatahtoista ja itsestään lähtevää puuhastelua, vaan teknistä asiantuntijatyötä, jonka tavoitteet määräytyvät ulkopuoliselta taholta. Kehittämistyöhön osallistujien on kyettävä olla mukana jo tavoitteista ja menettelytavoista päätettäessä.” (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2006, 122.) Edelliseen siteeraukseen viitaten pyritään tuomaan ilmi, ettei kyseiseen kehittämistyöhön ja oppaan laatimiseen ryhdytty ilman ulkopuolista toimeksiantajaa valmiine ongelmineen. Tavoitteet sekä kehitystyön että itse

oppaan suhteen ovat lähtöisin ensisijaisesti BarLaurean ravintolapäällikön asettamista tavoitteista, tutkimuksen osoittamasta tiedosta sekä tutkimuksen tekijöiden laajasta omakohtaisesta kokemuksesta koskien BarLaurean oppimisympäristössä toimintaa.

Opinnäytetyön päätavoitteena on BarLaureaan tehtävä kehittämistyö, jonka konkretisoi valmis Tervetuloa BarLaureaan -opas. Oppaan käyttäjäryhmäksi muodostuvat erityisesti matkailu-, ravitsemis- ja talousalan uudet opiskelijat. Heidän opintosuunnitelmaansa kuuluu noin kahdenkymmenenviiden opintopisteen arvosta suorituksia BarLaurean oppimisympäristössä työskennellen. Kokonaisuuden laajuuden huomioon ottaen herää kysymys, miksei vastaavanlaista opasta uusille opiskelijoille ole aikaisemmin BarLaureasta laadittu. Kuten on jo aikaisemmin todettu, johtaa nimenomaan tietämättömyys negatiiviseen asenteeseen ja tätä kautta kehittymisen heikentymiseen. Opinnäytetyönä tehtävän Tervetuloa BarLaureaan -oppaan tuoman informaatioarvon tarkoitus on muuttaa asenteita radikaalisti.

Tavoitteet jaettiin neljään eri ryhmään; opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuksen tavoitteet, oppaan tavoitteet sekä tekijöiden tavoitteet. Tämä helpotti hahmottamaan sitä suuntaa, johon työssä haluttiin edetä. Seuraavasta kuvioista myös lukijalla on mahdollisuus tarkastella, mitä työssä halutaan saavuttaa.

Opinnäytetyön tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - Luoda merkittävä kehittämistyö - Esittää koko kirjo kolmen vuoden aikana opituista tiedoista ja taidoista - Saada aikaan työ, jolla on merkitystä muille kuin itsellemme
Tutkimuksen tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> -Uusien opiskelijoiden ennako- odotusten, toiveiden ja tietojen selvitys - Vanhojen opiskelijoiden kokemusten ja mielipiteitten selvitys - Oman objektiivisuuden säilyttäminen
Oppaan tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> -Informaation jakaminen uusille opiskelijoille - Oppaan mielekkyys, hauskuus ja helppolukuisuus - Saatavuus
Tekijöiden tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> -Valmistuminen restonomiksi - Laaja-alaisuus työssä - Opinnollinen sekä ammatillinen kasvu - Sujuva ja innokas yhteistyö

Kuvio 1: Tavoitteet

2 BarLaurea oppimisympäristönä

BarLaurea on opetusravintola, joka sijaitsee Laurea-ammattikorkeakoulun toimipisteessä, Espoon Leppävaarassa. Ravintolan tarkoituksena on tuottaa erilaisia palveluita kuten lounas-, tapahtuma-, kokous- ja kahvilapalveluita sekä satunnaisesti myös catering-palveluita. Pääasiallinen asiakaskunta koostuu kyseisen ammattikorkeakoulun opiskelijoista ja henkilökunnasta, mutta palveluita tarjotaan myös ulkopuolisille tahoille. Yksikön palvelutoiminta on jatkunut jo vuodesta 2002 lähtien. (Fränti & Pirinen 2005, 24.)

BarLaurean toiminta ylläpidetään opiskelijavoimin. Opiskelijat toimivat harjoittelijoina sekä samalla monien prosessien kehittäjinä eri osastoilla. Ravintolassa on ainoastaan kaksi vakituista työntekijää, ravintolapäällikkö ja keittiömestari. Lisäksi ohjaukseen osallistuu tarvittaessa muita opettajia. BarLaureassa on mahdollisuus suorittaa myös ammattikorkeakoulututkintoon vaadittava, palkallinen työharjoittelu esimiesharjoittelijana tai tapahtumakoordinaattorina.

BarLaurea toimii oppimisympäristönä, mutta samalla myös ravintolana. Opiskelijoiden on tarkoitus saada laaja käsitys ravintolatoiminnasta käytännön avulla, oppia toimimaan erilaisissa palveluprosesseissa sekä samalla päästä osalliseksi uuden kehittämisessä. BarLaurean vahvuus onkin toiminnan jatkuva kehittäminen ja tutkimustyö. Opiskelijat tuottavat BarLaureaan erilaisia tutkimus- ja kehittämistehtäviä sekä saavat harjoittelun ohessa uusia näkökulmia työelämän liiketoiminnan kehittämiseen ravintola-alalla. Tarkoitus on myös oppia toimimaan yhteisössä, työskentelemään tiimeissä ja uskaltaa ottaa ja kantaa vastuuta. ”Palkaksi” opiskelijat saavat runsaasti tietotaitoa sekä opintopisteitä, sillä käytännön harjoittelu on sisällytetty matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoiden opintojaksoihin.

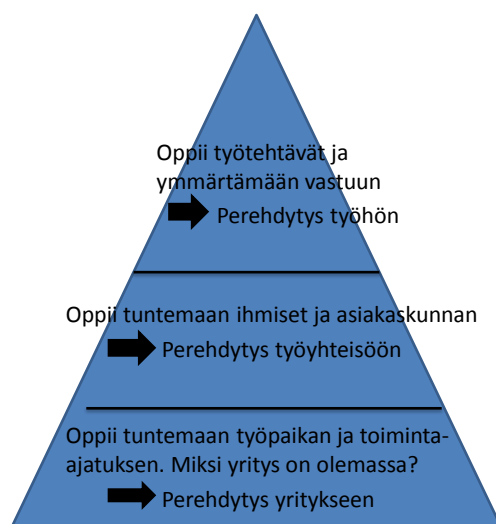
BarLaureassa harjoitellessaan opiskelija oppii ymmärtämään palvelualan prosesseja ja soveltamaan oppimaansa teoriaa myös käytäntöön. Esimerkiksi asiakaspalvelun kohdalla opiskelija oppii hallitsemaan kontaktitilanteiden lisäksi asiakaspalvelulle ominaista ”jälkihoitoa”, eli palautteiden keruuta ja niiden ammattimaista käsittelyä. Opiskelijoille annetaan myös mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Tarkoituksena on valmentaa opiskelijoita tulevaisuuden työelämän haasteisiin. BarLaureassa arvostetaan innovatiivisuutta ja painotetaan, ettei aina ole yhtä oikeaa tapaa tehdä ja toimia. Opiskelijoille annetaan vastuuta ja valtaa toimia itse, mikä tekeekin paikasta täysin ainutlaatuisen.

3 Pehdyttäminen

Perehdyttämisen tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää sopeutumaan työympäristöönsä ja tehtäviinsä mahdollisimman joustavasti ja kattavasti. Tarkoin määritelty ja johdettu perehdyttäminen antaa uudelle työntekijälle valmiudet sisäistää asioita nopeammin, ja yrityksen kannalta mahdollistetaan tehokkaammin tuloksellisempi toiminta sekä välttyään haastavilta tilanteilta. (Helsilä 2009, 48.)

3.1 Kolmijakoisuus perehdyttämisessä

”Perehdyttäminen palvelualueilla” teoksen kirjoittajan Kankaan (2004, 4) mukaan perehdyttäminen on aiheellista jakaa kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäiseen osaan kuuluvat perehdyttäminen itse yritykseen, sen liikeideaan, arvoihin ja tapoihin toimia. Seuraavana keskitytään työpaikan henkilöstöön, asiakaskuntaan ja arjen pelisääntöihin, joiden puitteissa työpaikalla toimitaan. Viimeisessä vaiheessa perehdytys liittyy varsinaisiin työtehtäviin, asetettuihin odotuksiin ja vastuualueisiin. Kankaan mukaan kyseisestä osiosta voidaan käyttää myös termiä työnopastus. (Kangas 2004, 4.) Kuviossa 2 on havainnollistettu osa-alueet visuaalisuutta hyödyntäen.



Kuvio 2: Perehdyttäminen kiteytettynä kolmeen osaan.

Tutkimuksen kannalta on aiheellista tarkastella perehdyttämistä samalla tavoin, kolmessa osassa. BarLaurean tapauksessa jokainen uusi harjoittelija on samalla opiskelija, joten

vastaus kysymykseen, miksi yritys on olemassa, myötäilee paljolti opiskelijoiden etua. BarLaurea on oppimis- ja kehittämissympäristö, jossa tarkoituksena on, että harjoittelija eli opiskelija saisi mahdollisimman paljon hyötyä kokemuksistaan oman oppimisensa ja ammatillisen kehittymisensä kannalta. Tästäkin syystä jo perehdyttämävaiheessa on merkittävää, että oppilasta informoidaan yrityksen liike-ideasta, eri osastojen olemassaolosta ja niiden tarjoamista tuotteista ja palveluista sekä yleisesti tavoista toimia. Käytännön esimerkkeinä voitaisiin pitää yhteisiä pelisääntöjä; keneltä kysyä apua tai ilmoittaa sairastumisesta, mistä saa tietoa turvallisuusasioista, milloin saa pitää tauon, mitkä ovat työajat, tai mikä työasu on oltava eri osastoilla.

Seuraava osa-alue Kankaan (2004, 4) mukaan on perehdyttäminen henkilö- sekä asiakaskuntaan. BarLaureassa vakituisiin työntekijöihin kuuluvat ravintolapäällikkö sekä keittiömestari. Tarvittaessa ohjaukseen osallistuvat avustajina alan opettajat sekä työharjoitteluitaan suorittavat opiskelijat, joita on yleensä kaksi tai kolme (kaksi keittiö- ja salitoimissa sekä yksi tapahtumakoordinaattorina). Muuten työntekijät koostuvat opiskelijoista, joista opinnoissaan pidemmälle edenneet toisen vuoden opiskelijat perehdyttävät aloittavia ensimmäisen vuoden opiskelijoita. Uusia harjoittelevia opiskelijoita tulee kerralla aina paljon, joten henkilökunnan välisen sisäisen viestinnän on tärkeää toimia, jotta työyhteisö voisi hyvin. Kuten aikaisemmin on mainittu, koostuu asiakaskunta pääosin Laurea Leppävaaran toimipisteen opiskelijoista sekä henkilökunnasta, joten asiakastyyppejä on harjoittelijoille tuttu. Lisäksi BarLaurean asiakkaita ovat ulkopuoliset yritykset, Kelloseppäkoulu sekä Espoon kaupunki, mutta kuitenkin huomattavasti pienemmällä mittakaavalla.

Kolmas ja samalla viimeisin perehdyttämiskokonaisuus on intensiivisin verrattuna edellisiin vaiheisiin. Osa-alue vaatii huolellista suunnittelua onnistuakseen, ja kun kyseessä ovat opiskelijat, jotka perehdyttävät paljolti toisiaan, niin toiminta saattaa olla melko vaihtelevaa. Kyseessä on varsinainen työhön perehdyttäminen eli työnopastus. Alan asiantuntijat Kjelin & Kuusisto, teoksessaan Tulokkaasta tuloksentekijäksi, ovat jaotelleet työnopastuksen viiteen eri vaiheeseen; ennakointi eli valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, kokeilu sekä opitun tarkastaminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 234). Kyseisiä vaiheita avataan tarkemmin luvussa 3.2, jossa käydään läpi perehdyttämisen suunnittelun merkitystä yksityiskohtaisemmin.

Työnopastuksessa on tarkoitus oppia ja sisäistää tulevat työtehtävät, ymmärtää vastuu ja tekemiseen kohdistuvat odotukset. Samalla on ymmärrettävä ja opittava kuinka toimia oikealla tavoin joka päivä. (Kangas 2004, 4.) Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen (2005, 5) ovat listanneet työnopastukseen liittyviä osa-alueita, joita seuraavassa on avattu ja suhteutettu käytännön tasolle BarLaureaan.

Työtehtävien sisältö - *mistä työssä on kysymys?*

BarLaureaa ajatellen eri osastoja on useita, joten myös työtehtäviä on lukuisia. Sisältöjen selittämisessä ja perehdyttämisessä on huomioitava nimenomaan opiskelijoiden eritasoiset kokemuspohjat ja oppimistavat ja muistettava, että ihmiset oppivat eri menetelmin ja eri nopeuksin.

Koneiden ja välineiden toiminta - *miten laitteet toimivat?*

Opiskelijoita on ensisijaisen tärkeää opettaa käyttämään laitteita oikealla tavoin, jolloin säästytään tapaturmilta, koneiden särkyemisiltä, mutta voidaan kuitenkin lisätä tuotannon tehokkuutta koneiden tehoja käyttäen.

Työskentely turvallisesti - *miten toimia oikein?*

BarLaureassa on kaiken aikaan meneillään erilaisia projekteja ja opiskelijoita kannustetaan uuden kehittämiseen ja kokeilemiseen tehtäviensä ohella, joten tästäkin syystä turvallisuus on pidettävä mielessä päivittäisessä tekemisessä. Ravintola-alan työskentely vaatii tarkkuutta; on osattava nostaa painavia tavaroita oikein, varottava kuumuutta hellan ja uunin läheisyydessä sekä pidettävä työtilat siistinä ja järjestyksessä, jotta vähennettäisiin huomattavasti kompastumisen riskejä, ja näin ollen lisättäisiin turvallisuutta. Kaikki edellä mainitut huomiot ovat tärkeitä kun otetaan huomioon myös asiakkaat, joille ruokaa ja palveluita tuotetaan.

3.2 Suunnittelulla tehokkaampaa tulosta

Työnopastuksen suunnittelu, toimiminen ja saatava kokemus vaikuttavat yhdessä oppimisen laatuun (Helsilä 2009, 49). BarLaureassa perehdyttämistilanteet ovat toistuvia, sillä työskenteleviä opiskelijoita on paljon ja vaihtuvuus on suuri. Niin perehdyttäjä kuin perehdytettävä ovat molemmat usein opiskelijoita, joten tilanne heille molemmille on uusi. Kuinka opettaa toiselle asia ymmärrettävästi, vaikka hän on mahdollisesti täysin erilainen oppija kuin itse olen? Tässä kohtaa on hyvä palata jo edellisessä luvussa mainittuihin Kjelinin & Kuusiston (2003, 234) sanoihin; ennakointi, opetus, mielikuvaharjoittelu, kokeilu ja opitun tarkistaminen.

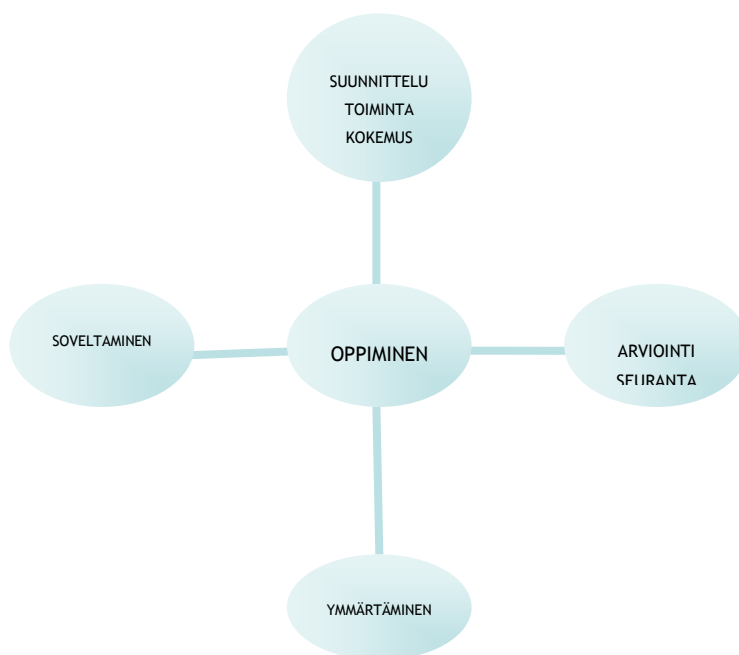
Kyseinen viiden askeleen perehdyttämismalli saa tukensa Kjeliniltä & Kuusistolta kun puolestaan ”Perehdyttämisen pelikentällä” teoksen kirjoittajat, Kupias & Peltola (2009, 102 - 109), ovat omassa teoksessaan käyttäneet termiä ”perehdyttämisprosessi”. Kupias & Peltola eivät käytä niin sanottua viiden askeleen mallia, vaan puhuvat perehdyttämisestä prosessina jakaen sen eri vaiheet ajanjaksoille. Malli on selkeästi suurpiirteisempi, ja siinä käsitellään

myös rekrytointi-, koeaika- sekä työn päättymisvaiheet. Tutkimuksen kannalta ei kuitenkaan ole järkevää tarkastella asiaa näin laaja-alaisesti, sillä BarLaurean tapauksessa varsinaisia rekrytointi- ja koeaikatilanteita ei ole lainkaan olemassa. Tutkimuksessa pysytään siis ensin mainitussa viiden askeleen mallissa ja tarkastellaan perehdyttämistä ja sen suunnittelua lyhyemmällä mittakaavalla.

Perehdyttämisen suunnittelun juuret piilevät ennakoinnissa. Kangasta (2004, 14) siteeraten; ”Työopastukseen pätee sama kuin muuhunkin työskentelyyn: suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa.” Uuden työntekijän saapuessa työpaikalle on siis tärkeää, että työopastuksesta vastaava on itse perillä työprosesseista ja -menetelmistä ja on valmistautunut tilanteeseen. Tilanteen helpottamiseksi on myös etua, jos työtehtävästä on valmisteltu manuaali perehdyttämisen tueksi. (Kjelin ym. 2003, 234.)

Itse opetustilanteessa on ominaista, että työntekijä ymmärtää mistä toiminnassa on kyse, miksi se tehdään ja miten se tehdään, turvallisuus huomioiden. Perehdyttäjän on tärkeää näyttää tilanne käytännössä, jonka jälkeen pyytää ohjattavaa kertomaan kuinka tehtävä hänen mielestään sujui. Seuraavaksi voidaan siirtyä kokeilemisen vaiheeseen. Kokeilun on tapahduttava valvotusti ja perehdyttäjän on tarvittaessa tuettava ja ohjattava tilannetta. Tehtävän oppimisen jälkeenkin perehdyttäjän on aiheellista seurata toimintaa, ja antaa palautetta, niin rakentavaa kuin positiivista. (Kjelin ym. 2003, 235.)

Ajatellen BarLaureaa, kyseessä on opetusravintola, joka on samalla oppimisympäristö. Tämän perusteella toiminnan tulee pohjautua paljolti uuden oppimiseen, uusiin kokemuksiin, uusien ratkaisujen löytämiseen ja kehittämiseen. Osastoja on monia ja tarkoituksena on tarjota opiskelijalle mahdollisen laaja-alainen kuva ravintolamaailmasta. Oppimista ei kuitenkaan voi tapahtua, tai se ei ainakaan ole kannattavaa ilman suunniteltua toimintaa. Suunnitellusta toiminnasta käytännön avulla saadaan kokemuksia ja ymmärretään erilaisia toimintatapoja, joita voi BarLaureaan tullut opiskelija alkaa halutessaan soveltaa. Tämän kaiken tueksi tarvitaan esimiesten ja perehdyttäjien arvioivaa silmää ja seurantaa. Kuviossa 3 on kuvattu kuinka nämä eri osa-alueet tulisivat olla kytköksissä toisiinsa.



Kuvio 3: Oppimiseen vaikuttavat osa-alueet.

Tervetuloa BarLaureaan -oppaan tarkoitus on omalta osaltaan toimia työkaluna perehdyttämisessä ja sen suunnittelussa, lisäksi BarLaureassa tulevaisuudessa harjoittelevien opiskelijoiden tietotasoa ja nostattaen heidän ennakkoluulojaan positiiviselle ja enemmänkin odottavalle mielelle. Oppaan laatiminen on perehdyttämisen suunniteltua toimintaa, johon vaikuttavat omalta osaltaan myös seuraavissa luvuissa käsiteltävät osa-alueet sisäinen viestintä sekä yhteisöllinen toiminta.

4 Sisäisen viestintä

Käsiteltäessä sisäistä viestintää, voidaan todeta, että se kattaa käsitteenä valtavan paljon. Sisäisen viestinnän vaikutukset heijastuvat työyhteisön toiminnan jokaiselle osa-alueelle, ja voidaankin sanoa, että se koko komeudessaan muodostaa työyhteisölle keuhkot. Koska sisäinen viestintä on laaja ja erottamaton osa työyhteisön toimintaa, ei sen tutkiminen ole kovinkaan yksiselitteistä. (Juholin 1999a, 13.) Tuodakseen esiin sisäisen viestinnän perimmäisen tarkoituksen, toteaa Juholin (1999a, 13) sen olevan lyhyesti määriteltynä työyhteisön tiedonkulkua ja vuorovaikutusta sen jäsenten välillä.

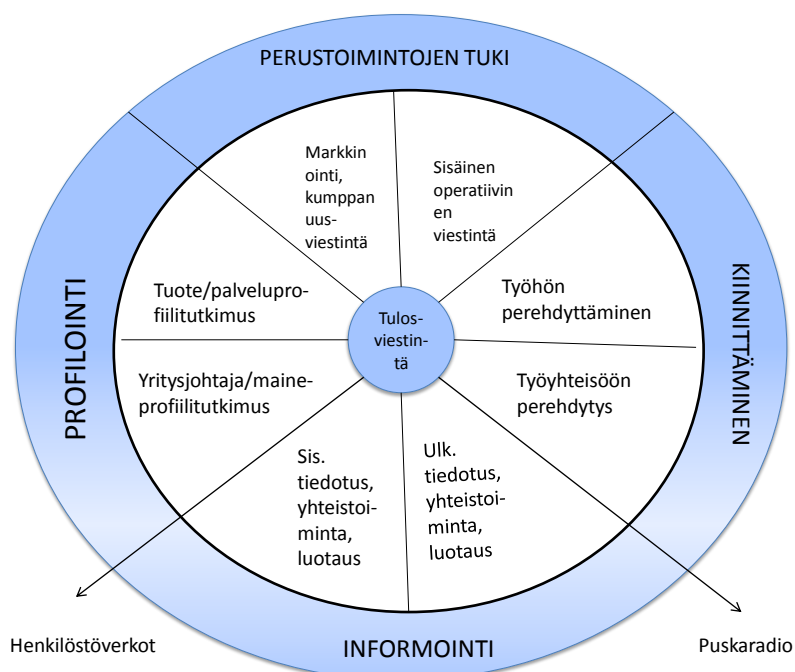
Bergerströmin & Leppäsen (2005, 151) mukaan sisäinen viestintä ihannetapauksessa nostattaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Onnistunut sisäinen viestintä edesauttaa henkilöstön viihtyvyyttä työpaikalla, kohottaa motivaatiota ja tätä kautta johtaa ammatillisen oppimisen kehittymiseen. Kun työyhteisön sisäinen viestintä on kunnossa, antaa se paremmat

edellytykset hedelmälliselle kasvualustalle ja uusien ideoiden syntymiselle. Tyytyväiseen työntekijään - eli verrannollisesti sisäiseen viestintään - kannattaa panostaa, sillä tämä tutkitusti tuottaa paremman työtuloksen, joka puolestaan johtaa tyytyväisempään ja uskollisempaan asiakkaaseen. (Bergerström & Leppänen 2005, 151 - 152.)

Koska kyseinen opinnäytetyö koskettaa nimenomaan opiskelijoita ja heidän harjoitteluaan BarLaurean oppimisympäristössä, sisäisen viestinnän aihepiiristä on valittu kolme osa-aluetta, joihin työssä keskitytään. Ensimmäinen näistä on ”sisäisen viestinnän tehtävät”, toinen ”ulottuvuudet työtyytyväisyyteen sisäisen viestinnän näkökulmasta” ja kolmas ”työtyytyväisyyden toetuminen sisäinen viestintä huomioon ottaen”. Kyseiset sisäisen viestinnän osa-alueet valittiin, koska laaja-alaisen materiaaleihin tutustumisen jälkeen niiden todettiin koskettavan läheisimmin opinnäytetyön aihetta ja sen lopputuloksena laadittua opasta.

4.1 Sisäisen viestinnän tehtävät

Yhteisöviestintää ja sen tehtäviä pystytään selkeästi kuvaamaan Åbergin ”viestintäpizzalla”, josta kuvio (kuvio 4) kappaleen jälkeen. Kuviossa kuvataan viestinnän funktiot - eli tehtävät -, sekä muutama konkreettista viestinnän muotoa. Åbergin ”viestintäpizzassa” yhteisöviestinnän funktiot on jaettu neljään eri kategoriaan, jotka ovat perustoimintojen tuki, kiinnittäminen, informointi ja profilointi. Kokonaisuutena nämä osa-alueet tukevat työyhteisöjen tavoitteita ja tulosten saavuttamista. (Åberg 2006, 98.)



Kuvio 4: Viestintäpizza

Tarkasteltaessa ”normaalia” voittoa tavoittelevaa organisaatiota, on perustoimintojen tuella tärkein rooli, joka muodostuu sekä sisäisestä viestinnästä että ulkoisesta viestinnästä. Ulkoisen viestinnän piiriin kuuluu muun muassa markkinointiviestintä, joka keinoinaan käyttää mainontaa, henkilökohtaista myyntityötä ja myynnin edistämistä. Sisäinen viestintä puolestaan kattaa operatiivisen työviestinnän ja sisäisen markkinoinnin. (Åberg 2006, 98 - 99.)

Koska BarLaurea on voittoa tavoittelematon opetusravintola, perustoimintojen tuki ei välttämättä ole kyseisen työyhteisön viestinnän tärkein tehtävä. Tämä ei tietenkään tarkoita, ettei BarLaurea harjoittaisi lainkaan mainontaa tai markkinointia, mutta pääpaino viestinnän tehtävien tärkeydessä sijoittuu kuitenkin seuraavaan kahteen esiteltyyn tehtävään; kiinnittämiseen ja informointiin, joiden tueksi opinnäytetyönä laadittu produktikin valmistetaan.

Kiinnittäminen viestinnän tehtävänä kuvaa uuden henkilöstön perehdyttämistä työhön ja työyhteisöön. Åberg (2006, 103) jakaa kiinnittämisen kahteen eri osaan, joista ensimmäinen koskee työhön ja sen tehtäviin perehdyttämistä, ja toinen koko työyhteisöön, sen arvoihin, toimintatapoihin ja kulttuuriin perehdyttämistä. Åberg myös painottaa, ettei perehdyttämistä suinkaan tulisi jättää pelkästään uusiin työntekijöihin, vaan myös vanhalle henkilökunnalle olisi aiheellista järjestää perehdyttämistä työtehtävien muuttumisen ja työnkierron yhteydessä. (Åberg 2006, 103.)

Tarkasteltaessa BarLaureaa ja siellä työelämää tutustumisensa aloittelevia opiskelijoita, on kiinnittämällä viestinnän tehtävänä valtava vaikutus. Koska kyseessä ei ole normaali työorganisaatio, jossa työskentelystä palkittaisiin ansiotuloilla, tulee motivointiin panostaa muin keinoin. Onnistunut kiinnittäminen on tässä oiva keino. Aikaisemmin käsitellystä perehdyttämistä koskevasta luvusta käy ilmi, miten työntekijä saadaan kiinnitettyä työyhteisöönsä ammattimaisin ja tulosta tuottavin keinoin.

Jokaisella työyhteisöllä on oma tavoitekuvansa, ja profiloinnilla tarkoitetaan juuri tämän rakentamista. Profiloinnissa kyse on siis haluttujen mielikuvien pitkäjänteisestä iskostamisesta kohderyhmien tajuntaan. Kysymykset; mitkä ovat tavoitteemme ja mihin olemme menossa, mistä olemme lähteneet ja mitä teemme juuri nyt auttavat tavoitekuvan hahmottamisessa. Kun näihin peruskysymyksiin kyetään vastaamaan, muodostuu perusta työyhteisön viestinnälle. Käytännön profilointi muodostetaan tekojen, viestien ja työyhteisön ilmeen yhteensovittamisesta viestintään. (Åberg 2006, 100 - 101.) BarLaureassa opiskelijan olisi tärkeä miettiä edellä mainittuja kysymyksiä oman oppimisensa valossa, sillä

oppimisympäristössä työskentelemisellä ei haeta yrityksen etua, vaan pyritään kehittämään opiskelijan itsensä työelämän taitoja ja tietämystä.

Edellä esitelty viestinnän osa-alueet ovat työyhteisön hallittavissa, mutta viidettä kokonaisuutta, sosiaalista kanssakäymistä, on sen vaikeampi kontrolloida. Sosiaalinen kanssakäyminen on viestinnän muoto, jota harjoitetaan ihmisten omilla ehdoilla, ja joka on jaettavissa kolmeen erilliseen ryhmään; lähiverkot, puskaradio sekä satunnaisverkot. Henkilökohtainen lähiverkko kattaa luonnollisesti ihmiset, jotka tunnemme hyvin henkilökohtaisella tasolla. Henkilöt, jotka eivät kuulu lähipiiriimme, mutta joiden kanssa meillä kuitenkin on päivittäistä kanssakäymistä, kuuluvat ryhmään ”puskaradio”. Kolmanteen ryhmään eli satunnaisverkostoon kuuluvat henkilöt, joiden kohtaaminen on suunnittelematonta, ja joita tuskin tapaamme enää myöhemmissä elämämme tilanteissa. Lähiverkossa viestit kulkevat nopeammin kuin muissa kahdessa ryhmässä, ja viestinnän tehokkuutta mitattaessa ne ovat painettua ilmoitusta tehokkaampia pääosin uskottavuutensa johdosta. (Åberg 2002b, 119 - 120.)

Kaikki edellä luetellut verkostot ovat olemassa, halusi työyhteisö sitä tai ei. Välillä verkostojen kautta kulkeva viestintä vaikuttaa yhteisöön negatiivisesti, välillä positiivisesti, mutta yleensä ottaen viestinnästä saatu hyöty on kuitenkin parhaimmillaan työyhteisön muuta ulkoista viestintää tukevaa. Vaikka mitään edellä mainituista kolmesta verkosta ei voi suoraan ohjata, ei työyhteisöillä juuri ole varaa jättää käyttämättä näiden viestintäkanavien tuomia mahdollisuuksia, sillä kyseiset verkostot koostuvat tuhansista henkilöistä. (Åberg 2002b, 119 - 121.)

4.2 Ulottuvuudet työtyytyväisyyteen sisäisen viestinnän näkökulmasta

Juholin (2006a, 146) käyttää teoksessaan käsitettä ”viestintätyytyväisyys”, kun puhutaan sisäisen viestinnän arvioinnista. Hänen mukaansa viestintätyytyväisyydessä kyse on henkilökohtaisesta tyytyväisyydestä saatua tietoon nähden, mahdollisuudesta tulla kuulluksi sekä mahdollisuudesta vaikuttaa omassa työyhteisössä. Juholin (2006a, 146) kertoo useiden tutkimuksien osoittavan viestintätyytyväisyyden liittyvän oleellisena osana työtyytyväisyyteen. Näiden mukaan erityisen tärkeänä pidetään esimiesten viestintätapoja ja heidän alttiuksiaan viestiä alaisilleen. Juholin toteaa myös kasvokkain viestinnän ja henkilöiden välisten verkostojen toiminnan olevan huomion arvoisia asioita tarkasteltaessa sisäistä viestintää työtyytyväisyyden lisääjänä. (Juholin 2006a, 146.)

Juholin määrittää omassa vuonna 1999 laaditussa tutkimuksessaan syitä siihen, mikä saa ihmisen kokemaan tyytyväisyyttä työyhteisön viestintää ja tiedonkulkua kohtaan. Tutkimuksessa hän nimeää neljä ulottuvuutta, joiden kohdalla tyytyväisyys erityisesti

vaikuttaa; johdon viestintä, keskinäinen vuorovaikutus ja ilmapiiri omalla osastolla, vaikuttaminen omaan työhön, uraan ja kehittymiseen sekä ammattimainen viestintä.

Kolmella ensimmäisenä mainitulla ulottuvuudella on ehdottomasti suurin vaikutus viestintätyytyväisyyteen, koska ne perustuvat voimakkaasti henkilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Koko organisaatiota koskevilla asioilla johdon odotetaan ottavan vastuu viestinnästä, kun taas keskinäinen vuorovaikutus ja ilmapiiri omalla osastolla viestinnän muotoina painottuvat tunteeseen ja kokemukseen ympäröivästä atmosfääristä. Omaan uraan ja kehittymiseen liittyvissä asioissa käännetään yleensä esimiehen puoleen, ja viestinnänammattilaisiin turvaututaan perinteisesti pitämään yllä koko organisaation viestintää yleisellä tasolla. (Juholin 2006a, 150.)

BarLaureassa työskennellessään opiskelijat eivät niinkään tunne kuuluvansa johonkin suureen organisaatioon, jonka hyväksi he työskentelevät, vaan kokemus omasta oppimisesta on tärkein. Siksi on tärkeää, että esimiesasemassa olevat henkilöt asennoituvat myös tilanteen erilaisuuteen ja pääpainotus viestinnän suhteen pidetään erityisesti yksityiskohtaisessa informoinnissa sekä positiivisen vuorovaikutuksen ja ilmapiirin ylläpidossa. Tulevaisuutta ajatellen on tärkeää, että opiskelijat saavat myönteisen kuvan työyhteisössä toimimisesta sen kaikki viestintäkanavat mukaan lukien.

4.3 Työtyytyväisyyden toteutuminen sisäinen viestintä huomioon ottaen

Juholin (1999a, 72) määrittelee työtyytyväisyyden henkilökohtaisena tunnetilana, johon vaikuttavat myönteiset kokemukset tehdystä työstä, optio vaikuttaa omaan ammatilliseen kehittymiseen sekä mahdollisuus osallistua yhteisön päätöksen tekoon. Palkka, työympäristön etenemismahdollisuudet sekä työn jatkuvuus ovat perinteisiä materiaalisia mittareita, joiden avulla työtyytyväisyyden tutkimusta yleensä lähestytään. Juholin kertoo myös toisenlaisesta lähestymistavasta, jolloin tutkimuksen kohteena ovat asiat, jotka liittyvät kiinteästi työn ominaisuuksiin. Tällaisista merkittävimpiä ovat mahdollisuus palautteeseen, työkuva selkeys ja yksilön osaamisen huomioiminen. (Juholin 1999a, 72.)

BarLaureassa materiaaliset tutkimusmittarit eivät luonnollisestikaan tule kyseeseen, kun mitataan työtyytyväisyyttä. Opiskelijat eivät saa palkkaa, työympäristön etenemismahdollisuuksia ei ole ja työn jatkuvuus on ennalta määrättyä. Tämän takia mittareilla, jotka mittaavat edellisessä kappaleessa viimeiseksi mainittuja on huomattavan suuri merkitys. Työtyytyväisyyden säilymiseksi ja henkilökohtaisen oppimisen kasvun takaamiseksi on opiskelijoiden välttämätöntä saada palautetta työstään, olla tietoisia tarkasta työnkuvastaan sekä ansaita myös huomiota heidän henkilökohtaistensa osaamisen tasosta.

Furman & Ahola (2002, 12) kertovat ihmisten haluavan kokea enemmän myönteisiä asioita voidakseen paremmin työyhteisössään. Heidän mukaansa kielteisiä asioita halutaan puolestaan luonnollisestikin välttää. Kyseisiä myönteisiä asioita sekä yhteisyyttä luovia tekijöitä ovat muun muassa arvostetuksi tulemisen tunne sekä kokemus onnistumisesta. Furman ym. kertovat teoksessaan kuitenkin myös sen, ettei työyhteisön henkinen hyvinvointi kohene vain positiivisista asioista ja tekijöistä vaan yhteisön tulee myös osata ratkaista ongelmakohtia rakentavasti, koko työyhteisön tyytyväisyyttä edesauttavalla tavalla. (Furman & Ahola 2002, 12 - 13.)

Huotari, Hurme & Valkonen (2005, 75 - 76) ovat sitä mieltä, että edellisten seikkojen lisäksi työyhteisön työtyytyväisyyteen viestintää tarkasteltaessa vaikuttaa merkittävästi myös yksilöiden viestinnällinen taito, eli kompetenssi, jonka voidaan katsoa tarkoittavan vuorovaikutussuhteiden rakentamista ja ylläpitoa sekä ryhmässä työskentelyn valmiuksia. BarLaureassa harjoittelunsa aloittavilla opiskelijoilla tällaisen kompetenssin taso voi vaihdella suurestikin. Opinnäytetyötä varten tehdyssä tutkimuksessa kävi esimerkiksi ilmi, että aikaisempaa kokemusta työyhteisössä toimimisesta ensimmäisen vuoden opiskelijoilla oli kullakin hyvin eri määrä; toisilla useita vuosia, toisilla ei lainkaan. Tämä on seikka, joka BarLaurean kaltaisessa opetusravintolassa tulisi ottaa huomioon. Koska koko ryhmän yhteenlaskettu kompetenssi ei välttämättä tuo lisäarvoa työtyytyväisyyden tuottajana, tulisi edellisessä kappaleessa mainittuihin arvostuksen ja onnistumisien tunteiden tuottamiseen keskittää erityinen huomio.

5 Yhteisöllisyys ja toiminta ryhmässä

Opiskelijoiden elämässä koulu ja sen piiriin kuuluvat elementit muodostavat luultavasti yhden voimakkaimmista yhteisöistä heidän sen hetkisessä elämässään. Kuten organisaatioidenkin, niin myös koulujen sisällä tästä yhdestä isosta yhteisöstä erkanee monia pienempiä ja tiiviimpiä yhteisöjä, kuten BarLaurea tämän opinnäytetyön tapauksessa. Koska BarLaurean oppimisympäristössä työskentelevä ryhmä on suhteellisen pieni ja tavallansa myös väliaikainen yhteisö, noudattaa se käyttäytymismalleiltaan hyvin paljon minkä tahansa määrääjäksi perustetun ryhmän toimintaa.

Tässä luvussa tullaan selventämään, mitä käsitteet yhteisö ja yhteisöllisyys tarkoittavat ja miten ne ja niiden toiminta kuvastuvat jokapäiväisessä elämässä. Näiden kahden käsitteen rinnalle ovat 2000-luvulla nousseet käsitteet uusyhteisöllisyys ja täsmäelämä, joista tullaan edempänä myös puhumaan. Lisäksi kerrotaan työn kannalta tärkeästä aiheesta, ryhmästä ja sen toiminnasta. Koska opinnäytetyössä käsitellään nimenomaan uusia opiskelijoita ja heidän

toimiaan, on luvun fokus lähinnä ryhmätoiminnan ominaispiirteissä sekä ryhmän kehitysvaiheissa.

5.1 Yhteisöllisyyden käsitteet

Jauhiainen & Eskola (1994, 43) määrittelevät yhteisöllisyyden kuvaavan arkikielisesti ilmaistuna ihmisten toimintaa ryhmissä, joita muun muassa sosiopsykologisin perustein kutsutaan yhteisöiksi. Erilaisia yhteisöjä voidaan määritellä esimerkiksi maantieteellisin perustein, sosiaalisiin perustein sekä yhteenkuuluvuuden ja muiden symbolista yhteisyyttä osoittavien ilmiöiden perustein. (Jauhiainen ym. 1994, 43.)

Jotta yhteisöllisyydelle ominaisesta yhteistoiminnasta saataisiin riittävän tarkka kuva, tarvitaan selkeitä käsitteitä. Näitä käsitteitä edustavat esimerkiksi sosiaalinen järjestelmä, instituutio, ideologia ja organisaatio. Sosiaaliset järjestelmät kuvaavat kokonaisuuksia, joihin ihmiset kuuluvat (esimerkiksi puolueet) kun taas instituutio tarkoittaa sääntöjen avulla määriteltyä toimintajärjestelmää, joka ei ole sidoksissa aikaan eikä paikkaan (esimerkiksi avioliitto). Organisaation kohdalla luonteen omaista on puolestaan aikaan ja paikkaan sidonnaisuus vaihtuvien jäsenten (esimerkiksi yritykset) ja ideologialla luonnollisestikin viitataan yhteiskunnassa vallitseviin uskomuksiin ja käytösnormeihin. (Lahikainen & Pirttilä-Backman 1994, 18 - 20.)

Koska opinnäytetyö koskettaa läheisesti BarLaureaa ja siellä toimivia opiskelijoita, on keskeinen käsite työn kannalta sosiaalinen järjestelmä. Sosiaalisilla järjestelmillä tarkoitetaan muun muassa kouluja, terveydenhuolto-organisaatioita sekä valtiota. Näille kaikille yhteistä on se, että ne koostuvat erillisistä yksiköistä, joiden välillä vallitsee riippuvuussuhde. (Lahikainen ym. 2004, 18.) BarLaurea voidaan siis nähdä Laurean ammattikorkeakoulun yhtenä yksikkönä, ja sen riippuvuussuhde muihin yksiköihin voidaan kuvata yhdellä selkeällä lauseella; ilman BarLaureaa Leppävaaran yksikkö jäisi vaille ruoka- ja tapahtumapalveluita, ja ilman Leppävaaran yksikön toimijoita jäisi BarLaurea vaille kannattavuuden takaavia asiakkaita.

Yhteisöt muodostuvat samanlaisissa tilanteissa, työpaikoissa, kouluissa tai esimerkiksi urheiluseuroissa olevien henkilöiden vapaaehtoisuuteen perustuen. Ketään ei voida pakottaa tietyn yhteisön jäseneksi, vaan henkilön on aidosti tunnettava jonkinlaista yhteenkuuluvuutta tullakseen jäseneksi. (Kopakkala 2005, 31 - 32.) Edelliseen perustuen on siis selvää, etteivät BarLaureassa yhdessä työskentelevät opiskelijat automaattisesti muodosta yhteisöä, vaan heidän on ensiksi tunnettava työskentelevänsä yhteisen päämäärän eteen toisensa hyväksyen. Kopakkala (2005, 32) kertoo, että yhteisöllisyyden syntyminen epävarmenee sitä myöden, mitä suuremmaksi ryhmä kasvaa. Suuremmissa firmoissa tavanomaista on yrittää synnyttää yhteisöllisyyttä järjestämällä työntekijöille esimerkiksi urheilupäiviä, pikkujouluja ja erilaisia

kannustusmenettelyjä. Yhteisön tiivistymistä työympäristössä auttaa, mikäli osalliset ovat tarkasti perillä omista tehtävistään, yhteisistä tavoitteista ja noudatettavista toimintamalleistaan. (Kopakkala 2005, 32.)

Edelliseen kappaleeseen ja etenkin sen loppuun vedoten on siis ehdottoman selvää, kuinka arvokasta ennakkotieto BarLaureasta ja sen toimintaympäristöstä uusille opiskelijoille on. Oppaan avulla opiskelijoiden tietoisuutta kyetään laajentamaan, ja ensi vuonna uudet BarLaurealaiset ovatkin jo töihin astellessaan ennakkoon tietoisia Kopakkalan mainitsemista omista tehtävistä, yhteisistä tavoitteista sekä noudatettavista toimintamalleista.

5.2 Uusyhteisöllisyys ja täsmäelämä

Käsite uusyhteisöllisyys on saanut alkunsa nykyaikaisen tieto- ja viestintäteknologian mukaan. Se ei varsinaisesti eroa vanhasta käsitteestä yhteisöllisyys, mutta tuo mukanaan modernin kosketuksen nykypäivän tietoyhteiskunnasta. Uusyhteisöllisyys koostuu erilaisista virtauksista ja perustuu vahvasti luottamukseen, me-henkeen sekä haluun olla mukana tietyssä yhteisössä. Uusyhteisöllisyys ja seuraavassa kappaleessa selitetty täsmäelämä ovat toisiaan tasapainottavia vastavoimia; ”toinen ei toimi ilman toista ja toisen aiheuttamat ylilyönit voi korvata toinen”. (Puohiniemi 2005, x - xi.)

Uusyhteisöllisyyden ja täsmäelämän tärkeys opinnäytetyötä ajatellen on selitettävissä sillä perusteella, että pysyäkseen kosketuksissa nykymaailman kanssa, on ymmärrettävä se ”sähköinen vallankumous”, joka viimeisen kymmenen vuoden aikana on koettu. Tämä luku auttaa lukijaa hahmottamaan uusien käsitteiden tärkeyden ja ymmärtämään tiettyjen toimintamallien päivityksen tarpeen. Kyseiseen lukuun perustuu myös opinnäytetyön tuloksena syntyvän ”Tervetuloa BarLaureaan -oppaan” sähköinen, pdf-muotoinen julkaiseminen.

Tärkeä viesti opinnäytetyön kannalta on myös luonnollisesti BarLaurean tärkeys yrittää tuoda itseään esiin oppimisympäristönä, jonka ehdottomiin ominaispiirteisiin kuuluu vankka me-henki ja yhdessä tekemisen hauskuus. Kuten Puohiniemi (2005, x) toteaa, on uusyhteisöllisyydelle ominaista halu kuulua tiettyyn yhteisöön. Työn kannalta olisi hienoa, mikäli laadittu opas pystyisi edesauttamaan sen tunteen luomisessa, joka johtaisi voimakkaampaan yhtenäisyyden tunteeseen ja tiiviimpään me-henkeen.

Täsmäelämä on uusyhteisöllisyyden ilmenemismuoto, joka perustuu digitaaliseen tiedonkäsittelyyn, mobiiliviestintään ja Internetin käyttöön. Voidaan siis sanoa, että siinä missä yhteisöllisyys ennen kertoi esimerkiksi kuntayhteisöjen toiminnasta, kertovat

uusyhteisöllisyys ja täsmäelämä puolestaan nykypäivän tietoyhteiskunnan laajasti sähköistyneestä toiminnasta. (Puohiniemi 2005, x.)

Yksilön kannalta täsmäelämä tarkoittaa esimerkiksi itseään kiinnostavan asian, palvelun tai tiedon hankkimista juuri silloin kuin itsellensä sopii. Esimerkkejä on nykypäivänä Internet pullollaan, kuten esimerkiksi nettipankit, sähköiset huutokaupat, netticasinot ja sähköiset lippujenvarausjärjestelmät. Yhteisön kannalta täsmäelämä tarkoittaa kaiken tarvittavan informaation reaaliaikaista hankkimista ja välitöntä hyödyntämistä, mistä esimerkkinä Internetissä reaaliajassa seurattavat uutiset ja pörssitiedotteet. Täsmäelämä koskettaa enemmän nuoria sukupolvia, jotka poiketen ikäihmisistä ovat omaksuneet Internetin ja muiden sähköisten viestimien käytön luonnolliseksi osaksi arkipäiväänsä. (Puohiniemi 2005, x.)

Puohiniemen edellisessä kappaleessa esittämiä huomioita ei tulisi painaa villaisella, vaan ottaa oivalluksista kaikki irti. Esimerkiksi työssä tehdyssä tutkimuksessa nuoret opiskelijat toivat esiin toiveen Internetiin sijoittuvasta ”BarLaurea -sivustosta”, jonka kautta opiskelijat muun muassa näkisivät työvuoronsa, jonka keskustelupalstalla he voisivat vaihtaa ajatuksiaan ja minkä avulla he voisivat selvittää toistensa sekä esimiestensä yhteystietoja. Tämä on nimenomaan sitä Puohiniemen painottamaa uusyhteisöllistä täsmäelämää, jossa sähköisten tiedotusvälineiden asema korostuu, ellei jopa muodostu välttämättömäksi tavoiteltaessa eritoten nuorijäsenenisen yhteisön tyytyväisyyttä.

5.3 Ryhmä käsitteistön valossa

Ryhmää voidaan kirjallisuuden perusteella määritellä muun muassa sen koon, tarkoituksen, sääntöjen, vuorovaikutuksen, työnjaon ja johtajuuden mukaan. Hajanainen joukkio muodostuu ryhmäksi siinä vaiheessa, kun joukkiosta erottautuvat ihmiset, joilla on yhteinen tavoite, jonkin verran yhteistä vuorovaikutusta ja perustavanlaatuinen käsitys siitä, ketkä ryhmään kuuluvat. Ryhmä eroaa yhteisöstä, verkostosta ja satunnaisesta ryhmästä kun sillä on rajattu tavoite ja jäsenet ovat edes jokseenkin tuttuja toisilleen. Ryhmälle ominaiset elementit, kuten johtajuus ja roolit syntyvät luonnollisesti ryhmän vuorovaikutusten seurauksena. (Kopakkala 2005, 36.)

Tavanomaisia ryhmiä ovat urheilujoukkueet, oppilaitoksien luokat, erilaiset hallitukset, työpaikan projektiryhmäläiset ja niin edespäin. Myös nykypäivän työelämälle on ominaista, että tehtäviä hoidetaan väliaikaisissa ryhmissä verkostoja käyttäen. (Kopakkala 2005, 37.) BarLaureassa työskennellessään opiskelijat joutuvat toimimaan tiiviissä ryhmässä saavuttaakseen heille asetetut tavoitteet. Tässä tilanteessa ryhmän toimintaa kuvaisi ehkä kaikista parhaiten yhteistoiminnallinen ryhmätyö. Lahikainen ym. (2004, 157) toteavat yhteistoiminnallisessa ryhmätyössä ominaista olevan, että kaikki ryhmän osapuolet ovat riippuvaisia toisistaan ja toistensa työpanoksista. Tämänlainen riippuvuus johtaa parhaassa

tapauksessa niin kutsuttuun ” kaikki yhden, ja yksi kaikkien puolesta” - ajatteluun. Yhteistoiminnallisessa ryhmätyössä ei ole sijaa vapaamatkustajille, vaan kaikki kantavat vastuuta tasapuolisesti. (Lahikainen ym. 2004, 157). BarLaurean tapauksessa edellä mainitut väitteet kuvastuvat hyvin koko keittiön toiminnan välttämättömässä saumattomassa yhteistyössä. Esimerkiksi astiahuollon viettäessä ylimääräisiä rupattelutaukoja kasaantuvat tiskit ja linjasto jää ilman astioita, joille asiakkaat saisivat ruokansa. Tämä puolestaan pysäyttää ruoan liikumisen, mikä johtaa hankaluuksiin keittiössä. Kun jokainen ryhmän jäsen hoitaa tehtävänsä huolella ja on valmiina tarjoamaan auttavaa kättä, on salin ja keittiön välinen yhteistyö saumatonta.

Yhteistoiminnalliset ryhmät ovat usein hyvin tehtäväkorostautuneita, mutta sitäkin tärkeämpää on opetteleminen pitkäjänteiseen yhteisvastuulliseen työskentelyyn ryhmässä. Jotta tähän päästäisiin, on ohjaajan tuki arvokasta. Opiskelijoiden oppimisprosessia tarkkaillaan jatkuvasti, ja ohjaaja jakeakin ryhmälle palautetta tarvittaessa ohjaten tai kannustaen. Myös ryhmän jäsenet arvioivat omaa työskentelyään antaen palautetta toisilleen. (Lahikainen ym. 2004, 157.) BarLaurean oppimisympäristössä edellä mainitut käytänteet tulevat loistavasti esiin palavereissa, joita pidetään muutama päivässä. Esimerkiksi iltapäiväpalaverissa koko ryhmä saa palautetta kuluneesta päivästä sekä mahdollisuuden esittää kysymyksiä askarruttavista asioista.

Muita yhteistoiminnallisen ryhmätyön ominaispiirteitä ovat muun muassa heterogeeniset ryhmät ja niistä johtuva erilaisuuksien hyväksikäyttö, yhteinen, asenteellisella tasolla jaettu johtajuus ja vuorovaikutustaitojen jatkuva hiominen muun muassa eri roolien avulla. Kiteytetysti ilmaistuna voitaisiin sanoa, että yhteistoiminnallisessa ryhmätyössä totutaan työskentelemään muiden kanssa ja ottamaan vastuuta omasta ja muiden oppimisesta. (Lahikainen ym. 2004, 157 - 158.)

5.4 Ryhmän kehitysvaiheet

Bruce Tuckman julkaisi vuonna 1965 tutkimuksen ryhmän vaiheittaisesta kehityksestä, eikä sen paikkansa pitävyyttä ole kyseenalaistettu vielä tähänkään päivään mennessä. Tuckmanin mukaan ryhmä käy elinkaarensa aikana läpi viisi vaihetta, joita kutsutaan muodostumisvaiheeksi, kuohuntavaiheeksi, sopimisvaiheeksi, hyvin toimivan ryhmän vaiheeksi ja ryhmän lopettamisvaiheeksi. (Kopakkala 2005, 48 - 49.) Kyseiset vaiheet ovat omiaan kuvastamaan BarLaureassa työskentelevän opiskelijaryhmän elinkaaren vaiheita.

Muodostusvaiheessa ryhmä kaipaa jatkuvasti tukea ohjaajiltaan, joiden he odottavat antavan valmiit avaimet ongelmien ratkaisuun. Käyttäytyminen ryhmässä on varovaista ja muodollista, kaikki ikään kuin pelkäävät toistensa varpaille tallaamista. Tutustumisvaiheeseen päästyä

alkavat roolit hiljalleen selkeytyä ja ryhmä alkaa hahmottaa yhteisiä pelisääntöjä joita noudattamalla annettuun tavoitteeseen päästäisiin. Tässä vaiheessa ryhmä tuntuu yleensä jäsenilleen turvalliselta ja sen ilmapiiri on myönteinen. (Kopakkala 2005, 49.)

Muodostusvaiheen yleistä ilmapiiriä kuvaa kuitenkin hämmentyneisyys. Kuva ryhmän tehtävästä on usein epäselvä ja monet jäsenet epävarmoja omasta asemastaan ryhmässä. Ihmiset niin sanotusti etsivät hyväksyttävän käyttäytymisen rajoja. Outo ja uusi tilanne aiheuttaa ahdistusta ja epävarmuutta, mutta tehtävien, sääntöjen ja menetelmien selkiytyttyä tilanne helpottaa. Muodostusvaiheessa ominaista on, että annettu työ pyritään tekemään yhdistämällä yksilösuorituksen saumattoman tiimityöskentelyn sijaan. (Kopakkala 2005, 49.)

Kuohuntavaiheessa ryhmä herää individualistisuuteen; yksilöt haluavat erottua ryhmästä. Konflikteja syntyy runsaasti, mikä aiheuttaa sisäistä taistelua ja usein myös annetun tehtävän ja ohjaajan vastustelua. Myös tyytymättömyys ja pettymys omaa ryhmää kohtaan ovat mahdollisia. Kun varmuus omasta itsestä ja roolista kasvaa, aletaan usein hanakasti esittää omia näkemyksiä asioista sekä puuttumaan toisten tekemisiin. Työhön ei täten vielä tässä vaiheessa päästä kunnolla käsiksi, vaan energia kuluu lähinnä jäsenten toistensa, sekä ohjaajan rajojen testailuun. Positiivista kuohuntavaiheessa kuitenkin on, että tavoitteet ja toimintamuodot alkavat selkiytyä. Ryhmän kaikki jäsenet osaavat jo antaa työpanoksensa, mutta edelleenkin puitteet mainittavalta ryhmätyöskentelyltä puuttuvat kuohunnan aiheuttaman jumiutumisen takia. (Kopakkala 2005, 49 - 50.)

Sopimisvaiheessa ryhmän jäsenet alkavat hyväksyä toistensa roolit ja ryhmähenki paranee. Eroavaisuudet ryhmäjäsenten kesken hyväksytään, mikä johtaa yhteenkuuluvuuden tunteen syntymiseen ja konfliktitilanteiden välttämiseen. Sopimisvaiheessa yhteistyö alkaa kukoistaa ja mielipiteitä voidaan ilmaista avoimesti. Ryhmä tiivistyy ja sitä myöten myös oppii sopimaan ristiriitansa ja jopa välttelemään niitä. Voidaankin sanoa, että ryhmän toiminnalle kehittyi juuri sille ryhmälle ominaisia sääntöjä ja normeja. Sovitteluvaiheessa luodaan paljon yhteisiä toimintatapoja ja tavoitteita, koska jäsenet ovat jo toisilleen tuttuja ja kaikki tuntevat toistensa työskentelytavat; kaikilla on siis jo oma paikkansa ja roolinsa ryhmässä. (Kopakkala 2005, 50.)

Sopimisvaiheessa toimintailmapiiri vaikuttaa usein vapautuneelta, mutta avoimuus voi joskus olla näennäistä. Ryhmän vakiintumiseksi yksilöt joutuvat tinkimään individualistisuudestaan kun halutaan suojautua ikäviltä sosiaalisilta tilanteilta. Käytännössä tämä tarkoittaa oman persoonan hyysäilyä, jotta omien tekemisien johdosta ei ajauduttaisi tilanteisiin missä tiimitoveri tai useampi kääntyy itseään vastaan. (Kopakkala 2005, 50.)

Kun päästään hyvin toimivan ryhmän vaiheeseen, on ryhmä jo tuottava, tehokas ja luova. Ryhmän jäsenet osaavat hyödyntää resurssejaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti, työ on tavoitteen suuntaista sekä harkittua, eivätkä ristiriitatilanteet aiheuta enää häiritseviä konflikteja vaan ne osataan ratkaista asiallisesti. Tässä vaiheessa ryhmä voi viimeinkin paneutua tehtäväänsä ja kaikki energia on mahdollista suunnata työskentelyyn. Toimivan ryhmän vaiheessa ihmissuhdeongelmat ovat suuriltaan ratkaistu. Roolit ovat joustavia ja tarkoituksenmukaisia, ja ryhmän jäsenten erilaisuutta osataan käyttää hyödyksi. Ryhmän jäsenet ovat kykeneviä vastuulliseen ja rakentavaan työskentelyyn, eikä ryhmän sisäisten ongelmien ratkaisu tuota kummoisempia ongelmia.

Hyvin toimivan ryhmän ilmapiiri on neuvokas, avoin, joustava, tehokas ja tukeva. Ryhmän jäsenet suostuvat venymään toistensa hyväksi, ja työnlaatua kuvaa sana yhteisvastuullisuus. Miinuspuolena hyvin toimivassa ryhmässä on mahdollisten uusien jäsenten hankaluus päästä mukaan ryhmään. Ryhmä on jo niin tiivis ja rutinoitunut, ettei uudelle jäsenelle koeta olevan tarvetta, ja siksi tulokas usein joutuukin syrjityksi. (Kopakkala 2005, 51.)

Ryhmän lopettamisen vaihe on luonnollisesti edessä silloin, kun ryhmän tehtävä on hoidettu, tai ryhmä hajoaa joistakin muista syistä. Tämä vaihe on ryhmäläisille usein hyvin tunteellinen ja jopa haikea, ja saattaa aiheuttaa joissakin ryhmän jäsenissä jopa masennusta, kun taas joillekin puolestaan suurta helpotusta. Ryhmää lopetettaessa on normaalia, että sen kuluneen toiminnan kunniaksi järjestetään jonkinlainen yhteinen tapahtuma, jossa ryhmätoverit voivat kerrata yhdessä kokemiaan asioita, muistella menneitä ja sanoa lopulta hyvästit ennen siirtymistä uusiin tehtäviin. (Kopakkala 2005, 51.)

6 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tarkoituksena on selvittää BarLaureaan vuonna 2011 siirtyvien opiskelijoiden odotuksia ja tuntemuksia koskien kyseisessä oppimisympäristössä toimimista sekä ottaa selvää myös siellä jo toimessa olleiden opiskelijoiden kokemuksista ja mielipiteistä. Tutkimus tulee luonnollisesti toteuttaa tiettyjen säännöksiä rajoissa joko kvalitatiivista tai kvantitatiivista tutkimusmetodia noudattaen. Seuraavissa kappaleissa selvennetään millaisiin tutkimusmenetelmiin kyseisessä opinnäytetyössä tehty tutkimus perustuu, ja mitä ne käsitteinä teorian valossa tarkoittavat.

Tutkimukseen valittiin kvalitatiivinen lähestymistapa, koska sen koettiin palvelevan parhaiten pyrkimyksiä kerätä nimenomaan laadullista, yksityiskohtaista tietoa. Kvalitatiivisen tutkimuksessa pyritäänkin tutkimuskohteen ymmärtämiseen sekä sen käyttäytymisen selittämiseen. Eskola & Suoranta (1998, 61) sanovat, ettei kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on kuvata jotakin tapahtumaa, ymmärtää

tiettyä toimintaa tai vaihtoehtoisesti luoda teoreettisesti selitettävissä oleva tulkinta jostain ilmiöstä.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on myös ominaista, että se rajoittuu yleensä pieneen määrään harkinnanvaraisesti valittuja tapauksia, jotka pyritään kuitenkin analysoimaan erittäin tarkasti. Tutkimus sopii erityisen hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen ja sosiaalisten ongelmien mittaamiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on usein tekstimuotoista, ja se voidaan kerätä perinteisellä haastattelulomakkeella, avoimella keskustelunomaisella haastattelulla, teemahaastattelulla tai neljän viiva kahdeksan hengen ryhmähaastattelulla. (Heikkilä 2008, 16 - 17.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen metodiin, lauseenrakennusmenetelmään päädyttiin opinnäytetyön toimeksiantajan ehdotuksesta. Menetelmä ei missään nimessä ole se perinteisin, mutta sen tuomat tulokset ovat olleet tuottoisia. Menetelmä palvelee opinnäytetyön etuja erityisen hyvin, koska tutkimuksessa halutaan tietoa tarkkaan määritellyistä teemoista, mutta tutkimushenkilöiden vapaasti kertomana. Lauseenrakennusmenetelmää käyttäen tutkimuksen tekijöiden on mahdollista johdatella tutkimushenkilö haluamalle aihealustalle, jättäen tälle kuitenkin täyden vapauden kuvailla kokemuksiaan ja tuntemuksiaan juuri hänen itse kokemallaan tavalla.

Yksinkertaisesti kuvattuna lauseenrakennusmenetelmä toimii siten, että vastaaja jatkaa annettua lausetta omin sanoin, oman mielipiteensä ja kokemuksensa perusteella. Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2009, 93) mukaan kyselyn tarkoitus on aina enemmänkin todentaa teorian paikkaansa pitävyyttä, joten jokaisen esitetyn kysymyksen on pohjauduttava teoriaan, jota halutaan selvittää. Tutkimuksen etenemisen ja onnistumisen kannalta lauseenrakennuskyselyn kysymykset eivät saa olla ”tuulesta temmattuja”, vaan laadintavaiheessa tulee tarkoin huomioida, että jokainen kysymys pohjautuu opinnäytetyössä käytettävään teoreettiseen viitekehykseen. Toimittaessa näin pyritään varmistamaan, että jokainen kysymys olisi tutkimuksen kannalta aiheellinen.

7 Aineiston hankinta ja analysointi

Aineistoa voidaan kerätä ja analysoida monella eri tapaa. Aineiston hankinta lähtee periaatteessa liikkeelle jo heti tutkimussuunnitelman laatimisen yhteydessä. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (177, 2010) sanovatkin, että tutkimuksen teko sisältää niin teoreettisia pohdintoja kuin myös monia käytännöllisiä järjestelyjä ja toimia. Tämän tutkimuksen tapauksessa aineiston keruumenetelmiksi valittiin teoreettinen viitekehys ja siihen pohjautuva lauseenrakennuskysely. Tässä luvussa käsitellään aineiston hankinnan menetelmiä

sekä teorian että käytännön valossa, sekä pohditaan eri analysointitapoja niin yleisellä kuin tämän opinnäytetyönkin tasolla.

7.1 Kyselylomakkeen ja saatekirjeen laadinta

Ojasalon ym. (2009, 115) mukaan kyselyn avulla on selvitettävä vain ja ainoastaan sellaisia asioita, jotka ovat olennaisia varsinaisen tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa lomakkeiden kysymykset laadittiinkin harkitusti teoreettista viitekehystä noudattaen ja samaan aikaan pohtien, kuinka ne olisivat oleellisia varsinaisen produktin eli tulevan oppaan kannalta.

Lomakkeen laadinnassa ja kysymysten suunnittelussa huomioitavia tekijöitä ovat myös selkeys kysymysten asettelussa, pituudessa ja loogisuus niiden esittämisjärjestyksessä (Ojasalo ym. 2009, 116). Tutkimuksessa suoritettiin kaksi erillistä lauseenrakennuskyselyä; toinen opiskelijoille vailla kokemusta ja vastaavasti toinen kokemusta omaaville, joten kysymyslomakkeita tehtiin kaksi erilaista. Lomakkeen perustiedoissa kartoitettiin haastateltavan opintolinja, sukupuoli, ikä sekä tiedusteltiin oliko aiempaa työkokemusta alalta. Lauseenrakennuskysymyksiä oli kaikkiaan yhdeksän kappaletta, jotka etenivät aihealueittain yleiskysymyksistä perehdyttämiseen, viestintään, yhteisöllisyyteen sekä lopuksi ammatillisen kehittymisen teemaan. Ennen varsinaisia kysymyksiä oli selkeästi informoitu, kuinka kysymyksiin tuli vastata. Kysymyslomakkeet hyväksyttiin ohjaajilla sekä ravintolapäälliköllä ennen varsinaista toteutusta, joka suoritettiin valvotuissa olosuhteissa. Tutkimuksessa käytetyt lomakkeet löytyvät liitteistä. (Liite1)

Kyselylomakkeeseen liitettiin lisäksi saatekirje, vaikka tutkimuksen suorittajat olivatkin paikan päällä itse jakamassa kyselylomakkeita ja antamassa suullista informaatiota. Ojasalo ym. (2009, 118) muistuttavat, että saatekirjeen tarkoitus on nimenomaan herättää luottamusta ja näin ollen saada motivoitua vastaaja täyttämään lomake rauhassa, ajatuksen kanssa. Tutkimuksessa käytetyssä saatekirjeessä ensinnäkin kuvattiin tutkimusta lyhyesti sekä kerrottiin sen tärkeydestä ajatellen BarLaurea-konseptin kehitystä. Samalla painotettiin kuinka aidoilla mielipiteillä on mahdollisuus vaikuttaa varsinaisen oppaan sisältöön. Saatteessa mainittiin myös tutkimuksen suorittajien yhteystiedot sekä osoitettiin kiitollisuutta osallistumisesta tutkimuksen etenemiseksi. Saatekirje löytyy liitteistä. (Liite2)

7.2 Aineiston keruu

Varsinaiset kyselyt suoritettiin kahdessa erässä, joista ensimmäinen tapahtui viikolla 37, ja jossa kyseessä olivat toisen vuoden opiskelijat. Tutkimus toteutettiin niin sanotusti kolmessa

osassa; opastus, vastaaminen ja tutkimusmateriaalin kerääminen. Ensimmäiseen vaiheeseen oli varattu aikaa BarLaurean iltapäiväpalaverista, jossa tutkimuslomakkeet jaettiin opiskelijoille. Lomakkeen ohessa annettiin myös saatekirje, josta ilmeni tutkimuksen tausta ja tarkoitus. Toisessa vaiheessa opiskelijat suorittivat lomakkeen täyttämisen, johon heille annettiin aikaa kolme päivää. Vastausmotivaation lisäämiseksi oli sovittu, että kaikki kyselylomakkeen määräaikaan mennessä palauttaneet saivat kahvila Beatista ilmaisen virvoitusjuoman. Viimeisessä vaiheessa tutkimusmateriaalit noudettiin BarLaurean toimistosta, johon opiskelijat olivat ne täytettyään palauttaneet.

Viikolla 39 ensimmäisen vuoden opiskelijoille suoritettu jälkimmäinen tutkimus toteutettiin siten, että sille oli varattu erillinen aika, jolloin vastauslomakkeet päästäisiin sekä jakamaan että keräämään henkilökohtaisesti. Ennen tutkimuksen alkamista osallistujille selitettiin tutkimuksen lähtökohdat, tarkoitus ja tutkimushenkilöiden itse siitä saama hyöty. Tutkittavilla henkilöillä oli aikaa vastata heidän siihen itse tarvitsemansa aika, mutta kokonaisuudessaan tutkimuksen toteuttamiseen kului noin kolmekymmentä minuuttia. Olosuhteet tässäkin tutkimuksessa olivat hyvät, ja tutkimus tuotti kattavan vastausmateriaalin, vaikei ensimmäisen tutkimuksen kaltaista houkutinta opiskelijoille tässä tapauksessa oltu annettukaan.

Molemmat tilaisuudet olivat erittäin onnistuneita prosessin etenemisen kannalta; tutkimusmateriaalia saatiin kerättyä runsaasti kummaltakin tutkimusryhmältä. Tutkimuksen onnistumiseen vaikutti osaltansa myös suotuista tutkimusilmapiiri, joka edesauttoi tutkimuksen alustamista ja tutkimukseen osallistuvien opiskelijoiden ohjaamista tutkimukseen ja sen tarkoitukseen. Seuraavassa alaluvussa käsitellään, kuinka kyseistä materiaalia analysointiin.

7.3 Aineiston analysointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole selkeää yhdenmukaista ohjeistusta sille, miten aineiston analysointi tulisi suorittaa. Pääsääntöinä analysointimenetelmissä toimivat kuitenkin aineiston selittäminen ja ymmärtäminen. Selittämiseen pyrkivässä analysointimenetelmässä (kvantitatiivinen tutkimus) käytetään tavallisesti tilastollista analysointia ja päätelmien tekoa, kun taas ymmärtämiseen perustavassa lähestymistavassa (kvalitatiivinen tutkimus) kyse on laadullisesta analyysistä ja päätelmien teosta. Kuten kappaleen alussa mainittiin, ei laadullisessa tutkimuksen analysointiin päde tiukat ohjenuorat, mikä saattaa johtaa analysoinnin laatimisen vaikeaksi kokemiseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 218 - 219.)

Laadullista analysointia tehtäessä käytetään yleisimmin joko induktiivista tai abduktiivista päättelyä. Induktiivinen päättely perustuu yksittäisiin havaintojoukkoihin, joiden tarkastelu

muodostaa niistä yleistyksen tai teorian. Esimerkki tällaisesta päättelystä voisi esimerkiksi olla uskomus siitä, että aurinko nousee huomenna idästä. Järjellä ajateltuna uskomus pitää paikkansa, mutta se on totta vain niin pitkään kuin toisin todistetaan. Induktiivinen päättely ei siis ole varmaa, vaan todennäköistä päättelyä. Uusi havaintoaineisto voi kumota aikaisemman havainnoista tehdyn yleistyksen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 136 - 140.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen analysoinnissa käytetään abduktiivista päättelyä. Hirsjärvi ym. (2000, 136- 140) kertovat, että abduktiivisella päättelyllä pyritään kerätyn aineiston avulla todentamaan teoreettisia ideoita, joita tutkijalla on jo ennestään. Tämän lisäksi opinnäytetyön analyysin tavoitteena - edellinen huomioon ottaen - on myös antaa mahdollisimman kattava kuvaus tutkitun asian sisällöstä. Opinnäytetyössä käytettyjä konkreettisia analysointimenetelmiä kuvataan seuraavassa kappaleessa.

Tehdyssä tutkimuksessa kysyttiin osallistujaryhmältä yhdeksän kysymystä, jotka oltiin jaoteltu viiteen eri teemaan. Teemoista ensimmäinen, ”odotuksista kokemuksiin” käsitti kaksi peruskysymystä, joilla pyrittiin kartoittamaan vastaajien ennako-odotuksia sekä jo saatuja kokemuksia BarLaureassa toimimisesta. Kolme seuraavaa teemaa - ”työhön opastuksen risut ja ruusut”, ”sisäinen viestintä - haaste vai mahdollisuus” sekä ”yhteistyöstä iloa oppimiseen” - koskivat puolestaan teoreettisessa viitekehyksessä käsitellyjä aihioita, ja niistä kysyttiin yhteensä kuusi kysymystä. Viimeisenä teemana oli ”innokkuutta ammatilliseen kehittymiseen”, jonka yhden esitetyn kysymyksen tarkoitus oli selvittää opiskelijoiden tuntemuksia siitä, miten he kokevat BarLaureassa työskentelemisen vaikuttavan heidän omaan kasvuunsa työntekijöinä. Ensimmäinen ja viimeinen teema eivät saa tukeansa teoriasta, vaan niillä selvitetään enemmänkin persoonallisia mielipiteitä, jotka eivät ole mitattavissa. Kuten jo edempänä mainittiin, perustuvat kolme keskimmäistä teemaa kuitenkin vankkaan teoriapohjaan, ja siksi ne tarvitsevatkin osakseen abduktiivisen analysoinnin keinoja.

Analysointivaiheessa eri teemoja hyödynnettiin niin, että litteroitaessa kaikki tietyn teeman vastaukset koottiin saman otsakkeen alle, jotta voitaisiin helposti muodostaa kattava kokonaiskäsitys siitä, millaista tietoa annetut vastaukset kokonaisuutena tuottivat. Esimerkiksi kolmen keskimmäisen teeman kohdalla kyettiin tarkastelemaan tukivatko annetut vastaukset teoreettisessa viitekehyksessä esiteltyä teoriaa ja miten. Ensimmäisen ja viimeisen teemojen kysymyksillä pyrittiin puolestaan muodostamaan mielikuva siitä, millaisia ennakkoluuloja ja odotuksia opiskelijoilla on BarLaureassa toimimisesta, ja kuinka he kokevat sen vaikuttavan omaan kehitykseensä valitsemansa alan ammattilaisina.

8 Tutkimustulokset

Tutkimus suoritettiin lauseenrakennusmenetelmää käyttäen kymmenelle BarLaureassa jo toimineelle toisen vuoden opiskelijalle sekä kymmenelle harjoittelemisensa BarLaurean oppimisympäristössä joulukuussa aloittavalle ensimmäisen vuoden opiskelijalle. Vanhojen opiskelijoiden tutkimusryhmässä henkilöiden keski-ikä oli 22,4 vuotta ja jakauma miesten ja naisten välillä kolme ja seitsemän. Aikaisempaa alan työkokemusta toisen vuoden opiskelijoilla oli puolella. Opiskelijat kertoivat olleensa töissä muun muassa ravintola- ja kahvilatyöntekijöinä.

Uusien, ensimmäisen vuoden opiskelijoiden kohdalla keski-ikä oli luonnollisesti hiukan alhaisempi, 21,1 vuotta. Kuten vanhojen kohdalla, myös uusista opiskelijoista miehiä oli kolme ja naisia seitsemän. Aikaisempaa alan työkokemusta ensimmäisen vuoden opiskelijoilla kohdalla oli vain neljällä. Kaksi kymmenestä ilmoitti, ettei heillä ole minkäänlaista työkokemusta. Suosituimpia aikaisempia työpaikkoja sekä uusien että vanhojen opiskelijoiden keskuudessa olivat erilaiset kaupanalan tehtävät, kuten myyjäntyö.

Tutkimus jaettiin viiteen eri teemaan, joista ensimmäisessä kartoitettiin yleiskuvaa BarLaureassa työskentelystä, toisessa perehdyttämisen aihealueita, kolmannessa tietoja sisäisen viestinnän laidasta, neljännessä yhteisöllisyyteen ja ryhmätöihin liittyviä seikkoja sekä viimeisessä opiskelijoiden mielipiteitä koskien heidän ammatillisen kehittymisensä ja BarLaurean yhteyttä. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään teemakohtaisesti tutkimuksesta saatuja tuloksia.

8.1 Odotuksista kokemuksiin

Tutkimuksen alussa haluttiin selvittää, millaisia odotuksia ja toivomuksia uusilla opiskelijoilla oli BarLaureassa työskentelyä kohtaan, sekä sitä, miten vanhat opiskelijat olivat toimensa kokeneet ja mitä työskennellessään oppineet. Uusien opiskelijoiden kohdalla tulokset olivat valtaosin positiivisia, vain muutaman vastauksista kuului läpi hienoista epäluuloisuutta ja negatiivisuutta. Eniten opiskelijat odottivat uusia kokemuksia ja taitojen kehittymistä, sillä vain neljällä kymmenestä oli aikaisempaa kokemusta ravintola- tai hotellialalta. Suurin toive uusista opittavista asioista liittyi keittiötoimiin, mutta myös tiimityöskentely ja oppiminen kärsivällisyyteen nousivat esille.

Tutkimustuloksista käy selkeästi esille, että se, mitä uudet opiskelijat BarLaureassa harjoittelulta odottavat oli toteutunut suhteellisen hyvin vanhojen, BarLaureassa jo työskennelleiden opiskelijoiden parissa. Erilaisissa tehtävissä toimiminen koettiin vastausten perusteella lähinnä opettavaiseksi ja hyödylliseksi, vaikka muutaman mielestä käytänteet

olivat täysin turhia tai vain mukavia piristeitä teoriaopiskelun rinnalle. Asiat, joita uudet opiskelijat toivoivat oppivansa edustivat valtaosaa vastauksista, joita saatiin, kun kysyttiin vanhoilta mitä he BarLaureassa työskennellessään olivat oppineet.

Kaksi tutkimuksen ensimmäistä kysymystä kartoitti opiskelijoiden ennakoasenteita sekä yleistä mielikuvaa siitä, mitä BarLaurean oppimisympäristössä toimiminen oli kokonaisuudessaan ollut. Vastauksien positiivinen sävy oli kerrassaan yllättävä, sillä oletusarvona oli opiskelijoiden samantapainen reagointi, mitä vanhemmissa vuosikursseissa oli kolme vuotta sitten ilmennyt. Jälkeenpäin ajateltuna voidaan todeta, että muuttuneet opintojaksosuunnitelmat ovat saattaneet olla suuri syy asenteiden parantumiseen.

Nykyään opiskelijat eivät enää noudata viisipäiväistä kouluviikkoa, johon kuulu kolme päivää BarLaureassa harjoittelua ja kaksi laajaa teoreettista opintojaksoa - yhteensä siis yli viisikymmentä viikkotuntia. Uudistettu toimintatapa noudattaa kahden viikon syklejä, jolloin joko keskitytään vain ja ainoastaan BarLaureassa työskentelyyn tai vaihtoviikkoisesti puhtaasti opiskeluun.

8.2 Työhön opastuksen ruusut ja risut

Tutkimuksen toisessa vaiheessa haluttiin selvittää, millaisia toiveita uusilla opiskelijoilla on työhön opastuksen suhteen, ja mitä he heitä perehdyttäviltä henkilöiltä odottavat. Vanhojen opiskelijoiden kohdalla kysyttiin puolestaan sitä, millaiseksi he olivat perehdytyksen ja sen hoitaneet henkilöt kokeneet.

Vastauksista kävi ilmi, että perehdytyksen kohdalla BarLaurealla olisi vielä huomasti parannettavaa. Lähes jokainen vastanneista toisen vuoden opiskelijoista kertoi, että perehdytyksen laatu oli heikkoa. Siitä vastanneet henkilöt eivät olleet täysin itsekään tietoisia, kuinka heidän opastamana tehtävät hoidetaan. Muutamia kiitoksia kuitenkin sateli ystävällisestä asenteesta ja halusta auttaa.

Kuten perehdyttämistä koskevassa luvussa kerrottiin, opiskelija tulisi ensimmäisenä perehdyttää itse yritykseen, sen jälkeen työpaikan henkilöstöön, asiakaskuntaan ja arjen pelisääntöihin. Viimeiseksi tulisi suorittaa perehdyttäminen varsinaisiin työtehtäviin, asetettuihin tavoitteisiin ja annettuihin vastualueisiin. Kysyttäessä ensimmäisen vuoden opiskelijoilta heidän perehdytysodotuksiaan, valtaosa vastasi toivovansa ammattimaisuutta sekä heidän oman kokemuksensa huomioimista perehdytyksessä. Tällä hetkellä näitä odotuksia ei kuitenkaan tutkimuksen perusteella kyetä täyttämään.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena oppaan valmistaneet opiskelijat uskovat, että informaatio, jota ”tervetuloa - paketin” kautta pystytään tarjoamaan, on suureksi avuksi sekä uusille opiskelijoille että heitä perehdyttävälle henkilölle. Opasta lukiessa opiskelijalle selviää perustiedot BarLaureasta yrityksenä, sen avainhenkilöistä sekä siellä vallitsevista pelisäännöistä. Opas avaa myös heille asetetut tavoitteet ja antaa ensikuvan siitä, millaisissa tehtävissä he tulevat BarLaureassa toimimaan. Käytännössä opas siis täyttää edellisessä kappaleessa mainitut perehdyttämisen kriteerit melko hyvin. Tietenkin tieto on pintapuolista, mutta pääasiassa opiskelijan saama kuva on kokonaisvaltainen. Oppaan avulla opiskelijat ovat siis jo ennen BarLaureaan astumista saaneet hyvät eväät oppimisen aloittamiselle, joten perehdyttävien henkilöiden vastuu on puolittunut. Opas auttaa toteuttamaan ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoiden perehdytyksen suhteen mainitsevat toiveet, jotka eivät toteutuneet toisen vuosikurssin opiskelijoiden keskuudessa.

8.3 Sisäinen viestintä - haaste vai mahdollisuus

Kolmannessa kokonaisuudessa käsiteltiin sisäistä viestintää. Uusilta opiskelijoilta kysyttiin olivatko he jo mahdollisesti saaneet tietoa BarLaureassa työskentelystä ja millaista tämä informaation kulku oli heidän mielestään ollut. Vanhojen opiskelijoiden kohdalla haluttiin tietää, miten he olivat sisäisen viestinnän kulun BarLaureassa kokeneet, ja mitä mieltä he olivat informaation kulusta oppimisympäristössään yleensä.

Kysyttäessä uusilta opiskelijoilta heidän tiedon saannistaan koskien BarLaureassa työskentelyä, vastasivat he sen olleen heikkoa, ellei jopa olematonta. Samoin toisen vuosikurssin opiskelijat kertoivat toivovansa parannuksia viestinnän nykyiseen tilaan. *”Olisi mukavaa, jos BarLaurealla olisi jokin oma sähköinen työtilansa, joka sisältäisi esimerkiksi keskustelupalstan, tiedon työvuoroista ja jonkinlaiset osastomanuaalit, jotta työpäivään voisi valmistautua etukäteen”*, kirjoittaa muun muassa eräs vastanneista toisen vuoden opiskelijoista. Viestinnän tilasta kiitosta saivat palaverit, joissa informaation kulku kuvattiin loistavaksi. Erilaiset kokoukset ovatkin oivia keinoja kohottaa viestinnän tilaa, sillä niissä yksilöllä on mahdollisuus palautteeseen, työtä käsiteltäessä tehtäväkuvat selkenevät ja työntekijän omaa osaamista nostetaan huomioon.

Sisäistä viestintää koskevassa luvussa sanottiin, että *”onnistunut sisäinen viestintä edesauttaa henkilöstön viihtyvyyttä työpaikalla, kohottaa motivaatiota ja tätä kautta johtaa ammatillisen oppimisen kehittymiseen, ja kun työyhteisön sisäinen viestintä on kunnossa, antaa se paremmat edellytykset hedelmälliselle kasvualustalle ja uusien ideoiden syntymiselle”*. Sisäisellä viestinnällä on siis paljon tekemistä työtyytyväisyyden kanssa. BarLaureassa opiskelijat eivät kykene kartuttamaan ansiotulojaan, joten viestinnän

onnistuminen korostuu erityisesti motivoijan roolissa. Hyvä motivaatio puolestaan johtaa opiskelijan omaan ammatilliseen kehittymiseen ja tätä kautta parantuneeseen työtulokseen.

Mietittäessä oppaan yhteyttä sisäiseen viestintään, on merkitys selvä. Se auttaa merkittävästi viestinnän toisessa tehtävässä, kiinnittämisessä. Se antaa tukensa myös profiloinnille, jossa tarkoituksena on rakentaa tavoitekuva toimitusta työyhteisöstä. Lisäksi oppaan kautta saadaan korjattua seikka, johon ensimmäisen vuoden opiskelijoiden vastauksia tutkittaessa törmättiin; oppaan ilmestyttyä on kaikki tarvittava informaatio opiskelijan helposti saatavilla, missä ja milloin tahansa. Tämän kaltainen informaation saannin mahdollisuus on osa juuri sitä täsmäelämän muotoa, josta alaluvussa 5.2 kerrottiin.

8.4 Yhteistyöstä iloa oppimiseen

Tutkimuksen neljännessä osiossa käsiteltiin yhteisöllisyyttä ja ryhmässä toimimista. Uusilta opiskelijoilta tiedusteltiin jälleen heidän odotuksiaan aiheeseen liittyen, ja vanhoilta kysyttiin, kuinka yhteisöllisyys ja ryhmässä toimiminen olivat heidän työskentelyaikanaan BarLaureassa ilmenneet.

BarLaureassa työskentelevät opiskelijat muodostavat keskenään tiiviin ryhmän, jonka toiminnasta heijastuu vahva yhdessä tekemisen ilo. Kysyttäessä sekä uusilta että vanhoilta opiskelijoilta heidän mielipiteitään yhteisöllisyydestä ja ryhmätoiminnasta, olivat vastaukset kummankin puolelta positiivisia. Ensimmäisen vuoden opiskelijat odottivat eniten yhdessä tekemistä ja toisen vuoden opiskelijat nimesivät sen BarLaurean parhaimmaksi puoleksi. Tarkasteltaessa vanhempien opiskelijoiden myönteisiä vastauksia voidaan todeta, että ne todennäköisesti johtuvat ryhmän eri kehitysvaiheiden onnistuneesta elinkaaresta. Hyvin toiminut ryhmä on lopettanut toimintansa positiivisissa merkeissä, ja siksi sen entiset jäsenet muistelevatkin mennyttä ryhmätoimintaa lämmöllä.

Eräs toisen vuosikurssin opiskelijoista kirjoitti näin; *”BarLaureassa työntekijöiden välinen yhteishenki toimi hyvin, kun kaikki rupesivat osaamaan omat työtehtävänsä”*.

Opinnäytetyössä käsitellyn teorian tiedon valossa asia voidaan nähdä niin, että tässä vaiheessa ryhmä on jo käynyt läpi muodostumis- ja kuohuntavaiheen. Ryhmä, jossa työt jo sujuvat ja ihmiset viihtyvät vastaa kehitysvaiheeltaan enneminkin sopimisvaihetta, tai vaihtoehtoisesti jopa hyvin toimivan ryhmän vaihetta. Ryhmän alkutaipaleilla taival ei välttämättä ole aina niin ruusuista, kun tutkimuksessa saaduista vastauksista voisi ymmärtää, vaan tilanne kehittyi alaluvussa 5.4 esiteltyjen vaiheiden mukaan.

Innokkaat odotukset ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoiden keskuudessa ovat perusteltavissa muun muassa voimakkaalla halulla kuulua tiettyyn yhteisöön. Kuten alaluvussa 5.2 kerrottiin, on nykypäivän uusyhteisöllisyydelle ominaista todella voimakas me-henki ja yhdessä tekemisen ilo. Koulu on nuorille oma pieni maailmansa, ja on normaalia, että opiskelijat haluavat kuulua sen luomaan piiriin tiiviisti. Ensimmäisen vuoden opiskelijat eivät ehkä vastatessaan tienneet BarLaureasta paljoa, mutta sen he tiesivät varmasti, että saivat puhaltua yhteen hileen, ja näin kohottaa oman ryhmänsä henkeä ja tutustua toisiinsa entistä paremmin. Oppaassamme pyritään painottamaan erityisesti tätä yhdessä tekemisen iloa, jota opiskelijat saavat BarLaureassa kokea.

8.5 Innokkuutta ammatilliseen kehittymiseen

Viimeisessä kysymyksessä otettiin esille ammatillisen kehittymisen aspekti. Opiskelijoilta kysyttiin, kuinka he odottivat BarLaureassa työskentelyn omaan kehitykseensä vaikuttavan, ja kuinka se oli jo siellä työskennelleisiin ehtinyt vaikuttaa. Tarkoituksena oli siis selvittää, näkivätkö opiskelijat käytännönläheisten opintojaksosten työntäyteisen sisällön omana parhaanaan, vai välttämättömänä pahana, mikä tuli valmistumisen pakossa suorittaa.

Ensimmäisen vuoden opiskelijat odottivat BarLaurealta oman ammatillisen kehityksensä kannalta lähinnä uusia haasteita ja kokemuksia. Monet painottivat haluavansa kehittyä erityisesti ravintola-alaa koskevassa työskentelyssä, mutta jotkut näkivät myös mahdollisuuden oppia työelämän yleispiirteisempiäkin ominaisuuksia, kuten stressin hallintaa ja ongelman ratkointaa. Toisen vuoden opiskelijoiden kohdalla nämä odotukset eivät täysin olleet toteutuneet. Vain neljä kymmenestä kirjoitti työskentelyn olleen heidän oman ammatillisen kehittymisensä huomioon ottaen opettavaista ja hyödyllistä. Muiden vastauksissa kaikui pienehkö pettymys. ”*Ammatillisen kehittymiseni huomioon ottaen BarLaureassa työskentely on ollut melko turhaa*”, vastasi eräs toisen vuoden opiskelijoista, kun taas toinen totesi sen olleen jokseenkin hyödyttömiä, mutta sentään hauskaa.

Oppaassa pyritään painottamaan, miten kahdella eri opintojaksolla tapahtuva BarLaureassa työskentely vaikuttaa opiskelijoiden omaan oppimiseen ja sopeutumiseen työelämässä. Usein kuulee sanottavan, että ”*emmehän me esimiestehtävissä missään tiskiessuissa joudu työskentelemään*”. Selvä fakta on, että esimiehen tulee luonnollisesti tuntea alaistensa toimet ja olla kykenevä hätätilanteessa myös tuuraamaan työpisteissä, jotka normaali olosuhteissa eivät kuuluisikaan hänen työtoimenkuvaansa. BarLaureassa harjoitellessa opiskelijat tutustuvat niin suurkeittiö-, kahvila-, a la carte-, kokous- kuin tapahtumapalvelutoimintaan, mitkä kaikki ovat olennaisia osa-alueita puhuttaessa ravintola-alasta. Suoritettuaan kaksi BarLaureaan liittyvää opintojaksoa kaikilla opiskelijoilla

on perustiedot ja -taidot alalta, jolle he valmistuvat esimiesasemaan. Toivomuksena on, että oppaan luettuaan opiskelijat näkevät BarLaureassa toimimisen otollisena tilaisuutena itselleen, ei vain hauskana vaihteluna luentojen ohelle.

9 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta kuvaa sana reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa puolestaan pätevyyttä eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä asiaa, jota tutkimuksessa on ollut tarkoitus mitata. Kun kyseessä on laadullinen tutkimus, vaikuttaa luotettavuuteen myös tutkijan oma tarkkaavainen selostus siitä, mitä hän on tutkimuksessaan tehnyt, miten, missä ja milloin. Tarkkuus tutkijan omassa työssä on siis säilytettävä koko tutkimusprosessin läpi. Edellä mainittua tutkimusprosessia suorittaessaan tulee tutkijan esimerkiksi kertoa selkeästi ja rehellisesti haastattelu- tai havainnointipaikan olosuhteista, ja tuoda ilmi myös näihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät ja hänen oma arviointinsa tilanteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2007, 227.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusprosessin kulusta on luettavissa alaluvusta 7.2, jossa selitetään yksityiskohtaisesti miten tutkimus on edennyt, ja missä ja milloin. Kyseisen luvun olemassaolo kohentaa opinnäytetyössä tehdyn laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, kuten Hirsjärven ym. mukaan edellisessä kappaleessa todettiin. Tutkimusta tehtäessä ei minkäänlaisia häiriötekijöitä ilmennyt, mikä myös puhuu tutkimuksen luotettavuuden puolesta.

Pelätyin tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä oli vastaajien epärehellisyys ja tutkimusmateriaalin kattavuus. Skenaario, jossa tutkimukseen osallistuvat opiskelijat pelkäävät kertoa negatiivisista ajatuksistaan rehellisesti olisi toteutuessaan kyseenalaistanut koko tutkimuksen. Vastauksia analysoitaessa voitiin kuitenkin todeta, että pelko tästä oli turha. Vastaukset eivät noudattaneet ennalta arvattavaa jatkuvaa kaavaa, vaan niistä kuului yksilöllinen ajattelu ja mielipiteet. Huoli tutkimusmateriaalin riittämättömyydestä osoittautui myös turhaksi, sillä vastaajia saatiin riittävästi ja annettuja lauseita oli jatkettu kokonaisilla virkkeillä eikä pelkillä yksittäisillä sanoilla.

10 Tervetuloa BarLaureaan -opas

Opinnäytetyöprosessin varsinaisen produktin, Tervetuloa BarLaureaan -oppaan on alusta asti haluttu olevan sisällöltään raikas sekä sen informatiivisuuden hausalla ja rennolla tavalla ilmaistu. Tärkeää on myös ollut, että oppaasta paistaisi läpi yhdessä tekemisen ilo ja

kannustava ote uuden oppimiseen. Kuten jo aiemmin raportissa on käynyt ilmi, oppaasta ei missään tapauksessa ole ollut tarkoitus muodostua manuaalimuotoista ohjeistusta eri prosessien suorittamiseen. Ajatuksena on ollut pohtia ja tutkia uusien BarLaureassa toimivien opiskelijoiden asemaa ja tuottaa opas, joka toimii työkaluna positiiviseen suhtautumiseen uusiin haasteisiin. Tässä luvussa on esittely, miten näihin tavoitteisiin on vastattu oppaan käytännön rakentamisessa.

10.1 Oppaan sisältö

Oppaan työstämisessä on panostettu visuaaliseen suunnitteluun aivan alkukannesta lähtien. Visuaalisuutta esitellään tarkemmin alaluvussa 10.2. Sisällöllisesti opas on jaettu eri pääkohtiin; Tervetuloa -osioon, BarLaurean informatiiviseen osioon, osasto- ja tehtäväkuvauksiin, ”Apua starttiin” - osioon, ”Kuka jeesaa” - osioon sekä loppusanoihin, joissa on tarkoitus kannustaa, luoda yhteishenkeä ja hyvää fiilistä eri tavoin. Seuraavissa kappaleissa käydään hieman yksityiskohtaisemmin läpi edellä mainittuja asiakokonaisuuksia.

Varsinainen sisältö lähtee liikkeelle alkusanoilla, jossa opiskelija toivotetaan tervetulleeksi BarLaurean oppimisympäristöön ja samalla yhteisön täysipainoiseksi jäseneksi. Osiossa esitellään, mistä oppaassa on kyse ja miksi kannattaa nähdä vaivaa selata se läpi. Opiskelijaa kehoitetaan myös haastamaan itseään ja ottamaan tulevasta ajasta kaikki mahdollinen hyöty irti oman ammatillisen kehittymisen kannalta. Asioiden kerrontamuodossa on panostettu puhetyyppiseen ilmaisuun: asiat esitellään helposti lähestyttävällä ja sisäistettävällä tavalla. Tarkoituksena on tarjota lukijalle mielekästä luettavaa, unohtamatta kuitenkaan sisällön hyötyarvoa.

”BarLaurea tutuksi”, osio käsittää lyhyehkön yleisinformaation BarLaureasta. Osiossa kerrotaan mitä varsinainen BarLaurea -konsepti tarkoittaa, milloin toiminta on alkanut, mitä eri palveluita on saatavilla ja ketkä ovat pääasiallisia asiakkaita. Kyseessä on siis osittainen perehdyttäminen itse yritykseen ja työyhteisöön.

Oppaan kolmannessa osiossa keskitytään tarkemmin eri osastoihin ja palveluihin, joita BarLaurea tarjoaa ja joissa opiskelija tulee opintojensa edetessä harjoittelemaan. Oppaan tarkoitushan laajemmalla perspektiivillä mitattuna on uuden opiskelijan perinpohjainen ja lämmin jalkauttaminen BarLaurean oppimisympäristöön ja sen työtapoihin, joten oppaan avulla opiskelijalle pyritään antamaan yleiskuvaa tulevasta toiminnasta jo etäkäteen. Osastokuvauksien avaamista on pyritty helpottamaan panostamalla myös oppaan visuaaliseen muotoon. Jokaisella osastolla (Cafe Beat, BarLaurea lounas, Ravintola Flow sekä Kokous ja Laurea Events) on oppaassa oma palstansa, jossa kerrotaan ensin lyhyt yleiskuvaus ja tämän

jälkeen vielä avataan, mitä kyseisellä osastolla tapahtuu. Esimerkiksi Cafe Beatin kohdalla on mainittu oppilaan tilaisuudesta päästä harjoittamaan omia asiakaspalvelutaitojaan kahvilaympäristössä sekä samanaikaisesti päästä osalliseksi kehittämään kahvilatoimintaa käytännön tasolla asti. Osastokuvauksien laadinnassa ja selittämisessä on erityisesti huomioitu suoritettujen tutkimuskyselyjen avulla saadut tulokset, joista muun muassa kuvastui opiskelijoiden tyytymättömyys aikaisempaa informaation niukkuutta kohtaa. Oppaassa tiedonpuute on korjattu, ja BarLaureassa tulevaisuudessa toimiville opiskelijoille tilanteen on tarkoitus olla huomattavasti valoisampi.

”Apua starttiin!” -osio pyrkii vastaamaan yleisimpiin peruskysymyksiin, joihin jokainen opiskelija alussa varmasti törmää. Osiossa on kerrottu muun muassa, mitä aivan aluksi tapahtuu, mitä tulee laittaa päälle ensimmäisenä päivänä eri osastoille, missä mikäkin sijaitsee, miten voi vaihtaa työvuoroja tai saada apua, kuka vastaa mistäkin tai kenelle ilmoitetaan työhön pääsyn estymisestä. Kyseinen osio sisältää pieniä kysymyksiä, joiden tarkoitus on loiventaa alkujähmeyttä ja samalla poistaa epävarmuuden tunteja.

”Kuka auttaa?” - osio viittaa jo nimensäkin puolesta henkilöiden esittelyyn. Osiossa esitellään lyhyesti BarLaurean tukipilarit eli vakituiset työntekijät; ravintolapäällikkö sekä keittiömestari yhteystietoineen. Oppaan lopullinen muoto tulee olemaan pdf-tiedosto, joten tietojen jatkuva päivittäminen on helppoa ja vanhentunut informaatio helposti muokattavissa.

Oppaan viimeinen osio on nimeltään ”Ja vielä lopuksi”, ja se sisältää kannustussanoja motivoimaan ja jakamaan hyvää tunnelmaa tuleviin koettelemuksiin. Lisäksi osiossa esitellään muutamia nimettömiä, avoimia kommentteja, joita tutkimuksessa tehtyjen kyselyiden tulosten pohjalta nousi esille. Oppaan aivan viimeisille sivulle on jätetty avointa tilaa lukijan omille kommentteille ja muistiinpanoille.

Sisällöllisesti oppaan on tarkoitus muodostaa informatiivinen ja yhtenäinen kokonaisuus, jota voidaan käyttää työkaluna BarLaurean oppimisympäristössä nyt ja tulevaisuudessa. Oppaan toivotaan olevan perehdytyksen tukena kohden parempaa sisäistä viestintää ja tätä kautta myös kohti yhtenäisempää tiimihenkeä ja oppimistoa ”hyvällä fiiliksellä”, tekemällä yhdessä. Kokonaisuudessaan opas löytyy liitteistä. (Liite 3.)

10.2 Oppaan visuaalinen ilme

Lähtökohtana oppaan visuaalisen ilmeen suunnittelussa pyrittiin siihen, että se palvelisi käyttäjien ikäryhmälle läheistä tyyliä. Oppaasta pyrittiin tekemään käytännönläheinen ja nykyaikainen teos, joka jo ulkoisella vetovoimallaan houkuttelisi lukijaansa tutustumaan

siihen. Koska kyseessä kuitenkin on teos, jonka päätarkoitus on tietoisuuden lisääminen, visuaalisessa suunnittelussa pyrittiin kiinnittämään huomiota myös siihen, että oppaassa käytetyt kuvat toisivat visuaalisten efektien lisäksi oppaaseen myös informatiivista arvoa.

Aivan suunnittelun alkumetreillä oppaan julkaisumuodosta päätettiin tehdä sähköinen, eli pdf-tiedosto. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ryhtyessään tutustumaan oppaaseen, tekee opiskelija sen todennäköisimmin tietokoneeltansa käsin. Verrattaessa käsin kosketeltavaa teosta tietokoneen ruudulta sivu kerrallaan alaspäin selattavaan, on ero huikea. Painetussa oppaassa visuaaliset krumeluurit yksityiskohtineen olisivat todennäköisesti tuoneet lisäarvoa, mutta sähköisessä versiossa yksinkertaisempi on valttia. Jotta lukeminen olisi oppaan käyttäjälle helppoa ja itsestään eteenpäin vievää, ei ole järkevää sisällyttää teokseen vaikeaselkoisia ja hyvin yksityiskohtaisia visuaalisefektejä, joiden vaikea tarkastelu pysäyttäisi lukujatkumon.

Painetussa oppaassa visuaalisuuden hyväksikäyttäminen olisi varmasti helpompaa, sillä se sallisi erilaisilla kuvioilla ja väreillä leikittelyn. Sähköisen oppaan tapauksessa edes jälkimmäisenä mainitulle ei ole viisasta jättää liian suurta painoarvoa, sillä useat opiskelijoista luultavasti printtaavat teoksen mustavalkoprinttereillä. Oppaan tekemisessä oli siis tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kaikki käytetyt kuvat antaisivat saman informaatioarvon myös mustavalkoisina.

Edellisiin kappaleisiin perustaen päädyttiin tämän opinnäytetyön lopputuloksena syntyneen oppaan visuaalisessa suunnittelussa keskittymään erityisesti tekstin asetteluun ja käytettyihin kuviin. Fontiksi valittiin Berlin Sans FB, koska se on tyyliltään riittävän ”nuorekas”, selkeästi luettava, mutta silti samalla tarvittavan persoonallinen ajaakseen oppaan yksilöllistä ulkonäköä. Oppaassa käytetty asiateksti on aseteltu yksinkertaisesti niin sanottuun raporttimuotoon. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät kappaleet hypi sivun puolilta toisille fonttikokoa vaihdellen. Toteutus tekstiasetteluun suhteen ei ole ehkä se omaperäisin, mutta palvelee hyvin lukijaa, joka tutustuu oppaaseen tietokoneruudun kautta. Käytetyt kuvat ovat itse otettuja valokuvia, ja niiden tärkein tarkoituksena on tukea tekstien tietosanomaa. Vaikka kuvat luonnollisestikin tuovat teoksiin keveyttä ja väriä, on kyseisessä oppaassa pyritty siihen, että perinteisen visuaalisarvon lisäksi jokainen valittu kuva avaisi myös hiukan lisää opiskelijan tietämystä BarLaureasta.

Kokonaisuutena luonnehtien oppaan visuaalinen ilme on suhteellisen yksinkertainen, mutta informatiivinen. Simppli toteutusmuoto palvelee kuitenkin lukijoiden lisäksi myös tulevaisuudessa eteen tulevaa päivittämisen tarvetta. Tämän opinnäytetyön tuloksena valmistunut Tervetuloa BarLaureaan -opas on siis prototyyppi, joka vuosien varrella saa

toivottavasti osakseen paljon kehittämistä ja nykyaikaisia uudistuksia tiedon lisääntyessä ja tekniikkamme kehittyessä.

10.3 Oppaan arvio

Tervetuloa BarLaureaan -opasta arvioitiin sekä työn toimeksiantajan, että muutaman opiskelijan osalta. Toimeksiantaja BarLaurean ravintolapäällikkö antoi tunnustusta niin työn empiriasta, tutkimusosioista kuin itse oppaastakin. Hän kehui muun muassa tekijöiden innostunutta asennetta ja onnistunutta näkökulman valintaa koskien teoreettista viitekehystä ja tätä kautta koko tutkimuksen toteuttamista. Arvioinnissaan hän toteaa, että ”työn avulla voidaan toimintaa todella konkreettisesti parantaa”.

Kiitosta työn kehittämisenäkökulmasta saatiin sekä toimeksiantajalta että opiskelijoilta. Kummatkin arvioijaosapuolet olivat sitä mieltä, että kehittämisenäkökulmasta työtä oli lähdetty tekemään niin, että työn avulla oikeasti voitaisiin kehittää asioita uudesta näkökulmasta ja täten viedä oikeaan suuntaan. BarLaurealle kehittäminen on yksi sen päätehtävistä, joten on tärkeää, että tällä osa-alueella on opinnäytetyössä onnistuttu.

Sekä toimeksiantaja että opiskelijat, joilta arviota pyydettiin, ovat sitä mieltä, että tervetuloa taloon paketti on selkeästi koottu aineisto, jota hyödyntämällä uusi opiskelija pääsee helposti jyvälle BarLaurean toiminnasta. Toimeksiantajan - BarLaurean ravintola päällikön - mielestä on myös tärkeitä mainita, että ”tekijät ovat monipuolisesti käyttäneet hyödyksi kyselystä saatuja tuloksia paketin kasaamiseksi”.

Haasteena toimeksiantaja näkee Tervetuloa BarLaureaan -oppaan jalkauttamisen käytäntöön. On tärkeää, että esimiehet heti oppaan ilmestymisestä lähtien ottavat laaditun aineiston aktiiviseen käyttöön ja informoivat siitä selkeästi uusille opiskelijoille. On myös välttämätöntä muistaa, että asioiden muuttuessa tulee opasta päivittää, jottei opiskelijoille jaettaisi vääränlaista informaatiota.

11 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kattava opas BarLaureassa harjoittelunsa aloittaville uusille opiskelijoille. Tervetuloa BarLaureaan -opaaan tehtävänä on ennen kaikkea toimia työkaluna uusien opiskelijoiden jalkauttamisessa BarLaurean oppimisympäristöön. Työn tavoite oli puolestaan oli seuraava; oppaan avulla haluttiin vaikuttaa positiivisesti uusien opiskelijoiden asenteisiin ja kertoa heille kannustavalla tavalla, mikä heitä BarLaurean oppimisympäristössä odottaa ja miten he siellä toimimisestaan itse hyötyvät.

Opinnäytetyön aihe oli tärkeä ja relevantti, koska mitään vastaista ei BarLaureassa ole koskaan tehty. Kuten työssä on paljolti korostettu, BarLaurea on ennen kaikkea oppimisympäristö, ja kehittämistyö yksi sen pääelementeistä. Opinnäytetyönä laadittu opas kuvaa nimenomaan tätä jatkuvaa kehittämistä, jonka avulla pyritään takaamaan opiskelijoille paremmat puitteet itsensä ammatilliseen kehittämiseen, sekä myös oppilaitoksen oman kilpailukyvyn nostattamiseen muiden korkeakoulujen joukossa. Mikäli opas tuomallaan informaatioarvolla onnistuu vaikuttamaan opiskelijoiden asenteisiin ja tarjoamaan heille paremman pohjan aloittaa oma ammatillinen kasvunsa, voidaan sanoa, että kyseisen työn päätavoite on saavutettu ja jälleen kehitetty jotain uutta.

Opinnäytetyön johdannossa listattiin paljon myös muita tavoitteita. Näistä työn kannalta tärkein oli tutkimuksen onnistuminen. Onnistumiseen vaikuttaa luonnollisesti moni asia, mutta tässä tapauksessa tärkein oli kyky tutkia juuri tälle työlle tärkeitä asioita. Koska koko laadittu opas perustui tehdylle tutkimukselle, virhearvioinneille ei juuri ollut varaa. Työn viimeistelyvaiheessa voidaan tyytyväisinä todeta, että tutkimustoiminta on ollut menestyksellistä. Tutkimukseen valittu lauseenrakennusmenetelmä palveli työn tarkoitusta erinomaisesti ja siitä saadut tulokset takasivat vahvan pohjan oppaan laadinnalle. Suurin tutkimuksen onnistumiseen vaikuttanut tekijä on mitä todennäköisimmin vankka taustatyö teoreettisen viitekehyksen parissa.

Vaikka Tervetuloa BarLaureaan -opas on tähän mennessä saanut erittäin positiivista palautetta, sen toimimisesta laajemmassa mittakaavassa ei ole vielä varmuuksia. Tämän hetkiset arviot perustuvat täysin BarLaurean ravintolapäällikön ja muutaman erillisen opiskelijan arviointiin. Opinnäytetyön valmistumisajankohdasta johtuen ei sopivaa

testiryhmää voitu saada, koska opas on nimenomaan tarkoitettu uusille opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole BarLaurean oppimisympäristössä toimineet. Tämä huomioon ottaen olisikin erittäin toivottavaa, että kun opas vihdoin saadaan lanseerattua käyttöön, siitä kerättäisiin myös lukijapalautteet ja jatkettaisiin kehittämistä saadun arvioinnin pohjalta.

Kokonaisuutena opinnäytetyö on ollut noin vuoden mittainen prosessi, johon on kuulunut monta erilaista vaihetta. Kaikille näille vaiheille yhteistä ovat olleet tuntemukset onnistumisesta, epävarmuudesta ja jälleen kerran onnistumisesta. Opinnäytetyössä sanoin kuvaamattoman tärkeää on perusteellinen suunnittelutyö ja järjestelmällinen tekeminen. On huomattavasti helpompaa toimia alusta asti loogisesti työskennellen, kuin korjailla virheitä jälkikäteen. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta kohtalokkaimmat virheet tehdään heti alkumetreillä ja loppuhionnassa. Myös käsillä olevassa työssä ne ovat olleet kaikista vaikeimmat työvaiheet. Ei luultavastikaan harvinaista, että senkin jälkeen, kun työ periaatteessa on jo valmis, kuluu tarkastamiseen ja pieniin korjailuihin vielä kuukausi jos useampikin. Niin myös tässä työssä.

Kyseisessä opinnäytetyössä tekijöitä on yhden sijaan ollut kaksi. Moni saattaa kuvitella, että yhdessä tekeminen tuo pelkästään etuja. Totuus kuitenkin on, että vaikka kirjoitettava yksilölle ei kaksin tehtäessä ehkä kasaannukaan niin paljoa kuin yksin työskennellessä, on muita haasteita varmasti yhtä lailla, jollei enemmänkin. Suurin näistä on luultavasti yhdenmukaisuuden luominen työhön. Työ, jossa parista kumpikin osapuoli on kirjoittanut osan sieltä täältä, ei luultavasti tule kovin yhtenevää. Tekstien hiominen yhdenmukaiseen muotoon on laaja työ itsessään, ja vaatii myös paljon taitoa. Ehdottomana etuutena parityöskentelyssä on kuitenkin se, että vierellä on ihminen, jonka kanssa puida opinnäytetyöhön liittyviä asioita yhdessä. Yksin työskennellessä kuuntelevan korvan - saatikka auttavan käden - käden löytäminen ei ole aina yhtä helppoa.

Opinnäytetyö on antanut oivan mahdollisuuden näyttää - ei vain ohjaajille - mutta myös itselleen koko kirjon kaikesta siitä, miten paljon tietotaitoa opiskeluaikana on mukaan poimittu. Työ on myös opettanut pitkäjänteiseen toimintaan ja erilaisten menetelmien käyttöön. Vaikka tekelettä kutsutaan opinnäytetyöksi, tapahtuu sitä laadittaessa vielä huima määrä lisää oppimista. Kaikista palkitsevin tekijä on kuitenkin se, että työn tuloksena on syntynyt jotain, joka ei katoa vain arkistoihin unohtumaan, vaan tuo oikeasti apua monen ihmisen elämään. Tervetuloa BarLaureaan -oppaan ansiosta nähdään Laurea Leppävaaran palvelupisteissä tulevaisuudessa paljon iloisempia ja harjoittelemisellensa omistautuneimpia opiskelijoita, kuin ikinä aikaisemmin - ainakin toivottavasti.

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 9 - 10 painos. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Fränti, M. & Pirinen, R. 2005. Tutkiva oppiminen integratiivisissa oppimisympäristöissä BarLaurea ja REDLabs. Helsinki: Edita.

Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otava.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13 osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. -16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Huotari, M-L; Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon - tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki: WSOY.

Jauhiainen, R. & Eskola, M. 1994. Ryhmäilmiö. Helsinki: WSOY.

Juholin, E. 1999a. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.

Juholin, E. 2006a. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 4 uudistettu painos. Helsinki: Inforviestintä.

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4 uudistettu painos. Edita.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus.

Kopakkala, A. 2005. Porukka, jengi, tiimi: ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lahikainen, A-R. & Pirttilä-Backman, A-M. 2000. Sosiaalipsykologian perusteet. Helsinki: Otava.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Puohiniemi, M. 2006. Täsmäelämän ja uusyhteisöllisyyden aika. Espoo: Limor.

Santalahti, M., Mäkeläinen, J. & Hämäläinen, J. 2005. Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen. 1 painos. Painojussit.

Seppälä-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006. Kehittämistyön risteyskiä. Vaajakoski: Gummerus.

Åberg, L. 1999. Viestinnän strategiat. 2 painos. Helsinki: Inforviestintä.

Åberg, L. 2002a. Viestinnän johtaminen. 2 painos. Helsinki: Inforviestintä.

Kuviot

Kuvio 1: Tavoitteet	12
Kuvio 2: Perehdyttäminen kiteytettynä kolmeen osaan.	14
Kuvio 3: Oppimiseen vaikuttavat osa-alueet.	17
Kuvio 4: Viestintäpizza.....	19

Liitteet

Liite 1: Kyselylomakkeet.....	31
Liite 2: Saatekirjeet	31
Liite 3: Tervetuloa BarLaureaan -opas	31

LAUSEENRAKENNUSKYSELY

- vanhat opiskelijat

Opintolinja:

Ikä:

Sukupuoli:

Aikaisempi työkokemus:

Jatka alla olevia lauseita mielellään kokonaisia virkkeitä käyttäen ja mielipiteesi perustellen. Mikäli annettu tila ei riitä, jatka vastauksiasi seuraavan sivun tyhjälle tilalle.

1. Koin BarLaureassa työskentelyn...

2. Opin BarLaureassa työskennellessäni...

3. Aloittaessani työskentelyn BarLaureassa koin työhön opastuksen...

4. Minua perehdyttäneet henkilöt toimivat...

5. Mielestäni informaation kulku BarLaureassa oli...

6. Mielestäni sisäistä viestintää BarLaureassa voitaisiin parantaa...

7. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekemisen ilo BarLaureassa kuvastuivat mielestäni...

8. Yhteishenkeä BarLaureassa voitaisiin mielestäni parantaa...

9. Ammatillisen kehittymiseni huomioon ottaen BarLaureassa työskentely on ollut...

KIITOS VASTAUKSISTASI!

LAUSEENRAKENNUSKYSELY

- uudet opiskelijat

Opintolinja:

Ikä:

Sukupuoli:

Aikaisempi työkokemus:

Jatka alla olevia lauseita mielellään kokonaisia virkkeitä käyttäen ja mielipiteesi perustellen. Mikäli annettu tila ei riitä, jatka vastauksiasi seuraavan sivun tyhjälle tilalle.

10. Odotan BarLaureassa työskentelyltä...

11. BarLaureassa työskennellessäni toivon oppivani...

12. Toivon, että BarLaurean työhön opastuksessa huomioitaisiin...

13. Odotan minua perehdyttävältä henkilöltä...

14. Olen saanut BarLaureassa työskentelystä tietoa...

15. Mielestäni työpaikan informaation kulun sujuvuutta edesauttaa...

16. Mielestäni työyhteisössä toimiessa tärkeää on...

17. Tekemieni havaintojen perusteella BarLaurea työyhteisönä vaikuttaa...

18. Ammatillisen kehittymiseni kannalta odotan BarLaurealta...

KIITOS VASTAUKSISTASI!

”Tervetuloa taloon” – opas, opinnäytetyö

Olemme hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman kolmannen vuoden opiskelijoita ja tarvitsemme apuamme. Teemme opinnäytetyötä yllämainitusta aiheesta, ja olemme saapuneet vaiheeseen, jossa omat tietomme eivät enää riitä, vaan tarvitsisimme nimenomaan Teidän kokemuksianne ja mielipiteitänne edetäksemme työssämme.

Opinnäytetyönä laatimamme oppaan tarkoituksena on tutustuttaa uudet hotelli- ja ravintola-alan opiskelijat BarLaureaan oppimisympäristönä. Voidaksemme sisällyttää oppaaseen oikeat, juuri meitä opiskelijoita eniten hyödyttävät sekä kiinnostavat asiat, olisi erittäin tärkeää, että vastaisitte laatimaamme kyselyyn.

Palkkiona antamastanne ajasta sekä vaivasta olemme Miia Vakkurin kanssa sopineet, että jokainen kyselyn keskiviikkoon 15.9.2010 mennessä BarLaurean toimistoon palauttanut palkitaan vapaavalintaisella virvoitusjuomalla.

Kiitos jo etukäteen antamistanne vastauksista!

Ystävällisin terveisin,

Minna Aronranta

Minna.Aronranta@laurea.fi

Milla Harjula

Milla.Harjula@laurea.fi

”Tervetuloa taloon” – opas, opinnäytetyö

Olemme hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman kolmannen vuoden opiskelijoita ja tarvitsemme apuanne. Teemme opinnäytetyötä yllämainitusta aiheesta, ja olemme saapuneet vaiheeseen, jossa omat tietomme eivät enää riitä, vaan tarvitsisimme nimenomaan Teidän mielipiteitänne edetäksemme työssämme.

Opinnäytetyönä laatimamme oppaan tarkoituksena on tutustuttaa uudet hotelli- ja ravintola-alan opiskelijat BarLaureaan oppimisympäristönä. Voidaksemme sisällyttää oppaaseen oikeat, juuri meitä opiskelijoita eniten hyödyttävät sekä kiinnostavat asiat, olisi erittäin tärkeää, että vastaisitte laatimaamme kyselyyn.

Kiitos jo etukäteen antamistanne vastauksista!

Ystävällisin terveisin,

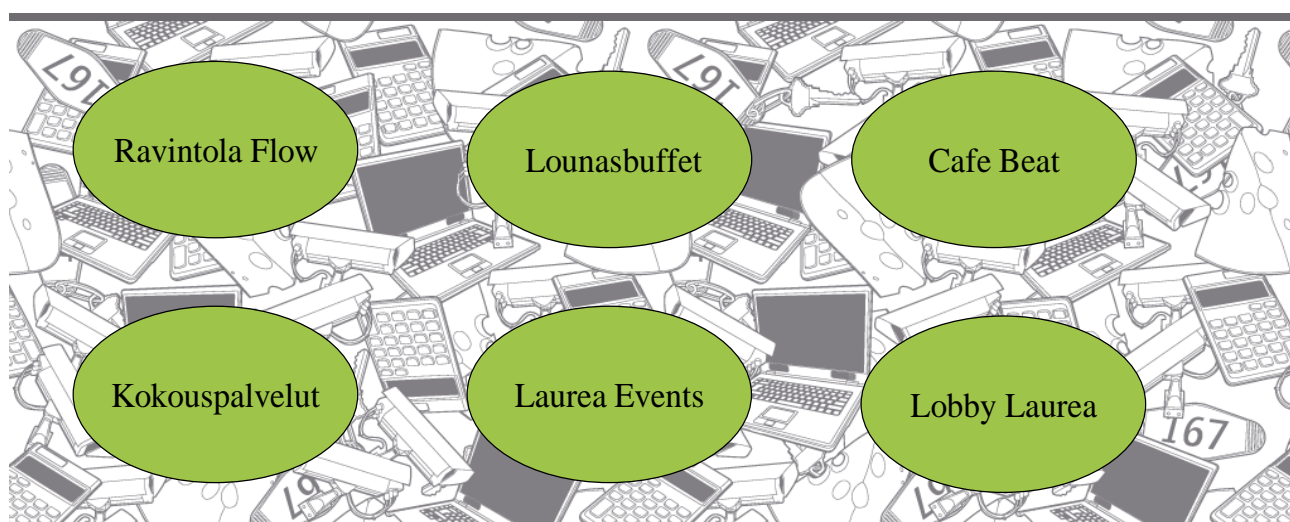
Minna Aronranta

Minna.Aronranta@laurea.fi

Milla Harjula

Milla.Harjula@laurea.fi

Tervetuloa BarLaureaan!



Opas uudelle opiskelijalle



Tervetuloa!

Onneksi olkoon! Olet yksi niistä onnellisista hakijoista, joka on hyväksytty ravintola- ja hotellialan liikkeenjohdon koulutusohjelmaan Laurea Leppävaaraan tänä vuonna. Ottaen huomioon valitsemasi linjan, me täällä BarLaureassa oletamme Sinun pyrkivän palvelualan ammattilaisuuteen, ja haluammekin kertoa, että olet löytänyt oikean paikan!

Tämän käsissäsi olevan oppaan tarkoituksena on kertoa Sinulle, mitä tulevaisuus Laurean MaRaTa opiskelijana on eteesi tuomassa, kun mietitään varsinkin käytännön oppimista ja taituruutta. Opintojesi edetessä tulet törmäämään kahteen 10 – 15 pisteen laajuiseen opintokokonaisuuteen, joiden sisältöön kuuluu harjoittelu BarLaurean oppimisympäristössä. Lukiessasi opasta eteenpäin tulemme kertomaan, mitä tämä BarLaureassa työskenteleminen tarkoittaa, ja miten se hyödyttää juuri Sinun omaa oppimistasi ja ammatillista kehittymistäsi.

Tässä oppaassa kerromme Sinulle aluksikin tarkemmin itse BarLaureasta ja sen olemassaolon tarkoituksesta, ja tietenkin myös tehtävistä, joissa kyseisessä oppimisympäristössä toimiessasi tulet harjoittelemaan. Kerromme myös etukäteen vastauksia useita opiskelijoita askarruttaviin kysymyksiin, jotta harjoittelun aloittaminen olisi Sinulle helpompaa. Mikäli et kuitenkaan saa vastauksia kaikkiin haluamiisi asioihin, löytyy oppaasta myös niiden henkilöiden yhteystiedot, joilta muutta mutkitta voit kysellä lisää.

Toivomme, että tämä opas auttaisi Sinua hahmottamaan sitä, miten BarLaurea tulee tuleviin opiskeluihisi liittymään. Haluamme antaa sinulle paketin, joka kertoo mitä tehdään ja missä, mutta vastaa ennen kaikkea kysymykseen miksi. Luettuasi tämän lyhyen paketin, olemme aika varmoja, että olet saanut vastauksen.



BarLaurea tutuksi!

Sinusta on siis tulossa BarLaurean uusi jäsen, hienoa! Tässä hieman faktatietoja pähkinänkuoressa, jotta pääset perille mikä sinua odottaa.

BarLaurea on opetusravintola, joka sijaitsee Laurea ammattikorkeakoulun paikallisyksikössä, Espoon Leppävaarassa. Ravintola tuottaa erilaisia palveluita kuten lounas-, a la carte-, tapahtuma-, info-, kokous- ja kahvilapalveluita. Pääasiallinen asiakaskunta koostuu kyseisen ammattikorkeakoulun opiskelijoista sekä henkilökunnasta, mutta asiakkaita ovat myös yritykset, Kelloseppäkoulu sekä Espoon kaupunki.

BarLaureaa pidetään kehittämishankkeena, jonka toiminta on jatkunut jo vuodesta 2002. Ravintolatoiminta tapahtuu pääosin opiskelijavoimin, ja on opiskelijoille samalla oppimisympäristö. BarLaureassa vaalitaan käytännönläheisyyttä ja tavoitteena on, että Sinä opiskelijana saat harjoittelusi aikana mahdollisimman kattavan kuvan ravintola-alan eri osa-alueista. Opintojaksollasi opit tuntemaan kaikki BarLaurean tarjoamat tuotteet ja palvelut sekä niihin liittyvät prosessit.

BarLaurean vahvuuksiin kuuluvat toiminnan jatkuva kehittäminen ja tutkimustyö. Opiskelijat tuottavat oman toimintansa kautta BarLaureaan erilaisia tutkimus- ja kehittämistehtäviä, joiden avulla opit varmasti uusia näkökulmia ravintola-alaan liittyen. Opit myös toimimaan yhteisössä, työskentelemään tiimeissä sekä ottamaan ja kantamaan vastuuta. Aikanasi BarLaureassa keräät ensinnäkin opintopisteitä, mutta ennen kaikkea suuren määrän tietotaitoa.

BarLaureassa arvostetaan innovatiivisuutta ja painotetaan, ettei aina ole yhtä oikeaa tapaa tehdä ja toimia, vaan opiskelijoille työntekijöinä annetaan vastuuta ja valtaa toimia ja suunnitella itse, joka tekeekin paikasta täysin ainutlaatuisen.

Ja muista, Bar Laureassa virheiden tekeminen on sallittua, niistä ei voi kuin oppia! Tervetuloa siis joukkoon!

Palvelutoiminnot

Seuraavassa BarLaurean eri palvelutoiminnoista koostuva tiivistetty tietoisku, jossa on tarkemmin listattuna mitä kaikkea tulet oppimaan ja kokemaan...

BarLaurea lounasbuffet

BarLaurea lounasravintola on avoinna arkisin 10.45–13.00, ja päivittäinen asiakasmäärä on noin 600–800 henkilöä. Ensimmäisen vuoden opiskelijana tulet toimimaan linjastossa sekä astiahuollossa. Astiahuollossa tehtävänäsi on huolehtia astioiden pesusta ja katsoa että puhtaita astioita on kaiken aikaa tarvittava määrä tarjolla ruokailijoille. Tehtävänkuvaaasi linjastovuorolaisena kuuluvat linjaston esivalmistelut sekä sen purkaminen ravintolan suljettua. Läpi aukioloajan toimit yhteistyössä keittiön kanssa varmistaen, että ruokaa on riittävästi tarjolla. Linjastovuorolaiset vastaavat myös maito- sekä leipätuotteiden esillepanosta ja niiden riittävästä. Toiminta tapahtuu paljolti ravintolasalin puolella, joten muiden tehtävien ohella yleisestä siisteydestä ja puhtaanapidosta huolehtiminen on kaikkien vastuulla. Linjastovuorossa päiväsi alkaa klo 8.00 ja loppuu klo 15.00, sekä ollessasi astiahuollossa saavut paikalle klo 9.00 ja päiväsi päättyy klo 16.00.

Lounasbuffetissa opit:

- Toimimaan tehokkaasti tiimissä, toinen toistaan auttaen ja neuvoen
 - Jakamaan tehtäviä ja vastuualueita
 - Käyttämään suurkeittiössä olevia erilaisia koneita ja laitteita
 - Seuraamaan ruoan menekkiä sekä laskemaan ruoan hävikkiä
 - Toimimaan hygieenisesti elintarvikkeiden parissa
 - Omavalvontaa ja sen merkitystä kokonaisuudessaan
 - Tuotteiden esillepanoa
 - Tekemään ”linjasto-infot”, joissa mainitaan tarjolla olevat ruokalajit ruoka-aineallergioineen
 - Tuotetietoutta; mikä sisältää mitään sekä erikoisruokavalioihin liittyviä asioita
 - Huolehtimaan ravintolan yleisilmeen siisteydestä ja puhtaanapidosta oikeilla puhdistustavoilla
 - Suunnittelemaan, ennakoimaan ja valmistelemaan tulevaa toimintaa
- Kaiken kaikkiaan opit siis avaamaan ja sulkemaan lounasravintolan sekä ennen kaikkea ymmärtämään toimintaa palveluntarjoajan näkökulmasta!

Cafe Beat

Beat on aulassa sijaitseva kahvila ja kohtaustapaikka, jossa pääset osalliseksi kahvilatyöntekijän välillä melko hektistäkin toimintaa. Beatissa aamuvuoro alkaa klo 7.30 ja loppuu klo 14.30. Vastaavasti vuorolaiset, jotka ovat tulleet kymmeneksi kassavuoroon lounasbuffetiin, siirtyvät iltapäiväksi kahvilaan ja sulkevat kahvilan.

Kahvila on auki arkisin lähes koko päivän; avataan klo 8.00 ja suljetaan klo 16.00, paitsi perjantaisin kahvilaa sulkeutuu klo 15.00. Päivittäinen asiakaslukumäärä liikkuu yleisesti 150–300 asiakkaan välillä.

Beatissa opit:

- Tuotteiden esillepanoa ja esivalmisteluja
- Tuotetietoutta; mikä sisältää mitäkin
- Kontrolloimaan tuotteiden riittävyttä ja tarvittaessa täydentämään myynnissä olevaa valikoimaa
- Ymmärtämään FIFO (first in first out) käytänteen merkityksen ja näin ollen minimoimaan hävikkiä
- Toimimaan hektisessäkin työpisteessä
- Purkamaan tulevia kuormia, lukemaan kuormakirjaa
- Eri laitteiden kanssa toimimista ja niiden pesemistä
- Kassakoneen käyttöä, erilaisten maksutapojen vastaanottamista ja tilityksen
- Pitämään kahvilan yleisilmeen siistinä ja raikkaana

Opit siis avaamaan ja sulkemaan kahvilan, sekä tietenkin toimimaan kahvilassa sen eri työvaiheet halliten!



A la carte Flow

Flow on a la carte ravintola, jossa saat tilaisuuden oppia ja harjaannuttaa taitojasi tarjoilijan tehtävissä. Flowssa työvuorosi alkaa klo 8.00 ja loppuu klo 15.00. Ravintola on pääasiallisesti auki klo 11.00- 13.00, sekä lisäksi tilausten mukaisesti. Flowssa asiakkaita vierailee päivittäin noin 20–40 henkilöä.

Flowssa opit:

- Asiakaspalvelutaitoa
 - Oikeaoppisen tarjoilun perusteita
 - Kattamaan ja liinoittamaan pöytiä
 - Orderien eli tilausmääräysten lukemista ja niiden noudattamista
 - Tilausten vastaanottamista ja viemistä koneelle, kassatoimintoja sekä laskutusta
 - Salityöntekijän ja keittiön välistä saumatonta yhteistyötä
 - Suunnittelemaan omaa toimintaasi ja ajankäyttöäsi eri työvaiheiden välillä
- Kaiken kaikkiaan opit prosessin eri vaiheet, joita tarjoilijan tehtäviin kuuluu!

Lobby Laurea

Lobby Laurea on aulassa sijaitseva infopiste, jonka tarkoituksena on neuvoa ja opastaa tiloihin saapuvia vieraita, kokousasiakkaita sekä uusia opiskelijoita.

Lobby Laureassa opit:

- Vuorovaikutustaitoja sekä kommunikoimaan erilaisten ihmisten kanssa
- Tuntemaan itsekin kiinteistön tiloja tarkemmin
- Olemaan yhteistyössä ja linkkinä eri osastojen kanssa



Kokouspalvelut

Laurean kokouspalvelut järjestävät asiakkailleen kokoustiloja, lounasta sekä kahvituksia tilausmääräysten mukaisesti. Tarkoituksena on, että saat kokonaiskäsityksen siitä, kuinka osasto toimii. Pääsääntöisesti kokousvuoro alkaa klo 7.30 ja päättyy klo 14.30, mutta osastolla toimitaan kuitenkin tilausten mukaisesti, joten päivittäisen vuoron alkamisaika kannattaa edellispäivänä tarkastaa esimieheltä. Kokouksia järjestetään päivittäin keskimäärin 4-10 kappaletta.

Kokouspalveluissa opit:

- Vastaanottamaan sähköisiä varauspyyntöjä ja muodostamaan asiakkaan tarpeita vastaavan kokouspäivän
- Toimimaan tilauslomakkeen mukaisesti
- Esivalmistelemaan ja rakentamaan tilasta asiakkaan toiveiden mukaisen
- Suunnittelemaan omaa ajankäyttöäsi, pysymään asiakkaan kanssa sovitussa aikataulussa
- Huolehtimaan kokousasiakkaista ja heidän tarpeistaan tilauksen ajan
- Lyömään kassaan tilauslaskutukset
- Käsittelemään vastaanotettuja palautteita

Laurea Events

Nimensä mukaisesti, Laurea Events tuottaa tapahtumapalveluita saapuvien tilausten perusteella. Tapahtumat ovat suuria, yleisesti noin 100–400 vieraan tilaisuuksia, ja niitä järjestetään kahdesta neljään kappaletta kuukaudessa. Tehtävänäsi on siis osallistua erilaisten, ikimuistoisten tapahtumien organisoimiseen ja järjestämiseen.

Laurea Eventsissä opit:

- Ennakoimaan ja suunnittelemaan tapahtuman kulkua
- Toimimaan osana tapahtuman järjestämistä
- Monimuotoisten tehtävien hallintaa
- Joustavuutta ja tiimihenkeä
- Huomioimaan mitä kaikkea vaaditaan onnistuneen tapahtuman järjestämiseksi



Apua starttiin!

◆ Mihin pitää mennä ensimmäisenä työpäivänä?

”Ensimmäisenä päivänä tulet sisälle ravintolasalin puoleisesta ruskeasta alaovesta ja astelet suoraan BarLaurean toimistoon ilmoittautumaan esimiehille; Miialle, Ilarille tai vuorossa olevalle harjoittelijaesimiehelle. Toimisto sijaitsee keittiön ja linjastojen vieressä. Ilmoittauduttuasi saat nimikyltin ja pukukaapin avaimen 10 euron panttia vastaan, sekä lisäinfoa esimieheltäsi.”

◆ Mitä laitan päälle ensimmäiseen työvuoroon?

”Tarvitset mukaan ainoastaan hyvät kengät, joissa on mahdollista työskennellä myös keittiössä (eivät siis ole liukkaat ja kestävätkä kosteutta). Päälle laitettava asu määräytyy työskenneltävän vuoron mukaan, ja infokuvat näistä löydät pukuhuoneesta, jossa myös kaikki vaatteet säilytetään. Muistathan myös palauttaa käyttämäsi vaatteet niille tarkoitetuille paikoille.”

◆ Kauan päivä BarLaureassa kestää?

”Päivälle tulee pituutta 7 tuntia. Päivään sisältyy myös ruokatauko sekä kolme palaveria (klo 8.00, 10.00 sekä 14.00), joihin kaikki BarLaurealaiset osallistuvat. Päivän päätyttyä, tarkistathan aina esimieheltäsi luvan lähteä.”

◆ Kenelle ilmoitan jos olen kipeä?

”Kerro tapauksestasi esimiehellesi joko sähköpostitse tai puhelimitse - yhteystiedot löydät tästä oppaasta tai BarLaureasta toimiston vierestä. Vinkkinä! Älä tule kipeänä vuoroon, mutta poissaoloja on silti hyvä välttää, sillä kaikki poissaolot korvataan takaisin 100 prosenttisesti. Ja sitä paitsi, ei ole reilua opiskelijakollegoitasi kohtaan jäädä pois ilmoittamatta, sillä heidän tehtävänsä laajenee, jos olet estynyt eikä tilallesi saada tuuraajaa.”

◆ Milloin saa pitää taukoja?

”Lyhyen tauon saa pitää, jos siltä tuntuu, mutta muistathan sopia siitä aina samoissa tehtävissä olevien henkilöiden kanssa, ettet jätä heitä pulaan. Tauotuksen kanssa on hyvä käyttää järkevää pelisilmää; kiireisinä päivinä taukoillaan niin vähän kun mahdollista,

◆ Onko tauoilla lupa tupakoida? Missä?

”Tupakointi ei ole kiellettyä tauoilla, ja sille on varattu oma paikkansa lastauslaiturin takaa. Kuten aina muidenkin taukojen päätyttyä, on myös tupakoinnin jälkeen kädet pestävä huolellisesti. Lounaan aikana (klo. 10.45-13.00) ei ole tupakointimahdollisuutta.”

◆ Paljonko ruokailu maksaa, ja milloin se tapahtuu?

”BarLaurea tarjoaa vuorossa oleville opiskelijoille lounaan, ja se tapahtuu lähes poikkeuksetta heti kymmenen palaverin jälkeen. Tietenkään syömään ei saa mennä, jos omalla työpisteellä ovat vielä hommat kesken. Huolta ei kuitenkaan ole, sillä ketään ei vaille lounasta jätetä.”

◆ Saako olla lävistyksiä?

”Näkyvillä olevia lävistyksiä ei saa olla, eikä myöskään koruja sillä työnteko tapahtuu elintarvikkeiden parissa.”

◆ Saako vuoroja vaihtaa?

”Vuoroja saa vaihtaa tarvittaessa, mutta asiasta on ilmoitettava etukäteen myös esimiehelle.”

◆ Miten BarLaureassa suoritettavat tehtävät vastaavat sitä työtoimenkuvaa, johon koulutus meidät valmistaa?

”On totta, että esimiehet eivät jokapäiväisesti työskentele alaistensa kanssa samoissa tehtävissä, mutta ei ole olemassa pätevää päällikköä, joka ei tuntisi tehtäviä, joita hänen työntekijänsä tekevät. Siksi on ensisijaisen tärkeää, että sinä tulevana esimiehenä opit tuntemaan myös alaistesi puolen työstä, jotta pystyisit tulevaisuudessa auttamaan ja neuvomaan heitä heidän ansaitsemallaan tavalla.”

◆ Onko pakko jollei halua - mitä tästä oikein hyötyy?

”Ajattele asia niin, että olet oppimassa; kokeile taitojasi ja haasta itseäsi! BarLaurea on kehittämisympäristö. Jos sinulle tulee idea jota haluaisit kokeilla ja toteuttaa, keskustele siitä rohkeasti esimiehellesi.”

Kuka auttaa?

Kysyvä ei tieltä eksy, vai miten se oli... Jos et ole varma tai jokin asia askarruttaa, apua ja neuvoja saa aina – tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassa!

Esimiehesi Miia ja Ilari sekä opiskelijaesimiehet (tunnistat heidät mustasta paidasta) ovat aina paikalla ohjaamassa, ja Sinua varten!!

Miia Vakkuri, ravintolapäällikkö

sähköposti: miia.vakkuri@laurea.fi

matkapuhelin: 0400 759 353

BarLaurea sähköposti: barlaurea@laurea.fi

Ilari Paananen, keittiömestari

sähköposti: ilari.paananen@laurea.fi

matkapuhelin: 040 739 1661

Ja vielä lopuksi...

Haluamme Sinun tietävän, että BarLaurea on myös paljon muutakin, kuin harjoittelua ravintola-alan eri tehtävissä. Toimiessasi yhdessä ryhmäläistesi kanssa opit tuntemaan uusia ihmisiä, luot verkostoja ja opit tiimityöskentelyä. Varsinkin verkostoilla on valtava merkitys nykypäivän työelämässä; ota siis kaikki hyöty irti ja tutustu niin moneen uuteen ihmiseen kuin suinkin. Joku näistä luomistasi suhteista voi avata sinulle tulevaisuudessa mahdollisuuden unelmiesi työpaikkaan, tai ehkäpä auttaa mahdollisuuksissasi urallasi etenemisessä.

Monet BarLaureassa jo harjoittelunsa lopettaneet opiskelijat ovat sanoneet, että hauskinda BL:ssä on ehdottomasti ollut yhteisöllisyys ja yhdessä tekemisen ilo. Ja eikö tämä pädekin lähes mihin tahansa työpaikkaan? Kun takana on rankka viikko, tekee mieli ehkä lähteä yhdessä työporukalla puimaan menneitä ja lataamaan akkuja. Näin meillä BarLaureassakin toimitaan. On lähestulkoon varmaa, ettei millään muulla opintojaksolla yhteishengen nousu ole niin käsin kosketeltavaa, kuin niillä kahdella, joihin BarLaureassa harjoittelu sisältyy. Ja tokihan käytännön töiden parissa yhdessä puurtaminen tuo miellyttävää vaihtelua ainaiseen yksilölliseen teoriaopiskeluun.

Jotkut teistä, joiden tarkoituksena on suuntautua pelkästään hotellipuolelle, voitte ehkä miettiä, mitä hyötyä pelkästä ravintolapuolen harjoittelusta teille on. Tokihan on totta, että ei ehkä niin paljoa, kuin ravintola-alalle suuntautuville, mutta tulee myös muistaa, että palvelualalla pätevät samat säännönmukaisuudet tapahtuipa toiminta sitten hotellissa tai ravintolassa. Kuten on sanottua, ei tarkoitus ole oppia pelkkiä konkreettisia toimintamalleja esimerkiksi linjastotoiminnasta, vaan kokonaisvaltaista toimintaa työelämästä. BarLaurean oppimisympäristössä toimiessanne opitte yksittäisten tehtävien lisäksi myös esimerkiksi seuraavanlaisia työelämässä yleisesti ottaen tarvittavia taitoja: tilannetajua, stressinhallintaa, yhteistyökykyä, innovatiivisuutta, itsenäistä päätöksen tekoa, kassan- ja tilityksen hallintaa, asiakaspalvelua sekä esimiestoimintaa.

Pidemmittä puheitta, haluamme toivottaa teidät erittäin lämpimästi tervetulleiksi aloittamaan oman ammatillisen kehittymisenne BarLaurean oppimisympäristössä!

Aikaisempien opiskelijoiden aatteita BarLaureasta

”Koin BarLaureassa työskentelyn mielekkäänä ja opettavaisena, sekä tiimissä toimimisen opettajana.”

”Opin BarLaureassa työskennellessäni ryhmässä toimimisen taitoja, perusasioita ravintola-alalta ja liiketoiminnan perusteita. Lisäksi kehitin myös paineensietokykyäni sekä taitoani kokonaisvaltaiseen ajatteluun.”

”Mielestäni informaation kulku BarLaureassa oli hyvää. Kaikki tärkeät asiat käsiteltiin päivän aikana pidetyissä palavereissa.”

”Yhteisöllisyys ja yhdessä tekemisen ilo BarLaureassa kuvastuivat mielestäni siten, että jokaisesta päivästä jäi positiivinen kuva, erityisesti kahden palaverissa käsiteltyjen palautteen ja kannustuksen ansiosta. Miian ja Ilarin ammattitaito oli tässäkin suhteen loistavaa.”

” BarLaureassa työntekijöiden välinen yhteishenki on suurimmaksi osaksi hyvä. Joskus on päiviä, että kaikkia ei miellytä, mutta se pitäisi pystyä unohtamaan päivän ajaksi ja yrittää ottaa asiakkaat ja kanssa työntekijät huomioon mahdollisimman hyvin.”

”Ammatillisen kehittymiseni huomioon ottaen BarLaureassa työskentely on ollut antoisaa, mielenkiintoista ja suurimmalta osin todella mukavaa.”

Tilaa muistiinpanoille

