

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala, Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

lina Heinonen

Perehdytys suunnitelman laatiminen ravitsemis- palveluiden talkoolaisille, case: Lappee-Jukola 2016 suunnistustapahtuma

Opinnäytetyö 2016

Tiivistelmä

lina Heinonen

Perehdytys suunnitelman laatiminen ravitsemis palveluiden talkoolaisille, case: Lappee-Jukola 2016 suunnistustapahtuma, 32 sivua, 3 liitettä
Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala, Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutus
Opinnäytetyö 2016
Ohjaajat: lehtori Ilkka Lehtola, Saimaan ammattikorkeakoulu,
Elina Särnä, ruokapalvelunjohtaja, Saimaan Tukipalvelut Oy.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Lappee-Jukolaan 2016 palvelupisteiden vastaaville talkoolaisien perehdytystä avustava suunnitelma. Työn tarkoituksena oli valmistaa jokaisen palvelupisteen johtajalle perehdytys suunnitelma, jonka pohjalta he tekivät oman pisteen perehdytyksen. Ravintola-palvelupisteitä oli Jukolassa kuusi kappaletta, ja jokainen palveli omaa asiakas segmenttiään eli asiakasryhmää. Jukolan viesti on Pohjoismaiden suurin suunnistustapahtuma, joka järjestetään vuosittain eri paikoissa ympäri Suomen. Jukolan viesti järjestettiin vuonna 2016 Lappeenrannan Raipossa sijaitsevalla metsäalueella.

Opinnäytetyön teoriaosuuden alussa esitellään, mitä tarkoittavat käsitteet yleisötapahtuma, henkilöstön perehdyttäminen, vapaaehtoistyö, talkootyö ja ravitsemis palvelu. Teoriaosuudessa esitellään myös Jukolan viesti ja tarkemmin Lappee-Jukola 2016. Teoria pyrittiin rajaamaan otsikossa ilmenneiden käsitteiden mukaan. Perehdytys suunnitelman tarkoituksena oli antaa jokaisen palvelupisteen vastaavalle samat ohjeet, jonka pohjalta hän toteutti oman pisteensä perehdytyksen. Jokaisen palvelupisteen perehdytys oli siis tehty saman suunnitelman pohjalta, mutta oli kuitenkin jokaisella pisteellä omanlaisensa. Suunnitelmassa keskityttiin erityisesti siihen, mikä talkoolaisen tehtävä tapahtuman aikana on ja miten hän toteuttaa sen mahdollisimman hyvin. Tietoa suunnitelmaa varten saatiin teemahaastattelun ja palvelupisteiden vastaaville tehtävä kyselyllä, jonka vastauksia analysoidaan työssä, avulla. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten palvelupisteiden vastaaville tehty perehdytys suunnitelma auttoi perehdytys ohjeen valmistamiseen. Haastateltavina olivat Saimaan Tukipalvelut Oy :stä koko ravintolatoimea tapahtumassa johtava Elina Särnä sekä palvelupisteiden vastaavat ja Niina Liukkonen, ravintolatoimen asiantuntija, Kauko metsäläiset ry:ltä.

Tämän tutkimuksen pohjalta voi todeta, että niin lyhyessä tapahtumassa kuin Jukolan viesti, ei välttämättä tarvita näin laajaa perehdytystä. Perehdytys oli ja on kuitenkin hyödyllinen tapahtumissa, jotta talkoolaiset saisivat selvän kuvan siitä mitä heiltä odotetaan ja mitä heidän on tehtävä. Esimerkiksi Lappee-Jukolassa perehdytys todettiin tarpeelliseksi kaikilla pisteillä, mutta sen ei olisi tarvinnut olla niinkään laaja kuin se oli.

Asiasanat: perehdytys, talkootyö, tapahtuma, Lappee-Jukola

Abstract

Elina Heinonen

Making orientation plan for volunteers at catering service - Case Lappee-Jukola

2016 relay event, 32 Pages, 3 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Hotel- and restaurant management /Imatra

Degree Programme in hotel and restaurant bussiness

Bachelor's Thesis 2016

Instructors: Mr Ilkka Lehtola, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences,

Elina Särmälä, Saimaa Tukipalvelut Oy

The purpose of this thesis was to make a orientation plan for the orientation of the volunteers at the Lappee-Jukola Relay 2016. The orientation plan was made to help the leaders of restaurant points to make their own orientation for their restaurant point. There were six restaurant points in the relay and every point serviced their own customer segment. The Jukola Relay was held in a forest area and forest clearing in Raippo, Lappeenranta.

At the beginning of this thesis is a theoretical section, which contains the definitions of such concepts as public event, staff orientation, volunteer work and restaurant service. Also Jukola relay and the Lappee-Jukola Relay 2016 was presented at the theoretical section, of this thesis. The idea behind the orientation plan was that all the restaurant point leaders made, their own orientation instruction for their point, which were then used as the basis for, the orientation plan. This way every reataurant point had the same orientation instructions based on the plan. The plan focused on what, the volunteers' tasks were and how they could be executed as well as possible. The information for this thesis was gathered from literature, Internet and by interviewing Elina Särmälä, the director of the restaurant management at the Jukola relay 2016, the restaurant point leaders and Nina Liukko, advocate of Kaukametsäläiset ry.

Besed on the findings it might not be important to have this kind of orientation in a event like this, but it is helpful in case, the volunteer has not done any volunteer work before. Orientation, is still a really important part of the event, for the volunteer to get a better picture what they are going to do and what is expected of them at the event. For example in Lappee-Jukola Relay 2016, every restaurant point felt that the orientation plan was useful, but it could have been shorter.

Keywords: Orientation, volunteer work, event, Lappee-Jukola

Sisällys

1 Johdanto	5
2 Yleisötilaisuus	6
3 Henkilöstön perehdyttäminen.....	6
3.1 Tärkeitä asioita perehdytyksessä.....	6
3.2 Perehdytyksen eri vaiheet.....	7
4 Vapaaehtoistyö ja talkootyö	10
5 Tapahtuma.....	11
5.1 Ravitsemispalvelut	12
5.2 Tapahtumien ravitsemispalvelut.....	12
5.3 Erytyspiirteet	12
5.4 Tuottamisen vaiheet.....	13
5.4.1 Suunnittelu	13
5.4.2 Toteutus	14
5.4.3 Jälkitoimenpiteet.....	15
6 Lappeen Jukola 2016.....	16
6.1 Historia.....	16
6.2 Talkoolaiset.....	17
6.3 Ravintolatoimi	17
6.4 Eri ravitsemispalvelupisteet	19
6.5 Henkilöstön perehdyttäminen	21
6.6 Palvelupistekohtainen perehdytys	22
7 Tutkimus	24
7.1 Tutkimusmenetelmät.....	24
7.2 Teemahaastattelu	25
8 Tulokset	26
8.1 Suunnitelma	26
8.2 Palvelupisteiden vastaavien arviointi suunnitelmasta	28
8.2.1 Hyödyllisyys.....	29
8.2.2 Riittävyys ja ymmärrettävyys	29
8.2.3 Toteutus ja merkitys palvelupisteiden vetäjille.....	30
8.3 Osallistuva havainnointi.....	30
9 Johtopäätökset.....	31
Kuvat.....	33
Lähteet.....	34

Liite 1 Elina Särmälän haastattelu kysymykset

Liite 2 Perehdytys suunnitelma Jukolan viesti 2016

Liite 3 Palvelupisteiden vastaavien perehdytyksen arviointi lomake

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perehdytysuunnitelma Jukolan Viesti 2016 tapahtumaan ja sen jälkeen tutkia kyselyn avulla, miten perehdytysuunnitelma toimi. Tarve ja mielenkiinto työlle lähti vuoden 2015 Jukolan viestistä ja siellä olleesta perehdytyksestä.

Työn tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa perehdytysuunnitelma, jonka pohjalta eri palvelupisteiden vastaava luo oman pisteensä perehdytysohjeen. Perehdytysuunnitelman tavoitteena on toimia työkaluna talkoolaisen siirtymisessä pisteeseensä ja mahdollista pisteiden välillä tapahtuvaa siirtymistä helpottamaan. Jukolan aikana talkoolaisia saatettiin tarvita eri pisteellä, jolloin perehdytystä helpotettiin samalla yhdenmukaisella ohjeella joka palvelupisteiden välillä. Tarkoituksena on siis luoda pisteille yhdenmukaisesti valmistettu perehdytysohje. Tähän pohjautuivat tutkimuskysymykset:

Miten on tehty ennen?

Missä on onnistuttu ja missä on kehitettävää?

Millainen on hyvä perehdytysprosessi?

Onnistuiko perehdyttäminen tapahtumassa?

Näitä selvittämällä saadaan parempi kuva siitä mikä olisi paras tapa toteuttaa tapahtuman perehdytys. Työssä tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta ja tietojen keruuseen teemahaastattelua. Tutkimuksessa käytetään myös toiminnallista tutkimusta. Aihe rajataan ravitsemispalvelun talkoolaisiin.

Työhöni on yhteistyökumppaniksi lupautunut kesän 2016 Jukolan viestin järjestävä Lappeen Riento ry. Teen heille ravintolapalveluiden perehdytysuunnitelman ja tapahtuman jälkeen kyselyn avulla selvitan mielipiteitä siitä, miten suunnitelma auttoi palvelupisteiden vastaavia ja miten suunnitelmaa pitäisi kehittää tulevaisuuden tapahtumiin. Pää tarkoitus on siis tehdä toimiva perehdytysuunnitelma Jukolan viestille ja tutkia samalla, miten perehdytyksen pystyisi tekemään onnistuneesti tapahtumassa.

2 Yleisötilaisuus

Yleisötilaisuudella tarkoitetaan tässä laissa yleisölle avoimia huvitilaisuuksia, kilpailuja, näytöksiä ja muita niihin rinnastettavia tilaisuuksia, joita ei ole pidettävä yleisinä kokouksina. Jos tilaisuuteen osallistuminen edellyttää kutsua tai määrätyn yhteisön jäsenyyttä, sovelletaan siihen tämän lain säännöksiä yleisötilaisuudesta, jollei tilaisuutta osanottajien lukumäärän, tilaisuuden laadun tai muiden erityisten syiden perusteella voida pitää luonteeltaan yksityisenä. (Kokoontumislaki 530/1999.)

Yleisötilaisuudessa tärkeää on sen rauhanomaisuus niin osanottajien kuin sivullistenkin turvallisuuden kannalta. Turvallisuuden takaaminen on suoritettava paikalla olevien turvallisuutta vaarantamatta ja oikeuksia loukkaamatta. Yleisötilaisuuden suunnittelussa ja valmistelussa on myös otettava huomioon ympäristölle aiheutuvat haitat ja miten niitä voitaisiin vähentää. (Lampinen & Välikylä 2009, 5.)

Vähintään viisi päivää ennen yleisötilaisuutta on tehtävä Suomen laissa mainittu yleisötilaisuusilmoitus poliisille. Ilmoituksen perusteella poliisilla ja pelastuslaitoksella on mahdollisuus käydä tarkistamassa paikan päällä turva- ja pelastautumisjärjestelyt. Ilmoitus on tehtävä aina kun tapahtumaan koetaan tarvittavan järjestyksenvalvojaa tai yleisellä teialueella toimivan liikenteenohjaajan läsnäoloa. (Poliisi.)

3 Henkilöstön perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista uusiin työtehtäviin. Jokainen työelämässä oleva ihminen on jossain vaiheessa kokenut perehdyttämistä jossain muodossa. Se tulee vastaan, kun vaihtaa työpaikkaa tai saa uuden työtehtävän, mitä ei ole vielä aikaisemmin tehnyt. Perehdyttämisellä pyritään tekemään uuden työntekijän siirtyminen mahdollisimman helpoksi ja että hän saisi kaiken tarvitsemansa neuvot ja ohjeet tulevassa työssä toimimiseen. (Helsilä 2009, 48.)

3.1 Tärkeitä asioita perehdytyksessä

Perehdytyksen laajuus riippuu siitä mitä työtä uusi työntekijä on tulossa tekemään ja työsuhteen pituus. Lyhyissä työsuhteissa, kuten kesätyöt, tulee pereh-

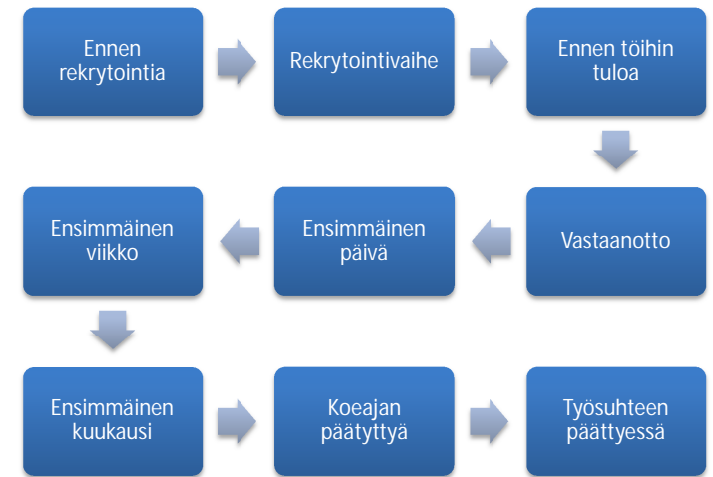
dytys pitää tiiviinä, koska perehdyttämiseen käytetään vain vähän aikaa. Pitämissä työsuhteissa perehdytys voi olla laajempi ja siihen käytetään enemmän aikaa (Östberg 2015,116.)

Tapahtumissa toteutettavassa perehdytyksessä on huomioitava tapahtuman kesto, mitä varten perehdytys tehdään ja kuinka monelle henkilölle perehdytys on tehtävä. Suunnitelma perehdytystä varten on perehdyttäjän tärkein työkalu, joka hänellä on (Häikiö 2015). Monelle tapahtumassa työskentelevälle on tärkeää, että saa hyvän ja kattavan perehdytyksen. Uudet tilanteet ja asiat tulevat monelle helpommin tutuksi, kun he saavat jonkun vastaavaa työtä tehneen kertoamaan miten tapahtumassa tulisi toimia.

Perehdytysohje kannattaa miettiä kerralla kunnolla ja perusteellisesti. Näin ohje kestää ajankulun, eikä sitä tarvitse kirjoittaa uudelleen joka vuosi vaan se toimii yleisenä toimintatapana henkilöstön keskuudessa. On tärkeää, että jokaisessa työpaikan toimipisteessä on annettu samat ohjeet jokaiselle työntekijälle. Näin myös tarvittaessa tehty työpisteen vaihto onnistuu mahdollisimman helposti, eikä työntekijää tarvitse perehdyttää enää niin perusteellisesti. Perehdytysohje toimii perehdyttäjän muistilistana koko perehdytysprosessin ajan. Jos perehdyttäjällä on varma tunne omasta perehdytysohjeestaan, se näkyy myös hänen käytöksessään ja eleissään. Ohje antaa perehdyttäjälle myös valtuudet hoitaa henkilöstön perehdytys oikein ja yrityksessä sovitulla tavalla. Näin voidaan myös varmistaa, että jokainen työntekijä saa kaikki tarvittavat ja lain määräämät koulutukset työturvallisuuteen liittyen. (Österberg 2007, 93.)

3.2 Perehdytyksen eri vaiheet

Perehdytys on prosessi, johon kuuluu eri vaiheita. Kupias & Peltola (2009, 102) kuvaavat prosessin (Kuva 1) seuraavasti:



Kuva 1. Perehdyttämisen vaiheet (Kjelin & Kuusisto 2003, 102)

Ennen rekrytointia tulevaa perehdytystä aletaan suunnitella ja miettiä tulevan perehdytyksen tarvetta. Tulevaa työnkuvaa varten on valmistettava sitä vastaava perehdytys. Joskus etsitään valmiiseen työhön henkilöä, jolloin perehdytykseen ei tarvitse varata paljoa suunnittelu aikaa. Joskus taas työhön halutaan ”hyvä tyyppi” jolloin perehdytyksen suunnitteluun käytetään enemmän aikaa. (Kjelin & Kuusisto 2009, 102.)

Rekrytointivaihe on perehdytysvaiheista tärkeimpiä. Silloin työhön hakijat saavat paremman kuvan tulevasta työtehtävästä ja paikasta. Työnantaja saa taas paremman kuvan siitä mihin työnhakija pystyy ja mitkä ovat tämän valmiudet tulevaan työhön. Hakijan aiemmat valmiudet vaikuttavat tämän perehdytykseen. (Kjelin & Kuusisto 2009, 102 - 103.)

Ennen työhön tuloa perehdytystä voidaan työhön valitun henkilön osalta painottaa joko sopeuttavaan perehdytykseen tai dialogiseen perehdyttämiseen. Sopeuttavassa perehdyttämässä tulokas perehdytetään tiettyyn työhön, jolloin painopiste on tehtävän vaatimuksissa ja niihin perehdyttämässä. Dialoginen perehdyttäminen on taas varmistamista, että tulokas vahvistaa jo valmiina olevaa organisaatiota taidoillaan. Perehdytyksen painopiste on tulokkaan osaamisen varmistamisessa. (Kjelin & Kuusisto 2009, 103.)

Vastaanotto on jokaisen perehdytyksen lähtökohta. Sen pitää olla hyvä ja positiivinen, jotta tulokkaalle tulee positiivinen olo uudesta työpaikasta. Vastaanottoon kannattaakin satsata. (Kjelin & Kuusisto 2009, 103 - 104.)

Ensimmäinen päivä huolehditaan kaikki pakolliset asiat kuten avainten luovutus, kulkuluvat ja sopimusten allekirjoittaminen. Jos uutta tulokasta varten on ostettava uusia laitteita tai työkaluja, on se hyvä tehdä ennen tulokkaan ensimmäistä päivää. Ensimmäisen päivän aikana tulokkaalle esitellään hänen lähiesimiehensä, työpisteensä ja työtilat. Tärkeää on, että tulokas ei saa liikaa tietoa ensimmäisen päivän aikana jotta tietokuormitukselta vältytään. (Kjelin & Kuusisto 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan on päästävä kiinni työtehtäviinsä. Tulokas alkaa oppia talon tavoille ja päässyt käsiksi työhönsä. Tärkeintä on, että tulokas yhdistää perehdytyksessä käytyjä asioita omaan työhönsä ja löytää perehdytyksestä apua. Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan osaaminen ja ammattitaidot tulevat myös esille, joka taas voi vaikuttaa hänen perehdytysuunnitelmaansa. Perehdytysuunnitelmaa muokataan sen mukaan mitkä ovat tulokkaan tarve perehdytykselle. Ensimmäisen viikon perehdytys on tiivis paketti, mutta tulokkaan asioiden omaksumista kannattaa seurata perehdytyksen aikana. (Kjelin & Kuusisto 2009, 105 - 106.)

Ensimmäinen kuukauden aikana tulokkaalle on annettava mahdollisuus tuoda omia mielipiteitä esiin. Sitä kautta yritykseen saadaan uusia ideoita esille. Ensimmäisten kuukausien aikana tulokkaan ja perehdyttäjän pitäisi käydä myös palautekeskustelu, missä tulisi tulla esiin puutteet mitä tulokas kokee tulleen esiin. (Kjelin & Kuusisto 2009, 107.)

Koeajan jälkeen perehdytyksestä tehdään arviointi ja samalla käydään arviointi jatketaanko työsuhdetta. Perehdyttäminen on yleensä koeaikaa lyhyempi ja tulokas tuntee olonsa vastaanotetuksi työyhteisössä. Perehdytys voi myös jatkua koeajan jälkeenkin, jolloin tulokas saa kattavamman perehdytyksen työhönsä. (Kjelin & Kuusisto 2009, 109.)

Työsuhteen päättyessä voidaan nähdä selvä menetys yritykselle. Perehdytykseen on käytetty paljon aikaa ja resursseja, jolloin lyhyt työsuhde ei ”maksata

kaisin” perehdytykseen käytettyä aikaa. Lähtökeskustelussa on hyvä ottaa esille perehdytyksen merkitys työntekijän työssä ja miten siinä onnistuttiin. (Kjelin & Kuusisto 2009, 109 - 110.)

Uuden työntekijän perehdytystä aloitettaessa on otettava huomioon se miten työntekijä itse ajattelee perehdytyksestä. Jos työntekijä uskoo, että tekemällä oppii, voi olla vaikea saada häntä lukemaan pitkiä pätkiä perehdytysaineistoa (Kjelin & Kuusisto 2009, 39). Tässä tilanteessa myös perehdyttäjän on osattava lukea tilannetta, miten perehdytettävä toimii. Jotta työn yhteydessä toteutettu perehdytys toimisi paremmin, pitää perehdytys pystyä mukauttamaan niin, että tämä saadaan onnistumaan. Näin taataan uuden työntekijän tueksi paras mahdollinen perehdytys.

Uuden työntekijän olo uudessa työpaikassa on helppo saada onnistumaan tai se on yhtä helppo tuhoata. Helppoin tapa varmistaa uuden työntekijän tervetullut olo, on valmistautua hänen saapumiseensa ja panostaa perehdytykseen. Näin hänelle tulee olo, että häntä tarvitaan ja siihen panostetaan ja että hän voi antaa parhaan työpanoksensa. Perehdytyksen tarkoituksena on olla luonteva ja vahva tapahtumaketju, joka varmistaa uudelle työntekijälle työkalut henkilöstössä ja yrityksessä toimimiseen. Perehdytystilannetta ei voi eikä saa nopeuttaa liian nopeaksi, jotta työntekijä saa mahdollisimman hyvän hyödyn irti siitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162 - 163.)

4 Vapaaehtoistyö ja talkootyö

Vapaaehtoistyö on määritelmältään ilmaiseksi tehtyä työtä toisen ihmisen, ryhmän tai asian hyödyksi. Työ on sitoutuneempaa kuin esimerkiksi spontaanimpi talkootyö, mutta rajoittuneempaa kuin perheelle tai ystäville annettu apu. Vapaaehtoistyö on kestoltaan taas pidempää ja siihen sitoudutaan eri tavalla. Työtä saatetaan tehdä parhaimmillaan vuosien ajan. Normaalisti kuitenkin työtä tehdään parin kuukauden ajan. (Wilson 2000.)

Talkootyön määritelmänä pidetään työtä, jota tehdään lyhyen aikaa toisen hyväksi, eikä siitä saada palkkaa. Talkootyön peruseriaate on, että sitä voi tehdä kuka tahansa, eikä se rajoita kenenkään osallistumista talkoisiin (Tampereen

voimistelijat 2015). Nykypäivänä talkootyö kuitenkin on muuttanut muotoaan siten, että kaikkiin töihin ei voi ottaa ihan jokaista ihmistä vaan työhön saatetaan edellyttää joitain erikoisosaamisia. Talkootyötä tehdään yleensä parista tunnista kolmeen päivään. Työssä on myös yleensä vähemmän sitoutumispaineita. Talkootyönä pidetään kaikenlaista talkootyötä urheiluseuroille tai jollekin järjestölle, minkä toiminnassa on mukana. Talkoolaista voidaan nähdä myös tapahtuman imagonkohottajana, sillä hän antaa palvelullaan asiakkaalle merkittävimmän asiakaskohtaamisen. Jos talkoolainen esimerkiksi on huonolla tuulella työvuorossa, voi se vaikuttaa asiakkaan koko tapahtuma kokemukseen. (Lahtinen 2015, 10.)

Niin talkootyössä kuin vapaaehtoistyössä on monia samoja piirteitä. Talkootyö on enemmänkin henkilökohtaisempaa ja yksilöllisempää kuin vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistyö on taas enemmän järjestöille ja yhdistyksille tehtävää työtä. Kummastakaan ei kuitenkaan saada palkkaa ja sitä tehdään toisen ihmisen hyväksi. Kummassakaan ei tarvitse mitään erikoisosaamista, jotta sitä saa tehdä. Omat tiedot ja taidot riittävät sen tekemiseen. Vapaaehtoistyö on myös paljon organisoidumpaa kuin talkootyö. Vapaaehtoistyössä sitoudutaan työhön pidemmäksi ajaksi, kun taas talkootyössä työ voi kestää vain päivän tai pari ja siihen sitoutuminen on vaihtelevaa ja riippuu enemmän ihmisestä kuin mistään muusta.

5 Tapahtuma

Tapahtumaksi määritelmänä toimii se, että ne ovat arkipäivän kokemuksen ylittäviä ja hetkellisiä. Jokainen tapahtuma on omanlaisensa ja siihen vaikuttavat muun muassa ihmiset, ohjelma ja miten tapahtuma on valmistettu (Getz 2005, 15 - 16; Berridge 2007, 4 - 5). Tapahtuman tarkoituksena on luoda ainutkertaisia kokemuksia kävijälle ohjelman kautta joka on suunnattu tietyille kohderyhmälle (Vallo & Häyrinen 2014, 107.)

5.1 Ravitsemispalvelut

Ravitsemispalvelulla tarkoitetaan keskeisesti ravintolassa tehtävää ruuan valmistusta, asiakaspalvelua ja tarjoilua (Ammattinetti. 2016). Ravitsemispalvelut ovat Valviran valvonnan alaisuudessa.

Seuraavassa kerrotaan tarkemmin mitä ravitsemispalvelut ovat tapahtumissa ja niiden erityispiirteitä. Luvussa käydään läpi myös mitä tapahtuman ravitsemispalvelun perustamisen eri vaiheita.

5.2 Tapahtumien ravitsemispalvelut

Tapahtumien ravintolapalveluissa on monia eroja ja nämä erot määrittyvät sen mukaan millainen tapahtuma on kyseessä. Tapahtumissa toimivat ravitsemispalvelut palvelevat samaan aikaan samaa mutta myös eri asiakassegmenttiä. (Lahtinen 2015, 8.)

Esimerkiksi kutsuvierasalueelle ei pääse kuin kutsulla, joten se luodaan palvelemaan kutsuvieraiden tarpeita. Tapahtumassa tapahtuvan ravintolatoiminnan erityiseksi tekee myös sen lyhyt kestoisuus. Se on haaste niin järjestämisessä kuin rekrytoinnissa. Monesti tapahtuman järjestäjällä ei ole varaa palkata työntekijöitä, jolloin turvaututaan talkoolaisten apuun. (Lahtinen 2015, 8.)

5.3 Erityispiirteet

Niin kuin kaikissa muissakin elintarvikkeisiin liittyvissä säädöksissä, täytyy tapahtumassakin olevassa ravitsemisliikkeessä olla elintarvike luvat ja anniskelu luvat kunnossa. Tämän lisäksi viranomaisille täytyy tehdä elintarvikeilmoitus. Tapahtuman aikana on myös tehtävä omavalvontaa tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja myynti kelpoisuudesta. Ruuan myynti tulee myös suorittaa aina kateissa tilassa, jotta ruoka ei joudu alttiiksi pölyille tai sateelle (Helander 2012, 14). Erityistä tapahtumien ravitsemispalveluissa on se, että ne ovat pystyssä vain tapahtuman ajan ja sen jälkeen ne puretaan.

Palvelun tarjoajalla on parhaimmillaan vain kaksi tai kolme päivää aikaa tehdä kauppaa ja sen jälkeen siirtyä seuraavaan tapahtumaan. Tämän takia monet tapahtumissa ravitsemispalveluita tuottavat yrittäjät kiertävät koko kesän tai

vuoden eri tapahtumissa, jotta he saisivat kerättyä elantonsa. Tapahtumassa olevassa ravitsemispalvelussa on myös erityistä nopea tahti millä työtä tehdään. Esimerkiksi jääkiekko-ottelussa saattaa anniskeluteltalla olla kiire, kun on erätauko. Silloin on tehtävä parhaimmillaan koko illan myynti.

5.4 Tuottamisen vaiheet

Seuraavassa osassa kerrotaan eri tuottamisen vaiheista, mitä pitää ottaa huomioon, kun ravitsemispalvelua aletaan suunnitella. Nämä vaiheet ovat suunnittelu, toteutukset ja jälkitoimenpiteet.

5.4.1 Suunnittelu

Kun ravintolapalvelua aletaan suunnitella, on otettava huomioon seuraavat osatekijät: asiakassegmentin, paikka, tarvittavan rahallisen budjetin selvittäminen ja riskit. Varsinkin asiakassegmentti on selvittävä hyvin, koska sillä yritys määrittää kenelle he myyvät ja tuottavat palvelun. Suunnittelun aikana otetaan huomioon mitä tavaroita on joko jäänyt tai peritty edeltävän vuoden tapahtumasta. Tällä pystytään kartoittamaan mitä tavaroita joudutaan joko ostamaan uutena tai lainaamaan erinäisiltä firmoilta. (Harju, Rähä & Soininen 1997, 11.)

Asiakassegmentoinnilla tarkoitetaan asiakaskuntaa jonka mukaan yrityksen palvelut on suunnattu. Perusehtona segmentoinnilla on palvelun kohdistaminen asiakasryhmälle joka hyötyy palvelusta eniten ja on valmis maksamaan siitä (Pietilä 2015) Jos asiakassegmentointi tehdään alussa väärin vaikuttaa se koko yritykseen. Segmentoinnissa otetaan huomioon henkilön ikä, sukupuoli, taloudellinen tilanne, lasten ikä ja lukumäärä, koulutuksen taso sekä vapaa-ajan tekeminen. Näiden asioiden avulla voidaan määrittellä mitä asiakas haluaa yritykseltä ja mitä palvelua hän eniten tarvitsee. (Sauro 2014.)

Tapahtuma paikaksi käy melkein mikä tahansa tila. Tilaa valittaessa on otettava huomioon tapahtuman tarkoitus ja asiakassegmentti. Tapahtumatilalla pitää olla myös varasuunnitelma. Esimerkiksi ulkotapahtuman varasuunnitelmana pitäisi olla sisätilat joissa tapahtuma voidaan järjestää tai katoksia ja teltoja riittävästi. Tapahtuma paikkaa suunniteltaessa on otettava huomioon myös mahdolliset

rakentamisaika joka vaaditaan tapahtuman kokoon saamiseksi. Rakentamiseen saattaa mennä päivistä viikkoihin tapahtumasta riippuen. (Vallo & Häyrinen 2014, 141 - 144.)

Budjetti on yksi niitä ensimmäisiä asioita mitä tapahtumaa järjestämään alettaessa pitää käydä läpi. Tapahtuma budjetti pitää määrittellä suurin piirtein ennen tapahtuman alkua, jotta voitaisiin alkaa kerätä rahoitusta tapahtumalle. Budjettia arvioitaessa on hyvä tietää jo asiakassegmentti ja paikka missä tapahtuma tullessaan pidetään. Esimerkiksi urheilutapahtumassa on otettava huomioon terveelliset ruokavaihtoehdot urheilijoille. (Vallo & Häyrinen 2014, 150.)

Tapahtumaa suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon kaikki riskit ja siihen liittyvä riskinhallinta. Riskien ennalta miettiminen ja niihin ratkaisujen pohtiminen ehkäisee ja edes auttaa riskien hallintaa. Tällaisia riskejä voi olla talousriskit, fyysiset riskit tai operatiiviset riskit. Taloudellisella riskillä viitataan rahoituksen pettämiseen tai puuttumiseen, fyysisillä riskeillä viitataan suurien rakenteiden puuttumiseen tai talkoolaisten puutokseen ja operatiivisilla riskeillä viitataan käytännön toimijoiden puuttumiseen esimerkiksi Jukolan tapauksessa suunnittajat. (Koskinen & Riikonen 2014,15 - 16.)

Suunnitteluvaihe on koko tapahtuman pitkä kestoisin vaihe ja se on suurimmaksi osaksi ajattelutyötä. Ennen tapahtumaa pyritään ajattelemaan ja suunnittelemaan tapahtuman kulku alusta loppuun. Suunnittelu voi viedä kuukausia ja siihen panostetaan kaikista eniten koko tapahtuman elinkaaren aikana. Jos tapahtumassa käytetään apuna kattotapahtumaa, on otettava huomioon markkinoinnin ja lippujen tarpeeksi aikaisin aloitettu myynti. Kattotapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa jonka aihe on jo valmiina(esim. Jukolan viesti). Kattotapahtuman haittana on kuitenkin esimerkiksi kyvyttömyys vaikuttaa pääorganisaattoriin ja tapahtumalla pitää olla varasuunnitelma. (Vallo & Häyrinen 2014, 66 - 67; 162.)

5.4.2 Toteutus

Toteutuksen voi jakaa kolmeen osaan: rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Ennen varsinaista tapahtumaa voidaan järjestää laitteiston ja sujuvuuden läpikäymisen kannalta tärkeä tapahtuman kenraaliharjoitus. Kenraaliharjoituksen tarkoituksena on testata miten tekniikka ja eri tapahtuman komponentit toi-

mivat ja silloin yleensä huomataan myös jos jotain parantamisen varaa olisi vielä mahdollisuus tehdä. Kenraalissa myös työntekijät näkevät oman työpisteensä ja saavat tarkempaa tietoa omasta työtehtävästään. (Vallo & Häyrinen 2014, 168 - 169.)

Rakennusvaihe on yleensä kaikista aikaa vievin osuus tapahtuman toteutus vaiheessa. Silloin tapahtuman kulissit nousee ylös ja nähdään miten suunnittelu onnistui. Rakennusvaiheessa jos huomataan joku vika suunnitelmassa, se voidaan vielä korjata. (Vallo & Häyrinen 2014, 168.)

Itse tapahtumalla on oltava selkeä aloitus ja lopetus. Tapahtumassa olevat päälliköt ja vastuuhenkilöt valvovat, että tapahtuma etenee tietyn kaavan mukaan. Jos tapahtumasuunnitelmaan tulee muutoksia, on tapahtuman päälliköiden ja vastuuhenkilöiden työ varmistaa, että tapahtuma onnistuu siitäkin huolimatta. Näiden ongelmien takia tapahtumissa jokaisella on oma roolinsa mitä hän seuraa. (Vallo & Häyrinen 2014, 171.)

Purkuvaihe on kaikista nopein osa tapahtuman järjestämistä. Silloin puretaan tapahtumaa varten rakennetut rakenteet ja siivotaan tapahtuma paikka. Tarvittaessa säilötään tapahtuma tavaroita seuraavaa vuotta varten. (Vallo & Häyrinen 2014, 169.)

5.4.3 Jälkitoimenpiteet

Kun tapahtuma on saatettu loppuun ja purkuvaihe on alkanut, on tärkeää sanoa kiitos kaikille tapahtumassa vaikuttaneille (Säteri 2010, 22). Kiitoksen sanominen jatkaa talkoolaisen tai päällikön tarvituksi tulemisen tunnetta jonka kautta he saattavat ilmoittautua tulevaisuudessakin mukaan.

Jälkimarkkinointi on tärkeä osa tapahtuman jälkitoimenpiteitä. Yksinkertaisimmillaan se on kiitoskorttien lähettämistä tai materiaalin toimitusta. Jälkimarkkinointiin liittyy myös aina palautteen kerääminen tapahtumasta. Niiden avulla opitaan koko tapahtuman osalta miten onnistuttiin. (Vallo & Häyrinen 2014, 185.)

Tärkeä osa lopputyötä on myös tapahtuman läpikäyminen. On tärkeää käydä läpi missä meni hyvin, missä on parantamisen varaa, mitä seuraavana kertana

kannattaa jättää pois ja mitä kannattaa ottaa lisäksi, jotta tapahtuma saadaan vielä paremmaksi. Tämä auttaa seuraavana vuonna, kun tapahtumaa ryhdytään suunnittelemaan. Näissä palavereissa voidaan myös käydä läpi miten paljon tarvittiin työvoimaa ja miten se riitti tapahtuman mittakaavaan nähden. (Vallo & Häyrinen 2014, 192 - 193.)

6 Lappeen Jukola 2016

Jukolan Viesti on yksi maailman suurimmista suunnistuskilpailuista, johon osallistuu vuosittain tuhansia kilpailijoita ja katsojia. Jukola järjestetään vuosittain ja tarkoituksena on järjestää kilpailu aina eri puolilla Suomea. Viesti jakautuu kahteen eri osaa: Venlojen viestiin ja Jukolan viestiin. Venlojen viesti on vain naisille tarkoitettu suunnistus, johon kuuluu 4 suunnistusosuutta. Jukolan viesti on taas joukkueviesti, johon kuuluu 7 suunnistusosuutta. Vuonna 2016 Jukolan viesti järjestettiin 18. - 19.6.2016 Lappeenrannassa Raipon alueella. (Jukolan Viesti 2011b.)

6.1 Historia

Ensimmäinen Jukolan viesti järjestettiin 12. kesäkuuta 1949 Helsingin Ruskeasannan, Korson, Sipoon ja Tapanilan alueella. Silloin viestiin osallistui 41 joukkuetta. Vuotta aikaisemmin oli perustettu Kaukametsäläiset ry, joka omistaa Jukolan viesti brändin vielä tänäkin päivänä. Kaukametsäläiset ry :ltä haetaan lupa Jukolan Viestin järjestämiseen. He myöntävät luvan ja valvovat että kaikki Jukolan Viestin tärkeimmät teesit toteutuvat ja otetaan huomioon. Nämä teesit ovat suoraan Jukola nimestä: järjestäjä, urheilija, kumppanit, osaaminen, luonto ja arvot. Kaikkia teesejä on kunnioitettava ja otettava huomioon, kun viestiä järjestetään. (Jukolan viesti 2011a.)

Suurin Jukolan viesti osallistujamäärältään on ollut Louna- Jukola, joka järjestettiin vuonna 2015 Turun Paimiossa. Louna – Jukolassa rikottiin kaikki aikaisemmat osallistujaennätykset. Kilpailuun osallistui 1 412 Venla- joukkuetta, 1 781 Jukola- joukkuetta, joissa oli yhteensä 18 115 kilpailijaa. Tämä on yli 1 250 osallistujaa enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Voimakas kasvu muodostui pääasiassa harrastejoukkueista. (Louna- Jukolan 2015 loppuraportti 2015.)

Myös Lappeen Jukolassa rikottiin ennätyksiä. Vuonna 2016 rikottiin suurimman talkoolais määrän raja. Lappeen Jukola jää myös historiaan ” Muta-Jukolana”. Jukolassa sää oli niin huono, että kaikki telttakentät ja koko kisakeskus lainehtivat mudassa.

6.2 Talkoolaiset

Talkoolaisia koko Lappee - Jukolassa oli määrältään enemmän kuin mitä tähän mennessä Jukolan historiassa. Talkoolaiseksi Lappee – Jukolaan ilmoitaututtiin Lyyti - palvelun kautta. Lyyti – palvelu on internetissä toimiva palvelu, joka auttaa tapahtuman järjestäjää esimerkiksi ilmoittautumisissa, viestien lähettämisessä sekä työvuorojen varaamisessa (Lyyti). Lyyti –palvelun kautta talkoolaiset saivat myös tilannetiedotteita Jukolan johtoryhmältä tai ravintolatoimikunnalta. Talkoolaiset saivat itse valita ja varata valmiista työvuoroista omat työvuoronsa Lyyti –palvelun kautta.

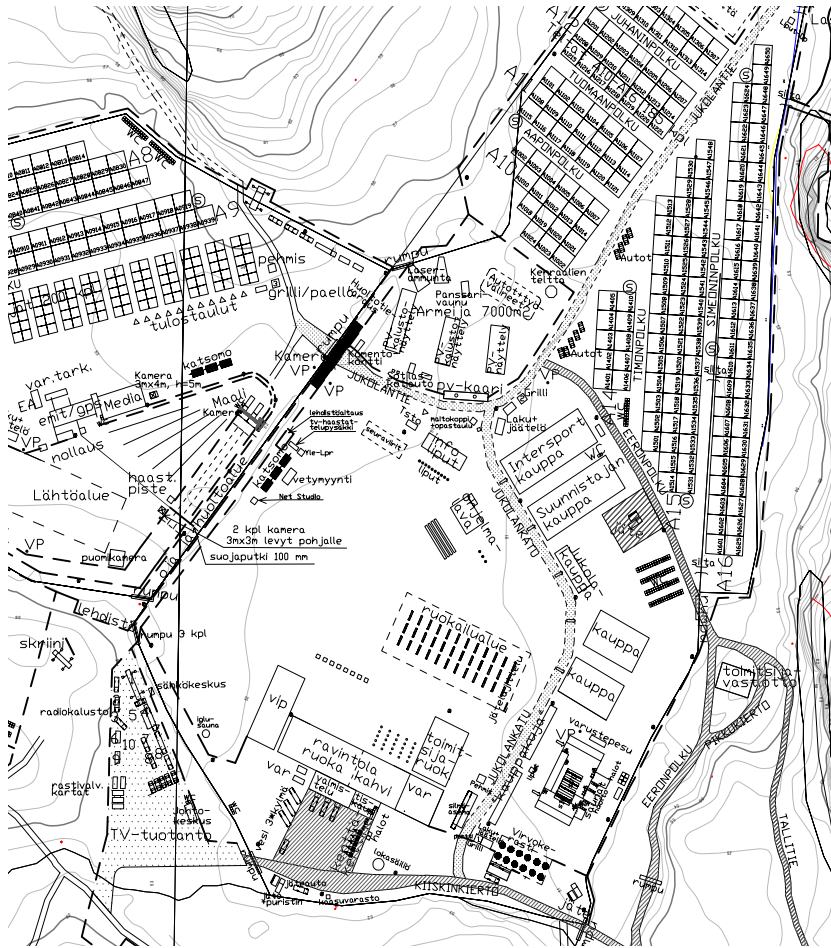
Ennen tapahtuman alkua talkoolaisille järjestettiin kenraaliharjoitus, jonka tarkoituksena oli tutustuttaa talkoolaiset tapahtumapaikkaan sekä siellä oleviin toimintoihin. Jokainen talkoolainen sai myös nähdä oman työpisteensä ja tavata pisteen vastaavan. Tapahtumassa jaettiin myös talkoolaisien tunnusmerkit. Tunnusmerkkeinä toimi vihreä talkoopaita ja lippis tai tuubihuivi. Kaikki talkoolaiset saivat myös kulkuluvat tapahtuma - alueelle sekä parkkilupalapun.

6.3 Ravintolatoimi

Jukolan viesti 2016 ravintolapalvelut mahdollistettiin yhteistyössä Saimaan Tukipalvelut Oy :n kanssa. Lappeen Jukolassa ravintolatoimi koostui kuudesta eri palvelupisteestä, joissa kaikissa oli omat vastaavansa. Koko ravintolatoimea johti Saimaan Tukipalvelu Oy :n ruokapalvelunjohtaja Elina Särmälä. Palvelupisteiden vastaavat ja varavastaavat olivat alan ammattilaisia Saimaan tukipalveluista tai mukana Lappeen Riennon toiminnassa. Jokaisen palvelupisteen vastaava valmisteli kahdeksan tunnin työvuorot, ja perehdytyksen omalle palvelupisteelleen. Tällä tavalla saatiin joka palvelupisteelle henkilökohtainen perehdytys ja jokainen pisteen vastaava sai keskittyä omaan pisteeseensä. Ennen tapahtumaa ravintolatoimikunta, johon kuului palvelupistevastaavista ja Särmälästä, kokoontui kerran kuussa käymään kaiken, mitä oli vielä tehtävänä ja mitä

päätöksiä oli tullut johtavalta taholta. Näissä tapaamisissa käytiin yhdessä asioita lävitse, ettei mikään olisi jäänyt huomioimatta.

Lappee - Jukolassa ravintolapalveluja käytti arviolta 25 000 - 27 000 kävijää. Ennen tapahtumaa palveluita arvioitiin käyttävä tapahtuman aikana noin 32 000 kävijää. Ravintolatoimikuntaan arvioitiin tarvittavaksi 360 talkoolaista koko viikonlopun aikana. Tästä määrästä saavutettiin noin 300 talkoolaisen määrä. Talkoolaisia tuli jokaisesta taustasta Maritta-kerholaisista opiskelijoihin. Moni oli ensikertalainen talkoolaisena, mutta joukosta löytyi myös monivuotisia veteraaneja. Kaikista tuottoisin palvelupiste oli pääravintola. Muiden ravintoloiden myynnin jakauma meni tasan toistensa kanssa. (Särmälä 2016.)



Kuva 2. Lappeen - Jukolan kisakeskus. (Särmälä 2016.)

6.4 Eri ravitsemispalvelupisteet

Ravintolapalveluihin kuuluivat seuraavat kahdeksan pistettä (Kuva 2): pääravintola, pääkahvila, toimitsijaravintola, mallasrasti, kutsuvieras- ja mediateltha, grilli ja jäätelökioskit. Jokaiselle pisteelle luotiin oma tilansa, joka katettiin telttoilla ja jokaiseen pisteeseen oli tuotu myös omat kylmäkaapit, kassat sekä sähkövaraajat. Jokaiselle pisteelle pyrittiin tuomaan kaikki tarvittava, mitä tapahtuman aikana tarvitsee.

Pääravintolasta jaettiin kaikille kävijöille tarjottavat ruoat. Jokaista ateriaa varten kävijän piti ostaa lipuke lipunmyyntipisteistä, jotka oli sijoitettu noin 100 metriä itse ravintolasta. Mahdollisen jonotuksen varalle pyrittiin varmistamaan tarpeeksi pitkä välimatka ruoan jakopisteen sekä lipunmyyntipisteiden välille. Ruokailupaikaksi tarkoitettujen pitkät pöydät oli myös sijoitettu noin 100 metrin päähän pääravintolasta. Ruokailualueita ei ollut katettu. Huonolla säällä oli vaikutus sen käyttöasteeseen. Jokainen annos haettiin erikseen asetetuista linjastoista, joissa oli talkoolainen antamassa ruokaa. Linjastoja oli yhteensä 18 ja jokainen oli merkattu yhtä ruokalajia varten. Erityisruokavaliolle oli oma piste. Samassa kohtaa erityisruokavaliolla oli myös mikroaaltouuni lastenruokien lämmittämistä varten. Pääravintolasta tarjottiin ruokana lempeä kanakeitto, aamupalapaketti, hiutalepuuro, karjalanpaisti ja perunasose, kasvislasagne, jauhelihaspagettivuoka, gluteeniton pasta sekä tonnikalapasta (Särmälä 2016). Kaikki Jukolassa tarjotut ruoat valmistettiin Saimaan Tukipalvelut Oy:n tiloissa eri puolilla Lappeenrantaa. Ruuat kuljetettiin Saimaan Tukipalvelut Oy:n toimesta paikalle niille soveltuvilla kuljetusmenetelmillä.

Pääkahvila tarjosi koko kisaviikonlopun ajan mm. kahvia, sämpylöitä, makeisia, virvokejuomia, yms. Kahvila sijaitsi aivan pääravintolan yhteydessä ja jakoi tällöin myös saman katoksen ja toimitilan. Kahvilassa oli yhteensä kuusi kassaa, joista kaikki olivat toiminnassa viikonlopun aikana.

Pääravintolan ja kahvion takana oli ravintolapalveluiden varastotilat, kenttäkeittiö, tiskipiste ja lepopaikka taukoja varten. Kenttäkeittiössä valmistettiin kaikki kahvit, keitettiin lämpimät vedet sekä puurot aamuja varten.

Toimitsijaravintola päätarkoitus oli tarjota talkoolaisille ruokaa ja kahvia tai teetä tapahtuman ajan. Ravintolaan oli rakennettu noin 10 kappaletta pirttipöytä tyyliä pöytiä. Talkoolaisille oli varattu samaa ruokaa kuin kävijöillekin ja sitä oli tarjolla joka kisapäivänä sekä lauantain ja sunnuntain välisenä yönä. Talkooravintolassa kävi syömässä kaikki toimitsijat, talkoolaiset sekä puolustusvoimien henkilöstö, joka oli kisaviikonlopun paikalla.

Mallasrasti oli toinen kahdesta palvelupisteestä, johon oli anottu anniskelu-keudet. Mallasrastian myyntitila oli katettu, mutta itse tarjoilualue oli ilman katos-

ta. Tämä näkyi varsinkin huonon sään aikaan. Mallasrastin valikoimaan kuului Saimaan juomatehtaalta kahta eri olutta ja kahta eri siideriä. Olviltä rastille oli tuotu lonkeroa ja neljää eri virvoitusjuoma vaihtoehtoa. Kaikki alkoholipitoiset juomat olivat käymisteitse valmistettuja, ja ne tarjottiin tölkeistä. Mallasrastille oli tuotu kaksi kylmäkaappia sekä teltan taakse iso kylmä kontti, jossa juomia säilytettiin.

Kutsuvierasteltoa oli toinen palvelupiste, johon oli anottu anniskelu oikeutta ja siellä oli sama tuotevalikoima kuin mallasrastilla. Tämän lisäksi kutsuvierastellassa oli tarjolla puna- sekä valkoviiniä. Juomat kutsuvierasteltaan saatiin mallasrastin takana olleesta kylmäkontista. Ruokatarjoiluja varten oli pystytetty iso pöytä keskelle tilaa. Kutsuvieraille oli valmistettu kattavampi menu, mutta siinäkin käytettiin paikallisia makuja. Mediateltaan oli varattu erillinen kylmäkaappi, joihin varattiin suolaisia leipiä, salaatteja ja virvokkeita koko tapahtuman ajan. Median ruokailuun käytettiin toimitsijaravintolaa.

Grilli- ja jäätelökioskit olivat eri puolilla kisakeskusta ja koko tapahtuma - aluetta. Grilleistä tarjottiin makkaraa, pyttipannua, makeita kahvileipiä ja virvokkeita. Grilleillä oli myös painotettu työturvallisuuteen, koska palvelupisteillä piti käyttää tulta ja tarvittaessa sammutuslaitteita. Jäätelökioskien palveluun kuului jäätelön ja virvokkeiden myynti. Tärkeimpinä myynti pisteinä pidettiin pääravintolan viereistä pistettä ja heti alueelle saavuttaessa ollutta myyntipistettä.

6.5 Henkilöstön perehdyttäminen

Henkilöstö perehdytettiin Jukolassa yhteisen perehdytys suunnitelman pohjalta. Jokaiselle palvelupisteen vastaavalle jaettiin sama perehdytys suunnitelma, jonka laadin osana opinnäytetyötäni. Perehdytys suunnitelman pohjalta palvelupisteiden vastaavat valmistivat perehdytys ohjeen omalle pisteelleen. Näin koettiin varmistaa, että jokaisessa pisteessä olisi samalla kaavalla tehty perehdytys ohjeistus. Perehdytys ohjeet jaettiin jokaiselle talkoolaiselle sähköisesti Lyyti - palvelimen kautta ennen Jukolaa. Perehdytys ohjeet myös näytettiin ravintolatalokoolaiden tapaamisessa kuukausi ennen Jukolaa Lappeenrannassa.

Lappee-Jukola oli ensimmäinen Jukola, johon ravintolatoimikunnan talkoolaisille tehtiin perehdytys suunnitelma ja tarkempi ohjeistus. Ennen vuoden 2016 Juko-

laa perehdytys on hoidettu sen pohjalta, kuka on pisteessä ottamassa talkoolaista vastaan. Tämän vuoksi jotkut saivat vahvan perehdytyksen ja toiset heikomman. Perehdytyksessä pyrittiin ottamaan huomioon kaikki tilanteet, mitä tapahtuman aikana voisi tulla esille. Tärkeimpinä kysymyksiä koettiin, esimerkiksi missä on käsienpesupaikat, missä pelastautumistie tai mitkä ovat tärkeät puhelinnumerot, joita pisteellä tarvitaan.

Perehdytys suunnitelmassa kiinnitettiin huomiota kahdeksaan pääkohtaan: työtehtävät, työvuorot, työturvallisuus, toiminta hätätapauksessa, tupakointipaikka ja taukotilat, jätehuolto, yhteyshenkilö ja muuta kohta, johon vastaava sai itse kirjoittaa lisäohjeita. Suunnitelmaa tehdessä yritettiin keskittyä sellaisiin aisoihin, joita talkoolainen mitä luultavimmin saattaisi tarvita, ja nämä korjattiin perehdytys ohjeeseen. Kaikkien perehdytys ohjeiden viimeistä lukua lukuun ottamatta pitäisi olla yhdenmukaisia.

Jokaisen palvelupisteen perehdytys tehtiin saman suunnitelman mukaan, jolloin saavutettiin jokaisen perehdytyksen samankaltaisuus. Seuraavassa käydään läpi, millaisia perehdytys ohjeita jokaiseen pisteeseen valmistettiin.

6.6 Palvelupistekohtainen perehdytys

Pääravintolan perehdytyksessä tuotiin esille, mitä ruokalajeja talkoolainen on tarjoamassa ruokailijalle. Tämä helpotti myös talkoolaisen tietämystä siitä, mitä hän on tekemässä, jos joku sattui kysymään, mitä ruokaa hän jakaa. Perehdytys ohjeessa kävi myös hyvin selville se, mitä talkoolaisen kannattaa odottaa tapahtuman kululta. Esimerkiksi ohjeessa kerrottiin, paljonko minäkin päivänä odotetaan ruokailijoita ja mihin aikaan odotettiin kovimpia ruuhkia. Tämä auttoi talkoolaista valmistautumaan henkisesti työvuoroon ja siihen miten rankka päivästä voi tulla. Ohjeessa kerrottiin myös selvästi, milloin taukoja pidetään ja esimerkiksi missä wc löytyy.

Pääkahvilan ja jäätelökioskien perehdytys ohjeeseen oli hyvin selkeästi otettu mallia suunnitelmasta ja kaikki suunnitelmaan kirjatut asiat tulivat niistä esille. Erityisesti huomio kiinnittyi kohtaan, josta jo perehdytys ohjeessa kerrottiin, että käydään läpi kaikki tärkeät paikat (esimerkiksi muut teltat ja varastot). Tämän kohdan selventäminen on ollut tärkeä kohta näiden pisteiden perehdytystä. Pis-

teen vastaava on antanut jo tässä vaiheessa talkoolaiselle lupauksen eri paikkojen läpikäynnistä talkoolaisen kanssa henkilökohtaisesti. Tämä luo turvallisuuden tunnetta talkoolaisessa ja antaa luottoa, että hänen onnistumistaan tuetaan mahdollisimman vahvasti.

Kutsuvierasteltan ja mediateltan perehdytys tapahtui hyvin samaan tapaan, suunnitelman mukaisesti. Erityisesti näissä ohjeissa ilmoitettiin, että talkoolainen saa tarkemmat ohjeet työtehtäviinsä paikan päällä. Tällä varmistettiin turhan tiedon jakaminen ennen tapahtumaa. Isoissa tapahtumissa voi suunnittelusta huolimatta silti jokin mennä pieleen tai muuttua. Silloin myös perehdytys voi muuttua radikaalisti. Vastaava olikin varmistanut pystyvänsä antamaan talkoolaisille ajankohtaisen tiedon.

Grilli-palvelupisteiden perehdytyksessä painotettiin eniten työturvallisuutta. Esimerkiksi talkoolaisille painotettiin jo perehdytyksessä grillien ympäristön siisteydestä sekä tulen ja grillien käsittelystä. Erityisesti talkoolaista kehoitettiin tutustumaan alkusammutusvälineisiin ja siihen, miten niitä käytetään. Ohjeessa painotettiin myös käsihygieniaa, ja mitä eri vaihtoehtoja talkoolaisella on käsihygienian ylläpitämiseksi.

Mallasrastin perehdytysohjeessa, ainoana varsinaisena anniskelupaikkana, painotettiin anniskeluun ja siihen liittyviin säädäntöihin, joihin piti kiinnittää huomiota. Muuten ohjeessa käytiin läpi kaikki talkoolaisen tarvitsemat tiedot (esimerkiksi mallasrastin aukioloajat viikonlopun ajalle sekä lähin wc).

Toimitsijaravintolan perehdytysohje toteutettiin suunnitelman mukaisesti, mutta tässä ohjeessa oli hyödynnetty muuta - kohtaa, johon vastaava oli saanut itse kirjoittaa oman viestinsä talkoolaisille. Vastaava oli kirjoittanut ohjeeseen rohkaisevan ohjeen siitä, miten ei kannata hätäännyä, vaikka teltaan tulisi ruuhka. Tämä jo ensi kättelyssä luo talkoolaiselle olon, että hänellä ei ole mitään hätää, vaikka virheitä tapahtuisi.

Erityisen huomion herätti kaikkien pisteiden perehdytyksessä ollut kannustus talkoolaiselle. Oli se sitten "tehdään tästä unohtumaton tapahtuma" tai "tervetuloa mukaan kokemukseen" sitoi perehdytyksen tarkoituksen eli uuden työntekijän tervetulleeksi toivottamisen, perehdytysohjeeseen. On tarpeellista saada

talkoolainen tuntemaan heti alusta itsensä tervetulleeksi, jotta tälläkin olisi hyvä tunne koko tapahtuman ajan, ja tapahtuman jälkeenkin hän voisi muistella sitä hyvällä mielellä.

7 Tutkimus

Tässä kohdassa kerrotaan tarkemmin, mitä tutkimusmenetelmiä tässä työssä käytettiin ja mitä eri menetelmiä käytettiin tiedonkeruussa.

Tutkimukseen voi käyttää joko laadullista tai määrällistä tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen, eli kvalitatiivinen tutkimuksen, tavanomaisia tutkimusmenetelmiä ovat esimerkiksi teemahaastattelu, kyselyt tai osallistuva havainnointi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia tutkimiskohteen laadusta, merkityksestä ja ominaisuuksista. Määrällisessä tutkimuksessa, eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa, tarkoituksena on selvittää tutkimuskohdetta kuvaamalla, numeroiden avulla ja tilastoja tulkitsemalla. Määrällisessä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmiä ovat laskennalliset tilastot ja tilastojen analysointi. Kumpaakin tutkimusmenetelmää voidaan käyttää samaan tutkimukseen, mutta tutkimusmenetelmästä riippuen tulos on eri. (Koppa 2016.)

7.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusta. Osana laadullista tutkimusta käytettiin tiedon hankintaan teemahaastattelua ja toiminnallista tutkimusta. Tutkimusmenetelmät valittiin, jotta saavutettaisiin mahdollisimman tarkka kuva tutkimuksen eri vaiheista. Laadullinen tutkimus antoi myös mahdollisuuden suunnitelman muokkaamiseen työn aikana.

Laadullista tutkimusta voidaan sanoa myös kvalitatiiviseksi tutkimukseksi, jossa kaikilla tutkimuksilla on keskeisenä tekijänä aineistonäkökulma. Tärkeää laadullisessa tutkimuksessa ja sen luotettavuudessa on, että tutkija ei vaikuta tutkittavaan asiaan tai haastateltavaan henkilöön omilla mielipiteillään tai arvomaailmallaan. Laadullinen tutkimus on kokemukselliseen havaintoon perustuvaa tutkimusta, jota tilastollisella tutkimuksella tutkitaan syvällisesti. (Björn 2014, 23.)

Laadullisella tutkimuksella tavoitellaan vastauksia kysymyksiin haastattelujen, kyselyjen ja havainnoinnin avulla. Kaikki nämä osat rakennetaan sen mukaan, mitä tietoa tarvitaan. Tarvittaessa esimerkiksi kysymysten avulla haastateltavaa johdatellaan johonkin tiettyyn vastaukseen. Nämä prosessit muokkaavat myös tutkimussuunnitelmaa tutkimuksen aikana eri suuntaan, kuin miten se alun perin piti tehdä. Tällä saavutetaan laadullisen tutkimuksen prosessiluonne, jonka tarkoituksena on muovaantua tekemisen lomassa. (Eskola & Suoranta 1999, 15-16.)

Toiminnallisella tutkimuksella tarkoitetaan muutokseen pyrkivää, käytäntöön suuntautuvaa ja tutkittavan prosessiin osallistuvaa tutkimusta (Kuula 1999,10). Tutkimuksella pyritään selvittämään haluttu asia tekemällä konkreettinen esimerkki, mitä noudattamalla tutkitaan lopputulosta. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä tutkittiin toiminnallisen tutkimuksen avulla, miten tietynlainen perehdytys onnistuu tapahtumassa. Toiminnallisen tutkimuksen avulla saatiin selville jo tapahtuman aikana, miten suunnitelmaa olisi kannattanut muokata ja kehittää, miten onnistuttiin ja mikä oli tärkeää tietoa perehdytyksessä tutkimuksen kannalta.

7.2 Teemahaastattelu

Perehdytysuunnitelmaa varten kerättiin tietoa ravintolatoimen johtajalta Elina Särmälältä teemahaastattelun avulla ja Kaukametsäläiset Ry:n edustajalta Niina Liukkoselta. Näiden haastattelujen tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja käsitys siitä, millainen olisi paras mahdollinen perehdytys näin isoon tapahtumaan ja talkoolaismäärään.

Elina Särmälän teemahaastattelun kysymyksissä (Liite 1) pyrittiin saamaan mahdollisimman yksityiskohtainen käsitys siitä, miten on tehty ennen ja miten hän näki nyt tulevan Jukolan perehdyttämisen. Haastattelun pääteemoiksi valikoituivat ravintola, asiakkaat, työntekijät, perehdytys ja saadun tiedon dokumentointi. Haastattelussa haluttiin saada tietoa myös siitä, mitä kaikkea itse ravintolapalvelut pitävät sisällään. Esimerkiksi miten juoksijoille tarjottava ruoka saadaan paikan päälle kisakeskukseen tai miten eri ruokavaliot on huomioitu ruokia suunnitellessa. Kysymyksissä oli myös haettu tietoja itse Jukolan viesti-

tapahtumasta ja Lappeen riennon osallistumisesta tapahtumaan. Haastattelun aikana mukana oli myös Lappeen riennon puolelta markkinointi vastaava Harri Kauranen. Haastattelun aikana kävi ilmi, miten koko tapahtuma saatiin kokoon ja miten paljon aikaa ja vaivaa siihen oli käytetty.

Kaukometsäläiset ry:n ravintolatoimen asiantuntija Niina Liukkoselle menneessä kyselyssä haluttiin tarkkaa tietoa, miten talkoolaisia on ennen tätä perehdytetty, jos ollenkaan. Kyselyn pääteemoina toimivat, mitä edeltävinä vuosina oli tehty, miten Kaukametsäläiset ry näkee Jukolan viestin perehdytyksen ja mihin Niina Liukkoson mielestä olisi keskityttävä perehdytyksessä tarkimmin. Keskityttiin myös sellaisten asioiden selvittämiseen, mihin ei ollut saatu vastausta Elina Särmälän haastattelussa tai mitä asioita en ollut ymmärtänyt kysyä.

Tähän opinnäytetyöhön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus sen tiedonkeruumenetelmien takia. Työn tarkoituksena oli laatia ja sen jälkeen tutkia miten tehty suunnitelma onnistui. Tähän tarvittavien tietojen keruu tapahtui teemahaastatteluilla ja kyselyillä, jotka kuuluvat laadullisen tutkimuksen piiriin.

8 Tulokset

Tässä osuudessa pohditaan työssä tehdyn perehdytysuunnitelman tuloksia. Keskeisinä kohtina tarkastellaan suunnitelmaa, palvelupisteiden vastaavien mielipiteitä suunnitelmasta ja sen toimivuudesta sekä opinnäytetyön tekijän omaa kokemusta perehdytyksestä.

Tässä työssä saatujen tulosten avulla voidaan todeta, että työ oli tarpeellinen ja hyödyllinen. Tuloksissa tulee esille missä kohtaa työtä olisi vielä kehitettävää ja missä onnistuttiin.

8.1 Suunnitelma

Suunnitelmasta pyrittiin tekemään niin selkeä ja apua antava kuin mahdollista. Koska osa pisteiden vastaajista ei ollut tehnyt aikaisemmin ravintolapuolelle perehdytysuunnitelmaa, pyrittiin samaan suunnitelmasta, varsinkin heille, mahdollisimman apua antava. Jokaisella pisteellä oli erilaiset kohderyhmät

(esim. vip-teltoa oli vain tärkeille kutsuvieraille), joten perehdytysohjeesta piti saada sellainen, joka palveli jokaista pistettä samalla tavalla.

Perehdytysuunnitelmaa alettiin tehdä yhteistyössä Elina Särmälän kanssa tammikuussa 2016. Työstäminen alkoi Särmälän teemahaastattelulla, jotta saatiin selvyyttä siitä, mitä kaikkea hän näki suunnitelmaan tarpeelliseksi. Lisäksi tehtiin teemahaastattelu Kaukametsäläisten edustajalle, Niina Liukkoselle. Niina Liukkoselta selvitettiin tarkempaa tietoa siihen, miten perehdytys on tehty edeltävinä vuosina. Näiden tietojen perusteella alettiin kirjoittaa suunnitelmaa, jonka oli valmis maaliskuun lopulla.

Suunnitelmaa tehtäessä otettiin mallia ja huomioita jo valmiista perehdytysmateriaaleista, joita löytyi eri yritysten nettisivuilta ja sisällytettiin haastatteluissa kerättyyn tietoon. Suunnitelmaa tehtäessä mietittiin erityisesti sitä, miten saataisiin mahdollisimman pieneen tilaan mahdollisimman paljon asiaa ja mikä auttaisi vastaavien perehdytysten tekemisessä. Haasteelliseksi paljastui se, miten määrittellään työtehtävät ymmärrettävästi. Huomioon oli otettava eri pisteillä tehtävät työt ja miten ne pystyttäisiin selittämään samalla tavalla mahdollisimman monessa pisteessä. Esimerkiksi grilleillä ja mallasrastilla ei juurikaan tehdä muuta samaa kuin myydään. Miten siis saisi selitettyä saman tyylisesti näiden pisteiden tarkoituksen talkoolaisille?

Maaliskuun lopussa suunnitelma lähetettiin Särmälän tarkistettavaksi, jos hänellä olisi ollut jotain lisättävää, ennen kun suunnitelma annettiin palvelupisteiden vastaaville. Tämän tarkistuksen jälkeen suunnitelma jaettiin vastaaville, ja heille annettiin aikaa perehdytyksen tekemiseen noin kuukausi. Tämän kuukauden aikana pidettiin ravintolatoimikunnan palaveri, jossa vastaavat saivat kysyä jos jotain kysyttävää suunnitelmasta oli. Tämän jälkeen vastaavat palauttivat suunnitelmat Särmälälle, joka kokosi niistä yhteisen tiedoston talkoolaisille jaettavaksi.

Valmiissa joita suunnitelmassa (Liite 2) otettiin huomioon kaikki mahdolliset kysymykset mitä, talkoolainen saattaisi kysyä. Erityisesti kiinnitettiin huomiota siihen, miten saataisiin talkoolainen, joka ei ole ikinä tehnyt ravintolatyötä, mahdollisimman nopeasti ja perusteellisesti perehdytettyä alaan ja siihen työhön,

mitä he olivat tulossa tekemään. Valmiissa suunnitelmassa tuotiin esille selkeästi se, miten pisteessä tulisi toimia ja liikkua. Esimerkiksi miten käsihygieniasta tulisi noudattaa ja minne jäteasteet on sijoitettu. Jokaisen pisteen perehdytysuunnitelmassa näihin asioihin kiinnitettiin erityistä huomiota ja niitä haluttiin tukea myös paikan päällä erilaisin ohjein ja viitoin. Esimerkiksi jokaisen käsienpesualtaan luona oli vielä erillinen muistutus siitä, että henkilö käyttäisi saippuaa ja käsidesiä.

Jukolan viestissä perehdyttäminen toteutettiin perehdytysohjeen mukaan. Ohje oli tehty erillisen suunnitelman perusteella, ja suunnitelma oli sama jokaiselle pisteelle. Suunnitelmalla varmistettiin samanlainen perehdytys koko ravintolatoimelle, sen mukaan kirjoitettiin jokainen perehdytysohje. Jokainen pisteen vastaava sai suunnitelman käyttöönsä kuukausi ennen Jukolaa, ja he saivat valmistaa oman pisteensä ohjeistuksen sen mukaan. Talkoolaisille perehdytysohje näytettiin ensimmäisen kerran ravintolatalookoolaisien tapaamisessa toukokuussa. Silloin myös talkoolaiset tapasivat pisteensä vastaavan ja varavastaavan ensimmäisen kerran.

Jukolan viesti toteutettiin talkoolaisyön voimin. Tapahtuman kesto oli hyvin lyhytaikainen ja ennalta määrätty. Myös talkoolaisien vuorot, mitä he tekivät, olivat vain kahdeksan tunnin mittaisia ja näin ollen eivät täytäneet vapaaehtoistyön määritelmiä. Tapahtumassa tarvittiin myös tuhansia talkoolaisia samaan aikaan, jotta se saataisiin onnistumaan. Vapaaehtoistyöstä puhuttaessa työntekijöiden määrä on ajankohdallisesti pienempi mitä tarvitaan.

8.2 Palvelupisteiden vastaavien arviointi suunnitelmasta

Tapahtuman jälkeen jokaiselle palvelupisteen vastaavalle lähetettiin kysely (Liite 3) siitä, miten he kokivat perehdytysuunnitelman auttaneen omaa työtään ja miten talkoolaiset ymmärsivät perehdytyksen. Kysely lähetettiin heille kolme kertaa: ensimmäisen kerran heti Jukolan jälkeen, toisen kerran elokuussa ja kolmannen kerran vähän ennen vastausajan umpeutumista. Vastauksia tuli kahdelta vastaavalta viidestä. Vastaukset käydään läpi seuraavassa. Vastaavien henkilöllisyyttä suojatakseni nimeän heidät V1 ja V2.

8.2.1 Hyödyllisyys

Vastaavilta kysyttiin, oliko ohjeesta apua perehdytyksen tekemiseen. V1 :n mielestä ohjeesta oli apua perehdytyksen tekemiseksi. Myös V2 :n kommentoi ohjeen auttaneen perehdytyksessä. Hän myös mainitsi, että ei tarvinnut itse miettiä, mitä perehdytykseen tulee laittaa kun ohje kertoi sen. Voimme siis todeta vastauksista, että vastaavat kokivat suunnitelman auttaneen heitä perehdytysohjeen valmistelemissa.

Seuraavaksi vastaavilta kysyttiin olisiko jotain lisäapua kaivattu. V1 :n kertoi kaivanneensa kisa-alueen karttaa, josta olisi voinut havainnoida paremmin, missä oma palvelupiste on. Tätä karttaa ei ollut ohjetta tehdessä saatavilla, koska se on salaisuus tapahtumaan asti. V2 kertoi kokeneensa tarpeelliseksi tiedon, millainen perehdytysohje olisi valmiina. Hän ei kuitenkaan kokenut sitä välttämättömäksi. Tulevaisuutta ajatellen olisi hyvä, jos perehdytystä tehdessä olisi jo jonkinlainen karttaluonnos annettavaksi vastaaville, jotta he saavat havainnoitua itselleen, missä oma piste on ja missä kaikki lähipalvelut ovat. Olisi hyvä harkita myös valmiin perehdytyspohjan jakamista suunnitelman lisäksi. Tämä sen takia, jotta vastaavat näkisivät, minkälaista perehdytysohjetta heiltä odotetaan, ja he voivat täyttää tämän odotuksen.

Palvelupisteiden vastaaville kysely kertoi sen, että he kokivat suunnitelman hyödylliseksi työssään. Vastaaville jaetussa kyselyssä saatiin kattavaa tietoa siitä, mikä oli hyödyllistä ja mikä olisi voinut olla paremmin esitettynä. Erityisesti kyselystä selvisi se, miten he kokivat perehdytysohjetta varten tehdyn suunnitelman toimivuuden. Vastauksista voi yhteenvetona todeta, että suunnitelma koettiin hyödylliseksi ja apua antavaksi.

8.2.2 Riittävyys ja ymmärrettävyys

Ohjeen puutteellisuuteen vastaavat kommentoivat seuraavasti. V1 ei kokenut ohjetta puutteelliseksi. Myöskään V2 ei kokenut mitään muutosten tarvetta ohjeeseen. Hän kommentoi myös sitä, että ohjeessa oli kaikki tarpeellinen, mitä siihen tarvittiin.

Kummatkin olivat tyytyväisiä ohjeen ymmärrettävyyteen, ja siihen miten talkoolaiset ymmärsivät perehdytyksen. V2 kertoi perehdytyksen tapahtuneen pääpainoisesti suullisena, mutta valmiista ohjeesta oli apua siihen, mitä talkoolaisille kerrottiin. Itse työhön talkoolaiset perehtyivät työtä tekemällä. V1 kertoi perehdytysohjeen olleen koko tapahtuman ajan keskeisellä paikalla, josta sitä pystyi käydä katsomassa. Ohje myös käytiin läpi suullisesti aina talkoolaisen saapuessa työvuoroonsa.

8.2.3 Toteutus ja merkitys palvelupisteiden vetäjille

Kumpikin vastaava oli sitä mieltä, että heille annetusta perehdytysuunnitelmasta oli apua omassa työssä talkoolaiden perehdyttämisessä. V2 toi esille, että kirjallinen ohje oli turha hänen vetämällään pisteellä työntekijöiden vähyyden vuoksi. Hän kuitenkin käytti ohjetta siihen, mitä kertoi talkoolaisille. Tämä kohta on hyvä huomio pienempien pisteiden kohdalle. Jos pisteellä on vain kourallinen talkoolaisia, onko perehdytys silloin välttämätöntä? Tässä tapahtumassa koettiin kuitenkin tarpeelliseksi joka palvelupisteelle tehtävä perehdytys, jotta talkoolaiden olisi helpompi siirtyä pisteeltä toiselle ja siellä ymmärtää samaa ohjetta mikä pisteellä on.

Yleisiksi arvosanoiksi asteikolla 1-10, V1 antoi 9 ja V2 antoi 7.

Kyselyyn saatujen vastausten määrä olisi voinut olla suurempi, mutta oli silti kattava tarvitun tiedon saamiseksi. Lomakekyselyn toiseksi vaihtoehdoksi mietittiin puhelimella tehtävää teemahaastattelua, mutta päädyttiin lomakekyselyyn, koska se koettiin helpommaksi tavaksi selvittää tarvittavia kysymyksiä. Puhelinhaastattelu koettiin haastavaksi aikataulujen yhteensovittamisessa haastateltavien kanssa.

8.3 Osallistuva havainnointi

Osallistuin itsekin Jukolan Viestiin talkoolaisena. Oma tehtäväni oli toimia mallasrastilla varavastaavana ja silloin, kun vastaava ei ollut paikalla. Tehtävääni kuului myös toimia perehdyttäjänä. Omassa pisteessäni ei ollut perehdytysohjetta, koska pisteen vastaava oli unohtanut tulostaa sen. Muistimme kuitenkin, miten suunnitelma meni, joten tästä ei tullut meille mitään ongelmaa. Muissa

pisteissä kiertäessäni en myöskään nähnyt suunnitelmaa. Ainoa paikka, missä ohjeen näin, oli kahvilateltassa kassakoneiden lähellä. Tästä tein nopeasti johtopäätöksen, että näin isossa tapahtumassa ei ehkä ole aikaa lukea perehdytys ohjetta erikseen.

Tapahtumassa omassa pisteessäni kaikki sujui yllättävän hyvin ilman perehdyttämissuunnitelmaa. Kaikki osasivat jo valmiiksi toimia ympäristössä ja kiireessä. Mietinkin, olisiko työ voinut olla perehdytyksen avulla vielä tehokkaampaa ja sujuua vielä paremmin. Voin kuitenkin todeta, että ainakin omassa pisteessäni kaikki olivat tyytyväisiä vastaaville jaetun ohjeistuksen mukaisesta suullisesta perehdytyksestä.

9 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tehty tutkimus talkoolaisten perehdyttämiseksi tapahtumassa voidaan todeta onnistuneeksi perehdytysuunnitelman ja palvelupisteiden vastaavien antamien palauteiden perusteella. Palaute, mitä pisteiden vastaavilta saatiin, oli positiivista, ja niitä tulkitessa sai kuvan, että vastaavat olivat tyytyväisiä saamaansa apuun perehdytyksen kanssa. Todettava on kuitenkin, että koska kaikilta palvelupisteiden vastaavilta ei saatu vastausta, jää tämä päätelmä heidän osaltaan auki.

Joidenkin teemahaastattelujen ja kyselyjen uudelleen tekeminen olisi ollut kannattavampaa työn lopputuloksen ja hyödyn kannalta. Esimerkiksi palvelupisteiden vastaavien kysely olisi voitu tehdä laajemmalla kaavalla ja olisi voitu aktiivisemmin saada vastauksia kyselyyn. Mietinnässä oli myös erillinen puhelinhaastattelu kaikille kyselyyn vastaamatta jättäneille pisteenvastaaville, jotka eivät vastanneet kyselyyn, mutta tämä todettiin hankalaksi aikataulujen yhteen sovittamisen takia.

Myös joitakin perehdytysuunnitelman kohtia harkitsisin uudelleen. Esimerkiksi, olisiko ollut tarpeen kirjoittaa tarkempi ohjeistus talkoolaisten tehtävien kuvaamiseen. Olisiko näitä kohtia pitänyt miettiä enemmän tapauskohtaisesti ja oliko tämä tuotos riittävä, mikä saatiin aikaiseksi? Jo ennen varsinaista tapahtumaa kävi ilmi, että ainakin joitain hygienian liittyviä neuvoja suunnitelmassa olisi

voinut tarkentaa (esimerkiksi miten käsihygienia hoidetaan). Tämä tieto tuli esille vasta juuri ennen, kun palvelupistekohtaiset perehdytykset piti olla valmiina ja näin ollen asiaan ei ehditty enää vaikuttaa.

Työ on mielestäni onnistunut, ja se saavutti sen, mitä varten se tehtiin, eli selvittämään, mitä perehdytys on ja miten perehdytys voitaisiin suorittaa mahdollisimman helposti isossa tapahtumassa. Esimerkiksi työn osia, kuten haastattelu kysymyksiä, olisi voinut painottaa enemmän tai miettiä vähän pidempään. Uskon kuitenkin, että työstä on hyötyä, jos joskus tarvitaan tietoa näin isossa tapahtumassa käytettävästä perehdytyksestä. Uskon myös, että työstä on hyötyä Jukolan viestille tulevaisuudessa, kun talkoolaisia ryhdytään perehdyttämään.

Vaikka kaikilla pisteillä perehdytysohje ei ollutkaan esillä, tunnistettiin joka pisteellä silti tarve perehdytykselle. Ainakin omalla palvelupisteellä tarvittiin perehdytystä aina, kun uusi talkoolainen tuli mukaan. Kaikki toiminnot kassasta lähtien oli paikalle tuotuja, jolloin laitteisto oli monelle uusi. Perehdytyksenä suunnitelma kattoi laajan osa-alueen ravintola-alasta tapahtumassa ja siitä, mitä siitä saatetaan kysyä talkoolaisten toimesta. Tekijänä toivon, että suunnitelmasta on tulevaisuudessa hyötyä muissa saman tyyllisissä tapahtumissa.

Jos joskus vastaavaa perehdytystä käytettäisiin vastaavassa tapahtumassa, suosittelisin panostamaan erityisesti siihen, mitä talkoolainen tulee tekemään tapahtuman aikana. Osalle talkoolaisista saattaa olla ensimmäinen kerta, kun he ovat töissä tapahtumassa. Heitä uskon hyödyntävän sen, että työtehtäviä selostetaan tarkemmin perehdytysvaiheessa. Myös jokaisen talkoolaisen oman osaamisen hyödyntäminen on tulevaisuudessa entistä tärkeämpää, jotta talkoolaisista saataisiin irti kaikki hyöty.

Kuvat

Kuva 1. Perehdyttämisen vaiheet, s.8

Kuva 2. Lappeen-Jukolan kisakeskus, josta löytyy kaikki palvelupisteet, s.18

Lähteet

Ammattinetti.2016.Ravitsemispalvelu.

http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/23/10_ammattiala. Luettu 10.10.2016

Berrindge, G. 2007. Events Design and Experience. Oxford: Elsevier Ltd.

Björn, E. 2014. Kansainvälisen kodinvaihdon suosioon vaikuttavia tekijöitä Euroopassa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Getz, D. 2005. Event management and event tourism. New York: Cognizant communication corporation.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Harju, S. , Räihä, P & Soininen, L. 1997. Hyvään Palveluun. Porvoo: WSOY

Finlex. 1999. Kokoontumislaki 1,2§ (22.4.1999/530). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yleisotilaisuus>. Luettu 12.10.2016.

Helander, J. 2012. Ruoka osana tapahtumaelämystä. Metropolia ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

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

Häikiö, T. 2015. Älä tuhoa hyvää rekrytointia huonolla perehdytyksellä. <http://leadway.fi/ala-ryssi-rekrytointia-huonolla-perehdytyksella/>. Luettu 11.9.2016

Jukolan viesti. 2011a. Historia. <http://www.jukola.com/jukolan-historia/>. Luettu 20.10.2016.

Jukolan viesti. 2011b. Yleistä Jukolan viestistä. <http://www.jukola.com/tietoja-tapahtumasta/>. Luettu 10.10.2016.

Koskinen, I. & Riikonen, M. 2014. Tapahtuman järjestäminen –Case Kupittaa Open. Turun ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2009. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy

Koppa. 2016. Laadullinen tutkimus.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu 18.10.2016

Koppa. 2016. Määrällinen tutkimus. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu 18.10.2016

Kuopion kaupungin opas tapahtuman järjestäjälle. <https://www.kuopio.fi/web/ajankohtaista/opas-tapahtumajarjestajalle#yleisotilaisuus>. Luettu 10.8.2016.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus toimintatyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys-opas. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Luettu 2.3.2016

Lahtinen, S. 2015. Tuottojohtaminen Imatran Big Band Festival- ravintolatoimi. Saimaan ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opin- näytetyö.

Lampinen, J. & Välikylä, T. 2009. Yleisöttilaisuuden järjestämisopas. Vammala: Suomen ympäristö- ja Terveystilan Kustannus Oy.

Liukkonen, N. Ravintolatoimen asiantuntija. Kaukametsäläiset ry. Lappeenranta/Mikkeli. Haastattelu. 20.2.2016.

Louna-Jukola 2015 loppuraportti. 2015. Turku.

Lyyti. Ominaisuudet. <https://www.lyyti.com/fi/ominaisuudet/>. Luettu 10.10.2016

Pietiläinen, T. 2015. Asiakassegmentointi markkinoinnin apu- na <http://fluente.fi/asiakassegmentointi-markkinoinnin-tyokalua/> Luettu 11.10.2016

Pirjon Pakari Nurmijärvi Oy perehdytysuunnitelma. Nurmijärvi. Luettu 3.3.2016.

Poliisi. Yleisöttilaisuudet. <https://www.poliisi.fi/lounais-suomi/yleisotilaisuudet>. Luettu 13.9.2016

Sauro, J. 2014. Why and how to segment your customers. <http://www.measuringu.com/blog/segment-customers.php>. Luettu 11.10.2016

Säteri, H. 2010. Tapahtuman järjestäminen Case: Pirttisen konepäivät. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Opin- näytetyö.

Särmälä, E. Ravintolatoimikunnan päällikkö. Saimaan Tukipalvelut. Lappeenranta. Haastattelu. 23.1.2016

Särmälä, E. 2016. Lappeen- Jukola 2016 loppuraportti. Lappeenranta.

Talkootyö melkein pähkinänkuoressa. 2015. Tampereen Voimistelijat. <http://www.tampereenvoimistelijat.fi/seura/usein-kysyttya/>. Luettu 9.9.2016.

Työturvallisuuskeskus. Perehdytysuunnitelma. <http://ttk.fi/files/3289/Perehdytysuunnitelma.pdf>. Luettu 23.3.2016.

Vallo, H & Häyrynen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Wilson, J. Volunteering Annual Review of Sociology. <http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.26.1.215?journalCode=soc> Luettu 9.9.2016.

Österberg, M. 2007. Henkilöstöasiatuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Liite 1 Elina Särmälän haastattelu kysymykset

Ravintola

Miten ravintola palvelut tuotetaan Jukolaan tänä vuonna?

Mitä eri ravintoloita Jukolassa on mukana?

Monta asiakaspaikkaa?

Miten palvelut tarjotaan?

Miten pisteet on auki?

Millainen menu on kisoissa?

Miten valmistus ja kuljetus hoidetaan?

Millaisia yhteistyö kumppaneita?

Miten erityisruokavalio on otettu huomioon?

Asiakkaat

kuinka montaa asiakasta odotetaan?

Millaista asiakas segmenttiä noudatetaan?

Miten paljon on laskettu että ihmiset tuo omia eväitä?

Työntekijät

Missä tauot pidetään? Miten pelastautuminen?

Miten talkoolaisten tauot ja työvuorot järjestetään?

Onko talkoolaisilla oltava jotain erikoisempia osaamisia että he pääsevät ravintola puolelle töihin?

Montaa talkoolaista tarvitaan/odotetaan mukaan ravintola puolelle?

Montako palkollista on töissä?

Saako talkoolaiset muuta palkkiota kun hyvän mielen?

Miten työntekijän majoittuminen ja kulkeminen on huomioitu?

Perehdytys

Miten monen talkoolaisen tavoite ravintola puolella tulee olemaan ensi kesänä?

Onko minäkään laista ideaa perehdytyksestä mistä olisi pakko olla?

Onko mahdollista määrätä pari ihmistä joka pisteelle joka ottaa vastaan talkoolaiset?

Millainen perehdytys tulee ulkopuolelta?

Mitä haluaisit että suunnitelmassa olisi?

Saadun tiedon dokumentointi

Onko jotain asiaa mitä ei saisi julkisesti paljastaa opinnäytetyöhön liittyen?

Mitä sidosryhmiä Jukolalla on tänä vuonna?

Miten lappeen Jukola toteutetaan kokonaisuudessaan?

Keneltä saa kysyä mielipidettä perehdytyksen onnistumisesta?

Liite 2 Perehdytys suunnitelma Jukolan viesti 2016

Lappeen Jukolan viestin 2016 ravintola talkoolaisien perehdytys

Piste: (pisteen nimi)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| Työtehtävät | <ul style="list-style-type: none">- Talkoolaisen tehtävä pisteessä- Mitä häneltä odotetaan |
| Työvuorot ja tauot | <ul style="list-style-type: none">- Työvuorojen kesto ja kulku- Taukojen vietto paikka |
| Työturvallisuus | <ul style="list-style-type: none">- Vaaran paikat- Lähin ensiapu piste |
| Toiminta hätätilanteessa | <ul style="list-style-type: none">- Lähin pelastautumistie- Lähin kokoontumispaikka |
| Tupakkapaikka- ja taukotilat | <ul style="list-style-type: none">- Tupakkapaikan sijainti- Ruokailun sijainti missä se tapahtuu- Lähin vessa- Yms. |

Jätehuolto

- Jätteiden vienti paikka
- Jätteiden mahdolliset käsittely ohjeet
- Yleinen siisteys

Yhteyshenkilöt/ Henkilöstö

- Henkilöitä keneltä tarvittaessa voi kysyä neuvoa jos oman pisteen vetäjä/vastaava ei ole paikalla/tavoitettavissa

Muuta

- Mitä muuta koet tärkeäksi mainita perehdytyksessä

Liite 3 Palvelupisteiden vastaavien perehdytyksen arviointi lomake

Jukolan ravintola perehdytysohjeen arviointi

1. Oliko perehdytys ohjeen laatimisoheesta hyötyä?
2. Oliko jotain mitä olisit kaivannut lisäävuksi?
3. Koitko ohjeen jotenkin puutteelliseksi?
4. Miten talkoolaiset ymmärsivät ohjeistuksen?
5. Miten perehdytys ohjeistus annettiin talkoolaiselle?
6. Helpottiko talkoolaisille annettu perehdytys materiaali omaa työtäsi pisteen vetäjänä?