



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Toimivat ja tasapuoliset työvuorot Express- kahviloihin

Finnjamboree Roihu 2016

Koskela, Hanna

2016 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Toimivat ja tasapuoliset työvuorot Express-kahviloihin Finnjamboree Roihu 2016

Hanna Koskela
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2016

Hanna Koskela

Toimivat ja tasapuoliset työvuorot Express-kahviloihin Finnjamboree Roihu 2016

Vuosi 2016 Sivumäärä 72

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella hyvät ja toimivat työvuorot Finnjamboree Roihuun neljään Express-kahvilaan 20. - 28.7.2016. Toimeksiantaja oli Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry (jatkossa SP-FS), jonka järjestämä suurleiri Finnjamboree Roihu oli. Tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman tasapuoliset ja toimivat työvuorot kaikille sekä ottaa huomioon työntekijöiden toiveet ja leiriohjelma. Toimin Roihulla Express-kahviloissa yhtenä esimiehenä eli kahvilakymppinä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys keskittyy henkilöstöjohtamiseen ja työvuorosuunnitteluun. Viitekehukseen perehtyminen tuki työvuorosuunnittelua ja esimiestyötä. Kysely-menetelmällä kerättiin tietoa Express-kahvilatiimistä ja arvioitiin työvuorojen onnistumista. Ennakokokyselyssä selvitettiin kahvilatiimin odotuksia, työvuorotoiveita ja -esteitä. Palautekyselyssä puolestaan koottiin odotuksien toteutumista, kokemuksia, jälkitunnelmaa ja kommentteja työvuorojen onnistumisesta. Työvuorojen ideointiin käytettiin aivoriihi-menetelmää.

Opinnäytetyön tuloksena tuotettiin työvuorot halutulle ajankohdalle neljään Express-kahvilaan. Palautekyselyn tuloksien perusteella työvuorot olivat olleet pääsääntöisesti hyvät ja toimivat. Työvuorojen kestosta ja tauoista tuli jakautuneesti palautetta: osa oli tyytyväisiä ja osa ei. Toimivuutta kyseenalaistaa se, että työntekijöitä oli välillä liikaa työvuorossa ja kaikille ei riittänyt tekemistä. Positiivista oli, että moni piti kahvilatyöskentelystä, työkavereista ja esimiehistä.

SP-FS:llä ei ole valmista, kaikille jaossa olevaa mallia työvuorosuunnittelulle leirien ja tapahtumien lyhyille ajanjaksoille. Jokainen tapahtuma on uniikki, sen takia on vaikea luoda yleispätevää työvuorosuunnittelun mallia partiotapahtumiin. Tässä opinnäytetyössä on koottu materiaalia tulevien partiotapahtumien työvuorosuunnitteluun. Jatkossa olisi hyvä, että työvuorosuunnittelun malleja ja ohjeita säästettäisiin tapahtumista ja jaettaisiin partiolaisten kesken enemmän. SP-FS voisi myös kehittää leirikahviloiden työvuorosuunnitteluun perusohjeet, koska suurleirejä järjestetään joka kuudes vuosi.

Asiasanat: henkilöstöjohtaminen, partio, työvuorosuunnittelu

Hanna Koskela

Functional and Equal Work Shifts to Express Cafés on Finnjamboree Roihu 2016

Year	2016	Pages	72
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to plan functional work shifts to Finnjamboree Roihu's four Express Cafés from 20th until 28th July 2016. The commissioner was The Guides and Scouts of Finland that was also the organizer of the scout camp Roihu. The objective was to plan and carry out equal and functional work shifts to the employees. Employees' wishes and the camp program had to be taken into consideration, too. The thesis author was one of the subteam leaders of Express Cafés.

This thesis consists of an introduction, information about scouting and Roihu as well as Express Cafés. The theoretical framework focuses on human resource management and work shift planning. With the help of brainstorming, the work shifts were thought out and discussed in a creative atmosphere. The survey method was used before and after the event. The objective of the presurvey was to gather information, wishes and barriers to work shifts from the employees. The feedback survey, on the other hand, evaluates if the work shifts were successful and employees satisfied. The conclusions sum up the experience and an evaluation of the successfulness of the work shifts.

As a result, work shifts were produced for the desired time to four Express Cafés for over 100 employees. Based on the evaluation of the results, the work shifts were carried out well and functionally. Extensive feedback on the length of the work shifts and breaks was provided. It was scattered, some thought that everything was great and others were not completely satisfied. The functionality lacked because sometimes there were too many people working at the same time, so there were not enough tasks for everybody. Positive feedback was given on the work itself and that the co-workers and subteam leaders were nice.

The Guides and Scouts of Finland do not have a common work shift planning model for scout events. Every scout event is unique so it is hard to create a model, which would fit every event and the needs. Through this thesis, there is now information and material to work on shift planning on scout events. As a recommendation, it would be useful to save and share the work shift plans, models and guidelines. It would be useful to a person, who does it for the first time. The Guides and Scouts of Finland could also create basic guidelines for work shift planning for camp cafés, because big scout camps are held every six years.

Keywords: human resource management, scouting, work shift planning

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Partiotoiminta	7
2.1	Roihu - Me ollaan liekeissä!	14
2.2	Express-kahvilat	15
3	Henkilöstöjohtaminen ja työvuorosunnittelu.....	17
4	Express-kahviloiden työvuorosunnitteluprojektin kulku	19
4.1	Kysely menetelmänä.....	20
4.2	Ideointimenetelmät.....	22
4.3	Työvuorosunnittelun alkutaival	23
4.4	Ennakkokysely	27
4.5	Työvuorosunnittelu.....	28
4.6	Toteutunut työvuorosunnittelu Express-kahviloissa	32
4.7	Palautekysely	40
5	Yhteenveto ja johtopäätökset	44
	Lähteet	47
	Kuviot..	50
	Liitteet.....	51

1 Johdanto

Olen ollut partiolainen yli 10 vuotta, joten partioaiheisen opinnäytetyön tekeminen oli motivoivaa aiheen ollessa hyvin läheinen. Toimeksiantaja oli Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry, jonka järjestämälle suurleiri Finnjamboree Roihulle tein työvuorot neljään Express-kahvilaan. Tapahtuma järjestetään joka kuudes vuosi ja tänä vuonna se järjestettiin 20. - 28.7.2016 Evon kansallispuistossa, Hämeenlinnassa (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016). Toimin Roihulla Express-kahviloissa yhtenä esimiehenä eli kahvilakymppinä. Express-kahvilatiimissä oli yksi kahvilamestari, joka oli tiiminvetäjä, varakahvilamestari ja kahdeksan kahvilakymppiä, jotka olivat kahvilamestarin tukena esimiestyössä ja monia kahvilatyöntekijöitä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella heille kaikille työvuorot Express-kahviloihin. Tavoitteena oli ottaa selvää sekä toiveista että esteistä ja suhteuttaa työvuorot niiden ja leiriohjelman mukaan.

Työvuorosuunnittelun tueksi toteutettiin ennakkokysely, jossa selvitettiin kahvilatiimin odotuksia, työvuorotoiveita ja -esteitä. Kyselyn tuloksien ja leiriohjelman kautta luotiin työvuorot. Tapahtuman jälkeen selvitettiin palautekyselyllä odotuksien toteutumista, kokemuksia, jälkitunnelmaa ja kommentteja työvuorojen onnistumisesta. Tämän pohjalta arvioitiin opinnäytetyön lopussa työvuorojen onnistuminen ja opinnäytetyön tekijän omaa kehittymistä esimiehenä.

Opinnäytetyön tavoitteet oli jaettu tuotoksen tavoitteisiin ja henkilökohtaisiin oppimistavoitteisiin. Työvuorosuunnittelun tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman tasapuoliset ja toimivat työvuorot kaikille. Oma oppimistavoite oli oppia toteuttamaan työvuorosuunnittelua ja kehittää johtamistaitoja esimiehenä. Johtamistaitoja on kertynyt partiosta ja koulussa luottamustehtävistä sekä töistä, mutta ei näin suurella vastuulla aiemmin. Restonomin koulutusohjelma tähtää esimiestyöhön, joten sitä taitoa haluttiin kehittää.

Partioaiheisia opinnäytetöitä ja tutkimuksia on tehty paljon. Ammattikorkeakoululaiset ovat tehneet opinnäytetöitä liittyen esimerkiksi turvallisuuden ja ruokailujen järjestämiseen partioleireillä. Vastaavaa opinnäytetyötä työvuorojen suunnittelusta ja toteutuksesta ei ole tehty aikaisemmin.

2 Partio toiminta

Vuoden 1907 elokuussa englantilainen kenraalimajuri Robert Baden-Powell järjesti ensimmäisen partioleirin Englannissa, Brownsean saarella, tällöin katsotaan kansainvälisen partioliikkeen syntyneen. Leirillä Baden-Powell testasi kehittämäänsä poikien kasvatusjärjestelmää, jonka pohjalta hän julkaisi vuonna 1908 kirjan *Scouting for Boys* (Partiopojan kirja). Partio levisi nopeasti ympäri maailman ja rantautui Suomeen jo vuonna 1910. Nykyisin Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry (jatkossa lyhenne SP-FS) on suomalaisen partioliikkeen kattojärjestö, ja se on myös Suomen suurin nuorten vapaaehtoisjärjestö. Siihen kuuluu 65 000 jäsentä Suomessa ja maailmanlaajuisesti partiolaisia on noin 35 miljoonaa yli 200 maassa. Keskusjärjestö SP-FS kuuluu molempiin maailmanjärjestöihin; World Association of Girl Guides and Girl Scouts (WAGGGS) ja World Organization of Scout Movement (WOSM). (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)

SP-FS vastaa partio-ohjelman toteutuksesta ja maailmanjärjestöjen periaatteiden ja tavoitteiden toteutumisesta. SP-FS jakautuu kymmeneen partiopiiriin ja Finlands Svenska Scouter rf (FiSSc) sekä 750 paikallisyhdistykseen eli lippukuntaan. FiSSc muodostaa ruotsinkielisten lippukuntien partiopiirin. Partiopiirit ja lippukunnat saavat keskusjärjestöltä tukea partio toimintaansa muun muassa koulutuksiin, viestintään, ohjelmamateriaaleihin ja tapahtumiin. Partiopiirin muodostavat tietyn alueen lippukunnat. Partiopiiri tukee lippukuntiansa partio toimintaa tarjoamalla ohjausta, neuvontaa, koulutuksia, viestintäapua ja tapahtumia. Jokainen partiolainen kuuluu lippukuntaan. Lippukunta vastaa viikoittaisesta harrastustoiminnasta. Lippukunnat voivat olla yhteislippukuntia tai tyttö- ja poikalippukuntia, niiden koot vaihtelevat kymmenestä pariin sataan jäseneseen. Partio-ohjelma on jaettu viiteen eri ikäkauteen. Ikäkaudet ovat 7–9-vuotiaat sudenpennut, 10–12-vuotiaat seikkailijat, 12–15-vuotiaat tarpojat, 15–17-vuotiaat samoajat ja 18–22-vuotiaat vaeltajat. Aikuiset puolestaan ohjaavat toimintaa ja toimivat erilaisissa projekteissa ja luottamustoimissa. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016; Pääkaupunkiseudun Partiolaiset ry 2016.)

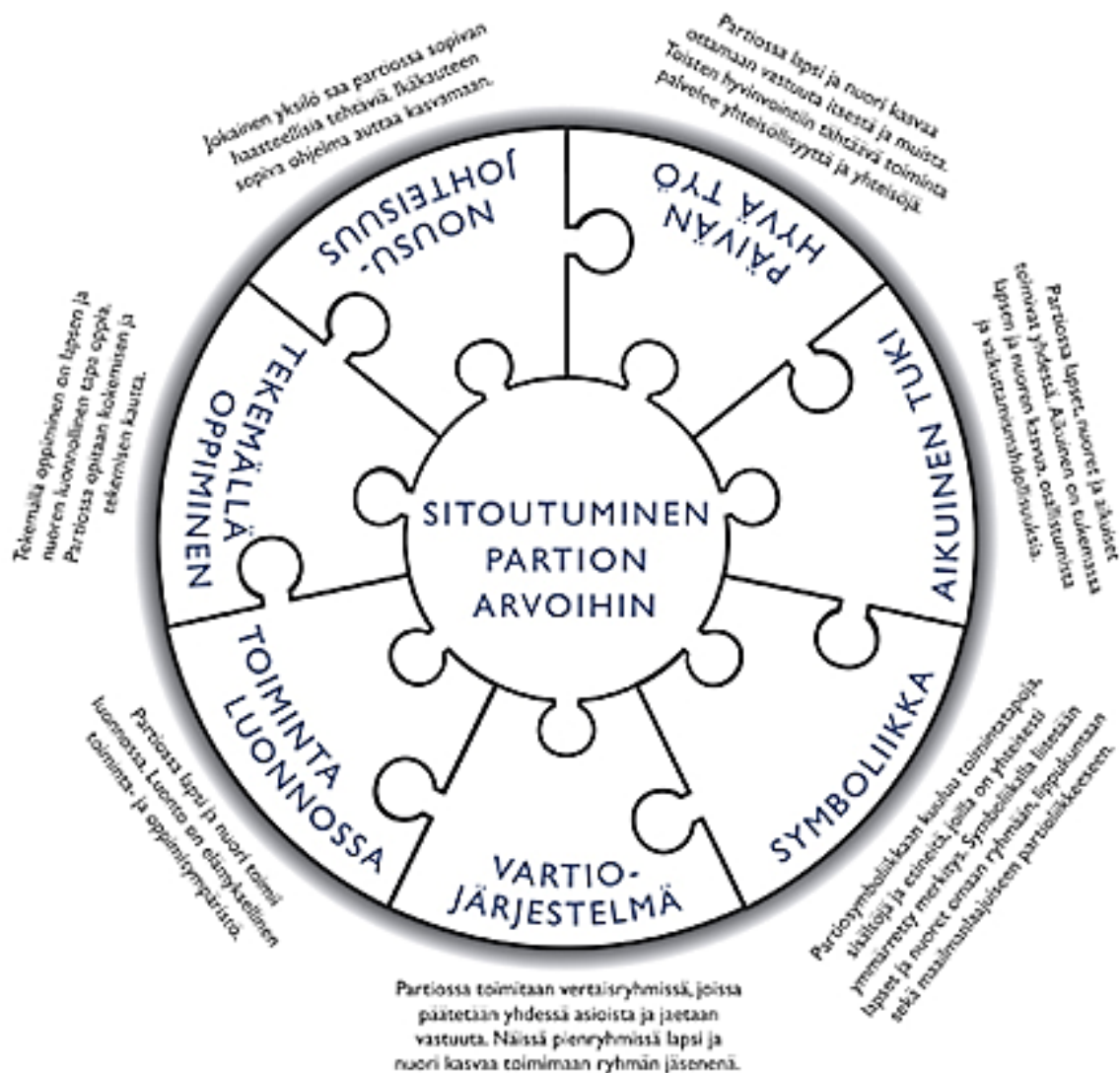
Partio on kasvatusjärjestö, joka opettaa nuorelle tärkeitä taitoja, arvoja, asenteita ja tietoja elämään. Sen päämääränä on kasvattaa kunnon kansalaisia. Päämäärään päästään partion kasvatustavoitteiden kautta. Kasvatustavoitteita on neljä: suhde itseen, toisiin, yhteiskuntaan ja ympäristöön. Niillä konkretisoidaan partion päämäärä ja niiden toteutuminen riippuu aina ajasta, yhteiskunnasta ja kulttuurista. Partio-ohjelman rakenne ja aktiviteetit pohjautuvat kasvatustavoitteisiin, jolloin niitä toteutetaan käytännössä. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2008, 50 - 51.)

Suhde itseen -kasvatustavoitteessa kehitetään itseään ihmisenä, jolloin pidetään huolta itsestä ja terveydestä, eletään terveellisillä elämäntavoilla sekä pyritään monipuoliseen ja ta-

sapainoiseen elämään. Suhde itseen -kasvatustavoite on myös oman identiteetin, elämänkatsomuksen ja jumalasuhteen rakentamista sekä toimeen tarttumista. Suhde toisiin ihmisiin -kasvatustavoitteessa autetaan ja pidetään toisista ihmisistä, välillä myös epäitsekäällä tavalla. Arvostetaan erilaisuutta niin ihmisissä kuin maailmankatsomuksissa ja osataan tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys ovat partiolaiselle tärkeitä asioita. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2008, 50 - 51 & 98 - 100.)

Suhde yhteiskuntaan -kasvatustavoitteessa osataan toimia yhteiskunnassa, arjen erilaisissa tilanteissa ja vaikutetaan niihin. Partiolainen osaa olla niin johtajana kuin johdettavana ja ymmärtää erilaisia päätöksentekojärjestelmiä, olivat ne sitten virallisia tai epävirallisia. Partiossa kehitetään johtamisen- ja vaikuttamisen taitoja, sitoudutaan yhteisön ja yhteiskunnan jäseneksi sekä tunnustetaan ja kerrotaan eteenpäin kulttuurista. Eikä saa unohtaa toisia kulttuureja ja niiden arvostamista. Suhde ympäristöön -kasvatustavoitteessa, osataan liikkua ja toimia monenlaisissa toimintaympäristöissä. Partiolainen kunnioittaa ja tuntee luontoa sekä ymmärtää kestävä kehityksen periaatteet. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2008, 100.)

Toiminnassa korostuvat yhteenkuuluvuuden tunne, tekemisen ja kokemisen kautta oppiminen sekä onnistumisten ilo. ”Partio on kasvatustoimintaa, jonka tavoitteena on tukea lasten ja nuorten kasvua heidän yksilölliset ominaispiirteensä huomioon ottaen.” (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2008, 2.) Se on hauska ja monipuolinen harrastus, partio tarjoaa elämyksiä ja uusia asioita niin lapsille kuin aikuisille. Partiot toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja on avoin kaikille ja kaiken ikäisille. Partio on poliittisesti sitoutumaton järjestö, ja sillä on omat arvot ja ihanteet, joihin sen jäsenet sitoutuvat. Keskeisiä asioita ovat esimerkiksi luonnon läheisyys, tasa-arvo ja nuorten kykyihin luottaminen sekä vastuun nousujohteisuus. Partiossa opitaan erä-, leiri- ja kansalaistaitoja, johtamista, sosiaalisia taitoja, kädentaitoja sekä luonnontuntemusta ja -suojelua. Partiossa voi saada uusia kavereita, kokea seikkailuja, mielekkäitä leirielämyksiä ja kansainvälisiä kokemuksia sekä vaikuttaa että tehdä itse. (Pääkaupunkiseudun Partiolaiset ry 2016; Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2008; Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)



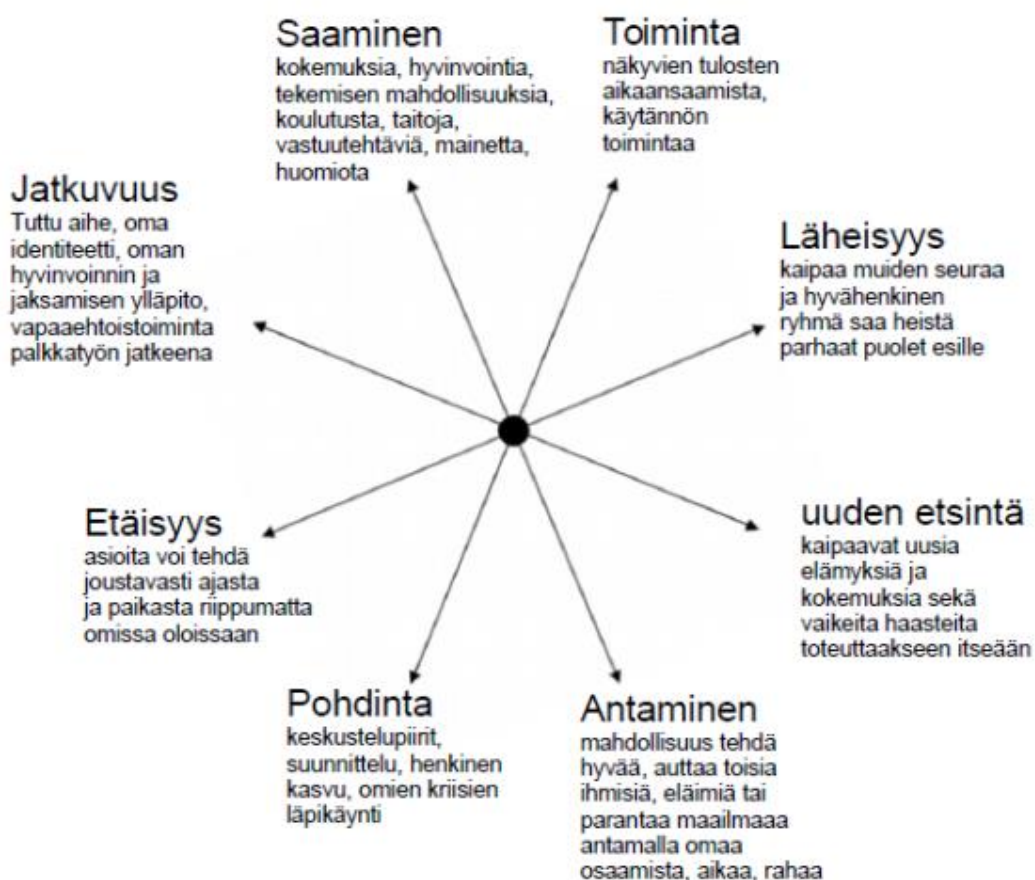
Kuvio 1: Partiomenetelmä tekee partiosta partion (PartioWiki 2014)

Partiomenetelmä on erilaisten kasvatustavoitteiden kokonaisuus. Sen avulla pyritään pääsemään partion päämäärään, partiomenetelmä pohjautuu edellä käytyihin kasvatustavoitteisiin. Partiomenetelmä tukee toiminnan suunnittelua ja arviointia. Kuviossa 1 on Suomen Partiolaisten partiomenetelmä, se pohjautuu maailmanjärjestöjen WAGGGS:n ja WOSM:n partiomenetelmiin. Menetelmän osat ovat: sitoutuminen partion arvoihin, symboliikka, nousujohteisuus, vartiojärjestelmä, tekemällä oppiminen, aikuinen tuki, päivän hyvä työ ja toiminta luonnossa. Näihin siis kiteytyy, mikä tekee partiosta partion. Kaikkia keinoja täytyy sisällyttää partiotuomintaan, jotta partiomenetelmä toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Partiomenetelmän avulla partiolaiset saavuttavat partion päämäärän eli kasvavat kunnan kansalaiksi. Eri keinoja käytetään toiminnassa ja arvioinnissa, jolloin partiolaiset kasvavat ja kehittyvät kohti kasvatustavoitteita ja sitä kautta partion päämäärää. (PartioWiki 2014; Suomen Partiolaiset - Finland Scouters ry 2008, 51; Suomen Partiolaiset - Finland Scouters ry 2009.)

Partio perustuu vapaaehtoisuuteen, joka on tärkeä osa partiotoimintaan. Vapaaehtoistoiminta lähtee omista arvoista ja se on toisten ihmisten (ei lähiomaisten), yhteisöjen tai ympäristön hyväksi tehtyä työtä. Vapaaehtoistoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja palkattomuuteen. Vapaaehtoistoiminnassa toimivat ihmiset haluavat vaikuttaa ja osallistua, toiminta tuottaa niin yleistä hyvää kuin lisäarvoa kaikille osallisille. Yeung (2002) on jakanut tutkimuksensa perusteella vapaaehtoistoiminnan kuuteen eri toimintamuotoon, jotka ovat sosiaali- ja terveysala, lapsi- ja nuorisotyö, ryhmä- ja järjestötoiminta, urheilutoiminta, kristillinen toiminta ja avustustoiminta ja luonnonsuojelu. Partio toiminta oli tutkimuksessa ja sen lasketaan kuuluvan lapsi- ja nuorisotyöhön. Luokittelu on osunut oikein, sillä, partiotoiminta painottuu lapsiin ja nuoriin, ja se on kasvatuseräjä. (ToimintaSuomi 2016; Yeung 2002, 11 - 18.)

Partio on täysin vapaaehtoistoimintaa eli kaikki toiminta ja tapahtumat on vapaaehtoisesti järjestetty. Partiolaiset maksavat jäsenmaksun keskusjärjestölle ja mahdollisesti omalle lipukunnalleen. He eivät saa toiminnasta rahallista korvausta. Eri tapahtumat maksavat osallistujille ja hinta määräytyy yleensä osallistujamäärän, kustannuksien ja tukien mukaan. Partiossa toimitaan vapaaehtoisesti oman henkilökohtaisen motivaation innoittamana, jolloin partioon käytetään omia resursseja, kuten aikaa, osaamista tai rahaa. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)

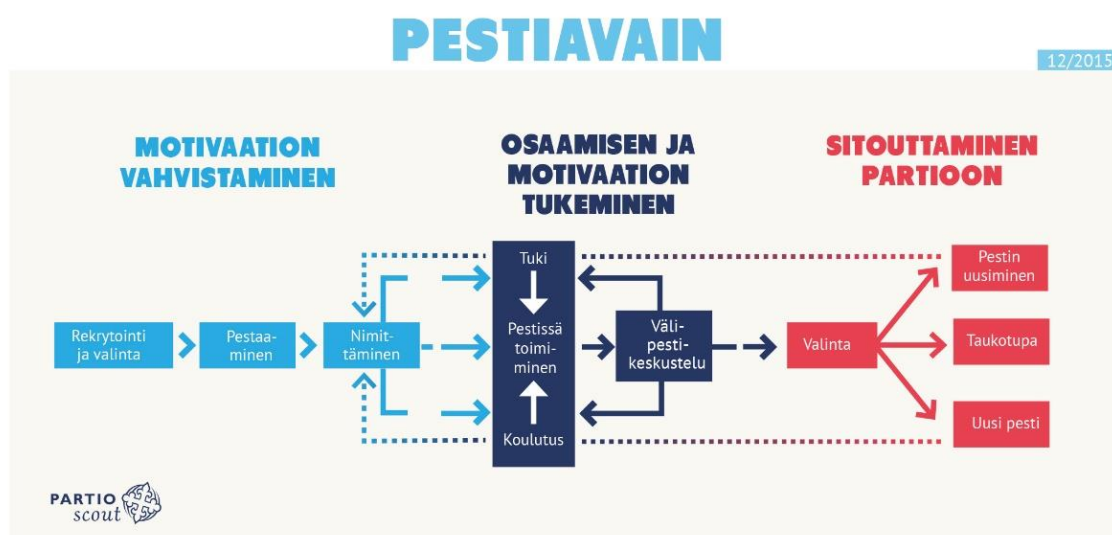
Vapaaehtoistoiminta on merkityksellistä tekemistä. Siinä otetaan vastuuta ja autetaan toisia. Tekijöillä on selkeä tavoite, joka pyritään saavuttamaan ja se synnyttää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vapaaehtoistoimintaan lähtevät haluavat vaikuttaa asioihin itse tekemällä jotain sen eteen ja samalla pyrkivät kehittämään itseään. Schnellin ja Hoofin (2012, 37) mukaan tekijöillä on altruistisia motiiveja eli olla epäitsekkäs ja halu auttaa. Nämä asiat heijastuvat hyvin partion arvoihin. Partiossa annetaan jokaisessa ikäkaudessa partiolupaus ja partiolupausta annettaessa sitoudutaan partion arvoihin. Arvot perustuvat partiolupaukseen ja -ihanteisiin. Partioihanteiden avulla lasten ja nuorten on helpompi ymmärtää partioliikkeen arvot. Partioihanteet ovat: kunnioittaa toista ihmistä, rakastaa luontoa ja suojella ympäristöä, olla luotettava, rakentaa ystävyyttä yli rajojen, tuntee vastuunsa ja tarttua toimeen, kehittää itseään ihmisenä ja etsiä elämän totuutta. Vapaaehtoistoiminnassa esimerkiksi halutaan vaikuttaa asioihin ja kehittää itseään, nämä ovat suoraan rinnastettavissa partioihanteisiin tuntee vastuunsa ja tarttua toimeen sekä kehittää itseään ihmisenä. (Schnell & Hoof 2012, 37 - 40; Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2009.)



Kuvio 2: Vapaaehtoistoiminnan motiivien timanttimali (Karreinen Pessiä 2005 mukaillen 2015)

Karreinen (2015) on mukaillut alkuperäisestä Pessin (2005) vapaaehtoistoiminnan motiivien timanttimalista kuviota. Kuvion 2 timanttimalissa esitetään odotuksia vapaaehtoistoiminnassa toimimisesta. Näkökulmat ovat erilaisia ja kertovat monipuolisesti, mitä vapaaehtoistoiminta voi tekijälle antaa tai mitä siitä voi saada. Sen erilaisia ja hyviä näkökulmia on helppo soveltaa, kun mietitään partiolaisten motiiveja partiotoiminnassa. Jokaisella on omat henkilökohtaiset syynsä osallistua vapaaehtoistoimintaan ja sitä kautta omat motiivit partiolaisuuteen. Timanttimalilla voidaan mitata omaa motivaatiota. Silloin täytyy sijoittaa itsensä mallin keskipisteeseen ja miettiä jokaisen näkökulman kohdalla, mihin kohtaan janalla sijoittaa itsensä keskikohdan ja maksimin välillä. Timanttimalilla selviää, mikä motivoi itseä vapaaehtoistoiminnassa. Tätä timanttimalia käytettiin Express-kahviloiden esimiestapaamisessa, jonka tulokset esitellään myöhemmin opinnäytetyössä. (Jouhki 2015.)

Pesti on partiomainen nimitys työlle tai tehtävälle, johon on määritelty odotukset, vastuut ja tuki. Partio toiminnan vapaaehtoistyössä toimitaan pesteissä keskusjärjestötasolla, ja piiritasolla niin lippukunnassa kuin eri partiotapahtumissa. Pesti-tehtävässä kehitetään omaa osaamistaan ja pestajalle vastataan tehtävästä. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)



Kuvio 3: Pestiavain-työkalu pestin tavoitteiden toteuttamiseen (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015)

Kuviossa 3 on pestiavain, joka on työkalu pestin tavoitteiden toteuttamiseen. Se muodostuu kolmesta osasta: motivaation vahvistaminen (ennen pestiä), osaamisen ja motivaation tukeminen (pestin ollessa käynnissä) ja sitouttaminen partioon (pestin loppuessa tai sen jälkeen). Jokaisen vaiheen sisällä on myös omia vaiheita. Pestiavainta voidaan käyttää kahdesta eri näkökulmasta: pestajaan ja pestatun. Pestin määrittelyyn ja toteuttamiseen on molemmilla samanarvoinen oikeus ja velvollisuus. Ennen pestiä käydään pestikeskustelu, siihen on SP-FS tehnyt pestikeskustelu- ja pestikuvauspohjat kaikille avuksi. Pestisopimukseen on kirjattu pestin tärkeimmät asiat, jolloin molemmat pestaja ja pestattava ovat niistä tietoisia ja molemmat voivat niihin sitoutua. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015.)

Pestiavaimen ensimmäinen osa on motivaation vahvistaminen. Ensinnäkin on rekrytointi ja valinta, pestistä julkaistaan ilmoitus. Pestajaan täytyy miettiä valmiiksi pestin tarpeita ja tavoitteita sekä pitää haastatteluja, jos pestiin hakee montakin ihmistä. Pestamisessa luodaan suunnitelma tulevalle ajanjaksolle ja pestattu täytyy perehdyttää pestiin sekä asettaa tavoitteita pestiä kohtaan. Pestikeskustelussa käydään läpi pestin sisältö ja tavoitteet, tässä vaiheessa pestistä muokataan pestatulle sopiva ja mieluinen sekä lopuksi nimitetään pestattu pestiin. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015.)

Osaamisen ja motivaation tukeminen -osassa pesti on käynnissä. Pestin ollessa käynnissä pestattu ja pestaja ovat yhteyksissä aina tarvittaessa. Pestajaan kuuluu tukea pestattua ja kouluttaa tai kertoa koulutusmahdollisuuksista pestiin liittyen. Heidän on hyvä käydä myös välipestikeskustelu, jossa käydään läpi tavoitteiden täyttymistä, osaamisen kehittymistä ja, miten pestissä on sujunut. Toisen osan tärkein tavoite on tukea osaamista ja ylläpitää motivaatiota. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015.)

Kolmas ja viimeinen osa, sitouttaminen partioon, on pestin loppuessa tai sen jälkeen. Pesti käydään yhdessä läpi, miten se on mennyt, mikä on hyvin ja missä olisi ollut parantamisen varaa. Pestattu valitsee, mitä seuraavaksi haluaa tehdä: Jatkaako pestissä eli uusitaan pesti, meneekö taukotupaan vai uuteen pestiin. Jos pesti uusitaan, palataan pestiavaimessa takaisin ensimmäiseen osaan ja käydään pestikeskustelu sekä tavoitteet uudestaan läpi. Sen jälkeen voi pestiin taas alkaa täysin voimin. Taukotupa on vain nimitys, se tarkoittaa, että henkilö pitää tauon eikä jatka pestissä eikä välttämättä ota uutta pestiä vastaan. Pestattu voi myös päättää, ettei jatka samassa pestissä, vaan ottaa uuden pestin vastaan, jolloin siirrytään pestiavaimessa taas ensimmäiseen osaan. Uuden pestin kanssa käydään samat osat uudestaan läpi uuden pestajaan kanssa. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015.)

Roihun organisaatio muodostui eri pestitasojen pohjalta. Seuraavassa aluvuossa kerrotaan Roihusta tarkemmin ja kuvataan Roihun viisi osa-aluetta; kasvatus, elämys, palvelu, yhteistyö ja resurssi. Suurleiriä johti ja ylin päätösvalta oli leiritoimikunnalla (Huovinen 2014). Osa-aluejohtaja vastasi tiimiinsä kuuluvista eri kokonaisuuksista huolehtivista johtajista, kuten myyntijohtaja. Johtajat puolestaan vastasivat tiimiinsä kuuluvista eri kokonaisuuksista huolehtivista päälliköistä, kuten kahvilapäällikkö. Päälliköt sitten vastasivat oman vastualueensa mestareita, kuten kahvilamestari. Mestarit olivat päällikön alaisia ja vastasivat oman erikoisalansa tiimistä, kuten kahvilamestari Samuli Korhonen vastasi Express-kahvilatiimistä. Kymppit olivat mestareiden alaisia ja he johtivat omia työntekijöitä. Nimitys-kymppi tuli 10 alaisen suosituksesta. Viimeisinä ovat työntekijät, jotka olivat mestareiden ja kymppien alaisia, heidän vastuullaan oli vain heidän oma työnsä. (Roihu 2016.)

Roihun virallisilla nettisivuilla oli oma välilehti, jossa oli listattu avoimet pestit. Roihulla kaikki 18 vuotta täyttäneet olivat pestissä koko- tai puolipäiväisesti ja samoajat eli 15–17-vuotiaat olivat pestissä kaksi päivää tai halutessaan enemmän. Pesteihin sai hakea kaikki kuvaukseen sopivat henkilöt täyttämällä samalla nettisivulla hakemuksen. Pestihaun päätteeksi pestaja kävi sopivien pestattavien kanssa haastattelut ja valitsi sopivat henkilöt pestiin. Sitten käytiin pestikeskustelu, jossa sovittiin pestistä tarkemmin. (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)

2.1 Roihu - Me ollaan liekeissä!

Roihu oli valtakunnallinen projekti, joka huipentui heinäkuussa 2016 järjestettyyn suurleiriin. Finnjamboree 2016 oli valtakunnallinen vuosina 2015 - 2016 toteutettava projekti, jonka Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry toteutti. Finnjamboree tulee Jamboree-sanasta, se on partioliikkeen maailmanjärjestön (World Organization of the Scout Movement, WOSM) järjestämä suurpartioleiri joka neljäs vuosi. (Huovinen 2014; World Organization of the Scout Movement, 2016.)



Kuvio 4: Roihun logo (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016)

Finnjamboree 2016 huipentui suurleirielämykseen, Roihuun heinäkuussa 20. - 28.7.2016. Suurleirille osallistui partiolaisia niin Suomesta kuin ympäri maailmaa. Mukaan mahtui myös ei-partiolaisia, jotka halusivat tutustua partiotoimintaan leirikokemuksen kautta. Leiriläisiä oli yli 17 000 henkilöä ja noin 3000 ulkomaalaista, joten se oli suurin ja kansainvälinen suurleiri Suomen partiotoiminnan historiassa. Kuviossa 4 esitetään Roihun logo, jota hyödynnettiin esimerkiksi markkinoinnissa. Koko projektin päämääränä oli kehittää suomalaista vapaaehtoistyötä ja lasten ja nuorten toimintaa, projektista tuli kaikille yhteinen elämys. Suurleirin päämäärä oli, että osallistujat kokevat aktiviteetteja, joita ei välttämättä voisi toteuttaa lippukunnan tai partiopiirin leirillä. Projektin jäsenille haluttiin kokemus, että he ovat omalla panoksellaan vaikuttaneet Finnjamboreen tekemiseen. (Huovinen 2014; Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016.)

Projektilla oli neljä tavoitetta: kasvattaa ja kehittää osallistujiaan ja tekijöitään, kehittää partion sisäistä ja ulkoista kuvaa, lisätä avoimuutta, yhteistyötä ja kumppanuutta partion sisällä ja partiosta ulospäin sekä tukea partion strategiaa. Aiemmin mainittu partiomenetelmä kaikkineen osineen ohjasi projektin toimintaa. Suurleirin lisäksi oli muutakin ohjelmaa, johon pääsi osallistumaan koko jäsenistö. Oli ennakkotapahtumia lippukunta-, partiopiiri- ja valtakunnallisella tasolla. Kaikki huipentui suurleiriin, Roihuun, jonne osallistuvat ikäkausista tarpojät, samoajat ja vaeltajat sekä kaikki vapaaehtoiset aikuiset. ”Suurleirin tarkoituksena on

tarjota kaikille osallistuville ikäkausille kasvatustavoitteita tukeva leirikokemus, jossa erityisominaisuuksina ovat suurleirille mahdolliset puitteet, aktiviteettien kirjo sekä mahdollisuus kansainväliseen partiotoimintaan” (Huovinen 2014). Suurleirin jälkeen syksyn 2016 aikana tarvittiin vielä ja viimeisteltiin leirillä aloitettuja aktiviteettejä. Näitä suurleirin jälkeisiä syksyn tapahtumia järjestettiin lippukunnissa tai leirillä olleiden leirikylien kesken, joita muodostivat erikokoiset lippukunnat keskenään. (Huovinen 2014.)

Projektissa oli työjako viiteen osa-alueeseen: kasvatukseen, elämukseen, yhteistyöhön, palveluun ja resurssiin. Kasvatus osa-alue vastasi projektin kasvatustavoitteiden saavuttamisesta ja leiriohjelman suunnittelusta, kuten aktiviteeteista ja yhteisistä ohjelmista. Elämys osa-alue vastasi projektin ja suurleirin kokonaiskuvasta, sen elämyksellisyydestä ja erilaisista palvelupoluista. Elämys vastasi myös viestinnästä ja markkinoinnista. Yhteistyö osa-alue vastasi suurleirille tulevien ala-leirien, kylien ja leirilippukuntien organisoinnista sekä kansainvälisyydestä eli ulkomaalaisista partiolaisista ja muiden osallistujien erityistarpeiden huomioimisesta. Yhteistyö vastasi myös taloudellisista kumppaneista järjestön sisällä ja ulkopuolella. Palvelu osa-alue vastasi toimintaympäristön rakentamisesta, ylläpidosta ja turvallisuudesta. Näihin kuuluivat erimerkiksi, tekniikka, huolto, tiedonhallinta, turvallisuus, pelastus ja lääkintä. Resurssi osa-alue vastasi taloudesta, myyntitoiminnasta, resursseista, henkilöstöjohtamisesta, hankinnoista ja taloudellisista yhteistyökumppaneista. (Huovinen 2014.)

2.2 Express-kahvilat

Express-kahvilat kuuluivat projektin työjaon mukaan resurssin osa-alueeseen, ja sen sisällä myyntitoimintaan. Roihulla oli Express-kahviloiden lisäksi iltakahvila, Old Scouter Café ja pääkahvila. Ne kaikki toimivat yhteistyössä, mutta omilla konsepteillaan. Express-kahviloilla oli tavoitteita, esimerkiksi haluttiin tarjota tarpeeksi haastava pesti ja kasvattaa sen valinnea pestiläisiä. Myytävien tuotteiden ja palvelun tuli olla partion henkeen ja tyyliin sopivia sekä niitä täytyi myydä kattavasti ja kannattavasti. (Korhonen 2015.)



Kuvio 5: Express-kahviloiden logot (Facebook 2016)

Express-kahviloiden visio oli olla nopean ja hyvän palvelun kahvila, joka oli asiakaslähtöinen ja otti huomioon myös erityisruokavaliot. Päätehtävänä oli tarjota oikeanlaisia tuotteita kahvilan asiakkaille ja toimia kannattavana osana leirin myyntitoimintaa. Express-kahvilat, Tauko, Intro, Soolo ja Tempo, toimivat kohtaamispaikkana ja infopisteinä. Jokaisella kahvilalla oli logot kylteissä, jotka olivat kahviloiden ulko- ja sisäpuolella (kuvio 5). Tempo oli auki kello 07.00 - 22.00 ja muut olivat auki kello 10.00 - 22.00. Jokaisella oli oma erikoistuote, joka teki niistä yksilöllisiä ja erottuvia. Erikoistuotteet olivat hattara, erikoiskahvit, halloum-panini ja jättikeksit, muuten valikoima oli yhtenäinen. Tuotteet valmistettiin pääkeittiössä, josta ne kuljetettiin kahviloihin. Toimituksia tuli päivässä pari tai kolme kertaa menekin mukaan. Samantyylliset astiat ja työntekijöiden työvaatteet loivat yhtenäisen ilmeen kahviloille. (Korhonen 2015.)

Express-kahvilatiimiin kuuluivat kahvilamestari, varamestari, kahdeksan kahvilakymppiä ja yli sata kahvilatyöntekijää. Mestari tarkoittaa tiiminjohtajaa, joka on päävastuussa, pitää langat käsissään ja huolehtii, että asiat hoidetaan ajallaan. Kahvilakymppit toimivat Express-kahviloissa esimiehinä ja vastasivat leirin aikana oman työvuoronsa toimivuudesta sekä johtivat omaa tiimiään. Kahvilatyöntekijät olivat vastuussa työtehtävien tekemisestä omalla työvuorollaan. Kaikille kuuluivat kahvilan tehtävät, kuten myynti, asiakaspalvelu, tuotteiden mahdollinen valmistaminen ja siivous. (Korhonen 2015.)

3 Henkilöstöjohtaminen ja työvuorosuunnittelu

Suunnittelin ja toteutin työvuorot neljään Express-kahvilaan. Työvuorojen suunnittelu on esimiestyötä ja esimiestyö on henkilöstöjohtamista. Suurleirin aikana toimin esimiehenä eli kahvilakymppinä, jolloin vastuulla oli toisen kahvilakymppin kanssa yli kymmenen työntekijää. Kahvilakymppit vastasivat työvuoron aikana kahvilatoiminnan sujumuudesta, tauottamisesta ja raha-asioista. Teoreettinen viitekehys keskittyy henkilöstöjohtamiseen ja työvuorosuunnitteluun. Teoreettiseen viitekehykseen perehtyminen tuki työvuorosuunnittelua ja esimiestyötä.

Henkilöstöjohtamisen vastuulla on organisaation työvoiman hankinta, ylläpito ja hyvinvointi, osaamisen kehittäminen, palkitseminen ja motivointi. Sen tavoitteena on hankkia organisaation palvelukseen työntekijöitä. Työntekijöitä pyritään pitämään työsuhteessa motivoinnilla, kannustuksella ja tuella. Hyviä työntekijöitä voi palkita ja kehittää tarvittaessa heidän tietoja ja taitoja, jotta työsuoritus on paras mahdollinen. (Viitala 2013, 20 - 21; Kauhanen 2006, 16.)

Henkilöstöjohtaminen voidaan jakaa kolmeen osaan johtaminen ja esimiestyö (Leadership), henkilöstövoimavarojen johtaminen (Human Resource Management) ja työelämän suhteiden hoitaminen (Industrial Relations). Johtajat ja esimiehet tekevät käytännön henkilöstöjohtamisen asioita eli johtajuutta ja esimiestyötä. Heidän vastuullaan on usein työntekijöiden rekrytointi ja valinta, koulutus, ohjaus, motivointi, innostaminen, arviointi ja irtisanominen. He pääasiassa luovat organisaatiokulttuuria omilla tyylyillään ja keinoillaan. (Viitala 2013, 20 - 21.)

Henkilöstövoimavarojen johtaminen tulee englanninkielisestä termistä Human Resource Management. Termi on hyvin kuvaava, sillä henkilöstö on tärkeä voimavara organisaatiolle. Henkilöstövoimavarojen johtaminen keskittyy henkilöstön johtamiseen, motivointiin, hyvinvointiin ja osaamisen ylläpitoon sekä kehittämiseen. Henkilöstöjohtamiseen liittyy hallinnointia, johon kuuluvat esimerkiksi palkkaus- ja koulutusjärjestelmät, työsopimuksista huolehtiminen, työterveyshuollon järjestäminen ja erilaisten maksujen säätely, jotka organisaation pitää hoitaa. Maksut voivat olla lakisääteisiä tai sopimukseen liittyviä. (Viitala 2013, 22.)

Työelämän suhteiden hoitaminen on työnantajan ja työntekijän välisen suhteen hoitamista. ”Sen tärkeitä alueita yrityksessä ovat työehtosopimusten määräysten hallinta ja noudattaminen, yhteistoiminta, riitojen käsittely ja joissakin tapauksissa paikallinen sopiminen työnantaja- ja työntekijäpuolen välillä” (Viitala 2013, 21). Työelämän suhteiden hoitaminen on niin inhimillisten voimavarojen turvaamista kuin riitojen ratkaisemista. (Viitala 2013, 21.)

Organisaatiot kohtaavat nykypäivänä haasteita pysyä kilpailukykyisenä. Niillä on useita tarpeita, kuten tehokkuuden lisääminen, kansainvälistyminen ja henkilöstön taitojen kehittämi-

nen. Organisaatiot haluavat myös paremmin vastata nopeasti muuttuvien markkinoiden vaatimuksiin ja pysyä mukana teknologian kehityksessä. Tämä vaikuttaa henkilöstöön suuresti, sillä heiltä vaaditaan tehokkuutta, nopeutta ja hyvää laadukasta työn jälkeä. Jos organisaatio alkaa säästämään esimerkiksi henkilöstön määrässä, koulutuksissa, vaihtaa osa-aikatyöläisiin tai vuokratyöntekijöihin ja irtisanoo työntekijöitä sekä lomauttaa henkilöstöä, henkilöstö ei pysy kauan tyytyväisenä työhön. Henkilöstö ei ole enää motivoitunut ja tyytyväinen työhönsä, voi sattua työtapaturmia enemmän koulutuksen ja perehdytyksen puutteesta sekä työntekijät lopulta saattavat irtisanoutua, joka johtaa työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen. (Burke 2006, 13 - 14.)

Henkilöstöjohtamisen ollessa tehokasta ja onnistunutta, edellä mainitulta tilanteelta voidaan välttyä. Tehokkaalla henkilöstöjohtamisella on tutkitusti positiivinen vaikutus henkilöstön tyytyväisyyteen, motivaatioon, tehokkuuteen ja työntekijöiden vaihtuvuuden vähentymiseen. Tällöin työssä pysyvät kauemmin samat työntekijät, jotka ovat motivoituneita ja tehokkaita. Silloin resurssit eivät mene hukkaan uudelleen rekrytointiin, perehdytykseen ja koulutukseen uusille työntekijöille. (Burke 2006, 14 - 17.)

Henkilöstöjohtamisella on suurempi merkitys yrityksen menestykselle kuin usein ajatellaan. Onnistunut henkilöstöjohtaminen tukee organisaation liiketoimintastrategian toteutumista merkittävästi. Siten pyritään vastaamaan organisaation tarpeisiin laadukkaalla ja riittävällä henkilöstöllä. Henkilöstöjohtaminen on organisaatiolle strateginen kilpailutekijä, jolloin oikein toteutettuna organisaatio voi säästää paljon varoja ja resursseja. Kun henkilöstöllä pysyy korkea työmotivaatio, he ovat sitoutuneita työhön ja voivat myös hyvin. (Viitala 2013, 10.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus ja lainsäädäntö ovat pohjana henkilöstön käytölle. Työvuorossa täytyy olla aina osaavaa henkilöstöä riittävästi toteuttamassa palvelua. Työvuorosunnittelulla määritellään päivittäinen henkilöstöntarve organisaation toiminnan, esimerkiksi myynnin ennusteiden ja työn määrän kautta eri viikonpäiville ja kellonajoille. Palveluorganisaatioiden yksi arvoista on usein asiakaslähtöisyys, joten asiakkaiden odotuksiin tulee vastata oikeanlaisella ja asiantuntevalla palvelulla. Työvuoroissa täytyy siis olla aina osaavaa ja asiantuntevaa henkilökuntaa. Organisaatiolla on hyvä olla säännöt työvuorosunnittelua ja työvuorojen muutoksia varten. On hyvä sopia tasapuolisesti, miten työntekijöiden toiveita toteutetaan. Molempien tulee joustaa niin työnantajan kuin työntekijän. (Eräsalo 2008, 72 & 74.)

Alan työehtosopimus määrittää työvuorolistat pakollisiksi. Työvuorolistat tehdään kolmiviikkosjaksoille, jolloin uusi jakso alkaa maanantaina ja päättyy sunnuntaina, siihen ei vaikuta vuoden vaihtuminen. Työvuorolistasta tulee näkyä päivittäiset työajat ja tehtävät, vapaapäi-

vät, lauantai- ja sunnuntaityöt, lomat, virkavapaudet, sairauslomat, jos ne ovat ennalta tiedossa ja koulutukset. Työaikalaki velvoittaa työvuorolistan julkaisemisen vähintään yhtä viikkoa ennen sen alkamista. Julkaistua työvuorolistaa pystyy muuttamaan vain työntekijän suostumuksella tai esimerkiksi töiden järjestelyjen liittyvästä syystä, kuten sairaustapauksien takia. Työvuorolistoja voi laatia manuaalisesti, mutta tietokonepohjaiset työvuorosuunnitteluohjelmat ovat käteviä ja helpottavat suunnittelua. (Eräsalo 2008, 73 - 74; Lampi, Laurila & Pekkala 2012, 142.)

Työvuorolistoissa käytetään henkilöstön oikeita nimiä ja sitä ei saa laatia lyijykynällä. Työvuorojen vaihdoksiin tulee olla esimiehen hyväksyntä, ettei tule sekaannuksia tai väärinkäsityksiä, jolloin pahimmillaan työvuoroon ei ilmaannu ketään. Työntekijä voi työskennellä peräkkäin enintään seitsemän työpäivää, mutta myös enemmän jopa 12 työpäivää, jos työntekijä sitä itse ehdottaa ja se sopii työnantajalle. ”Jokaisella viikolla, jolloin työskennellään viisi työpäivää tai niihin rinnastettavia päiviä, ansaitaan viikkolepopäivä (V), pituudeltaan 30 tuntia ja lisävapaapäivä (X), jonka pituus on 24 tuntia” (Eräsalo 2008, 75). Lepoaika työvuorojen välissä on oltava vähintään kahdeksan tuntia. (Eräsalo 2008, 74 - 75.)

Päivittäisen työajan pituus vaihtelee yleensä neljästä tunnista enimmillään kymmeneen. Jos työaika on kymmenen tuntia, tulee myös lepoajan olla kymmenen tuntia. Työntekijän suostuessa, työpäivä voi olla kymmentä tuntia pidempi, mutta enimmillään 16 tuntia. Kun yhtäjaksoinen työpäivä kestää yli kuusi tuntia, kuuluu työntekijälle puolentunnin lepoaika, jolloin voi aterioida sekä kahvitauko. Kahvitauko kuuluu yli neljän tunnin työpäiviin, jolloin ei saa ilman lupaa poistua työpaikalta. Jos taukoa ei voida järjestää, tulee työntekijän saada nauttia virvokkeita työn ohella. Työn ollessa kokoaikaista paikallaoloa tai kuormittavaa, tulee työntekijän saada poistua hetkellisesti työpisteeltä lyhyelle tauolle. (Eräsalo 2008, 76; Mara ry 2014, 10.)

4 Express-kahviloiden työvuorosuunnitteluprojektin kulku

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on omanlaisia tunnuspiirteitä, joita on myös tässä opinnäytetyössä. Tunnuksia ovat esimerkiksi käsitteisiin sitoutuneisuus, uutuusarvo, hyöty/tulos, käytettävyys, näkyvä toiminta ainutkertaisuus, suunnitelmallisuus, konkreettinen tuotos sekä aika- ja paikkasidonnaisuus. (Salonen 2013, 5 - 6 & 13.) Opinnäytetyö oli toiminnallinen, ja työn lopputuloksena tuotettiin työvuorot Roihun Express-kahviloihin. Työvuorosuunnittelun tukena toimi koko Express-kahvilan esimiestiimi. Toimin heidän kanssaan yhteistyössä, mikä tarkoitti keskustelua, arviointia, vertaistukea, palautteen antoa ja vastaanottoa. Yhteydenpito tapahtui puhelimella, tapaamisissa ja eri viestikanavien kautta. Opinnäytetyössä oli paljon tietynlaista käsitteistöä, tuotettiin jotain uutta ja konkreettista, jolla oli hyötyä. Työvuoroihin liittyi paljon suunnittelua ja niiden toteutus oli aika- ja paikkasidonnainen.

Opinnäytetyön prosessi alkoi aiheen valitsemisella ja opinnäytetyösuunnitelman tekemisellä. Opinnäytetyösuunnitelmaan oli kirjattu tavoitteet, tarkoitus, toimeksiantaja, menetelmät, mahdolliset lähteet ja aikataulu. Toteutusvaiheessa opinnäytetyötä tehtiin konkreettisesti; toteutettiin ennakkokysely, suunniteltiin työvuorot ja osallistuttiin suurleirille esimiehenä. Työvuorojen onnistumista arvioitiin palautekyselyn perusteella. Eri vaiheet ovat dokumentoitu tähän opinnäytetyöhön.

4.1 Kysely menetelmänä

Kyselyiden avulla haluttiin selvittää yli 130 työntekijän tietoja, kommentteja, työvuorotoiveita ja -esteitä sekä palautetta. Kysely oli helpoin ja kätevin tapa saada suurelta joukolta ihmisiä vastauksia kootusti. Ne toteutettiin ennakkokyselynä toukokuussa ennen suurleiriä ja palautekyselynä heti suurleirin jälkeen elokuussa.

Kysely on yleinen menetelmä, mihin törmää usein, milloin lehdessä milloin puhelimen päässä. Kyselytutkimuksella voidaan kerätä ja tarkastella tietoa, joka voi olla moniulotteista ja monimutkaista. Kyselytutkimus perustuu tutkijan esittämiin kysymyksiin kyselylomakkeen kautta. Kyselylomake toimii mittausvälineenä ja se soveltuu moniin eri tarkoituksiin yhteiskuntatieteellisestä tutkimuksesta katukyselyihin ja soveltavuustesteihin. Kyselylomake eroaa haastattelulomakkeesta niin, että kyselylomake täytetään itsenäisesti, kun taas haastattelulomakkeen täytössä on haastattelija vastuussa. Kyselyllä voidaan kerätä tutkimusaineistoa suurelta ihmisjoukolta. (Vehkalahti 2014, 11.)

Perusjoukko, otos ja havainnointiyksikkö ovat keskeisiä käsitteitä. Mittauksen kohteet ovat havainnointiyksiköjä, jotka määräytyvät tutkimuksen aiheen perusteella. Sitten päätetään, kuinka monesta havainnointiyksiköstä kerätään tietoa. Havainnointiyksiköt muodostavat perusjoukon eli ryhmän, jota halutaan tutkia. Perusjoukosta valitaan havainnointiyksikköjoukko eli otos, siitä muodostuu kyselytutkimukseen valitut vastaajat. Otoksen perusteella saatujen tietojen perusteella, voi tehdä päätelmiä koko perusjoukosta. (KvantiMOTV 2003; Vehkalahti 2014, 42 - 43.)

Tutkittava asia on hyödyllistä ymmärtää kokonaisvaltaisesti, mistä se rakentuu ja missä se tapahtuu. Mitkä ovat asiayhteydet ja ketkä ovat tutkittavaa kohdetta. Tällä tavalla tutkittava kohde jaetaan aihealueiksi. Aihealueista valitaan teemat, jotka ovat tutkimuksen kannalta tärkeimpiä. On hyvä ottaa huomioon asiat, jotka täytyy kysyä osana tutkimuskohteen ymmärtämistä, esimerkiksi perustiedot havainnointiyksikköjoukosta. Tällaiset kysymykset ovat taustakysymyksiä, jotka erottavat vastaajia toisistaan. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 34 - 35.)

Kyselylomake täytyy suunnitella huolellisesti, sillä jälkikäteen kyselyn alkamisen jälkeen siihen on vaikeaa tehdä muutoksia. Onnistuminen riippuu eniten lomakkeesta ja sen sisällöstä.

Kyselylomake koostuu usein kysymyksistä tai väittämistä tai molemmista. Yksittäinen kysymys tai väite on nimeltään osio. Osion on tarkoitus mitata ensisijaisesti yhtä asiaa. Kyselytutkimuksen heikkous on, ettei voida tietää, kuinka rehellisesti vastaajat ovat vastanneet, kuinka vakavasti he ovat ottaneet kyselyn tai kuinka paljon he tietävät aiheesta etukäteen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121; Vehkalahti 2014, 20 - 23.)

Osiot voivat olla avoimia tai suljettuja. Avoimissa osioissa vastaaja saa vastata itse haluamallaan tavalla ja suljetuissa osioissa puolestaan vaihtoehdot on annettu etukäteen. Valmiit vaihtoehdot eivät saa mennä päällekkäin tai olla liian samanlaisia. Avoimissa ja suljetuissa on molemmissa hyvät ja huonot puolensa. Suljettuja, valmiita vastauksia on helpompi ja nopeampi käsitellä, kun taas avoimia on työläämpää käsitellä. Toisaalta avoimien vastauksien perusteella voidaan saada selville asioita, jotka olisivat muuten jääneet havaitsematta. (Vehkalahti 2014, 24 - 25.)

Ronkainen ym. korostaa, että ”Kaikkien kyselyyn osallistujien pitää siis ymmärtää kysymykset samalla tavalla (reliabiliteetti)” (2008, 36). Kyselyihin laitetaan ohjaavia tekstejä, joka helpottaa vastaamista ja selkeyttää kyselyä, kun siirrytään teemasta toiseen. Ohjaavat tekstit täsmentävät, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Kyselylomakkeen kysymykset täytyy rakentaa loogiseen järjestykseen ja teemoittaa. Kysymyksiä suunniteltaessa on hyvä välttää monimutkaisia sanoja ja käsitteitä sekä erityisalojen sanastoa, jotka voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä. (Ronkainen ym. 2008, 36 - 37; Vehkalahti 2014, 20 - 23.)

Viimeisenä viimeistellään kyselyn visuaalinen ilme ja kirjoitetaan johdanto kyselyyn. Jos kyselyyn pitää hankkia vastaajia, heille voidaan laatia kirje, jolla rekrytoidaan vastaajia. Vastaajat kutsutaan tekemään kysely kyselykutsulla. Kyselykutsu sisältää tietoa kyselystä ja sen tarkoituksesta sekä tietoa, mihin aineistoa käytetään. Siinä täytyy olla selkeästi, kuka kyselystä vastaa ja yhteystiedot, josta voi tiedustella kyselystä. Kyselysovelluksissa voidaan katsoa kyselyä vastaajan silmin esikatseluna, millainen on visuaalinen ilme? Ovatko eri elementit, tekstit ja värit sopusoinnussa? Onko kyselylomake selkeän ja mielenkiintoisen näköinen? Jos perusjoukko on helposti saavutettavissa esimerkiksi sähköpostilla, on sähköinen kysely suhteellisen nopea ja tehokas tapa toteuttaa kysely. (Ronkainen ym. 2008, 40 - 41.)

Ennakkokyselyllä kerättiin työvuorosunnittelua varten tietoa työntekijöiden kahvilatyökokemuksista, kielitaidosta, työtoiveista ja -esteistä. Palautekyselyllä puolestaan kerättiin palautetta, kommentteja kokemuksesta ja kysyttiin odotuksien toteutumisesta. Palautekyselyiden vastauksia hyödynnettiin onnistumisen arvioinnissa. Näitä kommentteja ja palautteita voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa vastaavien suurleirien kahviloiden toiminnan suunnittelussa. Kyselyt lähetettiin kaikille yli 130 työntekijälle sähköpostilla.

4.2 Ideointimenetelmät

Ideointimenetelmillä haluttiin mieltä työvuorosunnittelua mahdollisimman luovasti. Ideointimenetelmien kautta haluttiin hahmottaa työvuorosunnittelua kokonaisvaltaisesti. Niiden kautta mielikuvituksen avulla voitaisiin löytää niin pienet kuin suuret työvuorosunnitteluun vaikuttavat asiat.

Ideointimenetelmillä saadaan tehokkaasti lyhyessä ajassa useita ratkaisuideoita. Menetelmistä monet ovat tunnettuja ja käytettyjä. Tehokkuus syntyy siten, että eri menetelmiä käyttäen voidaan tuottaa järjestelmällisesti lukuisia ideoita ongelmanratkaisuun. Ideointimenetelmillä päästetään luovuus valloilleen, silloin on tilaisuus luoda, kehittää, innostaa, kannustaa ja nähdä tutut asiat uusin silmin. Organisaatioiden arkipäivissä tarvitaan ideointimenetelmiä, sillä ongelmia tulee vastaan lähes joka päivä. Ongelmanratkaisutaito on tärkeää ja ideointimenetelmiä käyttämällä opitaan luovemmin ratkaisemaan ongelmia. (Harisalo 2011, 9, 38 & 78 - 79.)

Aivoriihi eli brainstorming on tunnetuimpia ja yleisempiä ideointimenetelmiä. Sen on kehittänyt Alex Osborn vuonna 1941, jotta hänen mainostoimistonsa tuottaisi uusia ideoita ja toimiston mainonnan laatu paranisi. Aivoriiheä käyttämällä tuotetaan paljon erilaisia ideoita, joista parhaita ryhdytään kehittämään eteenpäin. Huonot ideatkin voidaan säästää ja niihin voidaan tarvittaessa palata, jos niistä löytyy myöhemmin jotain hyödyllistä. (Harisalo 2011, 79.)

Aivoriihessä on seitsemän vaihetta, mutta usein kaikkia vaihteita ei käydä läpi. ”Nämä vaiheet ovat seuraavat: 1. Ongelman asettaminen ja sitä koskeva keskustelu 2. Ongelman uudelleen muotoilu kuinka-lauseina 3. Ongelman lopullinen valinta 4. Lämmittelyideointi 5. Varsinainen aivoriihi 6. Villein idea 7. Päätäminen” (Harisalo 2011, 79 - 80). Aivoriihi on ryhmätyöideointimenetelmä, joka tarvitsee puheenjohtajan ja joukon osallistujia. Aivoriihen puheenjohtaja asettaa ongelman ja keskustelun siitä, hänen johdolla käydään kaikki vaiheet ja säännöt läpi. Puheenjohtaja johtaa eri vaiheiden toteutumista ja pitää huolen etenemisestä. Aivoriihen toteutus vaatii rauhallisen tilan, työvälineet ja riittävästi aikaa. (Harisalo 2011, 79 - 81.)

Ensimmäisessä vaiheessa asetetaan ongelma, keskustellaan ja ideoidaan mahdollisimman monia ideoita. Ongelman taustasta on hyvä kertoa, se selkeyttää aivoriihen motiivia. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena on, että ryhmä ymmärtää ongelman samalla tavalla ja saa siitä yleiskuvan. Toisessa vaiheessa ongelma muotoillaan uudelleen. Kuinka-kysymyksen avulla ongelmaa avataan ja siten ryhmä voi tulla esiin uusia puolia ongelmasta. Kuinka-kysymyksiä voi keksiä niin paljon kuin mahdollista, siinä ei ole rajaa. Näin luodaan perusta ongelman ymmärtämiselle ja tehokkaalle ideoinnille. Kolmannessa vaiheessa valitaan lopullinen ongelma. Se valitaan alkuperäisen ja kuinka-lauseiden muodostaman ongelman väliltä. Se kuka ongelman

on tuonut käsiteltäväksi, puheenjohtaja tai aivoriihen jäsen tai ulkopuolinen päättää lopullisen ongelman. Alkuperäinen tai jokin kuinka-lauseista valittu ongelma kirjoitetaan lehtiötaululla mahdollisimman ytimekkäästi ja, että ”Keksi ongelmaan mahdollisimman monta ideaa, jolla ongelma saadaan ratkaistua”. (Harisalo 2011, 81 - 84.)

Neljännän vaiheen eli lämmittelyideoinnin tavoitteena on innostaa ryhmää uudelleen ratkaisujen ideointiin. Tämä on lyhyt vaihe, jossa tuotetaan ideoita ratkaista jokin fiktiivinen ongelma. Fiktiivinen ongelma voi olla esimerkiksi keksiä jollekin normaalille tavaralle uusia käyttötapoja. Vaiheessa puretaan estoja ja jännitteitä sekä laitetaan mielikuvitus lentämään. Varsinaisessa aivoriihessä eli viidennessä vaiheessa lehtiötaululle kirjoitettua lopullista ongelmaa aletaan ideoida. Ideat kirjoitetaan ylös ja numeroidaan, niiden täytyy olla kaikkien nähtävillä. Puheenjohtaja on tärkeässä asemassa varsinkin tässä vaiheessa, hänen täytyy kannustaa ja tukea ryhmää, jos ideat ovat loppumassa. Silloin voi keksiä vilttejä ideoita tai pitää vain tauon ja levähtää hetken. Varsinaiseen aivoriiheen kuuluu huumoria ja hauskkuttelua, jolloin ilmapiiri on vapaampi esittämään uusia ideoita, vaikka kaikki niistä eivät olisikaan järkeviä. Ideoinnin on hyvä olla spontaania eikä strukturoitua. Puheenjohtajan arvioitua, että ryhmä on antanut nyt kaikkensa, päätetään istunto ja osallistujia voidaan kiittää. (Harisalo 2011, 85 - 88.)

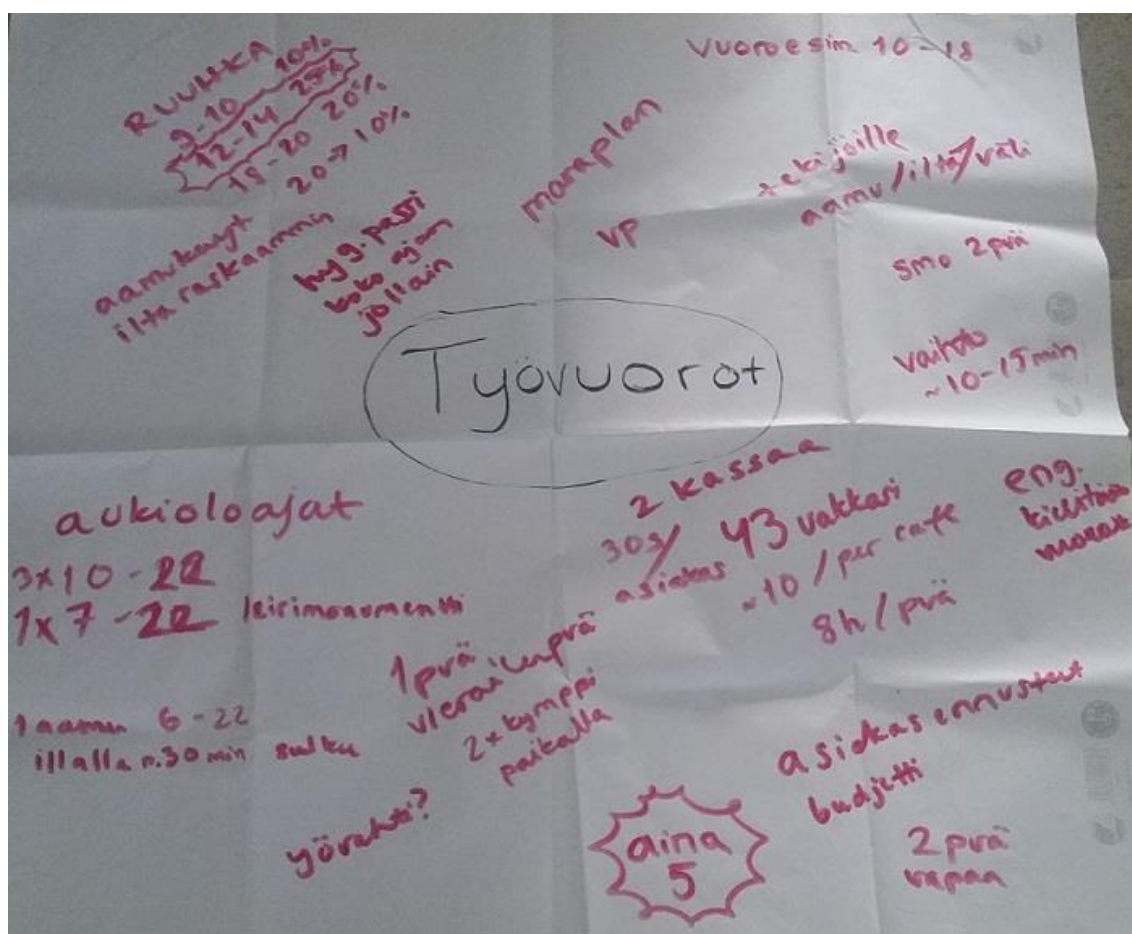
Kuudennessä vaiheessa, viltteimmässä ideassa osallistujat valitsevat viltteimmät, mahtavimmat ja epärealistisimmat. Näistä kehitetään yhdessä käyttökelpoisia ja realistisia, tällöin luovaa ajattelua tapahtuu parhaimmillaan. Vilttejä ideoita voi olla muutama, mutta aivoriihen keston ollessa pitkä, yksikin riittää. Lopuksi seitsemännessä vaiheessa istunto päätetään ja puheenjohtaja kiittää uudestaan ryhmää. Ryhmä voi vielä keskustella eri näkökohdista liittyen ideointiin ja niiden jalostukseen. On hyvä myös keskustella, miten ryhmällä meni ja jakaa kokemuksia tuntemuksistaan. Viimeinen vaihe on tärkeä jatkotyöskentelyn ja osallistujien kannalta, jolloin aivoriihikokemuksesta on saatu puhua. (Harisalo 2011, 89 - 90.)

Aivoriihi-menetelmällä mietittiin kahvilatiimin kesken työvuorosuunnittelua. Silloin pystyttiin keskustelemaan avoimesti työvuorosuunnitteluun liittyvistä ideoista kahvilatiimin kesken. Aivoriihen tuloksista voi lukea seuraavassa alaluvussa.

4.3 Työvuorosuunnittelun alkutaival

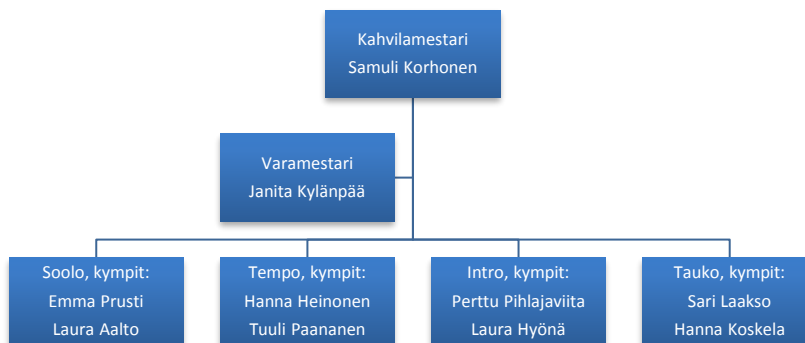
Huhtikuussa 2016 kerättiin kaikkien työntekijöiden yhteystiedot ylös ja heille lähetettiin tiedote Express-kahviloista sähköpostilla. Tiedote lähetettiin huhtikuun ja toukokuun aikana, siinä kerrottiin Express-kahviloista ja mitä työntekijöiltä odotetaan keväältä ennen suurleiriä. Heidän piti kevään aikana ilmoittaa, osallistuvatko he rakennusleirille ennen virallista leiriä. Liittyä yhteiseen Facebook-ryhmään ja kirjoittaa sinne esittely itsestään, tuoda Roihulle kopio

hygieniapassista, jos omistivat sellaisen ja täyttää ennakkokysely. Esimiestiimi teki myös omat esittelyt itsestään Facebook-ryhmään.



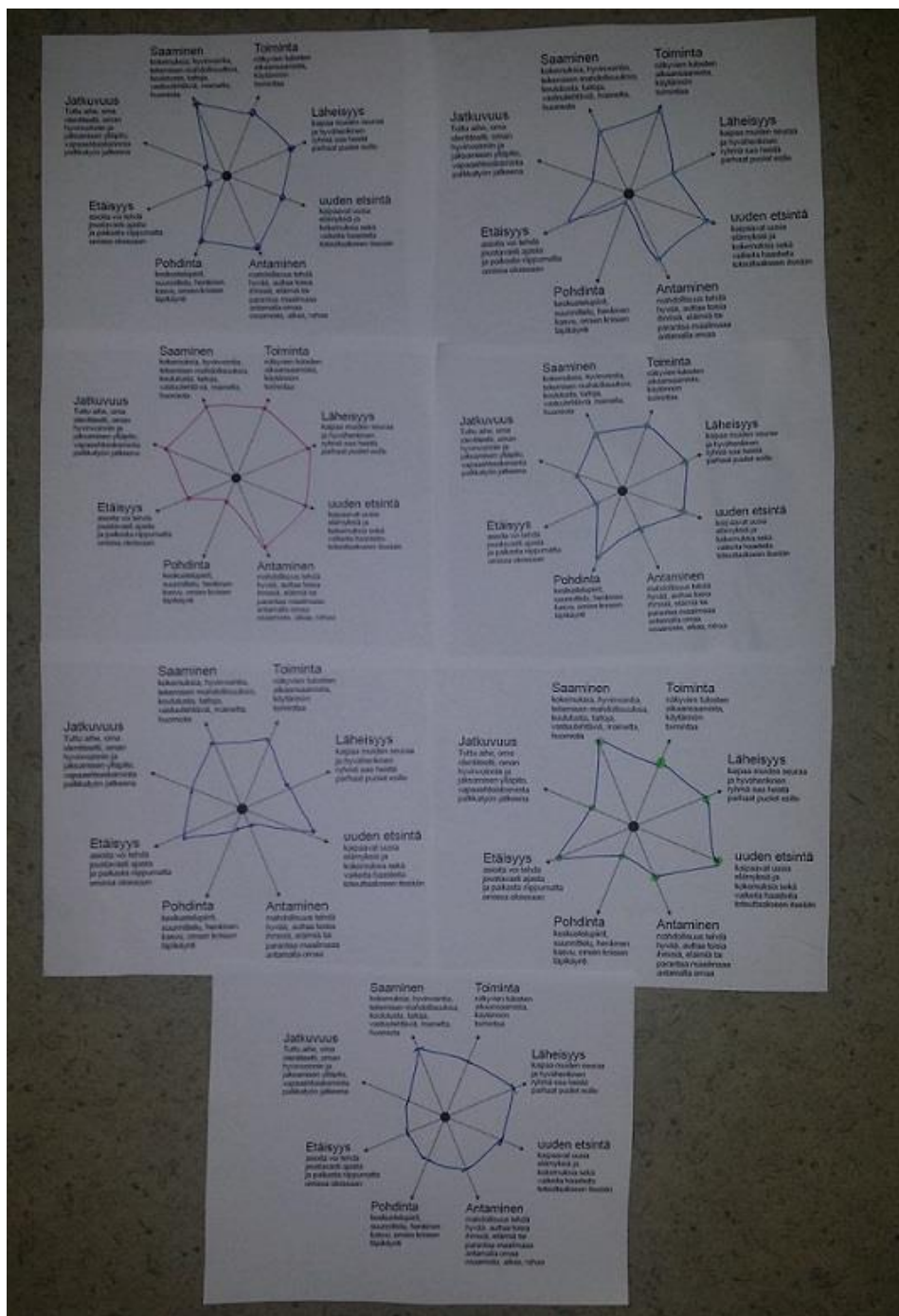
Kuvio 6: Aivoriihen tulokset (Koskela 2016)

Express-kahviloiden esimiestiimi kokoontui 29. - 30.4.2016 Hämeenlinnassa kahvilamestari Korhosen mökillä. Tapaamisessa käsiteltiin perehdytystä, vapaaehtoistyön motivaatiota, työvuorosuunnittelua, ohjelmaa, rakentelua ja ideoitiin jokaisen kahvilan sisustusta. Työvuorosuunnittelua ideoitiin aivoriihen avulla, jonka tulokset ovat näkyvillä kuviosta 6. Aivoriihi koottiin isolle paperille, siihen pohdittiin esimerkiksi aukioloaikoja, ruuhka-aikoja ja kuinka monta henkilöä on kussakin työvuorossa. Aivoriihen avulla pystyttiin suunnittelemaan työvuoroja vapaassa ja luovassa ilmapiirissä keskustellen.



Kuvio 7: Express-kahviloiden organisaatio (Korhonen 2015)

Kuviossa 7 esitetään Express-kahviloiden organisaatio. Esimiestapaamisessa päätettiin myös kahvilakymppien jako kahviloihin. Organisaatio jatkui vielä niin, että jokaisen kahvilakymppi-parin alla on heidän kahvilassa työskentelevät työntekijänsä. Tapaamisen jälkeen suunnittelin ja toteutin ensin ennakkokyselyn toukokuun 2016 aikana. Ennakkokyselyn tuloksien jälkeen suunnittelin työvuorot kesäkuussa.



Kuvio 8: Erilaisia motivaation timanttimalleja (Koskela 2016)

Karreisen (2015) muokkaamalla vapaaehtoistyön motiivien timanttimalleja -versiolla mitattiin seitsemän esimiestiimin jäsenen motivaatiota partiotöissä tapaamisessa. Tulokset näkyvät kuvista 8. Timanttimallejen kuvat vaihtelevat ja kuvastavat jokaisen omia motivaatiotekijöitä. Jokaisen jäsenen timanttimallekuviosta löytyi kuitenkin yhdistäviä tekijöitä, joita olivat saaminen, toiminta ja läheisyys. Nämä kolme tekijää olivat kaikilla puolella välissä tai korkeimmassa kohdassa. Saaminen, kuten esimerkiksi kokemukset, tekemisen mahdollisuudet, koulutukset ja vastuut erilaisista tehtävistä ovat tärkeitä tekijöitä partiossa. Myös

toiminta, kuten käytännön toiminta ja näkyvät tulokset ovat tekijöitä, joita partiotoiminnassa korostetaan. Lisäksi läheisyys on olennainen osa partiossa, jossa pyritään hyvään ryhmähengen ja luomaan yhteenkuuluvuuden tunnetta.

4.4 Ennakkokysely

Express-kahviloiden kahvilatiimille tehtiin ennakkokysely. Kahvilatiimin jäsenet olivat kyselyn havainnointiyksikköjä ja muodostivat kyselytutkimuksen perusjoukon. Ennakkokysely pidettiin toukokuussa 2016 sähköisenä kyselynä. Sen tavoitteena oli selvittää Express-kahvilatiimin tietoja, taitoja, odotuksia, työvuoro-toiveita ja -esteitä.

Ennakkokysely toteutettiin ohjelmalla Google Forms. Siihen tehtiin ruskean sävyinen teema ja kyselyn kansikuvana toimi kahvikuppi kahvipavuilla. Ennakkokyselystä tehtiin neljä eri versiota, joista kaksi oli suomeksi ja kaksi englanniksi. Ryhmiä olivat aikuiset, vaeltajat ja samoajat, kullekin oli suomeksi ja englanniksi omat versiot (liite 1). Näin sain vastaukset ryhmiteltyinä ikäkausien mukaan. Kyselyt sisälsivät suurin piirtein samat asiat. Samoajilta ei kuitenkaan kysytty erikoiskahviosaamisesta, sillä he eivät niitä valmistaneet työvuorojensa aikana. Lisäksi englanninkielisissä versioissa kartoitettiin myös vastaajan kotimaata ja kaupunkia, joita ei suomenkielisissä versioissa kysytty.

Ennakkokysely suunniteltiin huolellisesti ja siinä kysyttiin vastaajan tietoja: kielitaitoa, hygieniapassia ja erikoiskahviosaamista. Lisäksi haluttiin tietää, minä päivinä vastaaja osallistuisi rakennus- tai purkuleirille. Tärkein kysyttävä osa olivat työvuorojen esteet ja toiveet, jotka vaikuttaisivat työvuorosuunnitteluun. Lopuksi kysyttiin Express-kahviloissa työskentelyä koskevia odotuksia ja muita kommentteja, toiveita tai ehdotuksia. Kysymyksen jälkeen oli tarvittaessa kysymyksen kuvaus, joka avasi kysymystä enemmän, jolloin vastaajalla olisi paremmat mahdollisuudet ymmärtää, mitä kysymyksellä haettiin. Ennakkokysely lähetettiin sähköpostilla 21.5.2016 ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa 4.6.2016 asti. Sähköpostin yhteydessä oli kyselykutsu (liite 2), jossa kerrottiin kyselystä ja sen tarkoituksesta. Vastaukset tulivat automaattisesti taulukkomuotoon, jota oli helppo tulkita.

Vastauksia tuli yhteensä 131 kpl, 107 suomenkielistä ja 24 englanninkielistä vastausta. Ennakkokyselyn vastausprosentti oli todella hyvä, sillä melkein kaikki vastasivat siihen paria henkilöä lukuun ottamatta. Koska ennakkokyselyyn vastasivat lähes kaikki, oli siitä suuri apu työvuorosuunnitteluun. Työvuoroja suunniteltaessa tarkastettiin jokaisen henkilön kohdalla hänen vastauksensa ennakkokyselyyn. Näin käytiin läpi jokainen tekijä yksitellen ja varmistettiin, että työvuorot vastaavat mahdollisuuksien mukaan toiveita.

4.5 Työvuorosuunnittelu

Roihulla oli oma henkilöstöjohtamisen tiimi eli HR-tiimi, joka tuki kaikkien työvuorosuunnittelun tarpeita. HR-tiimin jäsenet olivat koonneet työvuorosuunnitteluohjeet, joita jokainen työvuoroja suunnitteleva pystyi hyödyntämään. Työvuorosuunnitteluohje kattoi yleiset työvuorosuunnittelun periaatteet, ikäkausikohtaiset työvuorosuunnitteluun vaikuttavat asiat ja Excel-työvuorosuunnittelupohjan sekä ohjeet sen käyttöön. Työvuorosuunnittelun periaatteisiin otettiin mallia myös matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevasta työehtosopimuksesta.

Työvuorosuunnittelu alkoi tutustumalla HR-tiimin työvuorosuunnitteluohjeisiin ja toimimalla niiden mukaisesti. Ensin kartoitettiin mahdollisimman tarkasti seuraavat asiat: Miten paljon tarvitsen työntekijöitä, miten pitkiä työvuoroja ja kuinka monta työvuoroa kukin työntekijä tulee tekemään, mihin kelloaikoihin he työskentelevät ja kuinka monta henkilöä yhteen työvuoroon tarvitaan. Sitten työntekijälistoja käytiin läpi, keitä työntekijöitä kahviloihin tulee ja kuinka monta heitä on. Työvuorojen suunnitteluun vaikutti leiriohjelma. Kahvilat saattoivat sulkea ovensa aiemmin tai olla aikaisemmin auki riippuen leiriohjelmasta. Suunnittelin ensin itse kahviloiden työvuoroaikoja, mutta koin, että tarvitsen apua. Tapasimme 14.6.2016 kahvilamestari Samuli Korhosen kanssa ja kävimme läpi kahviloiden työvuoroaikoja. Yhdessä saimme ne järkeviksi ja päätimme, minkä pituisia työpäiviä eri työntekijät tekevät.

Tempo oli keskeisellä paikalla ja pisimpään auki kello 07.00 - 22.00. Ensimmäisinä päivinä työvuoroon tultiin tuntia ennen kello 06.00, mutta myöhemmin kello 06.30. Työvuoron lopettamiseen varattiin myös aluksi tunti eli työvuoro päättyi noin kello 23.00. Tauko, Soolo ja Intro olivat auki kello 10.00 - 22.00. Niihin tultiin ensimmäisinä päivinä tuntia ennen, kello 09.00 ja myöhemmin kello 09.30. Työvuoron lopettamiseen varattiin myös näissä kolmessa kahvilassa aluksi tunti ja myöhemmin työvuoro päättyi kello 22.30 tai aiemmin silloin, kun oltiin valmiita.

Kun nämä resurssitarpeet ja työntekijämäärät olivat selvillä, aloin jakaa työntekijöitä työvuoroihin aloittaen aikuisista ja vaeltajista. Tässä otettiin huomioon ennakkokyselyjen vastauksia työvuorotoiveista ja esteistä. Aikuiset olivat pestissä suurimman osan leiristä, mutta hekin saivat yksi tai kaksi vapaapäivää. Vaeltajat tekivät neljä tai viisi työvuoroa, jotka ovat kahdeksan tunnin pituisia. Samoajat tekivät Express-kahviloissa kaksi kahdeksan tunnin työvuoroa.

Työntekijöitä jaettiin neljään eri kahvilaan. Koska Tempo oli keskeisimmällä paikalla, sinne otettiin vähän enemmän työntekijöitä kuin muihin kahviloihin. Jokaisessa kahvilassa oli kaksi kahvilakymppiä, 15 - 16 aikuista tai vaeltajaa ja 21 samoajaa. Jakaessani työntekijöitä kahvi-

loihin, en ollut saanut kaikilta vastausta ennakkokyselyyn. Otin heihin yhteyttä ennen kuin laitoin heitä mihinkään kahvilaan ja kävi ilmi, etteivät he ole tulossa. Sain myös ilmoituksia sähköpostilla osalta, että leiri oli peruuntunut kesätöiden takia, tai että he ovatkin toisessa pestissä. Esimiestiimissä tapahtui myös muutos; yksi kahvilakymppi vaihtui työntekijäksi ja kahvilakymppiksi nostettiin työntekijöiden joukosta kahvilamestarin tuntema henkilö.

Työntekijät saatiin kahviloihin Kehittämön kautta. Kehittämö oli Roihun oma työvoimatoimisto, joka vastasi työntekijöistä ja pesteistä. Kun samoajia oli ilmoitettu pestiin, sen saattoi tehdä heidän vanhempansa. Jostain syystä meidän listoihin päätyi tämän vuoksi vanhempien nimiä, joita luultiin työntekijöiksi. Tämä kävi ilmi, kun tietyt henkilöt eivät olleet vastanneet ennakkokyselyyn ja asiaa epäiltiin. Näille kyseisille henkilöille laitettiin viestiä ja näin selvisi, että he olivatkin työntekijöiden vanhempia. Onneksi kerrettiin selvittää, ketkä listoilla olleista eivät oikeasti olleetkaan työntekijöitä, ja heidät saatiin poistettua listoilta ennen kahviloihin jakoa.

	20.7.			21.7.			22.7.			23.7.			24.7.			25.7.			26.7.			27.7.			28.7.		
Työntekijän nimi	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3	V1	V2	V3
Tekijä 1																											
Tekijä 2																											
Tekijä 3																											
Tekijä 4																											
Tekijä 5																											
Tekijä 6																											
Tekijä 7																											
Tekijä 8																											
Tekijä 9																											
Tekijä 10																											
Tekijä 11																											
YHTEENSÄ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Tekijät</i>																											
Samoajia (S)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vaeltajia (V)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aikuisia (A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Esimiehet</i>																											
Mestareita (M)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kymppijä (K)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kuvio 9: Työvuorosunnittelun Excel-pohja (Heikkinen 2016)

Sanasto	
V1	Päivän ensimmäinen vuoro
V2	Päivän toinen vuoro
V3	Päivän kolmas vuoro
S	Samoaja
V	Vaeltaja
A	Aikuinen
M	Mestari
K	Kymppi

Tässä pohjassa oletuksena on kolme vuoroa. Voit merkitä vuorojen alkamis- ja päättämisaikat muualle tähän exceliin tai suoraan vuorojen nimiin (laajenna riviä tarvittaessa mahdollistaaksesi alkamis- ja päättämisaikat soluihin).

Aloita kirjoittamalla tekijöiden nimet sarakkeeseen A. Vuorot merkitset siten, että valitset kunkin tekijän riville päiväkohtaisesta alavetovalikosta tekijän ikäkauden/tekijäryhmän mukaisen

Kuvio 10: Työvuorosuunnittelupohjan ohjeteksti (Heikkinen 2016)

Kuviossa 9 ja 10 ovat työvuorosuunnittelun Excel-pohja ja siihen liittyvä ohjeteksti. Työvuorosuunnittelupohjan oli tehnyt Roihun HR-tiimi. Tällä Excel-pohjalla luotiin työvuorot jokaiseen kahvilaan. Työvuorot luotiin taulukkoon sekä suomeksi että englanniksi. Pohjaa muokattiin meidän omiin tarpeisiimme nähden. Työntekijöiden nimet tulivat vasempaan sarakkeeseen, ja ne järjestettiin niin, että ensin tulivat kahvilakymppit, sitten vaeltajat ja aikuiset ja viimeisenä samoajat. Päivämääriä selkeytettiin ja laitettiin viikonpäivät päivien eteen. Työvuorokoodit (V1, V2, V3) vaihdettiin työvuorojen oikeisiin nimiin eli aamuvuoroon (AV), välivuoroon (VV) ja iltavuoroon (IV) sekä Tempossa olevaan yövuoroon (YV). Introon, Sooloon ja Taukoon käytettiin kolmen työvuoron pohjaa, mutta Tempon pidempien aukiolojen vuoksi työvuoroja lisättiin pohjaan. Tempon taulukkoon muokattiin työvuoroja lisää seuraavanlaisesti: to 21.7.2016 4 työvuoroa, pe 22.7.2016 4 työvuoroa, ma 25.7.2016 4 työvuoroa ja ti 26.7.2016 5 työvuoroa. Valmiista työvuoroista ovat esimerkkinä Tempon suomenkielinen työvuorolista ja Tauon englanninkielinen työvuorolista, ne löytyvät liitteestä 3.

Taulukko laski automaattisesti työntekijät (samoajat, vaeltajat, aikuiset) ja, kuinka monta heitä oli aina työvuorossa. Työntekijät koodattiin taulukkoon omalla koodillaan; samoajat "S", vaeltajat "V", aikuiset "A", kymppit "K" ja mestarit "M". Eli kun työntekijä oli esimerkiksi samoaja ja hänellä oli kaksi työvuoroa, ne merkittiin hänen rivilleen tietylle päivälle ja työvuorolle, jotka hänen pitää tehdä, kirjaimella S.

Työvuorot myös koodattiin väreillä, jotta taulukkoa olisi helpompi tulkita, jokainen työntekijäryhmä omalla värillään. Tämän päätin tehdä sen jälkeen, kun kysyin ulkopuolista mielipidettä työvuorolistojen tulkittavuudesta. Kysyin siskoltani, näyttävätkö työvuorolistat selkeiltä, hän vastasi heti, että työvuorot täytyy ehdottomasti koodata väreillä, jotta niistä saa paremmin selvää. Englanninkieliseen versioon käännettiin kaikki suomesta englanniksi. Samojat olivat Explorers, vaeltajat Rovers, aikuiset Adults, kymppit Subteam leaders ja mestarit Team leaders. Vuorot olivat morning shift (MS), day shift (DS), evening shift (EV) ja night shift (NS).

Ennen kuin työvuorot julkaistiin, ne olivat kommenttikierroksella esimiestiimillä. Esimiestiimi eli kahvilakymppit ja mestarit saivat kommentoida työvuoroja ja kertoa parannusehdotuksia. Kävi ilmi, että Tempon kohdalla oli väli, jolloin ei ollut aikuista, vaeltajaa tai kahvilakymppiä työvuorossa aikavälillä kello 14.00 - 15.00. Ongelma ratkaistiin siten, että kymppien aamuvuoro päättyi kello 14.30 ja iltavuoro alkoi kello 14.30. Tällöin ei tullut väliä ja tämä sopi Tempon kahvilakympeille. Muuten työvuoroja ei muokattu kommenttikierroksen jälkeen.

Excel-pohjasta olisi tullut liian leveä, jos siihen olisi lisännyt työvuorojen kellonajat, joten annoin työvuorojen ajat erillisenä tiedostona. Nämä tiedostot; Tempon työvuorojen aikataulu ja Intron, Soolon ja Tauon työvuorojen aikataulu ovat liitteenä 4. Introssa, Soolossa ja Tauossa olivat samat ajat, joten ne olivat yhdessä tiedostossa. Tein työvuoroja monta kertaa viikossa lähes kolmen viikon ajan, kunnes ne julkaistiin kaikille sähköpostin välityksellä sunnuntaina 3.7.2016. Sähköpostit lähetettiin kahviloittain, esimerkiksi Intron työntekijät saivat Intron työvuorolistan ja työvuorojen aikataulun. Ulkomaalaiset saivat myös omansa kahviloittain ja englanniksi. Kaikki tiedostot lähetettiin PDF-muodossa, jolla varmistettiin, että tiedostot saatiin varmasti avattua ja, että ne toimivat.

Työvuoroihin liittyvät määräykset matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevasta työehtosopimuksesta eivät täysin toteutuneet, sillä työvuorot tehtiin partioleirin Express-kahviloihin yhdeksän päivän ajaksi. Kun työvuorosuunnittelua toteutettiin leiriolosuhteissa, siihen ei voinut sisällyttää samanlaisia vaatimuksia kuin työelämässä. Tähän vaikutti se, että toiminta oli ainutkertaista ja vapaaehtoistoimintaa. Leiriolosuhteiden työvuorolistoihin ei ole tarvinnut ottaa huomioon tiettyjä lainsäädännöllisiä asioita, kuten lomiam, virkavapaita, kouluksia tai sairauslomia, koska sellaisia ei ollut. Työvuorosuunnittelulle ja tauotukselle otettiin mallia työehtosopimuksesta. Tauotus pyrittiin tekemään sen mukaan, mutta todellisessa tilanteessa oltiin valmiita joustamaan taukojen suhteen, eli ne olivat kiireen mukaan lyhyempiä tai pidempiä.

Työvuorolistoissa käytettiin kaikkien oikeita nimiä ja ne olivat tulostettuna kaikissa kahviloissa, josta jokainen työntekijä pystyi oman työvuoronsa tarkistamaan. Muutoksia ja uusia

henkilöitä lisätessä ei käytetty lyijykynää vaan tussia tai kuulakärkikynää. Lepoaika työvuorojen välillä oli lain vaatimusten mukaan vähintään kahdeksan tuntia ja jokaisella niin työntekijällä kuin mestarilla ja kahvilakämpillä oli vähintään yksi vapaapäivä.

Vanhoja työvuorosuunnittelun malleja leireiltä ja tapahtumista ei ole säästetty. Tai jos niitä on säästetty, ne eivät ole olleet julkisesti saatavilta SP-FS:ltä. Ne ovat saattaneet olla tallessa yksittäisillä henkilöillä, joten materiaalia saisi hakea vaivalla. Työvuorosuunnittelua erilaisiin tapahtumiin on tehty kauan, mutta SP-FS:llä ei ole valmista julkista mallia työvuorosuunnittelulle leirien ja tapahtumien lyhyille ajanjaksoille. Työvuoroja on suunniteltu myös jo aikana ennen tietokonepohjaisia suunnitteluohjelmia tai Exceliä, joten ne ovat saattaneet olla pelkästään paperisina versioina. Työvuorosuunnittelusta ei ollut aikaisempaa kokemusta, joten oli hyvä, että leirin puolesta oli HR-tiimi, jolta sai ohjeet ja tukea suunnitteluun. Jokainen tapahtuma on ainutkertainen ja uniikki, sen takia ehkä voi olla vaikea luoda yleispätevää työvuorosuunnittelun mallia partiotapahtumiin.

4.6 Toteutunut työvuorosuunnittelu Express-kahviloissa

Työvuorot julkaistiin sähköpostin välityksellä sunnuntaina 3.7.2016. Ne julkaistiin 18 päivää ennen työvuorojen alkua. Työaikalain mukaan työvuorolistat täytyy julkaista vähintään yhtä viikkoa ennen sen alkamista. Express-kahviloiden työvuorolistat täytyi saada julki hyvissä ajoin, sillä työntekijöiden piti ilmoittautua leiriohjelmiin, joten heidän täytyi tietää työvuoronsa.

Työntekijöiltä tuli pian paljon sähköpostia ja ilmoituksia. Osa ilmoitti, että meneekin toiseen pestiin ja osa, että jotkin ajat eivät käyneetkään, vaikka eivät olleet ilmoittaneet siitä ennakkokyselyssä. Oli harmi, että vasta työvuorojen julkaisemisen jälkeen saatiin tietää, etteivät kaikki listoilla olevat tulekaan tai pääse suunniteltuihin työvuoroihin. Oli käynyt myös tuplapestauksia, jolloin oltiin pestattu yksi henkilö kahteen paikkaan. Osassa tapauksista saatiin työntekijä jäämään Express-kahviloihin. Jonkun verran muutoksia pystyttiin tekemään ennen leiriä. Kehittämöön laitettiin viestiä peruuntumisien ja tuplapestauksien takia ja pyydettiin lisää työntekijöitä. Kehittämön kautta saatiin yksi samoaja ja yksi ulkomaalainen vaeltaja lisää. Kehittämö ilmoitti, että luultavasti leirin aikana työntekijöitä saadaan lisää. Tämä tarkoitti siis sitä, että työvuorot tehtäisiin heille leirin aikana tarpeidemme mukaan.



Kuvio 11: Express-kahvila Intro rakennusvaiheessa (Pihlajaviita 2016)

Rakennusleiri oli 15. - 19.7.2016, jolloin rakennettiin Evon leirialue valmiiksi vastaanottamaan yli 17 000 leiriläistä. Rakennusleirin aikana rakennettiin myös Express-kahvilat. Alkuperäinen suunnitelma oli, että Tempo avattaisiin jo tiistaina 19.7.2016 palvelemaan rakennusleiriläisiä, mutta se ei onnistunut. Temposta tuli leirimonumenttikahvila, jonka arkkitehti oli suunnitellut. Tämän leirimonumentin rakentamisessa kesti pitkään viivästyneiden materiaalikuljetusten vuoksi. Tarvittavat materiaalit eri rakennuksiin tulivat myöhässä ja rakentaminen ei sujunut aikataulun mukaan. Tempon sijasta keskityttiin enemmän saamaan valmiiksi muut kolme kahvilaa. Kuviossa 11 on Express-kahvila Intro keskeneräisenä rakennusvaiheessa. Keskiviikkona 20.7.2016 eli avajaispäivänä piti kaikkien neljän kahvilan aueta, mutta viivästyneen rakentamisen vuoksi silloin avattiin vain Tauko ja Intro. Soolon ja Tempon viimeistely oli vielä kesken, mutta kaikki avattiin vihdoinkin torstaina 21.7.2016.



Kuvio 12: Express-kahvila Taukoon oli pitkät jonot (Koskela 2016)

Keskiviikoksi 20.7.2016 oli tehty kaikille kahviloille työvuorot, ensin oli kello 14.00 perehdytys kaikille työntekijöille, jonka jälkeen osa olisi jäänyt työvuoroon. Tempo ja Soolo pitivät perehdytyksen, mutta loppupäivä meni kahviloiden viimeistelyssä, joten niille joiden piti olla iltavuorossa, ei työvuoroa ollutkaan. Tauko ja Intro avattiin päivällisen jälkeen pariksi tunniksi kello 19.00 - 21.00 Leiriläiset olivat päivän ajan kyselleet, milloin kahvilat avataan ja kun vihdoinkin avattiin, leiriläisiä riitti pitkäksi jonoksi asti. Kuviossa 12 on Express-kahvila Tauon pitkä jono, joka ulottui kahvilan ulkopuolelle asti.

Kahvilakymppit olivat esimiehiä ja toteuttivat käytännössä henkilöstöjohtajuutta eli johtamista ja esimiestyötä. Heidän vastuullaan oli oman kahvilansa työntekijöiden perehdytys, ohjaus, motivointi, innostaminen ja arviointi. He loivat omilla tyyleillään ja keinoillaan omaan kahvilaansa omanlaisensa organisaatiokulttuurin ja tunnelman. Tämän takia kahvilakymppit olivat erityisessä asemassa hyvän työtyytyväisyyden saavuttamisessa.

Perehdyttäminen oli erittäin tärkeää, jotta kaikki tiesivät, mitä olivat tekemässä ja miksi. Perehdyttämisellä varmistettiin osaaminen, kehitettiin ja opetettiin mahdollisesti uusia taitoja. Perehdyttämisen tueksi laati yksi kahvilakympeistä perehdytyslistan. Perehdytyslistan saivat kaikki työntekijät, jolloin siitä pystyi varmistamaan myöhemmin itse asioita. Siihen oli listattu kaikki tärkeät asiat, kuten työvuoroon tuleminen ja lähteminen, hygienia, tauot, vaatetus, työvuorot, jätehuolto, reklamaatiot, vartiointi ja ergonomia. Se käytiin läpi perehdytyksessä. Jokaisen tullessa ensimmäisen kerran työvuoroon perehdytysasioita kerrattiin ja opastettiin kahvilatyöhön, jonka pääsi sitten heti aloittamaan. Kassajärjestelmä käytiin ensimmäisessä työvuorossa läpi paremmin, perehdytyksessä se esiteltiin, mutta ei menty liikaa yksityiskohtiin.

Kahviloihin oli ostettu ja lainattu tavaroita ja myytävistä tuotteista esimerkiksi karkit, limsat, sipsit eivät poistuneet välillä kahvilasta, vaan niitä säilytettiin yön yli luonnollisesti kahvioloissa seuraavaa päivää varten. Kahviloissa piti olla tämän vuoksi aina joku 18 vuotta täyttänyt yön yli vartiossa. Tästä tiedotettiin etukäteen ja näitä työvuoroja ei tehty valmiiksi. Esimiestiimin kanssa päätettiin, että kahvilakymppit olivat itse kukin vastuussa omasta kahvilastaan ja yövartiovuorojen jakamisesta työntekijöilleen. Kahviloissa ei tarvinnut valvoa, vaan sai nukkua. Jonkun täytyi olla läsnä, sillä jos ei-toivottuja henkilöitä tulisi yöllä sisään, siihen varmasti heräisi ja heitä voisi pyytää poistumaan.

Kahvilakymppit saivat itse päättää, miten hoitavat järjestelyt. Esimerkiksi Soolo päätti etukäteen, kuka nukkuu ja milloin, mutta Tauko meni päivä kerrallaan ja usein pyydettiin joko ilta- vuoroa tai seuraavan aamun aamuvuorolaista jäämään yöksi. Myös kahvilakymppit itse nukkui- vat ainakin kerran omassa kahvilassaan. Kahviloihin hankittiin tämän takia myös kaksi ret- kisänkyä per kahvila, jotta voisi ottaa kaverin mukaan ja näin ajateltiin, että ihmiset suostui- sivat helpommin kahvilassa nukkumaan. Tämä osoittautui toimivaksi leirin aikana.

Työvuoroissa tapahtui leirin aikana muutoksia kaikissa kahviloissa, mikään kahvila ei säästynyt sairauspoissaoloilta. Leirin aikana tuli myös yhteensä yhdeksän työntekijää lisää; kaksi suoma- laista vaeltajaa, yksi suomalainen samoaja ja kuusi ulkomaalaista samoajaa. Vaeltajille an- nettiin viisi työvuoroa ja samoajille kaksi työvuoroa. Heidät jaettiin kahviloihin tarpeen mu- kaan ja työvuoroja annettiin niille päiville, joilla listojen mukaan oli vähän vähemmän henki- lökuntaa ja näin ajattelin lisätyöntekijöille olevan tarvetta. Esimiestiimin kanssa sovittiin, että jos leirin aikana jotkut haluavat vaihtaa työvuoroja keskenään, se hoidettaisiin kahviloit- tain eli jokaiset kahvilakymppit voivat itse päättää sellaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ei kuitenkaan tullut työntekijöiden pyynnöstä. Oli hyvä sopia etukäteen tällaisista säännöistä etukäteen, jotta olisi osattu toimia oikein, jos sellainen tilanne olisi tullut. Työntekijöitä vä- lillä myös kierrätettiin kahviloiden kesken. Jos jossain kahvilassa oli työntekijöitä liikaa teke- miseen nähden, niin heitä lähetettiin toiseen kahvilaan avuksi, jossa oli taas tarvetta lisä- avulle.

Kahvilakympeille suunniteltiin työvuorolistoihin yhdet vapaapäivät kaikille. Ne suunniteltiin niin, että päätettiin kahvilaparit. Ne olivat Tauko ja Soolo sekä Tempo ja Intro. Kun oma kah- vilakymppipari oli vapaana, tehtiin pidempi työvuoro kello 18.00 asti. Vapaapäivät toimivat esimerkiksi niin, että kun Soolosta oli kahvilakymppi vapaana, niin Tauossa olivat molemmat kahvilakymppit töissä. Siten Soolon kahvilakymppi pystyi turvautumaan Tauon kahvilakymppi- hin ja, kun Soolon kahvilakymppi lähti kello 18.00 jälkeen pois, ohjeistettiin tekijät ottamaan yhteyttä Tauon työvuorossa olevaan kahvilakymppiin tai kahvilamestariin ja varamestariin on- gelmatapauksissa. Samalla tavalla periaate toimi kahvilapari Tempolla ja Introlla. Näin oli

aina kaksi kahvilakymppiä vapaana enimmillään. Vapaapäiviä ei ollut keskiviikkona 20.7. eli avajaispäivän, sunnuntaina 24.7 eli vierailupäivänä eikä viimeisenä päivänä torstaina 28.7. Kahvilakympeillä oli yksi vapaapäivä siis 21. - 23.7 tai 25. - 26.7.

Kahvilamestarille Samuli Korhoselle ei suunniteltu yhtään työvuoroa. Varamestari Janita Kylänpäälle suunniteltiin kaksi työvuoroa Tempoon, joista toisen ajan hän olikin apuna Tauossa. Mestarit kiersivät kahviloita seuraamassa, miten kaikilla sujui. He osallistuivat erilaisiin palavereihin, kuten myynnin palavereihin. He olivat välillä töissä eri kahviloissa, jos oli kiireellistä. Mestarit myös toivat lisää myyntituotteita kahviloihin, erityisesti vierailupäivänä, jolloin oli eniten myyntiä. He valvoivat kahviloiden toimivuutta ja heidän kanssaan keskustelin leirin aikana työvuorojen muutoksista. Esimiestiimin kesken pidettiin palaveri kahviloiden sulkeututtua iltaisin. Palavereissa käytiin läpi päivän myyntiluvut, miten päivä oli mennyt, oliko ollut ongelmia ja mitkä olivat kaikilla tunnelmat. Palavereita oli hyvä olla, koska niissä saivat kaikki jakaa tunnelmiaan ja saatiin iloita hyvistä myyntiluvuista.

Motivoinnilla, kannustamisella ja palkitsemisella vaikutettiin työntekijöiden asenteisiin ja itsetuntoon. Sitä pyrittiin tukemaan ja vahvistamaan, jotta jokainen viihtyisi Express-kahviloissa ja osaisi työskennellä siellä vaaditulla toimintatavoilla. Esimiehenä kyseltiin aina välillä kaikilta, miten menee ja onko kaikki ok. Kannustettiin jaksamaan, kun oli ruuhkaa ja pitkät jonot. Hyviä työntekijöitä palkittiin lipukkeella, jolla sai ilmaisen grillimakkaran Old Scouter Cafést. Kun sellaisen antoi, työntekijät kiittivät ja vaikuttivat tyytyväisiltä sekä iloisilta. Työvuoron päätteeksi kiitettiin aina päivästä ja keuhuttiin, että oli mennyt hyvin. Kyseltiin myös työvuoron jälkeen, mikä tunnelma ja olo olivat. Näin näytettiin työntekijöille, että heistä välitettiin ja oltiin kiinnostuneita heistä ja heidän jaksamisestaan.



Kuvio 13: Express-kahvila Tempo eli leirimonumenttikahvila (Koskela 2016)

Työntekijät olivat tärkeä voimavara Express-kahviloiden toiminnan onnistumiseksi. Henkilöstövoimavaroja hoidettiin hyvällä johtamisella, hyvinvoinnista huolehtimalla ja perehdyttämällä. Osaamista myös kehitettiin, kun työvuorossa opittiin uusia asioita. Partion ollessa vapaaehtoistyötä ei tarvinnut huolehtia palkkauksesta tai maksujen sääntelystä. Hyvään johtamiseen pyrittiin tasapuolisuudella, delegoinnilla ja rennolla ilmapiirillä. Hyvinvoinnista huolehdittiin syömällä ja juomalla tarpeeksi, tauotuksella, kysymällä työntekijöiden olosta ja tunnelmasta sekä lepäämällä tarpeeksi. Kuviossa 13 on Express-kahvila Tempo eli leirimonumenttikahvila, joka jäi leirimonumentiksi Evon retkeilyalueelle. Melkein joka päivä jossain vaiheessa osassa kahviloista oli näin pitkiä jonoja, silloin oli erittäin tärkeää huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista, jotta he jaksavat työskennellä. Työntekijöillä ei ollut iltavuoron jälkeen heti aamuvuorua, jotta sai levätä tarpeeksi. Kahvilakympeillä saattoi olla tällainen tilanne, mutta vain enimmillään kahdesti.

Päivän aikana neuvottiin ja ohjattiin välillä eri tehtäviin, jos joku ei oma-aloitteisesti keksinyt tekemistä. Siten tuettiin työntekijöiden työskentelyä ja tarvittaessa oltiin apuna. Esimiehenä

täytyi varsinkin nuoremmille samoajille antaa selkeästi joku tehtävä, jota hän tekisi tietyn ajan. Nuoremmat eivät olleet niin itseohjautuvia ja oma-aloitteisia. Tämä kahvilapesti saattoi olla osalle ensimmäinen työkokemus, joten sellaista käytöstä ei voinut olettaa. Sen takia he tarvitsivat erityisesti tukea, ohjausta ja kannustusta. Kehitystä oma-aloitteisuuteen tapahtui työvuorojen edetessä ja kahvilan tullessa tutuksi.

Kahviloissa todettiin, että erityisesti iltapäivällä, kun iltavuoro liittyi aamuvuorolaisten ja välivuorolaisten seuraan oli liikaa ihmisiä töissä. Heille piti keksiä tekemistä ja välillä tämän takia pidettiin pidempiä taukojakin. Aamuvuorolaisia saatettiin päästää myös aiemmin töistä. Perjantaina 22.7.2016 tavattiin kahvilamestari Samulin kanssa ja keskusteltiin tilanteesta. Päätettiin ettei työvuoroja aleta kesken leirin niin radikaalisti muuttamaan, vaan yritetään kierrättää tekijöitä, keksiä tekemistä tai jos on esimerkiksi enää puolituntia työvuoroa jäljellä, lähettää heidät aiemmin työvuorosta pois. Yksi vaihtoehto oli myös lähettää heidät Kehittämöön eli Roihun työvoimatoimistoon, joissa heidät suunnattiin jonnekin pestiin, missä oli apukäsille tarvetta. Tällä tavalla toimittiin kuitenkin vain yhden kerran.

Leirillä oli aamupala, lounas, illallinen ja iltapala. Jokainen kävi omassa ruokalassaan syömässä työvuoron aikana. Leirialue oli suuri ja jokaista ei voitu sijoittaa lähelle omaa ruokalaa, joten pelkästään omaan ruokalaan kävelyssä saattoi mennä 10 minuuttia. Ruokailut oli porrastettu, joten kaikilla oli tietty aika, milloin täytyi mennä syömään. Näistä joustettiin hieman ja ohjeistettiin työntekijöitä ohittamaan jonoja, jos jonot olivat pitkiä ja meillä oli kiire kahvilassa. He saattoivat mennä myös syömään heti, kun ruokailu alkoi eikä tasan omalla ajallaan.

Ruokatauoissa oli haastavaa se, että kaikkien piti syödä yhden tunnin sisään, mutta eri aikoina. Välillä lounaaksi syötiin kahvilasta leipä ja pulla eikä mennyt oikealle lounaalle, koska oli vain niin kiire. Ruokajonot saattoivat olla todella pitkiä ja aina ruoka ei ollut ajoissa valmis, se oli joskus tunninkin myöhässä. Tällöin täytyi käydä tarkistamassa, onko ruoka jo valmis. Tämän takia ei aina voinut tietää, kauanko menee syödessä. Kahvilassa oli tiskausmahdollisuus, joten välillä ruoka haettiin kahvilaan ja syötiin siellä, jolloin päästiin nopeammin taas töihin käsiksi. Ruokailujen aikana olisi voinut olla tauottaja, joka päästää ihmisiä syömään, mutta tätä ei enää leirin aikana ehtinyt organisoimaan, siitä puhuttiin jälkikäteen esimiestiimin kanssa. Kahvitaukoja pidettiin vuorotellen, jokainen sai työvuorossa ainakin yhden tauon ruokatauon lisäksi. Työvuorossa sai juoda kahvia ja teetä sekä ostaa itse tehtyjä tuotteita puoleen hintaan.

Jokaisessa kahvilassa oli ulkomaalaisia töissä. Heidän kanssaan meni pääsääntöisesti hyvin, kaikki osasivat englantia niin, että kommunikointi onnistui. Kassajärjestelmässä, iZettlessä olivat tuotteet suomeksi, joka toi oman haasteensa. Kassoja oli kaksi ja yhtä kassaa käytti

aina kaksi henkilöä; toinen tablettia ja toinen kassakonetta. Tätä ei ennen leiriä tiedetty, että kassa vaatii neljä henkilöä yhteensä. Ulkomaalaiset käyttivät pääsääntöisesti kassakonetta, mutta vähitellen siirryttiin myös käyttämään tablettia. Toimittiin ulkomaalainen-suomalainen pareina, jolloin suomalainen käytti kassakonetta ja pystyi samalla auttamaan ulkomaalaista tabletin käytössä. Alun perin ajateltiin, etteivät samoajat eli alle 18-vuotiaat käyttäisi kassaa ollenkaan, tähän kuitenkin päädyttiin, koska kassan käyttöön tarvitsi useamman henkilön. Heiltä kuitenkin kysyttiin ensin haluavatko he käyttää kassaa ja ei tarvinnut, jos ei halunnut. Ulkomaalaisilta kerättiin kansainvälisyys-työhyvinvointitiimin puolesta palautteita pestissä olosta ja Express-kahvilat saivat positiivista palautetta, että he olivat viihtyneet pes-teissä.

Työvuorosuunnittelussa määriteltiin henkilöstön päivittäinen tarve myynnin ennusteiden ja kiireellisten aikojen kautta. Työvuorossa täytyi olla aina riittävästi tekijöitä toteuttamaan palvelua. Normaalisti tunnetaan tai opitaan tuntemaan omat alaiset, heidän vahvuudet ja heikkoudet. Työvuorosuunnittelun haaste oli, että työntekijöistä tiedettiin ennakkokyselyn ja Facebook esittelyjen perusteella aika vähän. Ei voitu tietää ennakoon, kuinka nopeita, tehokkaita, hyviä tai hitaita työntekijät olivat. Kun työntekijöitä valittiin työvuoroihin, valittiin heitä toiveiden ja esteiden, erikoiskahviosaamisen kautta. Tämä selvisi vasta käytännön työssä leirin aikana, millaisia työntekijöitä he olivat.

Leirin aikana selvisi erilaisia asioita, jotka vaikuttivat työvuorosuunnittelun onnistumiseen. Jos työntekijöiden osaaminen olisi tiedetty paremmin ja, että kassat vaativatkin neljä henkilöä yhteensä, olisi työvuorosuunnittelu voinut onnistua paremmin. Nuoremmilla ei ollut välttämättä ollenkaan työkokemusta, joka sekin vaikutti osaamisen arviointiin etukäteen. Työvuoroja olisi voitu jakaa vähän enemmän, jolloin samaan aikaan työvuorossa ei olisi ollut liikaa ihmisiä. Työvuorojen tarkemmat muutokset löytyvät liitteestä 5.



Kuvio 14: Express-kahvila Tauon kahvilakymppit ja työntekijät (Koskela 2016)

Henkilöstöjohtamisen eri keinoilla perehdyttämisellä, motivoinnilla, kannustamisella, palkittamisella ja ohjaamalla, toivottiin Express-kahviloissa saavutettavan hyvä työtyytyväisyys tekijöiden keskuudessa. Henkilöstöjohtamisen keinoilla pyritään luomaan hyvä ja turvallinen työilmapiiri ja asiantuntevia työntekijöitä. Kuviossa 14 on Express-kahvila Tauon kahvilakymppit eli minä ja Sari sekä melkein kaikki työntekijät. Kuva on otettu viimeisenä päivänä, kun Tauko oli auki ja ilo oli irti. Seuraavassa aluvuossa käsitellään palautekyselyn tuloksia ja kuinka tyytyväisiä tekijät olivat.

4.7 Palautekysely

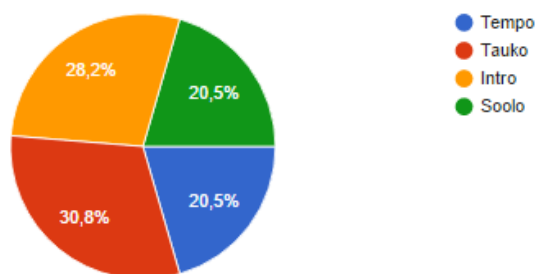
Palautekysely toteutettiin Roihun jälkeen elokuussa 2016. Siinä selvitettiin odotusten toteutumista, kokemuksia, jälkitunnelmaa ja palautetta työvuoroista. Express-kahvilatiimin jäsenet olivat kyselyn havainnointiyksikköjä ja muodostivat kyselytutkimuksen perusjoukon, jota halettiin tutkia. Palautekysely toteutettiin samalla Google Forms -ohjelmalla kuin ennakkokysely ja lähetettiin kaikille yli 130 työntekijälle.

Palautekysely toteutettiin suomeksi ja englanniksi (liite 6). Kyselyä ei jaettu ikäkausien mukaan, vaan kielen mukaan. Palautekysely suunniteltiin huolellisesti ja tarkasti, jotta saatiin palautetta ja kommentteja tarvittaviin asioihin. Siihen tehtiin sinisävyinen teema ja kansikuvana oli kiitos- ja thank you -tekstit. Kysymyksen jälkeen oli tarvittaessa kysymyksen kuvaus, joka avasi kysymystä enemmän. Silloin vastaaja ymmärsi paremmin, mitä kysymyksellä haettiin. Palautekysely lähetettiin sähköpostilla Express-kahvilatekijöille 21.8.2016 ja vastausai-

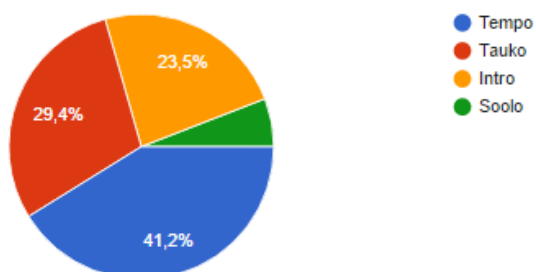
kaa oli kaksi viikkoa 4.9.2016 asti. Sähköpostin yhteydessä oli kyselykutsu (liite 7), jossa kerrottiin kyselystä ja sen tarkoituksesta. Vastaukset tulivat automaattisesti taulukkomuotoon, jota oli helppo tulkita.

Vastauksia tuli yhteensä 56 kpl, 39 suomenkielistä ja 17 englanninkielistä. Verrattuna ennakkokyselyyn vastausprosentti oli heikompi, koska alle puolet vastasi. Ennakkokysely oli määritelty pakolliseksi ja palautekysely oli vapaaehtoinen. Tämän takia ehkä palautekyselyyn ei vastattu niin ahkerasti.

Express-kahvila, jossa työskentelit (39 vastausta)



Express Café you were working in? (17 vastausta)



Kuvio 15: Palautekyselyn vastaajat kahviloittain (Koskela 2016)

Kaikista kahviloista oli joku käynyt vastaamassa kyselyyn, kuten kuviosta 15 näkee. Kyselyyn sai vastata anonyymisti tai omalla nimellään. Vastaajat kuvailivat työskentelyä Express-kahviloissa pääsääntöisesti kivaksi ja mukavaksi. Useassa palautteessa kuitenkin toistuu, että työvuoroissa oli välillä liikaa työntekijöitä, jolloin kaikilla ei ollut tekemistä. Tämä todettiin myös esimiesten kesken ja oltiin tietoisia, että siitä tulee varmasti palautetta. Työntekijät olivat pitäneet kassalla työskentelystä, vaikka se olikin välillä rankkaa, koska siinä ollessa ei voinut istua. Hiljaisina hetkinä oli ollut tylsää, koska silloin varsinkin ei riittänyt kaikille tekemistä. Osan mielestä työvuoro olisi voinut olla lyhyempi, kahdeksan tuntia tuntui heistä raskaalta. Kahvilakympejä keuhuttiin, että he huolehtivat työntekijöistä ja ettei pelottanut kysyä

apua heiltä. Moni oli pitänyt oman kahvilan työkavereistaan ja erityisesti kansainväliset työka-verit olivat olleet kivoja.

Työntekijät olivat vastanneet pääsääntöisesti, että odotukset olivat täyttyneet. Tuli ainoas-taan kaksi kommenttia vastaajilta. Ensimmäinen vastaaja ei ollut tiennyt, mitä odottaa. Toi-nen vastaaja puolestaan luuli, että myytäviin tuotteisiin olisi saanut vaikuttaa. Hän olisi ha-lunnut olla mukana valmistuksessa esimerkiksi leipomisessa. Tämä ei leiriolosuhteissa olisi ol-lut mahdollista, sillä jos leivonnaiset olisi valmistettu itse siihen olisi mennyt liikaa aikaa.

Työvuoroista saatiin monenlaista palautetta. Työvuoroihin oltiin tyytyväisiä, yksi vastaaja sa-noi aikojen olleen erittäin hyviä. Vastaajat olivat tyytyväisiä, kun työvuorotoiveet olivat to-teutuneet ja olivat päässeet siten osallistumaan haluamiinsa ohjelmiin. Työvuorotaulukko oli ollut yhden mielestä selkeä lukuinen, siitä oli helposti nähnyt oman työvuoronsa. Kahvila-kymppejä keuhuttiin, että oli hyvä, kun he jopa käskivät tauoille ja pitivät huolen työntekijöi-den hyvinvoinnista työvuorojen aikana. Tautotus ja työvuorojen pituus jakoivat paljon mielipi-teitä, osa sanoi, että ajat ja tauot olivat hyviä, kun taas osasta ne olivat liian pitkiä ja tau-koja olisi voinut olla useampi. Liiaasta työntekijämäärästä suhteutettuna tekemiseen sanottiin myös työvuorojen kommentteissa. Moni ehdotti, että työvuorot olisivat voineet olla lyhyempiä, ettei työvuorossa olisi tarvinnut olla niin pitkää aikaa.

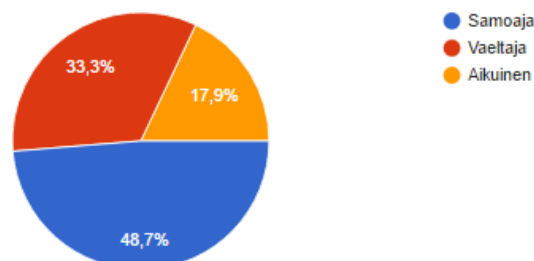
Ruokailuista tuli useampi kommentti, jossa harmiteltiin, ettei ehditty kunnolla syömään. Ruo-kailut olivatkin iso haaste toteuttaa, kuten aiemmin kerrottiin, että kaikkien piti yhden tunnin aikana käydä syömässä. Ruokalot olivat myös aika tiukkoja, ettei oman kahvilan lähimmässä ruokalassa saanut käydä syömässä, jos se ei ollut oma ruokala. Sen takia jotkut joutuivat kä-velemään toiselle puolelle leiriä syömään, jolloin pelkkään kävelyyn meni yhteensä 10 mi-nuuttia.

Vastaajista suuri osa oli oppinut pestissä jotain uutta. Pestissä oli opittu kahvilatyön perus-asiat ja sitä, miten kahvilat toimivat. Moni oli oppinut myyntityötä, asiakaspalvelua ja käyttä-mään kassaa sekä iZettle-kassajärjestelmää. Työntekijät kokivat pestin olleen hyödyllinen työelämää ajatellen, ja että kesätöiden haussa kahvilatyökokemusta tulee olemaan hyötyä. He olivat oppineet myös kahvinkeittoa, asiakaspalvelua englanniksi ja työskentelemään eri-laisten ihmisten kanssa. Ulkomaalaiset olivat oppineet eurovaluutan käytön ja muutamia sa-noja suomen kielestä sekä suomalaisten makeisten nimiä.

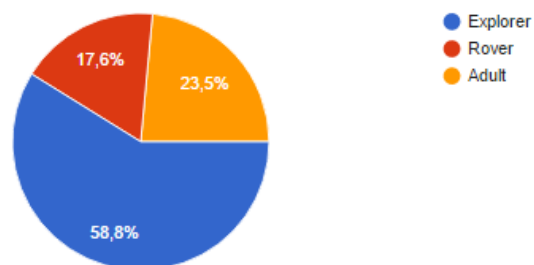
Muut kommentit, terveiset ja ehdotukset olivat suurilta osin positiivisia. Työntekijät kiittivät pestistä, kehuivat kahvilakymppien hyväntuulisuuutta ja kannustavuutta sekä kertoivat, että voisivat tulla vastaavaan pestiin uudestaan. Pari vastaajaa kertoi olevansa erittäin tyytyväi-nen pestivalintaansa ja muistelevansa sitä ilolla. Vähemmän positiiviset kommentit olivat taas

suuresta työntekijämäärästä, liian pitkistä vuoroista ja siitä, että tuotteisiin olisi haluttu vai-
kuttaa enemmän.

Ikäkausi (39 vastausta)



Age group (17 vastausta)



Kuvio 16: Ikäkausien jakauma (Koskela 2016)

Palautteiden määrä oli riittävä, jotta sai kattavan kuvan toiminnan onnistumisesta. Työntekijät olivat antaneet palautteita asiallisesti ja tärkeistä asioista. Mielipiteet olivat jakautuneet, toiset pitivät ja toiset eivät. Ihmiset kokevat ja jaksavat eri tavoilla, osalle esimerkiksi kahdeksan tunnin työpäivä oli vaativa ja rankka, mutta osalle normaalin pituinen työpäivä. Suurin osa vastaajista oli samoajia eli 15–17-vuotiaita molemmissa niin englanninkielisessä kuin suomenkielisessä palautekyselyssä (kuvio 16). Heillä ei välttämättä ole vielä paljon työkokemusta, joten työpäivän pituuden rankkuus saattoi osittain johtua siitä. He eivät olleet tottuneet niin pitkiin työpäiviin, jos koulupäivätkin ovat usein vain kuusi tuntia. Positiivisia kommentteja tuli paljon sekä työvuoroista että kahvilakymppien esimiestyöstä. Oli hienoa lukea palautteista, että todella moni oli ollut pestiin ja kahvilakymppeihin tyytyväinen. Erityisen hienoa oli kuulla, että osa voisi tulla samaan pestiin uudestaan. Palautekyselyllä saavutettiin, mitä oli tarkoituskin. Saatiin riittävästi palautteita toiminnan arviointiin ja tulevaisuuden varalle vastaavaan leirikahvilatoimintaa varten.

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella hyvät ja toimivat työvuorot Finnjamboree Roihun neljään Express-kahvilaan 20. - 28.7.2016. Tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman tasapuoliset ja toimivat työvuorot kaikille sekä ottaa huomioon työntekijöiden toiveet ja leiriohjelma. Omana oppimistavoitteena oli oppia toteuttamaan työvuorosuunnittelua ja kehittää johtamistaitoja esimiehenä. Opinnäytetyön tuloksena tuotettiin työvuorot halutulle ajankohdalle neljään Express-kahvilaan.

Työvuorosuunnittelusta ei ollut aiempaa kokemusta, joten siihen lähdettiin avoimena ja motivoituneena. Suurena apuna työvuorosuunnittelussa oli Express-kahviloiden esimiestiimi ja erityisesti kahvilamestari Samuli Korhonen. Roihun HR-tiimiltä sai hyvät työvuorosuunnitteluohjeet. Ennakkokyselyn tuloksia hyödynnettiin ja ne vaikuttivat suuresti työvuoroihin. Työvuoroihin vaikutti myös leiriohjelma. Työvuorojen laatiminen tapahtui tehokkaassa aikataulussa, se vaati tarkkuutta, keskustelua ja kokeiluja. Työvuorojen laatimiseen löytyi oma tyyli ja sen jälkeen se sujui nopeasti. Työvuorojen julkaisemisen jälkeen tulivat ensimmäiset vastoinkäymiset. Työntekijät ilmoittivat, etteivät tulekaan tai ovat toisessa pestissä, kuten kerrottiin alaluvussa 4.6.

Itse tapahtumassa tuli vastoinkäymisiä, kun pari työntekijää jätti tulematta. Parin päivän jälkeen myös todettiin, että erityisesti iltapäivällä oli liikaa työntekijöitä, kun iltavuoro liittyi aamuvuorolaisten ja välivuorolaisten seuraan. Työvuorojen rakennetta ja aikoja ei kesken leirin muokattu, sillä se olisi vaatinut liikaa työtä ja tiedonkulku ei ollut varmaa. Ei voinut tietää olisiko tieto muuttuneista työvuoroista saavuttanut kaikki ja ajallaan, jolloin työntekijät olisivat saattaneet tulla vahingossa väärään työvuoroon. Sen todettiin esimiestiimin kesken menevän liian sekalaiseksi ja saattaisi tuntua epäreilulta, kun luvatut työvuorot olisivat muuttuneet. Tilanne ratkaistiin niin, että työntekijöille pyrittiin keksimään erilaisia tehtäviä, pidettiin useammin taukoja, lähetettiin työvuorosta aiemmin pois tai kierrätettiin työntekijöitä kiireellisempään kahvilaan työskentelemään.

Palautetta tuli melkein puolelta työntekijöistä. Niistä useassa ilmeni sama ongelma, liikaa työntekijöitä samaan aikaan työvuorossa ja sen takia kaikille ei riittänyt tekemistä. Työvuorojen kestosta ja tauoista tuli jakautuneesti palautetta: osa oli tyytyväisiä ja osa ei. Positiivista oli, että moni piti kahvilatyöskentelystä, työkavereista ja kahvilakympeistä. He kokivat, että pesti oli hyödyllinen työelämää varten, sillä moni oppi kahvilatyötä ja asiakaspalvelua.

Tavoitteisiin päästiin suurilta osin. Työvuorot olivat hyvät ja toimivat palautekyselyn vastauksien perusteella. Ne olivat tasapuoliset, kelloa ei ollut pelkkää iltavuoroa tai aamuvuoroa. Ne toteutettiin ennakkokyselyn työvuoro- ja -esteiden perusteella, joten työntekijät huomioitiin. Toimivuuden kyseenalaistaa se, että työntekijöitä oli välillä liikaa työvuorossa ja

kaikille ei riittänyt tekemistä. Tätä ei voitu tietää etukäteen ja haluttiin suunnitella työvuorot niin, että oli myös varaa, jos joku sairastuu. Ruokataukojen ajaksi olisi ollut hyvä olla tauottajia, jotka olisivat päästäneet ihmisiä syömään.



Kuvio 17: Kahvilakymppinä ehdin välillä onneksi rentoutumaan ja katsomaan yhteisohjelmia (Koskela 2016)

Henkilökohtaiset oppimistavoitteet saavutettiin, sillä opin perusteita työvuorosuunnittelusta ja opin laatimaan työvuorolistoja. Johtamistaitoni kehittyivät ja tapahtuman jälkeen johtaminen tuntuu itsevarmemmalta ja vahvemmalta. Sain kommentteja myös työntekijöiltä työvuorojen aikana johtamisestani, olin työntekijöiden mielestä rauhallinen, itsevarma ja kannustava johtaja. Leirikahvilan esimiehenä olo oli hyvä kokemus työelämää varten, jossa johtamistaitoja tarvitaan. Kuviossa 17 olin päässyt päivän työvuorosta ja ehdin nauttimaan yhteisohjelmasta.

SP-FS:llä ei ole valmista, kaikille jaossa olevaa mallia työvuorosuunnittelulle leirien ja tapahtumien lyhyille ajanjaksoille. Jokainen tapahtuma on ainutkertainen ja uniikki, sen takia on vaikea luoda yleispätevää työvuorosuunnittelun mallia partiotapahtumiin. Vanhat työvuoro-

suunnittelun mallit saattavat olla tallessa yksittäisillä henkilöillä ympäri Suomea. Tässä opinäytetyössä on koottu materiaalia tulevien partiotapahtumien työvuorosuunnitteluun. Opinäytetyö oli tarpeellinen, koska vastaavaa ei ollut tehty opinäytetyönä. Henkilöstöjohtaminen ja työvuorosuunnittelu ovat esimiehen työssä tärkeitä asioita, joten olen tyytyväinen, että sain harrastukseni ja koulun kautta kehittää niitä. Jatkossa olisi hyvä, että työvuorosuunnittelun malleja ja ohjeita säästettäisiin tapahtumista ja jaettaisiin partiolaisten kesken enemmän. Kun työvuorosuunnittelua tekee ensimmäisen kerran, olisi sellaisista materiaaleista paljon apua, niihin voisi tukeutua ja ottaa niistä mallia. SP-FS voisi myös kehittää leirikahviloiden työvuorosuunnitteluun perusohjeet, koska suurleirejä järjestetään joka kuudes vuosi.

Lähteet

Painetut lähteet:

Burke, R. & Cooper, G. 2006. The Human Resources Revolution - Why putting people first matters. Oxford: Elsevier Ltd.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. painos. Vantaa: Restamark.

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia - Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere: Tampere University Press.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2012. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: Sanoma Pro.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Yeung, A. B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - Ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2008. Partiojohtajan käsikirja. Keuruu: Oy Partio Scout Ab.

Sähköiset lähteet:

Facebook. 2016. Roihu 2016 Kuvat. Viitattu 25.9.2016
<https://www.facebook.com/Roihu2016/photos/a.1506351776302349.1073741830.1493321717605355/1735077786763079/?type=3&theater>

Huovinen, J. 2014. Finnjamboree 2016 Projektisuunnitelma. Viitattu 23.2.2016. <https://medium.com/@juttahuovinen/finnjamboree-2016-1db82b428fdb#.3xwjwl51a>

Jouhki, A. 2015. Blogi: Parempi lippukunta - Miksi käytän vapaa-aikaani vapaaehtoistyöhön? - vko18 treenivinkki. Viitattu 5.4.2016. <http://parempilippukunta.fi/2015/04/29/miksi-kaytan-vapaa-aikaani-vapaaehtoistyohon-vko18-treenivinkki/#comments>

Karreinen, L. 2015. SlideShare: Vapaaehtoisten rekrytointi sitouttaminen ja perehdytys partiolaisille. Viitattu 5.4.2016. <http://www.slideshare.net/LariKarreinen/vapaaehtoisten-rekrytointi-sitouttaminen-ja-perehdytys-partiolaisille>

Karreinen, L. 2015 mukailen Pessi, A. 2005. Vapaaehtoistoinnin timanttimalli. Viitattu 5.4.2016. <http://parempilippukunta.fi/2015/04/29/miksi-kaytan-vapaa-aikaani-vapaaehtoistyohon-vko18-treenivinkki/>

KvantiMOTV. 2003. Otos ja otantamenetelmät. Viitattu 6.4.2016. <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>

Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry. 2014. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus - Työntekijät 1.5-2014-31.1.2017. Viitattu 6.5.2016. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes4143-PT13Majoityont1405.pdf>

PartioWiki. 2014. Partiomenetelmä. Viitattu 22.2.2016. <https://fi.scoutwiki.org/Partiomenetelm%C3%A4>

Pääkaupunkiseudun Partiolaiset ry. 2016. Liity partioon. Viitattu 22.2.2016. <http://www.paa-kaupunkiseudunpartiolaiset.fi/mita-partio-on>

RoihuAkademia. 2016. RoihuAkademia osallistujan näkökulmasta. Viitattu 28.3.2016. <http://roihu2016.fi/roihuakademia/osallistujille>

Roihu. 2016. Graafiset elementit. Viitattu 28.3.2016. <https://roihu2016.fi/materiaalit/graafigiset-elementit>

Roihu. 2016. Mukaan tekijäksi. Viitattu 28.3.2016. <http://roihu2016.fi/tekijaksi>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.4.2016. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Schnell, T. & Hoof, M. Meaningful commitment: finding meaning in volunteer work. *Journal of Beliefs & Values* 2012, Vol.33(1), 35-53. Viitattu 5.4.2016. <http://www.tandfonline.com/elli.laurea.fi/doi/abs/10.1080/13617672.2012.650029>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Arvot. Viitattu 22.2.2016. <http://www.partio.fi/tutustu-partioon/arvot>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Avoimet pestit - pestikeskusteludokumentti. Viitattu 11.4.2016. <http://toiminta.partio.fi/ajankohtaista/avoimet-pestit>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Historia. Viitattu 22.2.2016. <http://www.partio.fi/tutustu-partioon/historia>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2009. 1.4.1. Lupaus ja ihanteet. Viitattu 5.4.2016. http://ohjelma.partio.fi/index.php?title=1.4.1._Lupaus_ja_ihanteet

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Mitä partiossa tehdään? Viitattu 22.2.2016. <http://www.partio.fi/tutustu-partioon/mita-partiossa-tehdaan>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Organisaatio. Viitattu 22.2.2016. <http://toiminta.partio.fi/suomen-partiolaiset/organisaatio>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2009. Partiomenetelmä. Viitattu 11.9.2016. http://ohjelma.partio.fi/index.php?title=1.3._Partiomenetelm%C3%A4

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2015. Pestiavain. Viitattu 28.3.2016. <http://toiminta.partio.fi/ajankohtaista/pestiavain>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Samoajat. Viitattu 28.3.2016. <https://roihu2016.fi/samoajat>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2008. Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry:n peruskirja. Viitattu 22.2.2016. http://www.partio.fi/sites/partio.fi/files/uploads/sp_peruskirja.pdf

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Suomen Partiolaiset. Viitattu 22.2.2016. <http://toiminta.partio.fi/suomen-partiolaiset>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2008. Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry:n peruskirja. Viitattu 22.2.2016. http://www.partio.fi/sites/partio.fi/files/uploads/sp_peruskirja.pdf

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Toimintaa kaikenikäisille. Viitattu 22.2.2016. <http://www.partio.fi/tutustu-partioon/toimintaa-kaikenikaisille>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Tule mukaan. Viitattu 22.2.2016. <http://www.partio.fi/tule-mukaan>

Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry. 2016. Vapaaehtoisen roolit partiossa. Viitattu 23.8.2016. <http://toiminta.partio.fi/ajankohtaista/vapaaehtoisen-roolit-partiossa>

ToimintaSuomi. 2016. Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistehtävät. Viitattu 28.3.2016. <http://www.toimintasuomi.fi/vapaaehtoistoiminta>

World Organization of the Scout Movement. 2016. World Events. Viitattu 18.2.2016. <https://www.scout.org/worldevents>

Julkaisemattomat lähteet:

Heikkinen, T. 2016. Työvuorosuunnitteluohje.

Korhonen, S. 2015. Konseptikäsikirja. Viitattu 22.2.2016.

Korhonen, S. 2015. Projektisuunnitelma - Express-kahvilat. Versio 1.0. Viitattu 22.2.2016.

Koskela, H. 2016. Kuviot 6, 8, 12, 13, 14, 15, 16 & 17.

Pihlajaviita, P. 2016. Kuvio 11.

Kuviot

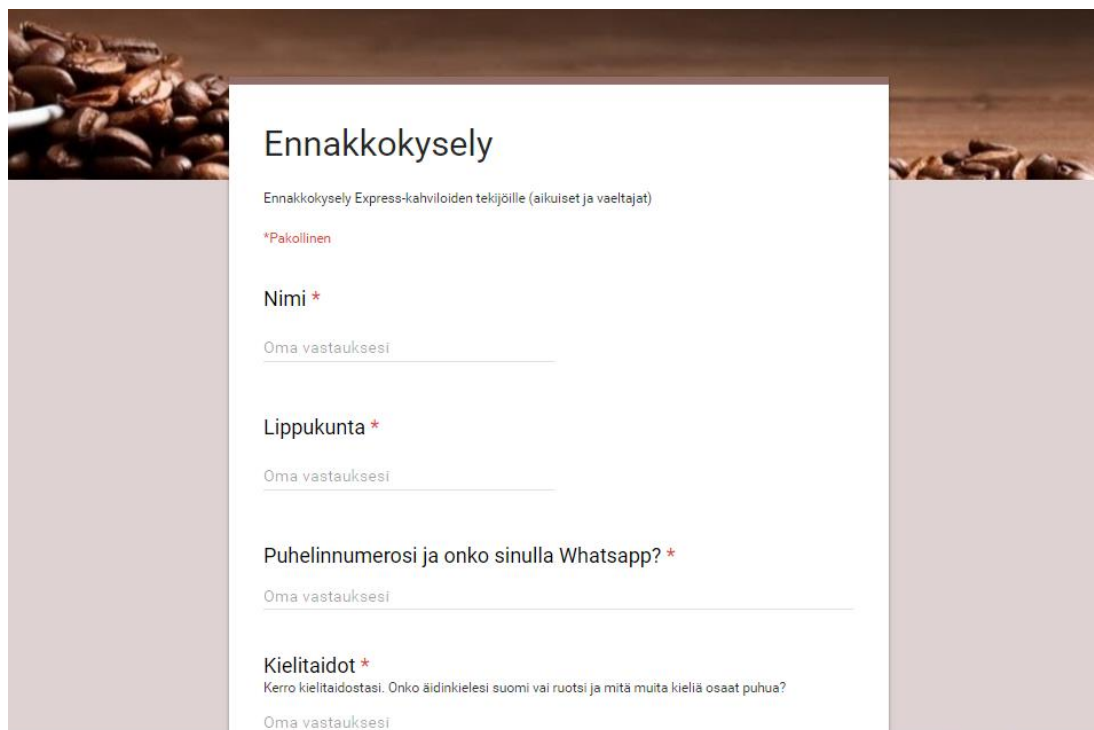
Kuvio 1: Partiomenetelmä tekee partiosta partion (PartioWiki 2014).....	9
Kuvio 2: Vapaaehtoistoiminnan motiivien timanttimali (Karreinen Pessiä 2005 mukaillen 2015)	11
Kuvio 3: Pestiävain-työkalu pestin tavoitteiden toteuttamiseen (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2015).....	12
Kuvio 4: Roihun logo (Suomen Partiolaiset - Finlands Scouter ry 2016).....	14
Kuvio 5: Express-kahviloiden logot (Facebook 2016)	16
Kuvio 6: Aivoriihen tulokset (Koskela 2016).....	24
Kuvio 7: Express-kahviloiden organisaatio (Korhonen 2015)	25
Kuvio 8: Erilaisia motivaation timanttimalleja (Koskela 2016)	26
Kuvio 9: Työvuorosunnittelun Excel-pohja (Heikkinen 2016).....	29
Kuvio 10: Työvuorosunnittelupohjan ohjeteksti (Heikkinen 2016)	30
Kuvio 11: Express-kahvila Intro rakennusvaiheessa (Pihlajaviita 2016)	33
Kuvio 12: Express-kahvila Taukoon oli pitkät jonot (Koskela 2016).....	34
Kuvio 13: Express-kahvila Tempo eli leirimonumenttikahvila (Koskela 2016)	37
Kuvio 14: Express-kahvila Tauon kahvilakymppit ja työntekijät (Koskela 2016)	40
Kuvio 15: Palautekyselyn vastaajat kahviloittain (Koskela 2016)	41
Kuvio 16: Ikäkausien jakauma (Koskela 2016)	43
Kuvio 17: Kahvilakymppinä ehdin välillä onneksi rentoutumaan ja katsomaan yhteisohjelmia (Koskela 2016)	45

Liitteet

Liite 1: Ennakkokyselyt	52
Liite 2: Ennakkokyselykutsut.....	59
Liite 3: Valmiit työvuorolistat, esimerkkinä Tempon suomenkielinen työvuorolista ja Tauon englannin kielinen työvuorolista.	62
Liite 4: Työvuorojen aikataulut	64
Liite 5: Työvuorojen tarkemmat muutokset	66
Liite 6: Palautekyselyt	69
Liite 7: Palautekyselykutsut	72

Liite 1: Ennakkokyselyt

Ennakkokysely Express-kahviloiden tekijöille (aikuiset ja vaeltajat).



Ennakkokysely

Ennakkokysely Express-kahviloiden tekijöille (aikuiset ja vaeltajat)

*Pakollinen

Nimi *

Oma vastauksesi

Lippukunta *

Oma vastauksesi

Puhelinnumerosi ja onko sinulla Whatsapp? *

Oma vastauksesi

Kielitaidot *

Kerro kielitaidostasi. Onko äidinkielenä suomi vai ruotsi ja mitä muita kieliä osaat puhua?

Oma vastauksesi

Hygieniapassi *

Jos sinulla on hygieniapassi, muista tuoda siitä kopio Roihulle.

- Kyllä
- Ei
- Aion hankkia ennen Roihua

Erikoiskahviosaaminen *

Onko sinulla kokemusta erikoiskahvien tekemisestä kahvakäyttöisellä espressokoneella? Yhtein kahviloista tulee tällainen espressokone.

Oma vastauksesi

Rakennusleirille osallistuminen *

Merkitse minä päivinä osallistut rakennusleirille tai jos et pääse ollenkaan. HUOM! Rakennusleirille osallistuminen on maksutonta, mutta se pitää käydä muokkaamassa kuksassa viralliseen leiri-ilmoittautumiseen. Tämä pitää muistaa tehdä, jotta ruokaa varataan oikealle henkilömäärälle.

- Pe 15.7
- La 16.7
- Su 17.7
- Ma 18.7
- Ti 19.7
- En pääse ollenkaan

Purkuleirille osallistuminen *

Merkitse minä päivinä osallistut purkuleirille tai jos et pääse ollenkaan. HUOM! Purkuleirille osallistuminen on maksutonta, mutta se pitää käydä muokkaamassa kuksassa viralliseen leiri-ilmoittautumiseen. Tämä pitää muistaa tehdä, jotta ruokaa varataan oikealle henkilömäärälle.

- Pe 29.7
- La 30.7
- Su 31.7
- En pääse ollenkaan

Työvuorojen esteet ja toiveet *

Tässä voit kertoa sinun työvuoroiveistasi ja -esteistä sekä, jos sinulla on toiveita tekijäkavereista. Express-kahvilat suljetaan yhteisten ohjelmien, kuten avajaisten takia aiemmin, joten niitä päästään seuraamaan. Muitakin poikkeuksia saattaa olla aukioloajoissa leiriohjelmasta riippuen.

Oma vastauksesi

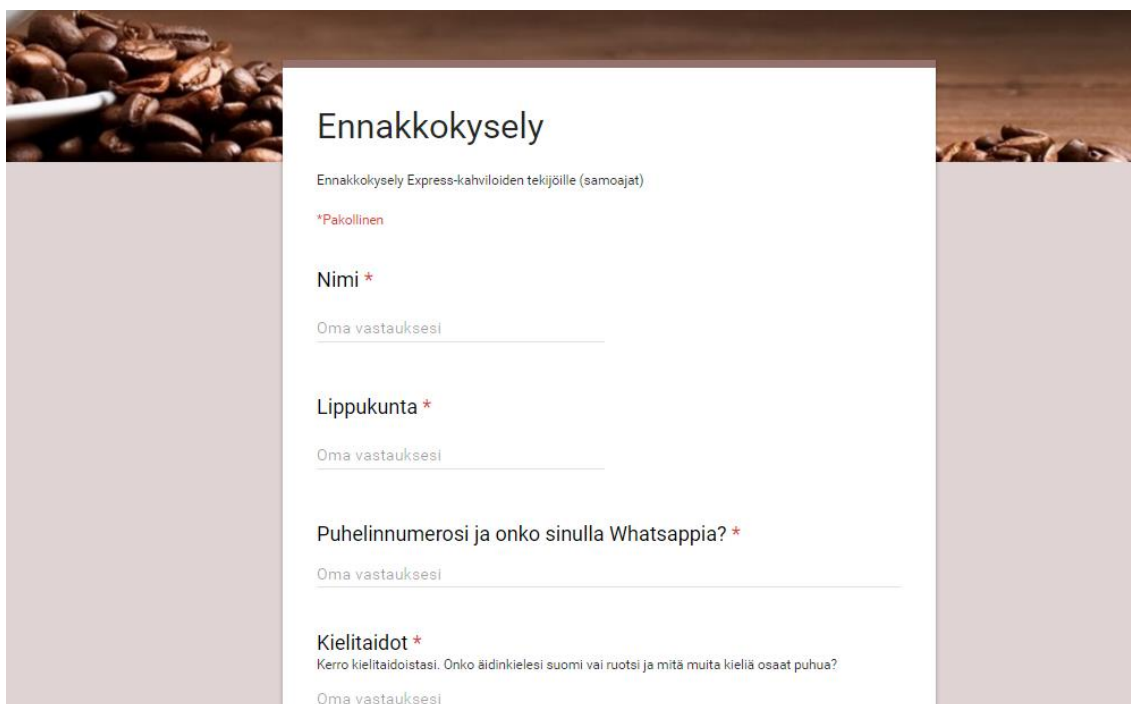
Millaisia odotuksia sinulla on Express-kahviloissa työskentelyltä? *

Oma vastauksesi

Muita kommentteja, toiveita tai ehdotuksia. Sana on vapaa!

Oma vastauksesi

Ennakkokysely Express-kahviloiden tekijöille (samoajat).



Ennakkokysely

Ennakkokysely Express-kahviloiden tekijöille (samoajat)

*Pakollinen

Nimi *

Oma vastauksesi

Lippukunta *

Oma vastauksesi

Puhelinnumerosi ja onko sinulla Whatsappia? *

Oma vastauksesi

Kielitaidot *

Kerro kielitaidoistasi. Onko äidinkielenä suomi vai ruotsi ja mitä muita kieliä osaat puhua?

Oma vastauksesi

Hygieniapassi *

Jos sinulla on hygieniapassi, muista tuoda siitä kopio Roihulle.

- Kyllä
- Ei
- Aion hankkia ennen Roihua

Rakennusleirille osallistuminen *

Merkitse minä päivinä osallistut rakennusleirille tai jos et pääse ollenkaan. HUOM! Rakennusleirille osallistuminen on maksutonta, mutta se pitää käydä muokkaamassa kuksassa viralliseen leiri-ilmoittautumiseen. Tämä pitää muistaa tehdä, jotta ruokaa varataan oikealle henkilömäärälle.

- Pe 15.7
- La 16.7
- Su 17.7
- Ma 18.7
- Ti 19.7
- En pääse ollenkaan

Purkuleirille osallistuminen *

Merkitse minä päivinä osallistut purkuleirille tai jos et pääse ollenkaan. HUOM! Purkuleirille osallistuminen on maksutonta, mutta se pitää käydä muokkaamassa kuksassa viralliseen leiri-ilmoittautumiseen. Tämä pitää muistaa tehdä, jotta ruokaa varataan oikealle henkilömäärälle.

- Pe 29.7
- La 30.7
- Su 31.7
- En pääse ollenkaan

Työvuorojen esteet ja toiveet *

Tässä voit kertoa sinun työvuoroiveistasi ja -esteistä sekä, jos sinulla on toiveita tekijäkavereista. Express-kahvilat suljetaan yhteisten ohjelmien, kuten avajaisten takia aiemmin, joten niitä päästään seuraamaan. Muitakin poikkeuksia saattaa olla aukioloajoissa leiriohjelmasta riippuen.

Oma vastauksesi

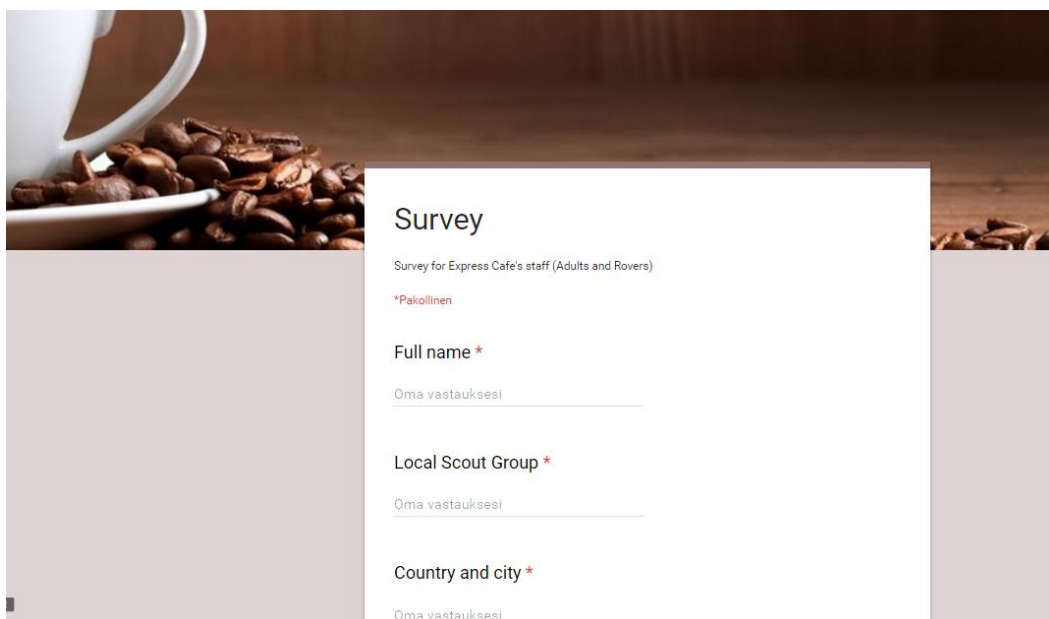
Millaisia odotuksia sinulla on Express-kahviloissa työskentelyltä? *

Oma vastauksesi

Muita kommentteja, toiveita tai ehdotuksia. Sana on vapaa!

Oma vastauksesi

Survey for Express Café's staff (Adults and Rovers).

A screenshot of a survey form titled "Survey" for Express Café staff. The form is overlaid on a background image of coffee beans and a white coffee cup. The form contains the following fields:

- Title: Survey
- Subtitle: Survey for Express Café's staff (Adults and Rovers)
- Requirement: *Pakollinen
- Field 1: Full name *
Input: Oma vastauksesi
- Field 2: Local Scout Group *
Input: Oma vastauksesi
- Field 3: Country and city *
Input: Oma vastauksesi

Language skills *

What is your native language? What other languages can you speak?

Oma vastauksesi

Cafe work experience *

Do you have cafe or restaurant work experience? Here you can tell about it.

Oma vastauksesi

Phone number (with area code) and do you have Whatsapp? *

Oma vastauksesi

Do you have a Hygiene Proficiency Certificate from your own country? *

If you have this certificate please bring a copy of it with you to Roihu.

Yes

No

Coffee Drinks *

Do you have experience of how to prepare different coffee drinks? In one of the cafes there is going to be an Espresso machine.

Oma vastauksesi

Work shift wishes and barriers *

Tell about your wishes and barriers to work shifts. Here you can also suggest friends you would like to work with. Express Cafes are closed during common programs, like the opening ceremony, so that we can also participate in them. Other exceptions to opening times may occur, depending on the camp program.

Oma vastauksesi

What expectations do you have about working in Express Cafes? *

*

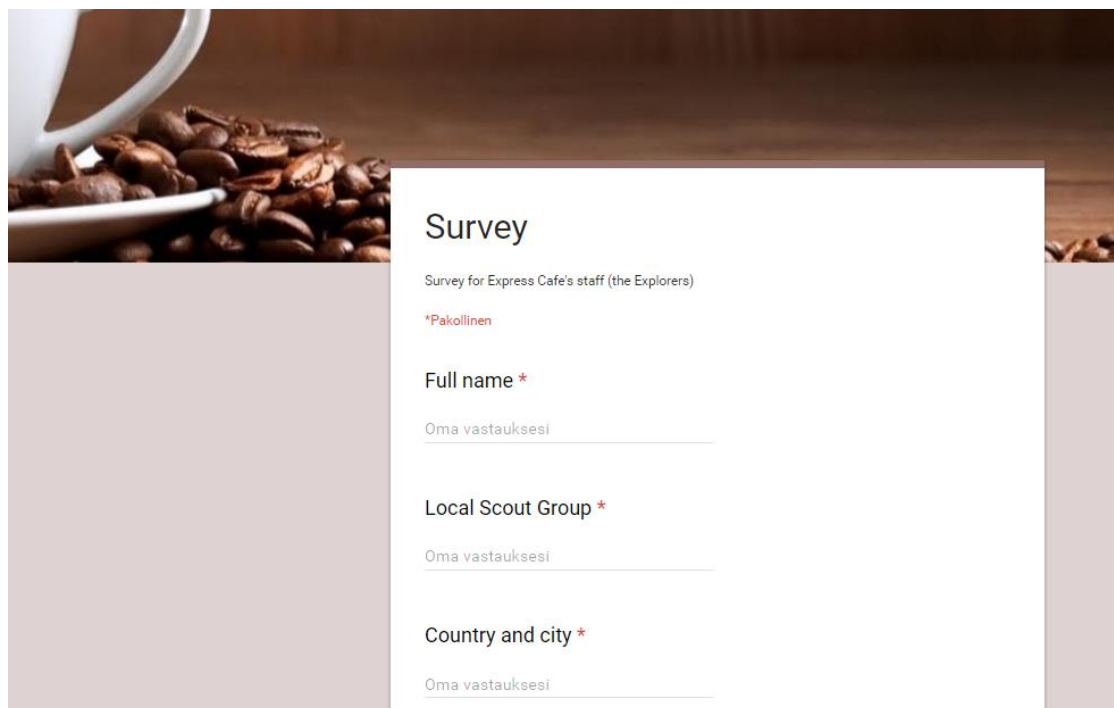
Oma vastauksesi

Other comments, suggestions or wishes. Feel free to share your ideas with us!

Oma vastauksesi

LATAA

Survey for Express Café's staff (the Explorers).



Survey

Survey for Express Café's staff (the Explorers)

*Pakollinen

Full name *

Oma vastauksesi

Local Scout Group *

Oma vastauksesi

Country and city *

Oma vastauksesi

Language skills *

What is your native language? What other languages can you speak?

Oma vastauksesi

Cafe work experience *

Do you have cafe or restaurant work experience? Here you can tell about it.

Oma vastauksesi

Phone number (with area code) and do you have Whatsapp? *

Oma vastauksesi

Do you have a Hygiene Proficiency Certificate from your own country? *

If you have this certificate please bring a copy of it with you to Roihu.

Yes

No

Work shift wishes and barriers *

Tell about your wishes and barriers to work shifts. Here you can also suggest friends you would like to work with. Express Cafes are closed during common programs, like the opening ceremony, so that we can also participate in them. Other exceptions to opening times may occur, depending on the camp program.

Oma vastauksesi

What expectations do you have about working in Express Cafes? *

*

Oma vastauksesi

Other comments, suggestions or wishes. Feel free to share your ideas with us!

Oma vastauksesi

LATAA

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Liite 2: Ennakkokyselykutsut

Ennakkokyselykutsu (Roihun Express-kahvilat, aikuiset & vaeltajat)

Hei!

Tämä on kutsu Sinulle täyttämään ennakkokysely, joka koskee kaikkia Express-kahviloiden tekijöitä. Kyselyyn vastaaminen on pakollista, koska tekijöistä kerätään tietoja, kysytään esimerkiksi odotuksista ja työvuorojen toiveista sekä esteistä. Ennakkokysely toteutetaan Google forms-ohjelmalla, joka ei vaadi sinulta kirjautumista eikä gmail-sähköpostiosoitetta.

Ennakkokyselyyn täytyy vastata lauantaihin 4.6 mennessä klo 23:59.

Pääset ennakkokyselyyn kopioimalla tämän linkin uudelle välilehdelle:

https://docs.google.com/forms/d/127-5FrS6hfKb5L9_9V8VHBKz7IEfmyqHcAv8d-PRNeY/viewform

Partioterveisin,

Hanna Koskela, kahvilakymppi ja muu Express-kahvilatiimi

Ennakkokyselykutsu (Roihun Express-kahvilat, samoajat)

Hei!

Tämä on kutsu Sinulle täyttämään ennakkokysely, joka koskee kaikkia Express-kahviloiden tekijöitä. Kyselyyn vastaaminen on pakollista, koska tekijöistä kerätään tietoja, kysytään esimerkiksi odotuksista ja työvuorojen toiveista sekä esteistä. Ennakkokysely toteutetaan Google forms-ohjelmalla, joka ei vaadi sinulta kirjautumista eikä gmail-sähköpostiosoitetta.

Ennakkokyselyyn täytyy vastata lauantaihin 4.6 mennessä klo 23:59.

Pääset ennakkokyselyyn klikkaamalla tai kopioimalla tämän linkin uudelle välilehdelle:

<https://docs.google.com/forms/d/1UUtbbgB4Hh1jakKi7uI6HAZriylqrEaXsavccHQY-pag/viewform>

Partioterveisin,

Hanna Koskela, kahvilakymppi ja muu Express-kahvilatiimi

Invitation to a Survey (Finnjamboree Roihu's Express Cafes, Adults & Rovers)

Hello!

This is an invitation for You to fill out a survey, which everybody in Express Cafe's team must answer. It is compulsory that you answer, because we are collecting information about our team. Survey includes questions for example about you work shift wishes and barriers and about your expectations.

It has been done with Google forms and you don't need to sign in or have an gmail-address so that you can fill the survey. It is compulsory to answer to most of the questions, these questions have a little red star after it, like this *.

You have time to answer it until **Saturday 4th of June**. You can get to the survey by copying the link.

Link to the Survey is here:

https://docs.google.com/forms/d/1Zr792I0CkOU3jK2U_d1vuNzCvJV2tgXt2cieE7r77nM/viewform

Greetings,

Hanna Koskela, Express Cafe work shift manager and the rest of the Express Cafe team

Invitation to a Survey (Finnjamboree Roihu's Express Cafes, Explorers)

Hello!

This is an invitation for You to fill out a survey, which everybody in Express Cafe's team must answer. It is compulsory that you answer, because we are collecting information about our team. Survey includes questions for example about you work shift wishes and barriers and about your expectations.

It has been done with Google forms and you don't need to sign in or have an gmail-address so that you can fill the presurvey. It is compulsory to answer questions, that have a little red star after it, like this *.

You have time to answer it until **Saturday 4th of June**. You can get to the survey by copying the link.

Link to the survey is here: <https://docs.google.com/forms/d/1weiMoZZa-ebGk8s0t3FpiHUuQA9WAwTqPhiMloSgF3dl/viewform>

Greetings,

Hanna Koskela, Express Cafe work shift manager and the rest of the Express Cafe tea

Liite 3: Valmiit työvuorolistat, esimerkkinä Tempon suomenkielinen työvuorolista ja Taunon englannin kielinen työvuorolista.

TEMPO	20.7. KE			21.7. TO			22.7. PE			23.7. LA			24.7. SU			25.7. MA			26.7. TI			27.7. KE			28.7. TO										
Työntekijän nimi	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV	AV	VV	IV								
	k			k						k	k					k	k					k						k							
																														k					
VAELTAJAT & AIKUISET																																			
	v	v					v		v				v																						
	v			v					v										v											v					
	v						v		v				v																	v					
	v									v						v						v													
	a						a						a															a		a					
	a			a																										a					
	a																																		
	v	v					v						v						v						v					v					
	v									v						v						v								v					
	v	v											v						v						v					v					
	v						v									v						v						v		v					
SAMOAJAT																																			
YHTEENSÄ	1	12	4	7	5	2	4	5	3	3	3	3	6	3	3	5	0	4	5	4	4	3	7	4	3	3	4	6	3	4	10	2	0		
	Tekijät																																		
Samoajia (S)	0	0	0	3	4	1	0	0	2	2	0	2	2	2	2	0	0	0	2	3	2	0	3	3	3	2	0	0	3	2	0				
Vaeltajia (V)	0	9	3	2	0	0	3	3	1	1	1	3	0	0	3	2	0	3	2	1	1	2	3	1	0	2	2	1	1	1	7	1	0		
Aikuisia (A)	0	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	0
	Esimiehet																																		
Mestareita (M)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Kymppijä (K)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tempon suomenkielinen työvuorolista. Työntekijöiden nimet on poistettu tietoturvasyistä.

TAUKO	20th July WED			21st July THU			22nd July FRI			23rd July SAT			24th July SUN			25th July MON			26th July TUE			27th July WED			28th July THU								
Staff member name	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES	MS	DS	ES			
			k			k			k			k			k			k			k			k			k			k			k
ROVERS AND ADULTS																																	
		v				v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
		v				v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
		v				v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
		v				v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
	a	a				a			a			a			a			a			a			a			a			a			a
	a	a				a			a			a			a			a			a			a			a			a			a
	a	a				a			a			a			a			a			a			a			a			a			a
	a	a				a			a			a			a			a			a			a			a			a			a
	v	v				v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
	v					v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
	v					v			v			v			v			v			v			v			v			v			v
EXPLORERS																																	
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
										s															s								
TOTAL	1	13	3	8	2	5	5	2	3	7	4	5	5	3	5	7	3	5	6	2	6	8	4	5	8	1	0	0	0	0			
Staff																																	
Explorers (S)	0	0	0	3	1	1	2	1	0	3	3	2	0	0	0	3	3	2	2	2	2	2	4	2	0	0	0	0	0	0			
Rovers (V)	0	0	1	0	1	3	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	0	1	0	0	2	1	0	2	4	1	0	0	0	0			
Adults (A)	0	6	1	4	0	0	1	0	1	0	0	1	3	0	3	1	0	2	3	0	1	4	0	0	2	0	0	0	0	0			
Managers																																	
Team Leaders (M)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Subteam Leaders (K)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

Tauon englanninkielinen työvuorolista. Työntekijöiden nimet on poistettu tietoturvasyistä.

Liite 4: Työvuorojen aikataulut

TEMPON TYÖVUOROJEN AJAT				
KE 20.7	aukioloaika 07.00-19.00		TO 21.7	aukioloaika 07.00-22.00
aamuvuoro	06.00-14.00		aamuvuoro	06.00-14.30
välivuoro	14.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	12.00-20.00		iltavuoro	14.00-22.00
			iltavuoro	15.00-23.00
PE 22.7	aukioloaika 07.00-22.00		LA 23.7	aukioloaika 07.00-22.00
aamuvuoro	06.00-14.00		aamuvuoro	06.30-14.30
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	14.00-22.00		iltavuoro	14.00-22.00
iltavuoro	15.00-22.30		iltavuoro	15.00-22.30
SU 24.7	aukioloaika 07.00-19.00		MA 25.7	aukioloaika 07.00-22.00
aamuvuoro	06.30-14.30		aamuvuoro	06.30-14.30
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	12.00-20.00		iltavuoro	14.00-22.00
			iltavuoro	15.00-22.30
TI 26.7	aukioloaika 07.00-02.30		KE 27.7	aukioloaika 07.00-18.00
aamuvuoro	06.30-14.30		aamuvuoro	06.30-14.30
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	14.00-22.00		iltavuoro	12.00-19.00
iltavuoro	15.00-22.30			
Yövuoro	22.00-03.00			
Huom. Yöllä auki taiteiden yön vuoksi.				
TO 28.7				
Kaikki klo 07.00 vuoroon.		Myydään pois, mitä jäljellä on.		
Muuten puretaan pois kahvilaa.				

INTRON, SOOLON JA TAUON TYÖVUOROJEN AJAT				
KE 20.7	aukioloaika 10.00-19.00		TO 21.7	aukioloaika 10.00-22.00
aamuvuoro	09.00-17.00		aamuvuoro	09.00-17.00
välivuoro	14.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	12.00-20.00		iltavuoro	15.00-23.00
PE 22.7	aukioloaika 10.00-22.00		LA 23.7	aukioloaika 10.00-22.00
aamuvuoro	09.00-17.00		aamuvuoro	09.00-17.00
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	15.00-23.00		iltavuoro	15.00-23.00
SU 24.7	aukioloaika 10.00-19.00		MA 25.7	aukioloaika 10.00-22.00
aamuvuoro	09.00-17.00		aamuvuoro	09.00-17.00
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	12.00-20.00		iltavuoro	15.30-22.30
TI 26.7	aukioloaika 10.00-22.00		KE 27.7	aukioloaika 10.00-18.00
aamuvuoro	09.00-17.00		aamuvuoro	09.00-17.00
välivuoro	10.00-18.00		välivuoro	10.00-18.00
iltavuoro	15.30-22.30		iltavuoro	12.00-19.00
TO 28.7				
Kaikki klo 07.00 vuoroon. Myydään pois, mitä jäljellä on.				
Muuten puretaan pois kahvilaa.				

Liite 5: Työvuorojen tarkemmat muutokset

Intro sai yhden vaeltajan lisää ja siellä oli jonkin verran sairauspoissaoloja. Yksi tekijä ei tullut ollenkaan, jonka takia muun muassa annoin heille yhden vaeltajan lisää. Yksi aikuinen, jolla oli lapsi mukana leirillä, tekikin vain yhden vuoron hänen lapsen sairastuttua. Ylimääräinen vaeltaja paikkasi onneksi hänen poissaoloaan. Sunnuntai 24.7.2016 oli ongelmapäivä, koska kaksi iltavuorossa ollutta vaeltajaa oli sairaana ja tämä yksi aikuinen, joka teki lopulta vain yhden vuoron ei myöskään tullut, oli yksi kahvilakymppi melkein yksin illassa. Tilanne korjaantui siten, että yksi ulkomaalainen aikuinen tuli kaverinsa kanssa kahvilakymppin avuksi iltavuoroon. Kävi myös yksi tapaus, että tekijä ei tullut aamuvuoroon, vaan iltavuoroon vahingossa. Se sopi hyvin, sillä aamulla oli ollut muutenkin tarpeeksi väkeä ja tekijä tekikin sitten vain iltavuoron. Vaeltaja, joka oli ollut sairaana sunnuntaina, oli poissa myös tiistain vuorosta, mutta yhden ihmisen poissaolo ei haitannut. Yksi samoaja teki lopulta vain yhden vuoron terveystyistä. Intron kahvilakymppit joustivat ja tekivät välillä suunniteltua pidempiä työvuoroja päivinä, jolloin oli sairauspoissaoloja.

Soolo sai kaksi ulkomaalaista samoajaa lisävahvistuksena. Siellä oli sairaustapauksia loppuleiriä kohden, tiistaina 26.7.2016 ja keskiviikkona 27.7.2016 oli vajaata miehitystä. Oli myös kolme tekijää; kaksi ulkomaalaista vaeltajaa, jotka eivät tulleet ollenkaan paikalle ja yksi suomalainen samoaja. Yksi suomalainen samoaja ei ilmoittanut miksi, mutta hän oli toisesta vuorostaan poissa. Soolo ei ollut niin keskeisellä paikalla, joten siellä pärjättiin sairaustapauspäivinäkin vähän vähemmällä henkilöstöllä.

Tauossa tapahtui aika paljon muutoksia ja oli useita sairastapauksia. Taukoon tuli neljä ulkomaalaista samoajaa lisää ja yksi suomalainen samoaja, joka teki vain yhden vuoron. Kaksi samoajaa tekivät yhden kokonaisen vuoron Tauossa ja toinen vuoro oli aluksi Tempossa, josta heidät otettiin takaisin Taukoon kiireen ja asiakasmäärän vuoksi. Toiset kaksi samoajaa tekivät molemmat vuorot sovitusti Tauossa. Tauossa työskenteli maltalaisia vanhempia rouvia, joille kahdeksan tunnin työvuorot ja seisomatyö olivat haasteellista. He lähtivät parina päivänä aamuvuoroista aiemmin pois ja osa heistä oli vuoroista myös kokonaan pois terveystyistä. Se sopi, koska silloin välivuorolaiset olivat paikalla kello 18 asti.

Maanantaina 25.7.2016 oli vain yksi kymppi vuorossa, koska toisella oli vapaapäivä, olin itse tuolloin vuorossa. Maltalaisia rouvia piti tulla iltavuoroon kaksi, mutta tulikin vain yksi terveystyiden takia. Päätin lähettää yhden pätevän vaeltajan aamuvuorosta kello 12.00 pois ja pyysin tulemaan uudestaan illalla kello 18.00 - 22.00 Tämä sopi hänelle hyvin, halusin iltavuoroon hyvän lisävahvistuksen, sillä lähdin itse pois vuorosta kello 18.00. Lisäksi Temposta lähetettiin kaksi vaeltajaa iltavuoroon avuksi. Näin lähdin iltavuorosta rauhallisella mielellä, sillä tie-

sin heidän pärjäävän. Niin he pärjäsivätkin, kun menin katsomaan kello 22.00 aikaan katsastamaan tilanteen. Olisin ollut koko ajan myös puhelinsoiton päässä, jos olisi tullut jokin ongelmatilanne. Varamestari Janita oli ollut välillä myös apuna, kun oli ollut kiireistä.

Tiistai 26.7.2016 oli ehkä haasteellisin päivä, koska silloin oli eniten sairauspoissaoloja. Kahden maltalaisen rouvan piti olla aamuvuorossa, mutta toinen heistä oli terveyssyistä pois. Sitteen iltavuoron kaksi vaeltajaa ilmoitti olevansa sairaana. Tilanne korjaantui sillä, että saatiin Temposta taas kaksi samoajaa iltavuoroon. Tällöin työntekijöiden siirtäminen kahvilasta toiseen oli paras tapa hoitaa tilanne. Keskiviikkona 27.7.2016 oli vielä yksi samoaja sairaana, mutta yhden samoajan puuttuminen ei haitannut. Tauko oli kahviloista kiireellisin sen hyvän sijainnin ansiosta. Jonot olivat usein todella pitkät ja sen takia Tauon sairauspoissaoloihin tarvittiin tekijät tuuraamaan. Toisin kuin hiljaisempi kahvila Soolo pärjäsi vähemmällä henkilökunnalla. Tauon kahvilakymppit joustivat ja tekivät välillä suunniteltua pidempiä työvuoroja päivinä, jolloin oli sairauspoissaoloja tai muuten vain kiire. Tauossa myytiin artesaanijäätelöä, joka houkutteli paljon porukkaa. Siihen tarvittiin myös henkilökuntaa, toinen tekemään jäätelöpalloja ja toinen rahastamaan. Tätä ei ennakolta osattu ennustaa niin hyvin, joten lisääpuoli oli Tauolle tarpeen.

Tempo oli leirimonumenttikahvilana keskeisellä paikalla leirialueen päätien toisessa päässä. Sen aukioloajat olivat erilaiset, Tempo palveli jo kello seitsemän alkaen kello kymmeneen asti illalla. Tempon ajateltiin olevan suosituin kahvila, jonka takia sinne laitettiin tekijöitä enemmän. Normaaleina aukioloaikoina työvuoroja oli neljä päivän aikana, joten nopeasti huomattiin tekijöitä olevan liikaa suhteessa tekemisen määrään. Tekijöitä tuli töihin eri aalloissa ensimmäiset kello 06.30, seuraavat kello 10.00 ja iltavuorolaisia kello 14.00. Näin varsinkin samoajia oli enimmillään kuusi. Kuorman piti tulla aamuisin kello 07.00, se oli usein myöhässä ja tuli vasta kello 08.00-09.00 aikaan. Ennen kello 10.00 huomattiin, että ei tekijöitä olisi tarvinnut niin montaa. Kahvilakymppi olisi pärjännyt aamulla kahden tai kolmen tekijän kanssa. Kahvilakymppit kokivat siis parhaaksi lähettää samoajia aikaisemmin työvuoroista pois, koska tekemistä ei yksinkertaisesti vain riittänyt kaikille.

Jälkeenpäin ajateltuna Tempon kahvilakymppit pohtivat, että paras miehitys Tempoon olisi ollut aamuvuorossa kello 10.00 - 15.00 alkaen kaksi samoajaa, jonka jälkeen illassa kello 15.00 - 20.00 taas kaksi samoajaa. Tempossa oli kokonaisuudessaan lopulta laitettu liikaa tekijöitä. Oli myös turhauttavaa aina perehdyttää uudestaan uusia tekijöitä, koska varsinkin samoajat tekivät vain kaksi vuoroa ja he vaihtuivat sen takia usein. Eniten oli Tempossa ruuhkaa ensimmäisenä päivänä, jolloin Tempo oli auki eli torstaina 21.7.2016, muina päivinä lounaan jälkeen, tarpoja-ikäkauden ohjelman loppumisen jälkeen ja päivällisen jälkeen. Näinä aikoina olisi ollut hyvä, jos olisi enemmän tekijöitä. Muuten paras miehitys Tempossa olisi ollut yksi

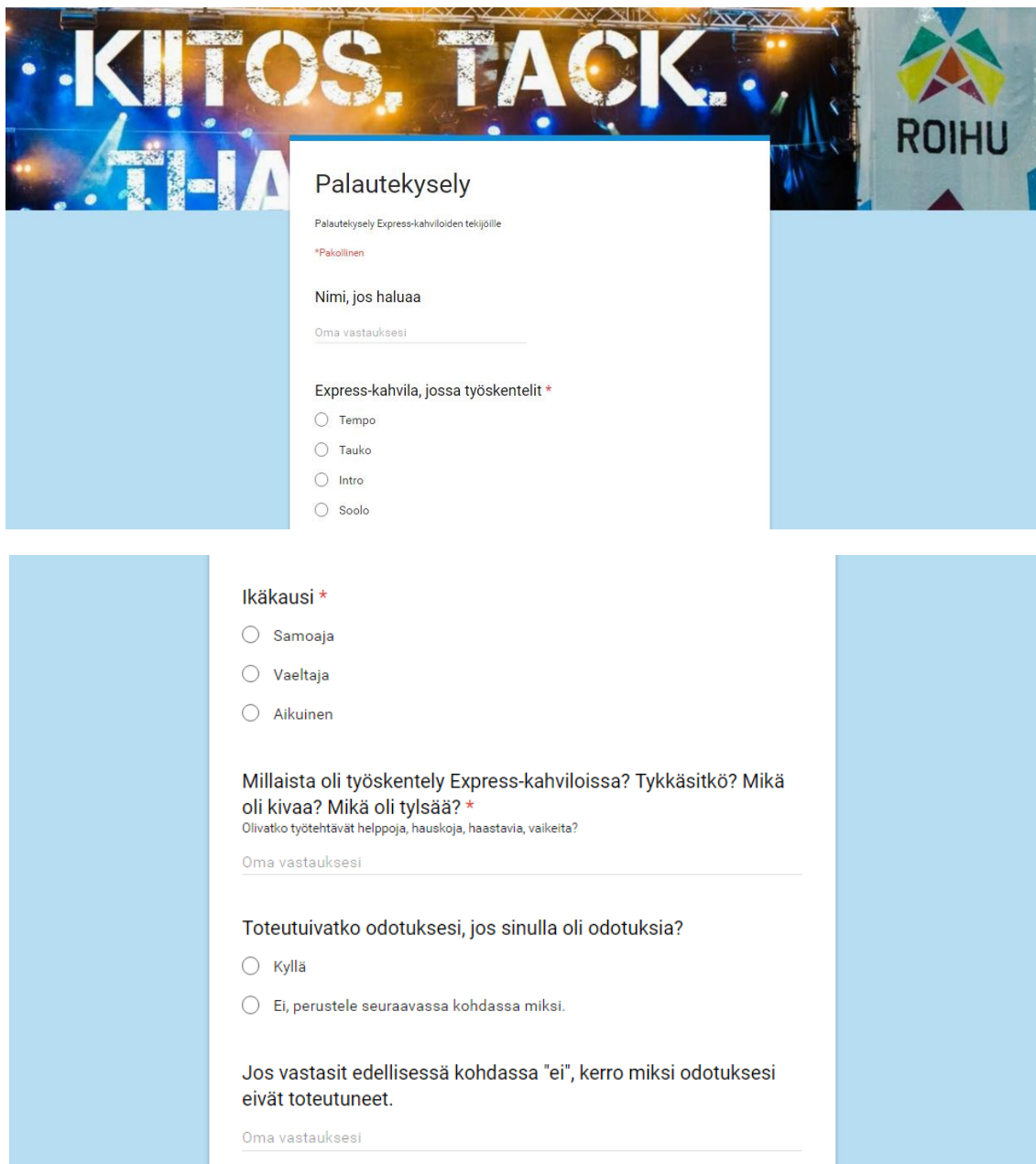
kahvilakymppi, kolme vaeltajaa tai aikuista ja kaksi samoajaa eli yhteensä kuusi henkeä. Tekijöitä oli kuitenkin usein enemmän kuin kuusi, joten heitä oli liikaa.

Tempossa oli vain kaksi sairastapausta, jolloin oli aikuinen ja vaeltaja pois, tosin eri päivinä. Tämä ei haitannut, koska Tempossa oli niin paljon tekijöitä. Temposta lähetettiin myös Taukoon kahtena päivänä tekijöitä avuksi, koska Tempossa ei ollut tekemistä heille, mutta Tauossa oli. Sinänsä oli hyvä, että Tempossa oli liikaa porukkaa, sillä siten saatiin sisäisesti vaihdettua kahvioiden kesken tekijöitä. Tempon piti olla taiteiden yönä tiistaina 26.7.2016 kello 03.00 asti auki, mutta kaikki ohjelmat loppuivatkin puolenyön aikaan, joten Tempokin suljettiin jo kello 24.

Leirin aikana tuli leiriorganisaatiolta pyyntö, että kahviloiden tulisi olla normaalisti kello 22 asti auki sunnuntaina 24.7.2016 keskijäisten aikaan ja keskiviikkona 27.7.2016 päättäjäisten aikaan. Pöytälavalla eli Stagella, jossa nämä yhteisohjelmat olivat, oli rajoitetusti tilaa, joten aikuisia ja vaeltajia kehoitettiin katsomaan yhteisohjelmia live-lähetyksenä isoilta valkokangailta kahviloissa. Tempo oli auki noina päivinä kello 22 asti, muissa kahviloissa tehtiin kuitenkin poikkeuksia. Introon tuli valkokangas, mutta se ei toiminut, joten sunnuntaina 24.7.2016 Intro meni kello 20.00 kiinni. Soolo oli auki 24.7.2016 kello 22.00 asti ja siellä oli toimiva valkokangas. Intro ja Soolo menivät 27.7.2016 kiinni kello 19.00 jälkeen, sillä esimerkiksi Introssa ehdittiin myydä tuotteet loppuun. Tauko meni kiinni kello 19 molempina päivinä, sillä Taukoon ei tullut valkokangasta, josta yhteisohjelmia olisi voinut seurata. Viimeisenä päivänä torstaina 28.7.2016 kaikkien kahviloiden piti suunnitelman mukaan olla auki ja samalla hoitaa kahvilan purkamista. Kuitenkin vain Tempo oli auki kello 07.00-15.00, koska sitä ei kokonaan purettu pois, vaan rakenteet jäivät. Muut kahvilat olivat kiinni ja tekijöitä tuli kello 07.00 työvuoroon purkamaan kahviloita.

Liite 6: Palautekyselyt

Suomenkielinen palautekysely Express-kahviloiden työntekijöille.



Palautekysely

Palautekysely Express-kahviloiden tekijöille

***Pakollinen**

Nimi, jos haluaa

Oma vastauksesi

Express-kahvila, jossa työskentelit *

- Tempo
- Tauko
- Intro
- Soolo

Ikäkausi *

- Samoaja
- Vaeltaja
- Aikuinen

Millaista oli työskentely Express-kahviloissa? Tykkäsitkö? Mikä oli kivaa? Mikä oli tylsää? *

Olivatko työtehtävät helppoja, hauskoja, haastavia, vaikeita?

Oma vastauksesi

Toteutuivatko odotuksesi, jos sinulla oli odotuksia?

- Kyllä
- Ei, perustele seuraavassa kohdassa miksi.

Jos vastasit edellisessä kohdassa "ei", kerro miksi odotuksesi eivät toteutuneet.

Oma vastauksesi

Miten työvuorot onnistuivat sinun kohdallasi? *
Olivatko työvuorojen ajat ok? Työvuoron pituus? Työvuoron aikana tauot ok? Kerro millainen fiilis jäi työvuoroista? Olisko jotain pitänyt tehdä erillä tavalla työvuorojen suhteen? Kerro miten?

Oma vastauksesi

Opitko uutta pestissäsi? PS. MUISTA HAKEA ITSE OSAAMISMERKKIÄ! *
Mitä kaikkea opit? Oliko pesti hyödyllinen työelämää ajatellen?

Oma vastauksesi

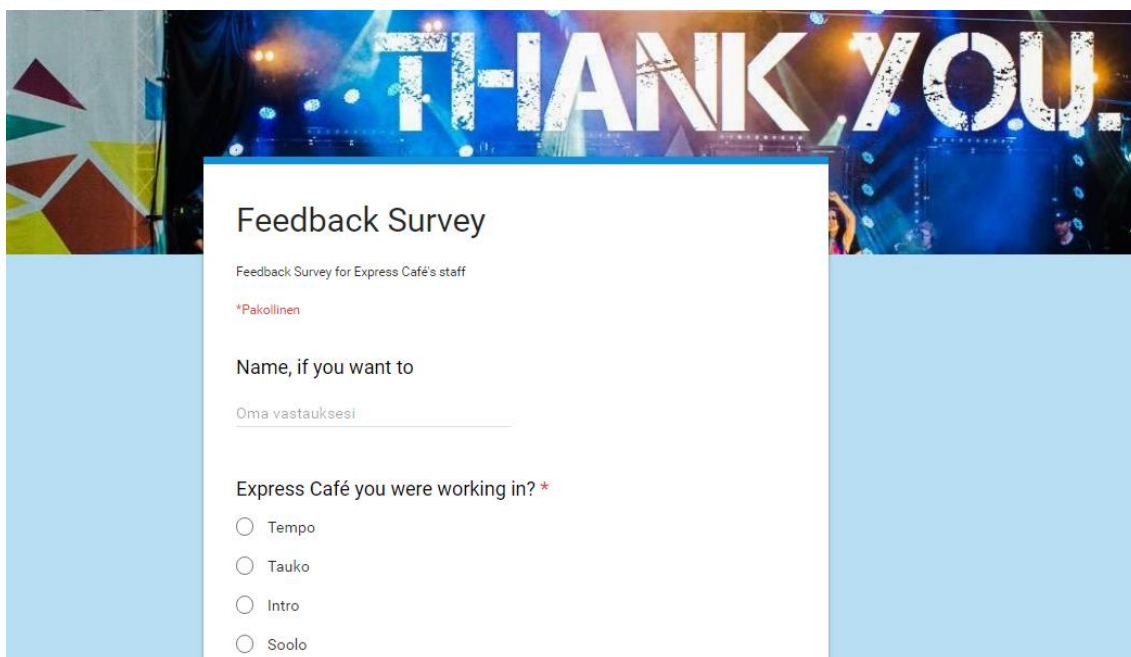
Muita kommentteja, terveisiä tai ehdotuksia. Sana on vapaa!

Oma vastauksesi

LATAA

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Feedback survey in English for the Express Café's staff.



The image shows a screenshot of a feedback survey titled "Feedback Survey" for Express Café's staff. The survey is set against a background of a stage with blue and white lights and a large "THANK YOU!" sign. The survey form is white and contains the following text:

Feedback Survey
Feedback Survey for Express Café's staff

*Pakollinen

Name, if you want to

Oma vastauksesi

Express Café you were working in? *

- Tempo
- Tauko
- Intro
- Soolo

Age group *

- Explorer
- Rover
- Adult

Did you like to work in Express Cafés? What was fun? What was boring? *

How were the work tasks? Easy, fun, challenging, difficult?

Oma vastauksesi

Did the working in Express Cafés meet your expectations? If you had expectations.

- Yes
- No, If not tell in the next part why.

If you answered "no" in the expectations part. Please explain why.

Oma vastauksesi

How did the work shifts succeed in your opinion? *

Were the work shifts okay? How about the length of the work shift? How were the breaks during the work shift? How did you feel about the work shifts at the camp? Is there something that should have been done differently with the work shifts?

Oma vastauksesi

Did you learn new things at the job? *

What did you learn? Was the job useful considering your working life?

Oma vastauksesi

Other comments, suggestions or greetings! Feel free to say what is on your mind :)

Oma vastauksesi

LATAA

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Liite 7: Palautekyselykutsut

Hei!

Kiitos teille kaikille tekijöille, jotka olitte työskentelemässä Express-kahviloissa! Kaikki kymptit ja mestarit kiittävät teitä hyvästä työpanoksesta. Meillä oli huippua, toivottavasti oli myös teillä! :)

Palataan vielä Roihun tunnelmiin ja vastatkaa liitteenä olevaan palautekyselyyn. Kertokaa niin risut kuin ruusut! Kysely käsittelee odotuksien toteutumista, kokemuksia, jälkitunnelmaa ja palautetta työvuoroista. Voit vastata omalla nimelläsi tai halutessasi anonyymisti. Palautteita käytetään hyödyksi työvuorojen onnistumisen arvioinnissa minun opinnäytetyössä. Tein siis työvuorot opinnäytetyönä kaikkiin Express-kahviloihin.

Vastausaikaa on kaksi viikkoa tästä päivästä eteen päin eli 21.9 - 4.9. Kysely on tehty samalla ohjelmalla (Google Forms) kuin ennakkokysely. Punaisella tähdellä on merkattu pakolliset kysymykset. Toivottavasti mahdollisimman moni vastaa ja kertoo mielipiteensä, nyt on tilaisuutesi. :)

VASTAA KYSELYYN PAINAMALLA LINKKIÄ:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3elm08_0TgeGk7pjX85h5H78s8JRHL2vpoz-mTagQH1GDQ9w/viewform

Partioterveisin,
kahvilakymppi Hanna Koskela

Hello!

Thank you all for working in Express Cafés. We hope that you liked to work there. All the Subteam Leaders and Team Leaders would like to thank you all for your effort! 😊 You all did well!

But let's return one more time to Roihu and look back to Express Cafés. Here is a feedback survey for you to answer. Give your honest opinion, please. Survey includes questions about expectations, were the work shifts okay and you can give comments and greetings too at the end etc. You can answer in your own name or anonymously. I will use the results to evaluate were the work shifts successful in my thesis. I made the work shifts to all the Express Cafés as an assignment for my thesis.

You have two weeks to answer it **from today 21st of August until 4th of September**. The survey is made with the same program (Google Forms) as the previous survey. If there is a red star at the end of the question that part is compulsory to answer. Hope you all will answer!



PRESS THE LINK TO ANSWER THE SURVEY: <https://goo.gl/forms/qRQvknDTKNiMK4Xz1>

Scout greetings,

Subteam Leader Hanna Koskela