



# Työntekijän opas Luonnontieteellisen museon kahvilaan

Tuuli Kanniainen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## Työntekijän opas Luonnontieteellisen museon kahvilaan

Tuuli Kannainen  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2022

Tuuli Kannainen

**Työntekijän opas Luonnontieteellisen museon kahvilaan**

Vuosi

2022

Sivumäärä

20

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kirjallinen opas Luonnontieteellisen museon kahvilan työntekijöille. Oppaan tarkoituksena oli auttaa tukemaan uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja toimia kahvilassa työntekijöiden tukena. Tarkoituksena oli hyödyttää toimeksiantajaa, Ruokalähettiläs Oy:n yrittäjiä esimerkiksi asiakaspalvelun laadun tasaantumisella ja paranemisella. Kirjalliset ohjeet edesauttavat tasaisen taitotason syntymistä työntekijöiden keskuuteen ja lisäävät työntekijöiden itsevarmuutta työssään.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin perehdyttämisen hyötyjä, perehdyttämistä turvallisuuden kannalta, perehdyttämistä käytännössä ja kirjallisen perehdytysoppaan merkitystä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tietoa kerättiin Focus Group -keskustelun avulla kahvilan työntekijöiltä. Keskustelua ohjattiin ennalta suunniteltujen kysymysten avulla, mutta keskustelua sai käydä vapaasti.

Focus Group -keskustelun ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta luotiin kirjallinen työntekijän opas. Oppaasta luotiin mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä, sivuille laitettiin havainnollistavia kuvia tarvittaessa. Oppaassa käydään läpi kahvilan tärkeimmät yhteystiedot, yleiset toimenpiteet, eri koneiden käyttöä ja tuotetietoja. Johtopäätöksissä todettiin oppaan tuovan hyötyä toimeksiantajalle ja kahvilaan. Opasta suositeltiin päivitettävän tarvittaessa ja tulostettavan työntekijöiden saataville. Opinnäytetyössä valmistunut työntekijän opas ei ole julkinen.

Tuuli Kannainen

**A employees guide to the café of Finnish Museum of Natural History**

Year                      2022    Pages                      20

---

The objective of this bachelor's thesis was to create a written guide for the employees of the café of the Finnish Museum of Natural History. The purpose of the guide was to help with the briefing of new employees and to support the employees while working in the café. The purpose was to benefit the commissioner, the entrepreneurs of Ruokalähttiläs Oy, by improving and stabilizing the quality of customer service. Written directions help with creating an even skill level and by increasing the confidence of the employees.

The main themes of the theoretical section of the thesis were the benefits of briefing, briefing from the safety point of view, briefing in practice and the significance of a written guide for briefing. A qualitative research approach was applied in this thesis. The method used was a focus group discussion with which information was collected from the employees of the café. The conversation was directed with predesigned questions, but the conversation was allowed to flow freely.

Based on the focus group conversation and the theoretical framework a written guide for the employees was created. The guide was designed to be clear and understandable and demonstrative pictures were used. The guide includes information about the main contact information, most common practices, the usage of different machines and information about the produce. In the conclusions it was noted that the guide will benefit the commissioner and the employees of the café. It was suggested to update the guide if needed and to print it out for employees to access. The guide created for this thesis is not public.

Keywords: Briefing, work at a café, written guide

## Sisällys

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Johdanto.....                                     | 7  |
| 2   | Toimeksiantajan esittely .....                    | 8  |
| 3   | Perehdyttäminen .....                             | 8  |
| 3.1 | Perehdyttämisen hyödyt .....                      | 9  |
| 3.2 | Perehdyttäminen käytännössä .....                 | 10 |
| 3.3 | Perehdyttäminen turvallisuuden kannalta.....      | 10 |
| 3.4 | Kirjallisen perehdytysoppaan merkitys .....       | 11 |
| 4   | Työntekijän opas .....                            | 12 |
| 4.1 | Focus Group -keskustelu: teoriaa ja toteutus..... | 12 |
| 4.2 | Focus Group -keskustelu: tulokset.....            | 13 |
| 4.3 | Työntekijän oppaan koonti .....                   | 14 |
| 5   | Johtopäätökset .....                              | 16 |
|     | Lähteet.....                                      | 18 |
|     | Liitteet .....                                    | 19 |

## 1 Johdanto

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä luodaan kirjallinen opas Luonnontieteellisen museon kahvilan työntekijöille. Luonnontieteellisen museon kahvilassa on tarve kollektiiviselle, kirjalliselle työntekijän oppaalle, koska kahvilassa ei vielä sellaista ole. Visuaalisuus ja nopea tiedon löytäminen ovat tärkeässä roolissa oppaan suunnittelussa. Keskeisin osa työtä Luonnontieteellisen museon kahvilassa on asiakaspalvelu, joten on tärkeää, että tarvittavat tiedot ovat helposti ja nopeasti löydettävissä.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeät ohjeet perustoimintoihin. Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä on samat ohjeet, jolloin myös taitotaso on mahdollista pitää samana kaikkien työntekijöiden kohdalla. Valmiin työntekijän oppaan on tarkoitus hyödyttää Luonnontieteellisen museon kahvilan työntekijöitä sekä toimeksiantajaa, eli Ruokalähettiläs Oy:n yrittäjiä. Opas toimii myös muistin tukena uusilla työntekijöillä. Asiakaspalvelun laatu paranee ja tasaantuu kun kaikilla työntekijöillä on käytössään samat ohjeet, minkä seurauksena myös positiiviset asiakaskokemukset lisääntyvät. Tämä parantaa yrityksen imagoa ja hyödyttää toimeksiantajaa.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi perehdyttämistä eri näkökulmista, kuten käytännön ja turvallisuuden näkökulmasta. Tietoa työntekijän oppaan kokoamiseen kerätään myös Focus Group -keskustelulla, joka käydään kahvilan työntekijöiden kesken. Keskustelu nauhoitetaan ja litteroidaan, ja keskustelun tuloksia hyödynnetään opinnäytetyön tuloksena valmistuvassa oppaassa. Opinnäytetyön tuotoksena valmistuva työntekijän opas ei ole julkinen.

## 2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Ruokalähettiläs Oy. Ruokalähettiläs Oy on espoolainen perheyritys, jonka pääasiallista toimintaa on pitopalvelu. Yritys ylläpitää myös Luonnontieteellisen museon kahvilaa ja museokauppaa. (Ruokalähettiläs 2022.) Opinnäytetyössä ei kuitenkaan käydä läpi pitopalveluyrityksen eikä museokaupan toimintaa, vaan keskitytään Luonnontieteellisen museon kahvilan toimintaan.

Ruokalähettiläs Oy on perustettu vuonna 1982 ja sen kotipaikka sijaitsee Espoon Matinkylässä (Finder 2022). Matinkylän toimipaikassa sijaitsee toimistotilojen lisäksi keittiötilat, jossa valmistetaan pitopalvelun tarjoamat ruuat. Pitopalvelun pääasiallinen toiminta kohdistuu yritystilaisuuksiin, mutta he järjestävät myös muunlaisia tilaisuuksia. Ruokalähettiläällä on vankka yli 30-vuotinen kokemus tilaisuuksien järjestämisestä maukkaan ruuan ja asiantuntevan palvelun kera. Yrityksen filosofiana on luoda tilaisuudet asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan ja päämääränä on ylittää asiakkaan odotukset. (Ruokalähettiläs 2022.)

Ruokalähettiläs Oy toimii pitopalvelun lisäksi Helsingin Luonnontieteellisen museon kahvilassa ja kahvilan yhteydessä olevassa museokaupassa. Kahvila ja museokauppa sijaitsevat Luonnontieteellisen museon tiloissa ensimmäisessä kerroksessa. (Luomus 2022.)

## 3 Perehdyttäminen

Perehdyttämistä voi ajatella monelta kannalta. Tässä luvussa käsitellään ensin perehdyttämisen hyötyjä, eli miten perehdyttämisestä hyötyy työntekijä, esimies ja yritys. Perehdyttämistä käydään läpi myös käytännön kannalta, eli millaisia käytännön asioita ja toimia perehdytettävälle henkilölle opetetaan. Yksi perehdyttämisen tärkeä osa-alue on turvallisuus ja myös turvallisuuden kannalta perehdyttämiseen syvennyttään tässä luvussa. Luvun loppupuolella käydään läpi kirjallisen perehdytysoppaan merkitystä perehdytysprosessissa.

Perehdyttämisellä viitataan kaikkiin niihin toimenpiteisiin, joiden avulla perehdytettävä henkilö oppii työtehtävänsä, ymmärtää vastuunsa ja työhönsä kohdistuvat odotukset, oppii tuntemaan työpaikan toimintatavat, liikeidean, asiakkaat, työyhteisön ja esimiehet (Hämäläinen & Kangas 2010, 2). Perehdytys on monivaiheinen oppimistapahtuma, jonka pyrkimyksenä on ymmärtää työn tavoitteita ja organisaation toimintaa, selkeyttää henkilökohtaiset vastuut ja velvollisuudet, sekä sellaisen työn kokonaiskuvan luominen, että työtehtävistä voi suoriutua sen varassa. Perehdyttämisen merkitystä työn tuloksiin, motivaatioon, työturvallisuuteen ja koko työyhteisön hyvinvointiin ei voi kiistää. (Lepistö 2005, 56.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on valmentaa perehdytettävä henkilö työtehtävänsä, mutta myös tutustuttaa henkilö työpaikkaan, työoloihin, työyhteisön toimintaan ja tavoitteisiin ja

koko organisaatioon. Tavoitteena perehdytyksessä on antaa perehdytettävälle henkilölle mahdollisimman paljon perustietoja uudesta työpaikasta ja poistaa näin epävarmuutta. Lisäksi perehdytyksen tavoitteena on lyhentää oppimisaikaa ja vähentää virheiden, tapaturmien ja muiden työstä johtuvien haittojen mahdollisuutta, jotka voisivat aiheutua työtehtävien ja -ympäristön heikosta tuntemisesta. (Lepistö 2005, 58.) Perehdyttämisellä pyritään luomaan myönteisiä ajatuksia ja kokemuksia työtä ja työyhteisöä kohtaan ja näin edesauttaa sitouttamaan uusi työntekijä työyhteisöön. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta perehdyttämiseen käytetty aika tulee myöhemmin monin kertaisena takaisin. (Hämäläinen & Kangas 2010, 4.)

Perehdytys on tarpeellinen toimenpide, kun perehdytettävä työntekijä on täysin uusi työpaikalle. Perehdytystä tarvitaan myös silloin, kun työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat, kun hankitaan uusia laitteita, koneita tai tuotteita tai jos työ on harvoin toistuvaa. Jos työntekijällä on takana pitkä poissaolo työpaikalta esimerkiksi sairauden tai vuorotteluvapaan vuoksi, on perehdytys silloinkin tarpeen. Toimintatapoihin tai työolosuhteisiin on poissaolon aikana saattanut tulla muutoksia. Perehdytys on tarpeen myös silloin, kun työpaikan turvallisuusohjeita on laiminlyöty, sattuu tapaturma tai kun huomataan puutteita aiemmin tapahtuneessa perehdytyksessä. (Harjanne ym. 2010, 8-9.)

### 3.1 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikalla toteutettavista koulutuksista. Perehdytyksen saava työntekijä hyötyy itse, kun uudesta työstä johtuva epätietoisuus ja jännitys vähenee hyvän perehdytyksen myötä. Työ sujuu alusta alkaen paremmin, kun työ opitaan heti tekemään oikealla tavalla. Perehdytettävän työtä kohtaan tuntema mielenkiinto ja vastuuntunto kasvavat, ja osaaminen ja kyvykkyys tulevat paremmin esiin perehdytyksen myötä. Lisäksi ammattitaito kehittyy nopeammin ja työssä oppiminen helpottuu, kun työntekijä saa kunnon perehdytyksen. (Lepistö 2005, 56.)

Myös esimies hyötyy työntekijän laadukkaasta perehdytyksestä. Uusi työntekijä ja hänen taitonsa opitaan tuntemaan nopeammin, minkä seurauksena näitä taitoja voidaan hyödyntää työnteossa paremmin ja aiempaa aikaisemmin. Hyvälle yhteishengelle ja yhteistyölle muodostuu vahva perusta, kun uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot heti työsuhteen alussa ja pääsee osaksi työyhteisöä pikimmiten. Lisäksi työssä tulevien ongelmien ratkaiseminen helpottuu hyvän perehdytyksen seurauksena, mikä säästää vastaisuudessa esimiehen aikaa. (Lepistö 2005, 57.)

Perehdytettävän työntekijän ja esimiehen saamien hyötyjen lisäksi hyvällä perehdytyksellä on muitakin positiivisia puolia. Koko työpaikka hyötyy, kun työntekijöiden vaihtuvuus pienenee, poissaolot vähenevät ja työn laatu ja tulos paranevat. Asenne työpaikkaa kohtaan muuttuu myönteisemmäksi, kun työntekijöiden vaihtuvuus on pienempää, töiden tekemiseen on saatu

kunnon ohjeistus ja tiedetään, mitä täytyy tehdä. Työmotivaatio säilyy, kun työntekijä pääsee kehittämään ammattitaitoaan ja oppimaan uusia taitoja. Kunnollisella perehdytyksellä vähennetään myös taloudellisia kustannuksia, kun raaka-aineita ja tarvikkeita opitaan käyttämään järkevämmiin, hävikin määrä pienenee ja työvälineiden huoltaminen helpottuu, kun niitä ei käytetä väärin. (Lepistö 2005, 56-57.)

”Hyvä laatu ei maksa paljon, mutta huono laatu virheineen maksaa aina” (Hämäläinen & Kangas 2010, 5). Kun perehdyttäminen tehdään suunnitelman mukaan ja perusteellisesti, ylimääräisiä kustannuksia ei synny. Perehdytysvaiheessa aikaa saattaa mennä enemmän, mutta pitkällä aikavälillä siitä on enemmän hyötyä ja aikaa itseasiassa säästyy. Yritykselle maksaa vähemmän perehdyttää kunnolla ajan kanssa, kuin uuden työntekijän osaamattomuudesta johtuvien sekaannusten, tapaturmien ja virheiden hoitaminen. Uuden työntekijän tietämättömyydestä aiheutuvat huonot asiakaskokemukset ja mahdolliset asiakassuhteiden katkeamiset ovat yritykselle suuri riski otettavaksi. Jos yrityskuva kokee kolauksen, on sitä usein vaikea paikata. (Hämäläinen & Kangas 2010, 5.)

### 3.2 Perehdyttäminen käytännössä

Perehdyttäminen on monivaiheinen opetus- ja oppimistapahtuma. Uudelle työntekijälle opetetaan työtehtävät, mutta häntä myös tuetaan myönteisessä asennoitumisessa työtä kohtaan ja kannustetaan omatoimisuuteen. On työnantajan vastuulla, että perehdytettävä henkilö saa tarpeeksi tietoa työstä, työpaikasta, työmenetelmistä ja työvälineiden oikeasta käytöstä. (Harjanne ym. 2010, 8.)

Tärkeätä perehdytyksessä on, että perehdytettävä työntekijä saa yleiskuvan työtehtävistä, yrityksestä ja yrityksen arvoista. Lisäksi uusi työntekijä konkreettisesti tutustuu työtovereihin ja muuhun työyhteisöön sekä asiakkaisiin. Perehdytyksen tukena voidaan käyttää esimerkiksi yritysesitteitä, tervetuloa taloon -oppaita tai internettiä. Uusi työntekijä tutustutetaan myös työpaikkaan ja työpisteeseen, missä hän tulee työnsä tekemään. (Hämäläinen & Kangas 2010, 2.)

### 3.3 Perehdyttäminen turvallisuuden kannalta

Hyvästä perehdytyksestä on eittämättä hyötyä, mutta perehdyttämättä jättäminen tai huono perehdytys voi aiheuttaa myös vakavia riskejä. Riskejä voi aiheutua niin työntekijöiden ja asiakkaiden fyysiselle turvallisuudelle ja hyvinvoinnille, kuin työpaikan tavaroille, laitteistolle ja yrityskuvalle. Taloudellisia ja imagollisia vahinkoja on mahdollista vähentää perehdytyksen avulla, joten sitä ei yksikään yritys halua jättää tekemättä. (Hämäläinen & Kangas 2010, 4-5.) Virheitä, onnettomuuksia ja tapaturmia sattuu vähemmän, kun työntekijä saa kunnon perehdytyksen (Lepistö 2005, 57).

Erityisesti uudessa tehtävässä aloitteleville henkilöille sattuu tapaturmia ja onnettomuuksia. Uudelta työntekijältä puuttuu turvalliseen työskentelyyn tarvittavaa perustietoa ja -taitoa. Vaikka uusi työntekijä olisi kokenut ja ammattitaitoinen, ei hänellä välttämättä ole tietoa juuri kyseessä olevan työpaikan riskitekijöistä. Tämän vuoksi työturvallisuusasioiden tulee kuulua keskeisenä osana jokaiseen perehdytykseen. Työturvallisuuslaissa lukee, että työnantajan velvollisuuksiin kuuluu perehdyttää työntekijät turvalliseen työskentelyyn ja poikkeustilanteisiin. On tärkeää, että perehdytettävä henkilö saa heti tiedon esimerkiksi hätäyhteyshenkilöistä, hälytysjärjestelmistä ja hätäpoistumisteistä. Kuitenkin myös tavallisemmat turvallisuuden tai terveyteen vaikuttavat toimenpiteet on tärkeää käydä läpi, kuten tavaroiden järjestys ja sen tärkeys, työasennot ja ergonomia, suojavälineiden oikeaoppinen käyttö ja vaativien asiakastilanteiden hallinta. (Hämäläinen & Kangas 2010, 4, 22-23.)

Harjanne ym. (2010, 8) kirjoittavat perehdyttämisen tärkeästä roolista ennakoivassa työsuojelussa. He kertovat puutteiden perehdytyksessä olevan epäjärjestyksen kanssa yleisimpiä syitä tapaturmille. Työntekijän perehdyttäminen koneiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön ja turvallisuusmääräyksiin, sekä opastaa työsuojeluohjeiden mukaisesti varotoimiin on työnantajan vastuulla.

#### 3.4 Kirjallisen perehdytysoppaan merkitys

Työturvallisuuskeskuksen (Ahokas & Mäkeläinen 2013) sivuilla kerrotaan, kuinka perehdytyksen tueksi tulisi aina tehdä kirjallinen suunnitelma. Kirjallinen suunnitelma säästää aikaa perehdytystilanteessa ja se toimii tarvittaessa myös muistin tukena. Myös Hämäläinen & Kangas (2010, 7) kirjoittavat perehdyttämisessä käytettävän oheismateriaalin hyödyistä. Vaikka itse materiaalin tekeminen voi viedä aikaa, loppujen lopuksi aikaa säästyy enemmän, kun on olemassa kirjallinen aineisto. Uusi työntekijä voi tutustua aineistoon etukäteen ja kerrata asioita omatoimisesti tarvittaessa.

Selkeä ja ajan tasalla oleva ohjeistus säästää niin perehdytettävän henkilön kuin perehdyttäjänkin hermoja. Oheismateriaalin on tarkoitus tukea asioiden mieleen painamista ja muistamista, eli oppimista. Perehdytettävän henkilön on helpompi omaksua kuulemansa asiat, kun käytännön tekemisen lisäksi mukana on kaikki tai osa tiedoista myös kirjallisena. Jos kyseessä on esimerkiksi vieraan laitteen käyttäminen, voi kaikkien toimenpiteiden muistaminen olla hankalaa. Tässä kirjallinen opastus tulee tarpeeseen. Kun perehdytettävä henkilö pitää tehdä jokin toimenpide ensimmäistä kertaa itse, voi olla hankala muistaa, miten aloitetaan tai missä järjestyksessä asiat tehdään. Kun tieto on myös kirjallisena, henkilö voi katsoa tiedot läpi ja todennäköisesti opitut asiat palaavat mieleen nopeasti, kun muistin tueksi saa konkreettista tietoa. Tällöin ei myöskään tarvitse arvailla, muistaako asiat oikein vai ei. (Hämäläinen & Kangas 2010, 10-11.)

Irmeli Lepistö (2005, 26-27) esittelee Työpaikkakouluttajan käsikirjassa erilaisia menettelytapoja opetustilanteissa käytettäväksi hyvän perehdytyksen toteuttamisen edistämiseksi. Yksi keinoista on käyttää erilaisia havainnollistamisen keinoja ja välineitä. Myös työturvallisuuskeskus (Ahokas & Mäkeläinen 2013) suosittelee havainnollistavien valokuvien käyttöä mukana ohjeistuksessa.

Hämäläinen & Kangas (2010, 10) kirjoittavat siitä, kuinka uudella työntekijällä pitäisi olla muun muassa yhteyshenkilöiden numerot ja yhteystiedot, hätänumerot ja ensiaputarvikkeiden sijainti nopeasti saatavilla. Jo perehdytysohjelman alkuvaiheessa on tärkeää, että perehdyttävällä on tietoa työn mahdollisista riskeistä ja niihin varautumisesta.

#### 4 Työntekijän opas

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda kirjallinen opas Luonnontieteellisen museon työntekijöille. Tavoitteena on selkeät ohjeet perustoimintoihin, joihin kaikilla työntekijöillä on pääsy. Näin mahdollistetaan sama tieto- ja taitotaso kaikille työntekijöille. Tavoitteena on, että opas on visuaalinen ja helppolukuinen, jotta tarvittava tieto löytyy helposti kiireisen asiakaspalvelutyönkin keskellä. Oppaaseen tulee tietoa muun muassa tärkeimmistä yhteystiedoista, kahvilan avaamisesta ja sulkemisesta, kahvilan yleisistä työtehtävistä ja erilaisten laitteiden käytöstä. Opinnäytetyössä valmistuva työntekijän opas ei ole julkinen.

##### 4.1 Focus Group -keskustelu: teoriaa ja toteutus

Opinnäytetyössä hyödynnettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää (tilastokeskus 2022) ja pyydettiin opinnäytetyöhön liittyen Luonnontieteellisen museon kahvilassa työskenteleviä henkilöitä käymään keskustelua kahvilan toimintatapoihin, aiempiin perehdytyskokemuksiin ja työntekijän oppaaseen liittyen. Kahvilassa työskennellään yleensä yksin, joten työntekijöitä ei ole kovin useita. Tämän vuoksi päädyttiin Focus Group -keskusteluun, jotta saatu hyöty olisi mahdollisimman suurta pienestä otannasta huolimatta.

Opinnäytetyössä käytetyssä Focus Group -menetelmässä pieni fokusryhmä keskustelee haastattelijan luomien kysymysten pohjalta ennalta sovitusta aiheesta. Keskusteluun osallistuu tyypillisesti 6-8 henkilöä, mutta monenlaiset variaatiot ovat mahdollisia. (Morgan 1998, 1.) Äänittäminen ja keskustelun puhtaaksikirjoitus ovat tavallisimpia keinoja keskustelun muuttamisessa analysoitavaksi dataksi. Haastattelijaa ohjaa keskustelua ennalta suunniteltujen kysymysten avulla, mutta vapaamuotoisen keskustelun avulla Focus Group -keskustelussa voi nousta esiin myös asioita, joita keskustelun suunnittelija ei tullut ajatelleeksi. Vaikka

keskustelun ideana on antaa keskustelijoiden puhua vapaasti, on tärkeää, ettei keskustelun anna siirtyä liian kauas aiheesta. (Morgan 1998, 56-58.)

Kahvilan vähäisen työntekijämäärän takia keskustelijajoukko oli suppea. Tämän vuoksi käytetty menetelmä oli juuri Focus Group -keskustelu eikä esimerkiksi haastattelu, koska keskustelulla saatiin mahdollisimman paljon ajatuksia ja tietoa irti pienemmästäkin joukosta. Keskustelu tulee olemaan tärkeä osa opinnäytetyön tietoperustaa, koska kahvilan työntekijöillä on antaa yksityiskohtaisempaa tietoa kyseisen kahvilan toiminnasta, kuin mitä voi löytää lähdekirjallisuudesta. Loppujen lopuksi tarkoitus oli tuottaa paras mahdollinen työntekijän opas juuri Luonnontieteellisen museon kahvilaan, ja siinä voivat parhaiten olla avuksi kahvilassa töitä tehneet henkilöt.

Keskusteluun pyydettiin kolmea (3) osallistujaa työntekijöiden joukosta, mutta halukkaita osallistujia oli vain kaksi (2), joten keskustelu toteutettiin kahden osallistujan voimin. Opinnäytetyön tekijä ohjasi keskustelua, mutta tulosten analysoinnissa ei oteta huomioon tekijän näkemyksiä tai mielipiteitä asioita koskien, vaan kaikki mainitut mielipiteet ja ajatukset ovat lähtöisin kahdelta muulta keskusteluun osallistuneelta työntekijältä. Keskustelusta sovittiin, että se käydään nimettömästi, jottei mitään keskustelussa mainittua voida yhdistää tiettyyn työntekijään.

Focus Group -keskustelu käytiin Luonnontieteellisen museon kahvilassa 23.2.2022. Paikka valikoitui, koska se oli käytännöllisin keskusteluun osallistujille. Keskustelu äänitettiin matkapuhelimeen, jotta keskustelua pystyttiin käymään mahdollisimman luontevasti. Puhelin asetettiin niin, että kaikkien osapuolten äänet kuuluivat selkeästi. Keskustelu kesti kokonaisuudessaan noin 30 minuuttia. Puhuttu keskustelu litteroitiin tekstiksi ja ajatukset jäseneltiin tuloiksi sen pohjalta. Litterointi tarkoittaa sitä, että puhuen käyty keskustelu puretaan puheesta kirjoitettuun muotoon (Kallio 2022). Keskustelua ohjattiin ennalta suunniteltujen kysymysten avulla (Liite 1).

#### 4.2 Focus Group -keskustelu: tulokset

Keskustelu alkoi Luonnontieteellisen museon kahvilan tärkeimpien työntehtävien läpikäynnillä. Tärkeinä asioina pidettiin aamun ja illan tehtäviä, eli kahvilan avaaminen ja siihen liittyvät toimet, ja kahvilan sulkeminen ja siihen liittyvät toimet. Kahvilan avaamiseen liittyy esimerkiksi uunin käynnistäminen ja lämmittäminen ja croissanttien ja sämpylöiden paistaminen päivää varten. Muita aamun tehtäviä ovat tuotteiden esillepano vitriiniin, kahvikoneen käynnistäminen, kahvin keittäminen, tiskikoneen kokoaminen ja käynnistäminen ja kassan käynnistäminen. Illan tehtäviin kuuluu muun muassa vitriinin tyhjentäminen ja puhdistaminen, tiskikoneen puhdistaminen ja laitteiden sammuttaminen, päivämäärien merkitseminen tuotteisiin, tasojen ja lattioiden puhdistaminen ja tilitys.

Keskustelussa ilmeni paikkojen puhtaanapidon tärkeys päivän aikana, esimerkiksi pöytien ja työtasojen pyyhkimisen kautta. Lisäksi hyvän asiakaspalvelun todettiin kuuluvan tärkeänä osana työhön, mutta sitä pidettiin enemmän itsestäänselvyytenä kuin asiana, jonka voisi opettaa esimerkiksi kirjallisessa oppaassa.

Kun keskusteltiin syvemmin kahvilassa tarvittavista taidoista, mainittiin kassan käyttö. Tavallisen kassan käytön, eli käteisellä ja kortilla maksamisen lisäksi tuli ilmi kuittirullan vaihtaminen. Kuittirullan vaihtamisen hankaluus oli tullut esiin asiakaspalvelutilanteessa, jossa kuittia ei osattu vaihtaa, mikä johti siihen, ettei kassaa voitu käyttää. Kuittirullan ongelmissa ja muissa kassan ongelmissa päädyttiin siihen, että tällä hetkellä paras ratkaisu ongelmatilanteeseen on soitto esimiehelle. Muitakin tärkeitä kassaan liittyviä asioita ilmeni, muun muassa erikoismaksutavat kuten lounassetelit ja epätietoisuus niiden käytöstä, rahojen palauttamistilanteessa toimiminen ja se, kuinka kassaa käytetään, kun asiakas käyttää useampaa eri maksupapaa, eli maksaa esimerkiksi osan käteisellä ja osan kortilla. Uudelle työntekijälle tärkeänä pidettiin myös tilityksen oppimista.

Kassan lisäksi tärkeäksi asiaksi mainittiin tuotteista tietäminen. Tuotetietojen ja allergeenien hyvä saatavuus kahvilassa koettiin tärkeäksi. Yleisimpien tuotetietojen saatavuus työntekijöille pidettiin tärkeänä kahvilan toiminnan kannalta. Tämän todettiin myös parantavan asiakkaiden kokemusta.

Tärkeänä asiana pidettiin myös kahvilaan tulevien tuotteiden tilaamista tukusta. Tiedot siitä, mistä tilataan mitäkin ja kuinka paljon tilataan, mainittiin tärkeimpinä asioina. Tilaamisen oppimisen todettiin tapahtuvan vasta käytännössä tekemisen kautta, mutta perusasioiden opettaminen uusille työntekijöille nähtiin tärkeänä. Kirjallisten ohjeiden lisääminen nähtiin hyödyllisenä kahvilan työntekijöille.

#### 4.3 Työntekijän oppaan koonti

Työntekijän opas alkaa kansilehdellä, jossa lukee mustalla tekstillä selkeällä fontilla ”Työntekijän opas Luonnontieteellisen museon kahvilaan”. Seuraavalla sivulla on sisällysluettelo, missä on otsikoittain ja sivunumeroitain kaikki oppaan luvut. Luvut ovat järjestyksessä seuraavat: yhteystiedot, tilaukset, aamun tehtävät, illan tehtävät, viikon tehtävät, kassa, maksaminen, tilitys, kuittirullan vaihto, X-kuitin vaihto, kahvikone, tiskikone, uuni ja tuotetiedot.

Hämäläinen & Kangas (2010, 4, 22-23) kertovat, kuinka perehdytettävän henkilön tulisi heti saada tieto hätäyhteystiedoista. Tämän vuoksi tässä oppaassa heti ensimmäisenä olevassa ’yhteystiedot’ -luvussa on aluksi suurella, keltaisella pohjalla musta teksti, jossa kerrotaan Suomen hätänumero (112). Sen alapuolella on myös esimiesten nimet ja puhelinnumerot selkeästi kerrottuna. Tulosten mukaan tilauksista olisi tärkeää saada lisätietoa. Sen johdosta tilausnumerot löytyvät työntekijän oppaasta heti yhteystietojen alapuolelta.

Seuraavissa luvuissa käydään läpi aamun, illan ja viikon tehtävät. Oppaassa on listattu tärkeimpiä toimenpiteitä, joista osa mainittiin tuloksissa. Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa kassan käynnistäminen, sämpylöiden paistaminen ja kahvin keitto. 'Viikon tehtävät' -luvussa käydään läpi muun muassa yleistä puhtaanapitoa ja tilausten tekoa, mitkä ilmenivät tuloksissa.

Irmeli Lepistö (2005, 26-27) suosittelee havainnollistavien kuvien käyttöä, ja ensimmäinen kuva oppaassa löytyy luvun 'kassa' alusta. Kyseessä on havainnollistava kuva Luonnontieteellisen museon kassasta. Luvussa opastetaan kuvaa hyödyntäen kassan perustoimintojen käyttöön, kuten kassan päälle laittamiseen, kassalaatikon avaamiseen ja tuotteiden kassaan merkitsemiseen. Tuloksissa käsiteltiin maksamisen, erikoismaksutapojen ja tilityksen osaamisen tärkeyttä. Näihin toimenpiteisiin opastetaan oppaan seuraavissa luvuissa 'maksaminen' ja 'tilitys'.

Tuloksissa heräsi puhetta myös kuittirullan vaihtamisen vaikeudesta. Siitä johtuen siihen opastetaan työntekijän oppaan luvuissa 'kuittirullan vaihto' ja 'X-kuitin vaihto'. Molempien lukujen alussa on havainnollistavia kuvia kuittirullan vaihtamisen avuksi. Kahvilan kassassa on kaksi erillistä kuittirullaa, joten selkeyden vuoksi myös kuittia käsitteleviä lukuja on oppaassa kaksi.

Työntekijän oppaan seuraavat luvut ovat 'kahvikone', 'tiskikone' ja 'uuni'. Kaikkien edellä mainittujen koneiden käyttö tuli esiin tuloksissa aamun ja illan toimien yhteydessä. 'Kahvikone' -luvussa käsitellään kahvikoneen tavallisen käytön lisäksi kahdesti viikossa tehtävää kahvikoneen pesua ja kahvikoneen vikavalojen merkityksiä. Vikavaloista on havainnollistava kuva luvun alussa. 'Tiskikone' -luvussa käydään lyhyesti läpi tiskikoneelle suoritettavat toimenpiteet aamulla ja päivän päätteeksi. Myös 'uuni' -luvussa käydään läpi aamulla ja päivän päätteeksi suoritettavat toimenpiteet. Uunin käyttöä käsittelevässä luvussa on mukana havainnollistava kuva uunin kosketusnäytöstä, jolla sitä käytetään.

Tuloksissa kävi ilmi tuotetietojen ja allergeenitietojen tarpeellisuus kahvilassa. Oppaan viimeisessä luvussa 'tuotetiedot' listataan kahvilassa yleisimmin myytävät tuotteet ja niiden sisältämät ainesosat ja allergeenit. Tuotteet on jaoteltu makeisiin ja suolaisiin tuotteisiin. Luku on oppaan viimeinen, jotta sinne on helppo lisätä uusia tuotteita muuttamatta oppaan järjestystä.

Oppaassa käytetty fontti on Calibri Light ja fonttikoko on otsikoita ja tuotetietoja lukuun ottamatta 14. Opasta tullaan käyttämään fyysisenä paperiversiona, joten oppaan valmistuksessa tärkeää oli, että teksti ja kuvat ovat selkeitä myös sitten, kun opas on tulostettu paperille. Oppaassa käytettiin vain havainnollistavia kuvia. Ylimääräisiä kuvia, esimerkiksi esteettisistä syistä, ei ole lisätty selkeyden takaamiseksi.

## 5 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä luotiin kirjallinen työntekijän opas Luonnontieteellisen museon kahvilaan. Tavoitteena oli luoda selkeät ohjeet kahvilan perustoimintoihin, kuten kahvilan avaamiseen aamulla ja sulkemiseen päivän päätteeksi, erilaisten laitteiden, kuten kassan, kahvikoneen, tiskikoneen ja uunin käyttöön ja muihin kahvilan tavallisiin työtehtäviin. Tavoitteena oli, että kaikilla kahvilan työntekijöillä on samat ohjeet, minkä seurauksena työntekijöiden taitotaso vastaisi paremmin toisiaan.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin perehdyttämistä, sen hyötyjä, perehdyttämistä käytännössä ja turvallisuuden kannalta, sekä kirjallisen perehdytysoppaan merkitystä. Perehdyttämistä käsiteltiin monesta näkökulmasta, mutta aiheeseen liittyviä lähteitä ei ollut kovin useita, joten tiedot eivät perustuneet kovin laajaan tietoperustaan. Lisäksi teoriaa oltaisi voitu kerätä myös muista tähän opinnäytetyöhön liittyvistä aiheista, jolloin näkökulmasta oltaisiin saatu laajempi ja tuotoksena valmistuneesta työntekijän oppaasta olisi voitu saada vielä hyödyllisempi.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin Focus Group -keskustelua, jossa keskusteltiin Luonnontieteellisen museon työntekijöiden kesken ennalta määriteltyjen kysymysten pohjalta kahvilan työntekijöiden tärkeimmistä työtehtävistä, työntekijöiden henkilökohtaisista perehdytyskokemuksista ja uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. David Morgan (1998, 1) mainitsee Focus Group -keskustelun muodostuvan yleensä kuudesta (6) kahdeksaan (8) hengestä. Tässä opinnäytetyössä toteutetussa Focus Group -keskustelussa osallistujia oli vain kaksi (2) kahvilan vähällisen työntekijämäärän vuoksi, mikä saattaa vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

Hämäläinen & Kangas (2010, 4, 22-23) käsittelevät uuden työntekijän työturvallisuuteen perehdyttämisen tärkeyttä. Vaikkei tässä opinnäytetyössä valmistunut työntekijän opas korvaa työntekijän perehdytystä, voisi työntekijää hyödyttää, jos työturvallisuuden osuus oppaasta olisi laajempi.

Opinnäytetyössä valmistuneesta työntekijän oppaasta voi kuitenkin olettaa olevan hyötyä Luonnontieteellisen museon kahvilan toiminnassa. Hämäläinen ja Kangas (2010, 11-12) kirjoittavat perehdyttäessä käytettävän oheismateriaalin tukevan asioiden oppimista. Kahvilassa ei ollut ennalta kirjallista opasta työntekijän avuksi, joten tässä opinnäytetyössä valmistunut työntekijän opas voi täydentää jatkossa kahvilan työntekijöiden perehdytystä toimien oheismateriaalina. Lisäksi työntekijät voivat hyödyntää opasta myös perehdytyksen jälkeen, jos opas sijoitetaan kahvilan työntekijöiden saataville.

Jotta valmistuneesta työntekijän oppaasta saataisiin mahdollisimman suuri hyöty Luonnontieteellisen museon kahvilalle, kannattaisi se sijoittaa kahvilaan kaikkien työntekijöiden saataville. Tärkeää olisi myös informoida kaikkia työntekijöitä oppaan sijainnista ja sisällöstä, jotta siitä saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä irti. Tulevaisuudessa kahvilan tuotevalikoiman, laitteiston tai toimintatapojen muuttuessa opasta olisi hyvä päivittää muutosten tapahtuessa, jotta oppaasta olisi hyötyä myös pitkällä aikavälillä. Lisäksi avointa keskustelua kahvilan toimintatavoista ja oppaan sisällöstä olisi hyvä käydä, jolloin opasta voitaisiin muokata ja sisältö saataisiin vastaamaan yhä paremmin työntekijöiden tarpeita.

## Lähteet

### Painetut

Harjanne, K., Kammonen, L., Pakkanen, P., Penttinen, A., Rauramo, P. & Seppänen, M. 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Helsinki: Painojussit.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino.

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox.

### Sähköiset

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 24.4.2022. [https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_ty-onopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_ty-onopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)

Finder. Ruokalähettiläs Oy. Viitattu 12.12.2021. <https://www.finder.fi/Catering/Ruokal%C3%A4hettil%C3%A4s+Oy/Espoo/yhteystiedot/173664>

Kallio, A. Laadullisen tutkimuksen prosessi. Litterointi. Viitattu 13.1.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Luomus. Luonnontieteellinen museo. Kahvila ja museokauppa. Viitattu 13.1.2022. <https://www.luomus.fi/fi/luonnontieteellinen-museo>

Morgan, D. 1998. The Focus Group Guidebook. E-kirja. SAGE Publications.

Ruokalähettiläs. 2022. Viitattu 12.12.2021. <http://ruokalahettilas.fi/>

Tilastokeskus. Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 21.2.2022. [https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

## Liitteet

|  |    |
|--|----|
| Liite 1: Focus Group -keskustelun kysymykset ..... | 20 |
|--|----|

## Liite 1: Focus Group -keskustelun kysymykset

### Focus Group -keskustelun kysymykset

1. Mitkä ovat tärkeimpiä tehtäviä Luonnontieteellisen museon kahvilassa?
2. Mitä uuden työntekijän pitäisi tietää, että hän teoriassa pystyisi pyörittämään kahvilaa yksin vain näiden tietojen perusteella?
3. Mitä puutteita muistat omasta perehdytyksestäsi?
4. Pidempiaikaisena työntekijänä, mitä tietoja toivoisit kahvilasta löytyvän kirjallisessa muodossa?