

SATAMAN KAHVION OPERATIIVISEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Kohti kannattavampaa tulevaisuutta

Anni Tenhunen
Henrietta Pippola

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Pippola, Henrietta Tenhunen, Anni	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 9.5.2014
	Sivumäärä 70	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SATAMAN KAHVION OPERATIIVISEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN – KOHTI KANNATTAVAMPAA TULEVAISUUTTA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Paukku, Päivi		
Toimeksiantaja(t) Wigell, Sari Rhea Ship Lines Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tilaajana oli Jyväskylän Sataman Kahviota vuodesta 2012 pyörittänyt Rhea Ship Lines Oy. Päättävänä oli löytää kahvilan operatiivisesta toiminnasta kehitystä vaativat alueet ja tarjota toimintasuunnitelma käytännön ratkaisuihin. Kehitykohdat valittiin asiakastytyväisyyskyselyn, työntekijöiden SWOT –analyysin ja osallistuvan havainnoinnin perusteella.</p> <p>Opinnäytetyön alussa käsiteltiin sataman aluetta kaupunkisuunnittelun näkökulmasta ja pohdittiin, millä tavoin Sataman Kahvio voisi osaltaan auttaa alueen kehittämisessä. Toisessa osassa pureuduttiin tarkemmin itse kahvilan toimintaan, ja sen kannattavuuden parantamiseen esimerkiksi tuotevalikoimaa, annoskokoja ja hintoja muokkaamalla. Positiiviset jonot –osiossa käsiteltiin erilaisia vaihtoehtoja suurien asiakasmäärien hallintaan soveltamalla tietoa huvipuistojen käytännön ratkaisuista. Neljännessä osiossa käsiteltiin henkilöstöjohtamisen nykytilaa ja tarjottiin työkaluja esimiehille.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena kehitysehdotuksia otettiin käyttöön Sataman Kahviossa huhtikuussa 2014 mm. työntekijöiden perehdytyskansio, hintojen ja tuotevalikoiman muutokset sekä asiakkaiden ostopäätöksiä nopeuttavat markkinointiratkaisut. Kahvion kokonaisvaltainen operatiivinen toimintasuunnitelma luo vakaata pohjaa keitykselle ja tarjoaa Rhea Ship Lines Oy:lle selkeän valttikortin seuraavassa kahvilan toiminnan kilpailutuksessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Kahvila, satama, kaupunkisuunnittelu, henkilöstöjohtaminen, jono, jonotus, palvelumalli, kannattavuus		
Muut tiedot		



Author(s) Pippola, Henrietta Tenhunen, Anni	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 9.5.2014
	Pages 70	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title OPERATIVE DEVELOPING OF SATAMAN KAHVIO – TOWARDS A PROFITABLE FUTURE		
Degree Programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) Paukku, Päivi		
Assigned by Wigell, Sari Rhea Ship Lines Oy		
Abstract <p>The thesis was commissioned by Rhea Ship Lines Ltd, which has been running the operations of Sataman Kahvio since 2012. The main objective was to find the basic operations of the café that needed development, and to offer a plan of action with practical solutions. Development areas were identified by customer feedback, a SWOT analysis of the employees and participatory observations.</p> <p>In the first part of the thesis the harbor's area and the café's part in its development were reviewed from the perspective of urban planning. In the second part the café's operations were processed more closely and solutions for improving profitability introduced. The "Positive queues" section offered a variety of options for managing a large flow of customers by applying practical solutions that are in use in big theme parks. The last part introduced the current state of human resource management in the café and offered practical tools for superiors.</p> <p>As a result of the thesis, improvement ideas such as employee orientation guidebook, changes in the product portfolio and marketing solutions expediting customers' purchasing decisions were put into practice in April 2014. The café's overall plan of action creates a solid basis for future development and offers Rhea Ship Lines Ltd an asset in the next competitive bidding.</p>		
Keywords Café, harbor, urban planning, human resource management, queue, queuing, service model, profitability		
Miscellaneous		

Sisältö

1	JOHDANTO	3
2	SATAMAN KAHVIO	4
	2.1 Yrityksen perustiedot.....	4
	2.2 Yrityksen strategia	6
	2.3 Asiakkaat ja asiakasprofiili	7
	2.4 Ostopäätösprosessi	9
3	SATAMAN ALUE KAUPUNKISUUNNITTELUN NÄKÖKULMASTA.....	10
	3.1 Lutakon asukasyhdistyksen ajatuksia satamasta	13
	3.2 Sataman alueen elävöittäminen.....	14
4	PIENILLÄ TOIMILLA SUURET TUOTOT	16
	4.1 Nykytila–analyysi	16
	4.2 Tuotteiden kannattavuus ja hinnoittelu.....	17
	4.3 Tuotekehitys- ja kannattavuusehdotukset.....	18
5	POSITIIVISET JONOT	23
	5.1 Nykytila–analyysi	23
	5.2 Asiakaskokemus.....	25
	5.3 Lyhempi jonotusaika.....	27
	5.2 Mielenkiintoisempi jonotusaika	32
6	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	35

	2
6.1 Nykytila-analyysi	35
6.2 Palvelumalli.....	40
6.3 Työ ja tunteet	41
6.4 Työvuorojen suunnittelu	42
6.5 Perehdyttäminen, sitouttaminen ja ryhmäytyminen.....	45
7 TULEVAISUUS	47
7.1 Tavoite	47
7.2 Innovaatioprosessi.....	47
8 POHDINTA	50
LÄHTEET.....	52
LIITTEET	55
Liite 1. Sataman Kahvion palautekysely asiakkaille.....	55
Liite 2. Työntekijöiden SWOT-analyysi	57
Liite 3. Kilpailija-analyysi.....	58
Liite 5. Työvuorojen uudelleen suunnittelu	61
Liite 6. Perehdytyspäivä.....	64
Liite 7. Työsopimusmalli	70

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Jyväskylän Sataman Kahvion operatiivista toimintaa tunnistamalla sen ongelmakohdat ja tarjoamalla ratkaisuja niihin. Tärkeimpiä käsiteltäviä osa-alueita ovat kannattavuuden parantaminen, ruuhkien purkaminen ja henkilöstöjohtamisen parantaminen. Jokainen aihe käsitellään erikseen, ja nykytila-analyyseistä siirrytään tietoperustan kautta ratkaisuehdotuksiin.

Tarve operatiivisen toiminnan kehittämiseen Sataman Kahviossa on lähtenyt sekä yrittäjältä itseltään että tarpeesta, joka on syntynyt havainnoinnin perusteella. Lisäksi työntekijät kirjoittivat palautteita kesäkaudesta ja täyttivät SWOT-lomakkeen. Kahvilalla toteutettiin syksyllä 2013 myös puolistrukturoitu lomakekysely asiakkaille (ks. Liite 1). Asiakkaiden kyselyssä huomattiin jälkikäteen luokitusongelma, sillä ikävaihtoehdot eivät olleet toisiaan poissulkevia. Kyselyyn vastanneista naisia oli viisi ja miehiä 18. Neljä ei ollut vastannut tähän kohtaan. Yhteensä palautteita saatiin 27 kappaletta. Vastanneista suurin osa oli yli 55 vuotiaita. Toiseksi suurimmat ikäryhmät olivat 25 – 35 sekä 45 – 55-vuotiaat. Vähiten vastaajia oli 15 – 25-vuotiaiden ikäryhmässä. Yli puolet vastaajista kävi Sataman kahvilassa useita kertoja viikossa. Toiseksi eniten asiakkaita kävi kahvilassa muutaman kerran kuukaudessa.

Opinnäytetyötä tukevat Tuotekehitysprosessien johtamisen sekä strategisen johtamisen opintojaksojen suorittamiseen liittyvät tehtävät. Tiedonkeruussa on käytetty osallistavaa havainnointia ja tarkkailua, sillä molemmat opinnäytetyöntyön tekijät ovat olleet Sataman Kahvion työntekijöinä.

Työssä käsitellään kahvila toimintaa. Yleisestä kahvilabisneksestä voidaan segmentoida erilaisia osa-alueita, kuten kahvila-konditoriat, sisämaassa toimivat kahvilat, järviolueilla toimivat kahvilat ja kaupunkien keskustassa sijaitsevat kahvilat. Sataman Kahvio kuuluu selkeästi järviolueilla toimiviin kahviloihin, sillä se sijaitsee rannassa satama-alueella, mutta on myös huomioitava, että sijainti on silti todella lähellä kaupungin keskustaa eikä Kahviolle tarvitse erikseen matkustaa. Työstä löytyy esimerkkejä arkipäivän toiminnasta

sekä muutosehdotuksia, joihin muut kahvilat voivat reflektoida ja tehdä tarpeen vaatiessa muutoksia toimintaansa.

Työssämme lähdetään käytännönläheisyydestä ja nykytilasta, pyritään tarjoamaan ratkaisuja havaittuihin ongelmiin. Tällainen tutkimus on verrattavissa tapaustutkimukseen. Periaatteessa jokainen tapaus ja siitä tehty tutkijakohtainen tulkinta on oikea. Case-tutkimuksen tulosta ei voida yleistää koskemaan muita tapauksia. (Kananen 2012, 35.)

2 SATAMAN KAHVIO

2.1 Yrityksen perustiedot

Kymmenen vuotta Jyväskylän satamassa toiminut Rhea Ship Lines Oy omistaa ravintola-laiva Gaian ja Päijänteellä risteilevän Rhean. Vuonna 2012 yrityksen liikevaihto oli 641 000 euroa ja tilikauden tulos 35 000 euroa. (Wigell 2013.)

Sataman Kahvion kiinteistön omistaa Jyväskylän kaupunki. Kahvion liiketoiminta kilpailutetaan kolmen vuoden välein, ja Rhea Ship Lines Oy aloitti toiminnan tiloissa keväällä 2012. Yrityksellä on oikeudet satamakahvilan toimintaan vuoden 2014 loppuun asti. Sataman Kahvion toimintaan osallistumalla yritys haluaa kehittää ja laajentaa satamaa sekä lisätä alueen tunnettuutta. (Wigell 2013.)

Sataman Kahvion rakennuksen suunnitteli Toivo Salervo vuonna 1919. Rakennus sijaitsi vuoteen 1979 asti Vaasankadun alapäässä vanhalla satama-alueella, kunnes se siirrettiin nykyiselle paikalleen Jyväskylän uuteen satamaan. Vuonna 1979 rakennus merkittiin asemakaavassa suojeltavaksi kohteeksi. (Päivänsalo 2009, 265.)

Tärkeimpinä kohtina Rhea Ship Lines Oy:n liiketoimintasuunnitelmasta on nostettu esiin asiakaslähtöisyys, siisteys, nopeus sekä joustavuus. Sataman Kahvio toimii sekä matkailu- että ravintolabisneksessä.

Sataman Kahvio työllistää noin 15 kokoaikaista työntekijää, ja asiakaspaikkoja kahviolla on 158. Kahviossa myydään perinteisiä kahvilatuotteita, jäätelöä, kalastuslupia, veneily- ja retkitarvikkeita sekä kirjoja, minkä lisäksi kahvilalla on B-oikeudet. Vierasveneilijöiden palveluita pyritään parantamaan ja laajentamaan. (Wigell 2013.)



Kuvio 1. Sataman Kahvio (Rhea & Gaia Jyväskylä 2011)

Kahvion toiminta on kausiluonteista, ja kesäkaudella kahvio on auki joka päivä toukokuun alusta syyskuun loppuun. Sataman Kahvion päivät ovat hyvinkin pitkiä aukioloaikojen vuoksi, joten tarvitaan paljon työntekijöitä päivittäiseen toimintaan.

Aukiolo-ajat:

Toukokuu – kesäkuu 8:00 – 22:00

Kesäkuu – elokuu 8:00 – 24:00

Elokuu – syyskuu 8:00 – 20:00

Talvikaudella kahvila on auki helmikuusta huhtikuuhun viikonloppuisin palvelemissa Jyväskylällä luistelevia ja ulkoilevia kaupunkilaisia.

2.2 Yrityksen strategia

Kolmen vuoden suunnitelma Sataman Kahvion toiminnasta on hyvin lupauspainotteinen. Vierasveneilijöiden palveluita pyritään parantamaan ja laajentamaan, lisäämään pientarvikkeiden myyntiä sekä veneily- että retkeilytarkoitukseen, polkupyörin vuokrausta, kaasupullojen vaihtoa, kalastuslupien myyntiä ja muita oheispalveluita. Strategiassa ei ole käsitelty erikseen palvelumallia, kilpailutilannetta, tulevaisuuden kuvia tai yleisesti uhkia tai vahvuuksia.

Strategia on tällä hetkellä kirjattu tehtävien listauksena. Strategiata voisi kehittää lisäämällä ehdotettujen kehityskohteiden toteutukseen tarvittavat resurssit ja laskelmat. Tällä hetkellä strategiassa ei ole otettu huomioon annettujen lupausvaikutusta resursseihin. Sataman Kahviossa pääpaino on kahvilatuotteissa, joiden lisäksi kahvilalla on suuri määrä muita palveluita ja tuotteita. Strategiassa tulisi ottaa huomioon Jyväskylän satamassa jatkuvasti tapahtuva kehitystyö, joka tulee tuomaan kilpailevia yrityksiä sataman alueelle. Asiakkaat tulevat olemaan ratkaisevassa roolissa kilpailutilanteessa. Asiakkaiden sitouttaminen ja segmenttien kartoittaminen on näin ollen tärkeää.

2.3 Asiakkaat ja asiakasprofiili

Jotta ymmärtäisimme paremmin Sataman Kahvion asiakkaiden käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä ja voisimme parantaa tarjottavia palveluita, on ostokäyttäytymisen ymmärtäminen ja asiakasprofiilien tunteminen hyvin tärkeää.

Ostokäyttäytymiseen vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä voidaan tutkia erilaisten sosiaalisten tilanteiden kautta. Kuinka ihminen toimii sosiaalisissa ryhmissä, ja miten nämä ryhmät vaikuttavat päätösten tekemiseen? Sosiaalisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi perhe, työ- ja vapaa-ajan kaverit, sosiaaliluokka ja idolit. (Bergström & Leppänen 2009.)

Pitkäaikaiset suhteet ja kanta-asiakkaat ovat osa yrityksen menestystä. Hiljaisina aikoina kanta-asiakkaat pitävät yritystoiminnan kannattavana. Kanta-asiakkaat ja hyvin hoidetut asiakassuhteet ovat myös erinomaista markkinointia. Kahvilatoiminnassa tuotteiden elinkaari voi olla lyhyt, mutta asiakassuhteet kestoltaan todella pitkiä (Eskola & Mäntyselä 2006, 68).

Sataman Kahvion asiakaskuntaan kuuluu useisiin eri segmentteihin kuuluvia asiakkaita. Kahvila palvelee hyvin laajaa asiakaskuntaa, ja kaikilla on eri motivaatio käyttää Kahvion palveluita. Alle on kerätty esimerkkejä asiakasprofiileista, jotka edustavat kahvilan suurimpia asiakasryhmiä. Asiakasryhmät on koostettu havainnoimalla kahvilan asiakaskuntaa kesän 2013 aikana.

Pirkko, 69, aktiivinen eläkeläinen, entinen henkilöstöpäällikkö

Pirkko asuu Lutakossa, ja hänellä on kaksi lasta ja yksi lapsen lapsi. Hän käy usein kävelylenkillä satamassa ja poikkeaa Kahvioon kahville. Pirkko on jäänyt leskeksi ja tapaakin paljon ystäviään Kahviossa ja nauttii päivän lehtien lukemisesta. Kahviossa Pirkko pitää hyvästä tunnelmasta, terassilla istumisesta hyvällä säällä ja maukkaista leivonnaisista. Pirkko käy Kahviossa mielellään aamuisin, koska silloin siellä ei ole liikaa ihmisiä.

Perhe Paananen: Mikko, 42, yrittäjä; Marja, 38, kirjanpitäjä; Lapset Maire, 10, Milla, 7 ja Mauno, 5

Paanaset käyvät Sataman Kahviossa viikonloppuisin, silloin kun perheen äidillä ja isällä ei ole töitä. Kahviossa käyntiin yleensä liittyy koko perheen ulkoilu, kävely tai pyöräily. Kahviossa on paljon vaihtoehtoja, joten koko perheen kanssa mieluisten tuotteiden valitseminen on työlästä ja lasten on vaikea keskittyä. Paanaset ovat huomauttaneet henkilökuntaa, että kesäviikonloppuisin Kahviolla on todella paljon asiakkaita, koska ihmisiä on liikkeellä todella paljon. Paanaset kuitenkin ovat aina tyytyväisiä saamiinsa jäätelöihin ja maukkaaseen kahviin.

Sirkku Satunnainen, 37 toimistosihiteeri

Sirkku on 37-vuotias kahden teini-ikäisen lapsen äiti, joka työskentelee toimistosihiteerinä. Sirkku käyttää kahvilan palveluita satunnaisesti, joskus koko perheen kanssa ja toisinaan taas miehensä kanssa kahdestaan kävelylenkillä ollessaan. Sirkkua harmittaa, kun hyvällä säällä Kahviossa on todella pitkät jonot, mutta hän on tyytyväinen siihen, että palvelu on siitä huolimatta ystävällistä. Hän toivoo, että jäätelön ostaminen olisi sujuvampaa, jolloin tulisi ehkä käytyä useamminkin.

Kaisa, 21 ja Atte, 23, opiskelijat

Kaisa ja Atte ovat hyvin sosiaalisia nuoria, ja he käyvät kavereidensa kanssa paljon ulkona harrastamassa, syömässä ja kahvilla. Molemmat opiskelevat Jyväskylässä korkeakoulussa. Kaisa ja Atte tulevat yleensä kahville yhdeksän jälkeen illalla ja istuvat muutaman tunnin, niin pitkään kun juttua riittää. Välillä heidän pöydässään saattaa käydä kavereita istuskelemassa hetken. Iltaisin Kahvio alkaa jo hiljentyä, joten jonoa ei ole ja palvelutilanne on helppo.

Vesa Veneilijä, 54, ja Virpi Veneilijä, 55

Vesa Veneilijä ja hänen vaimonsa Virpi asuvat Korpilahdella. He vierailevat Jyväskylän satamassa noin kolmesti kesässä, lähinnä erilaisten tapahtumien aikaan. He ajavat veneensä vierasvenelaituriin ja käyvät hakemassa Sataman Kahviosta vierasvenepaikkaan oikeuttavan avaimen. Joskus se on hankalaa, koska jono on niin pitkä. Laituripaikka maksaa 12 euroa yöltä ja siihen kuuluu vesi, sähkö, pesutuvan käyttö ja suihkutilat. Vesa ja Virpi viihtyvät Jyväskylän satamassa, mutta ovat aina kaivanneet satamaan myös saunapalveluita. He ruokailevat useimmiten veneellään, joten Sataman Kahvion palveluita tulee käytettyä melko vähän.

Martti Mallikas, 68, eläkeläinen

Martti on 68-vuotias mies, joka käy joka aamu satamassa kahvilla. Martti on Sataman Kahvion kanta-asiakas, jolloin hän saa kahvin hieman halvemmalla kuin muut asiakkaat. Martti on jo eläkkeellä ja tapaa muita ystäviään Kahviossa. Hän pitää siitä, että aamuisin kahviolla hiljaista ja päivän lehdet voi lukea rauhassa. Martti pitää siitä, että kahvilan työntekijät muistavat hänet ja keskustelevat hänen kanssaan. Martti pitää myyjien hyvistä käytöstavoista, tuoreesta kahvista, leivonnaisten tuoksusta ja päivän lehdistä.

2.4 Ostopäätösprosessi

Kuluttajakäyttäytymisen ja ostopäätösprosessin ymmärtäminen auttaa yritystä määrittelemään tuotteitaan ja markkinoimaan oikein. Jokaisen yrityksen ostopäätösprosessi on erilainen, sillä siihen vaikuttavat tuotteet, ostajat ja erilaiset tilanteet. Ostopäätösprosessi alkaa ärsykkeellä, jonka vuoksi kuluttaja tiedostaa omat tarpeensa. Seuraavaksi hän siirtyy keräämään tietoa ja vertailemaan vaihtoehtoja. Sen jälkeen kuluttaja valitsee itselleen sopivan tuotteen tai palvelun ja ostaa sen. Ostopäätösprosessiin vaikuttavat lisäksi oston jälkeinen käyttäytyminen ja kokemukset. (Bergström & Leppänen 2009, 140.)

Sataman Kahvion asiakkaan ärsykkeenä voi toimia liikkuminen alueella, kaunis sää tai viikonpäivä. Ärsykkeellä tarkoitetaan herätettä, joka saa ostajan havaitsemaan tarpeen ja motivoitumaan toimintaan. Ärsyke voi olla fysiologinen, sosiaalinen tai kaupallinen. (Bergström & Leppänen 2009, 141.) Jotta asiakas päätyisi ostamiseen, täytyy yrityksen tarjota juuri hänen tarpeisiinsa parasta ratkaisua ja tuotetta.

Asiakas harkitsee ja kerää tietoa löytääkseen hänelle parhaan vaihtoehdon. Tiedonkeruuvaiheessa muiden mielipiteillä on suuri merkitys, sillä yleisesti omissa valinnoissa kuljetaan ryhmän mukana. Tiedonkeruu vaiheessa markkinointiviesteillä on suuri merkitys, sillä on tärkeää, että yritys löytää sellaiset kanavat, joilla prospektit tavoitetaan. Kun asiakkaalla on tarpeeksi tietoa, hän vertailee tietojaan tehdäkseen päätöksen. Sopivan vaihtoehdon löydyttyä tapahtuu ostopäätös. Jos sopivaa tuotetta ei löydy, palaa asiakas takaisin ostopäätösprosessin alkuun.

Sataman miljöö on positiivinen ja kannustava tekijä asiakkaalle kahvilaa valitessa, sillä jäätelöt ja kahvit tullaan mielellään nauttimaan juuri satamaan. Miljöö ja sijainti ovatkin kahviolle merkittäviä kilpailuetuja. Asiakkaan tuleviin ostopäätöksiin voidaan vaikuttaa onnistumalla vastaamaan asiakkaan odotuksiin tai ylittämällä ne, jolloin asiakas todennäköisemmin valitsee Kahvion myös jatkossa.

3 SATAMAN ALUE KAUPUNKISUUNNITTELUN NÄKÖKULMASTA

Kaupunkisuunnittelulla tarkoitetaan kaupunkien kaavoituksen yhteydessä kaupungin fyysisten rakenteiden (rakennukset, kadut) ja toimintojen (asuminen, työpaikat, liikenne) järjestämistä tarkoituksenmukaisella, kestäväällä ja kauniilla tavalla (Kaavoituskäsitteitä, 2013). Kaupungin ja sen alueiden kannalta kaupunkisuunnittelu on erittäin merkityksellistä. Suunnittelulla voidaan luoda erilaisia ihmisten kohtaamispaikkoja. Vuorovaikutteisuus ihmisten välillä ja erilaisilla alueilla yhdistää ja vahvistaa paikallista identiteettiä.

Jyväskylän kaupungin tavoitteena on kehittää satamasta ja ranta-alueesta kaupunkimaisesti rakennettu, viihtyisä ja laadukas alue, joka soveltuu perinteisten satamapalvelujen ja virkistykseen lisäksi myös yleisötapahtumien järjestämiseen. Satama-alueelle saa rakentaa satamatoimintaa palvelevia rakennuksia, kuten venevuokraamon, ravintolarakennuksen, kahvilan ja huoltorakennuksia. Kaavakartalle on merkitty yleissuunnitelman pohjalta ohjeellisia rakennusaloja kyseisille rakennuksille. (Viillos 2013)

Kun sataman aluetta tarkastelee kaupunkisuunnittelun kannalta, on sen rakennus- ja kehitystyössä tärkeää huomioida rakennusten ja puistojen muodostaman näkymät. Tärkeimpiä asioita kaupunkikuvassa ovat rakennusten väliin jäävät aukot, katutilat ja rakennusten suhde toisiinsa. (Kaupunkisuunnittelu ja ympäristö kaavoituskäsitteitä, 2007.) Sataman alueen tulisi olla kaupunkilaisille kuin yhteinen olohuone, kohtaamispaikka jossa on heidän tarpeitaan vastaavat peruspalvelut. Satamassa on erilaisten tapahtumien toteuttamiseen puitteet, jolloin Sataman Kahvio voisi järjestää erilaisia tapahtumia, jotka lisääisivät sataman alueen vetovoimaisuutta.

Jotta Jyväskylän satama voisi kehittyä kaikkien kaupunkilaisten olohuoneeksi, voisi se ottaa esimerkiksi Lahden satamasta, jonka syrjäinenkään sijainti keskustaan ja ohikulkevaan liikenteeseen nähden ei ole esteenä monipuolisen palvelutoiminnan kukoistamiselle (Lutakon asukasyhdistyksen ajatuksia satamasta, 2012), tai Hangossa sijaitsevasta Itämeren portista. Sen satama-alueella on monia erilaisia ravintoloita ja idyllisesti merimaisemaan sopivaksi rakennettuja myyntikojuja, joissa myydään kaikkea paikallisista käsitöistä laadukkaisiin design-tuotteisiin. Hangon satamassa toimii myös viikoittain illtatori, johon kokoontuvat sekä paikalliset asukkaat että vierailevat veneilijät.

Jyväskylän satamassa on runsaasti pysäköintitilaa ja laiturit sekä vierasveneilijöille että kaupunkilaisten veneille. Satamassa on kesäisin minigolfrata, kahdesta kolmeen jäätelökioskia Sataman Kahvio mukaan lukien sekä ravintolalaivoja ja Päijänteellä risteileviä aluksia. Talvella satamasta lähtee Jyväsjärven ympäri kiertävä hiihtolatu ja luistelurata, jolloin siellä toimii myös Kotakahvila palvelemaan ulkoilevia kaupunkilaisia. Sataman aluetta on viime vuosina remontoitu paremmin yleisötapahtumille sopivaksi, ja kesän

aikana alueella nähdäänkin esimerkiksi Sataman Yö, Neste Oil Rally – tapahtuman varikko, SuomiPop – festivaalit sekä Ween Maan Wiljaa – markkinatapahtuma. Kesällä 2014 satama toimii tärkeässä roolissa Jyväskylän asuntomessujen aikaan, kun tuhannet messuvieraat kulkevat sataman vierestä tai ravintolalaiva Rhean kyydissä kohti Äijälänniemien messualueetta. (Wigell 2013.)

3.1 Lutakon asukasyhdistyksen ajatuksia satamasta

Lutakon asukasyhdistys on koonnut keväällä 2012 muistion koskien ideointijaksoa, jolla on käyty läpi asukkaiden toiveita, huolia ja ideoita koskien sataman kehitystä. Muistiossa tarkastellaan esimerkiksi Lutakon kaupallisia lähi- ja matkailupalveluja, satamaa nähtävyytenä ja kaupunkikuvallisena alueena, sekä satamaa järjestetyn toiminnan alueena. (Peitso 2012, 1.)

Lutakossa asui vuoden 2012 alussa noin 2700 ihmistä, jonka lisäksi alueella opiskelee ja työskentelee tuhansia ihmisiä. Lutakon alueen ympäri, järven rantaviivaa pitkin kulkee myös kaupunkilaisten aktiivisesti ulkoiluun käyttämä kevyen liikenteen väylä. Talvisin Jyväsjärven jäällä on mahdollista luistella ja hiihtää. Lutakossa sijaitseva messukeskus Paviljonki tuo tapahtumien aikaan alueelle huomattavia määriä ihmisiä, sekä kesällä 2012 valmistunut Sokos –hotelli lisää turistien alueella viettämää aikaa. Asukasyhdistys toiveissa on, että kaupunki rakentaa satamasta nähtävyyttä, joka edustaa ja tukee Jyväskylän kaupunki-identiteettiä ja tarjoaa kaupunkilaisille ja turisteille monipuolisen oleskelualueen. (Peitso 2012, 1-3.)

Lutakon alueella ja Satamakadulla on runsaasti läpikulkuliikennettä, ja uudessa Innovan rakennuksessa sijaitseva päivittäistavarakauppa siirsi valmistuessaan lutakkolaisten asiain painopistettä alueelle. Viime vuosina Lutakossa sijaitsevat peruspalvelut, kuten esimerkiksi parturi-kampaamot, ovat tuoneet alueelle asioimaan myös muita kuin alueen asukkaita. (Peitso 2012, 2-3.)

Lutakon asukkaat ovat toivoneet satamaan lapsiperheille sopivaa kahvilaa. Vanhemmat haluaisivat nauttia kahvinsa terassilla, josta he voisivat vahtia sillä aikaa leikkialueella leikkiviä lapsiaan. Tämän lisäksi lutakkolaisten palvelutoiveissa on ollut paikallisuuteen ja lähituotteisiin perustuva tuotetarjonta, kuten esimerkiksi lähiruoka ja paikalliset käsitöt. (Peitso 2012, 2.)

Lutakon asukasyhdistyksen kokouksessa on tullut esiin toive, että 100 –vuotiaan Lutakon historiaa tuotaisiin esiin esimerkiksi valokuvien ja tietoisukujen avulla. Asukasyhdistys pitää hyvänä kaupungin ideaa näyttelyrakennuksesta, jossa esiteltäisiin myös Jyväskylän erityislaatuista ja mainetta opetuksen ja tutkimuksen kaupunkina. Asukasyhdistyksen mielestä sataman alueella voisi myös kokeilla interaktiivisia tai passiivisia infonäyttöjä, jotka kertoisivat kaupungin ajankohtaisista uutisista ja tapahtumista. (Peitso 2012, 4-5.)

3.2 Sataman alueen elävöittäminen

Sataman Kahvion tarjoamista tapahtumista ja sen tekemistä yhteistöistä olisi korostettava laatu, yksilöllisyys ja paikallisuus. Tapahtumat toisivat satamaan värikkyttä ja omailemaisuuksia. Tosin ei olisi toivottavaa, että satama kutsuisi kaupunkilaisia vain tapahtumiin, eikä siellä olisi jokapäiväistä toimintaa ja tekemistä (Viillos 2013).

Sataman Kahvio voisi järjestää tarinakilpailun yhteistyössä sanomalehden kanssa. Ihmiset voisivat lähettää lehden toimitukseen tarinansa sataman alueesta, rakennuksista, yrityksistä ja henkilöistä. Parhaat tarinat palkittaisiin, jonka lisäksi ne näkyisivät kahvilan pihalla olevissa infotauluissa. Infotaulujen vieressä jonottavat asiakkaat voisivat kuluttaa aikaansa lukemalla sataman identiteettiä vahvistavia tarinoita.

Aikaisemmin paljon kiitosta saaneen Sataman Ooppera -tapahtuman kaltaista kaivattaisiin lisää sataman alueelle (Viillos 2013). Sataman Kahvio voisikin olla ratkaisevassa asemassa tuomassa kulttuuria sataman alueelle. Erilaiset tanssi- ja musiikkiesitykset kiinnostavat ohikulkijoita, sekä kulttuurin harrastajia.

Kahviossa voisi myös olla toistuvasti järjestettäviä tapahtumia, kuten Kuohuviiniä ja Konsertteja. Yli 40 vuotiaalle, miellyttävästä musiikista, maistuvista ruoka- ja juomatuotteista nauttiville suunnatun tapahtuman voisi järjestää neljä kertaa kesäkauden aikana.

Värikkyyttä ja omaleimaisuutta satamaan toisivat myös erilaiset pop up-tapahtumat, kuten esimerkiksi laituritanssit, pelastusnäytökset, ponijalut tai esiintyvät trubaduurit. Vastaavat tapahtumat toisivat eloisuutta sataman alueelle, jolloin kaikki ohikulkijat ja jäätelön syöjät saisivat nauttia erilaisista esityksistä.

Sataman Kahvio voisi olla järjestämässä satamaan iltatoria esimerkiksi kolmen viikon välein. Iltatorilla voisi ostaa erilaisia ruokatuotteita, käsitöitä ja hyödykkeitä ja torin yhteydessä voisi olla myös elävää musiikkia. Satamaan sopisivat myös myyntikojuet, jotka voisivat olla vuokrattavia ja liikuteltavia. Kojuja voisi myös vuokrata pidempiaikaiseen käyttöön, jolloin nuorilla olisi mahdollisuus perustaa kesäksi oma myyntipiste itsetehdyille tuotteille ja näin ollen työllistää itsensä.

Sataman Kahvio voisi tehdä yhteistyötä erilaisten välinevuokrausten puitteissa. Urheiluvälineiden ja soutu- tai polkuveneiden vuokraus voisi tuoda kahvilalle lisää liikunnasta kiinnostuneita asiakkaita. Melonta, ohjatut liikuntapalvelut ja erilaiset ulkopelit toisivat eloisuutta ja energisyyttä myös sataman alueelle. Vesiurheilun puitteissa yhteistyötä voisi tehdä venekerhojen ja melontakerhojen kanssa. Ryhmäliikuntatunteja tai ulkokuntosalia sataman alueella voisi pitää esimerkiksi Jyväskylän Naisvoimistelijat. Ryhmäliikuntatunteja voisi painottaa aamupäivään sekä iltaan. Talvella olisi mahdollista järjestää esimerkiksi hiihdon ja luistelun opetusta järvellä. Ohjatut liikuntatunnit voisivat lähteä Sataman Kahviolta, josta on mahdollista vuokrata retkiluistimia.

Satamassa on muutamia saunalauttoja, mutta olisi tarpeellista saada satamaan saunarakennus vierasveneilijöille sekä ryhmille vuokrattavaksi. Saunan yhteydessä voisi olla myös kokoustila, jota voisivat käyttää esimerkiksi Jyväskylässä toimivat järjestöt ja yhdistykset. Talvisin sauna voisi olla avantouimareiden käytössä ja avantoa voisi ylläpitää Jyväskylän seudun avantouimarit ry.

4 PIENILLÄ TOIMILLA SUURET TUOTOT

4.1 Nykytila – analyysi

Sataman Kahvion tuotevalikoima koostuu tällä hetkellä ruokatuotteista, juomatuotteista ja palvelutuotteista. Sataman Kahviolla keskiostoksen hinta on noin 4,50 euroa. Arvioitu keskiostoksen hinta perustuu kahvin, leivonnaisten ja jäätelön myyntihintoihin.

Erilaisia ruoka- ja juomatuotteita kahvilalla on yli 160. Palvelutuotteita kahvilalla ovat esimerkiksi kirjojen ja kalastuslupien sekä vene- ja retkeilytarvikkeiden myynti, satama-palvelut vierasveneilijöille ja pyörien lainaus. Muita tuotteita ovat esimerkiksi postikortit ja tupakkatuotteet.

Sataman Kahvion tuotevalikoima	Määrä
Ruokatuotteet	90
Juomatuotteet	75
Palvelutuotteet	5
Muut tuotteet ja palvelut	5
Yhteensä	175

Kuvio 3. Sataman Kahvion tuotte - taulukko

Kahvilan myydyin tuote on jäätelö, ja sitä myytiinkin kesällä 2013 kymmeniä tuhansia litroja. Sataman Kahvio on Valion jäätelöiden myynnissä Suomen kolmen suurimman myyjän joukossa. Jäätelön jälkeen tärkeimmät tuotteet ovat kahvi, pullat, limonadit sekä

suolaiset leivät ja piirakat. Selkeästi kysyntää on ollut myös jonkinlaiselle lounastuotteelle, jota ei ole voitu vielä järjestää.

Yrittäjä toivoo kahvilan palvelevan mahdollisimman monia asiakasryhmiä mahdollisimman tehokkaasti. Siksi tuotevalikoima on laaja, mutta olisi hyvä keskittyä sen täsmentämiseen ja supistamiseen. Täsmentämisellä ja supistamisella voitaisiin saavuttaa tuottoa ja välttyä turhalta hävikiltä.

4.2 Tuotteiden kannattavuus ja hinnoittelu

Tuotteiden hintaan vaikuttavat suuresti kustannukset. Yrityksen näkökulmasta on merkittävää, mitkä ovat tuotteen raaka-aine- ja tuotantokustannukset. Kun yrityksellä on tiedossa tuotteen kokonaiskustannukset, voi tuotteita alkaa hinnoittelemaan. Lopullinen hinta koostuu kustannuksista ja katteesta. Kun yrityksen tuotot ovat kustannuksia suuremmat, tekee yritys tulosta. Hinnoitteluprosessi ei ole asiakkaalle läpinäkyvä, sillä asiakas ei tiedä kaikkia kustannuksia, joista tuotteen hinta muodostuu. Hintaan voi myös vaikuttaa tuotteen arvo.

Hinnoitteluun vaikuttavat esimerkiksi asiakasvirrat eli kysyntä, tuotteen kustannukset ja kilpailutilanne. Hinnoittelussa yrityksen tulisikin ottaa huomioon kilpailijoiden ylläpitämä hintataso ja profiloida itsensä oikeaan hintaluokkaan. Hinnoittelu on aina myös yrityksen strateginen päätös ja yksi menestystekijöistä sekä kilpailukeino (kts. Liite 3 Kilpailija-analyysi). Katetuottohinnoittelussa tuotteen hinta perustuu vain sen muuttuviin kustannuksiin ja niihin lisättävään katteeseen, katetuottoon, joka on mitoitettu kiinteitä kustannuksia ja voittoa varten (Laitinen 2007, 179.)

Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Yrityksen tehtävänä on luoda arvoa asiakkailleen. Tämän arvon tulisi olla niin merkityksellistä, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan siitä. Hinnan ei ole välttämätöntä kuvastaa ainoastaan tuotteen rahallista arvoa, vaan se voi myös kuvastaa kokemusta tai uhrausta, jota tuotteen eteen on tehty. Asiakkaat luovat käsityksen tuotteen arvosta aina aikaisempien kokemustensa

perusteella, ja asialla on tietty arvo ainoastaan, jos joku kokee sen jonkin arvoiseksi. (Tuulaniemi 2011, 30-32.)

Tuotteen hyöty ja arvo on se määrä, jonka asiakas kokee saavansa sen kuluttamisesta (Laitinen 2007, 102). Sataman Kahvio ei myy ainoastaan kahvia, leivonnaisia ja jäätelöä, vaan myös yhteisiä hetkiä ystävien kanssa sataman miljöössä. Kahvilan sijainti nostaa tuotteen arvoa asiakkaan mielikuvissa, ja suuri osa myynnistä tapahtuukin tämän mielikuvan pohjalta. Aineeton arvo on merkittävää tuotteiden myynnissä. Satama on kuitenkin suurimmalle osalle jyväsyläläisistä kävelymatkan päässä, joten voidaan päätellä, että ihmiset tulevat nimenomaan sataman alueelle.

Sataman Kahvion kannattavuuden kannalta hintojen nostamisen lisäksi olisi erityisen tärkeää hallita resursseja ja antaa tarkat ohjeet työntekijöille tuotteiden valmistuksesta. Valmistus kustannusten selkeyttäminen työntekijöille on suuressa roolissa, jokaisen työntekijän tulee tietää, mistä kustannukset koostuvat ja miten tulokseen voi vaikuttaa työskentelyllä. Kustannukset voidaan selvittää raaka-aineittain, minkä jälkeen kustannukset kohdistetaan kustannuspaikoille, ja viimeisenä määritellään tuotteen, palvelun tai esimerkiksi asiakkaan kustannukset (Jormakka & Koivusalo & Lappalainen & Niskanen 2011, 193).

4.3 Tuotekehitys- ja kannattavuusehdotukset

Sataman Kahviolla ei ole tällä hetkellä tarvetta asiakaskunnan kasvattamiseen, sillä asiakaskunta on laaja ja vakiintunut. Kahvilan suosio näkyy jo nykyisellä toiminnallaan tulovirrassa, mutta tuotevalikoiman täsmentäminen karsimalla ja vähentämällä voisi kasvattaa tuottoja entisestään, sekä tehostaa henkilökunnan työskentelyä ja asiakastytyvyyttä.

Sataman Kahvion tuotevalikoimaa supistamalla voidaan työtunteja vähentää aamusta ja lisätä niitä kiireisiin iltapäiviin ja iltoihin, jolloin työvoimaa tarvitaan asiakaspalveluun ja terassin siistimiseen. Työtehokkuutta lisäämällä ja hukkaa aiheuttavia toimintoja mini-

moimalla ruuhkaa voidaan helpottaa, asiakkaan saamaa palvelukokemusta parantaa ja henkilökunnan työviihtyvyyttä lisätä.

Kaikkein selvin vaikutus kannattavuuteen on jäätelöpallojen koolla. Jäätelö palloja tehdessä laadun ja koon tulisi aina olla sama. Koska myyntivolyymi on niin suuri, pienetkin kokoerot vaikuttavat suuresti. Jotta jäätelön myynti olisi kannattavaa, tulisi pienen jäätelö pallon olla noin 75 gramman painoinen, jolloin viiden kilogramman jäätelölaatikosta tulisi 66 palloa jäätelöä. Tällä hetkellä jäätelöpallosta tehdään noin 90 gramman painoisia, jolloin jäätelöpalloja tulee laatikosta vain 55 kappaletta. Jokaisesta jäätelölaatikosta menetetään siis 26,40€. Yhdessä päivässä jäätelöä myydään jopa 69:n laatikon verran, joka tarkoittaa noin 1 800€ menetystä päivittäin. Jäätelöpallojen koosta johtuva rahallinen menetys kesältä 2013 oli melkein 50 000€. Tältä voidaan välttyä tulevana kesänä tehokkaalla jäätelökoulutuksella, tarkistamalla työntekijöiden osaamista säännöllisesti koko kesän ajan, sekä selvittämällä työntekijöille mistä kustannukset ja tulot ovat riippuvaisia.

Ylituotannosta ja liian suurista varastoista seuraa vanhentuneita ja vahingoittuneita tuotteita, pidempiä raaka-aineiden kiertoaikoja sekä tarpeettomien tuotteiden pois heittämistä (Liker 2006, 28–29). Sataman Kahviossa on tarjolla jopa kahdeksaa erilaista kakkua muiden leivonnaisten lisäksi, ja jokaista kakkua on vitriinissä tarjolla yli kolme palaa. Kakut eivät ole kahvilan suurimennekkisimmät tuotteet, joten kun kakkuja on myynnissä samaan aikaan paljon, niiden vaihtuvuus ei ole tarpeeksi nopeaa. Pitkä kiertoaika aiheuttaa vanhentumista, jolloin hävikki kasvaa. Lisäksi vitriinin edessä olevat leivonnaiskorit estävät kakkujen näkymisen asiakkaille, jolloin kakkujen menekki on lähes olematonta. Kakkujen määrää voisi vähentää ja suunnitella kiertävän tukkulistin, jossa tuotteet vaihtuisivat kolmen viikon välein. Näin asiakkaat saisivat enemmän valinnan varaa eivätkä vaihtoehdot hukkuisi tarjonnan paljouteen. Kakut löytyvät hinnastosta tällä hetkellä yhtenä tuoteryhmänä, jolle ei ole määritelty yhtä hintaa. Hintatietous voisi myös lisätä kakkujen myyntiä.



Kuvio 4. Leivonnaiskorit peittävät näkyvyyden vitriiniin. (Kuva: Henrietta Pippola)

Jotta tuotteiden myyntiä saataisiin lisättyä ja näkyvyyttä parannettua, voisi leivonnaisille hankkia uudenlaisen telineen jolloin vitriini ja sen tuotteet tulisivat paremmin esille Ks.

Kuvio 5.



Kuvio 5. Uusi leivonnaisteline näkyvyyden parantamiseksi

Suuri tuotemäärä vaatii suuret varastotilat. Sataman Kahvion rajallisissa tiloissa on tällä hetkellä seitsemän pakastinta jäätelöille ja kaksi pakastinta kakuille, leiville ja leivonnaisille. Muita raaka-aineita säilytetään kahdessa jääkaapissa ja yhdessä kylmävetolaatikostossa. Juomat säilytetään juomavarastossa, kylmävetolaatikostossa ja kahdessa kylmäkaapissa. Muut tuotteet säilötään kaappeihin. Kaikki kahvilan säilytyskapasiteetti on jo käytössä, ja esimerkiksi jääkaapit ovat täynnä tuotteita. Liian täydessä jääkaapissa tuotteet vahingoittuvat herkästi, kun niitä kootaan päällekkäin. Vahingoittuneet tuotteet joutuvat hävikkiin, koska niitä ei voi enää myydä asiakkaille.

Sataman Kahviolla valmistetaan joka aamu viisi erilaista leipätuotetta, yhteensä noin 35 leipää. Lisäksi paistetaan viisi erilaista leivonnaista, joita ovat korvapuustit, kanelikierreet, munkit, rahkapullat ja croissantit. Näitä tulee yhteensä noin 50 kappaletta myyntiin. Kiireisinä päivinä kaikki tuotteet saadaan myytyä, mutta usein tuotteita joudutaan heittämään päivän päätteeksi pois, sillä ne eivät olisi seuraavana päivänä enää myyntikelpoisia. Ylituotanto saa aikaan tarpeettomia työntekijäkustannuksia ja työtunteja, joiden lisäksi hävikkiin joutuvat tuotteet aiheuttavat turhia kustannuksia (Liker 2006, 28–

29). Joka aamu tarvitaan kaksi työntekijää avaamaan kahvila ja valmistamaan myyntiin menevät tuotteet.

Suuri vaikutus tulovirran nousuun olisi kassalta tapahtuva lisämyynti ja kertaostoksen keskihinnan nostaminen. Jos kahvin hintaa nostettaisiin 10 sentillä, leivonnaisten hintaa 10 sentillä, sekä jäätelön hintaa 20 sentillä, olisi hintojen korotuksella tuhatta asiakasta kohti noin 600€ vaikutus. Tämä tarkoittaisi viikkotasolla jopa 4 200€ lisätuloja. Muutaman kymmenen sentin hinnan korotuksella saatettaisiin menettää muutama asiakas, mutta tulovirran kasvuun verrattuna se ei olisi merkittävää, etenkin jos asiakaspalvelulla pystytään edelleen ylittämään asiakkaiden odotukset.

Vierasveneilijöiden kokeman palvelun parantamiseksi tulisi lisätä informaatiolehtinen vierasveneilijöille, josta löytyisi kattavasti tietoa Jyväskylästä ja palveluista veneilijöiden tarpeisiin. Tämän avulla voitaisiin myös lisätä veneilijöiden asiointia Kahviossa.

Sataman Kahvion kaupungin puoleisessa päädyssä on katettu terassi, jolle voisi yhden lisämyyntipisteen perustaa. Takaterassilla toimi kesällä 2013 Ruusulan mansikkatilan myyntipiste. Jäätelöpainotteisella tuotevalikoimalla saataisiin suurin hyöty, kun asiakkaat voisivat hakea jäätelönsä joko kahvilasta sisältä tai takaterassin myyntipisteestä.

Aamupala voisi olla toimiva uusi tuote Sataman Kahviossa, sillä se houkuttelisi myös vierasveneilijöitä asioimaan kahvilaan. Aamupalan voisi koota kahvilalla jo olemassa olevista tuotteista, ja sen myyntiaika olisi rajallinen. Aamiaista myytäisiin aikavälillä 08.00-11.00. Siihen kuuluisi kahvi tai tee, sämpylä tai reissari, jogurtti, paistettu kananmuna ja makkara. Piknik- korin myynti voisi myöskin lisätä osaltaan sekä myyntiä että sataman alueen käyttöastetta ajanviettopaikkana. Piknik – korin voisi käydä ostamassa Kahviolta jonka jälkeen suunnata rannalle, laitureille tai veneilemään.

5 POSITIIVISET JONOT

5.1 Nykytila–analyysi

Sataman Kahviossa työskenteli kesällä 2013 noin 15 kokopäiväistä työntekijää. Heidän lisäksi kahvilassa työskenteli kesän aikana seitsemän muuta työntekijää. Kahvilan avaa kaksi työntekijää aamulla kello 06:30, jonka jälkeen seuraavat työvuorot alkavat muutaman tunnin välein. Viimeinen työvuoro alkaa kello 16:00. (Wigell 2013)

Kiireisimpinä hetkinä Sataman Kahviossa työskentelee samanaikaisesti kuusi työntekijää. Kaksi heistä kassapisteellä; toinen veloittaa ja toinen avustaa esimerkiksi kaatamalla kahvit ja noutamalla tuotteet asiakkaille. Jäätelöpisteellä on myös kaksi työntekijää, molemmat pyörittävät irtojäätelöpalloja asiakkaille. Keittiössä yksi työntekijä tiskaa, valmistaa annoksia ja tarjoilee ne asiakkaille, sekä täyttää vitriiniä, juomakaappia ja pehmisjäätelökonetta. Yksi työntekijöistä siivoaa terassia, kerää astioita ja tiskaa.

Asiakkaat tuntevat Sataman kahvilan verrattain hyvin. Vaikka Sataman kahvila ei juuri-kaan viesti asiakkailleen markkinoinnin keinoin, on päivittäinen kävijämäärä silti moninkertainen muihin kahviloihin ja jäätelökioskeihin nähden. Asiakkaat haluaa kauniina päivänä tulla juuri satamaan nauttimaan jäätelönsä. Tämä on todettu havainnoimalla sekä asiakaskyselyn pohjalta.

Kesän 2013 kiireisimpinä aikoina asiakkaita oli yli kaksituhatta päivässä. Sataman kahviossa on 158 asiakaspaikkaa, joten tuhansien asiakkaiden käyttäessä kahvion palveluja syntyy väistämättä jonoja. Sataman Kahvion jono kulkee usein koko kahvilan läpi ja monta kymmentä metriä kahvilan pihalle saakka.

Kesällä 2014 asiakasmäärä kasvaa entisestään, sillä Jyväskylässä järjestettävät asunomessut tuovat heinä- ja elokuussa huomattavia määriä ihmisiä sataman alueelle. On siis kriittisen tärkeää saada Sataman Kahvion jonoja vähennettyä, jotta kaupunkilaiset, turistit ja messuvieraat saisivat jäätelönsä mukaansa kohtuullisessa ajassa. Päijänteellä ristei-

levä ravintolalaiva Rhea kuljettaa messuvieraita Äijälässä sijaitsevalle alueelle, joten laivan lähtemistä odottavat ihmiset ovat potentiaalinen asiakasryhmä Sataman Kahviolle. Koska Rhealla on tiukka aikataulu, on asiakkaiden saatava tuotteet nopeasti mukaansa, jotta he ehtivät laivaan.

Sataman Kahvilalla on tällä hetkellä käytössä yksiväyläinen jono, jossa ensimmäisenä tullut saa ensimmäisenä palvelua (Zhang Laifu, Ng Wen Wei, Tay Seng 2000, 1). Kahviossa on yksi maksupiste, jossa asiakkaat maksavat ostoksensa. Maksettuaan ostoksensa kassalle, siirtyvät asiakkaat tilauksestaan riippuen vielä seuraavalle palvelupisteelle odottamaan jäätelöään.

Kahvion resurssit ja kapasiteetti eivät riitä kaikkien asiakkaiden palvelemiseen alle viidessä minuutissa, vaikka työntekijät yrittävät parhaansa. Jonoihin turhautuvat asiakkaat valittavat henkilökunnalle tai siirtyvät käyttämään kilpailevien yritysten palveluja.

Kohtuullinen työpaine voi lisätä työmotivaatiota, mutta jos työ on jatkuvasti fyysisesti kuormittavaa ja henkisiä voimavaroja kuluttavaa, voi työntekijä uupua. Jatkuva stressi voi oireilla motivaation ja työn ilon puutteena, jolloin myös palvelun laatu kärsii huomattavasti. Kun työpaineet kasvavat liian suuriksi, työntekijä saattaa stressaantua. Jatkuva stressi altistaa tartuntataudeille. (Tunnista ajoissa stressi ja uupuminen, 6-7.)

Kahvion työntekijät kokevat kiukkuiset asiakkaat ja loppumattoman jonon stressaavana. Pitkät päivät, hektinen työtahti ja jatkuva kiire väsyttävät työntekijöitä ja vaikuttavat työviihtyvyyteen. Sairaslomat ovat yleisiä, koska jatkuva stressi altistaa sairastumiselle ja jäätelöpallojen pyörittäminen aiheuttaa tulehduksia työntekijöiden ranteisiin ja kyynärpäihin (Wigell 2013).

Kun jonot ovat väistämättömiä, tavoitteena tulisi olla kokemuksen optimointi sekä asiakkaille, että työntekijöille, ja näin ollen asiakastyytyväisyyden parantaminen ja työntekijöiden vaihtuvuuden ja stressin vähentäminen (Norman 2009).

5.2 Asiakaskokemus

Ostoksilla käymiseen liittyy erilaisia tilannetekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan ostokokemukseen. Esimerkiksi myymälän koko, tuotevalikoima, esillepano, palvelu ja henkilökunta, sekä muut asiakkaat ja tungos ovat eräitä vaikuttavia tilannetekijöitä. Lisäksi asiakkaan kokemukseen vaikuttavat sosio-demografiset ja psykologiset tekijät, sekä käytöstekijät. (Markkanen 2008, 76.)

Myymälässä olevaa tungosta voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Objektiiivinen näkökulma kertoo asiakkaiden todellisen määrän myymälässä. Objektiiivinen tungos muodostuu kaikista niistä tekijöistä ja ympäristön ärsykkeistä, jotka luovat ruuhkan tuntea. Asiakas voi kuitenkin kokea olonsa ahdistuneeksi riippumatta siitä, kuinka paljon hänen ympärillään todellisuudessa on esimerkiksi muita ihmisiä. (Markkanen 2008, 76-77.)

Asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat hänen kykynsä vastaanottaa erilaisia ärsykeitä ympäristöstään. Tätä kutsutaan subjektiiviseksi näkökulmaksi. Tungoksessa asiakas stressaantuu helposti, kun hänen tilan tarpeensa ylittää tilan tarjonnan, ja hän kokee menettävänsä kontrollin ympäristössä tapahtuvista asioista. Stressaantumista tapahtuu etenkin silloin, kun asiakas ei ole tungoksensietokykyinen tai varautunut ruuhkaiseen myymälään. (Markkanen 2008, 77–79.)

Myymäläympäristössä stressiä aiheuttava tungos vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan ostokokemukseen. Markkasen (2008) mukaan Aylott ja Mitchellin (1998) tekemässä tutkimuksessa asiakkaat kokivat tungoksen ja jonottamisen vaikuttavan voimakkaasti ostokokemukseen. Myös ruuhkaiset parkkihallit, sesonkimyyntit, liian ahtaat hyllyväliköt sekä kassojen toimimattomuus vahvistivat asiakkaan huonoa kokemusta. (Markkanen 2008, 79.)

Syksyllä 2013 tehtyyn kyselyyn vastasi 27 henkilöä. Kysymyksiin vastanneista asiakkaista suurin osa oli palvelun laatuun tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Eniten kiiteltiin iloisia työntekijöitä, joita oli kehattu useassa palautteessa. Myös palvelun nopeutta kehattiin. Muutama asiakas huomautti pitkistä jonoista, joiden vuoksi ovat joutuneet käyttämään muiden yritysten palveluita. Lisää työntekijöitä oli kaivattu muutamassa vastauksessa. Yksi vastanneista oli huolissaan työntekijöiden jaksamisesta ja taukojen pitämisen mahdollisuudesta.

Tuotevalikoimaan asiakkaat olivat myöskin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Asiakkaat olivat toivoneet vähärasvaisia, sokerittomia, suklaisia ja halvempia tuotteita. Myös laajempaa valkoviinivalikoimaa ja drinkkejä toivottiin. Muutamassa palautteessa ehdotettiin jonkinlaisia suolaisia syötäviä.

Myös tilojen siisteys ja viihtyvyys saivat kiitosta. Asiakkaat olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä, joskin eräässä palautteessa siisteyteen huomautettiin vaikuttavan työntekijöiden määrän. Pienimuotoisia tapahtumia kesälle, kevyempiä sisätilojen kalusteita sekä hiljaisempaa musiikkia ja radiokanavan vaihtamista ehdotettiin avoimessa kysymysosiossa.

Kysyttäessä asiakkaiden suosikkituotetta, suurin osa vastasi sen olevan jäätelö. Myös kahvi, olut, voileivät, päivän lehdet, iloiset työntekijät ja palvelu, kuningatarpiirakka, tee, munkit, kaakao ja Daim-kakku saivat kehuja. Kyselyn tuloksista ei voida kuitenkaan tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä koska vastausten määrä on asiakkaiden määrään nähden pieni. Sekä kyselyssä oli luokitusongelma koska kaikki vastausvaihtoehdot eivät olleet toisiaan poissulkevia.

5.3 Lyhempi jonotusaika

Asiakkailta ja työntekijöiltä saadun palautteen, sekä havainnoinnin perusteella kahvilan jonoihin toivotaan helpotusta. Pitkät jonot lämpiminä päivinä vaikuttavat negatiivisesti sekä työntekijöiden, että asiakkaiden viihtyvyyteen. Ruuhkia voidaan helpottaa parantamalla työtehokkuutta ja lisäämällä myyntipisteitä, sekä asiakkaan kokeman palvelun laatua parantaa innovatiivisilla ratkaisuilla.

Työtehokkuuden lisääminen

Työtehokkuutta voidaan parantaa minimoimalla sijoittamalla työtehtävissä tarvittavat työkalut ja materiaalit mahdollisimman lähelle työpistettä, ja näin ollen minimoida lisäarvoa tuottamattomat toiminnot. (Liker 2006, 28)

Kun kaksi eri toimintoa on vuorovaikutuksessa keskenään, on toinen lähes poikkeuksetta valmis ennen toista. Jos yksi toiminto on liian tehokas, syntyy ylituotantoa. Liian hidaskäyttö taas saa aikaan pullonkaulan. Kun ihmisiä on mukana prosessissa, voi aiheutua tehottomuutta ja turhautumista. Tämä ei ole hyväksi asiakkaille tai työntekijöille. Eri työvaiheita tulisi koordinoita, jotta ne toimisivat hyvin yhteen. (Norman 2009; Liker 2006, 94.) Kiireisinä päivinä kahvilan jäätelöpiste ei ehdi palvella kaikkia asiakkaita samalla volyyminä, kuin kassapiste heitä rahastaa. Kun jäätelöpisteelle kerääntyy kerralla liikaa asiakkaita, syntyy pullonkaula.

Jäätelöpisteelle kertyvä pullonkaula vaikeuttaa ajoittain myös kassapisteen työskentelyä. Jäätelöpisteen eteen kertyvä tungos kulkee kahvilan tiskin suuntaisesti kassapisteen ohi, jolloin jonossa seuraava asiakas ei pysty palvelemaan ennen jäätelöjonon lyhentymistä. Työntekijät tekevät parhaansa ja työskentelevät koko työvuoronsa täydellä teholla, mutta ruuhkaa syntyy silti. Jäätelöpisteen pullonkaula vaikeuttaa muiden asiakkaiden kulkua kahvilassa. Jäätelöpisteelle kertyvä tungos tukkii lähes kokonaan kahvilan terassille vievän oven. Tällöin lastenvaunuja työntävät tai pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat eivät pääse kulkemaan kahvilaan sisään tai ulos. Kahvilan terassilta ei ole pyörätuoliluiskaa

katutasoon, vaan asiakkaiden on liikuttava kahvilan sisätilojen kautta ja jonon läpi luovien pääovesta ulos.

Tällä hetkellä jäätelöpisteellä on kaksi erikokoista pakastinta, joista molemmista löytyvät eri maut. Irtojäätelöitä on 15 erilaista, joiden lisäksi löytyvät tofu- ja pehmisjäätelöt sekä kolme eri sorbettimakua. Kahviossa jäätelöitä jonottavat asiakkaat muodostavat pullonkaulan, josta tulisi päästä eroon asiakaspalveluprosessin nopeuttamiseksi. Jos jäätelöitä vähennettäisiin kymmeneen eri makuun, olisi mahdollista saada kaksi erillistä työpistettä, jolloin asiakaspalvelu tehostuisi ja pullonkaulaa saataisiin helpotettua tai poistettua kokonaan. Näin asiakaspalveluprosessi nopeutuisi ja asiakkaan kokeman palvelun laatu parantuisi. Lisäksi jäätelöiden kierto nopeutuisi ja hävikki pienenesi.

Työntekijät joutuvat odottamaan toisen siirtymistä pois edestä ennen kuin pääsevät käsiinsä tarvitsemaansa jäätelömakuun, sillä yhdellä pakastimella ei mahdu työskentelemään kahta henkilöä samaan aikaan. Kun työntekijät joutuvat odottamaan seuraavaa työvaihetta jäätelöpisteellä, syntyy odottelusta johtuvaa hukkaa. (Liker 2006, 28.) Pullonkaulan helpottamiseksi, tulisi työpiste suunnitella uudelleen ja asiakaspalveluprosessia nopeuttaa.

Jos kahvilan jäätelömakuja vähennettäisiin kymmeneen, saataisiin ne mahtumaan kahdeksan pakastimeen niin, että molemmista löytyisivät samat maut. Tällöin saataisiin pakastimille muodostettua kaksi toisistaan riippumatonta työpistettä, jolloin työskentely tehostuisi huomattavasti. Odottamisesta syntyvä hukka saataisiin lähes kokonaan poistettua. Jäätelöpallojen koolla on merkitystä työskentelyn nopeuttamiseksi. Palloja pienentämällä 15:lla grammalla voidaan säästää niiden pyörittämiseen kuluva aika, jolloin säästyvä aika osaltaan helpottaisi jäätelöpisteen jonoa.

Sataman Kahvion pehmisjäätelökoneen kapasiteetti ei riitä tuottamaan jäätelöitä samalla volyymillä kuin niitä myydään. Kahvilan kassajonossa peräkkäiset asiakkaat tilaavat usein saman tuotteen. Jos pehmistilauksia tulee useita peräkkäin, joutuu jäätelöpiste vaikeuksiin. Kone pystyy tuottamaan noin kolme laadukasta pehmistä peräkkäin, jonka jälkeen jäätelömassa muuttuu juoksevaksi eikä pysy enää vohvelissa. Tällöin työntekijän

vaihtoehtoina on tarjota asiakkaalle pehmis pahvisesta kupista tai odottaa massan jähmettymistä.

Pahvikupissa oleva jäätelö alittaa asiakkaan odotukset eikä vastaa Sataman Kahvion palvelumallia. Massan jähmettymisen odottamisesta syntyvä hukka (Liker 2006, 28) pahentaa jäätelöpisteen pullonkaulaa ja aiheuttaa turhautumista sekä asiakkaissa että työntekijöissä. Odottamisen aikana olisi mahdollista tehdä esimerkiksi seuraavan asiakkaan irtojäätelöpalloa, mutta kiireessä edellisen asiakkaan odottamaan jäänyt tilaus unohtuu helposti. Tällöin asiakas kokee, ettei häntä palvella kunnolla.

Nykyisellä toimintakyvyllään pehmiskone ei pysty vastaamaan Sataman Kahvion vaatimuksiin. Kone pitäisi joko ohjelmoida uudestaan, jäätelömassasäiliöiden tulisi olla huomattavasti suuremmat, tai koneesta olisi luovuttava kokonaan. Koneesta syntyvä haitta on tällä hetkellä suurempi kuin sen tuomat tulot.

Kahvion työntekijöiden työpisteet voisi suunnitella ja järjestellä uudelleen niin, että tarpeeton liikkuminen voidaan minimoida työtehokkuuden lisäämiseksi. Kaikki turha liike, jonka työntekijän tekee työn aikana, kuten työkalujen etsiminen, kurkottelu ja pinoaminen ja kävely, on hukkaa. (Liker 2006, 29.) Jäätelöpisteellä tarpeetonta liikkumista syntyy, kun työntekijöiden on aika-ajoin käveltävä keittiön vesipisteelle pesemään jäätelökauhoja. Kun jäätelökauhoja on vain neljä, hidastaa se pesemään lähteneen työntekijän lisäksi toista työntekijää, kun hän joutuu odottelemaan puhtaita kauhoja.

Jäätelökauhoja olisi oltava enemmän, mutta myös jäätelöpisteen läheisyyteen sijoitettava vesipiste nopeuttaisi toimintaa huomattavasti ja vähentäisi liikkumisesta syntyvää hukkaa. Vesipiste veisi hieman pöytätilaa, mutta hukan minimoimisesta syntyvä hyöty olisi huomattava. Oluthanan viereen on mahdollista sijoittaa vesihana ja kapea allas. (Wigell 2013)

Osasta tuotteista aiheutuu odottamisesta johtuvaa hukkaa ja ylimääräistä työtä. Myös käveleminen ja keskeneräisten töiden kuljettaminen paikasta tai prosessista toiseen aiheuttaa hukkaa (Liker 2006, 29). Lettuannokset ja paninit ovat hyvä esimerkki hukkaa aiheuttavista tuotteista. Yhden paninin valmistamiseen parilalla kuluu noin 4–15 minuuttia; 4 minuuttia kuluu, jos parila on valmiiksi lämmin, ja jopa 15 minuuttia, jos parila joudutaan lämmittämään. Paninin valmistumista on valvottava tarkkaan, sillä se palaa herkästi. Kun yksi työntekijä joutuu poistumaan alkuperäisistä tehtävistään odottamaan paninin valmistumista, jono hidastuu merkittävästi.

Panineja voisi olla tarjolla esimerkiksi vain lounas- tai ilta-aikaan, jolloin niitä myydään eniten. Lounasaikaan ja iltaisin kahvilan asiakasmäärä sallisi yhden työntekijän irtoamisen palvelutiskiltä annoksen valmistamiseen ilman merkittäviä vaikutuksia jonon liikkumiseen. Paninin vaihtamista kustannustehokkaampaan ja vähemmän hukkaa aiheuttavaan tuotteeseen voisi myös harkita.

Lettuannosta valmistaessa yksi työntekijä kuluttaa siihen aikaansa muutamia minuutteja. Ensimmäiseksi työntekijä kävelee keittiön puolelle hakemaan kaksi lettua kylmävetolaatikostosta. Sen jälkeen hän kävelee keittiöstä myyntitiskin puolelle, etuoven lähelle mikroaaltouunin luokse, minkä jälkeen hän odottaa lettujen lämpenemistä minuutin. Lettujen lämmettyä työntekijä vie ne takaisin keittiöön ja lisää annokseen lisäkkeet. Vasta sen jälkeen hän pääsee viemään annoksen asiakkaalle. Tarpeetonta liikkumista voitaisiin välttää hankkimalla mikroaaltouuni keittiön puolelle, jolloin työntekijän ei tarvitse kävellä edestakaisin keskeneräisen annoksen kanssa. Tällöin suurin osa työntekijöiden välisistä yhteentörmäyksistä ahtaissa tiloissa voitaisiin välttää.

Lisämyyntipisteet

Sataman Kahvion pitkiä jonoja voitaisiin helpottaa lisämyyntipisteillä. Jos jono jakautuisi tasaisemmin kahdelle tai useammalle eri myyntipisteelle, sekä asiakkaan palvelukokemukselle että työntekijöiden viihtyminen parantuisivat merkittävästi. Kahvion tuotevalikoima voisi pysyä laajahkona, kun taas muista myyntipisteistä olisi tarjolla rajattu määrä eri tuotteita, jotka olisivat kaikki nopeasti saatavilla. Valmiiksi pakatut tuutit, mehujäät ja tikkujäätelöt ovat helppoja ja nopeita myydä, jolloin myyntipisteiden jonot liikkuisivat nopeasti.

Asiakkaat voisivat valita tilanteeseensa sopivan myyntipisteeseen. Kahviosta saisi edelleen kaikkea tuuteista, irtojäätelöistä ja sorbeteista jäätelöannoksiin ja tofujäätelöihin, kun taas uusista myyntipisteistä kiireisimmät saisivat rajatusta valikoimasta jäätelön nopeasti mukaansa.

Kahvilan takaterassille voisi lisätä yhden myyntipisteeseen. Terassilla olisi sopivasti tilaa muutamalle pakastimelle, joissa jäätelöitä säilytettäisiin, sekä kylmävetolaatikostolle, jossa voisi olla pieni valikoima juomia. Pöytätila esimerkiksi kassaa varten saataisiin paikalle siirrettävistä pöydistä. Yöksi pakastimet, kassa ja muut tarvikkeet voitaisiin siirtää takaterassilla olevan oven kautta kahvilaan sisälle.

Sataman Kahvion viereen, satama-altaaseen sijoitettava jäätelövene helpottaisi kahvilan ruuhkia ja se markkinoisi Rhea Ship Lines Oy:tä. Jäätelövene yhdenmukaistaisi yrityksestä syntyvää mielikuvaa ja toisi tunnettuutta myös yrittäjän muille laivoille. Jäätelövene olisi lisäksi uusi, uniikki turistinähtävyys Jyväskylän kaupungille. (Kautto, Pippola & Tenhunen 2013.)



Kuvio 6. Jäätelövene sijoittuisi kahvilasta nähden vasemmalle satama-altaaseen. (Kuva: Anni Tenhunen)

5.2 Mielenkiintoisempi jonotusaika

Asiakasvirtoja tulee hallita asiakkaan ensi kosketuksesta yrityksen kanssa aina viimeiseen palvelutilanteeseen saakka. Yrityksen täytyy tuottaa asiakkaalle paras mahdollinen palvelutilanne, myös jonotettaessa. Jos asiakas jonottaa liian kauan, vaikuttaa se automaattisesti asiakastyytyväisyyteen. Lyhyt odotusaika tekee asiakkaan tyytyväiseksi, ja on varmaa, että sellainen asiakas myös palaa takaisin. (An Introduction to Customer Flow Management 2008, 5; Laifu, Wei, Seng 2000, 1.)

Kun ihmiset eivät ymmärrä palveluprosessin kulkua ja tuntevat jäävänsä ilman palvelua, he tuntevat olonsa levottomiksi, turhautuneiksi ja lopulta vihaisiksi. Monissa hui- ja teemapuistoissa työntekijät viihdyttävät jonottavia asiakkaita kertomalla heille esimerkiksi yrityksen historiasta ja toiminnasta. Floridassa sijaitseva Disney World, kuten monet

muutkin vastaavat yritykset, sijoittavat suuria summia tehdäkseen jonottamisesta miellyttävämpää asiakkailleen ja jotta jonotusaika tuntuisi lyhemmältä. Se osoittaa hyvää bisnesälyä, koska pitkät jonot ovat suurin negatiivisen palautteen aihe teemapuistoissa. (Norman 2009; Martin 2013.)

Teemapuistoissa on viime vuosien aikana otettu käyttöön interaktiivisia jonoja, joissa odottavat asiakkaat voivat katsella videoita ja pelata pelejä. Joissain puistoissa asiakkaita viihdyttävät jopa palkatut jonglöörit ja teeman mukaisiin asuihin pukeutuneet esiintyjät, jotka kertovat vitsejä ja laulavat. Six Flags Magic Mountainin huvipuistossa Valenciassa asennettiin hiljattain suuri näyttö uusimman laitteen jonon yläpuolelle. Asiakkaat voivat katsella odottaessaan videoita extreme-urheilusta. (Martin 2013.) Asiakkaat pitävät sitä osana kokemusta eivätkä ajattele sitä odottamisena. Tätä ajattelumallia voidaan laajentaa moneen yritykseen. (Norman 2009.)

Jonotusaikoja on joskus mahdollista lyhentää, mutta jonottamisesta voidaan tehdä asiakkaille myös siedettävämpää ja jopa hauskaa. Aika kuluu paljon nopeammin, kun on jotain tekemistä. Yrityksen näkökulmasta asiakkaiden jonottaminen on potentiaalinen aika markkinoinnille, ja silloin on mahdollista lisätä myyntiä.

Sataman Kahvion resurssit eivät ehkä salli jonglöörien palkkaamista asiakkaiden viihdyttämiseksi, mutta asiakkaille voidaan tarjota esimerkiksi katseltavaa ja luettavaa jonottamisen ajaksi. Kahvion etuikkunaan laitettava näyttö olisi oivallinen paikka esimerkiksi Kahvion vanhojen ja uusien tuotteiden esittelyyn, Rhean laiva-aikataulujen ilmoittamiseen ja satama-alueen esittelyyn (Viilos 2013). Lisäksi näytössä voisi pyöriä mainoksia Jyväskylän tai sataman alueen tapahtumista ja muita asiakkaita kiinnostavista aiheista. Suomen-, englannin- ja venäjänkieliset tekstit palvelisivat myös matkailijoita tehden sataman alueen ja Jyväskylän kaupungin helpommin lähestyttäväksi ulkomaalaisille turisteille.

Valokuvat, videot ja musiikki nostaisivat tunnelmaa ja viihdyttäisivät odottavia asiakkaita. Lutakon asukkaat ovat toivoneet, että Lutakon 100 – vuotista historiaa tuotaisiin esiin esimerkiksi valokuvien ja tietoisukujen avulla (Peitso 2012, 4). Kahvion etuikkunan näyttö voisi esitellä alueen ja rakennusten historiaa, jolloin ihmisten mielikuvat perinteikkäästä sataman alueesta vahvistuisivat.



Kuvio 7. Näyttö sijoittuisi sinisen Pingviini – mainoksen kohdalle. (Kuva: Anni Tenhunen)

Sataman Kahvion pihaan, ruusupensaiden viereen voisi tuoda kahdesta neljään infotaulua, joissa kerrottaisiin esimerkiksi sataman alueen historiasta ja tulevaisuudesta kuvin ja tekstein. Esimerkiksi sarjakuvat ja tarinat voisivat olla mielekäästä luettavaa sekä lapsille että aikuisille.

6 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

6.1 Nykytila-analyysi

Rhea Ship Lines Oy:n toimitusjohtaja ja omistaja Sari Wigell toimii myös Sataman Kahviossa esimiehenä. Wigell ei ole mukana kahvilan päivittäisessä toiminnassa, mutta hän hoitaa osittain tilauksia ja hallinnoi rahavirtoja. Sade Wigell on kesällä 2013 hoitanut Kahvion tukkuhankinnat ja pieniltä osin ollut mukana kahvilan päivittäisessä toiminnassa. Sataman Kahviossa työskenteli kesällä 2013 yhteensä 15 kokoaikaista henkilöä. Osalla heistä oli useampi työpaikka samaan aikaan. Kesällä 2013 Sataman Kahviossa on työskennellyt myös noin seitsemän muuta henkilöä. Kahvilahenkilökunnan lisäksi töissä oli kaksi satamanpoikaa, joiden tehtäviin kuuluu sataman siisteydestä huolehtiminen, kahvilan avaamisessa auttaminen, sekä Gaian ja Rhean peseminen ja huoltotoimenpiteet.

Haasteena henkilöstön osalta on myös henkilökunnan naisvoittoisuus, sillä kahvilassa on työskennellyt vain yksi mies. Tunteiden käsittely nousee yhdeksi tärkeäksi asiaksi, kun puhutaan naisvoittoisesta työyhteisöstä.

Sataman Kahviosta on puuttunut lähiesimies kesällä 2013. Työntekijät ovat itse luoneet omia toimintamallejaan ja pyrkineet sopeutumaan jatkuvasti vaihtelevaan tilanteeseen. Työnteosta on puuttunut auktoriteetti, rakenne sekä yhdessä sovitut toimintatavat ja pelisäännöt. Yrittäjällä on ollut suuri vastuu kahdesta muusta yrityksestään ja niiden päivittäisten asioiden hoitamisesta, joten Sataman Kahviolle ja sen henkilökunnalle ei ole jäänyt aikaa.

Työntekijät ovat eläneet omaa työarkeaan Sataman Kahviossa ja pyrkineet toimimaan niin kuin ovat parhaaksi ja käytännöllisimmäksi nähneet. Monet päätökset ovat syntyneet työntekijöiden yhteisessä ymmärryksessä, neuvottelemisen jälkeen. Aina nämä päätökset eivät kuitenkaan ole olleet taloudellisesti kannattavimpia tai yrittäjä ei ole nähnyt päätösten taustalle, jolloin on syntynyt konfliktitilanteita. Esimiehen tietämättömyys kahvilan arjesta ja tehdyistä päätöksistä on ollut hämmentävää sekä työntekijöille, että yrittäjälle. Ymmärryksen puute ja tietämättömyys ovat olleet suurimpia ongelmia.

Selkeän viestintäkanavan tai yhteyshenkilön, kuten lähiesimiehen puuttuminen on myöskin noussut suureksi kuormittavaksi tekijäksi. Jokainen työntekijöistä on saattanut kysyä ratkaisua samaan ongelmaan ja tällaisessa tilanteessa viestinnän puuttuminen sekä työntekijöiden kesken, että esimiehen ja työntekijöiden välillä on ilmiselvää. Sata-man Kahviossa kesällä 2012 toimi lähiesimies joka huolehti päivittäisistä asioista sekä jakoi vastuuta erilaisista tehtävistä. Tehtävät oli jaettu melko selkeästi ja painotettu tiettyille henkilöille. Kesällä 2013 sama lähiesimies, sekä muutama edellisenä kesänä vastuuta ottanut työntekijä olivat mukana Kahvion toiminnassa satunnaisesti. Tämä loi suurta hämmennystä ja epäselvyyttä siitä, kenen ohjeita tulisi noudattaa. Kyseisten henkilöiden satunnaiset käynnit kahvilalla ja ristiriidan ohjeistusten välillä muodostuivat ongelmaksi ja aiheuttivat välinpitämättömyyttä työntekijöissä.

Sekavuutta tilanteeseen on myös tuonut se, ettei vastuutehtäviä ole jaettu kenellekään, vaan ne ovat kaikkien hoidettavana. Tällaisia tehtäviä ovat olleet tukkulistojen, inventaarioiden ja tilausten tekeminen. Kesän aikana on ollut tilanteita, jolloin sama tehtävä on hoidettu moneen kertaan ja toista tehtävää ei ole tehty ollenkaan. Työvuorolistojen teko on aiheuttanut suuria ongelmia, sillä työntekijät ovat lisänneet listaan vuoroja mielensä mukaan, sekä vaihtaneet työvuoroja toisille työntekijöille ilmoittamatta. Tämän takia on ollut tilanteita, jolloin työntekijä on tullut turhaan töihin tai on jättänyt tulematta, koska ei ole ollut tietoinen tehdyistä vaihdoista. Kesällä on ollut myös tilanteita, että melkein kaikki työntekijät ovat merkinneet samalle päivälle vapaapäivän itselleen, jolloin Kahviossa ei ole ollut tarpeeksi työntekijöitä ja töissä olevat ovat joutuneet tekemään ylityötä.

Henkilökunnan kysely

Kesällä 2013 työntekijöiltä pyydettiin palautetta ajatellen kesän 2013 toimintaa. Palautteen kerääminen on myös tapa sitouttaa. Palautteista löytyvät ideat tulee toteuttaa ja kehitettävät asiat muuttaa, tällöin seuraavana kesänä töihin palaava voi kokea vaikuttaneensa asioihin.

Kehitysehdotuksia tuli paljon ja ne jakautuivat selkeästi kolmeen kategoriaan: henkilöstöjohtamiseen, aukioloaikoihin ja päivittäistä työtä helpottaviin asioihin. Koko työyhteis-

söllä on selkeä näkemys Sataman Kahvion tärkeimmistä kehityskohteista. Tässä on käsitelty sekä henkilöstöjohtamista koskevia asioita että Kahvion päivittäiseen työskentelyyn liittyviä välineitä ja toimintoja.

Palautteissa tuli selkeästi esille se, että työntekijät kaipaavat lähiesimiestä, esimerkiksi vuoropäällikköä, joka hoitaisi vastuullisimmat asiat ja huolehtisi informaation kulkemisesta. Lisää työntekijöitä myös on kaivattu helpottamaan raskainta työtaakkaa. Lyhemmät työajat nousivat myös palautteista esille.

Vuoropäällikön palkkaaminen on ravintoloitsijan vastuulla ja työntekijöiltä saatu palaute on niin selkeää, ettei yrittäjän tulisi sivuuttaa sitä. Työtaakan helpottaminen varmasti onnistuu työvuorojen uudelleen järjestämisellä ja aikataulutuksella. Työvuorojen uudelleen suunnittelulla voidaan myös ratkaista lisätövoiman tarve tai taata se, että lisätövoimalle varmasti on työtunteja. Työntekijöitä ei haittaisi, vaikka työvuorot olisivat lyhempiä ja vapaa päivien kierto nopeampi.

Aukiolo-aikoihin työntekijät ovat ottaneet kantaa; ajat eivät ole kannattavia tällaisena. Jotain ohjelmaa tulisi järjestää aikavälille 21.00-00.00 koska tuolla ajalla ei myyntiä ole juuri ollenkaan. Työntekijät ovat ehdottaneet tapahtumia, kampanjoita ja livemusiikkia. Näin kahvilan kannattavuutta voitaisiin kasvattaa ilman, että henkilöstökulut kasvaisivat tämän hetkisistä ollenkaan.

Päivittäisen työn helpottamiseen ja asiakaspalvelua tukeviin ratkaisuihin on tullut työntekijöiltä paljon ehdotuksia. Jäätelöiden hinnat eivät ole tarpeeksi selkeästi esillä, liian paljon aikaa menee siihen, kun asiakkaille toistetaan hintoja. Kaikille tuotteille kokonaan uutta hinnastoa tarvitaan ja hinnaston tulisi olla helppolukuisempi kuin nykyinen. Hinnastossa voisi korostaa joitain tiettyjä tuoteryhmiä, joiden myyntiä halutaan kasvattaa.

KAHVI	1,50	MUNKKI	2,20
TEE	1,20	KORVAPUUSTI	2,20
KAAKAO	2,50	DONITSI	2,50
LIMSA PIENI	2,50	MUFFINSSI	2,20
LIMSA ISO	3,00	LEIVOKSET	0,88
LIMSA 0,5l	3,50	VIINERIT	2,50
KIVENNÄISVEDET 0,5l	3,50	KAKUT	0,88
VESIPULLO 0,5l	3,00	PIKKULEIVÄT	0,50
JÄÄTEE	4,00	SÄMPYLÄT	2,90
RED BULL	4,00	CROISANTTI	4,20
GRANINI	2,40	REISSARI	3,90
PILLIMEHUT	1,20	LEIPÄNEN	2,50
OLUT III 0,5l	5,30	PIIRAKAT	1,00
OLUT III 0,33l	4,20	PANINI	0,00
ERIKOISOLUET	6,80	SALAATILLA 7€	0,00
HANA SIIDERI 0,4l	5,30		
UP CIDER SIIDERIT 0,33l	5,30		
MUUT SIIDERIT	6,00		
LONKERO	5,30		
VIINIT 16cl	6,50		
KUOHUVIINI PICCOLOT	9,00		
JÄLKIRUOKAVIINIT 8cl	8,88		
BREEZER / SMIRNOFF ICE	7,00		

Kuvio 8. Sataman Kahvion nykyinen hinnasto. (Kuva: Henrietta Pippola)

Kahvion esteettisyyden kannalta on ehdotettu uusia siistejä tuote- ja hintatiedot sisältäviä kylttejä vitriiniin ja leivonnaiskoreille. Terassilla on ongelmana tuuli ja sade, servietit ja muut paperiroskat lähtevät helposti lentoon ja roskaavat terassia sekä Kahvion ympäristöä. Monet asiakkaat myös piilottavat roskansa terassinpöydillä oleviin tuhkakuppeihin, jolloin vaarana on että roskat syttyvät palamaan. Terassin pöytiin voisikin lisätä siistit pienet roskaämpärit.



Kuvio 9. Tämän hetkiset tuotteista ja hinnoista kertovat laput. (Kuva: Henrietta Pippola)

Asiakkaat pyytävät jonkin verran tarjottimia käyttöönsä, joten tiskin taakse voisi hankkia asiakaskäyttöön tarkoitettuja tarjottimia. Tarjottimien tulee olla liukuestettyjä sekä kestää kuumuutta sekä pesua. Tarjottimet saattavat tuntua ostokselta johon ei tarvitse panostaa, mutta jos laadusta tingitään ne saattavat olla todella suuri menoerä.

Lämpötila Kahviossa nousee todella korkeaksi kuumina päivinä. Tuulettimia kaivattaisiin, jotta ilma kiertäisi ja pysyisi hieman viileämpänä. Kuumuudessa työskennellessä täytyy mahdollistaa myös sopivasti taukoja työntekijöille, tauot auttavat jaksamaan ja virkistävät.

Kahviossa asiakkaat usein kysyvät maksutavasta ja varmistavat, että käyhän maksuvälineenä kortti. Kahvion oviin voisikin hankkia pienet tarrat tai kyltit, joissa kerrotaisiin kortin käyvän maksuvälineenä. Jotta pystytään toimimaan tehokkaasti, tulee myös korttikoneiden olla kunnossa ja toimia moitteettomasti.

Työtasoja kaivattaisiin lisää jäätelötiskille. Tällä hetkellä on ongelma, että yhdellä tasolla ovat jäät, vohvelit ja juomahanat. Työntekijät ovat toistensa tiellä. Onkin ehdotettu että työtasoa lisättäisiin toiseen paikkaan jolloin työpisteet erottuisivat selkeämmin toisis-

taan. Myös jäätelöpisteen uudelleen järjestely toisi lisää työtilaa. Suosituimpien jäätelöiden menekki on niin suuri että työntekijät jonottavat vuorotellen jäätelövuoaalle, Jäätelöpisteen voisi järjestellä siten että kaikkein suosituimmista mauista olisi esillä kaksi vuokaa jolloin jonotus poistuisi.

Monet näistä ehdotuksista on täysin mahdollista ja yksinkertaista toteuttaa. Kokooma ehdotuksista on toimitettu yrittäjälle, joka voi tehdä hankinta päätökset ja delegoida toteutuksen eteenpäin.

6.2 Palvelumalli

Palvelumalli tuo rakennetta työpäivään ja työtappoihin. Luo yhtenäistä ilmapiiriä sekä työntekijöille sekä näyttää selkeältä asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Palvelumallin avulla varmasti saadaan työntekoa tehokkaammaksi ja saavutetaan parempia tuloksia esimerkiksi henkilöstökustannuksia tarkastellessa. Näin luodaan yhteisiä toimintatapoja ja pelisääntöjä.

Sataman Kahviolla tarjotaan asiakkaille ihania ja ikimuistoisia hetkiä. Jokainen jäätelötötkerö ja kahvikuppi ovat tärkeitä. Ystävällinen asiakaspalvelu ja reipas palvelumieli ovat kaikkein tärkeintä. Monista paikoista saa kahvia ja jäätelöä mutta jos ne tarjoillaan hymyn kanssa sekä upeassa miljöössä on palvelukokemus asiakkaalle tärkeämpi, näin asiakas varmemmin palaa uudelleen käyttämään kahvilan palveluita. Laadukas palvelu on jotain mitä asiakas odottaa Sataman Kahviolla saavansa, aina toimitaan asiakkaan hyväksi joustavaisesti ja avuliaasti. Toimitaan kuuraketti- mallin mukaisesti, asiakkaan halutesa kuuraketin niin se hankitaan hänelle, mutta siinä saattaa kestää hetki.

Tärkeää Kahviolla työskennellessä on joustavuus. Joskus joutuu venymään työaikojen suhteen kun aurinko paistaa ja kaikki haluavat syödä jäätelöä, toisinaan taas jokaiselle tulee yllättävä vapaa-päivä kun kaatosade yllättää.

Kaikki työntekijät osallistuvat kaikkiin työtehtäviin, vaihtuvuus on jaksamisen kannalta hyvä asia. Kun työtehtävät vaihtelevat päivänmittaan kaikille tulee myös erilaisia virikkei-

tä. Työvuoron aikana järjestetään kaikille tasapuolisesti taukoja. Tauoilla käyminen varmistetaan kaikilta työkavereilta sekä vuorosta vastaavalta ennen kuin tauolle lähdetään.

Suurimmat asiat palvelussa Sataman Kahviolla ovat reippaus, auttavaisuus, palvelualttius, omatoimisuus ja ystävällisyys. Itseä ja muita kannustamalla päästään parhaisiin tuloksiin. Palvelun ja sen raamit on määritellyt yrittäjä.

6.3 Työ ja tunteet

Kahviossa päivät venyvät välillä todella pitkiksi ja työstä tulee helposti elämän keskipiste. Työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta ja kestävyyttä. Jatkuva asiakasvirta rasittaa myös henkisesti. On tärkeää tiedostaa omat tunteensa työtä tehdessä, jotta voisi ymmärtää muiden tunteita, tunteiden ymmärtämisen kautta voi tukea ja auttaa muiden työtä (Kalliomaa & Kettunen 2010, 58-59). Työyhteisöstä voi saada arvokasta vertaistukea yksityiselämään sekä hankaliin työtilanteisiin. Pitkällä aikavälillä hyvinvoinnin edellytys on se, että kaikki elämän osa-alueet työ, perhe, vapaa-aika ja oma aika ovat tasapainossa. Jos esimies asettaa työn kaiken edelle saattaa hän viestiä työntekijöille, että vain työ merkitsee jotain. Tämä on hyvä ottaa huomioon esimiestehtävissä. (Mossboda & Peterson & Rönholm 2008, 31.)

Jokainen yrityksen työntekijöistä on sisäinen asiakas. Työntekijöiden hyvinvoinnista tulisi pitää huolta sekä henkisellä, että fyysisellä tasolla. Kun työympäristön ilmapiiri on positiivinen ja avoin keskustelulle, on sillä suuri vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin. Kun sisäiset asiakkaat ovat tyytyväisiä, he ovat paljon vastaanottavaisempia, valmiimpia joustamaan sekä palvelualttiimpia. Tämä on yritykselle todella arvokasta, sillä jokainen asiakaskohtaaminen on markkinointia.

Yhteisten asioiden kokeminen ja jakaminen luo yhteisöllisyyttä. Työntekijöiden tulisikin asettaa yhdessä kesälle 2014 tavoitteita, joita kohti halutaan tehdä työtä. Työlle voidaan esimerkiksi asettaa välitavoitteita ja yksi päätavoite, välitavoitteita voisi olla vaikka erilaiset tapahtumat ja niistä suoriutuminen, päätavoitteena voisi olla esimerkiksi olla Suo-

men paras jäätelökioski. Tavoitteiden saavuttaminen ja onnistuminen tuovat positiivisia tunteita työyhteisöön.

Jos epäonnistutaan ja eteen tulee negatiivisuutta, on tärkeää etenkin esimiehelle, ettei hän anna kielteisten tunteiden ohjata omaa käyttäytymistään, vaan hillitsee itsensä ja toimii vastuullisesti (Kalliomaa & Kettunen 2010, 58). Jokaisen työntekijän on pystyttävä vastaanottamaan positiivista, negatiivista sekä rakentavaa palautetta. Etukäteen ei voida tietää kuinka työntekijät reagoivat saamaansa palautteeseen, esimiehellä on oltava valmiudet käsitellä työntekijän kanssa esille nousseita tunnetiloja. Johtamistyön ydin on erilaisten ristiriitatilanteiden ratkaisua, informaation säilöminen muistiin osoittaa, että esimies on ymmärtänyt päätöksenteon ja palautteen annon olevan vuorovaikutuksessa keskeisessä roolissa (Kalliomaa & Kettunen 2010, 76).

Tunteiden käsittelyyn, luottamuksen luomiseen ja palautteen antoon hyvänä esimiehen työkaluna pidetään kehityskeskustelua. Kehityskeskustelu on tapa antaa työntekijöille tilaisuus kertoa ajatuksistaan, huolistaan, ideoistaan ja toiveistaan. Tämä on myös esimiehille tilaisuus ilmaista mitä hän ja organisaatio odottavat yksittäiseltä työntekijältä. Kehityskeskustelu tähtää myös kommunikaation laadun parantamiseen. (Ronthy-Östberg & Rosendahl 2004, 99.)

6.4 Työvuorojen suunnittelu

Esimies on keskeisessä asemassa yrityksen tuottavuuden ja toiminnan laadun kannalta. Osassa työyhteisöistä esimies osallistuu myös työn tekemiseen ja hoitaa johtamistehtävänsä suorittavan työn ohella. Näissä tapauksissa toiminnan suunnittelulle jää niukasti aikaa. Tehokkaaseen työhön tarvitaankin päivittäisen toiminnan ohjaamista ja ihmisten omatoimisuutta lisääviä apuvälineitä (Laurent 2006, 51).

Koska Sataman Kahvion suurin menoerä on henkilöstökustannukset, tulisi näitä kustannuksia laskea esimerkiksi työvuorojen uudelleen suunnittelulla. Työntekijöille täytyy myös sesongin alussa selkeyttää työajoissa joustamisen merkitys, sekä työvuorojen pidentyessä, että mahdolliset työvuorojen peruuntumiset sääolosuhteista johtuen. Työ-

vuorojen uudelleen suunnittelulla voidaan säästää vähintään neljä tuntia päivässä, koko kesän aikana se tarkoittaisi vähintään 612 työtunnin vähenemistä (kts. Liite 5). Sataman Kahvion toiminnan alkaessa kesällä 2014 voidaan muutoksia tehdä vielä lisää suurempien tuntisäästöjen saavuttamiseksi.

Sesonkityöskentely on usein raskasta, ja työtunteja saattaa kertyä päivässä enemmän kuin pitäisi. Toisinaan myös tuntien jakautuminen epätasaisesti on ongelma. Työvuoroja täytyy myös muokata jatkuvasti esimerkiksi sään mukaan. Päivinä, jolloin aurinko paistaa ja lämpötila nousee korkealle, työntekijöitä tarvitaan 8 - 10, kun taas sateisina päivinä pärjätään kolmella työntekijällä.

Sataman Kahvion työvuorojen suunnittelua on kehitettävä ja uusia mahdollisuuksia ko-keilla. Työvuorojen suunnittelun pitäisi kuulua yhdelle henkilölle, joka hallinnoi kaikkea työvuorojen suunnittelusta työvuorojen vaihtamiseen. Se selkeyttäisi myös tiedotusta, kun kaikki informaatio työvuoroista kulkisi yhden henkilön kautta.

Tällä hetkellä työpäivien kestot ovat epämääräisiä ja varmuutta työvuoron päättymisen ajankohdasta ei ole töihin tultaessa. Työvuoroja voidaan lyhentää ja päättymisen ajan-kohtaa selkeyttää lisäämällä työvuorolistaan yksi tai useampi vuoron alkamisajankohta. Esimerkiksi päivällä työvuoroon klo 12.00 tuleva työntekijä saattaa joutua olemaan töis-sä jopa klo 22.00:een asti. Lisäämällä työvuorolistaan työvuoron, joka alkaa klo 18.00 voidaan taata klo 12.00 saapuneelle työntekijälle kotiin pääsyn viimeistään klo 20.00. (ks. Liite 5.)

Työvuorolista 1 (ks. Liite 5) kuvaa Sataman Kahviossa tämän hetkistä tilannetta. Työvuorolista 2 (ks. Liite 5) ehdotetaan otettavaksi käyttöön kesällä 2014. Työvuorolista 3 ja 4 (ks. Liite 5) kuvaavat työvuorojen sijoittumista tihkusadepäivänä sekä päivänä, jolloin sataa kaatamalla vettä. Työvuorojen uudelleen järjestämisellä vähennetään henkilöstö-kuluja vaikuttamalla käytettyjen työtuntien määrään. Henkilöstökulut ovat tällä hetkellä todella suuri meno Sataman Kahviossa ja kesälle 2014 on asetettu tavoitteeksi vähentää henkilöstökustannuksia 10 %. Työvuorojen järjestämisellä voidaan myös vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen, voidaan taata lepoajat sekä vapaapäivät.

Sateisina päivinä Sataman Kahviossa hiljenee, joten työntekijöitäkään ei tarvita niin paljon. Paljon vuoroja joudutaan perumaan sadepäivinä. Sadepäivien varalle ehdotetaan järjestettäväksi tuntipankkia. Kaikki työntekijät voivat kerätä sinne työtuntejaan ja niinä päivinä, kun ei ole töitä sääolosuhteiden takia, voisi näitä tunteja käyttää. Näin työntekijöiden tulotkin tasoittuvat.

Esimerkki: Maija on maanantaina yhden tunnin, tiistaina kaksi tuntia ja torstaina yhden tunnin pidempään töissä. Perjantaina kuitenkin sataa vettä ja Maijan työvuoro joudutaan perumaan. Maija voi merkitä perjantaille itselleen työtä neljä tuntia, jotka hänelle ovat kertyneet tuntipankkiin.

Työlainsäädäntö

Työntekijöiden työsuhteen pohjana on noudatettava työlainsäädäntöä, jonka mukaan toimitaan. Vaikka Suomessa on sopimusvapaus, sitä rajoittavat huomattavasti tasa-arvolain säädökset, työsopimuslain ja rikoslain syrjintäkiellot sekä takaisinottovelvollisuus. Vapautta on rajoitettu myös työlainsäädännön ja työehtosopimusten määräyksillä. (EK-tieto 2009, 17.)

Ennen työsuhteen alkamista tehdään työsopimus (ks. Liite 3). Työsopimuksessa olisi hyvä sopia ainakin seuraavista asioista: työsuhteen alkamisajankohta, onko työsuhde määräaikainen vai voimassa toistaiseksi, määräaikaisen työsuhteen kesto ja peruste, koeaika, työaika, mahdollinen harjoittelu-aika, palkka tai sen määräytymisperusteet, vuosiloman määräytyminen, irtisanomisaika, suostumus sunnuntai- ja lisätyön tekemisestä sekä varallaolosta (EK-tieto 2009, 21). Useat työsopimuksesta löytyvät asiat, kuten palkka, on määritelty alan työehtosopimuksessa, jolloin työsopimuksessa riittää viittaus työehtosopimukseen. Tämä on sopimus, jolla työntekijä sitoutuu tekemään työtä sovittua korvausta vastaan. Kun työsopimus on tehty, alkaa työsuhde. Jotta työsuhde voi alkaa, edellytetään työsopimusta ja työn teon alkamista.

Työntekijällä sekä työnantajalla on omia velvollisuuksia, joista täytyy huolehtia työsuhteen aikana. Tällaisia velvollisuuksia ovat muun muassa työturvallisuus, liike- ja ammattisalaisuudet ja syrjäntäkielto.

6.5 Perehdyttäminen, sitouttaminen ja ryhmäytyminen

Esimiestyössä on tärkeää pystyä hallitsemaan kokonaisuuksia ja sen pieniä osia. Täytyy osata työlainsäädäntö ja istuttaa se työskentelyyn niin, että sitä noudatetaan sekä työnantajan että työntekijän osalta. Hiljaista tietoa täytyy pystyä ohjaamaan oikeisiin työtehtäviin. Työntekijöiden tunteminen ja taustaan tutustuminen nousee näin suureen rooliin. Jotta kaikki työntekijät tietävät omat vastualueensa on tärkeää perehdyttää heidät työtehtäviin. Sesonkityöskentelyssä tehokas ja työyhteisöä yhdistävä perehdyttämisen keino on pitää kaikille yhteinen perehdytys ja koulutuspäivä. (ks. LIITE 6)

Osaamisen johtamisen taitoa arvostetaan nykyään entistä enemmän ja se nähdään yhtenä yrityksen menestystekijöistä. Työelämässä kilpaillaan sellaisista työntekijöistä, jotka pystyvät muokkaamaan yrityksen toiminnan ulkoista olemusta ja asiakkaille syntyvää mielikuvaa. Tällaisille osaajille täytyy antaa vapautta toteuttaa itseään, jotta luovuus ruokkisi itseään ja heidän mielenkiintonsa työpaikkaa kohtaan säilyisi, heidät halutaan sitouttaa organisaatioon. (Farnham 2010, 195.) Oikeiden henkilöiden ohjaaminen heidän osaamistaan vastaaviin työtehtäviin tuottaa tulosta ainakin seuraavista näkökulmista, työteho paranee ja sitoutuminen omaan työhön on voimakkaampaa. Mieluinen työnkuva aiheuttaa vähemmän sairaslomia, työntekijän itsetunto nousee sekä hän tuntee itsensä tärkeäksi ja hyödylliseksi. Osaamisen johtamisen tulosten pitäisi näkyä kehittyneimpinä toimintatapoina, tuotteina ja palveluina, innovaatioina ja lopulta parantuneena taloudellisena tuloksena. (Viitala 2009, 170.)

Työntekijät sitoutuvat paremmin työhön, jossa heillä on päämääriä ja tavoitteita. Silloin ei tehdä työtä vain työn vuoksi vaan jonkin yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Aikaa, ideoita, taitoja, parannuksia ja oppimismahdollisuuksia heitetään hukkaan, kun työntekijöitä ei sitouteta tai kuunnella (Liker 2006, 29).

Valmennus on yksi sitouttamisen työvälineistä. Valmennuksen avulla annetaan työntekijälle mahdollisuus etsiä parasta ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmaan omien tietojen ja kokemusten avulla. Valmennusta käytetään usein jonkin asian tiedostamiseen. Onnistuneen valmennuksen jälkeen kaikki asiat on käsitelty, kun näitä asioita lähdetään viemään käytäntöön, syntyy mahdollisimman vähän vastarintaa. Pitkällä aikavälillä valmennusta käytettäessä säästetään aikaa, työntekijöistä tulee entistä oma-aloitteisempia, itsenäisempiä ja rohkeampia. (Mossboda, Peterson & Rönholm 2008, 51–53.)

Delegointi on tulosten aikaansaamista muiden ihmisten avulla. (Mts. 57.) Vastuun jakaminen ja valtuuksien antaminen ovat keskeisimpiä asioita delegoinnissa. Delegointi edistää työntekijöiden motivaatiota ja vastuuntuntoa. Delegoitavia työtehtäviä kahvilalla voisi olla inventaarioiden tekeminen ja tukkulistan tekeminen. Työntekijän täytyy myös olla vastaanottavainen ja halukas tekemään vastuuta sisältäviä tehtäviä, muuten delegointi on epäonnistunut ja työn jälki saattaa olla todella huonoa tai työ jäädä kokonaan tekemättä. Kahviossa tällä hetkellä vallitsevasta sekavasta tilanteesta päästään pitkälti eroon delegoimalla ja rekrytoimalla oikein. Yrittäjän täytyy pystyä luomaan kestävä viestintäkanava esimiehen kanssa, jolloin hänen odotuksensa tulevat koko työyhteisön tietouteen. Esimiehen täytyy välittää nämä tiedot ja toiveet kaikille, jonka jälkeen pystytään delegoimaan tarvittavia työtehtäviä lisävastuuta haluaville. Jos työntekijällä on joku hyvä idea kampanjasta tai tapahtumasta, sen sijaan että esimies lähtisi sitä toteuttamaan, voidaan antaa työntekijän itse toteuttaa se. Silloin voidaan asettaa valtuuksille tietyt rajat. Lopullinen vastuu kuitenkin on aina esimiehellä. Näin työntekijä kokee vastuuta sekä saa uusia haasteita ja voi kehittää itseään.

Esimiehen työllä ja käyttäytymisellä on tutkitusti vaikutusta työntekijöiden kustannustehokkuuteen ja yritteliäisyyteen. Voimakkain vaikutus on seuraavilla kolmella osa-alueella: esimies osoittaa kunnioitusta, osaa käsitellä yhteistyökysymyksiä ja antaa työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa työtilanteeseen. Muita tehokkuuteen selkeästi vaikuttavia osa-alueita ovat palkitseminen, tiedotus, kokonaisnäkemys, tavoitteet, henkilökohtainen kehitys ja tehtävien yksinkertainen toteutus. (Mossboda ym. 2008, 43-44).

7 TULEVAISUUS

7.1 Tavoite

Työssä esiteltyjä keinoja käyttäen on mahdollista parantaa Sataman Kahvion toimintaa. Jouluna 2014 on katkolla Kahvion vuokrasopimus, ja Kahvion toiminnan osa-alueita parantamalla on mahdollista vaikuttaa vuokrasopimuksen jatkuvuuteen. Toimintaa halutaan kehittää asiakasystävällisempään suuntaan.

Sataman Kahvion merkitystä jyvaskyläläisille halutaan lisätä ja vahvistaa, sekä luoda satamasta kohtaamispaikka, jonne kaikkien on luonnollista tulla viettämään aikaa. Tavoitteena on vakituisen asiakaskunnan saavuttaminen sekä vakauttaminen. Sataman Kahviolla on myös halu säilyttää paikkansa Suomen kolmen suurimman jäätelöä myyvän toimipisteen joukossa.

7.2 Innovaatioprosessi

Innovaatioprosessi koostuu neljästä osasta, joita ovat luova vaihe, suunnittelu, kehitystyö ja lanseeraus. Innovaatioprosessia voidaan lähteä toteuttamaan kolmesta eri näkökulmasta, joita ovat asiakasnäkökulma, yritysnäkökulma tai tulevaisuusnäkökulma. Prosessin alussa tulee löytää syy, jonka vuoksi uutta lähdetään luomaan. Innovaatioprosessin tarkoituksena voisi esimerkiksi olla yrityksen brändin vahvistaminen, uudet asiakkuudet tai että yritys tarvitsee uusia tuotteita. (Kuha 2013.)

Innovoimalla voidaan myös osallistaa ja sitouttaa yrityksen henkilökuntaa. Työntekijät voivat olla vaikuttamassa yrityksen tulevaisuuteen.

Innovaatiotyöpaja

26.10.2013 järjestimme innovaatiotyöpajan jossa suunnittelimme erilaisia ratkaisuja Sataman Kahviolle. Työpajaan osallistuivat Anni Tenhunen ja Henrietta Pippola. Ehdotelmat ovat sellaisia, joita ei voida tällä hetkellä toteuttaa, mutta mahdollisuus kuitenkin on tulevaisuudessa. Osa ajatuksista saattaa olla käytössä jo jossain muissa yhteyksissä, mutta haluamme soveltaa ideoita kahvilaympäristöön. Innovaatiot syntyivät ajatuskarttojen avulla, sekä Tuotekehitysprosessin johtamisen kurssilla Jouni Hynyseltä opittuja innovointityökaluja käyttäen.

Innovaatiotyöpajan tarkoituksena oli löytää uusia ratkaisuja ja näkökulmia kahvilan ruuhka-uhppujen helpottamiseksi, ratkaisuja henkilöstökulujen vähentämiseksi sekä palvelutilanteen nopeuttamiseksi. Innovointityöpajan tuotoksia on tarkasteltu näkökulmasta, jossa kahvila on niin vetovoimainen, että se kuuluu myynneissä Suomen tasolla kolmen parhaan kahvilan joukkoon.

Jäätelöpallokone. Tätä konetta voi käyttää kahdella eri tavalla joko niin, että sen valikosta valitsemalla maun ja koon saa oikean jäätelöpallon, tai niin että se tekee jäätelöpallon ja valmiiksi jolloin ne säilötään valmiina pakastimeen ja käytetään myöhemmin. Kummassakin tapauksessa tällainen kone vähentäisi työntekijäkustannuksia, nopeuttaisi palvelua ja vähentäisi jännetupentulehduksia. Näkisimme että tällainen kone tulee mullistamaan jäätelökioskien tulevaisuuden.

Kassajärjestelmän uudistaminen ja kosketusnäyttöjen käyttöönotto. Joissain ravintoloissa vastaavia järjestelmiä on jo käytössä, mutta ei kahviloissa. Sataman Kahvion kohdalla tämä voisi toimia seuraavalla tavalla: asiakas tulee palvelupisteelle, tekee tilauksen työntekijältä, työntekijä laittaa tilauksen kassakoneeseen, josta lähtee tieto tilauksen sisällöstä keittiöön ja jäätelöpisteelle, näissä pisteissä tehdään valmiiksi nämä tuotteet jotka sitten odottavat asiakasta seuraavalla palvelupisteellä. Kun keittiössä tai jäätelöpisteellä on tehty kyseinen tilaus valmiiksi, he näpäyttävät kosketusnäyttöä jolloin siihen

tulee seuraava tilaus. Tällainen järjestelmä nopeuttaisi tilausten tekoa koska se poistaisi yhden ylimääräisen kohtaamisen asiakkaan kanssa.

Täysin automatisoitu palvelupiste. Asiakas saapuu kahvilaan josta löytyy tilauksen tekoa varten automaatti, asiakas valikoi automaatilla haluamansa tuotteet, jonka jälkeen myös maksu tapahtuu tähän samaan automaattiin, asiakkaan tilaus tulee valmiina erilliseltä palvelupisteeltä. Maksu voisi tapahtua pankkikortteihin uudistetulla lähilukutekniikalla. Tämä automaatti vähentäisi työntekijäkustannuksia, mutta poistaisi lisämyyntimahdollisuuden eikä kunnioittaisi Sataman Kahvion perinteitä.

Kahvikuppien pesuhihna. Kahvion terassilta kulkisi liukuhihna joka kuljettaisi likaiset astiat, kupit ja lautaset suoraan keittiöön jossa ne voidaan työntekijöiden toimesta lajitella ja pestä. Tai työntekijä pakkaa terassilla astiat pesupakkeihin, josta ne kulkevat liukuhihnalla pesukoneen kautta suoraan keittiöön, jolloin ne voidaan lajitella paikoilleen. Mahdollista olisi myös käyttää koko kahvilan läpi kulkevaa hihnaa jolle asiakkaat voisivat asettaa likaiset astiat, hihna voisi olla esimerkiksi Inotecin Nanopad –teknologiaa. Tällainen järjestelmä vähentäisi huomattavasti työntekijöiden kuormitusta, lisäisi huomattavasti työmukavuutta kun otetaan huomioon lämpötilat, sekä vähentäisi työntekijäkustannuksia.

Tuotteet liukuhihnalla. Asiakas maksaisi yhden tietyn summan tuotteista ja tuo summa oikeuttaisi hänet valitsemaan mitä tahansa haluamiaan tuotteita. Kahvilan ympäri kulkisi liukuhihna jolla olisi tuotteita esillä. Samaa tekniikkaa käytetään esimerkiksi japanilaisissa sushi –ravintoloissa. Jäätelöpallotkin voisivat kulkea erillistä pakastehihnaa pitkin josta ihmiset voisivat napata minkä vain jäätelön.

Kahvila, joka toimisi ainoastaan automaateilla. Asiakas ostaisi tietyn määrän poletteja jotka kävisivät kahvilassa oleviin automaatteihin. Kahvilan sisätiloissa olisi siis useita erilaisia automaatteja, kuten esimerkiksi lettu-, limonadi-, sämpylä-, kakku- ja jäätelöautomaatti. Tästä automaatista ei kuitenkaan saisi muita kuin valmiiksi pakattuja jäätelöitä. Tämä olisi erikoinen ja visuaalisesti mielenkiintoinen ratkaisu.

Valmiiksi pakatut jäätelöannokset. Kahviolla tehtäisiin valmiiksi jäätelöannoksia, joista löytyisi kolmea eri jäätelömakua ja lisäkkeitä. Valmistuksen jälkeen annokset vakuumi-
pakattaisiin. Erilaisia jäätelöannosvaihtoehtoja olisi kolmea erialaista, joista asiakas voisi
valita. Kun asiakas tilaa jäätelöannoksen, se voidaan ottaa pakastimesta ja antaa asiak-
kaalle. Jäätelöannosten teko on tällä hetkellä aikaa vievin toiminto, ja näin sitä no-
peutettaisiin.

8 POHDINTA

Työn aikana vahvistui pienten asioiden merkitys suurten vaikutusten aikaansaamiseksi. Pienillä muutoksilla ja teoilla voidaan vaikuttaa yrityksen menestykseen ja lähialueen tunnelmaan sekä viihtyvyyteen. Henkilöstön johtamista selkeyttämällä voidaan luoda yhteisiä pelisääntöjä ja näin parantaa ilmapiiriä. Koska henkilöstökustannukset ovat suuri menoerä, joudutaan työtehtäviä hieman muuttamaan ja selkiyttämään, jotta saataisiin säästöjä henkilöstökuluista. Pienillä arkea helpottavilla muutoksilla saadaan työmukavuutta lisättyä ja asiakkaita palveltua tehokkaammin. Asiakastyytyväisyys on ratkaiseva asia joka saa asiakkaat palaamaan uudelleen Sataman Kahviolle.

Suurin muutos olisi se, että Kahviolle palkataan henkilö, joka huolehtii Kahvion joka päivisestä toiminnasta sekä siitä että tarpeelliset muutokset tulisi tehtyä. Jos muutoksia ei tehdä eikä ongelmakohtiin reagoida nousevat Kahvion ylläpitokustannukset ja asiakastyytyväisyys heikkenee.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on menty todella lähelle Sataman Kahvion toimintaa. Osa asioista tuntuu todella itsestään selviltä ja yksinkertaisilta, mitä ne eivät välttämättä ole opinnäytetyön lukijalle. Työssä on pyritty avaamaan Kahvion nykysistä toimintaa ja tarjoamaan kehitys- ja korjausehdotuksia.

Työssä on mm. saatu kirjoitettua yrityksen palvelumalli, ja nyt Kahvion toiminnasta on kirjallista dokumentointia. Yrityksen palvelumallia ja perehdytyksestä tehtyä materiaalia tullaan käyttämään työntekijöiden koulutuksessa keväällä 2014.

Työ tuo käytännönläheistä tietoa kahvilatoiminnasta, sen haasteista ja palkitsevista asioista. Työssä näkyy selkeästi myös kahvilatoimintaan liittyviä kilpailuetuja. Työn avulla voidaan myös erotella kahvila toimintaa erilaisiin segmentteihin. Usein kahviloiden toimintaa pidetään pieninä, muutaman henkilön mukavina unelmatyöpaikkoina mutta todellisuudessa se on totista yritystoimintaa jossa, joudutaan johtamaan suurtakin henkilökuntaa. Kohtaamaan suuria asiakas määriä ja käsittelemään suurta määrää tuotteita.

LÄHTEET

Asemakaavan muutosehdotus 4. kaupunginosan satama-, venesatama-, puisto-, katu- ja vesialueille (Lutakon satama). Jyväskylän kaupunginvaltuuston pöytäkirja 14.04.2008.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. p., uud. p. Helsinki: Edita.

Eskola, A. & Mäntysaari, A. 2006. Menestys: kannattavuuden hallinnan perusteet. Helsinki: Otava.

Joonas Könttä, 2013. Jyväskylän kesässä riittää tekemistä. Viitattu 3.12.2013. <http://www.joonaskontta.fi/blogi/2013/06/27/61>.

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2012. Laskentatoimi. 3. p. Helsinki: Edita.

Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki. N.d. Viitattu 11.10.2013. <http://www3.jkl.fi/paatos/kv/2008/14041800.0/frmtxt77.htm>.

Jyväskylän Satama. N.d. Matkailu-opas.com. Viitattu 3.12.2013. <http://www.matkailu-opas.com/images/sataman-paviljonki-jyvaskyla.jpg>.

Kaavoituskäsitteitä. 2013. Turku: Turun kaupunki. Sivut päivitetty 31.5.2013. Viitattu 11.10.2013. <http://www.turku.fi>, Kaupunkisuunnittelu ja ympäristö, Kaavoitus, Kaavoituskäsitteitä.

Kalliomaa, S. & Kettunen, S. 2010. Luottamus esimiestyössä. Helsinki: WSOYpro.

Kaupunkisuunnitteluvirasto Itä-Helsingin kulttuuripuisto. Viitattu 11.10.2013. <http://ksv.hel.fi/itahelsinginkulttuuripuisto>.

Kaupunkisuunnittelu ja ympäristö kaavoituskäsitteitä. Viitattu 11.10.2013. <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=11985&culture=fi-fi&contentlan=1>.

- Kautto, S., Pippola, H., Tenhunen, A. 2013. Tuotekehitysprosessin johtaminen. Kurssiraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala, Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma.
- Kuha, M. 2013. JAMK. Tuotekehitysprosessien johtamisen opintojakso.
- Laitinen, K. 2007. Kilpailukykyä hinnoittelulla. Helsinki: Talentum.
- Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY Opimateriaalit Oy.
- Liker, J. K. 2006. Toyotan tapaan. Helsinki: Readme.fi.
- Lutakon asukasyhdistys ry. N.d. Lutakon asukasyhdistyksen ajatuksia satamasta. Muistio. Viitattu 22.11.2013. Julkaisematon.
- Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana. Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Helsinki: Talentum Media.
- Martin, H. 2013. More Theme Parks Make Sure Waiting In Line Is Long On Fun. Los Angeles Times 8.8.2013. Viitattu 13.11.2013.
<http://Articles.Latimes.Com/2013/Aug/08/Business/La-Fi-Theme-Park-Lines-20130809>.
- Mossboda, B-M., Peterson, M., Rönholm, I. 2008. Esimiehen ensiapu. Juva: WS Bookwell Oy.
- Norman, D. A. 2009. Designing Waits That Work. MIT Sloan Management Review 1.7.2009. Viitattu 8.11.2013. <http://Sloanreview.Mit.Edu/Article/Designing-Waits-That-Work/>.
- Palvelualojen ammattiliitto. 2013. Malleja työsopimuksista. Viitattu 1.12.2013. <https://www.pam.fi>, Työsude, Työsopimusmalleja.
- Päivänsalo, M. 2009. Lutakon muutos Jyväskylän keskustaa tehtaan pohjille 1985–2009. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.
- Q-MATIC AB 2008. An introduction to Customer Flow Management, 5. Viitattu 12.10.2013.
http://www.qmatic.com/PageFiles/238/CFM%20white%20paper_ver%20L1.5.pdf.
- Ronth-Östberg, M., Rosendahl, S. 2004. Kehityskeskustelun opas. 3.p. Helsinki: Tietosanomaa.

Sataman kahvila. 2011. Rhea & Gaia Jyväskylä. Viitattu 3.12.2013.
[Http://www.matkarhea.fi/index.php?id=40](http://www.matkarhea.fi/index.php?id=40).

Sopimus Lutakon satamapaviljongin vuokraamisesta sekä vierassatamapalveluiden järjestämisestä Lutakon satamassa. Viitattu 1.12.2013.
[Http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/51469_luonnos_lutakon_sataman_palvelusopimus.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/51469_luonnos_lutakon_sataman_palvelusopimus.pdf).

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

VARMA. Tunnista ajoissa stressi ja uupuminen. Painotalo Auranen Oy. Viitattu 3.12.2013. http://www.mielenterveysseura.fi/files/409/stressiopas_fin_netti.pdf.

Viiilos, J. 2013. Jyväskylän kaupungin Satama- ja katumestari. Haastattelu 22.11.2013.

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Wigell, S. 2013. Rhea Ship Lines Oy:n toimitusjohtaja ja omistaja. Sari Wigelin haastattelu 30.9.2013.

Zhang Laifu, J., Ng Wen Wei J. L., Tay Seng, C. 2000. Discrete–Event Simulation Of Queuing Systems. Proceedings of the Sixth Youth Science Conference, Ministry of Education Singapore. Viitattu 12.10.2013.
[Http://www.physics.nus.edu.sg/~phytayasc/articles/queue.pdf](http://www.physics.nus.edu.sg/~phytayasc/articles/queue.pdf).

LIITTEET

Liite 1. Sataman Kahvion palautekysely asiakkaille

Sataman Kahvion palautekysely

Mies ___ Nainen ___ Ikä: 15-25 ___ 25-35 ___ 35-45 ___ 45-55
 ___ Yli 55 ___

Kuinka usein käytät Sataman Kahviossa?

Ensimmäistä kertaa ___ Muutaman kerran kuukaudessa ___

Viikoittain ___ Useita kertoja viikossa ___

Oletteko tyytyväinen palvelun laatuun?

En lainkaan 1 2 3 4 5 Todella tyytyväinen

Ruusut, risut ja kehitysehdotukset:

Oletteko tyytyväinen tuotevalikoimaan?

En lainkaan 1 2 3 4 5 Todella tyytyväinen

Ruusut, risut ja kehitysehdotukset:

Tilojen siisteys ja viihtyvyys?

Kamala 1 2 3 4 5 Ihana

Miten saisimme teidät viihtymään paremmin?

Kerro vielä lopuksi mitkä ovat suosikkituotteesi:

Kiitos palautteestasi! 😊

Liite 2. Työntekijöiden SWOT–analyysi

Palautekysely henkilökunnalle

Vahvuudet	Heikkoudet
Mahdollisuudet	Uhat

Vapaa sana:

Liite 3. Kilpailija-analyysi

Coffee House

Tuote	Hinta
Kahvi	pieni 2.20 iso 2.60
Tee	2.10€
Kaakao/Tazza	3.20€
Tuoremehu (itsepuristettu)	2.70€
Smoothie	4.50€
Bagel kana-BBQ	5.50€
Focaccia	5.20€
Croisant	2.60€
Feta kolmio	2.90€
Välimeren pasteija	3.20€

Toast kalkkuna-vjuusto	4.90€
Juusto sämpylä	3.70€
Salaatti (kana, feta, lohi)	8.20€
Toscapulla	2.60€
Donitsi vanilija	2.30€
Mansikkaleivos	4.90€
Vanilija viineri	2.50€
Juustokakku	4.90€
Marmeladi	0.40€
Karjala 0,4	4.90€
Karjala 0,5	5.90€
Omena siideri 0,3	5.20€
Omena siideri 0,4	6.90€
Lonkero 0,3	5.20€
Lonkero 0,4	6.90€

Sataman Kapteeni

Tuote	Hinta
	pieni 1.20€ iso
Kahvi	1.50€
Tee	1.20€
Kaakao (fazerin pussista)	2 €
Tuoremehu	2 €
Frezza	3 €
Vesipullo	1.50€
Vesilasi	0.30€
Jäävesi	0.60€
Battery	3 €
Coltzone kinkku-aurajuusto	3.80€
Sämpylä (pieni)	3.50€
Patonki, täytetty tonnikala	3.80€
Patoni, täytetty jauheliha	3.80€

Valkosuklaa-puolukka kakku	3.80€
Kahden suklaan kakku	3.80€
Mustikka kekkonen	2.80€
Pulla	1.80€
Munkki 1	1.80€
Munkki 2	1.80€
Iso jäätelöpallo	3.80€
Pieni jäätelöpallo	2.80€
Fazerina/Geisha	2.30€
Eskimo	1 €
3 pallon annos	4.80€
Lisukkeet jäätelöön	0.50€
Tarjouspullia	1 €
Olut 0,3	4 €
Olut 0,5	5 €
Siideriä 6 vaihtoehtoa	5€ tai 5.50€
Hanalimonadi 0,35	1.80€
Hanalimonadi 0,5	2.50€

Cafe Miriams

Tuote	Hinta
Kahvi	pieni 2€ iso 2.30€
	pieni 1,90€ iso
Tee	2,20€
Mango-valkosuklaa kakku	4.90€
Unelmasuklaa	4.90€
Kinkku/fetapiirakka	4.50€
Kanasämpylä	5.90€
Lohi ruisleipä	6.90€

Liite 5. Työvuorojen uudelleen suunnittelu

Työvuorolista 1		
Työntekijä	Työvuoro	Kesto (h)
Maija	07.00-14.00	7
Miina	07.00-14.00	7
Marja	10.00-18.00 (20.00)	8
Martta	12.00-20.00	8
Minni	14.00- 21.00	7
Miisa	14.00- 22.00	8
Meiju	16.00-00.30	8,5
Merja	16.00-00.00	8
Marketta	V	
Milla	V	
Minna	V	
	Tehot	61,5

Työvuorolista 2		
Työntekijä	Työvuoro	Kesto
Maija	07.00-13.00	6
Miina	07.00-14.00	7
Marja	09.00-16.00	7
Martta	12.00-18.00	6
Minni	14.00-20.00	6
Miisa	14.00-20.00	6
Meiju	16.00-22.00	6
Merja	17.00-00.00	7
Marketta	18.00-00.30	6,5
Milla	V	
Minna	V	
	Tehot	57,5

Työvuorolista 3		
	(Sadepäivä, ti- hku)	
Työntekijä	Työvuoro	Kesto
Maija	V	
Miina	V	
Marja	07.00-12.00	5

Martta	07.00-15.00	8
Minni	12.00-18.00	6
Miisa	V	
Meiju	V	
Merja	V	
Marketta	V	
Milla	15.00-21.00	6
Minna	18.00-00.00	6
	Tehot	31

Työvuorolista 4	(Sadepäivä, kaato)	
Työntekijä	Työvuoro	Kesto
Maija	V	
Miina	V	
Marja	V	
Martta	V	
Minni	V	
Miisa	V	
Meiju	V	
Merja	19.00-00.00	5
Marketta	13.00-19.00	6
Milla	(07.00 peruttava)	
Minna	07.00-13.00	6
	Tehot	17

Liite 6. Perehdytyspäivä

Perehdytys päivän sisältö

Saapuminen ja tervetuloa

Kaikki työntekijät on kutsuttu päiväksi Sataman Kahviolle. Päivän tarkoituksena on perehdyttää ja kouluttaa työntekijät tuleviin työtehtäviin.

Työntekijöiden saapuessa annetaan heille kaikille nimilaput joihin he kirjoittavat nimensä, ikänsä sekä jonkin ”keventävän” asian kuten suosikkivärin tai –eläimen.

Kun odotetaan kaikkia saapuvaksi paikalle on aikaa vapaalle keskustelulle ja tutustumiselle.

Tarjolla on kahvia/teetä, leipää sekä pullaa.

Yrityksen esittely ja johdon esittely

Päivä aloitetaan esittelyllä, kaikki työntekijät esittelevät itsensä lyhyesti. Myös esimiehet esittelevät itsensä.

Työntekijöiden esittelyn jälkeen esitellään yritys. Yrityksen esittelyssä on tärkeää painottaa Sataman Kahviota, mutta myös selkeästi tuoda esille yhteistyö sekä yhteisöllisyys Rhean ja Gaian toiminnan kanssa.

Yrityksen arvot ja visio on myös tärkeää nostaa esille, tämän voisi tehdä yrittäjä itse.

Toiminta-ajatus ja palvelumalli

Kerrotaan Satama Kahvion toiminta-ajatuksesta.

- palvellaan risteilyasiakkaita
- vierasveneilijöitä
- lenkkeilijöitä
- Lutakon asukkaita

Sataman Kahviossa on tärkeää palvella asiakkaita heidän toiveidensa mukaan. Ravintoloitsija itse on antanut loistavan esimerkin palvelunmallista jota toivoo toteutettavan Kahviolla: Jos asiakas haluaa kuurakenttin, niin me hankimme sen hänelle, siinä vain saattaa mennä pieni hetki.

Tavoitteena on ylittää asiakkaiden odotukset pienissäkin asioissa sekä luoda luottamus suhde asiakkaisiin. Kerrotaan tapauskohtaisia esimerkkejä aikaisemmilta vuosilta.

- Lenkkeilijältä puuttui 10 senttiä ostosten loppusummasta joten anoimme 10 sentin alennuksen.
- Perheeltä oli jäänyt avaimet kotiin kun he olivat olleet kaupassa, lapsilla oli ruoka-aika joten lämmitimme heidän itse ostamansa ruuat sekä laitoimme heille salaattit lisukkeeksi, heidän odotuksensa ylitettiin.
- Eräs vanhempi rouva tarvitsi apua päästäkseen WC tiloihin

Tutustuminen työympäristöön

Käydään yhdessä tutustumassa sataman alueeseen sekä Rheaan ja Gaiaan. Käydään vierasvenesatamassa, huoltorakennuksessa, pesutiloissa, Rhealla ja Gaialla sekä kävelemässä risteilijöiden laituri läpi.

Huoltorakennuksessa käytäessä katsotaan kuinka pahvien kierrätyksessä toimitaan, sekä mistä löytyvät jäteastiat. Pesutiloilla oltaessa käydään läpi pyykinpesukoneen käyttö sekä pesutilojen vaatimat ylläpitotoimenpiteet.

Sataman Kahvion henkilökunnalle kuuluu myös nostaa sataman liput joka aamu sekä laskea iltaisin, joten käydään kaikkien kanssa läpi kuinka tämä tapahtuu. Rhean risteillessä kahvion henkilökunta tulee laivaa vastaan ja auttaa sen laituriin kiinnityksessä. Harjoitellaan köyden vastaanottaminen sekä kiinnitys.

Sataman Kahvion avaaminen

Käydään läpi Sataman Kahvion aamuiset toimenpiteet. Käydään yhdessä läpi kaikkien ruokatuotteiden valmistus. Pullien ja munkkien vaatimat sulatusajat, sekä uunin käyttö. Kylmätavaroiden säilytyspaikat, astianpesukoneen päälle laittaminen ja käyttö, sekä päivämäärien merkitseminen käyttöön otettuihin tuotteisiin. Aamuvuorossa toimivien täytyy myös laittaa terassi kuntoon, nostaa kukat, roskakorit ja mainoskyltit esiin, sekä purkaa terassin pöytien ketjutus ja avata WC tilat. Kassan esille ottaminen ja tarkistaminen. Käydään läpi vitriinin päälle laittaminen, kahvi levyjen päälle laittaminen, musiikin päälle laittaminen, palvelutiskin verhojen nostaminen, kylmäkaappien valojen päälle laittaminen sekä verhojen avaaminen.

Sataman Kahviota avatessa tulee ottaa huomioon myös sää. Jos päiväksi on luvattu hyvää säätä tulee tuotteita valmistaa huomattavasti enemmän kuin sateisina päivinä. Sateisina päivinä voi myös jättää osan terassin kalusteiden ketjuista avaamatta.

Jäätelökoulutus

Jäätelöpakastimiin tutustuminen sekä pehmiskoneen käytön opettelu. Valion edustaja tulee pitämään koulutuksen jäätelöihin liittyen. Koulutuksessa käydään läpi mm. hygieniaa, pallojen koot ja oikea pyöritystekniikka.

Jäätelökoulutuksessa erityistä huomiota tekotapoihin, sillä suuren jäätelön myyntivoilymin vuoksi ranteet rasittuvat herkästi.

Yleisiä asioita

Sataman Kahviioon tulee lähes päivittäin erilaisia tuotteita. Toimituksia tulee mm. Valiolta, Hartwallilta ja Koffilta. Joiden lisäksi tuotteita tulee Rhealta sekä tukusta. Kun tavaroita toimittaa ulkopuolinen toimittaja, täytyy kuormakirjat aina tarkistaa sekä arkistoida niille kuuluvaan kansioon. Tämän jälkeen tuotteet laitetaan heti paikoilleen. Jäätelökuorman tullessa kaikkien päätehtävänä on saada jäätelökuorma mahdollisimman nopeasti kylmäsäilytykseen, ja kuorman saapuessa vain yksi jää hoitamaan kassaa. Maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin tehdään jäätelötilaus. Tilauksen hoitaa työvuorolistaan merkitty henkilö tai henkilö jolle tehtävä on annettu. Raaka-aineita ja tarvikkeita haetaan tukusta useita kertoja viikossa. Tukkulistapohjat ovat valmiiksi tehtyjä ja niitä tulee täyttää päivittäin sitä mukaan kun huomaat puutteita, tämä on jokaisen vastuulla, muista merkitä siis jos otat toiseksi viimeisen käsipaperipaketin tai pullapussin. Inventaario juomatuotteista tehdään joka viikko, inventaarion hoitaa vuorosta vastaava tai henkilö jolle tehtävä on annettu.

Harjoitellaan olut- ja siideritankkien vaihtaminen, hiilihappopullon vaihtaminen sekä limonaditiivisteiden vaihtaminen.

Viestintä: kuka viestii, kenelle ja keneltä voi kysyä. Käytössä myöskin yhteinen vihko johon, kirjoitetaan päivän kuulumisia, muistiinpanoja ja ohjeita. Korostetaan viestinnän tärkeyttä. Tarpeellisen tiedon tulisi olla kaikkien saatavilla.

Työvuoroihin liittyvät asiat: toivevapaat, työvuorojen kestot, vuorovastaavat. Kerrotaan milloin listoja tehdään, käydään läpi myös kuinka toimitaan sairaustapauksissa sekä sadepäivinä. Jos työntekijöillä joitain rajoituksia, kuten esimerkiksi toinen työ tulee, siitä ilmoittaa esimiehelle tai vuorovastaavalle. Työvuorojen alkamisajankohdat myös vaihtelevat, pyritään siihen että ennen vapaapäiviä työntekijällä olisi aamuvuoro ja vapailta palatessa voi tulla iltaan. Työvuoroihin voi vaikuttaa kertomalla millaiset vuorot sopivat kaikkein parhaiten sekä ilmoittamalla toivevapaista ajoissa Kahvion reissuvihkoon niille kuuluvalla paikalla.

Jos tupakoit, ei erillisiä tupakointi taukoja pidetä, tupakalla voit käydä kahvitaulla tai ruokataun yhteydessä. Tupakointi ei oikeuta pidempiin taukoihin tai ylimääräisiin taukoihin.

Siivous ja siisteys

Käsitellään yleistä siivousta koskevat asiat. Koulutuksen siivouksesta, oikeista aineista ja välineistä pitää Säde Wigell. Kahviolla on eri siivousvälineet eri tarkoituksiin ja tiloihin.

Tässä yhteydessä käydään myös läpi omavalvonta, kerrotaan sen merkityksestä sekä vaikutuksista jos se ei ole kunnossa.

Sataman Kahvion sulkeminen

Tärkeimmät tehtävät suljettaessa:

- lattioiden ja pöytäpintojen peseminen
- jäätelöpisteen peseminen sekä työvälineiden peseminen
- vitriinin tyhjennys ja pesu
- kylmäkaappien ja pakastealtaiden täyttäminen

- täytyy muistaa tarkistaa että kaikkia raaka-aineita on aamuvuorolle.
Jos ei, siitä täytyy ilmoittaa aamuvuoroon tulevalle henkilölle
- kaikkien sähköisten laitteiden sulkeminen: kahvilevyt, musiikki, kahvinkeitin, uunit, parila, valot kylmäkaapeista, pesukoneen hana, vitriini, kassakone
- WC tilojen pesu
- terassikalusteiden ketjutus
- kukkien, roskakorien ja mainoskylttien sisälle nostaminen
- roskapussien vaihtaminen kaikkiin roskakoreihin sekä roskien vieni
- tuhkakuppien tyhjentäminen ja pesu
- tilitys
- kalastuslupakassan ja kirjakassan sekä kahvilan kassan siirtäminen sovittuun talletuspaikkaan
- verhojen laskeminen
- valojen sulkeminen
- hälytyksen päälle laittaminen
- ulko-ovien lukitseminen

Liite 7. Työsopimusmalli

TYÖSOPIMUS

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelut - työntekijät

1. TYÖSOPIMUKSEN TEKIJÄT	Työnantaja	Liike tai kotipaikka
	Työntekijä	Henkilötunnus
	Yllä mainittu työntekijä sitoutuu korvausta vastaan tekemään työtä yllämainitulle työnantajalle tämän johdon ja valvonnan alaisena seuraavin ehdoin:	
2. TYÖSOPIMUKSEN VOIMASSAOLO	Työsuhteen alkamispäivä	
	Työsopimus on voimassa	
	<input type="checkbox"/> Toistaiseksi <input type="checkbox"/> Määräajan _____ saakka Määräaikaisen työsopimuksen peruste <input type="checkbox"/> Kausiluonteisuus <input type="checkbox"/> Työntekijän oma pyyntö <input type="checkbox"/> Sijaisuus <input type="checkbox"/> Harjoittelu <input type="checkbox"/> Muu: _____	
3. KOEAIKA	Toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa noudatetaan työsuhteen alkamispäivästä lukien enintään 4 kuukauden koeaikaa, jonka kuluessa tämä sopimus voidaan molemmin puolin purkaa. 8 kuukautta lyhyemmässä määräaikaisessa työsopimuksessa koeaika voi olla enintään puolet työsopimuksen kestoajasta. Koeajan pituus: _____ Koeajan viimeinen päivä: _____	
4. TYÖAIKA SEKÄ LISÄ- JA YLITYÖ	<input type="checkbox"/> Kokoaikainen 111 t / 105 t / 90 t / 3 vko (kuukausipalkka) <input type="checkbox"/> Osa-aikainen, kiinteä vähimmäistyöaika _____ t / 3 vko (tuntipalkka) <input type="checkbox"/> Osa-aikainen, keskimääräinen vähimmäistyöaika _____ t / 3 vko (tuntipalkka) <input type="checkbox"/> Muu: _____	
5. TYÖTEHTÄVÄ		
6. PALKKAUS	Työsuhteen alussa työntekijän palkka määräytyy seuraavasti: Palkkaryhmä: _____ Palkan määrä (€/kk/t): _____ Työsuhteen alkaessa kokemusläänsä oikeuttavaa aikaa _____ vuotta _____ kuukautta	
7. NOUDATETTAVA TYÖEHTOSOPIMUS	Työsuhteessa noudatetaan puolin ja toisin palkka- ja muiden työehtojen osalta voimassa olevia lakeja sekä Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n välillä tehtyä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita (työntekijät) koskevaa työehtosopimusta siltä osin kuin tässä sopimuksessa ei ole sovittu työntekijälle paremmista ehdoista.	
8. MUUT EHDOT		
9. PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUS	Tätä sopimusta on tehty kaksi yhtäpitävää kappaletta, joista toinen työnantajalle ja toinen työntekijälle.	
	Paikka	Aika
	Työnantajan edustajan allekirjoitus	Työntekijän allekirjoitus

Selvitys: Työsopimuslain 2:4 mukaisesti työnantaja ilmoittaa työsuhteen keskeisistä ehdoista seuraavaa: Työnantaja määrittelee kulloisenkin työntekopaikan seuraavissa puitteissa (esim. yrityksen tietty toimipaikka/-paikat tai yrityksen kaikki toimipaikat tai tietty työsuorittamisalue/-alueet):

Palvelualojen ammattiliitto. 2013. Malleja työsopimuksista. Viitattu 1.12.2013.
<https://www.pam.fi>, Työsude, Työsopimusmalleja.