

Emilia Laitainen

# TOIMINTATAPOJEN PARANTAMINEN PÄIVITTÄISTAVARAKAUPASSA Päiväkohtaisten työkorttien kehittäminen

## Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminta koulutus

2025



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi
Tekijä	Emilia Laitiainen
Työn nimi	Toimintatapojen parantaminen päivittäistavarakaupassa, päivä kohtaisten työkorttien kehittäminen
Toimeksiantaja	Osuuskauppa Suur-Savo, S-market Urpola
Vuosi	2025
Sivut	32 sivua, 11 sivua liitteitä
Työn ohjaaja	Eeva Koljonen

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää päivittäistavarakauppaan päiväkohtaiset työkortit, jotka selkeyttävät työntekijöiden työvuoroja ja parantavat päivän aikataulun hallintaa. Aiemmin työtehtävien ja niihin varatun ajan epäselvyys häytti aikataulussa pysymistä ja sujuvaa työrytmiä.

Kehittämistyö pohjautui olemassa oleviin kortteihin ja toteutettiin toimintatutkimuksen menetelmällä, jota täydensivät Lean-ajattelu ja prosessiajattelu. Aineistonkeruu sisälsi keskustelupajan, jossa kartoitettiin työn tehottomuutta aiheuttavia hukcatekijöitä. Kehittämiseen osallistui vapaaehtoisia työntekijöitä, jotka jakoivat näkemyksiään ja kokemuksiaan työstä.

Tuloksena syntyneet työkortit ovat selkeitä, päiväkohtaisia ja ajallisesti ohjaita. Niiden toimivuutta arvioitiin työntekijöiden antaman suullisen palautteen perusteella. Työkorttien sähköinen muoto mahdollistaa joustavan muokkaamisen tarpeiden muuttuessa. Kehitetyt kortit tukevat arjen sujuvuutta ja parantavat työn hallintaa myymäläympäristössä.

**Asiasanat:** päivittäistavarakauppa, työkortti, tehokkuus, perehdytys

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author	Emilia Laitiainen
Thesis title	Improving Operating Procedures in Grocery Retail: Development of Daily Task Cards
Commissioned by	Osuuskauppa Suur-Savo, S-market Urpola
Time	2025
Pages	32 pages, 11 pages of appendices
Supervisor	Eeva Koljonen

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to develop daily work cards for a grocery store to clarify employees' shifts and improve daily scheduling. Previously, the tasks and the time allocated for them were unclear, which made it difficult to stay on schedule and maintain a smooth work rhythm.

The development work was based on cards that were previously used at the workplace. The thesis project was carried out using the action research method, which provided a structural foundation for the thesis. Lean thinking and process thinking supported data collection, especially through a discussion workshop that identified so-called waste factors causing inefficiencies in work. Voluntary employees participated in the development process by sharing their views and experiences of daily tasks. Their usability and functionality were assessed based on verbal feedback from employees after the cards had been in use for some time.

The produced work cards have a clear layout, and they are day-specific, and time-guiding. The digital format of the cards enables flexible modification as work practices evolve. The developed cards add value to store operations by improving both daily work efficiency and work management.

**Keywords:** grocery retail, work card, orientation, efficiency

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖN TAUSTA.....	5
2.1	Tavoite ja kehittämistyön tarve .....	5
2.2	Toimeksianto .....	7
2.3	Osuuskaupan toiminnan tarkoitus .....	8
3	TIETOPERUSTA .....	9
3.1	Päivittäistavarakaupan työn tehostaminen .....	9
3.2	Perehdyttäminen uuteen työhön .....	11
3.3	Prosessi.....	12
4	TYÖN MENETELMÄT .....	14
4.1	Toimintatutkimus.....	14
4.2	Lean-ajattelu .....	16
4.3	Analyysimenetelmät.....	17
5	TYÖKORTTIEN KEHITTÄMINEN.....	18
5.1	Lähtötilanne .....	18
5.2	Ensimmäinen keskustelupaja .....	20
5.3	Työkorttien toteutus .....	21
5.4	Toinen keskustelupaja .....	23
5.5	Työkorttien lopputulos.....	23
6	POHDINTA .....	24
6.1	Toimintatutkimuksen vaiheet kehityksessä .....	24
6.2	Tavoitteiden saavuttaminen .....	25
6.3	Työn eettisyys ja luotettavuus.....	27
6.4	Johtopäätökset .....	28

## LIITTEET

Liite 1. Työkortit

## 1 JOHDANTO

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa, ja sen mukana myös työn tekemisen tavat kehittyvät. Erityisesti nopeatempoisessa ja asiakaspalvelulähtöisessä ympäristössä, kuten päivittäistavarakaupassa, korostuvat työn selkeys, sujuvuus ja tehokkuus. Arjen toiminnoissa pienilläkin parannuksilla voi olla merkittävä vaikutus työhyvinvointiin, asiakaskokemukseen ja koko organisaation toimivuuteen.

Työn sujuvuuteen vaikuttavat monet tekijät – muun muassa selkeä työnjako, toimivat työvälineet ja tiedonkulku. Kun työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja missä järjestyksessä tehtävät on tarkoitus suorittaa, työ helpottuu ja kuormitus vähenee. Tällaisten rakenteiden kehittäminen vaatii käytännölläheistä otetta ja yhteistyötä, jossa yhdistyvät sekä arjen havainnot että pidemmän aikavälin tavoitteet.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin myymälätyön tueksi materiaali, jonka tavoitteena on selkeyttää työtehtäviä, parantaa perehdytystä ja tukea työn sujuvuutta. Lähtökohtana on halu parantaa työn hallittavuutta ja tukea tehokasta toimintaa muuttuvissa tilanteissa. Työskentelyssä korostui yhteistyö työyhteisön kanssa sekä käytännölläheinen lähestymistapa.

## 2 TYÖN TAUSTA

### 2.1 Tavoite ja kehittämistyön tarve

**Tavoitteena** oli kehittää päivittäistavarakaupan toimintatapoja kehittämällä päiväkohtaisia työkortteja, jotka selkeyttäisivät työntekijöiden työvuoroja ja päivärytmiä. **Päivittäistavarakaupoissa** myydään ruokaa, juomia, teknotekemian tuotteita, kodin papereita, tupakkatuotteita, lehtiä ja päivittäiskosmetiikkaa. Päivittäistavarakauppa-termi sisältää marketit, verkkokaupat, erikoismyymälät, huoltamot, halpahallit sekä Foodservice (HoReCa) -tukkukaupan myynnin. Lisäksi alkoholijuomien vähittäismyynti kuuluu osaksi tätä markkinaa. (Päivittäistavarakauppa ry 2024.) Työkortit parantavat tehokkuutta, optimoivat ajankäyttöä ja minimoivat hukka-ajan. **Tehokkuus** on tavoitteisiin pääsyä vähäisillä re-

sursseilla sekä pyrkimystä joustavaan ja virheettömään työhön (Valtiontalouden tarkastusvirasto s.a). Työ toteutettiin yhteistyössä esihenkilön ja halukkaiden työntekijöiden kanssa sekä hyödyntäen Metso-työsovellusta.

Työn tavoitteen saavuttamisessa auttoivat nämä **kehittämiskysymykset**:

- Miten työntekijät kokevat nykyiset työkortit ja millaisia kehitystarpeita niissä on?
- Miten työkortit voidaan suunnitella ja toteuttaa niin, että ne tukevat parhaiten työn sujuvuutta?

**Ongelmana** oli kaupan työntekijöiden epätietoisuus kuormien purkamisajoista ja työtehtävien rytmityksestä. Kuinka paljon aikaa tulisi varata kunkin työtehtävän suorittamiseen, jotta seuraava vuoro ei jäisi jälkeen? Missä järjestyksessä tehtävät kannattaisi suorittaa, jotta turhat siirtymät vähenevät ja ajankäyttö tehostuu? Vaikka olemassa olevat työkortit tarjosivat jonkin verran apua näihin kysymyksiin, ne olivat vanhentuneita ja kaipasivat päivitystä. **Työkortit** sisältävät myymälän tärkeimmät jokapäiväiset työtehtävät. Niissä kerrotaan myös parhaat lähestymistavat eli miten kannattaa toimia työtehtäviä tehdessä. Ne ovat muutettavissa myymälän toimintojen ja tarpeiden mukaan. (Mäkinen & Mölkänen 2025.) Työpaikalla oli tarve nykyistä yksityiskohtaisemmille ja tarkemmin laadituille työkorteille, sillä vanhat kortit eivät olleet päiväkohtaisia ja sisälsivät vanhentunutta tietoa. Niissä oli listattu työtehtäviä, mutta ei selkeää järjestystä niiden suorittamiseen eikä ajallisia suosituksia työrytmin ylläpitämiseksi.

Työssä hyödynnettiin prosessiajattelua, jossa tarkasteltiin työtehtävien kulkua kokonaisuutena – alusta loppuun – tunnistaen mahdolliset ”pullonkaulat” ja parannuskohteet. Lisäksi sovellettiin toimintatutkimuksen menetelmiä, joissa kehitys tapahtui vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa, jatkuvan havainnoinnin ja palautteen kautta. Työ perustui myös Lean-ajatteluun, jonka keskiössä on jatkuva parantaminen, resurssien tehokas käyttö sekä turhien työvaiheiden eliminointi.

Työkorteissa tuli ilmetä selkeästi työtehtävien suoritusjärjestys, tehtäviin varattava aika, työskentelevien henkilöiden määrä sekä ohjeet siitä, mitä tehdä,

kun tärkeimmät tehtävät on suoritettu. Näiden avulla työntekijät voivat ennakoita työvaiheita paremmin, mikä vähentää tarpeetonta liikkumista ja edistää sujuvampaa työnkulkua.

Tämä työ **rajattiin** myymäläpuolen työkorttien kehittämiseen, sillä niiden tarpeellisuus oli suurin muihin työkortteihin verrattuna. Niiden arvioitiin tuovan merkittävää tukea ja apua työpaikan haasteisiin, kuten tehokkuuden parantamiseen ja ylimääräisen edestakaisen liikkumisen vähentämiseen. Erilliset työkortit ovat olemassa myös kassalle ja verkkokaupalle, mutta ne rajattiin työn ulkopuolelle, jotta opinnäytetyö valmistuisi aikataulussa.

Tämä työ todennäköisesti tuo merkittävää lisäarvoa sekä työkorttien että yleisesti toimintatapojen kehittämiseen, sillä vastaavanlaisia töitä on tehty vain vähän. Työstä voidaan ottaa suoraan mallia tai hyödyntää sitä tulevissa työkorttien kehitysprojekteissa ja niiden laatimisessa. Työkorteista on hyötyä myös kesätyöntekijöille, ja niitä voidaan käyttää perehdytyksen tukena. **Perehdyttämällä** tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä saa käsityksen työpaikastaan, sen toimintatavoista, työyhteisöstä sekä tehtäväänsä liittyvistä odotuksista (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

## 2.2 Toimeksianto

**Urpolan S-market** on yksi Osuuskauppa Suur-Savon päivittäistavaratoimipaikoista. Osuuskauppa Suur-Savo on Etelä-Savossa toimiva yritys Mikkelin, Pieksämäen ja Savonlinnan toimialueilla. Suur-Savolla on yli 70 000 asiakasomistajaa. Toimialoja ovat päivittäis- ja erikoistavarakaupat, liikenne- ja polttonestekaupat, autokaupat, matkailu- ja ravitsemispalvelut sekä S-pankipalvelut. (Osuuskauppa Suur-Savo s.a.)

S-market Urpola sijaitsee Mikkelissä ison tien varrella lähellä keskustaa Setrinimisessä kauppakeskuksessa. Työntekijöitä on 22, joista yksi on myymäläpäällikkö ja yksi apulaismyymäläpäällikkö. Kesäisin työntekoa vahvistamassa ovat sesonkityöntekijät ja pitkin vuotta eri-ikäiset koululaiset suorittamassa muutaman viikon kestäviä työssäoppimisjaksoja. Toimitila remontoitiin keväällä 2024 laajasti, jolloin vaihdettiin mm. kylmäkalusteita, kulkujärjestystä ja kassalaitteita. Uutena myymälään tuli sähköiset hintanäytöt ja paistopiste,

mikä mahdollistaa kaupassa suoraan itse tuotteiden paistamisen irtotiskiinkin. (S-market Urpola uudistuu 2024.)

Myyvälän arki rakentuu päivittäin saapuvien kuormien ympärille, joita puretaan tuoteryhmittäin. Ensimmäisenä aamuisin puretaan tuoretuotteet, minkä jälkeen siirrytään kuivatut tuotteisiin. Sunnuntaisin keskitytään varastotuotteiden tyhjentämiseen. Suurin osa työtehtävistä ovat päivittäisiä ja loput päiväkohtaisia. Niihin kuuluu muun muassa kuorman purku, hinnoittelu, paistovuorot, alennusten tekeminen, tilausten hallinta, raportointi, varastotuotteiden täyttäminen, myymälän siisteys, asiakaspalvelu sekä some-mainonta. Työvuorot sijoittuvat pääosin klo 6–21 välille ja vaihtelevat työtilanteen ja tarpeen mukaan. Henkilöstömäärä vuoroissa määräytyy kuormituksen perusteella.

### **2.3 Osuuskaupan toiminnan tarkoitus**

Osuuskaupan toiminnan keskeisenä tavoitteena on tuottaa laadukkaita ja kohtuuhintaisia tuotteita sekä palveluita asiakasomistajien tarpeisiin. Liiketoiminnan tulokset ohjataan asiakasomistajien ja toimialueen hyödyksi, mikä kuvastaa osuustoiminnallista toimintamallia, jossa omistajuus ja hyödyt jakautuvat laajasti. Toimintaa ohjaavat keskeiset arvot, kuten asiakaslähtöisyys, jatkuva uudistuminen, vastuu ihmisistä ja ympäristöstä sekä tuloksellisuus. Osuuskaupan visiossa korostuu vastuullinen osuustoiminta ja palveluiden kehittäminen omistajien arkea tukeviksi. Strategisina tavoitteina ovat erityisesti liiketoiminnan kannattavuuden parantaminen ja asiakastyytyväisyyden kasvattaminen. (Osuuskauppa Suur-Savo s.a.)

Osuuskaupassa panostetaan asiakaslähtöisten ja innovatiivisten palveluratkaisujen kehittämiseen, joissa hyödynnetään myös digitaalisia mahdollisuuksia. Kehitystyöhön osallistuvat sekä henkilöstö että asiakkaat, ja siinä huomioidaan tulevaisuuden kuluttajatarpeet sekä toimintaympäristön muutokset. Paikallisuus näkyy erityisesti lähiruoan ja -tuotteiden hyödyntämisessä. Osuuskauppa tukee kiertotaloutta ja huomioi ympäristön sekä ilmastoinnassa toiminnassaan. Samalla se pyrkii kannustamaan asiakkaita vastuullisiin valintoihin. (Osuuskauppa Suur-Savo s.a.)

Osuuskaupan keskeisimpiä sidosryhmiä ovat asiakasomistajat ja henkilöstö, joiden kanssa vuorovaikutus on päivittäistä. Lisäksi toiminnassa ovat mukana muun muassa median edustajat, tavarantoimittajat, toimialajärjestöt, kansalaisjärjestöt, poliittiset päättäjät sekä viranomaiset. Näiden sidosryhmien kautta osuuskauppa on aktiivisesti mukana yhteiskunnassa, vaikuttaa ympäröivään toimintaympäristöön ja kehittää omaa toimintaansa kuunnellen erilaisia näkökulmia ja ajankohtaisia teemoja. (Osuuskauppa Suur-Savo s.a.)

Osuuskauppa Suur-Savo konsernin liikevaihto vuonna 2022 oli 465,5 milj. euroa ja henkilökuntaa konsernissa oli keskimäärin 1388. Menestyminen on tapahtunut laadukkaiden palvelujen tuottamisen sekä asiakasomistajien ansiosta. Myös tukeva taloudellinen asema mahdollistaa vakituisten työsuhteiden tarjoamista sekä takaa työntekijöiden jatkuvan kehittymisen työssään. (Osuuskauppa Suur-Savo s.a.)

### **3 TIETOPERUSTA**

#### **3.1 Päivittäistavarakaupan työn tehostaminen**

Päivittäistavarakaupan toimintaa leimaa ketjumaisuus sekä hankinnan ja logistiikan keskittäminen. Näiden rakenteiden ansiosta kaupat voivat hyödyntää suuria volyyymeja, mikä on erityisen tärkeää laajassa ja harvaan asutussa maassa, kuten Suomessa. Ilman keskitettyä hankintaa ja tehokkaita toimintamalleja kustannukset nousisivat, valikoimat pienenisivät ja palvelut heikkenisivät. (Päivittäistavarakauppa 2024.) Tehokkuus onkin päivittäistavarakaupan keskeinen kilpailutekijä. Myymäläkoon kasvu on ollut vastaus muuttuneisiin asiakastarpeisiin ja kilpailun kiristymiseen. Suuremmat myymälät mahdollistavat laajemmat tuotevalikoimat ja alhaisemmat hinnat, mikä parantaa asiakaskokemusta. (Päivittäistavaramarkkinat Suomessa 2024.)

Päivittäistavarakaupan tehokkuutta voidaan parantaa erilaisten työkalujen ja menetelmien avulla. Salmisen (2020) mukaan tehokkuuden parantaminen ei tarkoita kuormituksen lisäämistä, vaan esteiden poistamista ja parempia työskentelytapoja. Hänen mukaansa tehokkuudessa on kolme ulottuvuutta. Yksilötyössä työntekijän tuottavuuteen vaikuttavat selkeät tavoitteet, työtaidot, motivaatio ja sujuva vuorovaikutus. Tiimityössä tehokkuutta lisää saumaton yhteis-

työ, selkeät pelisäännöt ja avoin tiedonkulku. Verkostoitumisessa taas sisäisten ja ulkoisten verkostojen aktiivinen hyödyntäminen tuo lisätehoa. Dela Cruz (2021) esittelee 12 parasta käytäntöä, joilla voidaan lisätä työntekijöiden tehokkuutta, kuten selkeät ohjeet, prosessien standardointi ja teknologian hyödyntäminen.

Selkeät ohjeet ovat yksi keino systematisoida päivittäisiä työtehtäviä ja parantaa työprosessien sujuvuutta. Ohjeilla voidaan esimerkiksi vähentää hukka-aikaa, mutta myös hallita alennusprosessia ja vähentää hävikkiä. Tuotteiden alennusstrategioiden, kuten -30 % alennuksen muuttaminen -60 %:iin tiettyinä ajankohtana, on havaittu lisäävän pian vanhentuvien tuotteiden myyntiä. Lisäksi kampanjoiden ja sesonkituotteiden alennukset voivat vähentää hävikkiä merkittävästi. (S-point s.a.)

Verkkokaupan kehittäminen on yksi osa päivittäistavarakaupan tehostamista. Verkkokauppa nopeuttaa ostosprosessia ja vähentää asiakkaiden tarvetta liikua fyysisesti myymälään. Tämä ei ainoastaan lisää myyntiä, vaan myös parantaa asiakastyytyväisyyttä tarjoamalla joustavia ostosmahdollisuuksia. Lisäksi digitaalisten työkalujen, kuten automaattisten tilausten ja varastohallintajärjestelmien, hyödyntäminen vähentää manuaalisen työn määrää ja parantaa ennakoitavuutta. Nämä teknologiset ratkaisut tukevat myös hävikin vähentämistä, kun tilausten mukauttaminen kysynnän mukaan on helpompaa. (Dela Cruz 2021.)

Työntekijöiden tehokkuuden kehittäminen edellyttää jatkuvaa koulutusta ja selkeitä työohjeita. Hyvin laaditut työnkuvaukset ja prosessien standardointi myös vähentävät työntekijöiden epävarmuutta ja lisäävät tuottavuutta. Selkeiden ohjeiden avulla työntekijät voivat hahmottaa paremmin työnkulun ja ymmärtää, mitä tehtäviä on suoritettava ja missä järjestyksessä. Perehdytys on myös tärkeässä roolissa, erityisesti uusien työntekijöiden osalta. Standardoidut ohjeistukset ja selkeät vastuunjaot auttavat nopeuttamaan uusien työntekijöiden oppimisprosessia ja varmistavat, että työskentely tapahtuu tehokkaasti alusta alkaen. (Dela Cruz 2021.)

### 3.2 Perehdyttäminen uuteen työhön

Lain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, ettei työntekijä aiheuta vaaraa itselleen tai muille. Työnantajan velvollisuutena on antaa opetusta, ohjausta ja henkilökohtaista opastusta erityisesti silloin, kun ei ole tarvittavaa ammattitaitoa ja työkokemusta. Perehdytyksessä on otettava huomioon työpaikan olosuhteet sekä ikä ja henkilökohtaiset valmiudet. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Hyvin toteutettu perehdyttäminen parantaa työturvallisuutta, ehkäisee virheitä ja onnettomuuksia sekä nopeuttaa oppimista. Samalla se vähentää stressiä, tukee työyhteisöön kiinnittymistä ja parantaa työn laatua. Perehdyttämisen kesto ja sisältö määräytyvät aiemman osaamisen ja kokemuksen perusteella, minkä vuoksi ne on selvitettävä ennen perehdytyksen suunnittelua. Työpaikalla tulisi olla ajantasainen perehdytyssuunnitelma ja -aineisto, ja perehdytyksestä vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävästi aikaa tehtäväänsä. (Perehdyttäminen 2024.)

Nuorelle työntekijälle on selkeästi kerrottava, että hänen odotetaan noudattavan työnantajan ohjeita ja pelisääntöjä. Häntä on ohjeistettava poistamaan mahdollisuuksien mukaan työpaikan puutteita ja ilmoittamaan niistä työnantajalle. Hänen tulee käyttää asianmukaisia suojaimia ja työvaatetusta sekä toimia ohjeiden mukaan koneiden ja laitteiden kanssa. Nuori tulee myös perehdyttää siihen, miten toimitaan häiriö- ja poikkeustilanteissa sekä tilanteissa, joissa kohdataan epäasiallista käytöstä. On tärkeää rohkaista nuorta kysymään, jos jokin asia jää epäselväksi. (Perehdyttäminen 2024.)

Jos nuori tekee erityisen haitallista tai vaarallista työtä, työnantajan velvollisuudet korostuvat. Nuoren osaaminen ja turvallisuustietoisuus on varmistettava ennen työvaiheen aloittamista. Työskentelyn tulee tapahtua kokeneen työntekijän valvonnassa. Perehdytyksessä on käsiteltävä mm. työpaikan olosuhteet, terveysvaarat, koneiden ja kemikaalien turvallinen käyttö sekä oikeat toimintatavat normaali- ja häiriötilanteissa. Ohjeistuksen tulee olla perusteellista ja riittävän laajaa, jotta turvallinen työskentely voidaan varmistaa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

### 3.3 Prosessi

Prosessi voi olla mikä vaan muutos tai kehitys, joka koostuu toisiinsa liittyvistä toiminnoista ja niihin tarvittavista resursseista. Tärkeää on palautteen hyödyntäminen, mikä mahdollistaa jatkuvan parantamisen, jotta saadaan saavutettua paras lopputulos. Prosessit perustuvat pysyviin ja toistuviin rakenteisiin, joita voidaan mallintaa ja kehittää. Palveluorganisaatioissa prosessiajattelu lähtee asiakkaan tarpeista, joiden täyttämiseen suunnitellaan sopivat palvelut, toimenpiteet ja resurssit. (Prosessi–miksi ja miten kehittää? 2020.) Yhteiskehittämisen prosessissa kumppanina voi olla johto, työntekijät, käyttäjät, asiantuntijat ja alihankkijat (Viljanen 2022).

Tyypillisesti prosessi alkaa ja päättyy asiakkaaseen, ja se sisältää suunnittelun ja arvioinnin, mikä tukee jatkuvaa kehittämistä. Prosessit voidaan luokitella esimerkiksi ydin- ja tukiprosesseihin. Ydinprosessit ovat keskeisiä organisaation menestykselle, kun taas tukiprosessit, kuten henkilöstöhallinto ja taloushallinto, mahdollistavat niiden toiminnan. (Prosessi–miksi ja miten kehittää? 2020.)

Prosessit voivat olla haastavia, sillä ne vaativat asiantuntemusta ja luovuutta, mikä voi tehdä niiden kulusta epäsäännöllisen. Prosessien kehittämisen haasteena on ylläpitää asiantuntijoiden osaamista ja tilannetajua. (Prosessi–miksi ja miten kehittää? 2020.) Oikeilla menetelmillä ja työkaluilla voidaan helpottaa kulkua ja saada pohja prosesseille. Menetelmiä on esimerkiksi haastattelut, keskusteluryhmät, työpajat, verkkoyhteisöt. (Viljanen 2022.)

## Prosessikaavio



Kuva 1. Prosessikaavio tästä opinnäytteestä 2025

Prosessikartta on yleisesti käytetty menetelmä prosessien kuvaamiseen. Sen avulla voidaan hahmottaa toimintaa eri osien välillä. Kuvauksessa on tärkeää keskittyä olennaisiin asioihin, jotta vältetään tarpeeton monimutkaisuus. (Prosessi–miksi ja miten kehittää? 2020.) Esimerkkikuvassa on tämän työn prosessikaavio, josta voi nähdä työni aikataulua ja sen eri vaihteita. Ensimmäinen vaihe on ideointi ja suunnittelu, johon sisältyy suunnitelman teko ja sen esitys helmikuun puolessa välissä. Toisessa vaiheessa koottiin kirjallisuuskatsausta ja sen esitys kaavion mukaan olisi ollut maaliskuun lopulla. Kolmas vaihe on työn kehittämistä huhtikuusta kesäkuun alkuun, johon kuuluu työkorttien teko ja palaveri työtiimin kesken. Neljännessä kohdassa kokeillaan työkortteja, sekä tehdään tarvittavat korjaukset. Viimeisenä eli viidentenä päätetään työ tuloksilla ja esitysseminaarilla. (Kuva 1.)

Prosessien ymmärtäminen ja kehittäminen edellyttää henkilöstön osallistumista. Yksi käytännön menetelmä on prosessien läpikävely, jossa työntekijät analysoivat ja arvioivat prosessin etenemistä käytännössä. Prosessiajattelu tuo järjestelmällisyyttä toimintaan ja auttaa kehittämään työn sujuvuutta. Se mahdollistaa itseohjautuvuuden ja auttaa organisaatioita ymmärtämään kokonaisuutta. Prosessien kuvaaminen ja kehittäminen ei ole erillinen työvaihe, vaan olennainen osa organisaation toimintaa ja jatkuvaa parantamista. (Prosessi–miksi ja miten kehittää? 2020.)

### **Asiakaspalveluprosessin kehittämistyö**

Väisäsen (2021) kehittämistyössä keskityttiin asiakaspalveluprosessin tehostamiseen. Samoin kuin tässä opinnäytetyössä, myös Väisäsen työssä kehittämistarve tunnistettiin yhdessä työtiimin kanssa. Molempia töitä yhdistää asiakaslähtöinen näkökulma, joka edellyttää tehokasta ja kehittyvää työskentelytapaa. Väisäsen työn tavoitteena oli koota asiakaspalvelussa tarvittava keskeinen tieto kirjalliseen muotoon. Hän keräsi yleisimmät asiakaskysymykset ja vastaukset niihin, mikä helpotti niin arjen asiakaspalvelutyötä kuin myös tuuraustilanteita. Kehittämistyössään Väisänen hyödynsi ideapajoja eli aivoriihi-menetelmää, joiden avulla koottiin ja jäsennettiin työn keskeiset kysymykset vastauksineen selkeäksi ja helposti hyödynnettäväksi kokonaisuudeksi.

## 4 TYÖN MENETELMÄT

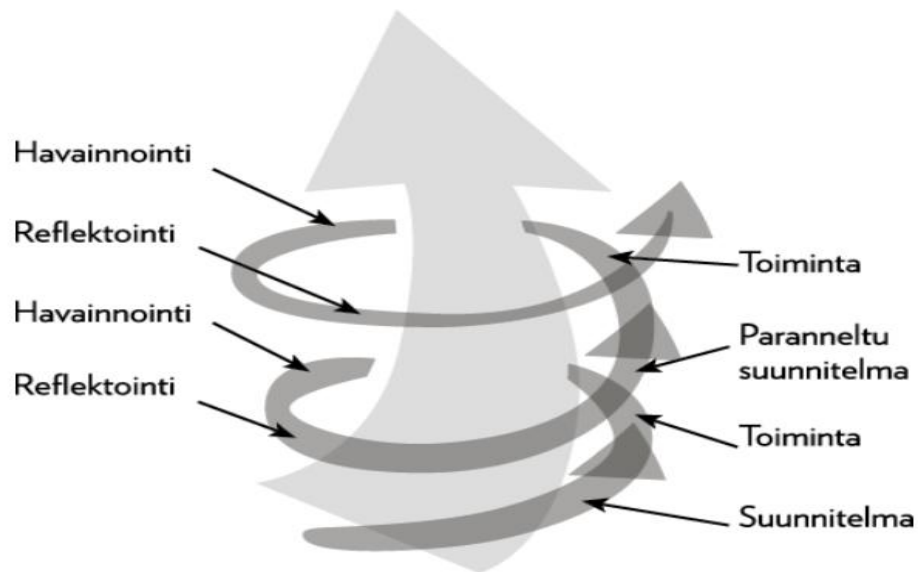
Tämä työ perustui prosessilähtöiseen kehittämiseen, jossa keskiössä oli toimintatapojen tehostaminen ja selkeyttäminen. Kehittämistyössä hyödynnettiin toimintatutkimusta, joka yhdisti teorian ja käytännön jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen avulla. Lisäksi sovellettiin Lean-menetelmää, jonka avulla pyrittiin tunnistamaan ja poistamaan työnkulussa ilmeneviä hukkatekijöitä, kuten turhaa odottamista, epäselvää työnjakoa tai tarpeettomia työvaiheita. Lean-ajattelun mukaisesti prosessissa kehitettiin tukemaan sujuvampaa, tehokkaampaa ja virheettömämpää toimintaa.

### 4.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksessa yhdistetään tutkijat ja toimijat työskentelemään yhdessä, jotta saadaan teorian ja pohdinnan kautta käytännön muutos aikaiseksi (Avison ym. 1999). Yleensä muutos on parempaan päin, mutta asioiden kehityksessä, sen jotkin kohdat voivat huonontua. Eli uuden kehityksen myötä voi jokin muu kehitys surkastua, jolloin se jää ikään kuin matkan varrelle. Tämä riippuu myös mistä näkökulmasta katsotaan. Uusi kehitys – esimerkiksi hanke – voi olla hyvä asia yritykselle, mutta työntekijälle se voi tarkoittaa irtisanomista tai mielenkiinnon hiipumista. (Heikkinen ym. 2023.)

Toimintatutkimus mahdollistaa iteratiivisen lähestymistavan, jossa kehitystyötä tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa – heidän kokemuksiaan ja havaintojaan hyödyntäen. Toimintatutkimus ei ole menetelmä vaan lähestymistapa, mitä voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä sekä niiden yhdistämistä, mitä kutsutaan monimenetelmälliseksi lähestymistavaksi. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa menetelmässä tulkitaan laatua ja merkityksellisyyttä kokonaisuudessa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa taas voidaan käyttää apuna numeroita ja tilastoja. (Heikkinen ym. 2023.)

## Toiminnan kehittäminen



Kuva 2. Toiminnan kehittämisen spiraali (Heikkinen ym. 2023)

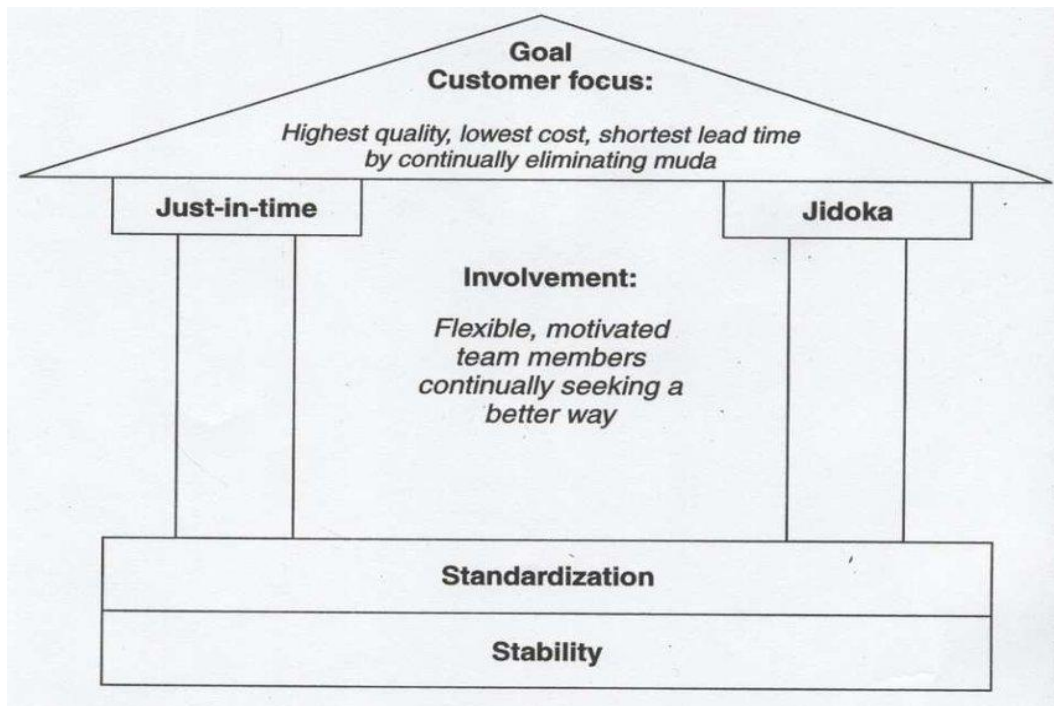
Kuvasta 2 voi huomata, että toimintatutkimus koostuu neljästä kohdasta; suunnittelu, toteutus, havainnointi, arviointi ja reflektointi vaihe. Näistä vaiheista koostuu jatkuvan kehityksen spiraali, josta voi lähteä uusia spiraaleja eri vaiheissa. (Heikkinen ym. 2023.)

Organisaatiot ovat monimutkaisia, ja niiden ongelmat harvoin noudattavat täsmällisiä määritelmiä. Ihmisten erilaiset tavoitteet, käsitykset ja muuttuvat asenteet tekevät organisaatioista monimutkaisempia kuin pelkät dataan ja prosesseihin keskittyvät analyysimenetelmät voivat kattaa. Hyvä esimerkki tilanteesta: puhjetun renkaan korjaaminen on suoraviivainen prosessi, jonka ratkaisu on selkeä. Kun taas maailman köyhyyden ratkaiseminen on monimutkaista, eikä yksiselitteistä ratkaisua ole. Yritysten ja organisaatioiden toiminta muistuttaa enemmän köyhyyden kaltaisia monimutkaisia ongelmia kuin yksinkertaisia teknisiä korjauksia. (Avison ym. 1999.)

Kehitystä ei voi suunnitella vain teoreettisesti ilman käytännön testausta. Toimintatutkimuksessa pyritään yhdistämään teoria ja käytäntö kokeilemalla ratkaisuja todellisissa tilanteissa, keräämällä palautetta ja kehittämällä teoriaa edelleen sen perusteella. Jokainen sykli parantaa ja tarkentaa tietojärjestelmien kehittämisen viitekehystä, jolloin se soveltuu paremmin erilaisiin ja monimutkaisiin organisaatioihin. (Avison ym. 1999.)

## 4.2 Lean-ajattelu

Lean-menetelmä on lähtöisin 1950-luvulta Toyotan tehtaalta, jolloin haluttiin prosessille jatkuvaa parannusta ja minimoida hukkatyö. Pitkään tätä käytettiin vain tuotannollisessa työssä, mutta jonkun aikaa sitten sitä on alettu hyödyntämään myös asiantuntija- ja tietotyössä. Siksi sitä sanotaan vanhaksi uudeksi jutuksi. Menetelmän tavoitteena yksinkertaisesti on työn sujuvuuden parantaminen. (Blomberg 2018.)



Kuva 3. Lean-taloesitys (Lean Enterprise Institute s.a.)

Leanissa on viisi kohtaa; ongelman tiedostaminen, tilanteen ymmärtäminen, syiden tutkiminen, ratkaisujen kehittäminen ja testaaminen, jälkihoito (Mikkonen 2022). Tätä voi tarkastella yleisesti käytetyn kuvassa 3 näkyvän taloesimerkin kautta; jossa

1. katto on ratkaistava ongelma/haluttu lopputulos
2. yksi pilari on vaadittava työ
3. toinen pilari on vaatimukset työn ratkaisemiseksi
4. lattia on johtamisjärjestelmä, millä saadaan halutut asiat aikaiseksi
5. perusta on ajattelutavat ja oletukset, joita vaaditaan tuloksen saavuttamiseksi

(Lean Enterprise Institute s.a.).

Mikkonen (2022, 202) esittää Case-esimerkin Lean-menetelmästä:

Uudella toimijalla tuli ongelma työn hallinnan kanssa. Työpaikalla oli kiireistä, epämääräisyyttä, viivästyksiä ja heikentynyttä jaksamista sekä motivaatiota. Ratkaisuksi koulutettiin Lean-ajattelu kaikille työntekijöille, jotta saatiin yhteinen kieli ja perusta. Tämän jälkeen tunnistettiin ongelmat, jotka ryhmiteltiin ja priorisoitiin kehityskohteiksi. Seuraavaksi otettiin käyttöön visuaalinen johtaminen, mikä hahmotti työkuorman ja virtauksen. Työn vaiheita seurattiin Kanban-tauluilla eli tietotauluilla, ja WIP-rajojen (Work in Progress = keskeneräistä työtä) avulla keskityttiin tehtävien loppuunsaattamiseen aloittamisen sijaan. Aluksi priorisointi oli haastavaa, mutta ajan myötä työtaakan hallinta helpottui.

Case-esimerkistä voi huomata, että toiminta kehittyi Lean-ajattelun avulla, ja visuaalinen johtaminen auttoi selkeyttämään työskentelyä. Jatkossa yrityksen tulisi keskittyä selkeämpään strategiaan ja resurssien tehokkaaseen kohdentamiseen, jotta työ olisi entistä sujuvampaa.

### **4.3 Analyysimenetelmät**

Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullista analyysimenetelmää, joka soveltui hyvin kehittämistyön luonteeseen (Tuomi & Sarajärvi 2018). Aineisto analysoitiin teemoittelevan sisällönanalyysin avulla. Analyysi kohdistui kehittämissessin aikana kerättyyn aineistoon, kuten havaintoihin, kirjallisiin muistiinpanoihin ja palautteisiin. Aineistosta tunnistettiin toistuvia aihealueita ja näkökulmia, jotka ryhmiteltiin teemoiksi. Näiden teemojen avulla tarkasteltiin työn kehityskohteita, onnistumisia ja mahdollisia jatkokehityksen tarpeita. (Eskola & Suoranta 2008.)

Teemat jäsennettiin prosessiajattelun ja Lean-menetelmän periaatteiden mukaisesti. Analyysin tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva siitä, miten kehittämistyön aikana toteutetut ratkaisut vaikuttivat työn sujuvuuteen, selkeyteen ja yhteisiin toimintatapoihin. Menetelmä mahdollisti myös yksilöllisten kokemusten ja havaintojen huomioimisen osana kehittämistyön arviointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

## 5 TYÖKORTTIEN KEHITTÄMINEN

Työ käynnistyi prosessiajattelun mukaisesti toimeksiantajan, eli asiakkaan, toiveesta kehittää työkortteja (Viljanen 2022). Tapaaminen sovittiin yhdessä tämän työn yhteistyökumppanien kanssa, jotka olivat esihenkilö ja halukkaat työntekijät. Tapaamista voidaan kutsua keskustelupajaksi, mikä on yksi prosessiajattelun menetelmistä (Viljanen 2022). Keskustelupajassa sovittiin konkreettisesti, mitä muutoksia kortteihin pitäisi tulla. Myöhemmin, kun kortit oli päivitetty ja laitettu tarvittavaan muotoon eli päiväjärjestykseen, pidettiin toinen keskustelupaja. Siinä pohdittiin vielä mieleen tulleita korjausehdotuksia. Tämän jälkeen kortit tulostettiin ja laitettiin seinälle uuteen paikkaan, josta niitä oli helppo katsoa.

### 5.1 Lähtötilanne

#### Toimintatavat S-market Urpolassa

Toimipaikkaan saapuu maanantaista lauantaihin kuormia, jotka sisältävät myymälätuotteista: maito (jogurtit, maidot, kylmät mehut, juustot yms.), pakastetuotteet, liha (einesruoat, lihat, makkarat, leikkeleet yms.), teollinen eli kuiva- tuotteet (lämpimässä olevat tuotteet), leipä (leivät, pullat, konditoria tuotteet, irtotiskintuotteet), hevi eli hedelmät ja vihannekset. Tuorekuorma (hevi, liha, pakaste, maito, leipä) puretaan pääsääntöisesti ensimmäisenä aamusta ja siten vasta teolliset.

Muita työtehtäviä myymälässä ovat mm. hinnan muutokset, paistovuoro eli paistetaan irtotiskintuotteet ja pellitetään valmiiksi seuraavaa päivää varten, tuotteiden alentaminen, tuotteiden manuaalitilaaminen, raporttien täyttäminen, puutteiden kirjaaminen, varastotuotteiden pyörittäminen, myymälän yleisilmeen siistiminen, kamun eli työapuvälinepuhelimen käyttö tarvittavissa tilanteissa esimerkiksi hävikin kirjaamisessa, lisäkassana oleminen, asiakkaiden auttaminen + myymälä puhelimeen vastaaminen, sosiaalisen median mainostuksen hoitaminen. Kun tuotteet uudesta kuormasta eivät mahdu hyllyyn, ne siirretään varastoon odottamaan seuraavaa täydennyskertaa. Mikäli täydennys tehdään varastossa jo olevista vanhoista tuotteista, puhutaan **varaston pyörytyksestä**.

Uuden kuorman purkaminen tapahtuu päivittäin, paitsi sunnuntaina on pelkäättään varastotuotteiden pyörittämistä. Osa työtehtävistä tapahtuvat päivittäin, mutta osa vain joinakin päivinä esimerkiksi maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Myös varastotuotteiden pyörittäminen tapahtuu vain parina päivänä viikossa.

Työpaikan työvuorot ovat aamuvuoro noin kello 6–14, iltavuoro noin 14–21, välivuorot vaihtelevat noin 8–15, 10–18 tai 13–20. Vuorot on kirjoitettu noin eli suunnilleen aikoina, koska jotkin vuorot ovat suunniteltu tunnin/puolen tunnin tai viiden minuutin erolla, kuten esimerkiksi sulkemisvuoro on 21.05 asti.

Työntekijöiden määrä vaihtelee työkuorman mukaan.

### **Työkorttien ajantasaisuuden haasteet**

Vanhat kortit oli tehty useita vuosia sitten, jolloin toimintatavat olivat vielä erilaiset nykyiseen verrattuna, eikä remonttia ei ollut vielä tehty. Remontin myötä tuli lisää uusia työtehtäviä ja vanhat saattoivat muuttua tai poistua kokonaan. Tämän seurauksena työnteko oli ollut epäselvää ja joissakin tilanteissa tehtiin turhaa työtä, vaikka olisi ollut nopeampi tai helpompi tapa toimia. Aikaa myös kului hukkaan, kun kyseltiin jatkuvasti ”mitä seuraavaksi” tai sitten jäi oleelliset työtehtävät tekemättä. Työt saattoivat laahata ja työtehtävät jäivät joinakin päivinä seuraaville päiville. Tällaisia työtehtäviä on yleensä teollisen purkamisen eli kuvien elintarvikkeiden hyllytys.

Vanhoissa työkorteissa ei ollut loogista järjestystä, niistä puuttui päiväkohtaisuus, eikä niissä ollut ajallista kehoitusta työtehtävien tekoon. Yksi työkortti oli nimeltään ”myymälän viikkokalenteri”, jossa oli maanantai - sunnuntaipäivät. Kortista puuttuivat kuitenkin torstain ja perjantain tekemiset kokonaan ja muista päivistä puuttuivat muuttuneet työtehtävät. Omat kortit oli tehty vain lauantai- ja sunnuntaipäiville, jotka ovat enemmän itsenäisiä päiviä, kun esihenkilöt eivät ole paikalla, mutta nekin kaipasivat muutosta. Ilta- ja aamuvuorokortit olivat myös erikseen, mutta jotkin työtehtävät niistä tehtiin vain tiettyinä päivinä.

## 5.2 Ensimmäinen keskustelupaja

Toimintatutkimuksen näkökulmasta kehitettävän työn suunnittelu on ensimmäinen vaihe kehittämisprosessissa (Heikkinen ym. 2023). Työkorttien suunnittelu alkoi 5.2.2025 ensimmäisellä keskustelupajalla. Osallistujia oli kolme: yksi apulaismarketpäällikkö ja kaksi myyjää. Vanhoja työkortteja käytettiin pohjana, ja niitä muokattiin lisäämällä tai yliviivaamalla työtehtäviä sitä mukaa, kun niitä käytiin läpi yksitellen.

Lean-ajattelun mukaisesti keskustelussa pyrittiin tunnistamaan ja poistamaan työnkulussa ilmeneviä hukkkatekijöitä, kuten turhaa odottamista, epäselvää työnjakoa tai tarpeettomia työvaiheita (Blomberg 2018). Pyrittiin tukemaan sujuvampaa, tehokkaampaa ja virheettömämpää toimintaa. Keskustelussa nousi esiin monenlaisia huomioita, jotka piti huomioida korttien laatimisessa. Tärkeimmät ja olennaisimmat keskustelussa ylös kirjatut huomiot olivat seuraavat:

- hyllypuutteet ja alennukset hoidetaan maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina
- yksi ihminen purkaa teollista loppuun asti, jos on tarve
- yksi ihminen selviää iltatyötehtävistä itsekseen
- jos verkkokaupassa on enemmän iltapainotteista keräämistä, hän voi purkaa teollista aamulla
- saldojen tarkistamista aina, jos ei mahdu tuote paikalleen (muistetaan myös varaston pyöryksen yhteydessä)
- paistovuoro tilaa lisää tuotteita, jos tarvitsee
- hevissä järkevä purkaminen
- avun pyytäminen ajoissa
- yleisesti järkevä tekeminen

Keskustelun aikana tultiin siihen tulokseen, että kun tiedetään aika, minkä sisään työtehtävän kuuluisi olla valmis, se motivoi työntekijää ja työnteko tehostui. Kehittämisen apuna oli käytössä Metso-niminen työsovellus, josta on mahdollista nähdä kuormien määrät ja niiden purkuajat. Ongelmaksi osoittautui päivittäin vaihtuvat työkuormien määrät, jolloin pitäisi päivittäin tarkastaa sovelluksesta purkuajat. Siihen menisi ylimäärästä aikaa, mitä tässä työssä pyritään vähentämään. Toinen ongelma työsovelluksen käytössä oli se, miten siinä näkyi purkuajat kilogrammoina. Jos esimerkiksi mietitään hevini eli hedelmien ja vihanneksien kuorman painomäärää, kun erikseen myydään appelsiineja lavalla. Sovelluksen mukaan painomäärään verrattuna purkamiseen



alaspäin katsottuna työtehtävät tulevat siinä järjestyksessä, jossa ne pitäisi suorittaa. Korttien selkeys on tärkeä elementti niiden lukemisessa, jotta siinä voi säästää aikaa. Selkeyttämisen avuksi korteissa on käytetty eri värejä, jotka herättävät huomiota. Niin kuin kuvassa 4 näkyy, aamu on punaisella, välivuoro keltaisella ja iltavuoro taas sinisellä. Päiväkohtaisissa korteissa työtehtäviä oli vähemmän, jolloin teksti mahtui isommalla fontilla yhdelle kortille. Päiväkohtaisten korttienkin tehtävät on jaettu aamu ja iltatehtäviin hahmottamisen helpottamiseksi. Kortit on ajateltu menevän seinälle niin, että jokapäiväiset työkortit menevät allekkain, jolloin niitä on helpompi lukea. Muut kortit sijoittuvat seinälle ma-su järjestyksessä niin kuin loogisestikin päivät menevät.

Työaikataulujen sekä Metso-sovelluksen tarkkailun jälkeen oli helpompi hahmottaa, kauan työtehtäviin kului aikaa. Havaittiin, että esimerkiksi yhteen lihalavan purkuun menee suunnilleen yksi tunti, kun purkajia on kaksi. Yleensä lihakuormaa tulee 2,5 lavaa purettavaa. Lihakuorman purku alkaa aina kello seitsemän aamulla ja sen on päätyttävä viimeistään kello kymmenen aamulla. On myös huomattu aikataulutuksen tuoneen motivaatiota purkaa entistä reippaammin, joten yleensä lihan purku on ollut nopeampaa kuin yleensä. Kuitenkin kesällä saattaa tulla isompia kuormia ja töissä ovat kesätyöläiset, jolloin on hyvä varata aikataulutukseen ylimääräiset 30 minuuttia. Sen jälkeen on viimeistään siirryttävä seuraavaan työtehtävään.

Suurin osa työtehtävien purkuaikehotuksista on merkitty työkortteihin niin, että on oltava valmis viimeistään johonkin haluttuun aikaan. Tämä antaa kilpailun halua aikaa vastaan purkaessa kuormaa, ja työntekijät pystyvät haastamaan itseään tekemään reippaammin. Lihavoinnilla nämä kohdat saadaan erotettua muusta tekstistä, mikä myös selkeyttää kortteja.

Viimeiseen työkorttiin tehtiin pieni muotoinen lista tehtävistä, joita tehdään, kun muut ensisijaiset jokapäiväiset ja päiväkohtaiset työt on tehty. Jotkin näistä työtehtävistä kuuluvat myös jokapäiväiseen tekemiseen, mutta näillä ei ole niin väliä, milloin tekee. Listaan kuuluvat tehtävät ovat:

- varaston siistiminen, jolloin viedään myös työkaverin roskat
- hyllyjen siistiminen, vedetään tuotteet eteen
- teollisen päiväyksien katsominen
- pullohuoneen pöydän siistiminen
- saldojen tarkastusta

## 5.4 Toinen keskustelupaja

Seuraavassa vaiheessa toimintatutkimuksessa havainnoidaan kehitystyötä, eli tässä tapauksessa voidaan ajatella havainnoinnin toisena keskustelupajana (Heikkinen ym. 2023). Tähän keskustelupajaan 25.3.2025 osallistuivat apulaismarketpäällikkö ja kolme myyjää. Havainnointi tapahtui tarkastamalla tu-  
lostetut työkortit. Niihin jokainen sai kommentoida mieleen tulleita huomioita ja korjaus ehdotuksia. Tällaisia olivat esimerkiksi ehdotus saada lisää selkeyttä jokapäiväisiin työkortteihin niin, että jakaisi vielä aamun tehtävät eri henkilöille. Nämä voi huomata työ korteissa alleviivatuilla ”henkilö 1” kohdilla. Muita ehdotuksia oli selventää joitakin kohtia kuten tiistai päivän aamun työtehtävää, jossa oli epäselvästi selitetty äidinmaitokorvikkeiden alentamisesta. Kokonaisuudessaan tuli hyviä palautteita selkeydestä ja aikataulutamisesta.

## 5.5 Työkorttien lopputulos

Viimeisen keskustelupajan jälkeen työkortteja korjattiin ja hyväksyttiin esihenkilöllä. Kuvassa 5 voi nähdä miltä ”Joka päivä”-työkortit näyttävät lopuksi. Ulkomuoto on siisti ja selkeytetty eri värein, aikataulu on erotettavissa suurennetulla ja lihavoidulla tekstillä, aamun tehtävät ovat jaettu eri henkilöiden kesken sekä työtehtävät ovat peräkkäin suorittamisjärjestyksessä.

**JOKA PÄIVÄ**

**Aamu**

- Myymäläpuhelin!
- Kassatoimisto hevivaakojen lataus (verkkö, kassa)
- Sähköpostin tarkistus

**Henkilö 1:**

- Hevin käyttö ja purku aika: TARKISTA PÄIVITTÄIN

**METSOSTA**

- > huolehtii hevín saatavuus/tilaus joka päivä
- > kukat

**Henkilö 2:**

- Alennukset + Fazerin kuorman purku: KLO 7 VIIMEISTÄÄN
- > pullat, konditoria, gluteeni, riisipiirakat, liha, eväselivät, raejuusto, leipäjuusto ja mozzarella
- Lihassa 2 henkilöä 1 lavan purku=1H: VIIMEISTÄÄN 10

**VALMIS KOKONAAN**

- > muista piipata tyhjät kohdat eli **reiät**

**Henkilö 3:**

- Paistovuoro: KLO 8 VALMIS

> hoitaa hinnannuotokset eli **fio**

> tilaa paistotuotteita

> peilitys

> hoitaa myös leivät hyllyyn: KLO 9 MENNESSÄ (paitsi **ioe**: leipä)

- Leipätilaus 9.50

**Henkilö 4:**

- Pakkasten purku: HOIDETAAN AAMUSSA, 2 henkilöä 1 lavan purku= 45
- > muista piipata tyhjät kohdat eli **reiät**

**Välivuoro**

- Heluaako kassa pois?
- Teollisen purkua
- Maitokaappin purku: VIIMEISTÄÄN KLO 17 VALMIS
- > alennetaan maidot ja siistitään hyllyt
- > muista piipata tyhjät kohdat eli **reiät**
- > Käytetään vanhat (ensin maidot)
- > puretaan siaältä ensin maidot, sitten siirrytään lavaan

**Iltavuoro**

- Aamuvuoron kuuleminen/tiedustus tilanteesta
- Myymäläpuhelimien vaihto

- Sähköpostin tarkistus
- 1 henkilö tarkistaa/täyttää heviä ja maitoa tarvittaessa pitkin iltaa
- Teollista puretaan 21 asti jos tarve
- Saldoraportti, kun teollinen purettu
- Ilta-ale 60 % KLO 18 --kassalle tulee porukkaa
- Lihojen pyöritys noin KLO 18 (riippuen määrästä)
- > vedetään tuotteet eteen
- > koirien kylmänuuat
- Hevin mahdollinen pyöritys, jos **tasukka** hyllyssä
- Tiskikone päälle ajoissa (viimeinen taukoajan pitävä)
- Leipien päivitykset noin KLO 19 (lauantaina ja pyhinä ei)
- Paistovuorun pakkasesta maitokaappiin
- Irtotuotteiden pussitus 1 € pusseihin noin KLO 20.00
- > ottimet irtokarkki, irtotuotteet ja suolakurkku pesuun
- > yleinen siistiminen
- > pussien lisääminen
- Miinussaldoraportti KLO 20.30
- Veikkauraportti
- Kukkakimput kylmään
- Vanhojen keräys

Kuva 5. Jokapäiväiset työkortit 2025

Työkortit pääsivät seinälle uuteen paikkaan varastossa, jotta niitä on helpompi lukea edelliseen paikkaan verrattuna. Nykyiset työkortit ovat varaston seinällä,

joka sijaitsee myymälänoven vieressä. Kun taas vanhat kortit olivat taukotilan vieressä. Paikka on parempi edelliseen verrattuna, koska siitä kuljetaan useammin ohi, mikä säästää aikaa. Myös kesätyöntekijöitä ajatellen, kun kiireisen päivän aikana vilkaisee työkortteja, ei tarvitse vaivautua kävelemään varaston toiselle puolelle. Työkortit ovat myös esihenkilöllä saatavilla, kun tulevaisuudessa niihin tulee jotain muutoksia tai halutaan kehittää esimerkiksi kassalle omat työkortit.

## **6 POHDINTA**

### **6.1 Toimintatutkimuksen vaiheet kehityksessä**

Toimintatutkimuksen viimeinen vaihe on arviointi, jonka jälkeen prosessi voi jälleen alkaa alusta suunnittelun, toteutuksen ja havainnoinnin kautta (Heikkinen ym. 2023). Näin syntyy jatkuvan kehittämisen sykli, johon viitattiin myös tämän työn alkuvaiheessa (Kuva 2). Kehittäminen voi jatkua yhä uudelleen, erityisesti silloin, kun ympäröivät olosuhteet tai tarpeet muuttuvat. Muuttujien mukaan jotkin osat työstä jäävät matkan varrella pois ja toiset kehittyvät eteenpäin. Näitä muuttujia voivat olla uudet tehtävät, muuttunut ympäristö tai vaihtunut esihenkilö.

Tässä työssä suunnitteluvaihe sisälsi valinnat käytettävistä menetelmistä, joilla kehitystyötä lähdettiin toteuttamaan. Yhtenä keskeisenä menetelmänä käytettiin keskustelupajaa, jonka kautta saatiin arvokasta tietoa toteutusvaiheen tueksi. Keskustelupajassa pyrittiin muun muassa Lean-ajattelun mukaisesti tunnistamaan ja poistamaan työvaiheista hukkatekijöitä (ks. myös Blomberg 2018).

Toteutusvaiheessa työ kehitettiin mahdollisimman valmiiksi. Tämän jälkeen siirryttiin havainnointivaiheeseen, jossa työntekijät perehtyivät työkortteihin ja antoivat palautetta. Havaintojen perusteella tehtiin tarvittavat korjaukset. Lopuksi siirrytään arviointivaiheeseen, jossa tarkastellaan kokonaisvaltaisesti työn onnistumista ja kehittämisprosessin vaikuttavuutta.

## 6.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Työn tavoitteena oli kehittää päivittäistavarakauppaan entistä paremmat työkortit. Uusien, päiväkohtaisten työkorttien avulla työntekijät pystyvät hahmottamaan työtehtävien vaatiman ajan ja työtehtävien rytmityksen. Kehitettyjen työkorttien myötä selkeytyi, kuinka paljon aikaa kuhunkin tehtävään tulee käyttää ja missä järjestyksessä työtehtävät kannattaa suorittaa, jotta ajankäyttö tehostuu ja turhat siirtymät eli hukka-aika minimoituvat.

Työkorttien kehittämisessä pidettiin jatkuvasti mielessä perehdyttämisen näkökulma. Työkorttien ymmärrettävyyteen kiinnitettiin erityistä huomiota, jotta ne olisivat selkeitä myös henkilölle, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta työtehtävistä. Työpaikan yksityiskohtaisemmin ja tarkemmin laadittujen työkorttien tarve täyttyi opinnäytetyön tuloksena.

Työn lopputuloksen saavuttamiseksi autoivat työn alussa mainitut kehittämiskysymykset:

- Miten työntekijät kokevat nykyiset työkortit ja millaisia kehitystarpeita niissä on?
- Miten työkortit voidaan suunnitella ja toteuttaa niin, että ne tukevat parhaiten työn sujuvuutta ja käytännön työtehtäviä?

Työn tärkeimpiä vaiheita suunnittelussa oli pohtia hukkatekijöitä ja muuttuneita työvaiheita, eli miten työntekijät olivat mieltä olemassa olevat työkortit ja millaisia kehitystarpeita niissä havaittiin. Koska työkorttien ensisijaisina käyttäjinä ovat työntekijät, saatiin parhaimmat kehitysehdotukset juuri heidän palautteestaan. Perehdyttämisen näkökulmasta myös esihenkilön näkemys oli tärkeä, ja se otettiin huomioon työn aikana. Esihenkilöltä saatiin lopullinen varmistus työkorttien toimivuudesta. Toteutusvaiheessa keskityttiin erityisesti työkorttien ulkoasuun ja luettavuuteen, jotta ne tukisivat mahdollisimman hyvin työn sujuvuutta ja käytännön työtehtävien suorittamista.

Myymäläpuolen työkorttien kehittämisen rajaus oli tarkoituksenmukainen valinta tämän opinnäytetyön toteuttamiseksi. Kassa- ja verkkokauppatyöskentelyn työkorttien lisääminen olisi vaatinut huomattavasti enemmän aikaa kuin

mitä opinnäytetyöhön oli varattu. Työtä rajaamalla pystyttiin keskittymään tarkemmin yhden osa-alueen kehittämistarpeisiin ja ongelmakohtiin.

Jatkossa tämän opinnäytetyön myötä laadittuja työkortteja voidaan hyödyntää pohjamateriaalina myös kassa- ja verkkokauppatyön työkorttien kehittämisessä, jolloin uutta materiaalia ei tarvitse suunnitella kokonaan alusta. Koska kassan ja verkkokaupan työtehtävät eroavat myymälätyöstä, niiden erityispiirteet olisi mahdollista kartoittaa esimerkiksi keskustelupajan avulla samalla tavoin kuin tässä opinnäytteessä.

### **Menetelmien toimivuus**

Tässä työssä hyödynnettiin prosessiajattelun periaatteita tarkastelemalla työtehtävien etenemistä kokonaisuutena alkupisteestä loppuun asti, ja samalla pyrittiin tunnistamaan mahdollisia kehityskohteita ja pullonkauloja. Lisäksi työssä sovellettiin toimintatutkimuksen lähestymistapaa, jossa kehittäminen tapahtui yhteistyössä työntekijöiden kanssa jatkuvan havainnoinnin ja saadun palautteen perusteella. Työn taustalla oli myös Lean-ajattelua, joka painottaa myös jatkuvaa kehittämistä, resurssien mahdollisimman tehokasta hyödyntämistä ja tarpeettomien työvaiheiden poistamista.

Menetelmien valinta osoittautui aluksi haastavaksi, sillä opinnäytetyön tavoite olisi ollut mahdollista saavuttaa myös ilman erityisiä menetelmiä. Opinnäytetyötä ajatellen menetelmät kuitenkin selkeyttivät työn kokonaisuutta ja toivat rakenteeseen kaivattua järjestelmällisyyttä. Varsinainen toteutusvaihe eteni helposti, mutta suunnitteluvaiheessa menetelmällinen lähestymistapa tarjosi tärkeän punaisen langan työn etenemiselle. Käytetyt menetelmät osoittautuivatkin hyödyllisiksi erityisesti työn hahmottamisen ja loogisen etenemisen tukemisessa. Voi päätellä, että tämän kaltaisessa kehittämistyössä valitut menetelmät toimivat.

### **Aikataulu**

Tämän opinnäytetyön toteuttamiselle oli varattu viiden kuukauden aika, kuten prosessikaaviosta on nähtävissä (kuva 1). Työ saatiin valmiiksi suunnitellussa aikataulussa. Vastaavanlaiseen kehittämistyöhön viiden kuukauden ajanjakso

osoittautui riittäväksi erityisesti tilanteessa, jossa työssä käynti tapahtuu osaaikaisesti. Työn toteuttaminen ei edellyttänyt erityisen vaativia teknisiä taitoja, vaan perustason osaaminen tekstinkäsittelyohjelmassa, kuten Wordissa, oli riittävä. Työ ei sisältänyt esimerkiksi kyselyjen tai haastattelujen laatimista ja analysointia, mikä nopeutti kokonaisprosessia ja mahdollisti keskittymisen muihin osa-alueisiin.

### **Suullinen palaute työntekijöiltä**

Onnistumisen arvioimiseksi kerättiin vielä palautetta sekä uusilta että kokeneemmilta työntekijöiltä siitä, miten he ovat kokeneet työkorttien toimivuuden ja nähneetkö he kehittämistyön tarpeelliseksi. Tämän jälkeen voitiin arvioida, onko esimerkiksi järkevää jatkaa työkorttien kehittämistä tulevaisuudessa.

Kesätyöntekijä kertoi vilkaisevansa välillä kortteja ja totesi niiden olevan hyödylliset. Eräs kokeneempi työntekijä totesi, että työkortit ovat pääosin toimivia, mutta niistä puuttuvat uusien toimintatapojen mukaiset ohjeistukset. Työkorttien kehittämisen aikana työpaikalle oli otettu käyttöön uusi toimintatapajärjestelmä, joka vaikutti useisiin työtehtäviin. Positiivista kuitenkin on, että työkortteja on mahdollista muokata joustavasti, eikä järjestelmämuutos edellytä kaikkien korttien uudistamista. Koska toimintatavoissa tapahtuu muutoksia säännöllisesti, voisi olla perusteltua, että joku vastaisi muutosten kirjaamisesta ja työkorttien päivittämisestä niiden mukaisesti.

### **6.3 Työn eettisyys ja luotettavuus**

Opinnäytetyössä noudatettiin vastuullisen tutkimuksen periaatteita ja ammattikorkeakoulun antamia ohjeita opinnäytetöiden eettisestä toteutuksesta. Työtä varten perehdyttiin vastuullisen opinnäytetyön ohjeisiin ja muistilistaan, joiden avulla varmistettiin, että eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmat toteutuivat asianmukaisesti (Näreaho 2020).

Työssä ei käsitelty henkilötietoja, sillä sen toteutukseen ei sisältynyt kyselyitä tai haastatteluja. Näin ollen tutkimuslupaa ei tarvittu. Palavereihin osallistuneet henkilöt mainittiin ainoastaan työnimikkeillä, eikä muita yksilöiviä tietoja esitetty, koska ne eivät olleet työn kannalta oleellisia. Metso-työsovelluksesta

käytettiin ainoastaan työaikoja työn vaiheistuksen hahmottamiseen, eikä muita tietoja hyödynnetty. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen käyttöoikeus sovelukseen poistettiin. (Näreaho 2020.)

Luotettavuutta vahvistettiin toimintatutkimukselle ominaisen syklisen etenemisen avulla, jossa kehittämisprosessi eteni suunnittelun, toteutuksen, havainnoinnin ja arvioinnin kautta (Heikkinen ym. 2023). Työelämäyhteistyö ja saatu palaute tukivat kehitystyön tarkoituksenmukaisuutta ja käytännölläisyyttä. Lähteinä käytettiin ajantasaisia ja asiantuntevia julkaisuja. Kehittämistyön vaiheet ja päätökset dokumentoitiin selkeästi, mikä lisäsi työn avoimuutta ja arvioidtavuutta. (Näreaho 2020.)

#### **6.4 Johtopäätökset**

Vaikka opinnäytetyön toteutus onnistui kokonaisuutena hyvin, jälkikäteen tarkasteltuna kehittämistyöhön olisi voinut tuoda lisää syvyyttä esimerkiksi laajemmalla henkilöstön osallistamisella. Keskustelupajan lisäksi – tai sen sijaan – olisi ollut mahdollista järjestää erillisiä pienryhmäkeskusteluja, joiden avulla olisi saatu monipuolisempaa palautetta ja erilaisia näkökulmia kehittämisvaiheisiin. Lisäksi analysointimenetelmien laajentaminen, kuten havainnointipäiväkirjan pitäminen, olisi voinut syventää ymmärrystä työtavoista ja kehittämistyön vaikutuksista. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Tehokkuuden parantumista ei tämän työn aikana voitu vielä arvioida kattavasti, sillä vaikutukset voivat näkyä vasta pidemmällä aikavälillä – mahdollisesti selkeämmin esimerkiksi ruuhkahuippujen, kuten juhannuksen, aikana. Työkortteja ei välttämättä tarvita silloin, kun työtehtävät ovat vakiintuneet osaksi rutiinia ja sujuvat automaattisesti. Toistuvat muutokset toimintatavoissa kuitenkin korostavat työkorttien merkitystä: niiden avulla voidaan selkeästi hahmottaa, mitä tehtäviä tulee tehdä, milloin ja miten. Työkorttien käyttö voidaan nähdä joko aikaa vievänä lisätyönä tai vaihtoehtoisesti keinona tehostaa toimintaa ja lisätä työn selkeyttä. Vaikutukset työpaikalla tulevat todennäköisesti näkyväksi vasta kesän jälkeen, jolloin voidaan vertailla toimintaa aiempiin vuosiin ja arvioida, onko tapahtunut selkeää tehokkuuden parantumista.

Työkortit ovat esihenkilön käytettävissä sähköisesti, mikä mahdollistaa niiden ketterän ja nopean päivittämisen. Jotta muutoksissa pysyttäisiin ajan tasalla, olisi hyvä dokumentoida toimintatapojen muutosten vaikutukset työtehtäviin ja kehittää työkortteja säännöllisesti vastaamaan nykytilannetta. Toimintatutkimuksen keinoin voidaan toteuttaa jatkuvan kehittämisen sykli. Menetelminä voi käyttää esimerkiksi keskustelupajaa, joka osoittautui toimivaksi ratkaisuksi tämän kokoisessa yrityksessä. Suuremmassa organisaatiossa, jossa henkilöstöä on enemmän, voidaan hyödyntää pienryhmäkeskusteluja, joiden avulla saadaan tarkempaa tietoa eri osastojen työkuormasta ja mahdollisista muutostarpeista. Laajemmassa kontekstissa, jossa työtehtäviä on huomattavasti enemmän kuin tässä työssä, keskustelu auttaa muistamaan tehtävät ja arvioimaan niiden käytännöllisyyttä sekä kehittämistarpeita tehokkaammin.

Opinnäytetyön voidaan katsoa tuovan lisäarvoa päivittäistavarakaupan myymäläpuolen toimintaan selkeyttämällä työtehtävien kulkua. Kehitetyt työkortit tukevat sekä uusien työntekijöiden perehdytystä että kokeneempien työntekijöiden päivittäistä työskentelyä tarjoamalla selkeät ja ajantasaiset ohjeet. Työkorttien avulla voidaan vähentää virheitä, lyhentää perehdytysaikaa ja edistää sujuvampaa työrytmiä. Lisäksi työ muodostaa perustan jatkokehittämiselle muille osa-alueille, kuten kassatyöskentelyyn ja verkkokaupan toimintaan.

Lukijalle opinnäytetyö tarjoaa käytännönläheisen esimerkin siitä, miten sessiaajattelua, toimintatutkimusta ja Lean-ajattelua voidaan hyödyntää konkreettisesti kehittämissä. Työ toimii hyödyllisenä mallina erityisesti esihenkilöille, kehitystehtävissä toimiville ja opinnäytetyötä suunnitteleville opiskelijoille, jotka etsivät systemaattista tapaa kehittää työprosesseja. Lukija saa myös oivalluksia siitä, miten työkorttien kaltaisia työkaluja voidaan hyödyntää arjen työn sujuvoittamisessa ja perehdytyksen tukena.

## LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/> [viitattu 19.4.2025].

Avison, D., Lau, F., Mayers, M. & Nielsen P. 1999. Action research. The ACM digital library. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/291469.291479> [viitattu 20.3.2025].

Blomberg, U. & Junkkari, J. 2018. Lean turha työ vähemmäksi. Intotalo Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.intotalo.com/wp-content/uploads/2018/03/OPAS-Lean-1.pdf> [viitattu 6.2.2025].

Dela Cruz, A. 2021. 12 parasta käytäntöä, jotka lisäävät työntekijöiden tehokkuutta työssä. Klutch. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://klutch.app/fi/blog/12-best-practices-that-drive-employee-efficiency-at-work/> [viitattu 2.4.2025].

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, H., Kaukko, M., Friman, M., Salo, P., Kiilakoski, T., Huttunen, R., Mutanen, A., Nuutinen, L., Niemi, R. & Kemmis, S. 2023. Toimintatutkimus: käytännön opas. Tampere: vastapaino. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789523971035> [viitattu 6.2.2025].

Hevi-hävikistä hyvikkiä. 2023. S-point. Power-Point-dokumentti. Saatavissa: [S-point](#) [viitattu 2.4.2025].

Mikkonen, T. 2022. Lean käytäntöön. Helsingin seudun kauppakamari Oy. E-kirja. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/lean-kaytanton-2022#kohta:Sis\(\(e4\)llys](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/lean-kaytanton-2022#kohta:Sis((e4)llys) [viitattu 6.2.2025].

Mäkinen, J & Mölkänen, T. 2025. Ässävatat- työkortit. S-point. PowerPoint-dokumentti. Saatavissa: <https://sryhma.sharepoint.com/sites/sp-vk-myykala/SitePages/Tyokortit.aspx> [viitattu 6.2.2025].

Näreaho, S., Kettunen, J., Kärki, A & Päälyssaho, S. 2018. Vastuullinen opinäytetyö. Arene Ry. WWW-dokumentti. Päivitetty 2020. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/aoe.567?sid=4923821937> [viitattu 6.2.2025].

Osuuskauppa Suur-Savo. s.a. Suur-Savo.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://suursavo.fi/tietoa-meista/> [viitattu 6.2.2025].

Perehdyttäminen. 2024. Työsuojelu.fi. Saatavissa: <https://tyosuojelu.fi/tyosuuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen> [viitattu 19.4.2025].

Prosessi - miksi ja miten kehittää? 2020. mcs.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mcs.fi/prosessi-miksi-ja-miten-kehittaa/> [viitattu 20.3.2025].

Päivittäistavaramarkkinat Suomessa. 2024. PTY Ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pty.fi/kaupan-toiminta/paivittaistavaramarkkinat/> [viitattu 2.4.2025].

Päivittäistavarakauppa. 2024. PTY Ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pty.fi/wp-content/uploads/2024/06/Paivittaistavarakauppa-ry-2024.pdf> [viitattu 2.4.2025].

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-649-4> [viitattu 6.2.2025].

Salminen, J. 2020. Mikä on organisaatiosi tehokkuus tällä hetkellä? Arvioi 3 ulottuvuuden avulla. Brik-erikoisammattilehti. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://brik.fi/brik-lehti/mika-on-organisaatiosi-tehokkuus/?srsltid=AfmBOop5V7032-jejVa3zBx9u886H1tflyRZzcF\\_rp52Ro7VYnNSFf2G](https://brik.fi/brik-lehti/mika-on-organisaatiosi-tehokkuus/?srsltid=AfmBOop5V7032-jejVa3zBx9u886H1tflyRZzcF_rp52Ro7VYnNSFf2G) [viitattu 2.4.2025].

S-market Urpola uudistuu. 2024. Suomen Tietotoimisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70109189/s-market-urpola-uudistuu?publisherId=68575030&lang=fi> [viitattu 11.2.2025].

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://books.google.fi/books> [viitattu 19.4.2025].

Valtiontalouden tarkastusvirasto. s.a. vtv.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vtv.fi/muut-artikkelit/mita-tehokkuus-merkitsee-valtionhallinnossa/> [viitattu 1.4.2025].

Viljanen, J. 2022. Yhteiskehittämisen prosessi ja tyypillisiä menetelmiä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Videoleike. Saatavissa: [https://video.laurea.fi/media/Yhteiskehitt%C3%A4misen+prosessi+ja+tyypillisi%C3%A4+menetelmi%C3%A4/0\\_2v1n0xja](https://video.laurea.fi/media/Yhteiskehitt%C3%A4misen+prosessi+ja+tyypillisi%C3%A4+menetelmi%C3%A4/0_2v1n0xja) [viitattu 20.3.2025].

Väisänen, L. 2021. Asiakaspalveluprosessin kehittäminen. LAB-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutus. Opinnäyte. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502573/YAMK%20opinn%c3%a4ytety%c3%b6%2c%20Laura%20V%c3%a4is%c3%a4nen.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 6.2.2025].

What is Lean. s.a. Lean Enterprise Institute. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lean.org/explore-lean/what-is-lean/> [viitattu 25.3.2025].

# JOKA PÄIVÄ

## Aamuvuoro

- Myymäläpuhelin!
- Kassatoimisto hevivaakojen lataus (verkkis, kassa)
- Sähköpostin tarkistus

### Henkilö 1:

- Hevin käyttö ja **purku aika: TARKISTA PÄIVITTÄIN METSOSTA**
  - huolehtii hevlin saatavuus/tilaus joka päivä
  - kukat

### Henkilö 2:

- Alennukset + Fazerin **kuorman purku: KLO 7 VII-MEISTÄÄN**
  - pullat, konditoria, gluteeni, riisipiirakat, liha, eväsleivät, raejuusto, leipäjuusto ja mozzarella
- Lihassa **2 henkilöä 1 lavan purku=1H: VIIMEISTÄÄN 10 VALMIS KOKONAAN**
  - muista piipata tyhjät kohdat eli reijät

### Henkilö 3:

- Paistovuoro: **KLO 8 VALMIS**
  - hoitaa hinnanmuutokset eli fiori
  - tilaa paistotuotteita
  - pellitys
  - hoitaa myös leivät hyllyyn: **KLO 9 MENNESSÄ** (paitsi Joe- leipä)
- Leipätilaus **9.50**

## Henkilö 4:

- Pakkasten purku: **HOIDETAAN AAMUSSA, 2 henkilöä 1 lavan purku= 45**
  - muista piipata tyhjät kohdat eli reijät

## Välivuoro

- Haluaako kassa pois?
- Teollisen purkua
- Maitokaapin **purku: VIIMEISTÄÄN KLO 17 VALMIS**
  - alennetaan maidot ja siistitään hyllyt
  - muista piipata tyhjät kohdat eli reijät
  - Käytetään vanhat (ensin maito)
  - puretaan sisältä ensin maidot, sitten siirrytään laavaan

## Iltavuoro

- Aamuvuoron kuuleminen/tiedustus tilanteesta
- Myymäläpuhelimien vaihto
- Sähköpostin tarkistus
- **1 henkilö tarkistaa/täyttää heviä ja maitoa tarvittaessa pitkin iltaa**
- Teollista **puretaan 21 asti** jos tarve
- Saldoraportti, kun teollinen purettu
- Iltale 60 % **KLO 18** ->kassalle tulee porukkaa
- Lihojen pyöritys noin **KLO 18 (riippuen määrästä)**
  - vedetään tuotteet eteen
  - koirien kylmäruuat
- Hevin mahdollinen pyöritys, jos teukka hyllyssä
- Tiskikone päälle ajoissa (viimeinen taukoaan pitävä)
- Leipien päiväykset noin **KLO 19** (lauantaina ja pyhinä ei)
- Paistovaunut pakkasesta maitokaappiin

- Irtotuotteiden pussitus 1 € pusseihin noin **KLO 20.00**
  - ottimet irtokarkki, irtotuotteet ja suolakurkku pesuun
  - yleinen siistiminen
  - pussien lisääminen
- Miinussaldoraportti **KLO 20.30**
- Veikkausraportti
- Kukkakimput kylmään
- Vanhojen keräys

# MAANANTAI

## Aamu

- Ma-Ke alennukset
  - jogurtit, eines, makkarat, leikkeleet
- Puumalanlohi tilaus

## Ilta

- Hyllypuutteet ohjeen mukaisesti **KLO 19.45** alkaen
  - **ei** oteta tupakkatuotteista, kukista, irtokarkit, kassit, kassakarkit, irtopiste

# TIISTAI

## Aamu

- Alennetaan viikko eteenpäin eli juustovihko, kirjataan maitokaapin oveen ylös
  - juustot (ei aamualennusjuustot)
  - kananmunat
  - rasvat
  - rinkelit ja korput
  - esipaistoleivät
  - UHT-maidot
- Äidinmaitokorvikkeet kerätään pois, jos vanhe-  
nee viikon sisään eli **ei** alenneta

## Ilta

- Omavalvonta sovelluksessa löytyy kamusta  
**KLO 13**
  - siivous ja puhdistus
  - jätehuolto
  - kylmälaitteista lämpötilavalvonta

# KESKIVIIKKO

## Aamu

- Ketjukampanjahintalaput
- Alle euron hevi vaihto, jos on vaihdettavaa
- Ke-pe alennukset
  - jogurtit, eines, makkarat

## Ilta

- Hyllypuutteet ohjeen mukaisesti **KLO 19.45** alkaen
  - **ei** oteta tupakkatuotteista, kukista, irtokarkit, kassit, kassakarkit, irtopiste

# TORSTAI

## Aamu

- Puretaan uusikuorma mahdollisesti kokonaan aamussa (enemmän aikaa pyörittämiselle)

## Ilta

- Teollisten pyörittäminen
  - **muista** tarkistaa saldot kaikista varastoon takaisin vietävistä tuotteista
- Uunin pesu **KLO18**

# PERJANTAI

## Aamu

- Pe- Ma alennukset
  - jogurtit, eines, makkarat

## Ilta

- Hyllypuutteet ohjeen mukaisesti **KLO 19.45** alkaen
  - **ei** oteta tupakkatuotteista, kukista, irtokarkit, kassit, kassakarkit, irtopiste

# LAUANTAI

## Aamu

- Irtotiskin vasen puoli käyttöön, oikea puoli pestään
- Postilaatikolla käynti

## Ilta

- Kun uudet purettu voi alkaa pyörittää vanhoista juomia, katsotaan panimojuomien monipakkausten saldot
- Voi tehdä leipäkampanjat, jos leipiä paljon
- Mahdollinen hevin pyöritys

# SUNNUNTAI

## Aamu

- Irtotiskin vasen puoli pestään
- Paistovuoro alentaa ja sitten heviin: **PAISTO  
OLTAVA 9 VALMIS**
- Hevin täyttäminen/siistiminen **pitkin päivää**
  - hevin pyöritys ei olennaista, jos pyöritetty la illassa
- Leipien kampanjat, jos ei tehty la
  - saldot
- aloitetaan varastojen käyttäminen pakka-  
sesta, sitten juusto/jogurtit yms.

## Ilta

- Arpojen laskeminen **KLO 18** jälkeen

# KUN SINULLA EI OLE MUUTA TE- KEMISTÄ

- Siistitään varasto, viedään myös kaverin roskat
- Hyllyjen siistiminen, vanhat eteen uudet taakse
- Teollisten päiväyksiä erillisen ohjeen mukaan
- Pullohuonehälyn yhteydessä siivoa pullot pöydältä
- Saldojen tarkistelu