



# Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille

Jenni Jawara

Opinnäytetyö

Matkailualan koulutusohjelma

Turku 2021



## **OPINNÄYTETYÖ**

Tekijä: Jenni Jawara

Koulutus ja paikkakunta: Restonomi, Turku

Suuntautumisvaihtoehto: Turismi

Ohjaaja: Maria Engberg

Nimike: Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille

---

Päivämäärä: 21.11.2021

Sivumäärä: 34

Liitteet: 0

---

### **Tiivistelmä**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä käsikirja Tykkimäen huvipuiston pikaruokala Kusti-Burgerin työntekijöille. Tekemäni käsikirjan on tarkoitus tukea työhön perehdytystä Kusti-Burgerissa. Tavoitteen saavuttaakseni olen lukenut teorian tietoa asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen sekä elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen. Olen lisäksi keskustellut käsikirjan rakenteesta ja sisällöstä esimieheni Aino Simolan kanssa. Näin olen varmistanut, että käsikirjasta tulee tarkoituksen mukainen ja se vastaa Kusti-Burgerin tarpeisiin.

Tavoitteenani oli tehdä käsikirjasta mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen. Päätin tehdä siitä ikään kuin muistilistan, jossa on lueteltuna kaikki ne tehtävät, jotka työntekijöiden tulee työvuoronsa aikana tehdä ja huomioida. Käsikirjan sisältö on jaettu neljään eri osioon, jotta työntekijöiden on helppo löytää tarvitsemansa tiedot.

Varsinaisena opinnäytetyönäni tekemäni käsikirjan lisäksi toteutin myös kuvalliset annoskortit yhteistyössä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta samalla ne tukevat käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa. Sekä käsikirja että annoskortit ovat olleet käytössä kesästä 2019 alkaen.

Tykkimäen ravintola- ja kioskivastaavilta Aino Simolalta ja Jaana Hyväriseltä sekä Kusti-Burgerin vuoropäälliköltä Enni Moisiolta saamani palaute on ollut positiivista. Heidän mielestään tekemäni käsikirja vaikuttaa pätevältä ja siinä on hyviä muistutuksia Kusti-Burgerin työntekijöille. Palautteen mukaan sekä käsikirja että annoskortit tukevat hienosti työntekijöiden perehdytystä Kusti-Burgerissa.

---

Kieli: suomi

Avainsanat: Kusti-Burger, käsikirja, työhön perehdytys

---

## **EXAMENSARBETE**

Författare: Jenni Jawara

Utbildningsprogram och ort: Restonom, Åbo

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Turism

Handledare: Maria Engberg

Titel: Handbok för anställda i Kusti-Burger

---

Datum: 21.11.2021

Sidantal: 34

Bilagor: 0

---

### **Abstrakt**

Syftet med mitt examensarbete var att göra en handbok för anställda i snabbmatsrestaurangen Kusti-Burger i Tykkimäki nöjespark. Det är meningen att handboken skall stödja arbetsintroduktionen i Kusti-Burger. För att uppnå mitt syfte har jag läst in mig teori gällande kundbetjäning, arbetsintroduktion samt korrekt hantering av livsmedel. Jag har också diskuterat handbokens innehåll och struktur med min förman Aino Simola. På så sätt har jag säkerställt att handboken blir lämplig och att den motsvarar behov i Kusti-Burger.

Mitt syfte var att göra handboken så tydlig och lätt att använda som möjligt. Jag bestämde mig att handboken ska vara liksom en checklista som innehåller alla arbetsuppgifter som anställda i Kusti-Burger måste komma ihåg och ta i beaktande under sin arbetstur. Innehållet i handboken är delat i fyra olika delar så att det är lätt för anställda att hitta den information som de behöver.

Utöver handboken som är mitt egentliga examensarbete har jag också gjort portionskort med bilder i samarbete med min förman Aino Simola. Portionskorten är deras egen helhet, men samtidigt stödjer de handboken och arbetsintroduktionen i Kusti-Burger. Både handboken och portionskorten har varit i bruk sedan sommaren 2019.

Jag har fått positiv återkoppling från Aino Simola och Jaana Hyvärinen som är restaurangs- och kioskansvariga i Tykkimäki samt Enni Moisio som är skiftesansvarig i Kusti-Burger. Enligt dem är min handbok användbar och den innehåller bra påminnelser åt anställda i Kusti-Burger. Enligt feedback stödjer både handboken och portionskorten fint arbetsintroduktionen för anställda i Kusti-Burger.

---

Språk: finska

Nyckelord: Kusti-Burger, handbok, arbetsintroduktion

---

## **BACHELOR'S THESIS**

Author: Jenni Jawara

Degree programme and place: Tourism, Turku

Specialization: Tourism

Supervisor: Maria Engberg

Title: Manual for Employees at Kusti-Burger

---

Date: 21.11.2021

Number of pages: 34

Appendices: 0

---

### **Abstract**

The purpose of this Bachelor's thesis was to create a manual for employees at Kusti-Burger, which is a fast food restaurant in Tykkimäki amusement park. The idea of this manual is to support work orientation at Kusti-Burger. To achieve that goal, I read theory about customer service, work orientation and proper handling of foodstuff. I have also discussed the structure and contents of the manual with my supervisor Aino Simola. That way I have made sure that the manual will be functional, and it will meet the needs in work orientation at Kusti-Burger.

My aim was to make the manual as clear and easy to use as possible. I decided to make the manual as a checklist which includes all the tasks that the employees will need to do and pay attention to during their shift. The manual is divided into four sections so that it will be easier for the employees to find the information that they need.

In addition to the manual, which was my actual Bachelor's thesis, I also created portion cards together with my supervisor Aino Simola. The portion cards are their own entirety, but at the same time they support the manual and work orientation at Kusti-Burger. Both the manual and the portion cards have been in use since summer 2019.

The feedback that I have got from restaurant and kiosk managers of Tykkimäki, Aino Simola and Jaana Hyvärinen, and shift manager at Kusti-Burger, Enni Moisio, has been positive. In their opinion the manual that I made seems competent and it has many good reminders to the employees of Kusti-Burger. According to the feedback both the manual and the portion cards support the work orientation of employees at Kusti-Burger.

---

Language: Finnish

Key words: Kusti-Burger, manual, work orientation

---

# Sisällysluettelo

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto .....  | 1  |
| 1.1   | Tavoite.....  | 2  |
| 1.2   | Menetelmä ja rajaus.....  | 2  |
| 2     | Tausta.....   | 3  |
| 3     | Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy .....                               | 3  |
| 3.1   | Tykkimäki Resort.....   | 4  |
| 3.2   | Tykkimäen huvipuisto .....  | 5  |
| 3.3   | Kusti-Burger.....   | 6  |
| 3.3.1 | Tuotteet.....   | 6  |
| 3.3.2 | Kohderyhmä .....  | 6  |
| 4     | Asiakaspalvelu .....  | 7  |
| 4.1   | Asiakaspalvelu ja sen merkitys.....                               | 7  |
| 4.2   | Asiakaspalveluprosessin eri vaiheet.....                          | 9  |
| 5     | Työhön perehdytys .....   | 11 |
| 5.1   | Mitä työhön perehdytys on? .....                                  | 11 |
| 5.2   | Työhön perehdytyksen vaiheet .....                                | 12 |
| 5.3   | Työhön perehdytyksen merkitys työntekijälle ja työnantajalle..... | 14 |
| 6     | Elintarvikkeiden parissa työskentely .....                        | 15 |
| 6.1   | Elintarvikkeiden käsittely ja keittiön puhtaanapito.....          | 15 |
| 6.2   | Elintarvikkeiden säilytys ja varastointi .....                    | 16 |
| 6.3   | Hävikki .....   | 18 |
| 7     | Tutkimusmenetelmä .....   | 20 |
| 8     | Käsikirjan kehitysprosessi.....                                   | 21 |
| 9     | Käsikirja ja annoskortit .....                                    | 23 |
| 9.1   | Käsikirjan sisältö .....  | 23 |
| 9.1.1 | Aamuvuoro.....  | 23 |
| 9.1.2 | Iltavuoro .....   | 24 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 9.1.3 | Muuta huomioitavaa työpäivän aikana .....          | 25 |
| 9.1.4 | Asiakaspalvelu .....                               | 26 |
| 9.2   | Käsikirjan käyttö .....                            | 27 |
| 9.3   | Annoskortit .....                                  | 28 |
| 10    | Arviointi ja palaute .....                         | 29 |
| 10.1  | Toimeksiantajalta saatu palaute ja arviointi ..... | 29 |
| 10.2  | Oma arviointi .....                                | 30 |
| 11    | Yhteenveto .....                                   | 32 |
|       | Lähdeluettelo .....                                | 33 |

# 1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee käsikirjan tekemistä Tykkimäen Huvipuistossa sijaitsevan pikaruokala Kusti-Burgerin työntekijöille. Idean käsikirjan tekemiseen sain kesällä 2018, kun itse olin töissä Kusti-Burgerissa. Kusti-Burgerissa työskennellessäni huomasin, että eri esimiehet ohjeistivat työntekijöitä eri tavalla ja he antoivat myös osittain ristiriitaisia, toistensa ohjeita kumoavia ohjeita. Koin, että etenkin uusien työntekijöiden olisi helpompi päästä työntekoon kiinni ja saada työskentely sujumaan paremmin, jos ohjeistus olisi selkeämpi ja kaikille samanlainen.

Varsinaisena opinnäytetyönäni tekemäni käsikirjan lisäksi toteutin myös kuvalliset annoskortit yhteistyössä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit toteutettiin Simolan ehdotuksesta ja pyynnöstä sen jälkeen, kun olin ensin ehdottanut hänelle käsikirjan tekemistä Kusti-Burgerin työntekijöille. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta samalla ne tukevat hyvin käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa. Tekemäni käsikirja ja annoskortit ovat olleet käytössä ja osana Kusti-Burgerin perehdytyskansiota kesäkaudesta 2019 alkaen.

Sekä käsikirja että annoskortit ovat saaneet hyvää palautetta Tykkimäen ravintola- ja kioskivastaavilta Aino Simolalta ja Jaana Hyväriseltä sekä Kusti-Burgerin vuoropäälliköltä Enni Moisiolta. Itselleni oli mielekästä saada tehdä opinnäytetyö, jolle oli tarvetta ja joka on oikeasti otettu käyttöön Kusti-Burgerissa. Tämä motivoi minua tekemään käsikirjasta hyvän ja ammattimaisen.

Opinnäytetyötäni kirjoittaessa olen myös käyttänyt lähteenä haastattelua, jonka toteutin Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy:n silloisen toimitusjohtajan Sakari Pasasen kanssa 19.12.2016 erästä aiempaa kurssiani varten. Tämä aiempi kurssi on syynä sille, miksi haastattelun ajankohta on jo pari vuotta aikaisemmin kuin edes sain idean käsikirjan tekemisestä opinnäytetyönäni.

## 1.1 Tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda käsikirja Tykkimäen huvipuiston pikaruokala Kusti-Burgerin työntekijöille. Käsikirjan tavoitteena on tukea työhön perehdytystä Kusti-Burgerissa ja auttaa uusia työntekijöitä löytämään helposti yhdestä paikasta kaikki sellainen tieto, jota he työvuoronsa aikana tarvitsevat työnsä tekemistä varten. Toivottavasti käsikirjasta on apua myös niille työntekijöille, jotka ovat jo aiemmin työskennelleet Kusti-Burgerissa. Käsikirjan tavoitteena on myös, että kaikki työntekijät pystyisivät tekemään työnsä samojen standardien mukaan, ja työn laatu olisi koko Kusti-Burgerissa mahdollisimman tasaista.

## 1.2 Menetelmä ja rajaus

Jotta saavuttaisin tavoitteeni ja käsikirja olisi mahdollisimman hyvä, selkeä ja käyttökelpoinen, olen lukenut teoretietoa asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen ja elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen sekä käynyt käsikirjan sisältöä ja sen vaiheita läpi esimieheni Aino Simolan kanssa. Olen myös havainnoinut työn sujumista Kusti-Burgerissa ja tehnyt havaintojeni pohjalta muistiinpanoja. Näiden muistiinpanojen pohjalta olen voinut kohdentaa käsikirjan sisältöä niihin asioihin, joissa aiemmin oli ollut ristiriitaisuuksia.

Käsikirja on vain Kusti-Burgerin työntekijöille, eikä sen sisältämät ohjeet päde muissa Tykkimäen huvipuiston ravintoloissa tai kioskeissa. Tekemäni käsikirja sisältää vain muistilistan niistä asioista, jotka työntekijöiden tulee työvuoronsa aikana tehdä ja huomioida, eikä siten sisällä esimerkiksi paloturvallisuuteen tai Tykkimäen yleisiin sääntöihin liittyviä asioita.



## 2 Tausta

Kesällä 2018 olin kesätöissä Kouvolassa sijaitsevan Tykkimäen huvipuiston pikaruokala Kusti-Burgerissa. Kusti-Burgerissa työskennellessäni huomasin, että eri esimiehet neuvoivat ja opastivat työnteossa keskenään eri tavalla, mikä uuden työntekijän näkökulmasta oli hieman ristiriitaista. Työntekijänä koin hyvin hämmentävänä sen, ettei Kusti-Burgerissa tuntunut olevan yhtenäistä ohjeistusta, jota kaikki esimiehet ja työntekijät olisivat noudattaneet samalla tavalla.

Koin, että etenkin alussa uusien työntekijöiden olisi helpompi päästä työntekoon kiinni ja saada työskentely sujumaan paremmin, jos ohjeistus olisi selkeämpi ja kaikille samanlainen. Niinpä otin yhteyttä esimieheeni Aino Simolaan ja ehdotin hänelle Kusti-Burgerissa työskentelyä helpottavan käsikirjan tekemistä opinnäytetyönäni. Simola otti ideani innolla vastaan, ja pian tämän jälkeen aloinkin suunnitella ensimmäistä versiota käsikirjasta. Seuraavassa kappaleessa käsittelen toimeksiantajaani Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy:tä.

## 3 Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy

Tykkimäen Vapaa-aikakeskus Oy on varmastikin tunnetuin sen huvipuistosta, mutta yrityksen omistuksessa on Tykkimäen huvipuiston lisäksi myös Tykkimäki Camping, Tykkimäki Aquapark sekä Tykkimäki Actionpark. (Tykkimäki, n. d.a) Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy on perustettu vuonna 2000 ja sen toimitusjohtaja oli 31.10.2021 asti Sakari Pasanen. 1.11.2021 alkaen yrityksen toimitusjohtajana toimii Mikko Virtanen. (Finder, n. d.; STT Viestintäpalvelut Oy, 2021a.) Tykkimäen huvipuisto on perustettu vuonna 1986, Tykkimäki Camping vuonna 2000, Tykkimäki Aquapark vuonna 2014 ja viimeisimpänä Tykkimäki Actionpark vuonna 2016. (Toimitusjohtaja Sakari Pasanen, haastattelu 19.12.2016)

Vuonna 2019 Tykkimäen vapaa-aikakeskuksen liikevaihto oli lähes viisi miljoonaa euroa ja yritys työllisti 93 henkilöä. Koronapandemiasta huolimatta Tykkimäen huvipuiston kävijämäärä kasvoi vuonna 2021 17 % pandemiaa edeltävään kesään 2019 verrattuna. (Finder, n. d.; Kymen Seudun Osuuskauppa, 2021.) Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy on jo nyt Kaakkois-Suomen suurin matkailukohde ja se laajenee entisestään vuoden 2022 aikana, kun aivan uusi Tykkimäki Resort avataan. (Rantalainen, 2017; STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b)

Toimitusjohtaja Pasasen (haastattelu, 19.12.2016) mukaan Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy:n valttikortti on sen monipuolisuus. Yrityksellä on laaja tarjonta eri aktiviteetteja ja turistit viiptyvät kauemmin kohteessa, kun he voivat viettää yhden päivän huvipuistossa ja toisen päivän Aquaparkissa tai Actionparkissa. Camping tukee yrityksen toimintaa ja tarjoaa turisteille majoitusmahdollisuuden aivan Tykkimäen huvipuiston ja Aquaparkin läheisyydessä. Tykkimäki Actionparkin myötä yrityksen toiminta on ympärivuotista eikä edes huono sää vaikuta kävijämääriin, kun huvittelusta voi nauttia sisätiloissa. Jatkossa myös Tykkimäki Resort takaa ympärivuotisen toiminnan ja tarjoaa mitä erilaisempia majoitusvaihtoehtoja turisteille. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b)

### 3.1 Tykkimäki Resort

Tykkimäki Resort on Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy:n uusin laajennus, ja sen on tarkoitus avautua vuoden 2022 aikana. Kyseessä on aivan uudenlainen matkailukohde, jollaista Suomessa ei ole ennen nähty. Se on suunnattu niin perheille kuin kansainvälisille matkailijoillekin. Huippulaadukkaassa resort-kohteessa yhdistyy majoitus- ja ravintolapalveluiden lisäksi myös huvipuisto ja vesipuisto. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

Kymenlaakson matkailu on ollut vahvassa nousussa ja Tykkimäki Resort tuo maakuntaan uuden tyyppisen kotimaanmatkailun helmen. Majoitusalue muodostuu vaativaankin makuun soveltuvista villoista, arjen luksusta tarjoavista huviloista, tasokkaista kokoustiloista, luksustelttailusta sekä uudelle tasolle viedystä camping-alueesta. Resort-alueelle voidaan majoittaa yhteensä noin 500 matkailijaa. Kymen Seudun Osuuskaupan toimitusjohtajan Harri Miettisen mukaan ”nyt investoitava resort-kokonaisuus täydentää

matkailutarjontaa ja tuo alueelle vetovoimaisen matkailukohteen” (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

Tykkimäki Resort tulee palvelemaan ympärivuotisesti ja se mahdollistaa myös suurempien tapahtumien järjestämisen. Se tukee kotimaanmatkailua ja alueen vetovoimaa. Kohtuuhintaiset perhehuvilat tarjoavat tasokkaan varustelun lisäksi järvimaiseman. Katetut terassit, kaasugrillit, kamiinatakot, saunat ja lämmitetyt ulkoporealtaat kuuluvat huviloiden vakiovarusteisiin. Kokousvillat puolestaan ovat muita huviloita suurempia ja tarjoavat hulppeat puitteet kokousmatkustukseen tai lomailuun. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

Tykkimäki Resort tarjoaa mahdollisuuden myös Glamour Campingiin eli Glampingiin. Se on Suomessa vielä hieman uniikimpi majoitusvaihtoehto, jossa Glamping-teltat on varusteltu laadukkailla sängyillä, minijääkaapeilla ja pienellä oleskelutilalla. Teltassa majoittuminen vastaa hotellitasoista majoitusta wc- ja suihkutiloineen, mutta luonnon äänet ja tunnelma ovat aistittavissa aivan uudella tavalla. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

Myös Tykkimäki Resortin leirintäalueella tulee olemaan unelmapuitteet lomailuun. Kaikki asuntoauto- ja vaunupaikat sekä teltpaikat ovat sähköistetyt. Lisämukavuutta karavaanareille tuovat myös omat terassit ja modernit keittiö- ja huoltorakennukset sekä tasokkaat ulkogrillauspaikat. Näin turistien on mukava viettää aikaa myös asuntoauton ulkopuolella. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

Erilaisten majoituspalveluiden lisäksi resort-alueelle rakennetaan myös saunamaailma, joka muodostuu panoraamasaunoista, savusaunasta sekä kelluvasta saunasta. Panoraamasaunojen terasseilla on porealtaat ja saunoista on suora näköyhteys kauniiseen järvimaisemaan. Saunamaailmaan tulee myös järveen upotettu allaslaituri, johon turistit voivat pulahtaa. (STT Viestintäpalvelut Oy, 2021b.)

### 3.2 Tykkimäen huvipuisto

Tykkimäen huvipuisto on Suomen kolmanneksi suurin huvipuisto. Se sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella vajaan viiden kilometrin päässä Kouvolan keskustasta. Huvipuistossa on noin 40 laitetta ja peliä, jotka sopivat myös perheen pienimmille. Tykkimäen huvipuiston alueella on myös useita kioskeja ja ruokapaikkoja. (VisitKouvola, n.

d.) Perinteisissä huvipuistolaitteissa huvittelun ja pelien lisäksi Tykkimäen huvipuistossa pääsee tutustumaan minimaatilan eläimiin sekä kiipeilemään Atrenaliinin kiipeilyradalle. (Tykkimäki, n. d.b)

Tykkimäen kohderyhmänä ovat lapsiperheet, joissa on alle teini-ikäisiä lapsia. Noin kolmannes kävijöistä on paikallisia ja loput ovat turisteja. Turisteista noin kolmannes tulee Uudenmaan alueelta. Myös ulkomaalaisia turisteja käy Tykkimäen huvipuistossa. Heistä iso osa on venäläisiä. (Toimitusjohtaja Sakari Pasanen, haastattelu 19.12.2016.)

### 3.3 Kusti-Burger

Kusti-Burger on Tykkimäen huvipuistossa sijaitseva pikaruokala. Se on koko huvipuiston ainoa Tykkimäen Vapaa-aikakeskus Oy:n omistuksessa oleva ruokapaikka, jolla on asiakaspaikkoja sisätiloissa. Kusti-Burgerilla on 80 asiakaspaikkaa sisällä ja 100 paikkaa ulkona. Kusti-Burger sijaitsee lähellä Tykkimäen huvipuiston pääsisäänkäyntiä ja infopistettä, joten siellä on helppo poiketa syömään heti huvipuistoon tultaessa tai sieltä lähdettäessä. Myös kesken huvittelupäivän Kusti-Burger on erinomainen ja kätevä ruokapaikka. (Tykkimäki, n. d.c; Ravintola- ja kioskivastaava Jaana Hyvärinen, sähköposti 15.10.2021.)

#### 3.3.1 Tuotteet

Kusti-Burgerin tuotevalikoima koostuu pääosin erilaisista hampurilaisista, kylmistä virvoitusjuomista ja ranskalaisista, mutta vaihtoehtoina on myös esimerkiksi kananugetteja ja salaattiannoksia. Myös erilaiset kuumat juomat kuten kahvi ja tee kuuluvat Kusti-Burgerin valikoimaan. (Ravintola- ja kioskivastaava Jaana Hyvärinen, sähköposti 15.10.2021.)

#### 3.3.2 Kohderyhmä

Kusti-Burgerin asiakaskunta koostuu Tykkimäen huvipuiston asiakkaista. Tykkimäen huvipuistossa käy paljon lapsiperheitä, joten Kusti-Burgerin asiakkaina on sekä aikuisia että lapsia. Suurin osa asiakkaista on suomalaisia, mutta osa asiakkaista on ulkomaalaisia. Etenkin venäläisiä turisteja on paljon. (toimitusjohtaja Sakari Pasanen, haastattelu 19.12.2016.)

## 4 Asiakaspalvelu

Koska työskentely Kusti-Burgerissa on hyvin pitkälti asiakaspalvelutyötä, on asiakaspalvelulla iso rooli myös käsikirjassani. Alla olevissa kappaleissa käsittelen muun muassa sitä, mitä asiakaspalvelu on ja mikä sen merkitys on niin asiakkaalle kuin myös palvelua tuottavalle yritykselle. Käyn myös läpi asiakaspalveluprosessin eri vaiheet asiakkaan näkökulmasta.

### 4.1 Asiakaspalvelu ja sen merkitys

Pakkasen, Korkeamäen ja Kiiraan (2010, s. 8) mukaan ”Palvelua on kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko suorasti tai epäsuorasti.” Ylikoski (2001, s. 20) on samoilla linjoilla, mutta tekee määritelmänsä toisesta näkökulmasta: ”Asiakkaan näkökulmasta katsottuna palvelua on kaikki se toiminta tai reaktiot, joista hän kokee maksavansa.” Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa: ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä. Se on jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. (Ylikoski, 2001, s. 20.)

Usein palvelu koostuu suurelta osin aineettomasta tai muuten vaikeasti määriteltävistä asioista. Joskus siihen saattaa liittyä myös jotain käsin kosketeltavaa. (Lepola, R., Pulkkinen, I. Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L., 1998, s. 13.) Ylikosken (2001, s. 22) mukaan palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, eikä niitä voida varastoida kuten tavaroita. Palvelu lakkaa olemasta, kun se on tuotettu ja kulutettu. ”Palvelu on jotakin jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen.” (Ylikoski, 2001, s. 17)

Vaikka palvelut eivät säily eikä niitä voi varastoida, niin palvelujen kautta saadut kokemukset ja elämykset kuitenkin säilyvät asiakkaassa. Asiakas ostaa paljon mielikuvillaan, aisteillaan ja tuntemuksillaan: sillä mitä hän kokee, tuntee ja aistii, näkee, haistaa ja maistaa. Hyvä asiakaspalvelu saa asiakkaan palaamaan samaan kauppaan, ravintolaan tai lomakohteeseen saadakseen yhtä hyvän elämyksen uudelleen. (Honkola & Jounela, 2000, s. 17.)

Palvelutapahtumassa asiakas ja palveluhenkilö ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Se, kuinka hyvin tämä vuorovaikutus toimii, on ratkaisevaa palvelun onnistumisen kannalta.

Asiakkaan näkemys palvelun onnistumisesta määrittää palvelun todellisen laadun. Asiakkaan odotukset, aiemmat kokemukset sekä käsillä olevan palvelutapahtuman onnistuminen vaikuttavat asiakkaan laatu-arvioon. (Lepola ym., 1998, s. 13.) Onnistunut asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen vuorovaikutus on monissa palveluissa edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntyemiselle. (Ylikoski, 2001, s. 24-25)

Honkolan ja Jounelan (2000, s. 64-65) mukaan henkilöasiakkaiden tyytyväisyytekijöitä ovat esimerkiksi:

- asiakkaan tarpeiden kuuntelu ja kartoitus
- asiakkaan välitön huomiointi
- puhelinpalvelu (tekniikan hyödyntäminen)
- sijainti, helppo asioida, opasteet, parkit
- joustava aukioloaika ja tarvittaessa porrastaminen
- hyvät odotustilat, ulkoasu, siisteys, somisteet
- palvelun nopeus, tilatut ajat pitävät
- oikea miehitys asiakasmäärien mukaan
- palvelualltius/joustavuus
- palvelun hinta/laatu
- myyntitapahtuma, myyntityön viimeistely
- hyvä tuotevalikoima, oikea tuote, oheistuotteet, palvelut
- asiantuntemus ja ammattitaito
- tiedottaminen uusista palveluista ja tuotteista
- toiminnan luotettavuus
- yrityksen jatkuva uusiutuminen

Myös asiakas itse osallistuu palvelun tuottamiseen samalla kun hän käyttää palvelua. Hän kertoo, minkälaista palvelua hän tarvitsee. Palvelu on asiakkaan ammattitaitoista auttamista, jonka avulla asiakasta autetaan ostotilanteessa valitsemaan oikea tuote tai palvelu. Palveluja markkinoidessa asiakkaan arvostukset nousevat keskeisiksi. (Ylikoski, 2001, s. 25; Lepola ym., 1998, s. 20 & s. 26.)

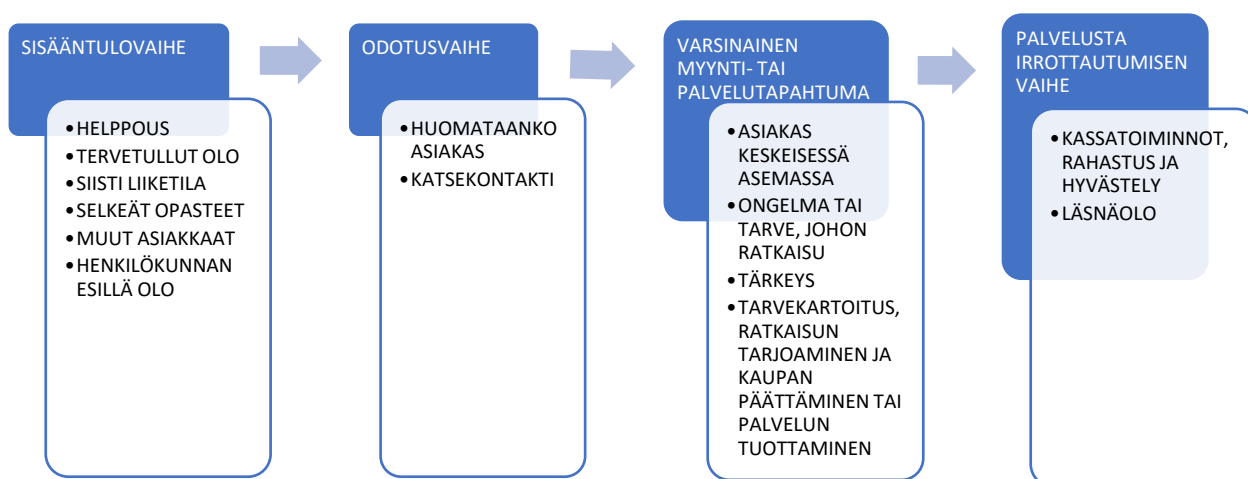
Lepolan ym. (1998, s. 38) mukaan myyntikeskustelu voidaan määritellä näin:

”Myyntikeskustelu on vuorovaikutustilanne, jossa pitäisi olla kaksi tasavertaista osapuolta, myyjä ja ostaja, joiden yhteisenä tavoitteena on ostajaa tyydyttävän ratkaisun löytäminen. Näin ajatellen ostajan ja myyjän asetelmat eivät olekaan vastakkaiset vaan samansuuntaiset. Onnistuneen vuorovaikutuksen aikaansaaminen edellyttää sitä, että molemmat osapuolet arvostavat sekä itseään että toisiaan.”

Myyntikeskustelun alussa myyjän tulee selvittää, millaisia asiakkaan tarpeet ovat. Tämä tulee tehdä riittävän hienotunteisesti. Myyjän tulee kysyä asiakkaalta kysymyksiä, joihin asiakas voi vastata laajemmin kuin kyllä tai ei. Kun asiakas on kertonut tarpeistaan ja toiveistaan, voi myyjä esittää ratkaisuehdotuksen eli kertoa, miten asiakkaan ongelma voidaan ratkaista. Myyjän tulee kertoa yrityksen eri tuotteista ja palveluista, jotka voisivat olla apuna asiakkaan ongelmaan. Asiakkaan aktiivinen kuuntelu on myyjän tärkeä ominaisuus. Asiakasta kuuntelemalla myyjä voi tarjota asiakkaalle juuri hänen tarvitsemaansa palvelua. (Lepola ym., 1998, s. 39.)

## 4.2 Asiakaspalveluprosessin eri vaiheet

Lepolan ym. (1998, s. 24) mukaan asiakaspalvelu voidaan jakaa moneen eri vaiheeseen asiakkaan näkökulmasta. Kusti-Burgerissa työskentelyn kannalta oleellimmat vaiheet ovat ”sisääntulovaihe”, ”odotusvaihe”, ”varsinainen myynti- tai palvelutapahtuma” sekä ”palvelusta irrottautumisen vaihe”. Alla oleva kaavio (kaavio 1) kuvaa näitä prosessin neljää vaihetta sekä eri tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta.



Kaavio 1. Asiakaspalveluprosessin eri vaiheet. (Lepola ym., 1998, s. 25-26).

Sisääntulovaiheessa asiakkaan huomio kiinnittyy sisääntulon helppouteen ja siihen, kuinka tervetullut hän kokee olevansa. Siisti ja viihtyisästi somistettu liiketila sekä selkeät opasteet vaikuttavat asiakkaan kokemusmaailmaan. Myös muut asiakkaat ja henkilökunnan esillä olo vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee sisääntulovaiheen. (Lepola ym., 1998, s. 25.)

Odotusvaiheessa puolestaan esimerkiksi henkilökunnan luoma katsekontakti vaikuttaa asiakkaan kokemaan palveluun. Asiakas kokee tulleensa huomatuksi, jos henkilökunta tervehtii häntä katseella tai sanoin ennen varsinaista myynti- tai palvelutapahtumaa. (Lepola ym., 1998, s. 25.)

Varsinaisessa myynti- tai palvelutapahtumassa on monta eri tekijää, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta. Asiakas kokee palvelun parempana, jos hän tuntee olevansa keskeisessä asemassa ja hänen asiansa on tärkeä myös häntä palvelevalle henkilölle. Myynti- tai palvelutapahtumassa asiakkaalla on ongelma tai tarve, jonka asiakas ja palveluhenkilö pyrkivät ratkaisemaan. Tarvekartoitus, ratkaisun tarjoaminen ja kaupan päättäminen tai palvelun tuottaminen kuuluvat ydinpalveluun. (Lepola ym., 1998, s. 25-26.)

Kassatoiminnot, rahastus ja hyvästely ovat osa palvelusta irrottautumisen vaihetta. Hyvän lähtövaikutelman asiakkaalle antaa se, että henkilökunta viipyy hetken ainakin henkisesti asiakkaan edessä tämän tehdessä lähtöä. (Lepola ym., 1998, s. 26.) Seuraavaksi käsittelen työhön perehdytykseen liittyvää teoriaa.



## 5 Työhön perehdytys

Tekemäni käsikirjan on tarkoitus tukea työhön perehdytystä Kusti-Burgerissa ja opastaa uusia työntekijöitä heidän työtehtävissään. Alla olevissa kappaleissa käsittelem työhön perehdytyksen määritelmää ja vaiheita sekä perehdytyksen merkitystä niin työntekijöille kuin myös työnantajalle.

### 5.1 Mitä työhön perehdytys on?

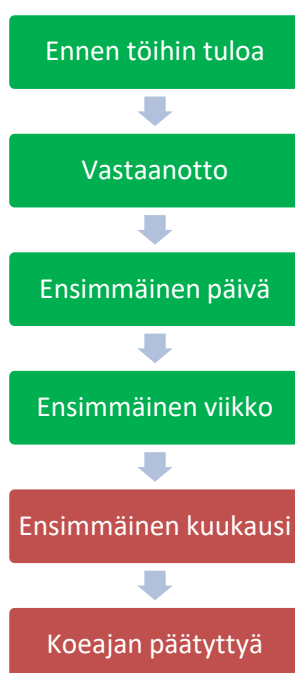
”Perehdytyksessä työntekijää sopeutetaan organisaation toimintatapoihin, siihen, mitä talossa arvostetaan ja miten asioita tehdään.” (Surakka & Laine, 2011, s. 152) Lepolan ym. (1998, s 16) mukaan jokaisella yrityksellä on oma tapansa toimia ja oma liikeideansa. Liikeideassa määritellyt linjaukset tulee siirtää käytännön toimintaan. Tämä tarkoittaa henkilökunnan työhön perehdytyksen, koulutuksen ja toiminnan jatkuvaa seurantaa. Yrityksen jokaisella työntekijällä pitää olla selkeä käsitys siitä, mitä hänen pitää tehdä, jotta yrityksen tavoitteet tulevat täytetyiksi. Eräsalon (2011, s. 60) mukaan ”Perehdyttämällä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, hänen osaamisensa kehittymiseen ja sitä kautta koko yrityksen tulokseen.”

Hyvä perehdytys auttaa työntekijää sitoutumaan työyhteisöönsä paremmin kuin henkilö, joka perehdytetään huonosti. Perehdytys luo mielikuvaa organisaatiosta ja hyvän perehdytyksen myötä työntekijä voi kokea olevansa tervetullut työyhteisöön. (Surakka & Laine, 2011, s. 152.) Työhön perehdytystä voidaan kuvata myös näin: ”Hyvään palvelumaineeseen pyrkivä yritys perehdyttää työntekijät liikeideaansa eli toimintatapaansa, tuotteisiinsa, kohderyhmäänsä ja siihen imagoon, jota se haluaa viestiä ulospäin. Uuden työntekijän on oltava halukas sisäistämään nämä asiat ja toimimaan niiden mukaisesti.” (Lepola ym., 1998, s. 17.)

Surakan ja Laineen (2011, s. 152-153) mukaan työhön perehdyttäminen on osaamisen kehittämisen ensimmäinen vaihe, kun uusi työntekijä tulee taloon. Työtehtävien vaihtuessa tai toimintatapojen muuttuessa perehdytystä tarvitaan myös työsuhteen jatkuessa. Hyvää perehdyttämistä tarvitaan, jotta työntekijä voi työskennellä oman ryhmänsä ja organisaation tavoitteiden mukaisesti.

## 5.2 Työhön perehdytyksen vaiheet

Surakka ja Laine (2011, s. 154-155) ovat jakaneet työhön perehdytyksen kuuteen eri osaan. Nämä kuusi osaa ovat: *"ennen töihin tuloa"*, *"vastaanotto"*, *"ensimmäinen päivä"*, *"ensimmäinen viikko"*, *"ensimmäinen kuukausi"* ja *"koeajan päätyttyä"*. Tämä perehdytyksen jaottelu sopii hyvin työsuhteisiin, jotka kestävät useamman kuukauden tai vuoden. Koska Tykkimäen huvipuisto on auki vain kesällä, ovat Kusti-Burgerin työntekijät siellä vain kesätöissä ja täten lyhyempikestoisessa työsuhteessa. Alla olevassa kaaviossa (kaavio 2) näkyy kaikki Surakan ja Laineen kuusi työhön perehdytyksen osaa. Olen merkinnyt vihreällä ne vaiheet, jotka ovat ainakin osittain käytössä Kusti-Burgerissa. Punaisella näkyy puolestaan ne vaiheet, joita ei ole käytössä Kusti-Burgerin perehdytyksessä työsuhteen lyhyen keston vuoksi.



Kaavio 2. Työhön perehdytyksen vaiheet. (Surakka & Laine, 2011, s. 154-155).

Surakan ja Laineen (2011, s. 154) mukaan työhön perehdytys alkaa jo ennen töihin tuloa. Tässä vaiheessa työpaikalla varmistetaan, että perehdytykseen ollaan valmiita. Täytyy suunnitella mitä ja missä vaiheessa perehdytetään, sekä ketkä kaikki hoitavat uuden

työntekijän perehdytyksen. Perehdyttäjien yhteinen palaveri ennen perehdytystä selkiyttää vastuualueita ja varmistaa itse perehdytyksen sujuvuuden.

Vastaanottovaiheessa osoitetaan, että työntekijä on tervetullut työyhteisöön. Hyvä ensivaikutelma luo pohjaa tulevalle esimies-alaisuudelle. Tämän vuoksi esimiehen olisi hyvä olla ensimmäisenä vastaanottamassa uutta työntekijää, vaikka esimies olisikin delegoinut osan perehdytyksestä muille työntekijöille. (Surakka & Laine, 2011, s. 154.)

Ensimmäisen työpäivän aikana esitellään lähimmät työkaverit, työtilat ja oma työpiste. Työntekijä saa myös tarvittavat työvälineet, avaimet ja kulkuluvat. Ensimmäisenä työpäivänä käydään jonkin verran läpi myös itse työtehtäviä, mutta kuitenkin niin, ettei työntekijä huku uuteen tietoon. (Surakka & Laine, 2011, s. 155.)

Ensimmäisen viikon aikana käsitellään perusasiat, joiden avulla työskentely voi käynnistyä. Näistä asioista tärkeimmät ovat työntekijän työtehtävät ja tavoitteet. Kun työntekijä pääsee tekemään töitään, hän havaitsee, mitä osaa ja millaiset asiat ovat epäselviä. Esimies tarkkailee työskentelyä ja saa käsityksen työntekijän osaamisesta. Perehdytystä voidaan kohdentaa sen pohjalta, mitä työntekijä kokee ja esimies havainnoi, jotta perehdytys vastaisi paremmin työntekijän tarpeita. (Surakka & Laine, 2011, s. 155-156.)

Pidemmissä työsuhteissa ensimmäisen kuukauden aikana varmistetaan työntekijän valmiudet tuottavaan työhön. Perehdytystä jatketaan laaditun suunnitelman mukaan ja työntekijän kanssa olisi hyvä käydä lyhyt palautekeskustelu viikoittain. Samalla varmistetaan, että perehdytettävät asiat on käyty läpi ja työntekijällä on edellytykset toimia tehtävissään. Kun aktiivinen perehdyttäminen loppuu, on hyvä käydä koeaikakeskustelu. Tässä vaiheessa on vielä mahdollista tehdä korjaavia toimenpiteitä ennen koeajan päättymistä. (Surakka & Laine, 2011, s. 156.)

Koeajan päätyttyä työntekijän oppiminen jatkuu edelleen, vaikka varsinainen perehdytysjakso loppuu. Työsuhteen edetessä eteen voi tulla uusia asioita, joissa työntekijä voi tarvita tukea. Vuosien edetessä tuen tarve säilyy edelleen, ja työntekijän osaamista kehitetään koko työsuhteen ajan. (Surakka & Laine, 2011, s. 157.)

### 5.3 Työhön perehdytyksen merkitys työntekijälle ja työnantajalle

Esimiehen vastuulle kuuluu uuden työntekijän perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen. Huolellinen perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää keskittymään täysipainoisesti työhönsä jo varhaisesta vaiheesta alkaen. Kun uuden työntekijän perehdyttää hyvin niin omaan työhönsä kuin myös koko organisaation toimintaan, voi esimies varmistaa, että työntekijä työskentelee oman ryhmänsä ja organisaation tavoitteiden suuntaisesti. Hyvä perehdytys luo mielikuvaa organisaatiosta ja saa työntekijän tuntemaan itsensä tervetulleeksi työyhteisöön. (Surakka & Laine, 2011, s. 152-153.)

Työnantajalle huolellinen perehdytys on tärkeää, koska hyvin perehdytetty työntekijä sitoutuu työyhteisöönsä paremmin kuin henkilö, joka perehdytetään huonosti. Lisäksi yritys saavuttaa ja ylläpitää kilpailuetua, erityislaatuista osaamista, kun se perehdyttää työntekijänsä tehokkaasti ja laadukkaasti. Perehdytystä voi tarkastella myös taloudellisesta näkökulmasta: Huolellisen perehdytyksen myötä työt tehdään alusta lähtien sujuvasti ja oikein. Näin vältetään virheitä ja saman asian tekemiseltä useaan kertaan. (Surakka & Laine, 2011, s. 152-153; Eräsalo, 2011, s. 61.) Seuraavassa kappaleessa käsittelem elintarvikkeiden parissa työskentelyä.

## 6 Elintarvikkeiden parissa työskentely

Työ Kusti-Burgerissa on hyvin pitkälti elintarvikkeiden parissa työskentelyä. Elintarvikkeiden oikeaoppinen käsittely ja säilyttäminen sekä keittiön puhtaanapito ovat isossa roolissa myös tekemässäni käsikirjassa. Alla olevissa kappaleissa käsittelen teoriatietoa elintarvikkeiden käsittelyyn, säilytykseen ja varastointiin liittyen. Kerron myös keittiön puhtaanapidosta ja hävikistä.

### 6.1 Elintarvikkeiden käsittely ja keittiön puhtaanapito

Järjestyksen pitäminen ja säännöllinen siivous ovat erittäin tärkeitä asioita ravintolan keittiössä. Keittiön päivittäinen tai viikoittainen siivous estää keittiötä tulemasta liian sotkuiseksi. Työvuoroja suunnitellessa tulee huomioida, että siivoukselle jää tarpeeksi aikaa, koska puhtaassa keittiössä työskentely on paitsi mukavampaa, myös turvallisempaa. (Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M., 2007.)

Elintarvikkeiden käsittelyssä tulee kiinnittää huomiota siisteihin työskentelytapoihin. Elintarvikkeita olisi hyvä käsitellä työvälineillä aina kun mahdollista, ja ruoan tarpeetonta käsin koskettelua tulisi välttää. Kädet täytyy pestä usein ja kertakäyttöhanskojen käyttäminen on suositeltavaa. Jos mahdollista, raa'alle lihalle ja kalalle, vihanneksille ja leivälle käytetään omia leikkuulautoja. Työtasoja tulee puhdistaa ruoanlaiton yhteydessä ja myös ruokien säilytystilat tulisi puhdistaa pari kertaa vuodessa. (Koppinen ym., 2007, s. 113; Ruokavirasto, 2021a.)

Ruokamyrkytyksiä ehkäistäessä elintarvikkeiden oikea käsittely ja säilyttäminen on tärkeää. Raaka-aineiden tai valmiiden ruokien huolimaton käsittely ovat yleisimpiä syitä ruokamyrkytykseen. Huolimattonta käsittelyä on esimerkiksi ruoan jäähdytys tai säilytys liian lämpimässä, ruoan riittämätön kuumennus tai likaisten käsien välityksellä ruokaan joutuvat mikrobit. (Ruokavirasto, 2021b.)

## 6.2 Elintarvikkeiden säilytys ja varastointi

Elintarvikemyymälässä ja ravintolassa tai kahvilassa tuotteiden säilyvyyden seuraaminen kuuluu asiakaspalvelijan työtehtäviin. Elintarvikkeiden säilyvyys on usein rajallisempaa kuin muilla tuoteryhmillä. Jotta elintarvikkeet säilyisivät laadukkaina tuotantovaiheesta kuluttajalle asti, tulee kylmäketjun olla katkeamaton. Tämä pätee erityisesti helposti pilaantuvien elintarvikkeiden kohdalla. Koska jokaisen elintarvikkeen säilyvyystiedot vaihtelevat, ovat elintarvikkeet erittäin haasteellinen tuoteryhmä niiden sisältö-, säilytys- ja varastointiominaisuuksiltaan. (Lepola ym., 1998, s. 276.)

Ruokaviraston (2019) mukaan kuumentamalla valmistetut helposti pilaantuvat tuotteet, joita ei jäähdytetä välittömästi valmistuksen jälkeen, voidaan valmistuspäivänä myyntipaikassa säilyttää huoneenlämmössä, jos myymättä jääneet tuotteet hävitetään valmistuspäivän lopussa. Kuumana myytävät elintarvikkeet tai tarjoiltava ruoka, jota ei ole jäähdytetty, tulee puolestaan säilyttää siten, että sen lämpötila on kauttaaltaan vähintään +60 °C. Kylmäsäilytystä vaativat helposti pilaantuvat elintarvikkeet sen sijaan on säilytettävä kylmässä. Elintarvikkeiden ominaisuuksiin perustuen on säädetty asetuksella erilaisia kylmäsäilytyslämpötiloja eri elintarvikeryhmille. Alla oleva taulukko (taulukko 1) kuvaa eri elintarvikelajeille sopivia kylmäsäilytyslämpötiloja, jotka takaavat tuotteiden optimaalisen säilyvyyden.

Taulukko 1. Elintarvikelajien säilytyslämpötilat.

| Lämpötila °C                            | Elintarvikelaji  |
|---|--|
| Sulavan jään lämpötila (korkeintaan +2) | Tuoreet kalastustuotteet, keitetyt äyriäiset ja nilviäiset sekä sulatetut jalostamattomat kalastustuotteet mukaan lukien mätä (suolaamattomana)  |
| 0 - +3                                  | Kylmäsavustetut ja tuoresuolatut kalastustuotteet, tyhjiö- ja suojakaasupakatut jalostetut kalastustuotteet sekä suolattu mätä ja pakasteesta sulatettu, suolattu mätä   |
| Alle +4                                 | Jauheliha ja jauhettu maksa  |
| Enintään +6                             | Muut helposti pilaantuvat elintarvikkeet, mukaan lukien maito, kerma, idut, paloitellut kasvikset, kalapuolisäilykkeet, elävät simpukat, sushi sekä kaikki muut helposti pilaantuvat elintarvikkeet, joille ei ole annettu +6 Celsius-asteesta poikkeavaa säilytyslämpötilaa |
| Enintään +8                             | Helposti pilaantuvat maitopohjaiset tuotteet, joiden valmistukseen sisältyy vähintään pastörointi tai sitä vastaava käsittely  |

(Ruokavirasto, 2019).

Ruokaviraston (2019) mukaan mikrobit lisääntyvät parhaiten lämpötilavälillä +6 - +60°C. Tätä voidaan pitää elintarvikkeiden säilymisen kannalta vaaravyöhykkeenä. Välttämällä tätä lämpötilaväliä voidaan varmistaa elintarvikkeiden turvallisuus ja säilyvyys joka vaiheessa.

Kylmäsäilytyksessä myös kylmäkalusteet tulee pitää hyvässä kunnossa, jotta elintarvikkeet voidaan pitää riittävän kylmänä. Tähän voidaan vaikuttaa tarkastamalla ja kalibroimalla säännöllisesti kylmäkalusteiden lämpömittarit sekä pitämällä huolen siitä, ettei kylmäkalusteen täyttörajoja ylitetä. Yleensä kylmäkalusteen lämpötila on myös säädettävä hieman vaatimuksia kylmemmäksi. Näin voidaan varmistaa, että lämpötila on varmasti

tarpeeksi kylmä joka puolella kylmäkalustetta ja että elintarvikkeet pysyvät riittävän kylminä. (Ruokavirasto, 2019.)

Myös valmistajan antamat säilytysohjeet tulee huomioida kylmäsäilytyksessä. Elintarviketta täytyy säilyttää koko sen elinkaaren ajan valmistajan sille määrittämässä säilytyslämpötilassa, jotta siihen merkitty parasta ennen -päivämäärä tai viimeinen käyttöpäivä pysyvät luotettavina. Tuote pilaantuu tai ainakin sen säilyvyysaika lyhenee merkittävästi, jos kylmäketju katkeaa jossain vaiheessa. (Ruokavirasto, 2019.)

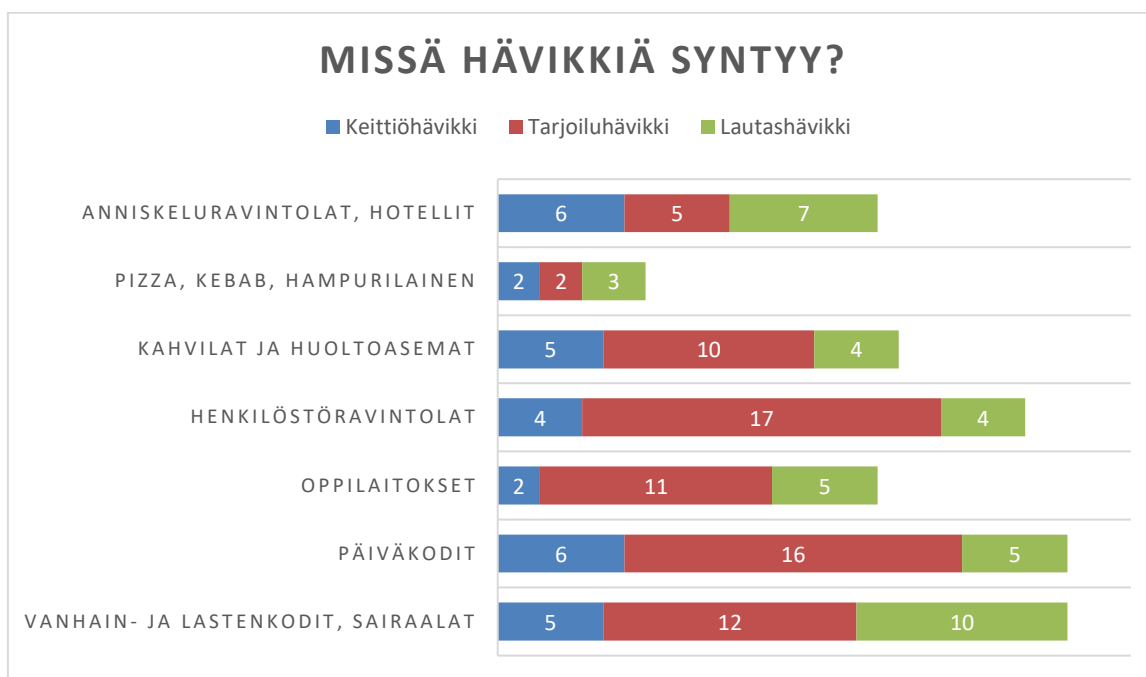
Kaikkia tuotteita ei ole mahdollista välittömästi sijoittaa myymälätiloihin. Jotta tuotteet voidaan tarvittaessa siirtää helposti myymälään, tulee niiden väliaikaisesti olla oikein varastoituna. Hyvä järjestys ja siisteys nopeuttavat tavaroiden käsittelyä. Eri tuotteet tarvitsevat erilaiset varastointiolosuhteet: välivarastoinnissa tulee olla sopivasti kuivaa, kylmää, lämmintä, pimeää ja valoisaa tilaa tuotteille. Turhaa varastointia vältetään suunnittelemalla tilaukset mahdollisimman tarkoin kysyntää vastaaviksi. Oikeanlaisissa olosuhteissa tuotteet säilyvät myyntihetken saakka erinomaisina. (Lepola ym., 1998, s. 81.)

### 6.3 Hävikki

”Hävikki syntyy kaikista niistä tuotteista, joista ei saada täyttä hintaa. Tällaisia ovat rikkoutuneet, kolhiintuneet, pilaantuneet, vanhentuneet tai varastetut tuotteet.” (Lepola ym., 1998, s. 81.) Edellä oleva määritelmä sopii niin ravintola-alalle kuin myös muillekin kaupanaloille. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy (n. d., s. 2) on lisäksi määritellyt ravintoloiden ruokahävikin seuraavalla tavalla: ”Hävikiksi määritellään se biojätteisiin päätyvä aines, joka on alun perin ollut syömäkelpoista ruokaa.”

Alla oleva kaavio (kaavio 3) kuvaa ruokahävikin määrää ravintola-alan erilaisissa tarjoilupaikoissa. Kaaviossa on jaoteltuna kolme eri hävikkikategoriaa hävikin syntyvaiheen mukaan. Luvut kaaviossa kuvaavat hävikin prosentuaalista osuutta kaikesta ravintoloissa valmistetusta ruoasta. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 2.)





Kaavio 3. Missä hävikkiä syntyy? (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 2)

Kaaviossa 3 on jaoteltuna kolme eri hävikkikategoriaa. Keittiöhävikillä tarkoitetaan keittiössä ja varastoinnissa syntyvää hävikkiä. Tarjoiluhävikillä tarkoitetaan ruokaa, joka viedään tarjolle, mutta joka ei päädy asiakkaan lautaselle. Lautashävikki puolestaan on asiakkaan lautasella ollut ruoka, joka jää syömättä. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 2.)

Kaaviossa 3 näkyy, että Kusti-Burgerin kaltaisissa pikaruokaloissa hävikki on paljon pienempää kuin muissa kaavion 3 sektoreissa. Tämä johtuu siitä, että yleensä pikaruokaloissa ruoka valmistetaan tehtyjen tilausten mukaan eikä sitä tehdä etukäteen mahdollisia tulevia asiakkaita odottamaan. Tarjoiluhävikki on selvästi suurin hävikkilaji ravintoloissa, joissa asiakkaat itse ottavat ruoan linjastosta. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 2.)

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy:n (n. d., s. 2) mukaan ravintolat voivat minimoida hävikin määrän tilaamalla ja valmistamalla ruokaa täsmälleen oikeat määrät. Tämä ei kuitenkaan ole helppoa, koska joskus esimerkiksi asiakasmäärä voi yllättää. Lisäksi asiakkaan tunteminen on olennaista, kun tilauksia ja valmistusmääriä mitoitetaan. Ravintolan tulee miettiä, paljonko syöjiä tulee, mikä kulloinkin myy ja miten asiakkaiden

mieltymykset vaihtelevat esimerkiksi vuodenajan, viikonpäivän, sään tai kellonajan mukaan. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 4.)

Keittiöhävikkiä voi vähentää käyttämällä ensin ne tuotteet, jotka vanhenevat ensimmäisenä, ja mittaamalla aineiden määrät reseptejä noudattaen. Ruokaa tulisi esivalmistaa ja valmistaa tarpeen mukaan. Mitä enemmän vaihtoehtoja on tarjolla, sitä vaikeampaa menekin ennakoiminen on. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy, n. d., s. 4.)

Aina kaikkia tuotteita ei ole mahdollista sijoittaa myymälätiloihin välittömästi. Pilaantumisen vuoksi syntyvää hävikkiä voidaan pienentää esimerkiksi asianmukaisen välivarastoinnin avulla. Myös tuoretuotteiden varasto olisi hyvä pitää mahdollisimman pienenä. Kun tilaukset suunnitellaan mahdollisimman tarkoin vastaamaan kysyntää, voidaan välttää myös muiden tuotteiden turhaa varastointia ja tätä kautta vähentää pilaantumista ja hävikkiä. (Lepola ym., 1998, s. 81.) Seuraavaksi siirryn käsittelemään opinnäytetyössäni käyttämää tutkimusmenetelmää.

## 7 Tutkimusmenetelmä

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen käyttänyt havainnointia tutkimusmenetelmänäni. Suoritin havainnoinnin tavallisen työskentelyn lomassa kesällä 2018, kun olin Kusti-Burgerissa töissä. Curedalen (2013, s.26) mukaan havainnointi on menetelmä, jossa ihmisiä tarkkaillaan heidän luonnollisessa toiminnassaan tai tavallisessa kontekstissa, kuten työympäristössä. Jotta arkielämässä tapahtuvia asioita voidaan havainnoida systemaattisesti, tulee tarkkailla yksittäisiä tapahtumia. Havainnoinnin lähtökohtana on tarkkailla *mitä* tapahtuu ja *miten* asioita tehdään. (Rönnerman, 2004, s. 21-22.)

Havainnoinnin menetelmiä on useita. Havainnointi voi olla suoraa, epäsuoraa tai osallistuvaa. Voidaan myös puhua jäsennellystä tai epäjäsennellystä havainnoinnista. (Olsson & Sörensen, 2013, s. 139.) Bellin (2009, s. 189) mukaan osallistuva havainnointi

tarkoittaa sitä, että tutkija osallistuu yksilön, ryhmän tai organisaation arkeen ja kuuntelee, tarkkailee, kyselee ja yrittää ymmärtää mitä yksilön elämässä tai ryhmässä tai yhteisössä tapahtuu. Kusti-Burgerissa tekemäni havainnointi sopii hyvin osallistuvan havainnoinnin määritelmään: Olin osana työyhteisöäni havainnoinnin aikana ja tarkkailin, miten eri työtehtävät sujuivat.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, s. 213-214) mukaan osallistuva havainnointi muotoutuu vapaasti havainnointitilanteessa. Havainnoinnin etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta. Näin tapahtui myös omassa havainnoinnissani Kusti-Burgerissa: Havainnointi tapahtui vapaasti normaalin työskentelyn ohella, ja sain välitöntä ja suoraa tietoa niistä työvaiheista, jotka olisivat kaivanneet lisää selkeyttä. Havainnoinnin tuloksena syntyneistä muistiinpanoista sain koottua sisältöä käsikirjaani. Seuraavassa kappaleessa käsittelen käsikirjan kehitysprosessia.

## 8 Käsikirjan kehitysprosessi

Olin töissä Kusti-Burgerissa kesällä 2018. Kesän mittaan huomasin, että eri esimiehet ohjeistivat työntekijöitä eri tavalla ja he antoivat myös osittain ristiriitaisia, toistensa ohjeita kumoavia ohjeita. Päätin ottaa yhteyttä esimieheeni Aino Simolaan, ja ehdotin hänelle Kusti-Burgerissa työskentelyä helpottavan käsikirjan tekemistä opinnäytetyönäni. Simola otti ehdotukseni innolla vastaan ja totesi, että kaikille työntekijöille yhteinen, käsikirjan muodossa oleva kirjallinen ohjeistus olisi hyvä apukeino yhtenäisen ohjeistuksen ja työn sujuvuuden takaamiseksi. Päätimme pitää projektin aloittavan suunnittelutapaamisen, jossa sopsisimme käsikirjan sisältöön ja rakenteeseen liittyvistä asioista.

Ensimmäisessä suunnittelutapaamisessa Simolan kanssa kävimme läpi havaintoja, joita olin tehnyt Kusti-Burgerissa työskennellessäni. Lisäksi kävimme läpi työvuoron eri vaiheita ja

työtehtäviä. Kirjasin ylös Simolan esittämät toiveet käsikirjaan liittyen, ja seuraavaan tapaamiseen mennessä tein alustavan hahmotelman käsikirjasta.

Syksyllä 2018 luin käsikirjan sisältöön liittyvää teoriaa ja täydensin ja muokkasin käsikirjaa sen mukaan. Erityisesti asiakaspalvelun ja elintarvikkeiden oikeaoppisen käsittelyn teorit tukivat hyvin käsikirjan tekemistä. Tämän lisäksi luin myös teoriatietoa työhön perehdytykseen liittyen, koska käsikirja tukee työhön perehdytystä Kusti-Burgerissa. Tämä auttoi minua tekemään käsikirjasta kyllin selkeän ja helppokäyttöisen. Vaikkei työhön perehdytyksen teoria näykään käsikirjassa Kusti-Burgerin työntekijöille, tuki se silti käsikirjan rakennetta ja sisällön kattavuutta.

Kusti-Burgerissa käytettävien koneiden ja laitteiden toimintaan tai käyttölämpötiloihin en juurikaan voinut vaikuttaa, mutta nekin ovat tärkeää tietoa Kusti-Burgerin työntekijöille. Siispä myös tieto siitä, mihin lämpötilaan laitteet tulee lämmittää aamuvuoron alussa, on kirjattuna käsikirjaan. Myös monet työtehtävät ovat sellaisia, joita en voi muuttaa tai joihin en voi vaikuttaa, mutta ne ovat silti tärkeä osa käsikirjaa. Käsikirja toimii ikään kuin muistilistana ja tietopankkina Kusti-Burgerin työntekijöille, jotta kaikki tarvittavat työtehtävät tulevat tehtyä työvuoron aikana. Lisäksi käsikirjan viimeinen sivu antaa työntekijöille hyviä ohjeita asiakaspalveluun ja myyntitilanteeseen.

Kun olin saanut käsikirjan valmiiksi, lähetin sen Simolalle luettavaksi ja tarkasteltavaksi. Simola kävi käsikirjan sisällön läpi ja teki muutamia huomioita, joiden pohjalta muokkasin käsikirjaa vielä hieman lisää. Tämän jälkeen lähetin viimeistellyn version hänelle. Nyt käsikirja on valmis tuotos ja osana Kusti-Burgerin perehdytyskansiota. Tekemäni käsikirja on ollut käytössä Kusti-Burgerissa kesästä 2019 alkaen.

Kesällä 2018 toteutin myös annoskortit Kusti-Burgeriin yhteistyössä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta ne tukevat käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa. Annoskortit ovat olleet käytössä Kusti-Burgerissa kesästä 2019 alkaen. Niitä päivitetään vuosittain, jotta ne pysyvät käyttökelpoisina myös jatkossakin. Kerron tarkemmin annoskorteista ja niiden toteutuksesta kappaleessa 9.3.

## 9 Käsikirja ja annoskortit

Seuraavissa kappaleissa käsittelen Kusti-Burgerin työntekijöille kehittämäni käsikirjaa. Käyn läpi käsikirjan sisältöä sekä tapoja, joilla käsikirjaa käytetään. Kerron myös annoskorteista, jotka toteutin yhdessä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta samalla ne tukevat käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa.

### 9.1 Käsikirjan sisältö

Käsikirja on jaettu neljään eri osa-alueeseen, jotka ovat *"Aamuvuoro"*, *"Iltavuoro"*, *"Muuta huomioitavaa työpäivän aikana"* sekä *"Asiakaspalvelu"*. Näin käsikirjasta on helppo tarkistaa juuri se tieto, jota työntekijä sillä hetkellä tarvitsee. Päätin aloittaa käsikirjan *"Aamuvuorosta"* ja *"Iltavuorosta"*, koska aamuvuoroa koskevia tietoja tarvitaan heti työpäivän alussa ja iltavuoroa koskeva osio on hyvin samankaltainen aamuvuoron osion kanssa. Nämä kaksi ensimmäistä käsikirjan sivua ovat lähinnä muistilistoja Kusti-Burgerin avaamiseen ja sulkemiseen liittyen. Kolmantena sivuna oleva *"Muuta huomioitavaa työpäivän aikana"* helpottaa työn sujumista työvuoron aikana. *"Asiakaspalvelu"* käsittelee asiakaspalvelua ja myyntitilannetta ja poikkeaa eniten käsikirjan muista sivuista. Tämän vuoksi päätin sijoittaa sen käsikirjan viimeiseksi sivuksi.

Sisältö valikoitui käsikirjaan yhteistyössä esimieheni Aino Simolan kanssa. Tein käsikirjaan ensin alustavan sisällön, jonka pohjalta yhdessä Simolan kanssa teimme muutamia muutoksia. Lisäksi täydensin ja muokkasin käsikirjan sisältöä luettuani teoritietoa asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen ja elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen. Alla olevissa kappaleissa kuvailen lopullisen käsikirjan sisältöä osio osiolta.

#### 9.1.1 Aamuvuoro

Tämä osio käsikirjasta käsittelee suurimmaksi osaksi niitä työvaiheita, jotka työntekijän tulee tehdä heti vuoroon saapuessaan. Ohjeet koskevat lähinnä ensimmäisenä saapuvaa työntekijää, jonka tehtävänä on avata Kusti-Burger ja laittaa kaikki valmiiksi työpäivää varten. Käsikirjan aamuvuoro-osiossa muun muassa opastetaan, miten keittiön laitteet

tulee kytkeä päälle ja miten kassa valmistellaan päivän myyntiä varten. Aamuvuoron ensimmäisen työntekijän tulee myös huolehtia siitä, että asiakaspaikat ovat valmiita asiakkaita varten niin sisällä salissa kuin myös ulkona terassilla. Ulkona aurinkovarjot tulee avata ja sisällä tuolit pitää ottaa alas pöydiltä. Alla olevassa kuvassa (kuva 1) näkyy käsikirjan aamuvuoroa koskeva sivu.

## Aamuvuoro

- Leimaa itsesi sisään
- Hae pohjakassat ja avaimet toimistosta
- Avaa pääovi ja sivuovi, aseta pääovi hakaan
- Tarkista, että terassin varjot on avattu
- Laita virtakaapista emännänkytkin ja valot päälle
- Laita laitteet päälle
  - Kahvinkeitin
  - Sämpyläpaahdin
  - Parila (160 °C)
  - Rasvakeitin kanalle (160 °C) (rasvan vaihto tarvittaessa)
  - Rasvakeittimet ranskalaisille (180 °C) (rasvan kierrätys tarvittaessa)
  - Lämpötunneli (75 °C)
  - Tv-näytöt päälle kaukosäätimellä
- Laita tiskikoneen osat paikoilleen ja käynnistä kone
- Avaa molemmat kassat. Laske pohjakassat ja laita rahat kassaan. Merkitse tilityslappuun pohjakassan summa.
- Aseta puhtaat ja kuivat limsasuuttimet paikoilleen
- Laske tuolit alas pöytien päältä

Kuva 1. Aamuvuoro. (Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille, 2019).

### 9.1.2 Iltavuoro

Tämä käsikirjan sivu perustuu pitkälti niihin teoriaosuuksiin, joita käsittelem kappaleissa 6.1 ja 6.3. Iltavuoroa käsittelevä osuus painottuu työpäivän parin viimeisen tunnin työtehtäviin. Niihin kuuluvat muun muassa kassojen tilitys sekä keittiön ja salin siivous. Tällä käsikirjan sivulla on paljon ohjeita laitteiden ja välineiden puhtaanapitoon liittyen. Lisäksi muun muassa tuotteiden päivämäärät ja säilymisajat tulee tarkistaa ja mahdollinen hävikki merkitä ylös. Iltavuoron lopussa tulee myös tyhjentää keittiön ja salin roskakorit ja viedä roskat ulos niille tarkoitettuun keräyspisteeseen. Keittiön laitteet tulee kytkeä pois

päältä ja viimeisen työntekijän tulee myös huolehtia siitä, että kaikki Kusti-Burgerin ovet tulevat lukittua. Vuoron päätteeksi pohjakassat, tilityspussit ja avaimet täytyy viedä Tykkimäen huvipuiston toimistoon. Alla olevassa kuvassa (kuva 2) näkyy käsikirjan iltavuoroa koskeva sivu.

## Iltavuoro

- Laske pohjakassat ajoissa pois
- Tee tilitys (jos on aikaa, toisen kassan voit tilittää jo aiemmin)
- Desinfioi limساسuuttimet ja pese tippa-alusta
- Pyyhi pöydät ja nosta tuolit ylös
- Puhdista parila
- Vie ranskalaisaltaan ritilä, kauha ja kauhan pidike tiskiini ja putsaa allas
- Pyyhi leipäpaahattimet
- Tarkista tuotteiden päivämäärät ja säilymisajat. Heitä roskeen ylimääräiset valmiit tuotteet.
  - Merkitse hävikki!
- Pyyhi ja desinfioi työskentelytasojen pinnat
- Tiskaa likaiset astiat ja välineet
- Tyhjennä tiskikone irrottamalla poistotulppa ja katkaise virta. Irrota tiskikoneen irtoavat osat, pese ne ja laita tiskipöydälle yön ajaksi. Huuhtelee kone sisältäpäin.
- Lakaise irtoroskat keittiön lattialta ja pese lattiat huolellisesti - myös tiskihuone!
- Tyhjennä keittiön ja salin roskikset ja laita uudet jätessäkit niihin. Vie roskat takapihan keräyspisteeseen.
- Laita keittiön laitteet pois päältä. Muista myös kahvinkeitin, tv-näytöt ja emännänkytkin.
- Sammuta valot
- Ota pohjakassat ja tilityspussit mukaan ja lukitse pääovi, sivuovi ja takaovi
- Vie pohjakassat, tilityspussit ja avain toimistolle
- Leimaa itsesi ulos

Kuva 2. Iltavuoro. (Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille, 2019).

### 9.1.3 Muuta huomioitavaa työpäivän aikana

Jotta työskentely Kusti-Burgerissa olisi sujuvaa, tulee työntekijöiden ennakoida ja huomioida monia asioita pitkin työvuoroa. Tässä käsikirjan osiossa on kattava lista kaikista niistä asioista, jotka ajoissa tehtynä helpottavat huomattavasti Kusti-Burgerissa työskentelyä. Esimerkiksi kassan rahatilannetta pitää seurata jatkuvasti ja varmistaa, että kassassa on sopivasti vaihtorahaa. Tällä käsikirjan sivulla on myös paljon ohjeita liittyen elintarvikkeiden käsittelyyn ja säilytykseen sekä asiakasviihtyvyyteen ja salin sekä keittiön

siisteyteen. Nämä tiedot pohjautuvat kappaleessa 6 käsittelemiini teorian tietoihin. Alla olevassa kuvassa (kuva 3) näkyy käsikirjan näitä asioita koskeva sivu.

### **Muuta huomioitavaa työvuoron aikana**

- Seuraa päiväyksiä
  - Heitä vanhentuneet raaka-aineet ja tuotteet pois
    - Merkitse hävikkivihkoon mitä ja kuinka paljon heitit pois
  - Jos joku raaka-aine alkaa olla vähissä, merkitse se puutoslistaan hyvissä ajoin
- Seuraa kassan rahatilannetta
  - Jos tietyt kolikot tai setelit alkavat olla vähissä, tilaa lisää toimistosta
    - Pyri tilaamaan kaikki tarvittavat rahat kerralla, ettei niitä tarvitse tilata yksitellen monta kertaa päivässä
    - Laske kassasta tilausta vastaava summa ja laita se sivuun odottamaan. Anna nämä rahat vaihdossa, kun saat tilaamasi rahat kassaan
  - Ennakoi ja tee tilaus ennen kuin rahat pääsevät loppumaan
- Ennakoi
  - Ota sämpylät, pihvit yms. sulamaan ajoissa, muista merkitä sulamaan otettujen päivämäärät!
    - Sämpylät huoneen lämpöön
    - Pihvit ja kebab kylmiöön/vetolaatikkoon
  - Tee tuotteita valmiiksi, mikäli päivästä on tulossa kiireinen
  - Täytä majoneesi ja ketsuppi tykkeihin
  - Siirrä suolakurkut säilykepurkista muovirasiaan ja laita kylmiöön
  - Täytä varastoja ja tarvikkeita aina kun on aikaa
  - Vie saliin lisää ketsuppia, mausteita ja servettejä, täytä maustepöydät
  - Tiskaa ja laputa tarjottimia valmiiksi
- Tyhjennä keittiön ja salin roskikset tarvittaessa
- Huolehdi salin siisteydestä pitkin päivää (pöydät, maustepöydät, lattiat, syöttötuolit)
- Huolehdi myös, että keittiön puoli ja asiakkaille näkyvät taustatilat pysyvät siisteinä (purkamattomat kuormat, lattialle tippuneet ranskalaiset)
- Pidä huoli omavalvonnan ja siivoussuunnitelman toteutumisesta

Kuva 3. Muuta huomioitavaa työpäivän aikana. (Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille, 2019).

#### **9.1.4 Asiakaspalvelu**

Tämä käsikirjan osio käsittelee nimensä mukaisesti asiakaspalvelua. Osiossa käydään läpi koko asiakaspalveluprosessi siitä alkaen, kun asiakas saapuu Kusti-Burgerin tiloihin, aina siihen asti, kun tämä poistuu Kusti-Burgerista. Tämä käsikirjan sivu mukailee niitä asiakaspalveluprosessin vaiheita, jotka näkyvät kaaviossa 1 kappaleessa 4.2. Käsikirjan



ohjeita noudattamalla Kusti-Burgerin työntekijät takaavat asiakkaille miellyttävän palvelukokemuksen ja antavat heille hyvän vaikutelman Kusti-Burgerin toiminnasta. Alla olevassa kuvassa (kuva 4) näkyy käsikirjan asiakaspalvelua koskevan sivun sisältö.

### **Asiakaspalvelu**

- Luo katsekontakti asiakkaaseen tämän saapuessa saliin
- Tervehdi kohteliaasti ja iloisesti
- Ota tilaus vastaan
  - Tarvittaessa suosittele jotakin tuotetta, jos asiakas ei tiedä, mitä tilaisi
  - Kerro saatavilla olevista vaihtoehdoista
  - Lisämyynti: isompi ateria, dippi, kahvi
- Älä vastaa asiakkaan mahdollisiin kysymyksiin ”en tiedä”, vaan ota selvää asiasta
  - Katso käsikirjasta tai muista Kusti-Burgerin kansioista
  - Kysy muilta työntekijöiltä tai esimieheltä
- Pysy ystävällisenä myös silloin kun asiakas on huonolla tuulella, äläkä anna hankalan asiakkaan pilata päivääsi
- Pyri antamaan heti kassalla kaikki mahdolliset tilaukseen kuuluvat tuotteet
  - Näin vältät tilausruuhkaa keittiön puolella
- Toivota hyvää ruokahalua ja tervetuloa uudelleen

Kuva 4. Asiakaspalvelu. (Käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille, 2019).

## **9.2 Käsikirjan käyttö**

Tekemäni käsikirja Kusti-Burgerin työntekijöille on liitetty osaksi Kusti-Burgerin perehdytyskansiota. Perehdytyskansion sisältö käsikirjoineen käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa osana heidän työhön perehdytystään. Tämän jälkeen perehdytyskansio on paikalla Kusti-Burgerin tiloissa paperisena versiona ja helposti kaikkien työntekijöiden saatavilla ja luettavissa. Käsikirjasta on tämän lisäksi myös sähköinen versio, jota päivitetään vuosittain ja pidetään ajan tasalla sitä mukaa, kun muutoksia Kusti-Burgerin toimintatavoissa tapahtuu. Myös Kusti-Burgerissa oleva paperinen versio vaihdetaan aina uuteen, päivitettyyn versioon. Tarvittavat muutokset ja päivitykset käsikirjaan tekee Tykkimäen ravintola- ja kioskivastaava tai Kusti-Burgerin vuoropäällikkö. (Hyvärinen, sähköposti 15.7.2021)

### 9.3 Annoskortit

Varsinaisena opinnäytetyönäni tein käsikirjan Kusti-Burgerin työntekijöille. Tämän lisäksi toteutin myös kuvalliset annoskortit Kusti-Burgeriin yhdessä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit olivat Simolan ideoima lisätoive sen jälkeen, kun olimme sopineet käsikirjan tekemisestä. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta samalla ne tukevat käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa.

Annoskortteja varten valmistin yksi kerrallaan kaikki Kusti-Burgerin hampurilais- ja salaattiannokset. Jokainen käyttämäni ainesosa punnittiin tarkasti ja kirjattiin ylös yksi kerrallaan, jotta työntekijät tietäisivät, kuinka paljon mitäkin ainesosaa tulee käyttää tuotteita valmistettaessa. Lisäksi valmiista tuotteista otettiin kuva malliksi siitä, miltä minkäkin annoksen tulee näyttää. Alla olevassa kuvassa (kuva 5) näkyy esimerkki yhdestä annoskortista, jonka Simolan kanssa toteutimme.

## LASTEN HAMPURILAINEN

|             |       |     |      |
|-------------|-------|-----|------|
| Sämpylä     | 1     | kpl | 0,15 |
| Ketsuppi    | 0,010 | kg  | 0,03 |
| Suolakurkku | 3     | kpl | 0,05 |
| Pihvi       | 0,045 | kg  | 0,31 |
| Cheddar     | 1     | kpl | 0,09 |
| Majoneesi   | 0,010 | kg  | 0,08 |

- pariloi pihvi kypsäksi
- paahda sämpylä paahtimessa
- kasaa järjestyksessä
- pakkaa käärepaperiin



Kuva 5. Esimerkki annoskortista. (Kusti-Burgerin perehdytyskansio, 2021).

Kusti-Burgerin reseptiikka ja valikoima ovat hieman muuttuneet vuodesta 2018, mutta annoskortit ovat edelleen käytössä päivitetystä muodosta. Työntekijöille hampurilaisten kokoamisohjeet näkyvät valmistuspöydän edessä seinällä. Asiakkaat puolestaan näkevät hinnaston hampurilaisvalikoimassa, mitä mikäkin hampurilainen sisältää. Lisäksi kuvalliset annoskortit on liitetty osaksi käsikirjaa ja Kusti-Burgerin perehdytyskansiota. Reseptiikan ja hampurilaisvalikoiman uudistuessa myös annoskortit päivitetään vastaamaan uudistunutta tilannetta. (Hyvärinen, sähköposti 12.10.2021)

## 10 Arviointi ja palaute

Tässä kappaleessa käsittelen esimieheiltäni Aino Simolalta ja Tykkimäen ravintola- ja kioskvastaavalta Jaana Hyväriseltä saamaani arviointia ja palautetta opinnäytetyönäni tekemääni käsikirjaan ja annoskortteihin liittyen. Olen saanut palautetta myös Enni Moisiolta, joka toimi Kusti-Burgerin vuoropäällikkönä kesäkaudella 2021. Lisäksi arvioin myös itse oman suoriutumiseni opinnäytetyön tekemisestä ja käsikirjan ja annoskorttien onnistumisesta.

### 10.1 Toimeksiantajalta saatu palaute ja arviointi

Käsikirjan kehitysprosessin aikana olin useasti yhteydessä esimieheeni Aino Simolaan, joka toimi Tykkimäen ravintola- ja kioskvastaavana kesällä 2018. Heti alussa, kun olin vasta ehdottanut käsikirjan tekemistä opinnäytetyönäni, Simola piti ideaa *"loistavana"* ja koki käsikirjan tekemisen *"tärkeäksi ja hyödylliseksi"*. (Simola, sähköposti 25.5.2018) Kun olin lähettänyt ensimmäisen version käsikirjasta Simolalle, hän piti sen runkoa *"toimivana"* ja ehdotti muutamia pieniä muutoksia käsikirjan sisältöön ja siinä käytettyihin termeihin liittyen. (Simola, sähköposti 30.1.2019.) Käsikirjan kehitysprosessin edetessä kävimme Simolan kanssa läpi tekemiäni muutoksia ja parannuksia. Kun käsikirja lopulta oli valmis ja

hiottu, oli Simola tyytyväinen lopputulokseen ja sanoi, että käsikirja tulisi käyttöön heti seuraavalle kaudelle kesällä 2019. (Simola, sähköposti 25.5.2019)

Simola on sittemmin jäänyt perhevapaalle, joten olen ollut yhteyksissä Tykkimäen toisen ravintola- ja kioskivastaavan Jaana Hyvärisen kanssa. Hyvärinen on välittänyt minulle vuoropäällikkö Enni Moision palautteen käsikirjasta loppukesällä 2021, kun käsikirja oli ollut käytössä Kusti-Burgerissa kolmena kesänä. Moision antaman palautteen mukaan käsikirja sisältää hyviä muistutuksia Kusti-Burgerin työntekijöille. Esimerkiksi hävikin merkitseminen unohtuu helposti ja puutoslistojen tekeminen ja toimittaminen eteenpäin on *"todella tärkeää"*. Hänen mukaansa *"Ennakointi saa erityismaininnan, koska työ Kusti-Burgerissa voidaan tiivistää tähän sanaan."* Kaikin puolin Moisio oli sitä mieltä, että tekemäni käsikirja *"vaikuttaa erittäin pätevältä"* ja se on *"hyödyllinen"*. Hänen mielestään *"pienillä vuosittaisilla päivityksillä käsikirja kannattaa pitää jatkossakin käytössä"*. (Hyvärinen, sähköposti 24.8.2021.)

Tekemiini annoskortteihin olen saanut palautetta sekä Aino Simolalta että Jaana Hyväriseltä. Simolalta sain palautteen kesällä 2018 heti annoskorttien tekemisen ja valmistumisen yhteydessä, koska toteutimme ne yhteistyöllä. Simola oli innokas toteuttamaan annoskortteja kanssani ja niiden valmistuttua hän oli hyvin tyytyväinen aikaansaamaamme lopputulokseen. Hyväriseltä sain palautteen syksyllä 2021, kun annoskortit olivat olleet Kusti-Burgerissa käytössä. Hyvärisen antaman palautteen mukaan *"annoskortit tukevat käsikirjaa erinomaisesti"* ja ne *"toimivat hienosti"* Kusti-Burgerin perehdyttämiskansiossa. (Hyvärinen, sähköposti 12.10.2021)

## 10.2 Oma arviointi

Käsikirjan ideointi, suunnittelu ja toteutus oli mielestäni mukavaa ja olen tyytyväinen valitsemaani aiheeseen. Minua motivoi tieto siitä, että esimieheni Aino Simola piti käsikirjan tekemistä hyvänä ideana ja tärkeänä asiana Kusti-Burgerille. Tämä vahvisti omaa kokemustani siitä, että perehdytyksessä on vielä parantamisen varaa eikä tekemäni työ käsikirjan parissa menisi hukkaan. Oli mukava tehdä työtä, jolla koin olevan merkitystä myös toimeksiantajalleni.

Halusin tehdä käsikirjasta mahdollisimman selkeän ja helppokäyttöisen, jotta se auttaisi uusia työntekijöitä mahdollisimman paljon ja jotta heille työskentely Kusti-Burgerissa olisi

helpompaa. Mielestäni muistilistatyylinen käsikirja on helppokäyttöisempi kuin käsikirja, joka sisältää paljon pitkiä lauseita ja tekstikappaleita. Saamani palautteen mukaan myös Tykkimäen ravintola- ja kioskivastaavat pitävät paljon tekemästäni käsikirjasta ja sen rakenteesta. Lisäksi lukemani teoria asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen ja elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen auttoi minua tekemään käsikirjasta ammattimaisen ja pätevän. Myös kuvalliset annoskortit saivat hyvää palautetta, joten kaiken kaikkiaan voin olla tyytyväinen tekemäni työni tulokseen.

Vaikka olenkin tyytyväinen tekemääni opinnäytetyöhön, olisi sen silti voinut tehdä paremminkin. En ollut etukäteen perehtynyt tutkimusmenetelmääni niin hyvin, kuin minun olisi ehkä pitänyt. Tein havainnoinnin Kusti-Burgerissa omalla tavallani ilman laajaa teoreettista tietämystä havainnoinnista. Havainnoinnin lisäksi olisin voinut käyttää myös haastattelua tutkimusmenetelmänä, mutten tehnyt niin. Olisin voinut esimerkiksi haastatella Kusti-Burgerin työntekijöitä ja kysyä heiltä, mitkä asiat heidän mielestään olisivat kaivanneet lisää selkeyttä perehdytysvaiheessa. Nyt tekemäni käsikirjan sisältö pohjautuu pitkälti omiin havainnoituihini ja omiin mielipiteisiini, mutta sen lisäksi myös esimieheni Aino Simola on tehnyt ehdotuksia käsikirjan sisältöön.

Itse opinnäytetyön kirjoittamisprosessi on ollut hyvin pitkä. Aloitin kirjoittamisen syksyllä 2018 ja loin pohjan ja rakenteen työlleni. Syksyllä 2018 ja keväällä 2019 luin teoriatietoa asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen ja elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen. Samaan aikaan suoritin myös muita kurssejani. Kesällä 2019 jäin äitiyslomalle, ja kirjoitustyö jäi silloin osittain tauolle. Syksyllä 2020 pääsin paremmin jatkamaan opinnäytetyöni ja kurssieni parissa. Keväällä 2021 sain muut kurssini suoritettua, jolloin minulla jäi paremmin aikaa opinnäytetyölleni kesällä ja syksyllä 2021. Vaikka tähän koko prosessiin on kulunut pitkä aika ja elämäntilanteeni on muuttunut prosessin aikana, olen kuitenkin erittäin tyytyväinen siihen, että vein prosessin loppuun asti ja sain tehtyä opinnäytetyöni valmiiksi.

## 11 Yhteenveto

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä käsikirja Tykkimäen huvipuiston pikaruokala Kusti-Burgerin työntekijöille. Tekemäni käsikirjan on tarkoitus tukea työhön perehdytystä Kusti-Burgerissa. Tavoitteen saavuttaakseni olen lukenut teoretietoa asiakaspalveluun, työhön perehdytykseen sekä elintarvikkeiden oikeaoppiseen käsittelyyn liittyen. Olen lisäksi keskustellut käsikirjan rakenteesta ja sisällöstä esimieheni Aino Simolan kanssa. Näin olen varmistanut, että käsikirjasta tulee tarkoituksen mukainen ja se vastaa Kusti-Burgerin tarpeisiin.

Tavoitteenani oli tehdä käsikirjasta mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen. Päätin tehdä siitä ikään kuin muistilistan, jossa on lueteltuna kaikki ne tehtävät, jotka työntekijöiden tulee työvuoronsa aikana tehdä ja huomioida. Käsikirjan sisältö on jaettu neljään eri osioon, jotta työntekijöiden on helppo löytää tarvitsemansa tiedot.

Varsinaisena opinnäytetyönäni tekemäni käsikirjan lisäksi toteutin myös kuvalliset annoskortit yhteistyössä esimieheni Aino Simolan kanssa. Annoskortit ovat oma kokonaisuutensa, mutta samalla ne tukevat käsikirjaa ja perehdytystä Kusti-Burgerissa. Sekä käsikirja että annoskortit ovat olleet käytössä kesästä 2019 alkaen.

Tykkimäen ravintola- ja kioskivastaavilta Aino Simolalta ja Jaana Hyväriseltä sekä Kusti-Burgerin vuoropäälliköltä Enni Moisiolta saamani palaute on ollut positiivista. Heidän mielestään tekemäni käsikirja vaikuttaa pätevältä ja siinä on hyviä muistutuksia Kusti-Burgerin työntekijöille. Palautteen mukaan sekä käsikirja että annoskortit tukevat hienosti työntekijöiden perehdytystä Kusti-Burgerissa.

## Lähdeluettelo

- Bell, J. (2009). *Introduktion till forskningsmetodik*. (4. upplaga). Lund: Studentlitteratur AB
- Curedale, R. (2013). *Interviews, Observation and Focus Groups - 110 Methods for User-Centered Design*. Topanga CA, USA: Design Community College Inc.
- Eräsalo, U. (2011). *Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla*. Vantaa: Hansaprint Direct Oy
- Finder. (n. d.). Tykkimäen huvipuisto.  
<https://www.finder.fi/Huvipuistot+seikkailupuistot/Tykkim%C3%A4en+Huvipuisto/Kouvola/yhteystiedot/253793> viitattu 30.6.2021
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. (15., uudistettu painos). Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Honkola, J. & Jounela, T. (2000). *Palveluosaamisen piruetit: tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa*. Helsinki: Otava
- Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. (2007). *Bädd & käk - Grunderna inom hotell- och restaurangbranschen*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Kymen Seudun Osuuskauppa. (2021). *Vilkas kotimaanmatkailu näkyi myös Kymen Seudun Osuuskaupan liiketoiminnassa*. <https://kymenseudunosuuskauppa.fi/news/vilkas-kotimaanmatkailu-nakyi-myos-kymen-seudun-osuuskaupan-liiketoiminnassa/> viitattu 10.11.2021
- Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. (1998). *Asiakaspalvelu*. (1. painos). Porvoo: WSOY Kirjapainoyksikkö
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Oy. (n. d.). *Hävikkiä häätämään - ruokahävikin vähentäminen ravintoloissa*. [https://www.mara.fi/media/pdf/havikin\\_vahentaminen\\_mara.pdf](https://www.mara.fi/media/pdf/havikin_vahentaminen_mara.pdf) viitattu 8.9.2021
- Olsson, H. & Sörensen, S. (2013). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. (3. upplagan). Kina: Liber AB
- Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. (2010). *Mästare på service*. Vammala: Vammalan Kirjapaino
- Rantalainen. (2017). Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy. <https://www.rantalainen.fi/tykkimaen-vapaa-aikakeskus-oy/> viitattu 10.11.2021
- Ruokavirasto. (2019). *Elintarvikkeiden säilyttäminen*.  
<https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/elintarvikehygienia/hygieniset-tyotavat/elintarvikkeiden-sailyttaminen/> viitattu 29.6.2021
- Ruokavirasto. (2021a). *Ruoanvalmistustyövälineet ja -tilat*.  
<https://www.ruokavirasto.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-elintarvikkeista/kasittely-ja-sailyttaminen/tyovalineet-ja-tilat/> viitattu 16.9.2021

- Ruokavirasto. (2021b). Elintarvikkeiden käsittely ja säilyttäminen. [https://www.ruokavirasto.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-elintarvikkeista/kasittely-ja-sailyttaminen/viitattu 16.9.2021](https://www.ruokavirasto.fi/henkiloasiakkaat/tietoa-elintarvikkeista/kasittely-ja-sailyttaminen/viitattu%2016.9.2021)
- Rönnerman, K. (2004). Aktionsforskning i praktiken - erfarenheter och reflektioner. Lund: Studentlitteratur AB
- STT Viestintäpalvelut Oy. (2021a). Tykkimäen vapaa-aikakeskus Oy:n toimitusjohtaja vaihtuu. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/tykkimaen-vapaa-aikakeskus-oy-n-toimitusjohtaja-vaihtuu?publisherId=69818622&releasId=69922784> viitattu 10.11.2021
- STT Viestintäpalvelut Oy. (2021b). Kotimaanmatkailun uusin tähti nousee Kouvolaan - huippulaadukas resort on suunnattu niin perheille kuin kansainvälisille matkailijoille. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/kotimaanmatkailun-uusin-tahti-nousee-kouvolaan-huippulaadukas-resort-on-suunnattu-niin-perheille-kuin-kansainvalisille-matkailijoille?publisherId=69818622&releasId=69906979> viitattu 10.11.2021
- Surakka, T. & Laine, N. (2011). Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. (1. painos). Tallinna: Uniprint, Taurus Media
- Tykkimäki. (n. d.a). Etusivu. <https://www.tykkimaki.fi/> viitattu 30.6.2021
- Tykkimäki. (n. d.b). Huvipuisto. <https://www.tykkimaki.fi/huvipuisto/> viitattu 30.6.2021
- Tykkimäki. (n. d.c). Tykkimäen kioskit ja ravintolat. <https://www.tykkimaki.fi/huvipuisto/kioskit-ja-ravintolat/> viitattu 30.6.2021
- VisitKouvola. (n. d.). Tykkimäen huvipuisto. <https://visitkouvola.fi/fi/c/195/tykkimaen-huvipuisto> viitattu 29.6.2021
- Ylikoski, T. (2001.) Unohtuiko asiakas? (Toinen, uudistettu painos). Keuruu: Otavan kirjapaino Oy