



# MUN TYÖT JA SUN TYÖT -TIETOISKU

Eliisa Ylinen ja Arja Luiro



**Euroopan unionin  
osarahoittama**



# TIETOISKUN TAVOITTEET

- Selkeyttää roolit ja vastualueet
- Kehittää työnjakoa ja palvelupolkua
- Vahvistaa sisäistä viestintää
- Ymmärtää asiakkaan palvelupolku
- Tarjota pohdittavaa konkreettisista työkaluista arkeen



# Työn sujuvoittaminen – esiin nousseet kehittämistarpeet

- Tehtävien selkeys
- Viikkosuunnittelu
- Tehtävälisterit
- Työpisteiden vaatimusten huomioiminen
- Työtehtävien järkipäristäminen
- Hukatuntien vähentäminen
- Oikea resursointi
- Prosessien kehittäminen
- Resurssien hyödyntäminen, tehokkuus työn suorittamisessa
- Yhteiset ohjeet
- Salin ja keittiön yhteistyön vahvistaminen
- Yhtenäinen suunta ja yhteiset tavoitteet
- Yhdessä tekeminen ja jakaminen
- Sisäinen viestintä
- Asiakaspolku



**Euroopan unionin  
osarahoittama**



Haaga-Helia



**LAB University of  
Applied Sciences**

samk



**SeAMK**

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



**Tampereen  
ammattikorkeakoulu**



# TYÖTEHTÄVIEN SELKEYTTÄMINEN

- Parantaa työn sujuvuutta ja tehokkuutta
- Vähentää väärinkäsityksiä ja päällekkäistä työtä
- Parantaa yhteishenkeä
- Helpottaa uusien työntekijöiden perehdytystä
- Nostaa asiakaspalvelun laatua

Selkeät työtehtävät – sujuvampi arki



# Tyypilliset roolit ja vastualueet

Tarjoilija- Asiakaspalvelu, tilausten vastaanotto, tarjoilu

Baarimikko – juomien valmistus, baarin siisteys, varastojen seuranta

Kokki – ruoan valmistus, varastojen hallinta

Tiskari – astioiden pesu ja keittiön siivous

Vuoropäällikkö – työnjako, tavaroiden tilaus & purku

Onko tehtävien määrä tasapainossa? Onko jollain liikaa/liian vähän tekemistä? Kuinka tehtävät jakautuvat työvuoroille, onko ”luppo”aikaa?



# Työkortti/tehtäväkuvaus

1. Tehtävänimike
2. Vuoro (aamu/ilta)
3. Listaus tehtävistä
  - Vuoro/päiväkohtaiset erot/ruuhka-ajat?
  - Tarkasti listattu kaikki tehtävät esim. ennen lounaan alkua, lounaan aikana, lounaan jälkeen
  - Viikottaiset/kuukausittaiset tehtävät
3. Vastuualueet
  - Mitä tarkemmat tehtäväkuvaukset sitä selkeämpää (uusien työntekijöiden perehdytys)
  - Jos useampi samassa tehtävässä, esim. tarjoilija, pitääkö olla useampi työkortti?
  - Voiko työtehtäviä jakaa/siirtää/muokata?



# Pohdittavaa: Työnkuvien selkeyttäminen TOP 3

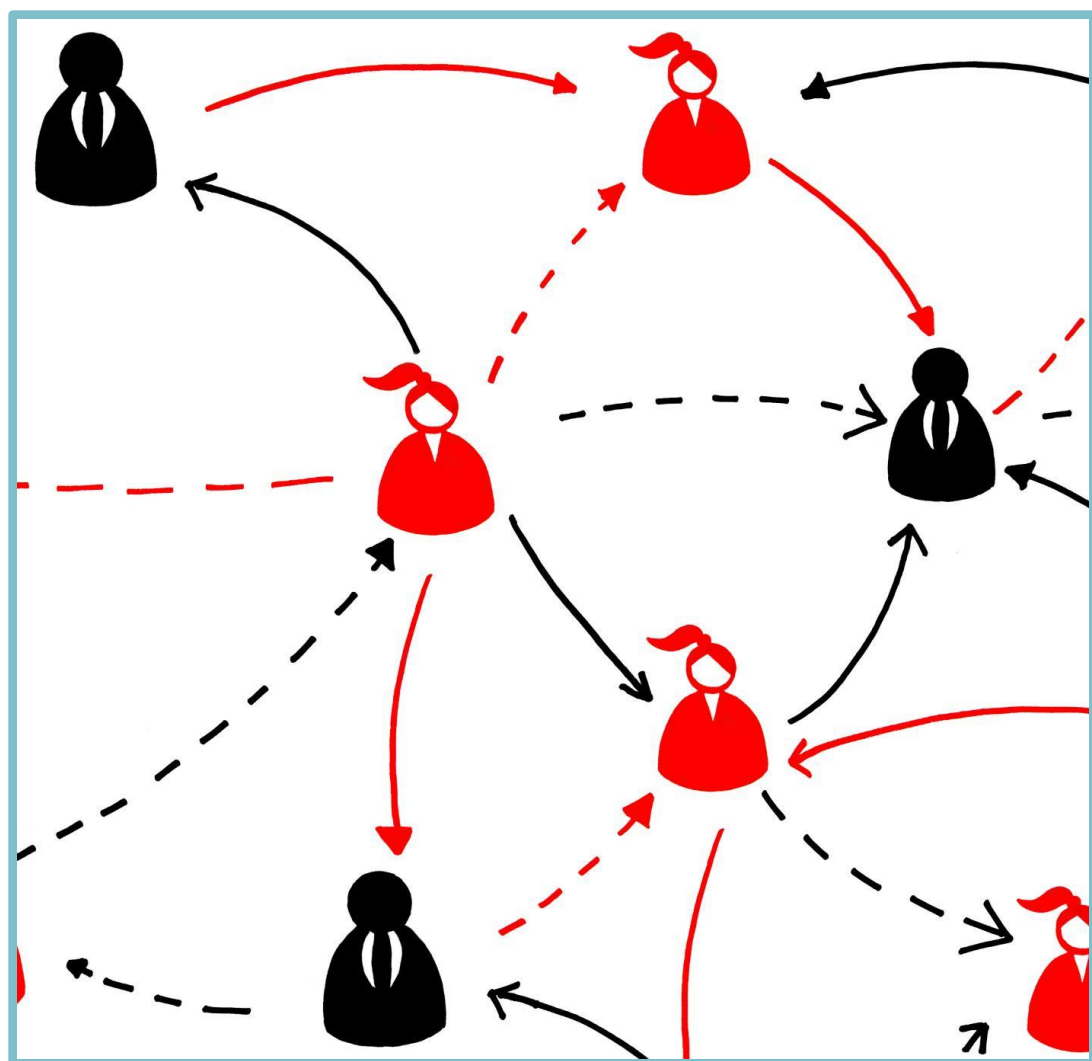
Nykyiset työtehtäväkuvaukset – missä kehitettävää?

- 1. Henkilökohtaisesti tai pienryhmissä
  - Keskustelkaa ja kirjatkaa kolme tärkeintä ideaa työnkuvien selkeyttämiseen
- 2. Ideoiden jakaminen
  - Esitelkää ideanne koko työyhteisölle tai tiimille
- 3. Äänestys
  - Mitkä ovat tärkeimmät kehitysideat
  - Keskustelu TOP 3

Miten voit/voitte lähteä toteuttamaan näitä ideoita?



# SISÄINEN VIESTINTÄ



- Organisaation sisäisen tiedon, ajatusten ja tunteiden vaihtoa
- Tukee yhteisöllisyyttä ja strategisia tavoitteita
- **Informatiivinen viestintä** (ohjeet, tiedotteet)
- **Vuorovaikutteinen viestintä** (keskustelut, palautteet)
- **Kulttuurinen viestintä** (arvot, normit)
- Viestintäkanavat voivat olla suullisia, kirjallisia, digitaalisia tai epämuodollisia
- Toimiva ja hyvä sisäinen viestintä lisää sitoutumista, tehokkuutta ja työhyvinvointia



Euroopan unionin  
osarahoittama



Haaga-Helia



LAB University of  
Applied Sciences

samk



SeAMK

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tampereen  
ammattikorkeakoulu

# SISÄINEN VIESTINTÄ -tarinapala

**Ravintola Satamakahvila, perjantai klo 14.30**

**Tilanne:** Ravintolapäällikkö Elina saa perjantaina tiedon WhatsAppilla, että viikonlopun erikoismenun raaka-aineet eivät ole saapuneet. Hän oli olettanut, että keittiöpäällikkö hoitaa tilauksen, kuten oli sovittu. Keittiö oli kuitenkin lähettänyt tilauspyynnön sähköpostilla Elinalle, mutta hän ei ollut huomannut sitä ajoissa viestitulvan alta.

Samaan aikaan salihenkilökunta valmistautuu etukäteen mainostettuun erikoismenuun, josta ei ole enää mahdollista toteuttaa alkuperäistä versiota.



**Euroopan unionin  
osarahoittama**



Haaga-Helia

 **LAB University of  
Applied Sciences**

samk



**SeAMK**  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



**Tampereen  
ammattikorkeakoulu**



# Tarinapalan opetus

## Haasteet:

- Viestintä hajautunut eri kanaviin
- Oletuksia vastuista, ei varmistusta
- Tiedonkulku ei läpinäkyvää eri tiimien välillä

## Seuraukset:

- Menu vaihdetaan viime hetkellä
- Asiakkaat pettyvät
- Henkilöstö turhautuu

**Opetus:** Esihenkilön tehtävä ei ole tehdä kaikkea itse, vaan varmistaa, että tieto kulkee, vastuut ovat selkeät ja kriittiset asiat eivät huku viestitulvaan.



# VIESTINTÄTEHTÄVÄ, osa 1.

- Pohdi viestintähaasteita
  - a) tiedonkulun hyvin toimivat asiat
- Missä tilanteissa ja millaisten asioiden osalta tieto kulkee ja viestintä toimii hyvin omalla työpaikallasi?



Euroopan unionin  
osarahoittama



Haaga-Helia



LAB University of  
Applied Sciences

samk



SeAMK  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tampereen  
ammattikorkeakoulu



# VIESTINTÄTEHTÄVÄ, osa 2.



## Tiedonkulun ongelmat

- Mikä tiedonkulussa ei toimi (pohdi esimerkkejä: kenen kanssa, missä tilanteissa)?
- Mistä se voisi johtua?



## Ideaalitilanne

- Millainen olisi ideaalitilanne tiedonkulun kannalta?
- Miten nykytilasta päästäisiin ideaalitilanteeseen?

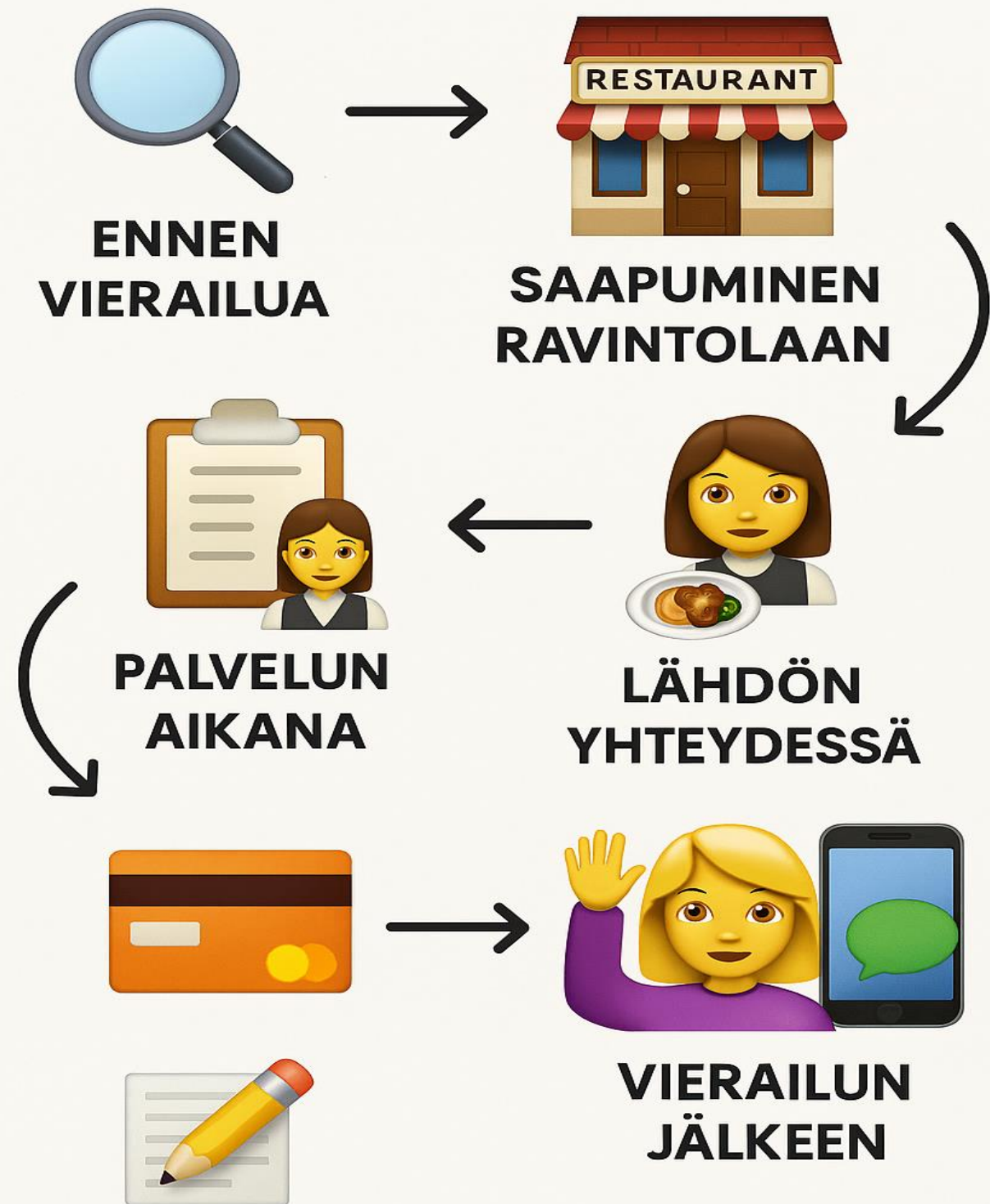


## Ratkaisuehdotukset

- Mieti 2-3 ratkaisuehdotusta tiedonkulun parantamiseksi.
- Voisitteko ottaa hyviä ideoita käyttöön?



# ASIAKKAAN PALVELUPOLKU



# PALVELUPOLUN KONTAKTIPISTEET

## ENNEN

- Tietojen etsiminen:** verkkosivut, some, arvostelut
- Yhteydenotto:** varaus puhelimitse, netissä tai paikan päällä
- Vahvistusviestit:** sähköposti, tekstiviesti

## AIKANA

### Saapuminen ravintolaan

- Sisäänkäynti ja vastaanotto:** ensivaikutelma, tervehdys
- Opastus pöytään:** palvelun sujuvuus, tunnelma
- Ruokalistan esittely:** selkeys, erityisruokavaliot
- Tilaaminen:** vuorovaikutus henkilökunnan kanssa
- Ruoka ja juoma:** laatu, esillepano, ajoitus
- Palvelu:** ystävällisyys, reagointi pyyntöihin

### Lähdön yhteydessä

- Maksaminen:** maksutavat, sujuvuus
- Hyvästely:** kiitos, palaute, kutsu uudelleen

## JÄLKEEN

- Palaute ja arvostelut:** netissä, suoraan ravintolalle
- Jälkimarkkinointi:** uutiskirjeet, some-postaukset



Euroopan unionin  
osarahoittama



Haaga-Helia

LAB University of  
Applied Sciences

samk



SeAMK  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tampereen  
ammattikorkeakoulu



# PALVELUPOLKU-TEHTÄVÄ

**Tavoite:** Ymmärtää asiakkaan kokemus ja sen vaikutus työnjakoon

**Toteutus:**

Analysoi edellisen dian esimerkkipalvelupolkua.

Pohdi, missä kohtaa keittiö ja sali vaikuttavat kokemukseen oman työpaikkasi näkökulmasta. Hahmottele palvelupolku esimerkiksi paperille.

Tunnista kriittiset hetket ja kehityskohdat.

Pohtikaa yhdessä, mitä ne ovat ja miten yhteistyö voi parantaa näitä kohtia.



Euroopan unionin  
osarahoittama



LAB University of  
Applied Sciences

samk



SeAMK  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



# Kiitos!

Toivottavasti saitte tästä tietoisuudesta uusia ideoita ja ajatuksia toiminnan kehittämisen tueksi.



Euroopan unionin  
osarahoittama



samk



SeAMK  
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tampereen  
ammattikorkeakoulu

