

# **Introduktionshandbok**

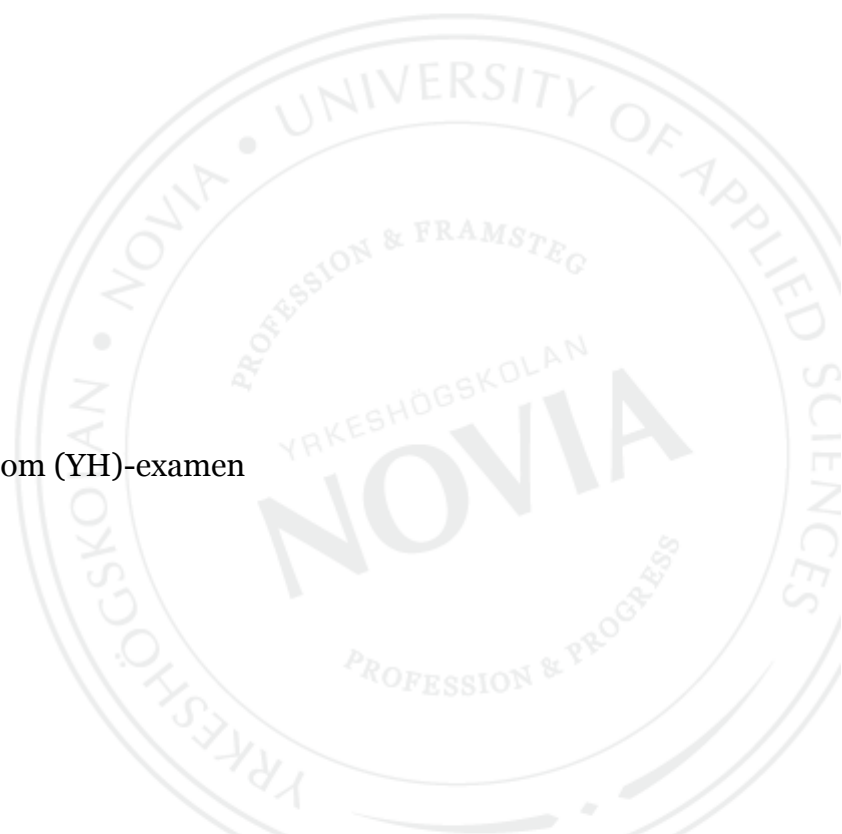
## **för säsongsanställda på Hirvensalo skidcafé**

Laura Eriksson

Examensarbete för Restonom (YH)-examen

Utbildningen för Turism

Åbo 2015



## EXAMENSARBETE

Författare: Laura Eriksson

Utbildningsprogram och ort: Utbildningen för Turism, Åbo

Handledare: Agneta Nyberg

Titel: Introduktionshandbok för säsonganställda på Hirvensalo skidcafé

---

Datum 19.2.2015

Sidantal 30

Bilagor 3

---

### Abstrakt

Detta är ett handlingsbaserat examensarbete som behandlar betydelsen av introduktion för nyanställda på en arbetsplats. Uppdragsgivare för examensarbetet är Turun Slalomseura r.y. (TuSla) som driver Hirvensalo skidcenter i Åbo. Föreningen drivs med frivilligt arbete och har en styrelse som har ansvar för lönsamheten. Styrelsemedlemmarna jobbar inte själva i caféet utan har en ansvarsperson som jobbar mot de mål styrelsen bestämmer. Ansvarspersonen och kontaktpersonen för mig var Eeva Heikniemi, som också utvärderade produkten. Under de två senaste åren har caféverksamheten på området handhåfts av andelslag från Yrkehögskolan Novias restonomlinje. För att introduktionen till uppgifterna i caféet ska löpa bättre fanns ett tydligt behov av skriftligt material.

Syftet för detta examensarbete är att skapa och sammanställa en introduktionshandbok för caféanställda. Handboken ska fungera som ett verktyg som kan användas i caféet flera år framåt och som alla anställda har nytta av. Introduktionshandboken är en mapp som finns tillgänglig i caféet.

Under processen med skapandet av introduktionshandboken har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, handledning och olika metoder som kan användas då man skolar nyanställda. Utöver den inlästa teorin finns även delar som baserar sig på kvalitativ undersökning och personlig kommunikation. Den slutliga produkten har även blivit utvärderad av uppdragsgivaren, av personer som tidigare varit anställda på Hirvensalo skidcafé och av anställda som jobbar i caféet denna säsong.

---

Språk: svenska

Nyckelord: arbetsintroduktion, handledning

---

## **BACHELOR'S THESIS**

Author: Laura Eriksson

Degree Programme: Tourism, Turku

Supervisors: Agneta Nyberg

Title: Introduction handbook for season workers at Hirvensalo ski cafeteria

---

Date 19.2.2015

Number of pages 30

Appendices 3

---

### **Summary**

This is a functional bachelor's thesis that describes the meaning of introduction to a new employee at a work place. The commissioner was Eeva Heikniemi, who works for Turun Slalomseura r.y. which is the organization in charge of Hirvensalo Ski center. The organization is based on volunteer work and has a board that is responsible for profitability. The board members themselves do not work at the cafeteria but have a designated person who works towards the goals the board has set. The designee this year and the contact person for me was Eeva Heikniemi. During the last two years cooperatives from Novia University of Applied Sciences has taken care of the cafeteria. There was a clear demand for written material to make the introduction process more fluent.

The aim with this bachelor's thesis was to create an introduction handbook for cafeteria employees. The handbook is a tool that is meant to be used in the cafeteria many years ahead. The introduction handbook is a folder available at the cafeteria.

During the creating process I have read about introduction to work, tutoring and different methods that can be used while training new employees. In addition to the theoretical parts I have used qualitative studies and personal communication. The final product has also been evaluated by the commissioner, former employees of the cafeteria and employees who work at the cafeteria this season.

---

Language: Swedish

Key words: introduction, tutoring

---

# OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Laura Eriksson

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Matkailu, Turku

Ohjaaja: Agneta Nyberg

Nimike: Perehdyttämiskäsikirja Hirvensalon hiihtokahvilan kausityöntekijöille

---

Päivämäärä 19.02.2015

Sivumäärä 30

Liitteet 3

---

## Tiivistelmä

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö joka käsittelee perehdyttämisen merkitystä uusille työntekijöille työpaikalla. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Turun Slalomseura r.y. (TuSla), joka pyörittää Hirvensalon hiihtokeskusta Turussa. Yhdistys toimii vapaaehtoistyöllä ja sen hallitus vastaa hiihtokeskuksen toiminnan kannattavuudesta. Hallituksen jäsenet eivät itse työskentele kahvilassa, vaan palkkaavat vastuuhenkilön joka työskentelee hallituksen määrittämien tavoitteiden puitteissa. Vastuuhenkilönä toimi Eeva Heikniemi, joka oli myös yhteyshenkilöni ja myös arvioi lopputuotoksen. Kahtena viime vuonna Novia Ammattikorkeakoulun restonomilinjan osuuskunnat ovat olleet vastuussa kahvilan operatiivisesta toiminnasta. Jotta perehdyttäminen kahvilan toimintaan sujusi jatkossa paremmin, oli kirjallinen materiaali tarpeen.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on luoda ja koota perehdyttämiskäsikirja kahvilatyöntekijöille. Käsikirjan on tarkoitus toimia työkaluna jota voi käyttää jatkossa ja josta kaikille työntekijöille olisi hyötyä. Käsikirja on koottu mappiin joka löytyy kahvilasta.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen tutustunut teorioihin perehdyttämisestä, ohjaamisesta sekä metodeihin joita voidaan käyttää uusien työntekijöiden kouluttamisessa. Osassa työtä olen käyttänyt sekä kvalitatiivisen tutkimuksen että haastattelun metodeja. Lopputuotoksen on arvioinut Heikniemen lisäksi joukko entisiä ja nykyisiä kahvilatyöntekijöitä.

---

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: perehdyttäminen, ohjaus

---

## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund .....	1
1.2	Syfte .....	2
1.3	Målgrupp.....	2
1.4	Metod .....	3
1.5	Arbetets uppläggning.....	3
2	Turun Slalomseura r.y.....	4
2.1	Historia.....	4
2.2	Styrelse.....	4
2.3	Medlemmar.....	5
2.4	Skidcentret.....	5
3	Hirvensalo skidcafé .....	6
3.1	Produktutbudet i caféet .....	6
3.2	Målgrupper och öppethållningstider.....	6
3.3	Arbetsdagen på caféet .....	7
3.3.1	Förberedande av arbetsuppgifter .....	7
3.3.2	Utförande av arbetsuppgifter .....	7
3.3.3	Uppdelning av arbetsuppgifter .....	7
4	Egna erfarenheter av nya arbetsplatser.....	9
4.1	Hesburger.....	9
4.2	Tallink Silja AB.....	9
4.3	Slutsats .....	10
5	Arbetsintroduktion.....	11
5.1	Förberedelser .....	12
5.2	Verktyg och metoder för arbetsintroduktion.....	13
5.2.1	Sexstegs modell .....	13
5.3	Handledningsmetoder.....	15
5.3.1	Handledaren .....	18
5.3.2	Den handledda.....	18
5.4	Arbetstagarens kompetensområden .....	19
6	Introduktionshandboken .....	22
6.1	Innehåll.....	22
6.1.1	Kontaktuppgifter .....	22

6.1.2	Arbetsuppgifter .....	22
6.1.3	Städning.....	23
6.1.4	Kassaredovisning.....	23
6.1.5	Övriga delar .....	23
6.2	Avgränsningar .....	24
6.3	Design .....	24
7	Utvärdering av arbetsprocessen .....	26
7.1	Sammanställning av handboken .....	28
7.2	Utvärdering av handboken.....	28
8	Sammanfattning.....	30
	Källförteckning .....	31

## **Bilagor**

Bilaga 1	Apumappi kahvilatyöntekijöille
Bilaga 2	Omavalvontalomake/Egenkontroll blankett
Bilaga 3	Viikkosiivouslista/Veckostädningslista

# 1 Inledning

Vi lever idag i ett samhälle där det är vanligt att byta arbetsplats istället för att ha en lång karriär på en och samma arbetsplats. Särskilt inom turism- och kosthållsbranschen är säsongarbeten vanliga och många arbetar endast en säsong på samma arbetsplats. Det är alltså viktigt då man anställer ny personal att satsa på i introduktionen. Då man skolar sina anställda väl ända från början, och har material de kan gå tillbaka till, går inläringen oftast snabbare. Då inläringen är väl utförd kommer säsongarbetarna snabbare in i arbetet och kan arbeta mer effektivt. För företag som sysslar med kundservice är det ytterst viktigt att personalen är kunnig och ger en professionell bild åt kunden. Personalen som jobbar med kundservice är företagets ansikte utåt. Då det handlar om korta arbetskontrakt är det bra att ha material som stöd under arbetet vilket arbetstagaren kan ty sig till vid behov.

Uppdragsgivaren för detta examensarbete är Turun Slalomseura r.y. som driver Hirvensalo skidcenter. Eftersom säsongen på Hirvensalo skidcenter är kort och arbetet ändå måste löpa smidigt har jag utarbetat och sammanställt en handbok för säsongarbetare på caféet där.

## 1.1 Bakgrund

Vintrarna 2009-2010 och 2010-2011 arbetade jag i caféet på Hirvensalo skidcenter i Åbo. Under den tiden fanns det en caféansvarig som redan länge hade haft ansvaret för caféet och biljettförsäljningen. Hon visste hur allt på caféet fungerade och fanns på plats varje dag slalombacken var öppen. Det fanns inget introduktionsmaterial för personalen, om man undrade över något frågade man henne, och det fungerade. Det var alltså fråga om personlig introduktion.

Jag inledde mina restonomstudier på Yrkeshögskolan Novia hösten 2011. I januari 2012 grundade vi, första årets restonomstuderanden, Andelslaget Nowents. Vintern 2013 fick vi höra att Turun Slalomseura r.y. (TuSla) sökte någon som skulle driva caféet den kommande säsongen. Vi ansökte om uppgiften och fick uppdraget. En orsak till varför vi fick jobbet var att jag redan från förut hade erfarenhet från det här caféet och ännu viktigare att jag hade mycket information och kunskap om TuSla. Under säsongen 2013-2014 var Eeva Heikniemi anställd av TuSla som ansvarsperson för caféet. Jag var projektledare för Nowents och hade tillsammans med Heikniemi uppgiften att se till att allt

fungerade som det skulle, alla kunde sina arbetsuppgifter och att det fanns tillräckligt av alla produkter. Mitt ansvar under säsongen blev större än det ursprungligen var meningen och jag fick inskola hela mitt team, göra beställningar, skriva anvisningar för redovisning, städning osv.

Jag märkte att det inte fanns något slags färdigt material och blev tvungen att skriva allting från början. Det tog sin tid för alla att lära sig hur caféet med dess långa historia och inrutade vanor fungerade, men vi klarade oss genom säsongen. Allt skulle ha gått snabbare om det funnits en handbok från början av säsongen att ha som stöd.

Jag talade med TuSla:s styrelse om att göra en produkt för dem som mitt examensarbete. Eftersom många av dem inte visste hur allting egentligen fungerade på caféet förklarade jag för dem att det faktiskt skulle ha stor nytta av material som skulle vara brukbart i flera år och kunde användas som stöd för alla som arbetade på caféet. De ställde sig positivt till idén och gav mig uppdraget att sammanställa en introduktionshandbok.

## **1.2 Syfte**

Syftet med mitt examensarbete är att sammanställa en introduktionshandbok för nyanställda säsongarbetare på caféet i Hirvensalo skidcenter. Eftersom det inte finns något skriftligt material för personalen är utgångspunkten att samla all den information som man kan ha behov av. Produkten blir en mapp de caféanställda kan bläddra i för att få hjälp.

Materialet i sig är inte tillräckligt för att utbilda en ny arbetstagare, men det fungerar som stöd för den som skolar, de nyanställda och övrig personal. Utöver själva caféverksamheten bör man även behärska försäljningen av liftkort. Det säljs biljetter för endast några timmar, en dag eller till och med hela säsongen. Det är också viktigt att känna till Turun Slalomseura r.y. eftersom medlemmarna har sina egna priser och erbjudanden.

## **1.3 Målgrupp**

Målgruppen för handboken är främst nya säsonganställda. Eftersom skidcentret endast är öppet under vinterhalvåret är arbetet där inget heltidsjobb för någon. Många arbetar endast en säsong och under en vinter kan det hända att alla arbetare är nya och inte har erfarenhet av caféverksamheten i Hirvensalo. Handboken är alltså till för att stöda inläringen av hela personalen och att ha som stöd för dem under hela säsongen.



## 1.4 Metod

För att uppnå syftet och åstadkomma en fungerande handbok har jag använt mycket av den kunskap jag har sedan tidigare och det material som jag skapat under säsongen 2013-2014. Jag har också intervjuat och diskuterat om innehållet i handboken med Eeva Heikniemi, som även säsongen 2014-2015 kommer att vara ansvarig för caféet. För att få en så bred bild som möjligt har jag även ställt frågor till före detta arbetstagare om vad de anser vara viktigt i inläringen.

Jag har läst mig in på teori om arbetsintroduktion, olika introduktionsmodeller och frågor som t.ex. ”varför är introduktion till arbete viktigt för företag?”. Jag har också fått information från Turun Slalomseura:s hemsidor och använt den informationen i själva handboken. Eftersom ingen handbok funnits från förut har planeringen och förverkligandet varit i stort sätt upp till mig själv.

## 1.5 Arbetets uppläggning

Detta examensarbete inleds med en presentation av uppdragsgivaren Turun Slalomseura r.y. i kapitel två. Läsaren får information om verksamheten på Hirvensalo skidcenter och en bild av organisationen. I kapitel tre går jag djupare in på caféet där handboken kommer att finnas. För att få in mina egna erfarenheter av arbetsintroduktion har jag valt att skriva det i ett eget kapitel innan teoridelen om arbetsintroduktion som är kapitel fem. I kapitel fem skriver jag allmänt om introduktion till arbete och om olika metoder och modeller som företag kan använda sig av. Kapitel sex och sju handlar om själva slutprodukten, processen och tillverkningen av den. Och det sista kapitlet, kapitel åtta är en sammanfattning av arbetet.

## **2 Turun Slalomseura r.y.**

Turun Slalomseura r.y. (Tusla) är en idrottsförening som erbjuder möjligheter att syssla med idrott på tävlingsnivå, elitidrott, familjeaktiviteter, barn- och ungdomsverksamhet, konditions- och hälsotion för vuxna och specialidrott i sin hemmabacke i Hirvensalo. TuSla strävar till att främja en sportig livsstil för alla åldrar i samband med alpin skidåkning och att så många som möjligt inom föreningen skulle syssla med slalom på tävlingsnivå. TuSla ser till att omgivningen för idrotten, backarna och alla anläggningar är i bra skick och sköts om hela tiden. (Turun Slalomseura r.y.)

### **2.1 Historia**

Man anser att den organiserade alpinskiidåkningen i Åbo började år 1952 då de första ivriga slalomåkarna röjde en backe åt sig i Kakskerta. År 1962 grundades föreningen Turun Slalom r.y. och två år efter det öppnades slalombacken i Hirvensalo. Backen utvecklades och en till backe öppnades 1966 samtidigt som den första snökanonen skaffades. Detta år hade Tusla sammanlagt 250 medlemmar.

Föreningen har klarat sig genom många dåliga och snöfria säsonger och utvecklats sattdigt. År 2006 kom Tusla på fjärde plats i Finlands ranking bland föreningarna och fick ”Nuori Suomi” – statuset. 2010 blev Tusla på andra plats i samma ranking och skidbacken blev vald till årets närbacke i en årlig tävling arrangerad av Suomen Hiihtokeskusyhdistys (SHKY) och Matkailun edistämiskeskus (MEK). (Turun Slalomseura r.y.)

### **2.2 Styrelse**

Turun Slalomseura r.y. är en förening som fungerat med hjälp av frivilligt arbete. Den har en styrelse på sju personer. Styrelsemedlemmarna har en två års mandatperiod var efter det väljs nya medlemmar. Styrelsen fattar besluten som har med skidcentret att göra och har också hand om caféet och bestämmer hur det kommer att drivas från år till år. Caféet har varje år någon ansvarsperson som arbetar på caféet och mot de mål styrelsen ställer. (Yhdistyksen säännöt)

## **2.3 Medlemmar**

Som officiell medlem i föreningen accepterar styrelsen personer som binder sig att följa föreningens och medlemsförbundens beslut och regler. Medlemmarna betalar en årsavgift som sedan ger förmåner för dem. T.ex. säsongskortet till Hirvensalo skidcenter är billigare för medlemmar än icke-medlemmar. (Yhdistyksen säännöt)

## **2.4 Skidcentret**

Hirvensalo skidcenter är det 20:e största skidcentret i Finland. Det är en unik stadsskidcenter endast ett par kilometer från Åbo centrum. Skidcentret ligger på ön Hirvensalo. Det är lätt att ta sig till skidcentret med stadens kollektivtrafik. Dessutom finns det gott om parkeringsplatser för de som kommer med egen bil. I skidcentret finns det fem slalombackar; 1, 2, 3 och den så kallade ”Parkkirinne” och även en barnbacke med gratis lift. Den längsta backen är 300 m och den största höjdskillnaden är 60 m. Till skidcentret hör även en skidskola, utrustningsuthyrning och café. (Turun Slalomseura r.y.)

### **3 Hirvensalo skidcafé**

En viktig del av Hirvensalo skidcenter är caféet. Det erbjuder en möjlighet att få in mera pengar vid sidan om biljettförsäljningsinkomsterna. Det är den centrala byggnaden på platsen och den erbjuder förutom café-tjänster också utrymmen för förvaring av kundernas väskor och en plats där man kan värma sig mellan åken. Caféet har två kassor, en för cafékunderna och en för köp av liftbiljetter. Det är alltså också cafépersonalens uppgift att sälja biljetter.

#### **3.1 Produktutbudet i caféet**

Cafésidan erbjuder mycket olika produktalternativ. Som på vanliga caféer erbjuds kaffe och bulle vilka är de produkter som är populärast. Värma drycker som finns är även kakao, te och varm saft och kalla alternativ är saftdrycker, milkshake, läsk på kran och läsk på flaska. Som redan nämnts finns det vanliga caféprodukter som sockermunkar, kanelbullar och fyllda semlor. Dessutom har caféet grillprodukter som varmrätter. Dessa är bl.a. pommes frites och hamburgare. Speciellt med tanke på barn finns också lösgodispåsar och chokladstänger.

Personalutrymmena är ändamålsenliga för den användning de nu har. I köket finns två (2) fritöser, två (2) grillar, en ugn och flera kylskåp och frysar för bevaring av matvarorna. Caféutrymmet är rymligt och där finns sittplats för ungefär 70 personer. På vardagskvällar brukar utrymmet räcka bra till och endast några bord är i användning, medan det under veckosluten kan vara kö hela tiden och människor får trängas för att rymmas inne.

#### **3.2 Målgrupper och öppethållningstider**

Skidcentret och caféet har mest kunder på veckosluten då familjer kommer för att motionera tillsammans. På veckosluten är centret öppet från förmiddagen till kvällen. Man kan då alltså tillbringa hela dagen där. Då går matprodukterna mycket bra åt eftersom man inte åker hem emellan för att äta. På veckosluten behövs det betydligt mer personal än på vardagarna. På vardagarna öppnar skidcentret på eftermiddagen då människors arbetsdagar tar slut. På vardagarna är den största delen av åkarna de som kommer på sina slalomträningar och andra som köpt säsongskort. Fastän kunderna är av alla åldrar är det framför allt barn och ungdomar som trivs i backen. Att barn och ungdomar rör på sig är positivt. Ibland orsakar ändå stora mängderna barn att caféarbetare måste fungera som

barnvakt emellanåt och se till att de beter sig som de ska i caféet. Utöver veckoslut då det är mycket kunder på plats ordnas även evenemang som lockar många deltagare. Det kan vara temadagar, längre öppethållningstider eller program som ordnas. Då brukar det behövas personal också utomhus med korvgrillning och kaffeförsäljning. Dessa dagar har en egen stämning och människorna brukar vara på gott humör men det behövs också bra planering och tillräckligt med personal för att få allt att fungera.

### **3.3 Arbetsdagen på caféet**

Fastän personalen går under namnet caféarbetare är jobbet inte bara att sälja kaffe och bulle. Alla som arbetar i caféet måste först och främst ha ett hygienpass. Till arbetsuppgifterna hör vid sidan om kaffekokandet också matlagning, städning och biljettförsäljning. Det är viktigt att alla dessa delar är i balans så att allt fungerar som det skall.

#### **3.3.1 Förberedande av arbetsuppgifter**

Under en arbetsdag måste arbetstagaren då den kommer på jobb börja med att laga allt i caféet klart för försäljning, räkna ut hur mycket som skall tas fram och tina upp och se till att disken ser lockande ut. De som kommer på jobb först har längsta listan med uppgifter att göra. Fastän den största delen av uppgifterna är korta och går snabbt att göra är det viktigt att allting är under kontroll då caféet öppnar.

#### **3.3.2 Utförande av arbetsuppgifter**

Under dagen säljer man biljetter, ser till att salen är städad och tillreder matportioner. Då caféet stänger skall allt städas från köket till toaletterna och så ser man att försäljningen och pengarna i kassan stämmer. Det finns många olika skeden och man måste se till att alla uppgifter tas hand om. Du kan alltså inte endast fokusera på att sköta din uppgift om inte resten av uppgifterna sköts. T.ex. om du vid kassan tar emot en beställning på en matportion, måste du också se till att det finns någon som tillreder portionen.

#### **3.3.3 Uppdelning av arbetsuppgifter**

På vardagarna är det tre personer på jobb. Alla börjar och slutar sitt skift samtidigt eftersom att turen är kort. Under vardagarna kunde det ibland räcka med t.o.m. endast två arbetstagare, men om det plötsligt blir bråttom är det bra att vara tillräckligt många på

jobb. Dessutom hinner man under vardagarna göra uppgifter som man kanske inte hinner på veckosluten. Man tar hand om veckostädningen och byter t.ex. fett i fritöserna. På veckosluten då dagarna är längre och det oftast kommer flera kunder, är det viktigt att ha tillräckligt med personal på plats. Den normala mängden är sju personer per dag, men under veckoslut med extra program kan man vara upp till tio per dag. Då är alla inte samtidigt på jobb utan man jobbar i skift så att det mitt på dagen finns mest personal på plats.

Eftersom det händer mycket på samma gång, måste man se till att fördela arbetsuppgifterna så att alla vet vad de skall göra. Man måste se till att alla vet vad de gör och att allt blir gjort och ingen uppgift blir bortglömd. Alla som jobbar på caféet måste alltså kunna alla delområden, för att kunna hjälpa till och växla mellan uppgifterna.

För en ny arbetstagare kan det vara mycket att lära sig i början, därför är det viktigt att man från början blir väl introducerad till arbetet. Dessutom är det bra att ha material som stöd under arbetets gång eftersom man kanske inte kommer ihåg allt utantill efter den första inläringen. Mera om detta i kapitel fem (5).

## **4 Egna erfarenheter av nya arbetsplatser**

Eftersom jag studerar turism och är intresserad av kundservice har jag arbetat på många arbetsplatser inom branschen. Alla arbetsplatser har sina egna sätt att välkomna och introducera en ny arbetare. En del företag litar på att man lär sig genom att göra och har en inte desto mer planerad inskolning, medan andra har en planerad tidtabell för inläringen.

Då jag arbetat på restauranger, som Restaurang Fyren som hör till Hotell Strandbo i Nagu och Pub Niska i Åbo har jag inte blivit skolad innan jag börjat jobba. Då jag kommit till det första arbetsskiftet har det ofta funnits en person på plats som hjälpt mig med hur allt fungerar. Eftersom båda restaurangerna är relativt små har det varit lätt att lära sig arbetet genom att göra det. Kassamaskinerna har varit av äldre modell utan för många knappar och inställningar vilket betyder att de varit enkla att lära sig. På dessa ställen har det varit fungerande att komma in i arbetet med ”learning by doing” principen.

Jag har också jobbat för större företag som Tallink Silja AB och Hesburger. På dessa arbetsplatser har skolningen gått till på ett annat sätt.

### **4.1 Hesburger**

Då jag började mitt jobb på Hesburger fick jag först 2 övningsturer i arbetslistan. Dessa turer var på dagtid då det fanns tid för mig att lära mig utan att det var bråttom. Jag blev skolad av en av arbetstagarna som arbetat länge på samma arbetsplats och var utsedd till skolare. Allt gick smidigt och systematiskt. Vi gick igenom företagets regler och verksamhetsplan. Att företaget jobbar likadant på alla sina restauranger gör skolningen lätt eftersom allt är färdigt planerat och testat. Jag fick lära mig allt från hur deras kassasystem fungerar, hur man packar produkterna till hur många pappersservetter man ska ge med en hamburgare. Skolningen var alltså noggrann, jag hade en skolare som fokuserade bara på att lära mig, och samtidigt var jag genast i kontakt med riktiga kunder och gjorde samma uppgifter som jag sedan skulle arbeta med på riktigt.

### **4.2 Tallink Silja AB**

Då jag började mitt jobb på Tallink Silja AB var en tre dagars skolning inbokad. Vi var tre nya arbetare och en skolare. Eftersom vi skulle bli reseförsäljare var den främsta uppgiften att lära oss bokningssystemet. Bokningssystemet som används är inte det lättaste men

eftersom hela skolningen var så systematiskt planerad lärde man sig allt väldigt fort. Vi gick steg för steg igenom hur man gjorde bokningar, vilka möjligheter det fanns och hur en incheckning gick till. Efter tre intensiva dagar fick man göra en riktig arbetstur vid incheckningen. Man märkte att detta inte var första gången de skolade ny personal, utan allt var välplanerat och välutfört. För min del var skolningen för Tallink Silja den bästa. Fastän jag själv gillar att lära mig i praktiken, kändes det som om man på ett bra sätt fick mycket information på en kort tid.

### **4.3 Slutsats**

Jag har märkt stor skillnad på introduktionerna på inom de olika företagen och lagt märke till att de större företagen jag arbetat i har haft en mer planerad skolning än de mindre företagen. Detta är förstås logiskt eftersom stora företag årligen skolar flera arbetstagare och måste göra det på ett sätt som är effektivt för att inte slösa dyrbar tid. Introduktion kan fungera bra på många sätt, företagen måste bara fatta beslut på hur just de arbetar.

Jag tycker själv att det kunde vara bra även för mindre företag att planera sin introduktion bättre. Även om introduktionen skulle ske muntligt skulle det vara bra att ha ett bestämt sätt som man skolar på. Ifall nya arbetare blir introducerade av olika personer kan deras kunskap variera väldigt mycket om inte företaget har riktlinjer.



## 5 Arbetsintroduktion

Arbetsintroduktion handlar ofta om välplanerad handledning. Handledning kan definieras på många sätt eftersom den har utvecklats samtidigt i många olika branscher, enligt behoven på just det området. I Finland har handledning ordnats från och med 1950-talet, först i kyrkans arbete att vårda själen, socialarbete och psykoterapi. Nuförtiden är handledning vanligt i alla branscher. (Kallasvuo et al, 2012, s.14)

För att ett företag skall kunna fortsätta att producera sina produkter eller tjänster så smidigt som möjligt och av lika hög kvalitet som alltid medan en ny medlem i teamet skolas, är det viktigt att introduktionen är välplanerad. Arbetsintroduktionen är en utmaning eftersom den borde ske utan att störa de dagliga rutinerna. Introduktion till arbetet är viktigt, inte bara för den nya arbetaren utan också för arbetsgivaren och medarbetarna. Då introduktionen är bra och arbetet fortlöper mår också personalen bra. Genom handledning och arbetsinstruktion lär sig den nya arbetaren de rutiner som företaget har och har också själv möjlighet att visa sin förmåga att anpassa sig och lära sig. Introduktionen är också bra för att snabbt komma in i arbetsgemenskapen. Det är alltså inte bara viktigt att lära arbetsuppgifterna till den nya medarbetaren utan också hjälpa med en positiv attityd och initiativförmåga hos denne. Initiativförmågan och den positiva attityden är speciellt viktigt i företag som har förändringar på kommande. En arbetstagare som tar eget initiativ tar bättre själv ansvar över att anpassa sig till nya situationer. (Harjanne & Penttinen 2004, s.29)

Många nya arbetare är nervösa då de börjar på en ny arbetsplats. Det är en naturlig instinkt och kan få personen att känna sig obekväma då situationer ändras snabbt. En bra arbetsintroduktion gör att den nya arbetstagaren inte behöver vara nervös då allt förklaras ordentligt och man har tid att lära sig. I det långa loppet är det lönsamt både för den nya arbetaren och arbetsgivaren med en ordentlig introduktion, en arbetare som direkt får en välkomnande känsla är själv också mer positivt inställd till inläringen. En bra introduktion ger en bild för den nya medarbetaren om vad som förväntas av honom, välkomnar in i teamet och ger en bild av att arbetsgivaren är insatt och bryr sig om sina arbetare. Då arbetstagaren redan från början får en positiv bild av arbetet stannar han med större sannolikhet också längre i företaget och färre arbetare måste skolas till samma arbetsuppgifter. (Kjelin & Kuusisto 2003, s.46)

Då den nya medarbetaren börjar kommer han att få mycket ny information på en och samma gång. För den nya medarbetaren är det omöjligt att komma ihåg allt. Lönsammast är att dela upp den nya informationen på flera dagar. Det lönar sig att börja med den information som behövs genast och sedan bygga på det. Det kan vara nyttigt att ha en pärm eller ett häfte med den mest relevanta informationen. Att skapa en pärm med information är inte nödvändigtvis svårt, beroende på storleken av företaget och mängden av information. Den största delen av informationen finns oftast redan färdigt och måste bara samlas ihop från olika avdelningar i företaget och sammanställas. Beroende på hurdan man vill ha kan man samla information om de olika avdelningarna, de inre spelreglerna och vad själva arbetet går ut på. (Trainerguide u.å.)

De första dagarna på den nya arbetsplatsen är kritiska. Om arbetsgivaren då ger fel bild av hur allt fungerar tar det onödig och lång tid att korrigera det, och få arbetet att flyta. Det är viktigt att vara vänlig och artig mot den nya medarbetaren, men det är också viktigt att inte bete sig som kompisar direkt. Personen är anställd för att arbeta, personliga relationerna kommer vid sidan av arbetet och det bästa sättet för den nya medarbetaren att bygga vänskap och respekt bland sina kollegor är att visa det genom att jobba flitigt och prestera bra. Då den nya medarbetaren börjar på jobbet kan det hända misstag och allt kanske inte fungerar direkt från början. Det är viktigt att direkt kunna ge feedback på ett konstruktivt sätt. Ett stort misstag är att låta den nya arbetaren vänta och inte ge mer information och feedback direkt från början. (Haden, 2012)

## 5.1 Förberedelser

Många företag räknar med att introduktionen börjar på den nyanställdas första dag men enligt Erin Perry som är ansvarig för kundlösningar för Pinstripe, ett rekryteringsföretag, är detta fel. Ett bra introduktionsprogram börjar redan vid beslutet att anställa personen till och med tidigare. Om företaget då det söker nya arbetstagare ger en bild av sig som ett företag med modernt brand, som använder sig av sociala medier och innovativt tänkande måste det också vara det de gör reklam för. Ifall de på första dagen ger den nyanställda en hög av blanketter att fylla i, vilket nuförtiden verkar gammalmodigt, har deras brand just förstörts. (Vanden Bos, 2010)

Då man börjar planera introduktionen är det viktigt att tänka alldeles från början. Vem introducerar? Vem blir introducerad? Finns det en tidtabell? Vad introducerar man till? (Liski et al, 2007) En bra introduktion och en bra handledning kräver planering,

dokumentation, kontinuitet och noggrann förberedelse. Uppföljning och utvärdering är en del av planeringen. Planeringen innebär också skolningen av handledare och allt material som kommer att behövas då den nya medarbetaren börjar. Det kan vara bra att använda företagets eget material och broschyrer, branschens arbets säkerhetsmaterial och annat material som är relevant för inläringen. Det är bra att ha en person som utses som ansvarsperson och handledare. Det är lätt att planera hur processen går till då alla som berörs vet sin roll i introduktionsprocessen. (Penttinen & Mäntynen, 2009)

Arbetarkyddslagen kräver att arbetsgivaren ger en ordentlig introduktion till arbetsomgivningen, verktygen, arbetssätten och hälsoaspekterna. Introduktionen skall inte bara ske för nyanställda utan även i situationer där någon av dessa delar ändras under arbetstiden. Även om arbetaren kommer från ett rekryteringsbolag gäller samma lagar och måste kunna anpassas till situationer där den nya arbetaren möjligen jobbar bara en arbetstur på en och samma arbetsplats. (Liski et al, 2007)

## 5.2 Verktyg och metoder för arbetsintroduktion

Det finns många olika sätt att göra introduktionen smidig. Företag använder olika sätt beroende på vilket som passar bäst just för dem. Sättet kan bero på storleken av företaget, vad för företag det handlar om och hur många nya arbetare börjar samtidigt.

### 5.2.1 Sexstegs modell

Kjelin och Kuusisto (2003, s.140) berättar om två olika introduktionstaktiker. Den ena är en etablerande introduktion medan den andra är mer personlig. Båda av dessa har sex (6) steg de följer.

1. I den *etablerande modellen* finns en tidperiod som är avsedd för introduktionen.
2. Alla nyanställda blir introducerade i grupp och har samma plan för skolningen, på detta sätt kan de få stöd av varandra och känna samhörighet.
3. Ansvarsområdet för den nyanställda växer under introduktionens gång enligt ett planerat schema.
4. Introduktionen följer stegvis en tidtabell som också den nya medarbetaren kan följa med och se hur han framskrider.
5. De mer erfarna kollegerna hjälper till med introduktionen.

6. Den nyanställda börjar ofta från lätta arbetsuppgifter, som kanske inte alls motsvarar de som han strävar efter, och får sedan försiktigt avancera mot de riktiga uppgifterna.
1. I den **personliga modellen** går allt till på ett annat sätt. Den nya arbetstagaren lär sig genom att arbeta. Redan från början har han sin egen roll som han kommer att ha härifrån framåt.
2. Alla nyanställda får en egen skräddarsydd introduktion enligt vad som passar bäst för denna.
3. Ansvaret kan variera mycket och variera från mycket ansvar till mindre.
4. Det finns ingen strikt tidtabell att följa i inläringen och utvecklingen sker i egen takt.
5. Den nya medarbetaren måste själv anpassa sig till situationen och den roll som formas vid sidan om inläringen.
6. Den nya medarbetarens erfarenhet och styrkor uppskattas och det ges möjligheter till utveckling av dessa.

<b>Etablerande modell</b>	<b>Personlig modell</b>
Kollektivitet	Individualitet
Formalitet	Informalitet
Gradering	Godtycklighet
Regelbundenhet	Variabilitet
Kontinuitet	Inkonsekvens
Motståndelse	Uppskattande

Figur 1. Introduktionsmetoder (Kjelin och Kuusisto 2003, s.141)

Det finns bra och dåliga sidor i båda sätten att introducera anställda. Den etablerande modellen gör att den anställda lättare binder sig till jobbet och uppnår tillfredställelse i sitt arbete. Den personliga modellen är mer förknippad med innovativ orientering till rollerna men kan också leda till konflikter och oklarheter. Modellerna skiljer sig mycket från varandra, vilket man kan se i figur 1, och det kan vara nyttigt för ett företag att blanda in delar av olika modeller i sin arbetsintroduktion för att uppnå de bästa resultaten. (Kjelin och Kuusisto 2003, s.141)

I skolningen av säsongsanställda på Hirvensalo skidcenter anser jag att den etablerade modellen passar bättre. Eftersom det på en gång kommer många nya caféarbetare som skall lära sig hur arbetet går till är lärandet mer kollektivt än individuellt. Alla lär sig samma uppgifter och skall kunna arbeta inom alla delområden i caféet. Inga individuella planer görs för någon. Personalen får stöd av varandra och kan hjälpas åt vid behov.

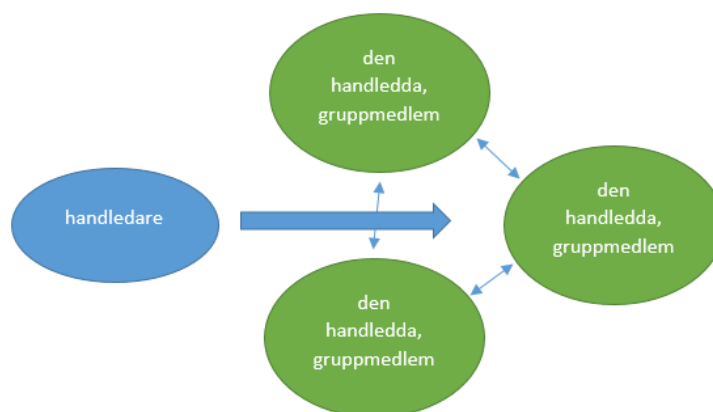
### 5.3 Handledningsmetoder

Det finns olika metoder som kan användas i handledning. Ett sätt att indela dessa metoder är individuell handledning, grupphandledning, handledning av arbetsgemenskap och inbördeshandledning som Kallasvuo et al (2012, s.14-18) skriver om.



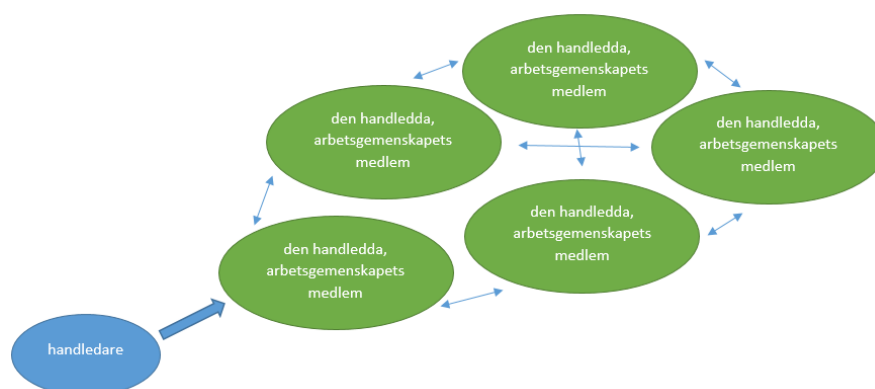
Figur 2. Individuell handledning (Kallasvuo et al 2012, s.14)

**Individuell handledning** går ut på handledning som sker personligen mellan handledaren och den handledda. Som figur 2 visar går informationen från handledaren direkt till den handledda. Det handlar om en handledningssession som vanligen tar 45-60 minuter. Processen för individuell handledning kan pågå i upp till 1-3 år. Sessionerna hålls ofta med ca tre veckors mellanrum. Individuell handledning behövs då den handledda vill fokusera på områden och frågor som är viktiga för just honom och hans arbete. Då handledningen sker mellan två personer kan det vara lättare att även öppna upp ämnen som annars känns svåra att tala om. Individuell handledning öppnar ändå inte upp arbetsgruppens och hela arbetshelhetens situation. (Kallasvuo et al 2012, s.16)



Figur 3. Grupphandledning (Kallasvuo et al 2012, s.15)

Med **grupphandledning** anses handledning som sker i en bestämd grupp. Gruppen kan bestå av utvalda personer ur en arbetsgemenskap eller flera olika arbetsgemenskaper och de kan representera olika yrkesområden. Gruppens storlek kan variera från tre till åtta personer. En vanlig session är ofta 2 x 45 minuter och processen håller på i ett till tre år. Det ideala är att gruppens medlemmar är de samma genom hela processen, men i grupper finns det alltid möjlighet till variation. Inom gruppen kommer man överens om tiden för varje individs handledning och tid då man kan komma med brådskande ärenden fastän det inte egentligen skulle hanteras just då. Då en grupp består av människor inom samma yrkesområde men från olika företag, är detta ett väldigt effektivt och sparsamt sätt att vidga kunnandet. Man lär sig mycket av de andra i gruppen samtidigt som man bearbetar sitt eget arbete. Som man ser i figur 3 finns det en handledare som hjälper alla medlemmarna samtidigt som de har nytta av och kan få hjälp av gruppens medlemmar. (Kallasvuo et al 2012, s.16)



Figur 4. Handledning av arbetsgemenskap (Kallasvuo et al 2012, s.15)

Som namnet säger handlar **handledning av arbetsgemenskap** just om handledning av en viss arbetsgemenskap, och sker också i grupp. I denna form av handledning ligger utmaningen i att försöka få alla på plats under handledningen. Ifall företaget jobbar i skift kan det blir problematiskt. Processen tar ofta två till tre år och sessionerna ordnas med två till tre veckors mellanrum. Att en arbetsgemenskap fungerar internt är viktigt för trivseln på arbetsplatsen och kvalitén på arbetet. Klarheten beträffande arbetsmålen, en fungerande arbetsfördelning, hantering av konflikter och en fungerande ledning är faktorer som kan utvärderas kontinuerligt. Det har en väsentlig inverkan på hur arbetet löper och arbetsuppgifterna lyckas. I situationer av förändring kan utvecklingen stanna, vilket gör att man kan behöva utomstående handledning som figur 4 visar. (Kallasvuo et al 2012, s.16-17)



Figur 5. Inbördeshandledning (Kallasvuo et al 2012, s.15)

Som figur 5 visar, handlar **inbördeshandledning** om handledning som sker inom gruppen utan någon bestämd handledare. Alla i gruppen fungerar som handledare för varandra. I denna form av handledning är det viktigt att dela upp arbetsuppgifterna så att alla vet sitt ansvarsområde. Det kan vara svårt att i den här typen av handledning hantera gruppfenomen som sker inom gruppen eftersom ingen kan leda diskussionen neutralt. I inbördeshandledning är det viktigt att alla är erfarna och kunniga inom sitt område. (Kallasvuo et al 2012, s.18)

En del av dessa modeller är väldigt specifikt uppbyggda och menade för långvariga anställningsförhållanden. Eftersom detta examensarbete handlar om kortvariga säsongsarbeten passar inte alla modeller in till just det. För att få en bredare bild på olika modeller, valde jag ändå att inkludera dem i detta arbete. Av dessa modeller passar handledning av arbetsgemenskap och inbördeshandledning bäst till introduktionen och

handledningen på Hirvensalo skidcenter. I början behövs en handledare som introducerar arbetet och ser till att alla lär sig deluppgifterna. Medan säsongen fortskrider kommer anställda att hjälpa varandra i uppgifterna. Någon är kanske mer specialiserad och insatt i ett område, och kan då hjälpa sin medarbetare med information som kommit med erfarenheten under säsongen.

### **5.3.1 Handledaren**

Då en ny arbetare kommer till en arbetsplats finns där ofta en person som är utsedd till handledare. Ansvaret för att den nya arbetstagaren blir ordentligt skolad ligger hos förmannen, men det är inte nödvändigtvis han som fungerar som handledare i praktiken. Den person som är utsedd till handledare har ett stort ansvar i att få den nya arbetaren inskolad i arbetet så effektivt som möjligt. Viktiga punkter för en handledare att komma ihåg är att:

- Ge klara anvisningar för uppgifterna
- Led arbetarna mot produktivt och högklassigt arbete
- Lär arbetarna att använda rätta och trygga arbetsätt
- Uppmuntra till självständigt arbete och problemlösning
- Ge konstruktiv feedback

Om man följer dessa punkter kommer man redan ganska långt. Förstås beror inlärandet också mycket på den som blir skolad. En bra handledare är professionell och motiverad till att skola en ny medarbetare. På en del arbetsplatser har den personen till och med ansökt om att få fungera som skolare vilket ofta är bra och visar intresse för uppgiften. (Liski et al, 2007) En bra handledare skall ha koll på arbetshelheten så att han själv är självsäker på det han lär vidare. Det är inte nödvändigt att handledaren har arbetat längst på arbetsplatsen. Det kan vara en fördel att handledaren själv kommer ihåg hur det var att komma som nyanställd till jobbet. (Eräsalo 2008, s. 66)

### **5.3.2 Den handledda**

För att introduktionen skall bli effektiv och man faktiskt får allt ut av den har även den nya arbetstagaren stort ansvar. Eget initiativ är viktigt och aktivitet är centralt i inläringen. Att bara lyssna och se är inte alltid det bästa sättet att faktiskt förstå processen. Då man frågar och talar med andra om ämnet kan man få en ännu djupare bild än den som ges i början.



Om man är nervös eller t.o.m. rädd för introduktionen kan en stor del av informationen gå förbi en. Det är viktigt att veta vad som förväntas av just dig i de arbetsuppgifter du kommer att ha. (Liski et al, 2007)

#### 5.4 Arbetstagarens kompetensområden

Då en ny arbetare börjar på jobbet är just den platsen och det jobbet nytt för honom. Det betyder ändå inte att arbetstagaren inte har kunskap från förut som kan användas i de nya uppgifterna. En del företag kan ha kompetenskartor som de kan använda för nya arbetare, de kan då uppskatta vilka områden som arbetstagaren redan har mycket kompetens inom och vilka man måste arbetas med mera. Kupias och Peltola (s.89) delar kompetenserna i en cirkelmodell som kan ses i figur 6. Delarna i cirkelmodellen är *kunskaper i uppgifterna*, *samarbetsförmåga*, *organisationskunskaper*, *yrkeskompetenser*, *kompetenser i arbetsvillkor* och *allmänna kompetenser*. Med hjälp av dessa områden kan man sedan börja planera inläringen. Gränserna för delarna är inte strikta utan de överlappar varandra och kunskapen som arbetaren har kan höra till flera av dem beroende på synvinkel och vad som är viktigt på just den arbetsplatsen.



Figur 6. Kompetensområden. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

Med *kunskaper i uppgifterna* anses den kunskap som arbetaren behöver i just de arbetsuppgifter han kommer att ha. Det vill säga om arbetaren på förra arbetsplatsen jobbat inom samma position, kan han redan ha mycket kunskap färdigt inom området. Förstås varierar uppgifterna och en introduktion måste ske i alla fall, men kunskapsnivån är högre

än hos en arbetare som börjar med för denna alldeles nya arbetsuppgifter för en själv. Enligt den tidigare kunskapen kan man sedan planera på vilket område man måste fokusera i inskolningen. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

Med *samarbetsförmåga* avses i detta fall samarbetet inom ett specifikt företag eller team. Teamet kan ha regler och sätt att agera som man kommit överens om. I dessa fall finns det ofta många oskrivna regler och information som endast kommer fram i sociala situationer. Information som denna glöms ofta bort i introduktioner, fastän den i själva verket är minst lika viktigt som alla skrivna regler. Kunskap som detta kan inte krävas av arbetare som kommer utanför organisationen. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

*Organisationskunskaper* innehåller all den information som behövs inom en och samma organisation, t.ex. värden, strategier, kunder, verksamhetsidé. Denna kunskap tar arbetaren med sig även om personen skulle byta team inom företaget. Kunskaperna kan ändå beaktas och användas på olika sätt beroende på vilket område man jobbar inom. T.ex. kan värdena ha en större betydelse då man arbetar med kunder än inom organisationens andra uppgifter. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

*Yrkeskompetenser* är det kunnande som är specifikt inom en viss yrkesbransch. Man kan alltså ha erfarenhet från samma arbetsuppgifter utan att ha yrkeskompetens. Då man byter bransch kan chocken bli stor även om arbetsuppgifterna i princip är de samma. Det kan finnas stora skillnader i hur noggrant eller på vilket sätt jobbet anses göras rätt. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

Med *kompetenser i arbetsvillkor* menar man den kunskap som arbetstagaren skall ha angående sitt eget kontrakt. Informationen kommer ofta fram redan vid rekryteringen men det är bra att gå djupare in på detta under introduktionen. Det handlar om skyldigheter och rättigheter. Som arbetare är det nödvändigt att vara insatt i ämnet. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

Inom alla företag, branscher och organisationer behövs även *allmän kunskap*. Det är den kunskap som skiljer dig från andra arbetare eller arbetssökare under rekryteringstillfället. Exempel på kunskaper som dessa är språkkunskap, grundkunskap inom datateknik och allmän arbetslivskunskap. I många fall tänker företag att detta är självklart och fokuserar inte på det under introduktionen. Men för människor som är nya i arbetslivet eller kommer från en annan kultur kan dessa kunskaper vara alldeles nya. (Kupias & Peltola 2009, s. 90)

Alla nya arbetstagare har någon kunskap från förut då de börjar på den nya arbetsplatsen. Skillnaden mellan kunskapen och dess nytta på arbetsplatsen kan variera väldigt mycket. Då man arbetar på caféet på Hirvensalo skidcenter kan man ha stor nytta av tidigare kunskap. En person med mycket erfarenhet inom branschen kan lära sig väldigt snabbt hur arbetet på just denna plats fungerar. Om man tidigare jobbat på en arbetsplats där man använt en kassamaskin är det sannolikt att lätt lär sig använda en fastän den inte är likadan. Alla arbetstagare är olika och beroende på den tidigare kunskapen man har tar man lättare initiativ på nya arbetsplatsen.

## 6 Introduktionshandboken

Produkten i detta examensarbete är en handbok för säsonganställda på Hirvensalo skidcenter. I detta kapitel kommer jag att gå igenom innehållet i handboken och hur den är uppbyggd. Handboken finns som bilaga.

### 6.1 Innehåll

Innehållet i handboken är väldigt enkelt och tydligt. Det består av information punktvis. På detta sätt är det lätt för arbetaren att hitta den information som behövs. Eftersom handboken inte är menad att fungera som introduktionsmaterial enbart i sig själv, finns det ingen löpande text i handboken. En del meningar är korta och kan även låta förvirrande för en person som inte varit på arbetsplatsen. Då man blivit inlärd i arbetet, förstår man bra vad man talar om i de olika styckena. Handboken är skriven på finska, eftersom huvudsakliga arbetspråket på Hirvensalo skidcenter är finska.

#### 6.1.1 Kontaktuppgifter

Den första sidan av handboken är en sida med kontaktuppgifter. Överst finns kontaktuppgifterna för själva skidcentret. Då någon ringer och frågar efter adress eller e-post adress är det viktigt för arbetaren att veta dem. Fastän man själv är på plats kan det hända att man inte kan adressen utantill. Denna information är också viktig ifall man måste ringa efter ambulans eller polis. Nedanför de egna uppgifterna finns andra viktiga kontaktuppgifter. Det är viktigt att ha kontaktuppgifterna till Heikniemi som har ansvaret för caféet och ofta har den information man behöver. Sedan finns även kontaktuppgifterna för Partiovaruste, som ordnar skidskola och sköter uthyrning av utrustning, och kontaktuppgifter till en del av styrelsens medlemmar.

#### 6.1.2 Arbetsuppgifter

Efter kontaktuppgifterna följer arbetsuppgifterna. Först är allt som skall göras då arbetsdagen börjar. Fastän punkterna verkar enkla och blir självklara för arbetaren under säsongens lopp, är det bra att ha en checklista så att inget glöms bort. Eftersom handboken är för ett café handlar många av dessa punkter om matprodukter. Det finns punkter som har med apparater och göra, som t.ex. att sätta köksfläktarna på så att fettångorna sugts ut då matlagningen börjar, att vrida på fritöserna direkt då man kommer på jobb så att fett

hinner värmas innan de första beställningarna kommer in. I instruktionerna står inga mängder om t.ex. hur många lådor munkar som skall tas fram eller hur många semlor som breadas färdigt. Detta beror på att det varierar från dag till dag, och särskilt från vardagar till veckoslut. Den informationen får man via muntlig kommunikation.

### **6.1.3 Städning**

Följande stycke i handboken handlar om daglig städning. Det finns en lista över allt som städas varje dag då caféet stänger. Stycket är väldigt viktigt för upprätthållandet av renligheten och hygien och för att se till att det är trevligt för arbetskompisarna att komma på jobb nästa dag. I detta stycke har jag först skrivit allt i en lista och sedan märkt ut de punkter som sedan på följande sida har tilläggsanvisningar. Då man följer listan skall en hälsoinspektör kunna göra en oanmäld granskning utan att ha något att anmärka på. De punkter som har tilläggsinstruktioner är speciellt viktiga och skall därför göras på ett bestämt sätt.

Förutom den dagliga städningen finns det även en veckostädningslista. Det är en lista över saker som måste göras varje vecka men inte dagligen. Listan är delad i dagar från måndag till fredag, så att alla dagar har egna uppgifter. Denna lista kommer att finnas kopierad i en egen pärm så, att arbetarna varje vecka kan bocka av de gjorda uppgifterna. På listorna kan man följa att alla uppgifter är gjorda innan veckoslutet.

### **6.1.4 Kassaredovisning**

Handboken innehåller även anvisningar för hur kassornas redovisning skall göras. Denna redovisning är väldigt klar och detaljerad för att det inte skall uppstå slarvfel. Redovisningen görs dagligen efter att caféet stängt och är ytterst viktig för att bokföringen för caféet och biljettförsäljningen skall bli rätt. I handboken finns detta kapitel både på finska och svenska så att inga missförstånd skall ske för svenskspråkiga arbetare eftersom språket i redovisningen inte är så vardagligt.

### **6.1.5 Övriga delar**

I handboken finns också de viktigaste recepten. Dessa recept är sådana som under åren har utvecklats i Hirvensalo skidcafé och har visat sig vara bra. De är lätta och bra att ha så att alla arbetare gör produkterna likadant.

Utöver de stycken som finns i handboken, och veckostädningslistan finns ytterligare en lista som kommer att finnas i sin egen pärm. Den listan är för att dagligen följa temperaturerna i respektive kylskåp och frysar. På detta sätt kan man övervaka att alla kylapparater fungerar som de skall och håller varorna i rätt temperatur.

## **6.2 Avgränsningar**

I kapitel 3 och 3.3 har jag skrivit att biljettförsäljningen också hör till cafépersonalens arbetsuppgifter. Eftersom biljettförsäljningsprogrammet är väldigt invecklat med många olika delar har jag tillsammans med Heikniemi bestämt att den delen inte kommer att vara med i handboken. Det finns en handbok för biljettförsäljningen som kommit med programmet som kan användas vid behov. Största delen av informationen om biljettförsäljningen kommer dock att ges som muntlig information i samband med introduktionen. Jag har trots det tagit upp redovisningen som handlar om kassorna eftersom det är en viktig del av arbetsuppgifterna och skall göras på samma sätt.

## **6.3 Design**

I planeringen av handboken måste jag fundera ut hur den skulle fungera bäst. Den blir ett verktyg för arbetarna och bör vara lätt att hitta information i. Redan det att handboken inte har så många sidor gör den lätt att bläddra i. För att få en klar design och tillräckligt stor text valde jag att skapa handboken som en PowerPoint som sedan skulle printas ut i pappersform. Jag valde en enkel layout och en mörkblå färg som jag tycker att passar med Hirvensalo skidcenters logo som är röd och blå. Sidorna finns i en pärm i egna plastfickor som skyddar dem, och gör handboken hållbarare och prydlig. Att ha handboken som en pärm var ett lätt val med tanke på stället där den skulle användas, dvs. caféet i Hirvensalo skidcenter. Fastän utrymmet i caféet är ganska stort är alla skåp och lådor redan upptagna av saker som behövs i caféet. Det finns en hylla vid kassorna med olika pärmar som kan behövas, och då vet man att den finns på rätt plats. Det är lätt att hantera pärmen, och ifall två personer samtidigt behöver olika delar av pärmen, kan man ta ut den sidan man behöver och lägga den tillbaka efteråt.

Förutom den fysiska pärmen på caféet, finns även materialet jag skrivit i elektronisk form på en minnessticka. På detta sätt är det i framtiden möjligt att ändra på dokumenten ifall något förnyas, läggs till eller tas bort. Sedan kan man skriva ut ett nytt exemplar och

pärmen hålls uppdaterad och prydlig. Redovisnings anvisningar finns även som laminerade exemplar vid kassorna.

I nästa kapitel går jag in på processen för förverkligandet av introduktionshandboken. Jag utvärderar mitt arbete och skriver också om utvärderingar av uppdragsgivaren och personer som tidigare arbetat på hirvensalo skidcafe och personer som arbetar på caféet denna säsong.

## 7 Utvärdering av arbetsprocessen

Eftersom syftet med detta examensarbete är att utarbeta och sammanställa en introduktionshandbok för säsongarbetare på caféet i Hirvensalon hiihtokeskus kommer jag i detta kapitel att gå igenom arbetsprocessen.

Eftersom jag själv arbetat på caféet under vintersäsongen 2013-2014 visste jag att det fanns behov för en handbok. För att inte ensam fatta beslut huruvida en handbok behövs eller inte och vad den borde innehålla har jag även talat med föregående arbetare och arbetare som kommer att arbeta på caféet under vintersäsongen 2014-2015. Med hjälp av intervjuer vet jag vilken som situationen är nu och vad som önskas av en handbok i fortsättningen. Jag har valt att använda en kvalitativ undersökningsmetod efter som jag ser mer nytta i den för just denna produkt. Utöver personlig kommunikation har jag även läst mig in på arbetsintroduktion som jag presenterar i kapitel fem (5). Jag har också läst mig in på Turun Slalomseuras och Hirvensalon Hiihtokeskus verksamhet, men eftersom caféverksamheten inte tas upp detaljerat i de texterna, har jag fått mer information om det från intervjuerna.

Intervjuerna har inte varit tillfällen där jag direkt intervjuat någon med vissa frågor som de svarat på. Intervjuerna har snarare haft karaktären av en dialog mellan mig och respondenten. Svaret som för alla intervjuade var det samma var, att en handbok skulle vara nyttig för arbetarna i caféet. Jag frågade allmänt av de före detta arbetarna om vad som skulle behöva veta då man börjar arbetet på caféet. Jag fick till svar att det vore bra om all information gick att hitta på en och samma plats. En ordentlig introduktion till arbetet saknades tidigare och man hoppades på en förändring. Eftersom det inte fanns något material från förut kunde de inte jämföra och ge förbättringsförslag, därför var svaren inte så specifika utan närmast positiva till att det kommer att bli en handbok.

Efter säsongen 2013-2014 gjorde vi med Andelslaget Nowents en motorola på vårt arbete. En motorola är en utvärderingsmetod som vi använt oss mycket av under våra studier på Novia. En motorola svarar på frågorna; Vad gick bra? Vad gick dåligt? Vad lärde vi oss? Vad kommer vi att ta i användning i fortsättningen?



## Motorola utvärdering

1. *Vad gick bra?*
  - Timmar
  - Vi lärde oss mycket
  - Alla var med
  - Roligt att jobba där
  - Bra att vi fick hjälp av Emivia
  - Fastän man inte kunnat komma på jobb har man alltid fixat någon annan att komma!
  - ”Fiilishäftet” var bra
  
2. *Vad gick dåligt?*
  - Kommunikation med TuSlas styrelse
  - Redovisning – tog länge innan det funkade
  - Slarvfel
  - Facebookkommunikationen fungerade inte som bestämt – lite för mycket överanvändning
  - Att vi inte fick någon inläring av kassorna innan vi började arbeta
  
3. *Vad lärde vi oss?*
  - Ta ansvar
  - Driva ett café
  - Många förbättra sina kunskaper i finska
  - Initiativtagande
  - Introduktion av nyanställda
  - Redovisning
  - Kundbetjäning
  - Organisering av arbete
  - Kommunikation
  
4. *Vad tar vi i användning?*
  - Allt vi lärde oss
  - Arbetserfarenhet till CV

Mycket fungerade bra och allmänt var alla nöjda med hur vi jobbat tillsammans och fått allt och fungera. Då vi diskuterade om vad som gick dåligt nämndes det en del kommunikationsproblem som förhoppningsvis blir bättre kommande säsong då de som är med i styrelsen vet hur samarbetet med ett nytt andelslag fungerar. De punkter som jag ändå ser som orsaker till att sammanställa information är slarvfel, visst kan slarvfel hända åt alla ibland, men ifall det finns en ordentlig botten som man har som stöd i början av säsongen, lär man sig snabbare allt rätt, och det händer färre misstag. Då det handlar om redovisning är det viktigt att allt blir rätt. Då det finns steg för steg instruktioner, är risken för fel minimal. Motorolan visar att största delen av tankarna var positiva, även om viktiga delar inom arbetet var svåra i början och inte gick bra. En stor del av problemen kan undvikas med ordentlig information ända från början.

## 7.1 Sammanställning av handboken

Efter att jag fått svar genom personlig kommunikation var det dags att börja planera handboken. Jag samlade ihop materialet som jag skrivit under säsongen 2013-2014 och började renskriva det. De viktigaste delarna i handboken handlar om städning och de arbetsuppgifterna man har då man kommer på jobb. Jag åkte på plats till Hirvensalo skidcenter för att gå igenom materialet steg för steg. På detta sätt kunde jag kontrollera ifall jag glömt något viktigt från handboken. Efter att jag sammanställt första versionen av manualen, skickade jag den till Heikniemi så att hon kunde läsa igenom den och ge feedback. Vi diskuterade materialet och allt som redan fanns där var bra. Jag bestämde mig för att tillägga en sida med kontaktuppgifter och även göra skilda pärmar med veckostädnings- och temperaturövervakningslistor.

Efter att materialet var färdigt, måste jag finslipa sidorna och se till att allt såg bra ut i utskriven form. Jag skickade ännu den sista versionen till Heikniemi innan jag printade ut färdiga versionen. För att få mångsidig respons på den färdiga handboken diskuterade jag med Heikniemi om vad hon tyckte om produkten och gav handboken till mina före detta teammedlemmar för genomläsning och för synpunkter.

## 7.2 Utvärdering av handboken

Då jag skrivit färdigt handboken och granskat den, bad jag mina teammedlemmar att ge feedback för handboken. Jag bad dem reflektera över första dagarna de arbetade på caféet och om de tyckte att handboken var till någon nytta. Jag har också fått feedback angående mitt arbete av Heikniemi och Andelslaget Emivia som nu är anställda på caféet.

En del av mitt före detta team tyckte att det var svårt att tänka sig tillbaka till början av arbetet nu efter att redan ha lärt sig uppgifterna. De tyckte att pärmen är tydlig och att man nog har hjälp av den efter att man fått handledning av någon. Jag fick kommentarer att det redan i början kommer att vara väldigt bra att ha en pärm så att anställda vet var de hittar informationen. Då jag med teamet började jobba på caféet fanns det till en början inget färdigt material att använda och senare fanns det utprintade papper med anvisningar lite här och där. Inte alltså samlat på ett ställe. Kommentarererna över mitt arbete har alltså varit positiva.

Heikniemi har gett positiv feedback för handboken. Hon tycker att allt nödvändigt finns med och att den är tillräckligt enkelt uppbyggd. Den är lätt att söka information i och att ha

framme för alla som kommer på jobb. Speciellt nöjd var hon över redovisningsanvisningarna, eftersom de är noggrant skrivna, och gör att redovisningen fungerar. Ingen som är ansvarig inom Turun Slalomseura r.y. har haft tid att göra en handbok som denna fastän ett behov har funnits.

Eftersom den nya säsongen hann börja har jag även fått feedback av de nya anställda som nu har handboken i användning. Handboken har konstaterats nyttig och är dagligen i bruk. Då de anställda kommer på jobb börjar de sin dag med att läsa igenom uppgifterna i handboken. Även arbetstagarna har varit nöjda med redovisningsanvisningarna eftersom man inte kan göra redovisningen godtyckligt. Redovisningen är skriven steg för steg och där finns även exempel fall där allt inte stämmer och hur man löser dessa.

Själv är jag nöjd med resultatet. Handboken är så enkel som den skall vara. Den kommer att kunna uppdateras utan mig då framtida anställda kommer på viktiga punkter som kan läggas till i handboken. Jag är nöjd att jag fick materialet skrivet innan den kommande säsongen så att den redan kunde tas i bruk för de nyanställda på Hirvensalo skidcafé.

## 8 Sammanfattning

Syftet med detta examensarbete var att sammanställa en introduktionshandbok för säsonganställda caféarbetare på Hirvensalo skidcenter. Introduktionshandboken kommer att finnas på plats i caféet och fungera som ett slags uppslagsverk för de anställda. Handboken kommer också att finnas i elektronisk form och kan således uppdateras vid behov. Handboken är ett stöd för introduktionen och säsongsarbetet men räcker i sig inte till för att instruera en anställd till arbetet. Eftersom behovet fanns från förut och jag redan hade information om hur arbetet på caféet går till kändes det naturligt för mig att ta uppdraget. Eftersom detta är ett handlingsbaserat arbete och platsen för handboken är Hirvensalo skidcenter, bestämde jag för att börja arbetet med presentation av uppdragsgivaren, Turun Slalomseura r.y. Läsaren får då en bild av stället handboken kommer att vara i och organisationen kring den.

För att förstå processen med introduktion och skillnaden på olika arbetsplatser och olika typer av människor var det viktigt för mig att läsa in mig på arbetsintroduktion. Jag sökte efter mångsidiga källor för att få en så bred bild som möjligt. Arbetsintroduktion sker på många olika sätt och åsikterna om metoderna beror mycket på vem som skriver. Företagare kan ha en annorlunda bild än t.ex. professorer eller lärare.

Mycket av materialet som handboken består av skapade jag under vintersäsongen 2013-2014 då jag arbetade som projektansvarig i Caféet på Hirvensalo skidcenter. Jag hade fria händer med skrivandet av instruktioner och anvisningar. Till handboken skrev jag rent det material som fanns från förut och skapade sådant material som ännu behövdes. Produkten blev en pärm som anställda kan använda sig av. Jag har diskuterat innehållet och utseendet på pärmen med Eeva Heikniemi från Turun Slalomseura r.y. men har ändå haft friheten att fatta beslutet själv. Handboken är huvudsakligen på finska eftersom arbetspråket på Hirvensalo skidcenter huvudsakligen är finska. Eftersom jag visste att det kommer att finnas svenskspråkiga anställda valde jag att ha en del av instruktionerna även på svenska.

## Källförteckning

Eräsalo, U. (2008) *Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla*. Helsingfors: Restamark Oy

Haden, J. (2012) *7 ways to screw up a new employee*.

Inc.com <http://www.inc.com/jeff-haden/7-ways-to-screw-up-a-new-employee.html>  
(hämtat: 30.09.2014)

Harjanne, K. & Penttinen, A. (2004) *Arbetarskydd ger välbefinnande och resultat*. Helsingfors: Arbetarskyddscentralen

Kallasvuo, A & Koski, A & Kyrönseppä, U & Kärkkäinen M-J. (2012) *Työyhteisön työnohjaus*. Helsingfors: Sanoma Pro Oy

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. (2003) *Tulokkaasta tuloksentekijäksi*. Helsingfors: Talentum

Kupias, P & Peltola, R. (2009) *Perehdyttämisen pelikentällä*. Helsingfors: Palmenia

Liski, M & Horn, S & Villanen, M. 2007 *Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B oppimateriaali* <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf> (hämtad: 15.10.2014)

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. *Työhön perehdyttäminen ja opastus. Ennakoivaa työsuojelua*. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy.  
[http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf) (hämtad: 2.11.2014)

Trainerguide (u.å.) 2c – *Introduction to the workplace*. European Trainerguide – a webtool for in-company trainers. Education and culture, lifelong learning programme Leonardo Da Vinci. <http://eu.trainerguide.eu/2-the-workplace/c-introduction-to-the-workplace.aspx>  
(hämtad: 28.9.2014)

Turun Slalomseura r.y.

[www.tusla.net](http://www.tusla.net) (hämtad: 27.9.2014)

Vaden Bos, P. (2010) *How to build an onboarding plan for a new hire*. Inc.com.  
<http://www.inc.com/guides/2010/04/building-an-onboarding-plan.html> (hämtad: 30.09.2014)

Patentti- ja rekisterihallitus (2011) Turun Slalomseura r.y. , *Yhdistyksen säännöt*

[http://www.tusla.net/imgs/Turun%20Slalomseura%20ry%20-](http://www.tusla.net/imgs/Turun%20Slalomseura%20ry%20-%20Yhdistyksen%20säännöt%2020%2010%202011.pdf)

[%20Yhdistyksen%20säännöt%2020%2010%202011.pdf](http://www.tusla.net/imgs/Turun%20Slalomseura%20ry%20-%20Yhdistyksen%20säännöt%2020%2010%202011.pdf) (hämtad: 27.9.2014)

**HIRVENSALON**  
**HIHTOKESKUS**

# Apumappi

Kahvilatyöntekijöille

8.12.2014

# Yhteystiedot

Hirvensalon hiihtokeskus  
Kaksikerrantie 111  
20900 Turku  
02 2580 221  
toimisto@tusla.net

Eeva Heikniemi: 045 1063 011

Vuokraamo / hiihtokoulu: 010 397 0570

Rahastonhoitaja, Tommi Lundberg: 040 550 6535

Varapuheenjohtaja, Jari Lehtinen: 0500 532 997

Puheenjohtaja, Jenni Soini

Hallitusjäsenien sähköposti:

Etunimi.sukunimi@tusla.net



# Töihin tullessasi

- Laita grillit ja rasvakeittimet päälle
- Laita tuulettimet päälle
- Laita kahvi tippumaan
- Ota esille donitseja, munkkeja etc. joita täytyy sulattaa
- Tee sämpylöitä
- Varmista että majoneesia, ketsuppia, kurkkusalaattia etc on tarpeeksi purkeissa -> täytä
- Ota vetolaatikkoon pihvejä ja hampurilaissämpylöitä
- Laita mehu lämpenemään
- Tee karkkipusseja
- Avaa tiskikoneen vesihana ja laita tiskikone päälle
- Hae pohjakassa ja tarkista että kassat ovat päällä

# Päivittäinen siivous

- Pyyhi pöydät, kaikki pinnat sekä salissa että keittiössä
- Grillit puhdistetaan \* & maustepöytä laitetaan kuntoon
- Vetolaatikot tyhjenetään yöksi
- Tarkista että huomiselle on täydet mausteet
- Pöydät ja tuolit laitetaan paikoilleen
- Lattiat lakaistaan ja imuroidaan (tarvittaessa pestään)
- Salin säilytyshyllyt siistitään
- Vessat siivotaan \*, kaikki roskapussit vaihdetaan
- Tiskit viedään paikalleen, lautaset, mukit etc. täytetään
- Tazza kone\*, kahvinkeitin\*, mehutermos, limuautomaatti\*

\* merkityille lisäohjeita omalla sivulla

## Päivittäinen siivous 2

- Sammuta tuulettimet eteisen kaapista
- Tyhjennä ja sammuta tiskikone sekä sulje vesihana
- Ota sämpylöitä sulamaan laatikkoon
- Pakkaa donitsitarjottimet muovipusseihin ja laita jääkaappiin
- Tarkista rakennuksen ulkopuoli ja ulkoroskikset

### Grillin puhdistus , huom. kuumuus!

- Käännä virtanappi molemmissa grilleissä kohtaan **O**
- Raaputa lastalla kaikki ylimääräinen irti kannesta
- Ota pihvigrillistä teflonlevy pois, tiskaa ja huuhto hyvin.
- Ota kahvallinen pesusieni ja pese vedellä grillit kunnes pohja näyttää puhtaalta
- Irrota rännit ja tiskaa kunnolla
- Laita osat paikoilleen ja jätä luukut auki

### Limuautomaatti

- Irrota pohja ja tiskaa se
- Irrota mustat tapit hanoista
  - Osia kuuluu olla 2 per hana, irrota ne toisistaan. (jos osat eivät irtoa, koita liottaa lämpimässä vedessä hetki)
- Tiskaa osat kunnolla käsin ja laita kuivumaan käsipaperin päälle yöksi

## WC

- Hinkkaa ja pese wc-pytyt kunnolla
- Täytä käsipaperit sekä wc-paperi tarvittaessa
- Pyyhi kaikki pinnat
- Pese peilit
- Moppaa lattia
- Laita letku nätisti paikoilleen
- Aineet:
  - wc-pytty: sininen Domestos
  - Pinnat: Antibacti
  - Peilit: Ajax lasi

## Kahvipannut

- Irrota johdot
- Huuhdo kunnolla vedellä, anna valua hanan läpi ja muista sulkea hana sen jälkeen
- Huuhdo kaikki osat kunnolla
- Pyyhi käsipaperilla ja laita paikoilleen
- Täytä kahvi valmiiksi
- (kerran viikossa kunnan puhdistus, katso viikkosiivous)

### Tazza päivittäin

- Avaa laitteen ovi
- Aseta kuppi tuotenokkien alle
- Paina näppäintä **1** laitteen ovesa
- Paina näppäintä **0** laitteen ovesa
- Huuhtele tippa-astia
- Tarkista kaakaomäärä

### Tazza viikoittain

- Sulje kaakaoletku sulkimella, irroita letkut toisistaan, ja nosta kaakaoletkuylöspäin ettei se valuta
- Tyhjennä tippa-astia
- Nosta letkut irti tuotenokasta, nokka lähtee irti nostamalla sitä
- Tartu molemmin käsin kaakaopumpun lukituslankaan ja paina alaspäin
- Tartu vihreään lukitussalpaan ja vedä kevyesti
- Tartu molemmin käsin suppiloon ja vedä sitä itseäsi kohti. Pumpun kansi ja sekoitinsuppilo letkuineen lähtevät irti
- Vedä sekoitinsuppilon lukituslanka pois paikoiltaan. Nosta kansi irti suppilosta.
- Vedä metalliputki irti sekoitinsuppilon kannesta
- Pese osat kuumallavedellä ja puhdista kaakaorasva pois tiskiaineella

# Tilitys

## Aloita lippukassasta:

- Laske liikuntasetelit ja käteiset (kirjoita itsellesi ylös)
  - Laske käteisimmasta 200€ pois (pohjakassa) -> Saat päivän käteismyynnin
  - Paina F251 korttikoneella -> Päivän tapahtumat tulostuu
- Paina Interim report -> Print preview
  - Esiin tulee kuitti jossa näet ylimpänä

Käteinen	xx,xx
Liikuntasetelit	xx,xx
Kortti	xx,xx

- Katso että luvut näytöllä täsmää laskemasi summien kanssa, ja korttikoneen kuitissa olevan summan kanssa
- JOS näytöllä on pienempi korttisaroma kuin korttikoneen kuitilla lukee täytyy asia korjata -> Laske erotus eli:
  - Jos korttikoneen kuitissa lukee 100€ ja ruudulla lukee 50€ täytyy koneella siirtää 50€ korttimaksuihin.
  - Sulje print preview ruutu, etsi tapahtumista summa joka on lyöty käteiselle -> oikea klikkaa summaa -> valitse transfer transaction
  - Kirjoita luvut niin että tarvittava summa lukee pankki kortti kentässä -> OK
- Paina interim report -> Print preview
- Katso että luvut näytöllä täsmää laskemasi summien kanssa, ja korttikoneen kuitissa olevan summan kanssa
  - Jos luvut täsmäävät voit siirtyä kohtaan tilityspussi!
  - Jos käteisessä on liikaa edelleen täytyy se korjata
    - Sulje print preview ruutu

# Tilitys

- Paina – (miinus) jolloin alhaalla oleva summa muuttuu punaiseksi
- Paina MUU, paina \* (tähti) ja kirjoita summa jonka haluat korjata pois
- Paina ENTER -> esiin tulee ruutu -> paina OK
- Paina interim report -> Print preview
  - Jos luvut täsmäävät voit jatkaa!
- Ota tilityspussi, laita käteismyynti pussiin
- Laita kuitit ja liikuntasetelit nippuihin kumilenkeillä
- Pohjakassa 200€ jää kassaan.

## Jatka kahvilan kassaan

- Laske käteiset
  - Laske käteissummasta 200€ pois (pohjakassa) -> Saat päivän käteismyyntiin
  - Paina F251 korttikoneella -> Päivän tapahtumat tulostuu
- Käännä avain asentoon X, päivän myynti näkyy ruudussa
  - Laske Myynti – korttisumma = päivän käteismyynti
  - Katso että käteismyynti täsmää
- Käännä avain asentoon Z paina 1 ja KÄTEINEN -> Loppukuitit tulostuu
- Siirry takaisin lipunmyyntiin kassalle
  - Paina KAHVIO, paina \* (tähti) ja kirjoita kahvilan myynti
  - Paina ENTER ja kirjoita ruutuihin kortti- ja käteismäärä
  - Paina ENTER
- Paina Cashier report -> OK -> Päivän myynti tulostuu
- Ota tilityspussi ja laita päivän kahvilan käteismyynti siihen
- Laita kuitit nippuun
- Liitä taulukkoon nitomalla: Kahvilakassan kuitti, korttikoneiden kuitit, kuitti joka tulostui kun löit kahvila myynti lippukassaa, sekä viimeinen kuitti lippukassasta



# Redovisning

## TILITYS anvisningar

### Börja med biljettkassan:

- Räkna liikuntasetelit och kontanter (kan vara bra att skriva summorna på ett papper)
  - Räkna bort 200€ från kontantsumman (bottenkassa) -> Du får fram kontantförsäljningen
  - Tryck F 2 5 1 på kortmaskinen -> Printar ut dagens händelser

- Klicka på Interim report -> Print preview
  - Du får fram ett "kvitto" på rutan där du överst ser

Käteinen	xxx,xx
Liikuntasetelit	xx,xx
Kortti:	xx,xx

- Kolla att summorna på skärmen stämmer med de kontanter du räknat och den summan som står på kortmaskinens kvitto
- Ifall det på skärmen står en mindre kortsumma än vad det gör på kortmaskinens kvitto måste de fixas -> Räkna ut skillnaden

- DVS. Om det på kortläsar kvittot står 100€ och på skärmen står 50€ måste du flytta 50€ till kortförsäljning på datorn
- Stäng print preview rutan, sök en summa som är slagen som käteinen -> högerklicka på summan -> välj Transfer

### Transaction

- Ändra summan så att den rätta summan skall på Pankkikortti -> OK

- Klicka på interim report -> Print preview
- Kolla att summorna på skärmen stämmer
  - Om summorna stämmer kan du hoppa till tilityspåsen!
  - Om det fortfarande finns för mycket inslaget som kontanter måste du korjaa detta.
    - Stäng print preview rutan
    - Tryck på – (minus) summan nere blir röd

# Redovisning

- Tryck på MUU, ändra summan med att trycka på \* skriv in den summan du vill ha bort
  - Tryck ENTER -> Det kommer upp en ruta -> Tryck OK
- Klicka på interim report -> Print preview
  - Om summorna stämmer kan du fylla i mappen
- Ta en tilityspåse, sätt i den summan som kontantförsäljningen var
- Sätt gummiband kring kortkvittona + liikuntasetelit
- Bottenkassa på 200€ blir kvar i kassan.

## Fortsätt till cafe-kassan

- Räkna kontanterna
  - Räkna bort 200€ ur summan (bottenkassa) ->Du får fram kontantförsäljningen
- Tryck F 2 5 1 på kortmaskinen -> Printar ut dagens händelser
- Vrid nyckeln till X, du får hela försäljningen i rutan
  - Ta försäljningen – kortsumman = Kontantförsäljningen
  - Kolla att kontantförsäljningen stämmer
- Vrid nyckeln till Z tryck på 1 och KÄTEINEN -> Printar ut slutkvitto
- Flytta dig tillbaka till biljettförsäljningen
- Tryck på KAHVIO tryck på \* och skriv in cafe-sidans försäljning
- Tryck på ENTER ändra i rutan så att kortsumman och kontantsumman stämmer
- Tryck på ENTER
- Klicka på Cashier report -> OK -> Printar ut dagens försäljning
- Ta tilityspåse och räkna kontantförsäljningen från kafen i den
- Sätt gummiband kring kortmaskin kvittona
- Stansa fast i det fyllda pappret i mappen: kvittot från kafekassan, kvittona från kortmaskinerna, kvittot som kom ut då du slog in kafeförsäljningen i biljettförsäljningen och det sista kvittot

# Reseptit

## Sämpylät

- Voi kummallekin puolelle
- Alimmaiseksi salaatti
- 2x ½ juustoviipale salaatin päälle
- 2x ½ kinkkuviipale juuston päälle
- 3 kurkkuviipaleta
- 1 tomaattiviipale
  - Sämpylä krokopussiin, ja pussi kiinni lämpölaitteella

## Majoneesi

- ½ ämpäri majoneesia
- ¼ ämpäri chilimajoneesia
- ½ pahvimuki jaffaa
- 1 kauhallinen grillimaustetta
- 1 kauhallinen pippuria

# Reseptit

## Juustohampurilainen (alhaalta koottu)

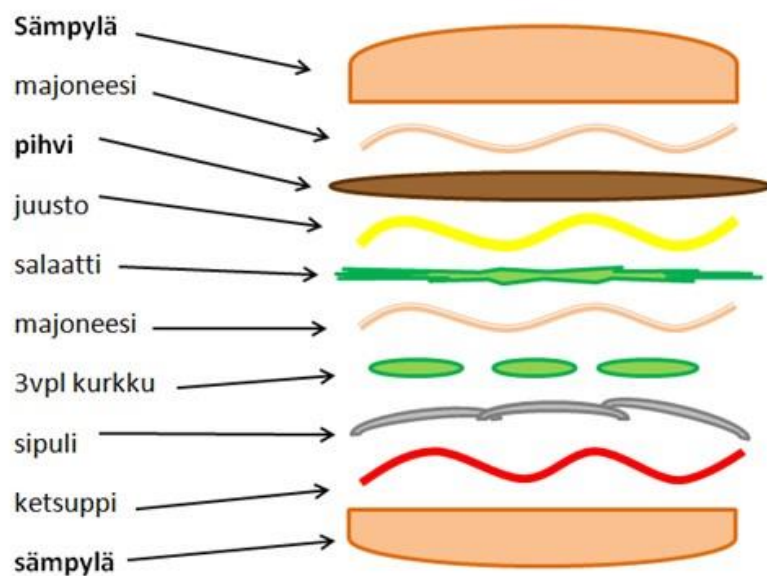
- **Sämpylä**
- Ketsuppi
- Sipuli (1 tl)
- Kurkkuviipale ( 3kpl)
- Majoneesi
- Salaatti
- Juusto
- **Pihvi + grillimauste**
- Majoneesi
- **Sämpylä**

## Kerroshampurilainen (alhaalta koottu)

- **Sämpylä**
- Ketsuppi
- Sipuli (1 tl)
- Kurkkuviipale ( 3kpl)
- Majoneesi
- Salaatti
- Juusto
- **Pihvi + grillimauste**
- **Sämpylä**
- **Pihvi + grillimauste**
- Majoneesi
- Salaatti
- **Sämpylä**

# Reseptit

## Juustohampurilainen



**Hampurilaisemme sisältävät:**  
Ketsuppia, sipulia, kurkkua,  
majoneesia, juustoa, salaattia ja  
grillimaustetta

**Ranskalaisiin ja  
makkaraperunoihin valittavat  
mausteet:**  
Ketsuppi, sinappi, sipuli,  
kurkkusalaatti ja majoneesi

# Reseptit

## Pullan paisto

- Laita uuni 175°C
- Laita sulatetut korvapuustit ja voisilmäpullat samaan aikaan uuniin
- Ota voisilmäpullat 10min. päästä uunista
- Madalla lämpötila 150°C ja anna korvapuustien olla vielä 5 min.
- Täytä esillepano aika listaan



## Viikkosiivous / Veckostädning

V.

		Namn
Maanantai/Måndag	Lauhduttimet/Luftfiltren vid kallskåp	
	Tiskipöytä ja alusta /Diskbordet & runt	
	Keittiön vetolaatikostot/Draglådorna i köket	
	Post mix hyllan	
	Vitrinskåp	
Tiistai/Tisdag	Roska-asitiat, -pisteet sisäpuolelta/Roskisarna, skåpen; innanför	
	Jääkaapit, pakastimet/Kylskåp, frysar	
	Mikron	
	Lattiakaivot/Golvbrunnar	
Keskiviikko/Onsdag	ilmaistointiritilät/Luftkonditioneringsgallren	
	Kaakaokone viikkosiivous	
	ilmastointikuvu /Köksfläkterna, tvättas	
Torstai/Torsdag	Maustepisteen seinä/Väggen vid matlagning	
	Keittiön vetolaatikostot/ Draglådorna i köket	
	Tiskikoneen desinfiointi Diskmaskinens desinfiering	
Perjantai/Fredag	Kaikki ovet/Alla dörrar	
	Wc:n peilit + seinät/Wc speglarna + väggarna	