

”SEHÄN MENI YLLÄTTÄVÄN HYVIN!”

Käsikirja joulusesongin selättämiseen Loft Cafen työntekijöille

Marttala Moona

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2024

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Moona Marttala	Vuosi	2024
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Finnloft Oy / Loft Cafe		

Työn nimi	”Sehän meni yllättävän hyvin!” Käsikirja jouluseason- gin selättämiseen Loft Cafen työntekijöille.		
Sivumäärä	29 + 40		

Opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena oli valmistaa käsikirja Finnloft Oy:n Loft Cafe -nimiselle kahvilalle kausityöntekijöiden perehdytyksen tueksi. Käsikirjan tarkoituksena on tasapuolistaa ja helpottaa perehdytystä sekä nopeuttaa tiedonhakua muun muassa erilaisia ongelmatilanteita varten työn lomassa.

Loft Cafessa ei ole ollut ennen kesää 2023 minkäänlaista valmista perehdytysmateriaalia. Kesällä 2023 luotiin alustavat perehdytyksen tueksi materiaalit, jotka toimivat pohjana tälle opinnäytetyönä valmistetulle käsikirjalle. Perehdytys Loft Cafessa on tapahtunut esihenkilön toimesta, joko aiheeseen varattuina päivinä tai työnlomassa, riippuen uuden työntekijän saapumisajankohdasta. Käsikirjan avulla jokaisella uudella työntekijällä on tasapuolisesti sama tieto käytettävissä, eikä perehdytyksen laatu muutu perehdytys ajankohdan tai perehdyttäjän mukaan.

Käsikirjan valmistamisen avuksi käytettiin teoriatietoa perehdytyksestä sekä perehdytykseen liittyviä lakeja. Opinnäytetyön tekijän oma empiirinen kokemus Loft Cafesta työpaikkana sekä muu työkokemus ravintola- sekä matkailualalta ovat toimineet myös suuressa roolissa käsikirjan osa-alueiden tarpeellisuutta arvioitaessa. Kehittämistyön menetelminä käytettiin myös Loft Cafen omistajan sekä työntekijöiden haastatteluja, joiden tarkoituksena oli laajentaa näkemystä käsikirjan sisällöstä sekä perehdytyksessä tarpeen olevista osa-alueista, jotka ovat yksilöllisesti Loft Cafelle tarpeen.

Lopputuloksena syntyi käsikirja avuksi Loft Cafen kiireisimpään sesonkiin eli joulukuun. Työn lopputulos on suunnattu joulusesonkiin saapuville työntekijöille perehdytyksen tueksi, mutta käsikirjaa voidaan käyttää tulevaisuudessa myös muissa perehdytystilanteissa. Käsikirjassa käsitellään Loft Cafelle hyväksi havaittuja yhteisiä toimintatapoja, joihin käsikirjan käyttöönoton jälkeen tulee jokainen työntekijä, sen luettuaan sitoutumaan.

Avainsanat	Perehdyttäminen, ohjekirjat, kausityö
Muita tietoja	Työnä valmistettu käsikirja on valmistettu paperisen muodon lisäksi myös sähköisenä Microsoft Sway tiedostona

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Moona Marttala	Year	2024
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Finnloft Oy / Loft Cafe		
Title	"That went surprisingly well!" Manual for The Loft Cafe staff to get thought the High season well.		
Number of pages	29 + 40		

The purpose and goal of thesis was to prepare an orientation manual for seasonal workers for FinnLoft Oy's Loft Café. The purpose of the handbook is to equalize and facilitate orientation and to speed up the search for information for various problem situations during work.

Loft Cafe has not had any kind of ready-made orientation material before summer 2023. In the summer of 2023, preliminary materials were created to support the orientation, which serve as the basis for this manual prepared as a thesis. Orientation at Loft Cafe has taken place by a supervisor, either on the days reserved for the topic or in middle of working, depending on the new employee's arrival time. With the help of the manual, every new employee has equal access to the same information, and the quality of the orientation does not change depending on the time of the orientation or the person giving the orientation.

To help prepare the handbook the theory and laws of orientation have been used as background information. The thesis author's own empirical experience of Loft Cafe as a workplace and other work experience in the restaurant and tourism industry have also played a large role in evaluating the necessity of the parts of the manual. Interviews with the owner and employees of Loft Cafe were also used as methods of the development work, the purpose of which was to expand the view of the author of the thesis on the content of the manual and the aspects necessary for familiarization, which are individually necessary for Loft Cafe.

The result of the thesis was a handbook to help Loft Cafe's busiest season, i.e. Christmas. The result of the work is aimed at employees arriving during the Christmas season to support orientation, but the manual can be used in other orientation situations in the future as well. The handbook discusses the common operating procedures that have proven good for Loft Cafe, which every employee will commit to after reading the handbook.

The functionality of the manual has not yet been tested in practice at this stage.

Keywords employee orientation, manual, seasonal work
Special remarks Manual has been made as Microsoft Sway document and as for printing version

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	JOULUPUKIN PAJAKYLÄ	9
2.1	Joulupukin Pajakylän alkujuuret	9
2.2	Joulupukki ja joulumatkailu Rovaniemellä	9
3	PEREHDYTYS	11
3.1	Perehdyttäminen	11
3.2	Perehdytyksen kehittämisessä huomioitavat tekijät.....	11
3.3	Työssä oppiminen, osaaminen ja asenne.....	13
3.4	Työturvallisuuslaki sekä perehdyttäminen	13
4	KÄSIKIRJAN TOTEUTUS	15
4.1	Tutkimusmenetelmänä haastattelut.....	15
4.2	Haastatteluiden tavoitteet	15
4.3	Työntekijöiden lomakehaastattelu ja tästä syntyneet päätelmät	16
4.4	Omistajan haastattelu ja tästä syntyneet päätelmät	18
4.5	Käsikirjan tuottaminen	19
4.6	Matkailu- ja ravintola-alan tarpeita vastaava tuotos	22
4.7	Käsikirjan sisältö	24
5	POHDINTA	26
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	31

1 JOHDANTO

Jokaisella uudella työntekijällä on lain mukaan oikeus kunnolliseen perehdytykseen. Oli kyseessä sitten kausityöntekijä tai vuokrafirman kautta tuleva henkilöstö, on työnantajalla velvollisuus tarjota kattava perehdytys yrityksen palvelukseen saapuvalle. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 14§.)

Tilaaajan eli Loft Cafen ongelmana perehdytyksessä on rekrytoinnin hektisyys talvisesongissa. Perehdytys kiireisessä sesongissa on tapahtunut niin sanotusti vasemmalla kädellä ja työtehtävien lomassa. Loft Cafe tarvitsee näin ollen perehdytyksen avuksi käsikirjan, josta löytyy tietoa yrityksen taustasta ja tarinasta sekä tavoitteista, työvälineistä ja -tavoista. Käsikirjasta tulee löytymään myös työpäivän kulkuun liittyvät ohjeet kuten eri rooleihin kuuluvat tehtävät sekä kuinka kahvila suljetaan ja avataan. Tämä käsikirja olisi mahdollista lähettää aloittavalle työntekijälle sähköpostitse, jo ennen työn lomassa tapahtuvaa perehdytystä.

Opinnäytetyössä kehitetään käsikirja kiireisimpään sesonkiin eli joulukuun saapuvalle työntekijälle sekä vanhoillekin työntekijöille työn lomassa tarvittavan tiedon hakemiseen.

Työ ravintola-alalla koetaan usein kuormittavaksi ja hektiseksi, jopa kaoottiseksi (Isola & Mäntylä. 2019). Työpäivän matkailusesongin huipulla ei tarvitse olla niin kuormittavaa millaiseksi se voidaan mieltää. Käsikirjan avulla halutaan lisätä työssä jaksamista sekä työntekijän viihtymistä yrityksen palveluksessa. Kun työ sujuu tiimin kesken jouhevasti, saadaan pienemmällä henkilömäärällä enemmän aikaiseksi.

Käsikirjan avulla haluan antaa Loft Cafen uusille ja vanhoille ravintola-alan työntekijöille kokemuksen siitä, että vaikka on kiire ja kaaos vallitsee, se on hallittua.

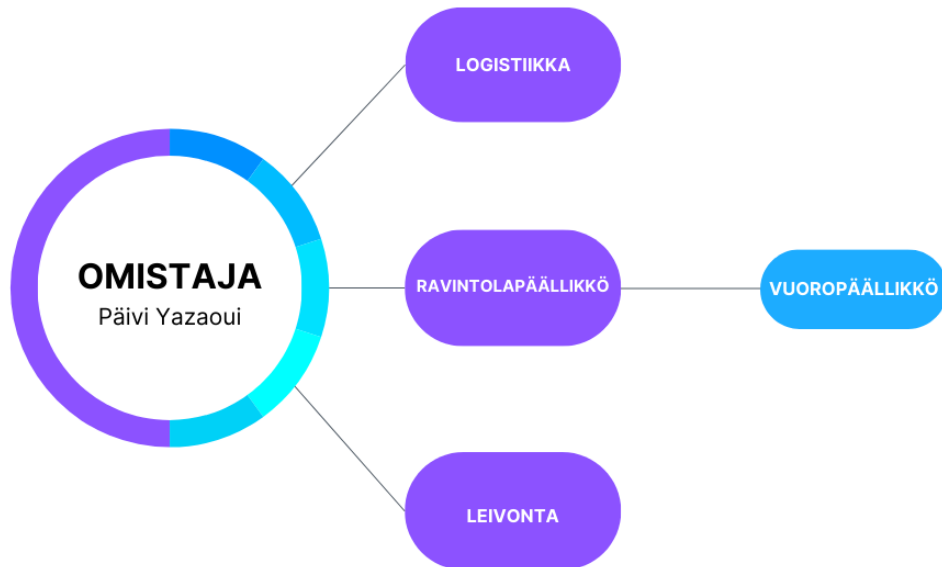
Loft Cafe avattiin 1.11.2018 Joulupukin Pajakylään Napapiirille. Kyseessä on kahvila, joka tarjoaa alueen matkailijoille virvokkeita, erikoiskahveja, leivonnaisia niin suolaisia kuin makeita sekä muuta pientä syötävää. Kahvilassa on myös alkoholin anniskelu- sekä ulosmyyntilupa. Se sijaitsee Lahjatalon yläkerrassa. Loft

Cafe on osa Finnloft Oy:tä, jolle kuuluu myös Loft Cocktail Lounge, jossa asiakkaat pääsevät nauttimaan niin talon oman baarimestarin suunnittelemaasta Cocktail-listasta tai maailman tunnetuimmista klassikko cocktaileista.

Loft Cafen sijainnista Joulupukin Pajakylässä johtuen kiireisin aika vuodesta on marraskuusta joulukuuhun. Pienestä fyysisestä pinta-alasta huolimatta kahvila palveli yksistään joulukuussa 2023 lähes kymmentä tuhatta asiakasta (Mando.fi 2024). Finnloft Oy:n liikevaihto oli matkailun pysäyttäneen koronapandemian vuonna 2020, 138 000 euroa. Vuoteen 2023 mennessä liikevaihto on kasvanut 536 000 euroon. Kasvua on ollut koronapandemiasta vuosittain lähes 200 000 euroa. (Finder.fi 2024.) Tämä kasvu tuo tullessaan edellytykset kahvilatyön tekemisen tarkemmalle organisoimiselle Joulupukin Pajakylän kiireisimmässä sesongissa eli joulusesongissa.

Loft Cafe työllistää joulusesongissa noin kymmenen työntekijää. Päivittäisen kahvilatyönteon lisäksi työntekijöitä on niin leivontaan kuin logistiikkaankin. Loft Cafessa pyritään valmistamaan mahdollisimman monta tuotetta itse valmiina ostettujen tuotteiden sijaan. Kuuluisimpia itse valmistetuista tuotteista ovat kahvikakut, porkkanakakku sekä vadelmasuklaakakku, joita kiireisimpään aikaan menee jokaista useampi kakku päivässä.

Hierarkia Loft Cafessa on yksinkertainen, koska ympärivuotisia työntekijöitä kahvilassa on noin kolme henkilöä, johon on laskettu myös omistaja mukaan. Organisaatiokaaviossa (Kuvio 1.) on esiteltynä Loft Cafen ympärivuotinen henkilöstö. Kiireisimpään aikaan osat logistiikka ja leivonta ovat ulkoistettu työntekijöille, kun taas hiljaisempaan aikaan ne ovat osa omistajan toimia. Ravintolapäällikkö vastaa toimistaan suoraan omistajalle ja vuoropäällikön lähiesihenkilö on ravintolapäällikkö. Kuitenkin kaavion mukaisesta hierarkiasta ei pidetä väkisin kiinni vaan joustetaan tilanteen mukaan. Hierarkia on isossa mittakaavassa tarpeen kiireisimmässä sesongissa, koska se tuo mukanaan selkeyttä.



Kuvio 1. Loft Cafen organisaatiokaavio

Opinnäytetyön tuloksena valmistuva käsikirja joulusesonkiin kohdistuu ainoastaan Loft Cafen henkilökunnan perehdytyksen ja työskentelyn tueksi. Ei näin ollen koske Loft Cocktail Loungen työntekijöitä, koska tämä on oma erillinen yksikkö.

Olen työskennellyt Loft Cafessa jo vuodesta 2019 ja ravintolapäällikön rooliin astuin kesällä 2023. Vastaan Loft Cafen työntekijöiden lähiesimiehenä perehdytyksestä, ja koen, että perehdytyksessä unohtuu paljon asioita, joita kuuluisi näyttää. Asioita saatetaan myös perehdyttää useaan kertaa eri henkilöiden toimesta ja pahimmassa tapauksessa vielä usealla eri tavalla.

Urani ravintola-alalla olen aloittanut jo vuonna 2004 mennessäni opiskelemaan Rovaniemen ammattilukioon ravintolakokiksi. Olen työskennellyt vuodesta 2004 lähtien erilaisissa ravintoloissa niin kokkina kuin tarjoilijanakin. Urani olen aloittanut kuitenkin blokkari ja tiskarina eli vastannut astiahuollosta, ja siitä edennyt aina nykyiseen rooliini ravintolapäälliköksi. Olen työskennellyt myös Alko Oy:n palve-

luksessa vuodet 2014-2019, rooleissa myyjä, asiakaspalveluvastaava, palvelumestari, asiakasneuvoja Alkon asiakaspalvelussa vastaten asiakkaiden puheluihin, chatteihin ja sähköposteihin sekä verkkokauppatukena Alkon työntekijöille. Matkailualalla olen työskennellyt työurallani muun muassa ProSanta Oy:n alaisuudessa tonttuna Joulukassa ja Santa Parkissa sekä Lapland Safariksen palveluksessa. Osaamiseni ja näkemykseni asiakaspalvelusta sekä ravintola- ja matkailualalta on näin ollen laaja. Koen olevani kykenevä luomaan juuri Loft Cafen tarpeita vastaavan käsikirjan perehdytyksen tueksi.

2 JOULUPUKIN PAJAKYLÄ

2.1 Joulupukin Pajakylän alkujuuret

Rovaniemeltä kahdeksan kilometrin päässä sijaitsevan Napapiirin matkailun alkuajaksi katsotaan vuosi 1950, jolloin Yhdysvaltain presidentin puoliso Eleanor Roosevelt tuli Rovaniemelle tutustumaan toisen maailmansodan jälkeisen uudelleen rakentamisen edistymiseen. Hänen toiveenaan oli vierailun aikana tutustua myös Pohjoiseen Napapiiriin. Pohjoinen Napapiiri on leveyspiiri, joka sijaitsee 66°33'45.9" päiväntasaajalta pohjoiseen. Tämän leveyspiirin pohjoispuolella aurinko ei keskikesällä laske eli alueella nautitaan ilmiöstä keskiyön aurinko eikä keskitalvella aurinko nouse eli alueen valtaa kaamos. (Visit Rovaniemi 2024.)

Tämän vierailun vuoksi virkamiehet lähtivät kiireellä rakennuttamaan Napapiirille hirsimökkiä arvovieraansa kunniaksi. Tämä kyseinen mökki eli Rooseveltin maja on edelleen avoinna matkailijoille Joulupukin Pajakylässä Napapiirillä. (Visit Rovaniemi 2024.)

2.2 Joulupukki ja joulumatkailu Rovaniemellä

Joulupukki on kansainvälisesti tunnetuin Suomen brändeistä. Jo vuonna 2016 Joulupukin Pajakylässä Rovaniemellä sijaitsevaan Joulupukin pääpostiin saapui vuosittain yli 500 000 kirjettä joulupukille. Suomi mielletään Joulupukin kotimaaksi useissa maissa, erityisesti Euroopan sekä Aasian maissa. Joulupukki sellaisena kuin tänä päivänä hänet tunnemme on muovaantunut erilaisista tarinoista ja kertomuksista. Nykyisen ulkomuodon maailmalla punaisine pukuineen ja valkoisine turkiskauluksineen, joulupukki on saanut vuoden 1931 Coca Colan mainoskampanjasta. Suomessa joulupukki sai tämän samaisen ulkoasun itselleen 1960-luvulla. Yleisradion Lastentunti-lähetyksessä 1927 joulupukin asuinpaikaksi nimettiin Korvatunturi. (Loukasmäki 2016.)

Joulupukin Pajakylän tarinassa joulupukin koti on myöskin Korvatunturilla. Tämä koti oli paljastunut ja Joulupukki halusi säilyttää kodissaan rauhan, joten hän

keksi oivan idean kotirauhan säilymiseksi Korvatunturilla. Hän alkoi vierailla säännöllisesti Pajakylässä, jossa jokainen niin haluava voisi hänet tavata. 2000-luvulle tultaessa, Joulupukin Pajakylä oli noussut maailman tunnetuimmaksi joulupukkimatkailun kohteeksi, jossa vierailee tänä päivänä yli 500 000 matkailijaa vuosittain. (Santa Claus Village 2024.)

Talvimatkailussa niin Rovaniemellä kuin muuallakin lapissa ja jopa eteläisessäkin Suomessa, joulupukki ja hänen ympärilleen rakentuvat tarinat ovat suuressa keskiössä. Jo 1980-luvulla alkanut joulumatkailu Britanniasta lappiin on näyttänyt kuinka joulupukki on osattu hyödyntää hyvin, joten joulupukkibrändillä on suuri rahallinen arvo erityisesti Lapin matkailussa. (Loukasmäki 2016.)

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kotouttamista yritykseen, sen toimintaan sekä työntekijän työnkuvaan. Perehdytyksessä voidaan luoda myönteinen asennoituminen yritystä ja sen tavoitteita kohtaan. Työntekijä, joka tuntee yrityksen omakseen, sitoutuu helpommin yritykseen. Yrityksissä perehdytys on joskus asetettu vain perehdytyskansion vastuulle, jolloin työntekijä oppii erehdyksien kautta omat toimintamallit, jotka eivät välttämättä palvele työyhteisön tapaa toimia tai niitä tavoitteita, joita yrityksessä on asetettu. Hyvän perehdytyksen tarkoitus on vahvistaa onnistunutta rekrytointia. Yrityksessä tulisi selvittää, mikä on yrityksen perehdyttämisen matalin taso; mitä työntekijän tulee vähintään tietää, oli kyseessä sitten vuokratyöntekijä tai vakituinen työntekijä. Yrityksessä voidaan myös miettiä, minkälainen rooli on henkilöstöpalveluyrityksellä heidän kauttaan tulevien työntekijöiden perehdytyksessä. (Eräsalo 2011, 59-61.)

Onnistuneella perehdytyksellä tuetaan henkilöstön pysyvyyttä yrityksen palveluksessa sekä edesautetaan työhyvinvointia ja turvallisuutta. Perehdytykseen panostaminen on taloudellisesti kannattava investointi. Perehdytys on yksi keskeinen veto- ja pitovoimatekijä palvelualoilla. Huono perehdytys antaa uudelle työntekijälle negatiivisen ennakkokäsityksen työpaikasta. Perehdytys on keskeinen tekijä työkykyjohtamisessa ja sen tulisi heijastaa yrityksen arvoja uudelle työntekijälle. (Työterveyslaitos 2024.)

Perehdytyksestä on vastuussa koko työyhteisö; se miten uusi työntekijä saadaan osaksi työyhteisöä, on yhteinen asia. Perehdytystä ei näin ollen voida pitää vain työsuoritteena, jossa seurataan tarkistuslistoja työn edistymiseksi. (Työterveyslaitos 2024.)

3.2 Perehdytyksen kehittämisessä huomioitavat tekijät

Kun suunnitellaan uuden työntekijän perehdytystä ja perehdytyksen kehittämistä, on hyvä pohtia erilaisia näkökulmia koko työyhteisön kannalta. Työterveyslaitos

(2024) listaa yhdeksän erilaista aihetta pohdittavaksi, joista muutamia esitellään alempana:

1. Ensimmäisenä pohdittavana on työpaikan asenteet ja arvot. Miten uusi työntekijä otetaan vastaan? Nähdäänkö hänet vain pikaisena käypäläisenä vai ajatellaanko, että hän on pysyvä osa työyhteisöä. Osaamiseen ja virheisiin suhtautumista tulee myös arvioida.
2. Työntekijän yksilöllisyyden huomiointi. Tulee huomioida esimerkiksi eri ikäisten ja eri osaamistasojen erilaiset tarpeet perehdytyksessä. Vanhat konkarit tuntevat jo ammattisanaston sekä työelämän pelisäännöt, mutta nuoret, juuri työelämään astuneet eivät näitä vielä tunne. Muita yksilöllisyyden eroavaisuuksia, joita tulee huomioida ovat kieli ja kulttuuri sekä työkyky. Matkailu- sekä ravintola-alalla 83 % työntekijöistä ovat arvioineet osaavansa toimia monikulttuurisessa työyhteisössä. Perehdytysmateriaaleissa on hyvä huomioida myös eri kielet mitä työyhteisössä koetaan tarpeelliseksi.
3. Onko työpaikan toimintatavat ja pelisäännöt kaikille selvät? Jottei perehdytyksessä opeteta samaa asiaa moneen eri tapaan, on hyvä sopia yhteisesti työpaikan pelisäännöistä sekä sitoutua näiden pelisääntöjen noudattamiseen. Näiden toimien avuksi voidaan luoda käsikirja, josta pelisäännöt löytyvät.
4. Digitaalisuuden hyödyntäminen perehdytyksessä. Digitaalisuuden nähdään helpottavan perehdytystä, koska perehdytys voidaan osittain suorittaa verkossa eikä näin ollen ole sidottuna aikaan tai paikkaan.
5. Perehdyttämisen vastuun jakaminen. Perehdytyksen monipuolistamiseksi sekä yksilön taakan pienentämiseksi, voidaan laatia perehdytys suunnitelma, jonka toteuttamiseen osallistuu useampi henkilö työpaikalla. On kuitenkin hyvä pitää perehdytyksessä yksi vastuuhenkilö, joka vastaa koko kokonaisuuden onnistumisesta ja seuraamisesta.
6. Kaikki ohjeet helposti saatavilla. Ohjeiden tulee olla saatavilla tietystä paikasta ja niitä tulee myös päivittää tarpeen mukaan ajantasaisiksi. Ohjeet on hyvä olla paperilla työnlomassa saatavilla, mutta ohjeita

voidaan myös laittaa verkkoon saataville, kuten perehdytys ja koulutusmateriaalia.

3.3 Työssä oppiminen, osaaminen ja asenne

Oppiminen on tietojen, taitojen sekä asenteiden muuttumista. Työssä oppiminen tapahtuu hiljalleen ja tarvittavan osaamisen kartuttua ei oppimisponnistuksia enää muisteta, vaan kaikkea opittua pidetään jo itsestään selvyytenä. Oppia voi työpaikalla muun muassa erilaisilta työntekijöiltä, informaatiosta, koulutuksista ja toimintamalleista. Oppimisen ympäristöjä voidaan luoda rajattomin eri tavoin. Kuitenkin on tärkeää muistaa, että oppimisen lähteiden hyödyntäminen ja motivaatio oppia, lähtee yksilöstä. Organisaation tulisi tunnistaa omat oppimista edellyttävät ja vaikeuttavat seikat. (Kupias & Peltola 2019, 5-10.)

Työntekijän osaaminen ja asenne työtä kohtaan ratkaisee tiimin tehokkuuden. Jos osaamista löytyy, mutta asenne ei ole kunnossa, työtehtävät tulevat hoidetuksi, mutta tiimissä työskentely voi olla hankalaa. Esimerkkinä hankalasta asenteesta voisi olla, ettei kannata tulla opettamaan yhtään mitään, koska asiat on aina tehty näin. Sellaisen henkilön kanssa on hankalaa työskennellä ja kehittyä. Työntekijä, jolla on asenne kunnossa muttei vielä osaamista, on niin sanottu hiomaton timantti tai hyvä tyyppi, josta voidaan saada yritykseen loistava työntekijä ja tiimin jäsen. (Huhtala 2017, 19.)

3.4 Työturvallisuuslaki sekä perehdyttäminen

Työturvallisuuslakiin on kirjattu velvoitteita niin työnantajalle kuin työntekijälle niin perehdytyksen kuin työskentelyn suhteen. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työnantajan velvollisuutena on antaa työntekijälle tiedot työpaikan mahdollisista vaara- sekä haittatekijöistä, sekä huolehtia työntekijän kunnollisesta perehdyttämisestä työhön, työn olosuhteisiin sekä työvälineisiin. Työnantajan tulee myös huolehtia, että tilanteiden ja olosuhteiden muuttuessa, jokainen työntekijä, uusi tai vanha, saa riittävän koulutuksen muuttuneiden työtehtävien suorittamiseen. Työnantajan tulee myös kouluttaa työntekijät turvallisiin

työskentelytapoihin haittojen ja vaarojen estämiseksi työssään. Työntekijän tulee myös tuntea työvälineidensä puhdistus-, huolto- ja korjaustoimista sekä toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalta. Työnantajan tulee myös täydentää työntekijälle annettua opetusta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 14§.)

Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja määräyksiä. Hänen tulee huolehtia omasta sekä muiden turvallisuudesta pitämällä yllä järjestystä ja siisteyttä sekä suorittaa työssään tarvittavaa huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijä ei myöskään saa häiritä tai kohdella muita työntekijöitä epäasiallisesti. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 19§.)

4 KÄSIKIRJAN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmänä haastattelut

Tutkimusmenetelmänäni tulen toteuttamaan haastatteluja. Tarvitsen työhöni laadullisen kehittämisen menetelmiä, jonka tarkoituksena on tutustua aiheeseen paremmin ja avata useampia näkemyksiä kehittämiskohteen aiheesta sekä määrällisen kehittämisen menetelmiä, jonka tarkoituksena on saada useita vastauksia saman kyselylomakkeen pohjalta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 104-105).

Haastatteluilla saadaan syventävää tietoa ja enemmän irti yksilön näkökulmasta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 106). Haastatteluja tulen suorittamaan kohteiden työpaikalla ja työn lomassa eli haastattelen Loft Cafen työntekijöitä sekä omistajaa, joka hänkin kuuluu suorittavaa työtä tekeviin työntekijöihin. Haastattelut ovat järjestetty kontekstuaalisiksi eli paikkaan sidotuiksi, koska tarkoituksena on helpottaa haastattelun aiheen muistamista ja kuvailemista (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 106).

4.2 Haastatteluiden tavoitteet

Kaikkien haastatteluiden tavoitteina oli saada aikaan käsitys siitä, mitä on koettu tarpeellisena ja hyödyllisenä perehdytyksen suhteen. Haastatteluissa halusin saada myös uusia ideoita erilaisten aiheiden suhteen, mitä opinnäytetyössäni en ole vielä itse osannut ajatella.

Työntekijöiden haastatteluissa tavoitteena oli selvittää heidän kohtaamansa tilanteet, jotka liittyvät opinnäytetyössä tehtävään käsikirjaan. Minkälaista tietoa he olisivat tarvinneet esimerkiksi asiakkaiden kysymyksiin vastaamiseen tai ongelmatilanteiden suorittamiseen.

Omistajan haastattelussa oli tavoitteena selvittää omistajan näkemyksiä eri aiheista. Erityisesti olin kiinnostunut omistajan näkemyksestä sen suhteen mitä hän on joutunut suorittavassa työssä tai muuten Loft Cafessa ollessaan, korjaamaan tai uudelleen kouluttamaan uusille työntekijöille. Näiden vastausten

perusteella näen mihin on syytä panostaa vielä entistä enemmän. Omistajan ollessa Loft Cafessa vähemmän kuin itse olen, hän huomaa helpommin asiat joihin tulee puuttua sekä näkee asioita enemmän asiakkaan kannalta. Halusin myös saada kunnolla Loft Cafen tarinaa esille omistajan ajatusten mukaan, sekä miten hän haluaa tämän tarinan kerrottavaksi uudelle työntekijälle.

4.3 Työntekijöiden lomakehaastattelu ja tästä syntyneet päätelmät

Haastattelin kolmea vielä sesongin jälkeen työsuhhteessa olevaa työntekijää perjantaina 29.3.2024. Haastattelussa käytin lomaketta, johon olin koonnut seuraavat kysymykset:

- 1. Kuinka kauan olet työskennellyt Loft Cafessa?** Tämän kysymyksen tarkoituksena on selvittää työntekijän työkokemuksen pituus Loft Cafen palveluksessa. Näin saamme eri pituisilta työsuhhteilta tietoa erilaisista näkökulmista ja näitä voidaan verrata keskenään eri pituisten työsuhhteiden vastausten kanssa, jos vastauksissa on eroavaisuuksia.
- 2. Kun ajatellaan perehdytystäsi työhön Loft Cafessa ja kirjallista tietoa perehdytykseen liittyen, koitko saavasi näistä hyötyä työhön ohjauksessa?** Kirjallista tietoa valmiina on ollut eri vuorojen tehtävät sekä tuotteiden valmistusohjeet. Tämän kysymyksen tarkoituksena on selvittää, onko jo olemassa oleva tieto koettu hyödylliseksi
- 3. Mitä tietoa olet kaivannut työsi lomassa? Esimerkiksi laitteisiin, tuotteisiin, asiakaspalveluun liittyvää tietoa.** Tämän kysymyksen vastauksilla on haettu tietoa siitä minkälaisiin kysymyksiin työntekijät ovat kaivanneet vastauksia työn lomassa. Minkälaista tietoa käsikirjaan kaivataan?
- 4. Mitä tietoa olet kaivannut asiakkaiden kysymyksiin vastaamiseen?** Halusin tällä kysymyksellä selvittää, onko muut työntekijät kohdanneet erilaisia kysymyksiä asiakkailta kuin itse olen kohdannut.
- 5. Minkälaisessa muodossa koet tämän tiedon olevan parhaiten saavutettavissa työn lomassa? Tiedostona tietokoneella, fyysisenä kansiona, joku muu mikä?** Tällä kysymyksellä ja sen vastauksilla

halusin saada mahdollista tukea ajatukselle, että käsikirjan tulee löytyä helposti saatavilla työnlomassa fyysisenä tulosteena.

Työntekijöiden haastattelun vastaukset olivat antoisaa tietoa käsikirjan suunnitteluun. Eroavaisuuksia työsuhteen pituuden mukaan ei työntekijöiden vastauksissa ollut muuten kuin pidempään ollut työntekijä ei ollut päässyt käyttämään olemassa olevaa tietoa perehdytyksessään, kun sitä ei vielä silloin ollut olemassa, mutta on myöhemmin käyttänyt tietoja hyväkseen tarkistaessaan muun muassa onko suorittanut kaikki iltavuoroon kuuluvat työtehtävät ennen poistumista kahvilasta.

Tieto, mitä on kaivattu työnlomassa, oli suurimmalta osin odotusteni mukaista. Tietoa mitä käsikirjaan kaivattiin, oli tuotteiden allergeenit, tuotteiden valmistus- sekä tarjoiluohjeet sekä kassakoneen ja kahvikoneen ongelmatilanteiden ohjeita. Näistä vastauksista sain vahvistusta sille, että käsikirjaani suunnittelemaat aiheet ovat sitä mitä työntekijät tarvitsevat.

Asiakkaiden kysymyksiin vastaamiseen tarvittavaa tietoa on ollut tuotteiden allergeenit, viinitietous, kahvien reseptiikkaa sekä aluetietämys. Aluetietämys oli itseltäni unohtunut täysin, joten tässä oli idea, joka tarvittiin osaksi käsikirjaa, mutta ilman haastatteluja en olisi tätä käsikirjaan laittanut.

Viimeisenä kysymyksenä oli tarkoitus selvittää millaisessa muodossa työntekijät kokevat käsikirjasta tiedonhaun helpoimmaksi. Yksimielinen vastaus tähän oli printattu tuloste. Tämän kysymyksen vastauksilla halusin näyttää perusteet sille, miksi käsikirjan tulee olla saatavilla työnlomassa paperisena.

Heidän vastauksistaan voi nähdä, että olen ollut oikeilla jäljillä käsikirjan tarpeellisuuden ja sisällön suhteen. Jo olemassa oleva aineisto on koettu tarpeelliseksi ja ehdotukset käsikirjan aineistoksi olivat lähes samoja mitä olin jo suunnitellut tekeväni.

Kaksi haastateltavaa on tullut Loft Cafen palvelukseen viimeisen vuoden aikana, joten olen heidän perehdytyksessään hyödyntänyt jo olemassa olevia ohjeita, lähinnä aamu- ja iltavuoroon toimintaohjeita. Heidän on tullut ottaa ohjeet luettavaksi

ja joko avata tai sulkea kahvila ohjeiden perusteella. Itse olen seurannut työtä vierestä ja kertonut tilanteen mukaan lisää ohjeita tai tarvittaessa korjannut perehdytettävän toimintaa.

4.4 Omistajan haastattelu ja tästä syntyneet päätelmät

Haastattelin Loft Cafen omistajaa ja perustajaa Päivi Yazaouia 1.4.2023. Haastattelussa kävimme läpi hänen toiveensa käsikirjan suhteen, kuten millaisia arvoja hän haluaa korostaa tai minkälaista tarinaa hän haluaa kertoa. Haastattelussa esitin seuraavat kysymykset:

- 1. Mitä sinä haluat käsikirjasta löytyvän näiden aiheiden lisäksi ja koetko jonkun aiheen tarpeettomaksi?** Tässä kohtaa esittelin aiheet, mitkä olin työntekijöiden haastattelun jälkeen koonnut osaksi käsikirjan runkoa.
- 2. Mitä olet joutunut itse painottamaan uusille työntekijöille vielä perehdytyksen jälkeen?** Tällä kysymyksellä haluan selvittää mitä perehdytyksen osa-alueita tulee painottaa entisestään. Kysymyksessä haetaan vastauksia tilanteisiin, joissa Päivi itse ei ole toiminut perehdyttäjänä.
- 3. Miten haluat toivottaa uudet työntekijät tervetulleiksi käsikirjan tekstissä?** Tämän kysymyksen avulla halusin tietää, minkälainen sävy tervetulo tekstiin luodaan, ja mitä tiettyjä asioita Päivi haluaa kertoa työntekijälle, joka saa käsikirjan ennen ensimmäistä vuoroaan Loft Cafessa.
- 4. Mitä Loftin arvoja haluat korostaa uuden työntekijän perehdytyksessä?** Tämän kysymyksen tarkoitus on selvittää tärkeimmät arvot, jotka Päivi haluaa työntekijälle välittyvän perehdytyksen yhteydessä.
- 5. Mitä haluat kertoa Loftin historiasta/tarinasta?** Tämän kysymyksen vastauksesta sain Loft Cafen tarinan kerrottua Päivin sanoin käsikirjan Loftin tarinatekstissä.

Haastattelun perusteella Päivi koki, että käsikirjassa silloin suunnitteilla olevista aiheista ei tule poistaa mitään, mutta arvoja tulee korostaa enemmän. Päivi on

joutunut uusille työntekijöille painottamaan siisteyttä, asiakaspalvelun perusasioita sekä alkoholilainsäädäntöä. Näiden vastausten pohjalta käsikirjaan muotoiltiin ”Asiakaspalvelun kulku kassalla”- osio, johon on hyvin tarkkaan kerrottu, miten Loft Cafessa kassalla palvellaan asiakasta. Siisteyteen ja puhtaanapitoon liittyvä osio tuli myös osaksi käsikirjaa sekä pieni alkoholilainsäädännön kertaus. Kaikki ohjeet mitkä käsikirjasta näidenkin osalta löytyy keskittää osan vastuuta omasta osaamisestaan työntekijälle. Hän on lukenut käsikirjan perehdytyksen yhteydessä, joten hänen tulisi toimia näiden ohjeiden mukaan. Kukaan ei pääse sanomaan sitä kuuluisaa lausetta, että en minä tiennyt eikä kukaan kertonut.

Omistajan haastattelun kolmen viimeisen kysymyksen vastausten avulla muodostin käsikirjaan ’Loftin tarina’ osion sekä ’Tervetuloa meille!’ osion. Omistaja on tarkistanut näiden sisällöt ja pienien korjauksien jälkeen todennut niiden olevan juuri sitä minkälaista tunnelmaa hän haluaa välittää työntekijöilleen. Näiden vastausten avulla sain selkeämmän ymmärryksen itsellekin Loft Cafen tarinasta sekä arvoista, joita omistaja haluaa korostaa. Arvoja olivat muun muassa asiakkaan arvostaminen, työyhteisö sekä toistemme arvostaminen yhteisön jäsenenä sekä elämyksien tarjoaminen asiakkaalle.

Sain haastattelusta vahvistusta siihen, että työni on menossa oikeaan suuntaan sekä minun ja omistajan näkemykset kohtaavat toisensa. Minun ajatuksiani Loft Cafen kehittämisen suhteen on muovannut viiden vuoden työsuhteeni aikana käymäni keskustelut omistajan kanssa. Jos emme lähes päivittäin niin viikoittain olemme istuneet alas ja visioineet kahvilan nykyistä tilaa ja sitä missä haluamme olla ensi vuonna ja miten näihin tavoitteisiin päästään.

4.5 Käsikirjan tuottaminen

Käsikirja Loft Cafen uusien työntekijöiden perehdyttämisen tueksi on valmistunut pienin askelin. Ajatus perehdyttämisen tueksi tarvittavista ohjeista on ollut mielessäni useamman vuoden Loft Cafessa työskennellessäni. Työn aloitin kuitenkin vasta kesällä 2023. Loin tällöin ohjeet aamuvuoron sekä iltavuoron toimiin, joista löytyy ohjeet siihen miten kahvila avataan ja suljetaan. Nämä ohjeet

koin itse toimiviksi uusia työntekijöitä kesällä ja syksyllä perehdyttäessäni. Tämän jälkeen yhdeksi isoksi puutteeksi oli huomattu tuotteiden allergeenien tiedot. Nämä haluttiin samaan paikkaan, joka on helposti saatavilla. Keräsin nämä tiedot yhteen kaikista tuotteista ja tiedot allergeeneista sain käyttämämme tukun eli Kespron verkkosivuilta helposti. Tästä alkoi vihdoin muodostua ajatus kaikesta siitä, mitä todellisuudessa perehdytyksessä tarvitaan kirjallisena tietona, johon voi palata myöhemmin työn lomassa.

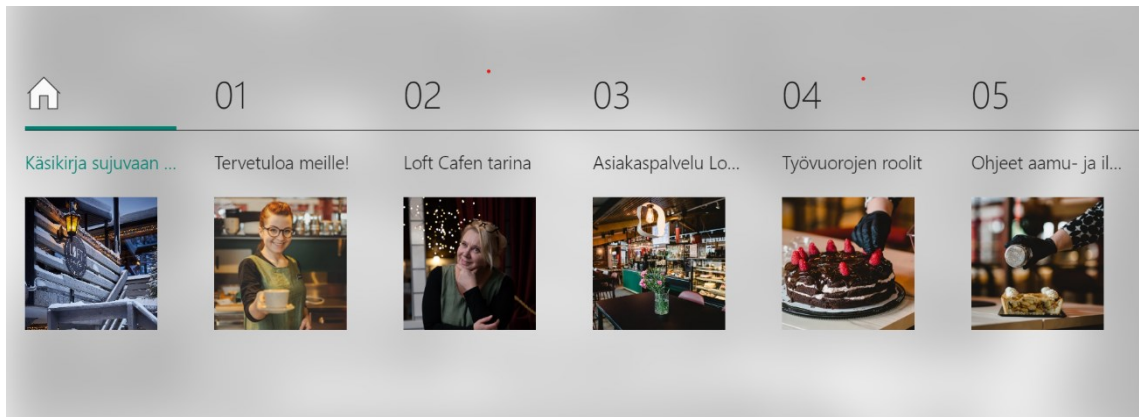
Aineistoa alkoi kertyä oman empiirisen tutkimuksen perusteella työn lomassa.

- Mistä kaikesta asiakas haluaa tietoa ja mitä kaikkea meidän kaikkien työntekijöiden tulee tietää?
- Mistä tietoa on helpointa etsiä työn lomassa?
- Minkälaisia ongelmatilanteita työntekijät ovat kohdanneet?
- Mihin kaikkeen olen itse esihenkilönä joutunut puuttumaan, joka on johtunut työntekijän tiedon puutteesta?

Näiden kysymysten pohjalta halusin luoda yksinkertaisen haastattelun työntekijöille sekä omistajalle. Omistaja on kanssani vastannut perehdytyksestä, joten häneltä löytyy näkemystä ja tietoa myös tähän aiheeseen.

Ajatus opinnäytetyön tekemisestä Loft Cafelle oli ollut jo pidempään mielessäni ja tämä aihe oli selkeästi ylitti muiden aiheideideni tarpeellisuuden tässä hetkessä. Tästä muotoutui aiheeksi käsikirja perehdytyksen tueksi. Opinnäytetyössäni tavoitellaan tuloksena käsikirjaa, jonka avulla voidaan nopeasti ja tehokkaasti perehdyttää uudet työntekijät sesongin keskellä. Kaikki työntekijät eivät saavu yrityksen palvelukseen ennen sesongin alkua, jolloin aikaa syvälliseen perehdytykseen on enemmän, vaan todellisuus on ollut jokaisessa työpaikassa ravintola- sekä matkailualalla omalla urallani se, että työntekijöitä lähtee, kun huomataan, että ala on raskas ja työntekijöitä tulee yhtä nopeasti uusia kuin vanhoja lähtee. Tällöin ei ole enää aikaa uuden työntekijän suoraan sanottuna kunnolliseen perehdyttämiseen.

Käsikirjan tavoitteena on kertoa ohjeet ja tieto, jota tarvitaan jokapäiväisessä työssä Loft Cafessa. Tämä kaikki tieto tulee olemaan helposti saatavilla työnlomassa fyysisenä kansiona, sekä Microsoft Sway tiedostona, joka on helppo jakaa uudelle työntekijälle tutustuttavaksi jo ennen töiden alkua. Olen luonut Microsoft Sway tiedoston. Alla on kuva (Kuvio 2.) Sway-tiedoston siirtymisvalikon alkuosasta. Käsikirja löytyy myös opinnäytetyön liitetiedostona (Liite 1.)



Kuvio 2. Sway - tiedoston siirtymisvalikko

Käsikirjan tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän astumista työyhteisöön, kun hänellä on jo valmiina perustiedot siitä, miten yrityksessä toimitaan. Tarkoituksena on myös helpottaa perehdyttäjän roolia ja tehostaa perehdytykseen käytettyä aikaa. Perehdyttäjän ei tarvitse lähteä niin sanotusti nollasta liikkeelle vaan hän voi olettaa, että työntekijä omaa jo tietoa mitä käsikirjassa löytyy.

Käsikirjan tarkoitus ei kuitenkaan ole toimia yksinään perehdyttäjän korvaajana, vaan perehdytys tulee kirjallisen tiedon lisäksi myös perehdyttäjän opastuksella. Annamme vain enemmän aikaa ja mahdollisuuksia ymmärtää ja oppia.

Haluamme Loft Cafessa pitää huolta työnantajakuvasta ja olla houkutteleva työyhteisö, ja uskon, että tämä käsikirja edesauttaa näiden parantamisessa. Todellisuudessa voimme vain pyytää ja toivoa työntekijän tutustuvan siihen tietoon mitä hänelle tarjotaan, joten tulemme tarjoamaan käsikirjaan tutustumiseen reilusti aikaa myös työntekijän perehdytyspäivän ensimmäisinä tunteina, ei pelkästään omalla ajallaan vapaaehtoisesti.

Omasta kokemuksestani olen huomannut, että perehdytys ja sen laatu vaihtelee rajusti yrityskohtaisesti. Perehdytys voi olla pahimmillaan sitä, että kysytään, osaatko käyttää tietyn mallista kassaa ja jos vastaus on myöntävä, voit aloittaa työt ja selvittää loput työnlomassa itse. Tällainen perehdytys tuskin palvelee ketään pitkällä tähtäimellä. Työntekijän viihtyvyys kärsii ja näin ollen voi kärsiä myös yrityksen työnantajakuva, jos työntekijä kertoo omasta kohtelustaan eteenpäin. Tämän käsikirjan avulla pidämme huolen, että jokainen työntekijä saa ison osan perehdytyksestään tasalaatuisena kirjallisena tekstinä, joka ei vaihtele perehdyttäjän mukaan. Näin myös muutaman työvuoron tekevä työntekijä saa tiedot, jotka muillakin työntekijöillä on.

4.6 Matkailu- ja ravintola-alan tarpeita vastaava tuotos

Työn tuotos eli käsikirja vastaa alalla olevaan perehdytyksen tarpeeseen. Rukalla on esimerkiksi päädytty perehdyttämään aluetietämystä kausityöntekijöille internetissä olevan pelin muodossa (KAMK.fi 2018). Käsikirja ei tarjoa aluetietämystä suuressa määrin, mutta samalla lailla kuin Rukalla käytetty peli, tulee käsikirja tarjoamaan tietoa Loft Cafesta, omassa tahdissa opiskeltavaksi.

Matkailu- sekä ravintola-alan haasteina nähdään kiire, työvoiman vaihtuvuus sekä työvoiman puute. Näille aloille ominaista on monimuotoiset työyhteisöt, joissa erilaiset kulttuurit sekä työyhteisön kielitaito saattavat tuoda haasteita työn suorittamiseen sekä sitoutumiseen. (Työterveyslaitos 2024.)

Viimeisimpänä keväällä 2024 matkailualan ongelmista esille on noussut liian pitkät työpäivät ja lepoaikojen puutteet. Koulutuksen sekä perehdytyksen vähyyks on myös herättänyt ihmetystä sesonkityöntekijöiden joukossa. Huolenaiheeksi on nousseet näiden puutteiden aiheuttamat ongelmat muun muassa liian väsynyt ja huonoilla ajotaidoilla varustettu henkilökunta, joka on vastuussa asiakkaista safareilla. Nämä huolet nousivat erityisesti pintaan kun alkuvuodesta 2024 safariopas kuoli moottorikelkkaonnettomuudessa. (Pöyhönen 2024.)

Käsikirjan suurin tarkoitus on vastata perehdytyksen vähyyden aiheuttamiin ongelmiin ravintola- sekä matkailualalla. Tämä tuotos tulee olemaan näytös siitä, että pienikin yritys voi valmistaa omille työntekijöilleen yksilöllisen käsikirjan työtehtävien suorittamisen sekä perehdyttämisen tueksi niin paperille printattuna tai sähköisesti verkkoon saataville. Loft Cafessa halutaan myös tarjota laadukasta perehdytystä, johon jokainen työntekijä sitoutuu noudattamalla omassa työssään käsikirjan ohjeita ja toimintamalleja. Perehdytys voidaan myös käsikirjan avulla suorittaa osittain verkossa, jakamalla Microsoft Sway sivusto, johon käsikirja on sähköisessä muodossa luotu, uudelle työntekijälle.

Suorina lisävaikutuksina matkailu sekä ravintola-alan puutteiden korjaamiseen, näen myös käsikirjan vaikutuksen kiireeseen. Ohjeet jotka löytyvät helposti työnlomassa, nopeuttavat toimintaa. Ennen useat ohjeet olivat joko internetin hakukoneiden varassa tai toisten työntekijöiden pään sisällä. Nyt kun ohjeet löytyvät tietystä paikasta kaikkien saatavilla, ongelmatilanteiden hoitaminen on nopeampaa. Kiirettä käsikirja ei kuitenkaan alalta voi poistaa, mutta se voi auttaa kiireen hallinnassa.

Loft Cafessa monikulttuurisuutta työyhteisössä on jo hiukan koettu muutamien harjoittelijoiden sekä sidosryhmien muodossa. Tulevaisuudessa kuitenkin voi olla, että henkilöstössä on eri kielisiä työntekijöitä. Tällöin käännämme käsikirjan tarvittaville kielille ja apuna käytetään ammattikäntäjää, jotta saamme laadukkaan kokonaisuuden. Tällä hetkellä käännökselle ei ole vielä ollut tarvetta.

Käsikirja ei suoraan vastaa kaikkiin matkailu sekä ravintola-alan ongelmiin, joita yllä on mainittu, mutta näen epäsuoria vastauksia ongelmiin esimerkiksi pitkien työaikojen suhteen niin, että ydinhenkilöstön ei tarvitse olla koko ajan paikalla. Uudet työntekijät on perehdytetty niin hyvin, että heillä on tiedot ja taidot hoitaa työtehtävät mallikkaasti, ilman ydinhenkilöstön kokoaikaista läsnäoloa. Tämä sama myös koskee lepoaikojen lyhyiden korjaamista.

4.7 Käsikirjan sisältö

Aikaisempina vuosina rekrytoinnin ja perehdytyksen suhteen ongelmiksi Loft Cafessa ovat nousseet rekrytoitavien työ- ja elämäkokemus yleisesti, koska rekrytoidut ovat olleet nuoria, juuri täysi-ikäistyneitä, eikä heillä ole ollut ravintola-alan kokemusta tai muutenkaan työkokemusta. Tämä oli tarpeen huomioida käsikirjaa suunniteltaessa. Käsikirjan tulee olla tarpeeksi informatiivinen ja kattava myös sellaiselle työntekijälle, jolla ei ole vielä perusosaamista työelämästä. Tämän suhteen olen joutunut usein miettimään uusiksi, mitä kaikkea uudelle työntekijälle tuleekaan perehdyttää. Tänä päivänä ei voi olettaa enää samoja asioita kuin kymmenen vuotta sitten. Tämän huomion olen tehnyt esimerkiksi rahankäsittelyn, työaikojen ja taukojen suhteen. Täytyy lähteä aivan perusteista liikkeelle eikä olettaa yhtään mitään osaamisen suhteen.

Tämän vuoksi käsikirjan yhtenä osana on muun muassa pieni alkoholilainsäädäntö. Vaikka uusilla työntekijöillä on ollut alkoholipassi, he ovat saattaneet silti tehdä isoja virheitä, kuten myydä viiniä ulos tai olla tarkistamatta nuoren näköisen henkilön ikää. Onneksi tilanne on aina ollut sellainen, että joku toinen työntekijä on ehtinyt tilanteeseen puuttua. Loft Cafella on alkoholin ulosmyyntilupa, joten tämä osio tulee myös olla selkeästi selitettynä, mitä tämä ulosmyyntilupa tarkoittaa käytännössä.

Asiakaspalvelu on yksi Loft Cafen tärkein elementti. On tärkeää kertoa mitä yrityksessä edellytetään asiakaspalvelun suhteen. Kokemukseni mukaan on hyödyttöä olettaa keneltäkään uudelta työntekijältä, että he tietävät jo valmiiksi millaista asiakaspalvelun tulisi olla yrityksen konseptin mukaan. On ollut yksilöitä, joille ravintola-ala on ollut aivan uusi asia sekä yksilöitä, jotka ovat ravintola-alan rautaisia ammattilaisia. Oppaassa tullaan kertomaan kuinka Loft Cafessa palvellaan asiakkaita. Tällä haluamme varmistaa, että jokainen asiakas saa yhtä hyvää palvelua.

Palvelukonsepti on oppaassa avattu aivan juurta jaksen siihen mitä sanot asiakkaalle ja missä vaiheessa. Kaikelle on syynsä. Osa syistä on peruskohteliasta käytöstä, mutta asiakkaan kanssa tilauksen kertaamisen syynä

on virheiden välttäminen. On voitu kuulla väärin tai asiakas on sanonut jonkun tuotteen lukumäärän väärin. Tällä varmistetaan, ettei tule hävikkiä eikä tarvitse korjailla jo maksettuja kuitteja ja näin ollen hidastaa jonon etenemistä. Toinen tärkeä asia on kysyä ottaako asiakas tuotteet mukaan? En tiedä miksi, mutta suurin osa asiakkaista, jotka haluavat tuotteet mukaan, eivät sano sitä vasta kuin siinä vaiheessa, kun tuote on jo kupissa asiakkaan edessä. Tällä kysymyksellä vähennämme ylimääräistä työtä, jota muutos tuotteiden mukaan ottamisesta aiheuttaa.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtäväni oli tuottaa perehdytys materiaalia perehdytyksen tueksi Loft Cafe nimiselle kahvilalle. Perehdytysmateriaaliin tuli koota tietoa asiakaspalvelusta, laitteiden käytöstä ja kunnossapidosta, tuotteista sekä muista kahvilan kannalta oleellisista tehtävistä. Ideoin itse ensin oman työkokemukseni pohjalta, mitä käsikirjasta tulisi löytyä. Tämän jälkeen siirryin haastattelemaan työntekijöitä sekä omistajaa, jotka avasivat omia ajatuksiaan käsikirjaan tarvittavien osa-alueiden suhteen. Haastattelun pohjalta sain uutta näkökulmaa siihen, mitä käsikirjasta tulisi löytyä. Tarkoituksena on tuottaa käsikirja, jonka ohjeiden noudattamiseen jokainen työntekijä voi sitoutua.

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa mahdollisimman selkeä perehdytysmateriaalien kokonaisuus, joka voidaan jakaa uudelle työntekijälle, jo ennen töiden aloitusta sekä tätä materiaalia pystyttäisiin hyödyntämään myös työn lomassa. Alkuperäinen ajatus käsikirjasta oli tehdä vain tulostettava paperinen versio, jota käytetään perehdytyksen tukena, kun uusi työntekijä on jo saapunut ensimmäiseen työvuoroonsa. Kuitenkin päädyin ajatukseen, että käsikirja tulisi löytyä myös sähköisessä muodossa, jotta jokainen uusi perehdytettävä saa mahdollisuuden tutustua Loft Cafen kulttuuriin ja ohjeisiin, jo ennen ensimmäistä työvuoroaan.

Opinnäytetyöni tuloksena syntyi käsikirja joulusesongin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen (Liite 4.) tilaajalle Loft Cafe. Käsikirjaa voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena sekä muiden työntekijöiden tiedonhakua helpottamassa. Käsikirjan tarkoituksena on tehdä perehdytyksestä Loft Cafessa laadukkaampaa sekä antaa jokaiselle uudelle työntekijälle samat tiedot ja taidot, joita pääasiallisessa Loft Cafen kahvilatyössä tarvitaan.

Käsikirja tulee olemaan Loft Cafessa tulostettuna paperisena versiona saatavilla kaikille työnlomassa sekä Microsoft Sway tiedostona, joka voidaan jakaa uusille työntekijöille esimerkiksi sähköpostitse. Näin osa perehdytyksestä ei ole sidottuna aikaan eikä paikkaan vaan perehdytettävä saa jo ennen ensimmäistä työvuoroaan hyvät pohjatiedot, joka tuo itsevarmuutta työtehtävien suorittamiseen.

Käsikirja sisältää ohjeet työvuoroissa ja -rooleissa toimimiseen, koneiden käyttö- ja huolto-ohjeita, erilaisiin ongelmatilanteisiin ratkaisuja sekä muita toimintaohjeita, jotka pohjautuvat Loft Cafen arvomaailmaan.

Työterveyslaitos (2024) hyvä perehdytys voidaan nähdä yhtenä palvelualojen työntekijöiden pysyvyyteen ja vetovoimaan liittyvänä tekijänä. Tarjoamalla laadukasta perehdytystä voimme vastata matkailu- sekä ravintola-alan työntekijöiden saatavuuden ja vaihtuvuuden ongelmiin (Työterveyslaitos 2024.) Digitaalisen perehdyttämisen mahdollisuus on nähty myös olevan osa tätä päivää ja helpottavan perehdytystä (Työterveyslaitos 2024.) Loft Cafessa on tapana ollut pysyä ajan trendien mukana ja olla mukana näissä myös perehdytyksen osalta.

Työn suorittaminen ja yhteistyö tilaajan kanssa on ollut helppoa ja hedelmällistä. Vaikka omistajan haastattelussa (Liite 3.) kysymyspaletti on suppea, olemme käyneet vuosien varrella useita keskusteluja työn lomassa, siitä millainen on Loft Cafen ja koko FinnLoft Oy:n tulevaisuus ja mitä kehitettävää meillä on edessämme. Olen saanut suorittaa opinnäytetyötäni työn lomassa keväällä. Haastattelut on myös suoritettu työn lomassa ja olen pohjustanut aihetta jo ennen haastatteluja, jotta olen saanut haastateltavat pohtimaan opinnäytetyönä valmistunutta käsikirjaa ja siihen liittyviä aiheita. Työntekijöiden haastatteluissa (Liite 2.) tämä on nähtävissä uusina ideoina mitä käsikirjaan voisi tulla sekä itselle jo tulneiden aiheideiden vahvistamisena.

Uskon tämän käsikirjan helpottavan huomattavasti joulun 2024 kausityöntekijöiden perehdyttämistä. Käsikirja antaa myös eväät siihen, että muutkin kuin esihenkilö voi perehdytystä suorittaa. Tulemme jatkamaan perehdytyksen kehittämistä muun muassa valmistamalla vielä tulevaisuudessa kirjallisen perehdytysuunnitelman. Työterveyslaitoksen (2024) ajatusten mukaan perehdytyksen vastuuta aletaan jakamaan monipuolisen perehdytyksen takaamiseksi.

Käsikirjan koen vastaavan tilaajan tarvetta perehdytysmateriaalin puutteeseen sekä aiemmin mainittujen ravintola- sekä matkailualan työvoiman pysyvyyteen vaikuttaviin tekijöihin kuten laadukkaaseen perehdytykseen. Oman näkemykseni mukaan työ onnistuu vastaamaan tarpeeseensa.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark Oy.
- Finder.fi. 2024. FinnLoft Oy. Viitattu 23.4.2024
<https://www.finder.fi/Kahvilat+ja+kahvibaarit/FinnLoft+Oy/Saarenky%C3%A4/yhteystiedot/3241474>.
- Huhtala, M. 2017. Aikaansaajan asenne. Kauppakamaritieto. Viitattu 27.3.2024
[https://kauppakamaritieto-fi.ez.lapinamk.fi/ammattikirjasto/teos/aikaansaajan-asenne-2017#kohta:Asenne\(\(20\)ja\(\(20\)osaaminen\(\(20\):Aikaansaamisen\(\(20\)matriisi](https://kauppakamaritieto-fi.ez.lapinamk.fi/ammattikirjasto/teos/aikaansaajan-asenne-2017#kohta:Asenne((20)ja((20)osaaminen((20):Aikaansaamisen((20)matriisi).
- Isola, A. & Mäntylä, E. 2019. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 9/2019. Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita? Selvitys ravintola-alan kohtaanto-ongelmasta. Viitattu 19.2.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-303-8>.
- KAMK.fi. 2018. Digitaalinen perehdytys tulee matkailuun - Ruka perehdyttää työntekijänsä RukaStaff –pelillä. Viitattu 9.3.2024
<https://www.kamk.fi/news/Digitaalinen-perehdytys-tulee-matkailuun---Ruka-perehdyttaa-tyontekijansa-RukaStaff-%E2%80%93pelilla/hh0ylnqe/aea63b40-8032-4402-a6a4-0b34164db625>.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.
- Mando.fi. 2024. Loft Cafe. Raportit. Asiakasmäärä. Viitattu 22.4.2024
<https://www.mando.fi/>.
- Loukasmäki, A. 2016. Joulupukin tuotteistaminen on vielä kesken – "Eniten meillä on töitä kotimaassa". Yle.fi 2.12.2016. Viitattu 22.4.2024 <https://yle.fi/a/3-9323450>.
- Mill, R. C. 2007. Restaurant management. Customers, Operations and Employees. New Jersey: Pearson.
- Myllymäki, R. 2017. Tehokkuus ensin! Palveluyksiköstä tuottavuus- ja kasvukumppaniksi. CxO Academy Kirjat 13. Tuusula: Ketterät Kirjat Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Pöyhönen, S. 2024. Kuolleen safarioppaan työkaveri Ramiro Menaya, 24, keskeytti työt Lapissa: "En ole koskaan nähnyt niin huonoa yritystä". Yle.fi 10.4.2024. Viitattu 22.4.2024 <https://yle.fi/a/74-20082939>.
- Santa Claus Village 2024. Meistä. Viitattu 23.4.2024
<https://santaclausvillage.info/fi/meista/>.
- Työterveyslaitos 2024. Onnistunut perehdytys palvelualoilla. Viitattu 27.4.2024
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla>.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita.

Visit Rovaniemi 2024. Napapiiri Lapissa. Viitattu 22.4.2024
<https://www.visitrovaniemi.fi/fi/ihastu/napapiiri/>.

LIITTEET

Liite 1. Käsikirja

Liite 1. Käsikirja



Käsikirja sujuvaan sesonkiin

Tervetuloa meille!

Me Loft Cafessa olemme todella iloisia saadessamme toivottaa juuri sinut osaksi meidän tiimiämme! Hyvä sinä!

Loft Cafe on pinta-alaltaan pieni kahvila, joka palvelee asiakkaita Joulupukin Pajakylässä napapiirillä.

Joulu on meidän kiireisin sesonkimme. Palvelemme pelkästään joulukuun aikana lähes kymmentä tuhatta asiakasta.

Kiinnitämmekin suurta huomiota asiakaspalveluun ja asiakkaan arvostamiseen. Haluamme toivottaa jokaisen asiakkaan tervetulleeksi uskonnosta, kansallisuudesta tai muista ominaisuuksista riippumatta. Kuuntelemme herkällä kädellä asiakkaiden palautteita ja haluamme vastata asiakkaiden toiveisiin niin palvelun kuin tuotevalikoiman suhteen.

Sinun lähimmät esimiehesi ovat ravintolapäällikkö Johanna ja vuoropäällikkö Jonna. Arvostamme kysymyksiä ja jokainen meistä vastaa mielellään jokaiseen sinua askarruttavaan asiaan. Kysy, joka ikinen kerta, kun et ole varma eikä tyhmiä kysymyksiä ole olemassa. Me olemme sinua varten!

Tämä käsikirja on yksi osa perehdytystäsi ja voit turvautua aina käsikirjaan, kun koet sen tarpeelliseksi. Kuulemme myös mielellämme, jos keksit käsikirjaan jotain lisättävää tai muuta kehitettävää.

Toivotamme sinulle sujuvaa sesonkia ja mukavia työpäiviä kanssamme!

Loft Cafen tarina

Hei,

Minä olen Päivi ja olen FinnLoft Oy:n omistaja ja perustaja. Loftin tarina lähtee liikkeelle vuodesta 2018, jolloin minulle tarjottiin mahdollisuutta tähän tilaan. Unelma idyllisestä kahvilasta oli jo ollut pidempään mielessäni. Istuin tilassa useita tunteja miettien miltä kahvila tulee näyttämään, mistä asiakas tulee kahvilaan sisään, mitä hän tekee ja näkee ensimmäisenä. Halusin luoda kahvilasta niin visuaalisesti kuin maku maailmaltaan elämyksellisen ja jotain uutta mitä ei Pajakylässä vielä ollut.

Kun olin saanut visuaalisen ilmeen kahvilaan muodostettua kävin tutustumassa alueen muuhun kahvilatarjontaan. Halusin tutustua tuotteisiin, mitä Pajakylässä on jo tarjolla, ja tarjota asiakkaille jotain uutta. Elämyksiä.

Tuotevalikoima on kehittynyt vuosien varrella asiakkaiden toiveiden ja ostoskäyttäytymisen pohjalta. Pyrimme uudistumaan maailman mukana ja tarjota uusia trendituotteita ensimmäisten joukossa.

Meille on jokainen asiakas tervetullut ja palvelemme jokaista asiakasta tasapuolisesti. Asiakkaan arvostaminen on yksi meidän arvoistamme. Muita tärkeitä arvoja minulle ovat työyhteisön hyvinvointi sekä elämyksellisyys niin asiakkaille kuin henkilökunnalle.

Loftin tarinaan liittyi vuonna 2022 myös Loft Cocktail Lounge, joka on pieni ja idyllinen cocktailbaari, joka tarjoaa lapin ja maailman makuja sekä hieman rauhaa Pajakylän hälinästä. Siellä voi nauttia niin alkoholittomista kuin alkoholillista ihanista juomasekoituksista, jotka loihtivat Loft Cocktail Loungen oma baarimestari vuodesta 2023, Sanni. Hänen käsissään luonnistuu myös klassikkojuomat.

Haluankin toivottaa sinut tervetulleeksi omasta puolestani. Olen erittäin iloinen, että olet osa meidän tiimiämme. Roolista, työkokemuksesta tai osaamisesta riippumatta olet tärkeä tiimimme jäsen ja toivon sinun viihtyvän, ehkä jopa niin hyvin, että näemme sinut ensi vuonna uudestaan joukossamme. Voit aina kääntyä puoleeni missä asiassa tahansa. Olen täällä sinua varten!

Ystävällisin terveisin,

Päivi Yazaoui

FinnLoft Oy:n omistaja ja perustaja

Asiakaspalvelu Loft Cafessa

Asiakaspalvelu on meille sydämenasia!

Haluamme tarjota asiakkaille keitaan Pajakylän keskellä, jossa he voivat nauttia herkulista tuotteista, hyvästä asiakaspalvelusta sekä idyllisestä tunnelmasta.

Joulusesongin koittaessa meillä on kiire ja asiakkaita on paljon. Älä anna kiireen poistaa hymyä kasvoiltasi tai kohteliaisuutta käytöksestäsi. Hymyllä ja positiivisella asenteella saat asiakkaan kokemaan itsensä tervetulleeksi ja voit jopa parantaa asiakkaan päivää ja kokemusta Joulupukin Pajakylästä.

Sinä asiakaspalvelijana olet Loft Cafen kasvot, muista se kun kohtaat asiakkaan niin kassalla kuin muun työn lomassa.

Hymy ja kohteliaat käytöstavat eivät maksa mitään, mutta ovat asiakaspalvelussa arvokkain asia mitä voimme asiakkaalle antaa!

Yleiset asiakaspalvelun säännöt

- **Tervehdi** jokaista asiakasta
- **Hyvästele** jokainen asiakas
- Aina kun vastaanotat jotain asiakkaalta, sano **KIITOS**
- Aina kun annat jotain asiakkaalle, sano **OLE HYVÄ**
- Toivota asiakas tervetulleeksi olemuksellasi
 - Hymy tai positiivisuus näkyy kasvoilta
 - Älä seiso kädet puuhkassa tai ristissä
 - Älä jauha purkkaa
 - Katso silmiin
- Lemmikit ovat tervetulleita. Voit tarjota heille vettä ja kinkkua
- **Omia eväitä ei saa syödä kahvilan tiloissa.** Pyydä kohteliaasti asiakasta pistämään eväät pois. Voit kertoa heille, että jos haluavat nauttia omia eväitä, voivat he mennä käytävän pöytien ääreen.
 - Muualta ostetut vesipullot ovat poikkeus sääntöön omista eväistä
- Naapuriravintolan antimia ei saa myöskään nauttia meidän tiloissamme

Asiakaspalvelun kulku kassalla

- Tervehdi jokainen asiakas. Ei haittaa, vaikka joku muu olisi jo asiakkaan tervehtinyt.
- Ota asiakkaan tilaus vastaan. Älä kiirehdi tai hoputa asiakasta olemuksellasi
- Kysy tuleeko mukaan vai nauttivatko tuotteet paikan päällä

- Käy tilaus läpi asiakkaan kanssa
- Kiitä tilauksesta ja kerro summa. Voit myös kysyä maksaako asiakas käteisellä tai kortilla.
- Päätä tilaus
- Käteismaksussa päättäessäsi tilauksen, kirjaat kassaan asiakkaan antaman rahasumman ja kassa laskee sinulle vaihtorahat. Jos asiakas yrittää tämän jälkeen vielä antaa kolikoita, voit joko laskea summan laskimella tai kieltäytyä kohteli-aasti ottamasta kolikoita vastaan, ettet mene sekaisin. Asiakas kyllä ymmärtää.
- Tarjoa asiakkaalle kuittia. Jos asiakas ei vastaa tai ei huomaa kuitin tarjoamista, voit laskea kuitin asiakkaan eteen. Hän voi tämän jälkeen päättää ottaako kuitin.
- Pyydä asiakasta odottamaan tuotteet kassalla, jos hän kuitenkin karkaa kassalta voit huutaa tilauksen tuotteet, jotta asiakas tietää tulla noutamaan tuotteensa
- Lämpimät ruuat voidaan tilanteen mukaan viedä pöytään. Jos on ruuhka, pyydetään asiakasta joko odottamaan tai noutamaan tuotteensa niiden valmistuttua ja tällöin voidaan kertoa asiakkaalle aika, jonka tuotteiden valmistus vie
- Älä ota liian monta tilausta kerralla. Kahvikoneroolin valmistaessa tuotteita voit käydä vaikka blokkamassa viereisistä pöydistä tiskiä ja ottaa seuraavan asiakkaan, kun edellisen tuotteet ovat valmiina.

Työvuorojen roolit



Otimme kokeiluun joulusesongissa 2023 työvuorojen roolit. Näillä rooleilla haluamme varmistaa sujuvan työpäivän, jolloin sinun ei tarvitse miettiä mitä sinulta odotetaan työpäiväsi aikana: kaikki odotukset ja tehtävät kerrotaan seuraavissa roolien kuvauksissa.

Rooleja on kolme: varasto/keittiö, kassa/kahvikone sekä blokkaukset/tiskaus. Näistä rooleista olet joko kassa/kahvikone tai blokkaukset/tiskaus roolissa, varasto/keittiö roolia hoitaa ravintolapäällikkö tai vuoropäällikkö. Kuitenkin selvennykseksi esitellään myös varasto/keittiöroolin toimenkuvat.

Joulun kiireessä koimme, että roolien avulla vältämme törmäilyä pienessä työtilassa, päällekkäisten samojen tehtävien hoitamisesta sekä varaston kierto säilyy selkeämpänä, kun vuorossa on vain yksi henkilö, jonka vastuulla se on. Kokeilu oli siis menestys ja jatkamme tällä linjalla seuraavissakin sesongeissa.

Roolit merkitään työvuorolistaan merkinnöillä **v/k** (varasto/keittiö), **k/k** (kassa/kahvikone) sekä **b/t** (blokkaukset/tiskaus).

Samassa roolissa voi vuoron aikana olla parikin henkilöä ja tällöin nämä henkilöt voivat keskenään sopia vastuiden jakamisesta mieleisellään tavalla.

Rooleille on myös omat työskentelyalueet kahvilan linjastolla, jotta emme törmäile toisiimme

Kassa/Kahvikone

- Tämä on kahden ihmisen rooli, jossa roolissa olevat työntekijät voivat vaihtaa vuoroja kassalla ja kahvikoneella

- Kassarooli on kahvilamme kasvot, joka vastaa eniten asiakaspalvelun laadusta ja asiakaskokemuksesta. Saatat olla ensimmäinen henkilökunnan jäsen johon asiakas ottaa kontaktin, joten muista asiakaspalvelumme säännöt
- Kassarooli vastaa rahankäsittelystä
- Kahvikonerooli vastaa juomatuotteiden valmistuksesta
- Tässä roolissa olevat tauottavat itse toinen toisensa
- Kassa- rooli lauttaa juomille aluslautaset, paperit, suklaat ja lusikat
- Kassakone- roolin työskentelyalue on kassasta suodatin kahvin luo sekä selän takana oleva glühwein pannu ja viinipullot hyllyllä ja vetolaatikossa
- Kahvikone- roolin työskentelyalue on kahvikoneesta vaahtokarkkien luo sekä selän takana oleva kahvin keitin

Blokkaus/tiskaus

- Vastaa kahvilan astiahuollosta ja siisteydestä
- Hän puhdistaa pöydät hakemalla astiat pois pöydistä ja pyyhkimällä pöydän puhtaaksi seuraavia asiakkaita varten
- Hän vastaa myös tiskaamisesta ja pitää huolen, että astiat riittävät koko ajan
- Hänelle kuuluu myös astioiden kuivaaminen
- Tämä roolin vastuulla on myös salin lattian puhtaanapito; lakaisee roskat, kuivaa kaatuneet juomat yms.
- Roskien vienti on tämän roolin vastuulla, mutta **jokaisen tulee viedä mm. tauoille mennessään roskia**

Varasto/keittiö

- Varasto/keittiöroolissa on ravintolapäällikkö tai vuoropäällikkö
- Pitää huolen tuotteiden riittävydestä ja noutaa tuotteet varastosta
- Vastaa varaston järjestyksestä ja tuotteiden tilaamisesta
- Valmistaa tuotteet ja varmistaa, että vitriini pysyy runsaana
- Jos työvuorossa ei ole erikseen blokkaukset/tiskaus- roolia hän vastaa tästä roolista ja delegoi roolin tehtäviä tarpeen mukaan eteenpäin
- Hän valmistaa lämpimät tuotteet, jos hänen ei ole mahdollista tätä tehdä, valmistaa kassa/kahvikone roolissa työskentelevät tuotteet hänen sijastaan

- Hän antaa tuotteet vitriinistä, jos hänen ei ole mahdollista tätä tehdä, ottaa kassa/kahvikone- roolissa työskentelevä tuotteet hänen sijastaan
- Jos tarvitset jotain varastosta, pyydät häntä tuomaan, et mene itse varastoon
- Jos huomaat jonkun asian loppuneen, olevan loppumassa tai otat jotain tuotetta viimeisen, niin ilmoita hänelle
- Hänen työskentelyalueensa kahvilan puolella on vitriini, uuni ja uunin viereinen vetolaatikosto

Ohjeet aamu- ja iltavuoroon



Ohjeet aamuvuoroon

- Kun saavut aamuvuoroon, **et ole koskaan yksin**, joten voit saapua pohjoispäädyn yläkerran ovesta tai Loftin terassin kautta. Jos sinulla on jo avaimet, voit saapua pohjoispäädyn henkilökunnan ovesta
- Keittiövuorossa oleva on saapunut jo töihin aiemmin ja tehnyt varmasti jo osan listalla olevista asioista, mutta **sinun tehtäväsi on tarkistaa ja tehdä tekemättömät tehtävät:**
 - **Avaa juomakylmiön sermi**
 - **Valot päälle kahvilaan** (Jos terassinvalot ovat kiinni niin ne laitetaan päälle, kun avataan)
 - **Laita uuni päälle**
 - Laita tiskikoneeseen ritilä ja tulppa paikalleen, sekä **laita tiskikone päälle**

- **Valot kakkuvitriiniin** (ei koskaan sammuteta virtaa tästä, vain valot)
- **Kahvikone päälle**
 - Ota sininen pesuastia pois ja laita se pesuun
 - Laita maitoastia kahvikoneen kylmiöön ja kylmiö päälle
 - Täytä maitoastia (6 litraa mahtuu)
 - Nosta näytön paneeli ylös ja paina muutama sekunti vihreää käynnistysnappia
 - Laske paneeli. Kun paneelin reunoihin syttyy vihreä valo, on kone käynnistynyt
 - Näyttöön tulee muutaman minuutin kuluttua tekstiä. Hyväksy ne, jotta kone jatkaa käynnistystoimia
 - Täytä kahvi ja kaakao säiliöt
- **Suodatin kahvin valmistus**
 - Suodatinpaperia löytyy kahvikoneen alla olevasta laatikostosta, ensimmäisestä laatikosta
 - Suodatinkahvia löytyy lasisesta astiasta kahvinkeitin yläpuolella olevasta hyllystä.
 - Täyden pannun valmistukseen laita kaksi mitallista kahvia
 - Laita linjastolla oleva kahvipannun lämmitin päälle
 - Maito kannuun ja esille
- **Vitriini**
 - Ota tuotteet pois pusseista
 - Puhdista vitriini ulkoa ja sisältä
- **Revontuli valot päälle**
- **Siivous**
 - Imurointi
 - Moppaus
 - Tiskien ja pöytien pyyhintä
 - Tiskin taustan matto pestään harjan kanssa
- **Ovien avaus**

Ohjeet iltavuoroon

- **Astioiden tiskaaminen ja kuivaaminen vie eniten aikaa**, joten aloita tiskaaminen ajoissa äläkä turhaan odota, että tiskipakki täyttyy vaan tiskaa vajaita pakkeja
 - Pyri siihen, ettei aamuvuorolle jää tiskejä
- **Informoi asiakkaita kahvilan sulkeutumisesta** viimeistään vartti ennen sulkemisaikaa
- **Huolehdi yleisestä siisteydestä**, jotta aamuvuorollakin on mukava tulla töihin
 - Pyyhi pöydät ja tiski
 - Laita tuolit siististi pöytiinsä
 - Tarkista, ettei astioita jää ulos, ravintolan ulkopuolelle tai kauppakeskukseen muihin tiloihin
- “Keittiö” sulkeutuu tuntia ennen kahvilan sulkeutumista, joten **laita uuni jäähtymään** sekä pussita tuotteet joiden lämmittäminen vaatii uunia. Ota myös hinalaput pois näkyvistä.
- **Vitriinin valmistelu sulkuun** (noin 10 minuuttia ennen sulkemista):
 - Tarkista mitä tuotteita lähtee poistoon ja poista ne kaapista ennen sulkua
 - Laita ottimet ja kakkulapiot pesuun
 - Pussita vitriinituotteet
 - Sammuta valot vitriinistä
 - Katso, että vitriinin liukuovet ovat kiinni
- **Pese kahvinkeittimen pannut ja suodatin osa tiskikoneessa**
 - Sammuta pannun lämmitin tiskiltä
- **Laita kahvikone pesuun** (Tarkemmat ohjeet kahvikoneen käyttöohjeissa)
- **Sammuta Gluhwein-pannu** eli ota töpseli pois seinästä
- **Sammuta revontulivalot**
- **Laske juomavitriinin verho**
- **Tarkista jäätelöpakastimen kansi**, että se ei ole auki

- **Astianpesukoneen sulkeminen**
 - Ota tulppa ja suodatin pois ja huuhtelee molemmat
 - Jätä pesukoneen luukku auki ja odota, että vesi laskee
 - Huuhtelee pesukone
 - Virtanapista virta pois
 - Jätä luukku auki tai raolleen
- **Pese likaisten astioiden pakin allas**
- Laita puhtaiden pakkien alla olevat **astiankuivausalustat kuivumaan**. Purista enimmäkseen vedet pois.
- **Voit sulkea ja lukita oikeanpuoleisen säleoven** noin varttia ennen sulkemista
- **Lukitse ulko-ovi** asiakkaiden poistuttua
- **Ota kassasta tilitys ja laske pohjakassa**
- **Vie tilitys kassakaappiin tai jätä rahalippaaseen** saamiesi ohjeiden mukaan
- **Vie roskat**
- **Sammuta valot**
- **Laita hälytykset päälle**
- **Lukitse ovi**

Kassaohjeet



Kirjautuminen ja kassan avaus

- Laita kassan näyttö päälle virtanapista kerran painamalla
 - Jos kassaohjelma ei ole päällä, etsi näytöltä Mando Kassa ja avaa se
- Paina kohdasta 'Kirjautu' ja valitse käyttäjä (näppäile mahdollinen koodisi)
- Valitun käyttäjän nimi tulee näkyviin oikealle puolelle, paina käyttäjistä uudelleen
- Kassaan tulee teksti 'Avataanko liikepäivä?' valitse 'Kyllä'
- Voit alkaa käyttämään kassaa

Kassan etusivu



- Etusivulta löydät myydyimmät tuotteet
- Välilehdillä löytyy tuotteet luokan mukaan
- Näytön yläosassa sijaitsevasta 'Tuotehaku' napista pääset etsimään tuotteita nimen mukaan
- Napista 'Poistu' pääset poistumaan kassan näytöstä ja palaat takaisin sivulle, jossa voit valita käyttäjän
- Napista 'Kuittiarkisto' pääset selaamaan kuitteja ja mitätöimään sekä uudelleen tulostamaan kuitin
- Napista 'Avaa pöytä' voit laittaa asiakkaan tuotteet numeroituun pöytään talteen.

- Napista **'Sulje pöytä'** saat tallennettua tuotteet pöytään, pöytä sulkeutuu ja voit jatkaa myyntiä uudelle asiakkaalle.
- **Tallennettu pöytä löytyy**, kun painat nappia **'Avaa pöytä'** ja valitset pöydän numeron
- Napista **'Jaa pöytä'** pystyt jakamaan pöydän tuotteet eri henkilöille tai summan tasan jokaisen maksajan kesken.
 - Pystyt myös tulostamaan välilaskun täältä
- **Napista '% ale'** pystyt lisäämään kuitille erilaisia alennustyypppejä
 - **Opas alennus on -10 %**. Alennus tulee kuitin kaikille tuotteille ja tämän alennuksen saa opaskorttia esittämällä
 - **Lahjatalon alennus on -20 %**. Alennus tulee kuitin kaikille tuotteille ja tämän alennuksen saa Lahjatalossa työskentelevät henkilöt, kun ilmoittavat työskentelevänsä lahjatalossa ennen kuin tuotteet on maksettu
 - Napista **'% ale loppusummasta'** voit määritellä muun kuin edellä mainitut alennukset
 - Napista **'Henksu alennus'** tulee koko kuitille -25 % alennus. Tätä alennusprosenttia käytetään **henkilökunnan ja heidän perheiden kanssa** (puoliso, lapset yms.)
- Napista **'Korjaus'** saat poistettua kuitilta viimeisen lyömäsi tuotteen, ennen kuin kuitti on päätetty
- Napista **'Mitätöi'** saat poistettua koko keskeneräisen kuitin
- Napista **'Palautus'** voit palauttaa jo päätettyjen kuittien tuotteita. **Voidaan käyttää käteismyynnillä päätettyihin kuitteihin.**
- **Toimintoja** napista (vasen yläkulma) pääset tekemään seuraavat asiat:
 - **Päiväraportti:** Saat päivän myynnin erilaisin erittelyin, joita voit itse valita
 - **Päätä liikepäivä:** Päättää päivän myynnin ja tulostaa päiväraportin. Tätä nappia käytetään vain illalla viimeisenä, ei koskaan kesken päivän
 - **Kirjautu ulos:** Kun haluat kirjautua kokonaan kassasta ulos. Jos käyttäjäsi on suojattu koodilla, pääset kirjautumaan uudelleen kassaan ainoastaan koodin avulla eli kukaan, joka ei tiedä koodiasi ei voi käyttää kassakäyttäjääsi
 - **Muita nappeja 'Toimintoja' napin alta ei tarvita normaalikäytössä**

Kassan yleiset ongelmatilanteet

Käteisellä ja kortilla yhdessä maksaminen

- Kun asiakas haluaa maksaa käteisellä ja kortilla yhdessä, laita ensin asiakkaan tarjoama käteissumma ja paina käteinen, tämän jälkeen kassa näyttää summan joka on vielä maksettavaa. Paina sen jälkeen, korttimaksua ja näin loppusumma siirtyy maksettavaksi kortilla

Yhteysongelmat

- *Kokeile ensimmäisenä sammuttaa kone (ei käynnistä uudelleen) ja anna koneen olla sammuksissa muutama minuutti:*
 1. Sammuta kone painamalla käynnistysnappia hetken aikaa ja valitse vaihtoehto 'Sammuta'
 2. Odota muutama minuutti
 3. Käynnistä kassa uudelleen
 4. Maksupäätteen yhteys koneeseen pitäisi olla palautunut
- *Jos maksupäätteen ja koneen yhteys ei vielääkään toimi, voit kokeilla käynnistää maksupäätteen uudelleen:*
 1. Ota kassan alapuolisesta laatikosta Netsin kauppiaskortti
 2. Lue kortin magneettinauha korttikoneella
 3. Valitse kohta '9 Järjestelmä'
 4. Valitse tämän jälkeen '9 käynnistä'
 5. Odota, että kone käynnistyy uudelleen
 6. Kokeile maksua uudelleen
- Jos yhteysongelmat jatkuvat vielä:
 1. Googleta onko alueella muuten nettiyhteydessä ongelmia? (meillä on elisan yhteys)
 2. Onko kenties asiakkaan pankin yhteyksissä ongelmia? (suomalaiset kortit)

Asiakkaalla näkyy maksu onnistuneena, mutta kuitti ei tulostu

- Jos kuittia ei tulostu, lähdemme oletuksesta, ettei maksu ole mennyt läpi. Kerromme asiakkaalle tämän ja otamme maksun uudelleen, kunnes kuitti tulostuu

- Jos asiakas maksaa uudelleen samalla kortilla, voi korttikone herjata tuplatapah-tumaa, koska summa on sama samalla kortilla. Tällöin voit laittaa johonkin tuot-teeseen pienen alennuksen, jotta summa muuttuu ja maksu saadaan mene-mään läpi
- Asiakkaan pankkisovelluksessa voi näkyä maksu onnistuneena. Se voi olla on-nistunut tai se voi olla katevaraus. Tällöin neuvomme asiakasta odottamaan pari pankkipäivää, että poistuuko maksu. Annamme asiakkaalle Päivin käynti-kortin ja neuvotaan olemaan häneen yhteydessä, jos varat eivät palaudu takai-sin asiakkaan kortille. Hän palauttaa maksun manuaalisesti

Kassan näyttö on pimeänä

- Laita näyttö päälle sen etureunassa olevasta napista
- Jos näyttö ei aukea suoraan kassaohjelmaa, kone on pois päältä
- Kone alkaa käynnistymään uudelleen, kun näyttöön ilmestyy oranssi kukka
- Odota, että kone käynnistyy ja näyttöön ilmestyy sovellusvaihtoehdot
- Käynnistä Mando kassa

Anniskelu



Anniskelun perusasioiden kertaus

Alkoholin anniskelulla tarkoitetaan myyjän tiloissa toimivaa alkoholin myyntiä, jossa ostaja nauttii alkoholijuoman myyjän tarjoamissa tiloissa valvotusti.

Jotta alkoholia voidaan anniskella, tarvitsee ravintola anniskeluluvan.

Anniskelupaikassa pitää olla riittävästi henkilökuntaa valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi.

Anniskelutehtävissä saa toimia 18 vuotta täyttänyt henkilö.

16 vuotta täyttänyt saa anniskella alkoholijuomia vain vastaavan hoitajan tai muun tehtävään nimetyn täysi-ikäisen henkilön välittömän valvonnan alaisena. Alle 16-vuotias työntekijä voi ottaa ravintolassa vastaan alkoholijuomia sisältäviä tilauksia, mutta ei saa myydä, annostella tai luovuttaa asiakkaille alkoholijuomia.

Alkoholia ei saa myydä tai myyntiä valvoa alkoholin vaikutuksen alaisena.

Luvanhaltijan on huolehdittava, että henkilökunta tuntee alkoholilain sekä omavalvontasuunnitelman. Hänellä tulee olla työntekijöiden anniskelupassit tai tieto muusta vastaavasta koulutuksesta ja pystyä esittämään nämä viranomaisen sitä vaatiessa.

Anniskelupaikassa tulee olla aukioloaikojen puitteissa aina paikalla luvanhaltija tai tämän sijainen. Täytyy olla vähintään 18-vuotias.

Alkoholia ei saa myydä tai luovuttaa:

- **Alle 18-vuotiaalle henkilölle**

- **Selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle henkilölle**
- **Jos epäillään alkoholin välittämistä**

Selkeästi päihtynyttä henkilöä ei saa päästään anniskelupaikkaan sisälle ja sellaiset henkilöt tulee myös poistaa välittömästi anniskelupaikasta.

Ravintolalla on oikeus valita asiakkaansa, kunhan valitsemispäätökset eivät ole syrjiviä

Jos poistettava asiakas ei voimakkaan humalatilan takia pysty huolehtimaan itsestään, henkilökunnan tulee huolehtia, että kotiinlähtö tapahtuu turvallisesti esimerkiksi tilaamalla asiakkaalle taksi.

Alkoholijuomien ostajan tai anniskelualueella olevan henkilön tulee pyydetessä todistaa ikänsä virallisella, voimassa olevalla henkilöllisyystodistuksella. **Loft Cafessa hyväksytään vain fyysiset henkilöllisyystodistukset, ei esim. passin kuvaa sekä henkilöllisyystodistukset, joita ei pysty helposti väärentämään, kuten USA ajokortit.**

Alkoholia saa anniskella klo 9 alkaen ja klo 1.30 päättyen, jos lupaa ei toisenlaisiin anniskeluaikoihin ole.

Jos alkoholia luovutetaan asiakkaalle anniskelualueelta pois vietäväksi, voidaan tämä henkilö tuomita alkoholirikoksesta.

Alkoholijuomaa saa myydä anniskelussa nautittavaksi vain avatussa pakkauksessa tai annosteltuna lasiin tai muuhun astiaan

Anniskeltavan tuotteen määrää ei ole rajoitettu

Eri vahvuisten alkoholien lain määrittelemät perusannokset:

- Yli 22 % alkoholijuoman perusannos on 4 senttilitraa
- yli 15, mutta enintään 22 % alkoholijuoman perusannos on 8 senttilitraa
- yli 8, mutta enintään 15 % alkoholijuoman perusannos on 12 senttilitraa
- enintään 8 % alkoholijuoman perusannos on 33 senttilitraa

Käy lukemassa myös Loft Cafen anniskelun omavalvontasuunnitelma, josta löydät tarkemmat tiedot Loft Cafen toiminnasta anniskelun osalta sekä allekirjoita se lueksiksi. Omavalvontasuunnitelman löydät mustasta kansioista kassakoneen alta alimasta laatikosta

Löydät omavalvontasuunnitelman yhteydestä myös listan luvanhaltijan sijaisista eli vastaavista hoitajista

Lisää luettavaa aiheesta löydät <https://valvira.fi/documents/152634019/163770440/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf/ede89222-3a6e-1bf4-7508-375345286a0a/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf?t=1692341825194>

Alkoholin ulosmyynti

Loft Cafessa on alkoholin vähittäismyyntilupa. Voimme siis myydä tuotteistamme oluita, siidereitä sekä lonkeraita, jotka ovat korkeintaan 5,5 % vahvuisia. Kaikki edellä mainitut myyntituotteemme ovat sopivia vähittäismyyntiin.

Alkoholijuoman vähittäismyynnillä tarkoitetaan alkoholijuoman myyntiä nautittavaksi muualla kuin myyjän hallitsemisissa tiloissa tai myyjän järjestämässä valvonnassa.

Alkoholijuomien vähittäismyyntiä saa harjoittaa vain luovuttamalla niitä asiakkaalle hyväksytyssä vähittäismyyntipaikassa.

Anniskelupaikassa voidaan myydä anniskelussa olevia korkeintaan 5,5 % alkoholijuomia asiakkaille mukaan otettavaksi, jos aluehallintovirastolta on haettu ja saatu korkeintaan 5,5 % alkoholijuomien vähittäismyyntilupa anniskelupaikkaan.

Alkoholijuomaa saa myydä ulos vain valmiiksi täytetyissä suljetuissa pakkauksissa.

Alkoholijuomaa ei voi myydä mukaan esimerkiksi Take Away mukissa, vaikka tuote olisi-kin korkeintaan 5,5%.

Lisää luettavaa aiheesta löydät <https://valvira.fi/documents/152634019/163770440/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf/ede89222-3a6e-1bf4-7508-375345286a0a/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf?t=1692341825194>

Rahankäsittelyohjeet



Vaikka käteinen raha on jo vähentynyt käytöstä yleisesti, meillä Loft Cafessa matkailijat käyttävät käteistä ostoksissaan vielä usein

Kun käsittelemme käteistä rahaa, teemme sen huolella

Kassalla käytetään aina summaa, jonka asiakas antaa, jotta kassakone laskee vastarahaksi annettavan summan sinulle oikein

Jos jostain syystä joudut laskemaan asiakkaan vastarahat ilman kassan apua, käytä laskinta, joka löytyy kassan alapuolisesta laatikosta tai vaihtoehtoisesti mobiililaitteiden laskimia

Kassalaatikossa rahat laitetaan niille kuuluviin lokeroihin sekä setelit asetetaan etupuoli ylöspäin

Emme vaihda seteleitä kolikoiksi. Näin pidämme yllä turvallisuutta, vähennämme virheiden mahdollisuutta sekä pienennämme vaihtorahan tilaamiseen liittyviä kustannuksia

Jos olet ehtinyt jo näppäillä asiakkaan antaman summan kassaan ja päättänyt tapahtuman, älä ota enää asiakkaan tarjoamia muutoksia, kuten kolikoita tai setelin vaihtoa toiseen, vastaan. Näin vältämme virheiden mahdollisuutta.

Kassalaatikko sekä vaihtorahalaatikko ovat samaa kassaa. Kun tarvitset vaihtorahaa voit ottaa tarvitsemasi määrän laatikosta, eikä sinun tarvitse lisätä vaihtorahalaatikkoon näitä vastaavaa summaa.

Kun lasket illalla kassan varoja, käytä apuna kolikkolautaa virheiden välttämiseksi

Jos kassan varoissa on poikkeamia, tarkista tilityspussin sisältö. Jos poikkeama ei korjaannu, laske kassavarat uudelleen. Jos poikkeama ei vielääkään korjaannu, pyydä toista työntekijää laskemaan kaikki varat uudelleen. Jos poikkeama ei vielääkään korjaannu ja poikkeama on suurempi kuin 5 €, ilmoita asiasta seuraavana päivänä vuorossa olevalle esihenkilölle. **Jos poikkeama on isompi kuin 5 €, ilmoita asiasta ravintolapäällikölle tai omistajalle ravintolapäällikön poissa ollessa.**

Kahvikone

Meillä on käytössä kahviautomaatti VMS 5000S, joka valmistaa useimmat kahvit ja muut kuumat juomat pelkällä napin painalluksella. Automaatissa on kaksi täyttöastiaa pavuille, joista pienempi on koneessamme koristeena, ei ole liitettynä kahvin jauhaan. Kone jauhaa jokaiseen kahvikuppiin tuoreet pavut. Käyttämämme kahvipapu on laadukasta italialaista Segafredoa. Koneessa on myös säiliö kaakaolle ja kaakao on merkiltään myös Segafredoa. Kahvin ja kaakaon suhteen emme tingi laadusta.

Kahviautomaatin englanninkieliset käyttöohjeet löydät osoitteesta:

https://www.ricmas.com/WMF/machines/user_Manual/User_Manual_5000SP.pdf

Kahvikoneen aamutoimet

Aamulla yksi työtehtäväsi on kahvikoneen käynnistäminen ja käyttövalmiuteen laittaminen.

Tarkista ensimmäisenä, onko kahvikoneen **maitosäiliö paikallaan vai onko se pesty edellisenä iltana**. Tällöin se löytyy kylmäkön pöydän päältä. Maitosäiliö tyhjennetään ja pestään joka toinen ilta.

Maitoastiaan mahtuu kuusi litraa maitoa.

Ota sininen pesuastia irti maitoletkusta ja laita astia pesuun.

Jos maitosäiliö ei ole kylmiössä paikallaan, aseta se sinne ja **laita maitokylmiö päälle**

Laita maitoletku kiinni takaisin maitoastiaan

Täytä maitoastia ja sulje kylmiön ovi

Nosta koneen näytön paneeli ylös ja laita kahvikone päälle vihreää nappia muutama sekunti painaen

Laske paneeli. **Kone on käynnistynyt, jos näytön reunoille syttyy vihreä valo**

Koneen käynnistyttyä näyttöön ilmestyy ohjeita, jotka neuvovat sinua suorittamaan maidon vapauttamisen sekä pesun loppuun asti. **Kuittaa ohjeet niiden ilmestyttyä ja toimi ohjeiden mukaan.**

Kun näyttöön ilmestyy kahvivaihtoehdot, kone on käyttövalmis

Kahvikoneen iltatoimet

Kahvikone suljetaan illalla vasta kun kahvila on sulkeutunut

Aloita kahvikoneen pesu:

- Ota sininen pesuastia ja laita astiaan sisälle maitojärjestelmän pesutabletti (isompi purkki)
 - Pesutabletit ja pesuastia löytyvät kahvikoneen alapuolisesta kaapista
- Koneen näytön vasemmassa yläreunassa näet kolme viivaa, paina niistä

- Valitse puhdistus -> järjestelmä pesu -> kytetäänkö kone pesun jälkeen sammuksiin -> kyllä
- Koneen näyttöön ilmestyy tämän jälkeen ohjeet pesun suorittamiseen
 - Pyyhi koneen annostelupää
 - Liitä pesuastia maitoletkuun ja lisää pesutabletti
 - Lisää pienempi pesutabletti koneen yläpuolella olevasta luukusta
 - Kone lähtee pesemään itseään ja sammuttaa itsensä kun on valmis
- Pese maitoastia joka toinen ilta
- Pese irtoavat koneen osat (ritilä ja porosäiliö)
- Puhdista kone yleisesti kaikista roiskeista

Kahvikoneen ongelmat

Yleisimmät ongelmat ja niiden ratkaisut

Jos näyttöön tulee vikakoodi ja koneen käyttö on estetty, toimivin ensimmäinen tapa korjata tämä on sammuttaa kone ja käynnistää se uudelleen. Kokeilet tämän jälkeen uudelleen toimintoa minkä jälkeen vikakoodi esiintyi ja jos vikakoodi syttyy uudelleen lähdetään selvittämään asiaa ensin ravintolapäällikön kanssa ja sitten huollon kanssa

Ongelmat, joihin on yksinkertainen ratkaisu

Kone ei saa maitoa

- Maito letku on lytyssä koneen ja maitokylmiön välisessä kolossa, siirrä maitokylmiötä niin että letku vapautuu
- Jos ongelma ei tällä korjaannu ota yhteys huoltoon

Kone vaahdottaa maitoa räkimällä eikä vaahto ole normaalia

- Maito on liian lämmintä
- Jatka koneen käyttöä ja lisää kahveihin maitovaahtoa, jos ovat vajaita. Maitokylmiön pitää antaa kylmentää maito koneeseen annetuille säilytyslämpötila asetuksille. Jos ongelma ei poistu tunnin sisään ilmoita ravintolapäällikölle tai soita huoltoon

Vikakoodillisia ongelmia

- 9507 Flow error: water pressure missing:

- Vesihana kahvikoneelle on mahdollisesti kiinni. Tarkista kahvikoneen alapuoleisesta kaapista onko hanan kahva auki asennossa
- 9678, 9679, 9619 Right grinder blocked, Left grinder blocked:
 - Kahvikoneen mylly on tukossa
 - Nosta näytön paneeli ja käännä sen alla oleva vihreä kahva vasemmalle. Tämä vapauttaa kahvimyllyn lukituksen ja saat papuastian nostettua pois paikaltaan
 - Ota kassalippaan alapuolella olevasta alimmasta laatikosta kahvikoneen huoltotarvikepussista musta nyrkin kokoinen muovinen myllyn manuaaliseen vääntämiseen tarvittava osa.
 - Aseta osa sille kuuluvalla paikalle myllyyn ja pyöritä molempiin suuntiin, jotta jumissa oleva papu irtoaa
 - Aseta säiliö takaisin paikalleen
 - Käännä vihreä vipu oikealle ja laske paneeli
 - Kokeile myllyn toimintaa painamalla jotain kahvituotetta
 - Toista tarvittaessa niin kauan, että mylly alkaa jauhamaan

Kun sairastut



Mitä tehdä, kun sairastut?

Ilmoita asiasta mahdollisimman pian ravintolapäällikölle **soittamalla** numeroon

Jos ravintolapäällikkö ei vastaa soittoosi niin **soita** vuoropäällikölle numeroon

Jos vielä käy niin heikosti, ettei vuoropäällikkökään vastaa, **soita** omistajalle

Jos näistä ei kukaan vastaa, mikä on hyvin epätodennäköistä, lähetä viesti ravintolapäällikölle kertoen tilanteesta

Ota yhteys työterveyshuoltoon, joka meillä sijaitsee **Mehiläisessä** soittamalla numeroon **010 414 00**

(Lisätietoja Mehiläisestä <https://www.mehilainen.fi/tyoterveys/tyontekijalle>)

Loft Cafen työntekijöille sairasloman toteaa lääkäri tai hoitaja, jonka luona käydään **paikan päällä Mehiläisen toimipisteessä**

Toimita sairaslomatodistus lähimmälle esihenkilöllesi viimeistään, kun tulet tervehtytyäsi takaisin töiden pariin

Jos työskentelet vuokratyöväilytyksen kautta, työterveyteen ja sairaslomatodistukseen liittyvissä asioissa toimit heidän ohjeiden mukaan, kuitenkin ilmoittaen mahdollisimman pian Loft Cafelle yllä olevien ohjeiden mukaan

Häiriötilanteet



Hätätilanteet, joissa tiedät tai epäilet, että jonkun henki, terveys tai omaisuus tai ympäristö on uhattuna tai vaarassa:

1. Kun huomaat tilanteen, jossa on tarve soittaa apua paikalle, ota tilanteessa oleviin kontaktia ja selvitä mitä on tapahtunut sekä tarvitaanko tilanteeseen apua
2. Jos tilanteeseen tarvitaan apua, **soita hätänumeroon 112** (Hätänumeroon soittaminen on maksutonta, joten käytä omaa puhelinta, jos muuta ei ole heti saatavilla)
3. Kerro tilanne ja kohteen sijainti selkeästi sekä vastaa esitettyihin kysymyksiin selkeästi ja rauhallisesti. Toimi hätäkeskuksen ohjeiden mukaan: **Loft Cafen osoite on Joulumaantie 1, 96930 Rovaniemi**. Tarkentavia tietoja sijaintiin ensiavun paikalle löytämisen helpottamiseksi on **Lahjatalo, pohjoispääty, yläkerta, sisäänkäynnit talon pohjoispäädystä yläkerrasta, aukion puolelta terrassilta yläkerrasta**.
4. Mene itse tai lähetä joku toinen ohjaamaan apua ulkoa sisälle kohteeseen
5. Varmista avun saavuttua voitko auttaa tilanteessa jotenkin ja jos tilanne on muualla kuin kahvilan tiloissa voitko poistua tilanteesta

Kiinteistössä olevat viat

Soita lahjatalon kiinteistöhuoltoon (Napapiirin talohuolto Oy) **040 350 1554** (24 h päivystys) ja tee ilmoitus ongelmasta. Numeroon voi soittaa kuka vain henkilökunnan jäsen, ei pelkästään esihenkilöt. Ilmoita kuitenkin esihenkilöille, että olet tehnyt ilmoituksen tietystä syystä. Ilmoita myös mahdollinen aika, milloin kiinteistöhuolto tulee ongelman korjaamaan.

Esimerkkejä ongelmista:

- Sähköviat (tarkista ensin varastoa vastapäätä sijaitsevasta sulakekaapista onko sieltä sulake palanut, lisää sulakkeita löytyy kassan alta ensimmäisestä laatikosta)
- Vessoihin liittyvät ongelmat
- Palaneet lamput terrassilla
- LVI ongelmat

Kahvikoneeseen, uuniin tai kylmälaitteisiin liittyvät ongelmat

- Kysy ensin ravintolapäälliköltä tai vuoropäälliköltä onko heillä tietoa, miten ongelma korjataan
- Jos he eivät osaa ongelmissa auttaa, ole yhteydessä **Etunimi Sukunimi**

Kassaan liittyvät ongelmat

- Kysy ensin ravintolapäälliköltä tai vuoropäälliköltä onko heillä tietoa, miten ongelma korjataan
- Jos he eivät osaa ongelmissa auttaa, ole yhteydessä kassaohjelma Mandon asiakastukeen puhelimitse **0600 12356** (Ma-Pe klo 9–16)

Palkkaan tai palkkakuitteihin liittyvät kysymykset

- Omistaja Etunimi Sukunimi

Työvuoroihin liittyvät kysymykset sekä toiveet

- Ravintolapäällikkö Etunimi Sukunimi

Puhtaanapito



Asiakasviihtyvyyden ja kaikille mukavan työilmapiirin säilyttämiseksi puhtaanapito on yksi tärkeimpiä tehtäviä

Tämä tehtävä kuuluu kaikille työntekijöille!

Yleisiä ohjeita siisteyteen:

- **Siivoa heti omat jälkesi**
- **Laita työvälineet niille kuuluville paikoille**
- **Pyyhi pöytäpinnat** heti kun näet sen tarpeelliseksi
- Ota luutu mukaan, kun menet korjaamaan likaisia astioita pöydistä
- Kerää lattialla näkemäsi roskat pois käsin tai rikkalapiolla
- **Muista pitää vitriini järjestyksessä ja puhtaana:** vaihda tuotteita pienemmille vadeille, pyyhi hyllyjä sekä asiakkaiden puolta vitriinistä aina tarpeen mukaan
- Pese työvälineet ja koneet ohjeiden mukaan

Asiakkaiden puolen lattiapintojen siivous suoritetaan aamuvuorossa. Tällöin lattiat ensin imuroidaan (siirrä penkit pois pöytien alta) sekä tämän jälkeen mopataan kunnolla. Imurin löydät varastosta ja mopin, harjan sekä ämpärin löydät siivouskomerosta varastoa vastapäätä.

Henkilökunnan puoli lattiasta eli tiskin tausta pestään myös aamuisin. Levitä kumimaton päälle mietoa pesuaine-vesiseosta ja harjaa lattiasta lika irti. Anna vesiseoksen vaikuttaa hetken aikaa liottaen hankalimpia likoja irti. Voit tällä välin mopata, vaikka salin lattian. Harjaa matto uudelleen ja tämän jälkeen moppaa matosta enimmäkseen vedet pois.

Santa Claus Village

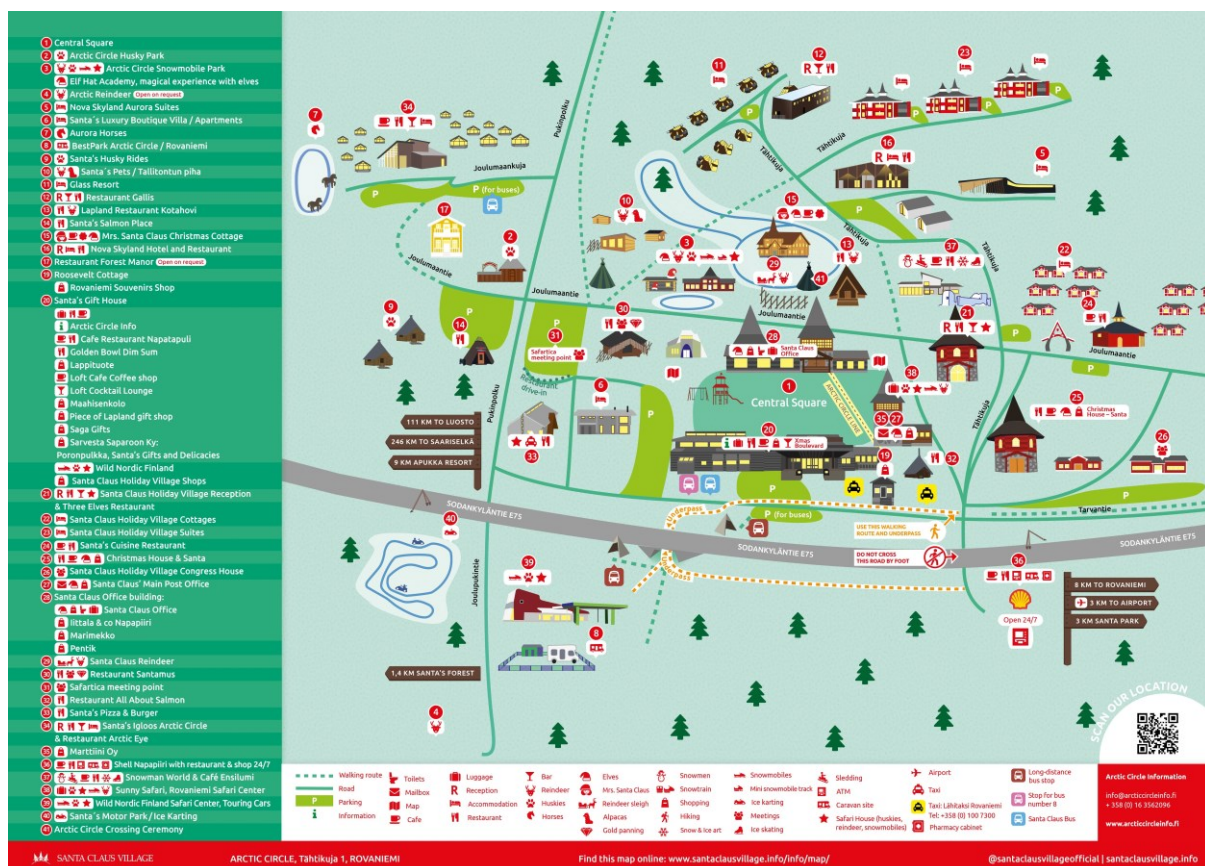


Rovaniemeltä kahdeksan kilometrin päässä sijaitsevan Napapiirin matkailun alkuaajaksi katsotaan vuosi 1950, jolloin Yhdysvaltain presidentin puoliso Eleanor Roosevelt tuli Rovaniemelle tutustumaan toisen maailmansodan jälkeisen uudelleen rakentamisen edistymiseen. Hänen toiveenaan oli vierailun aikana tutustua myös Pohjoiseen Napapiiriin. Pohjoinen Napapiiri on leveyspiiri, joka sijaitsee 66°33'45.9" päiväntasaajalta pohjoiseen. Tämän leveyspiirin pohjoispuolella aurinko ei keskikesällä laske eli alueella nautitaan ilmiöstä keskiyön aurinko eikä keskitalvella aurinko nouse eli alueen valtaa kaamos.

Tämän vierailun vuoksi virkamiehet lähtivät kiireellä rakennuttamaan Napapiirille hirsimökkiä arvovieraansa kunniaksi. Tämä kyseinen mökki eli Rooseveltin maja on edelleen avoinna matkailijoille Joulupukin Pajakylässä Napapiirillä.

Tämän voidaan sanoa olleen Joulupukin pajakylän alkujuuri, mistä matkailu napapiirillä on lähtenyt liikkeelle ja siitä kehittynyt 1980-luvulla pajakyläksi, jossa joulupukki tapaa matkailijoita, Korvatunturin sijaan.

Me olemme töissä joulupukin maassa, joten käyttäydymme sen mukaisesti. Me emme ole tonttuja, mutta jouluntaikaa voimme aina asiakkaille suoda. Voit tarjota yllätykseksi lapsiasiakkaille pienen suklaakonvehdin terveisinä joulupukilta tai keksiä muita tapoja ilahduttaa asiakasta.



Lahjatalo, jossa Loft Cafe sijaitsee, tunnetaan myös inforakennuksena. Tästä rakennuksesta alakerrasta löytyy info, jonne voit ohjata asiakkaat, joiden kysymyksiin, et osaa vastata tai he, jotka ovat hukanneet jotain eikä sitä löydy Loft Cafesta.

Asiakkaiden eniten esittämä kysymys on vessojen sijainti. Lahjatalosta löytyy useita vessoja, jotka ovat kaikki maksullisia. Ne toimivat niin, että asiakas soittaa vessan ovesta löytyvään numeroon tai skannaa QR-koodin. Puheluun ei vastaa kukaan vaan vessan ovesta alkaa kuulua pitkä piippausääni. Tällöin vessa on auki. Meiltä löytyy ilmaiset puhelinnumerot vessojen avaamiseen asiakkaillemme. Numero löytyy kuitista. Yläkerrasta löytyy meidän vieressämme sijaitsevat vessat, joissa on yksi vessa miehille ja yksi naisille. Alakerrasta Furberryn portaiden juurelta löytyy toinen isompi vessa, jossa useita wc koppeja. Myös rakennuksen eteläpäädyssä löytyy vessat Ravintola Napatapulin läheisyydestä. Ilmaiset vessat löytyvät Joulupukin pääkonttorilta.

Tutustu yllä olevaan karttaan niin pääset tutustumaan alueen palveluihin ja niiden sijainteihin.

Suosittelen tutustumaan myös Joulupukin Pajakylän eli Santa Claus Villagen virallisiin verkkosivuihin:

<https://santaclausvillage.info/fi/>

Tuotteet



Kahvit ja muut kuumat juomat (myös alkoholilliset)

Espresso

- Vahva italialaistyyppinen kahvi, joka on kooltaan pieni (meillä noin 2cl)
- Voidaan juoda sellaisenaan tai käyttää juomien pohjana
- Tarjoillaan espressokupista

Espresso Macchiato

- Espresso, jossa on maitovaahtoa päällä
- Tarjoillaan espressokupista

Double Espresso

- Tupla espresso eli kaksi annosta espressoa
- Tarjoillaan espressokupista

Americano

- Espresso, johon lisätään kuumaa vettä
- Tarjoillaan pienestä kahvikupista
- Lautanen, suklaa ja kahvilusikka

White Americano

- Americano, johon lisätään kuumaa maitoa
- Tarjoillaan pienestä kahvikupista
- Lautanen, suklaa ja kahvilusikka

Cappucino

- Maitokahvi, joka valmistetaan espressosta ja notkeasta maitovaahdosta
- Tarjoillaan cappucinokupista
- Lautanen, paperi, suklaa ja kahvilusikka

Cafe Latte

- Amerikkalaistyylinen miesto maitokahvi, joka valmistetaan tuplaespressosta ja reilusta kuumasta maidosta ja pienestä maitovaahdosta
- Tarjoillaan lattelasista

- Lautanen, paperi, suklaa ja pitkä lusikka

Latte Macchiato

- Samanlainen kuin latte, mutta latessa kaikki saa mennä sekaisin, macchiatossa lasketaan lasiin ensin maidot ja espresso niiden jälkeen, jolloin espresso jää maitovaahdon ja kuuman maidon kerrosten väliin
- Tarjoillaan lattelasista
- Lautanen, paperi, suklaa ja pitkä lusikka

Flat White

- Sisältää tuplaespresson, kuumaa maitoa ja maitovaahtoa
- Tarjoillaan cappucinokupista
- lautanen, paperi, suklaa ja kahvilusikka

Cafe au Lait

- Puolet kuumaa maitoa ja puolet vahvaa kahvia
- Tarjoillaan Muurlan lasikupista
- Keskikokoinen lautanen, paperi, suklaa ja keskikokoinen lusikka

Choco Coffee

- Kaakao, jossa on yksi espresso
- Tarjoillaan isosta kahvikupista
- Lautanen, suklaa ja keskikokoinen lusikka

Hot Chocolate

- Maitokaakao, joka valmistetaan kaakaojauheesta, kuumasta vedestä ja kuumasta maidosta
- **Kaakaojauhe sisältää maitoa**
- Voidaan tehdä maidottomana käyttämällä maidotonta kaakaojauhetta, johon sekoitetaan kuuma vesi ja mahdollisesta kasvimaitoa
- Tarjoillaan isosta kahvikupista
- Keskikokoinen lusikka
- Mukaan: säätö n 120 %, iso kuppi Kermavaahdolla tai/ja vaahtokarkeilla: biohajoava ruokalusikka

Hot Chocolate Pieni

- Pienempi versio kaakaosta
- Tarjoillaan pienestä kahvikupista
- Reunalle karkkikeppi
- Lautanen ja pieni lusikka suoraan kuppiin
- Mukaan: pieni kuppi, kääreessä oleva karkkikeppi kannen päälle
- Kermavaahdolla tai/ja vaahtokarkeilla: biohajoava ruokalusikka

Babychino

- Kuumaa maitoa, maitovaahtoa ja kaakaojauhetta
- Tarjoillaan pienestä kahvikupista
- Reunalle karkkikeppi
- Lautanen ja pieni lusikka suoraan kuppiin
- Mukaan: pieni kuppi, kääreessä oleva karkkikeppi kannen päälle

Tee

- Saatavissa vain teepusseja
- Asiakasta pyydetään valitsemaan tee. Teepussi avataan ja laitetaan asiakkaalle kuumaan veteen valmiiksi.
- Tarjoillaan isosta kahvikupista
- Lautanen ja keskikokoinen lusikka
- Mukaan: pieni kuppi

Chai Latte

- Kaksi pumppausta (2 cl) Chai siirappia sekä steamer (kuumaa maitoa ja maitovaahtoa). Päälle kanelia.
- Tarjoillaan lattelasista
- pitkä lusikka
- Mukaan: iso kuppi

Kuuma Vesi

- Tarjoillaan isosta kahvikupista ilman lusikkaa
- Jos tilaaja ei ole aasialainen, katso onko asiakkaalla omat teet mukana ja puutu toimintaan, jos on

Kuuma Maito

- Tarjoillaan isosta kahvikupista ilman lusikkaa
- Katso onko tilaajalla omat kaakaot mukana ja puutu toimintaan, jos on

Extrat:

- **Kermavaahto:** Nätisti pursotetaan kohtuullinen määrä
- **Vahtokarkit:** Jos juomaan tulee vain vahtokarkit, voi ne laittaa suoraan juomaan. Jos juomaan tulee kermavaahto ja vahtokarkit, laitetaan vahtokarkit keskikokoiselle lautaselle.
- **Kasvimaito:** Kuumiin juomiin vaahdotetaan sauvalla. Voit valita koneesta kuuman maidon, maito vaahdon tai hienon maitovaahdon
- **Kofeiiniton:** Yksi mitallinen kofeiinitonta kahvia kahvikoneen luukusta ja odotetaan kunnes näyttöön ilmestyy takaisin kahvivalikko, jossa kirkaana näkyy kaikki vaihtoehdot, joita voit valmistaa kofeiinittomana ja sen jälkeen valitse tuote
- **Siirappi:** Vakiomäärä on 2 cl, mutta voi käyttää maalaisjärkeä ja laittaa pienempiin juomiin vähemmän, koska siirapeissa on sokeri valmiina

Piparikaakao

- Kaksi pumppausta (2 cl) piparisiirappia, kaakao, kermavaahto ja piparimuru
- Tarjoillaan Muurlan kuumajuomalasi
- Lusikka kuppiin ennen kermavaahtoa
- Mukaan: iso kuppi ja biohajoava ruokalusikka

Glögi / Glögi Vodkalla

- **Alkoholiton:** 8 cl glögitiivistettä ja koneesta “glögien vesi”
- **Alkoholillinen:** 4 cl glögitiivistettä, 4 cl puolukkavodkaa ja koneesta “glögien vesi”
- Tarjoillaan Muurlan kuumajuomalasista
- Keskikokoinen lusikka

Kaakaot eri alkoholeilla

- Tarjoillaan Muurlan kuumajuomalasista
- Tilattua alkoholia 4 cl
- Voi antaa kerman ilmaiseksi juomaan, jos asiakas haluaa

- Voi tehdä myös isommalla alkoholimäärällä, jos asiakas haluaa näin

Glühwein (Hot Wine, Mulled Wine)

- Kuuma maustettu punaviini, joka on erityisen suosittua mm. Saksassa talvisai-kaan
- Tarjoillaan Muurlan kuumajuomallasista
- Tarjoiluannos on 16cl

Kylmät juomat

Ice Cafe Latte

- Jäitä lasi täyteen, espresso ja kylmää maitoa purkista, voidaan valmistaa myös koneen napista, mutta tuote minkä se antaa ei ole kylmä vaan käden lämpöinen
- Tarjoillaan lattelasista
- Lautanen, paperi, suklaa ja pitkä lusikka
- Mukaan: Kirkas kuppi ja kupukansi sekä pilli

Ice Americano

- Lasi täyteen jäitä, esresso ja kylmää vettä. Älä laske vettä lasiin suoraan hanasta vaan kannun kautta.
- Tarjoillaan lattelasista
- Lautanen, paperi, suklaa ja pitkä lusikka
- Mukaan: Kirkas kuppi ja kupukansi sekä pilli

Ice Tea

- Viisi pumppausta jäätee siirappia, lasi täyteen jäitä ja kylmää vettä. Älä laske vettä lasiin suoraan hanasta vaan kannun kautta.
- Tarjoillaan jääteelasista
- Mukaan: Kirkas kuppi ja kupukansi sekä pilli

Alkoholilliset juomat

Viinit

- Valko- ja punaviini: Viinilasi
 - Vain piccolopulloja
 - Viinipullot avataan ja koko pullo tyhjennetään lasiin
 - Pulloa ei anneta asiakkaalle pöytään
- Kuohuviinit ja Shampanjat: Kuohuviinilasi
 - Kuohuviinipullot avataan ja korkki otetaan pois
 - Lasi täytetään puoleen väliin ja loput annetaan asiakkaalle pullossa mukaan
 - Voidaan myös antaa pelkkä lasi ja avattu pullo, jos asiakkaalle on helppompaa kantaa ne pöytään.
- Muut alkoholit
 - Jos asiakas haluaa esim. pelkän vodkan, tarjoillaan se ja kaikki muut viinat ja liköörit tulppaanilasista
 - Tarjoiluannos on 4cl

Oluet

- Tornion panimon lager: Kapea olutlasi
- Saimaa IPA: Pallolasi

Siiderit ja lonkerot

- Kaadetaan suoraan pallolasiin, ei jätetä tölkkiin, jos asiakas ei sitä erikseen vaadi
- Asiakkaalta kysytään, haluaako hän jäitä

Makeat tuotteet

Vadelma-Suklaakakku (L)

- Päivi valmistaa pohjan, kahvilassa täytetään ja koristellaan
- Laktoositon
- Sisältää kananmunaa ja gluteenia sisältäviä viljatuotteita
- Kerma, vadelmahillo, vadelmat, vaniljakreemijauhe, tumma leivontasuklaa

Porkkanakakku (L)

- Päivi valmistaa pohjan, kahvilassa täytetään ja koristellaan
- Sisältää kananmunaa, hasselpähkinää sekä gluteenia sisältäviä viljatuotteita
- Laktoositon
- tuorejuusto, tomusokeri, voi, hasselpähkinä

Juustokakku (L)

- Päivi valmistaa, kahvilassa koristellaan
- Gluteeniton, joten tarkista, että koristeetkin ovat
- Sisältää liivatetta

Kanelipulla (L)

- **Sisältää:** vehnä, muna, maito, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- **Ei sisällä:** laktoosi
- Suomi

Karpalo-kinuskileivos (G,L)

- **Sisältää:** Muna, maito
- **Saattaa sisältää:** Pähkinä, mantelit, maapähkinä
- **Ei sisällä:** laktoosia, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- Suomi

Macaron

- **Sisältää:** laktoosia, soijapavut, pähkinä, pistaasipähkinä, ohra, muna, mantelit, maito, gluteenia sisältävät viljat ja tuotteet
- **Saattaa sisältää:** rikkidioksidia ja sulfiitteja, seesaminsiemenet, maapähkinä
- Ranska

Mustikkapiirakka (V)

- **Sisältää:** vehnä, soijapavut, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- **Saattaa sisältää:** pähkinä, mantelit
- **Ei sisällä:** muna, maito
- Suomi

Omenakakku (M)

- **Sisältää:** vehnä, muna, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- **Saattaa sisältää:** pähkinä
- **Ei sisällä:** laktoosia, äyriäiset, rikkidioksidi ja sulfiitteja, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, nilviäiset, maito, maapähkinä, lupiini ja kalat
- Alankomaat

Suklaadonitsi

- **Sisältää:** vehnä, muna, maito, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- **Saattaa sisältää:** Soijapavut
- **Ei sisällä:** Äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, maapähkinä, lupiini, kalat
- Ruotsi

Suolaiset tuotteet

Poroleipä

- **Rieskaneliö (M)**
 - **Sisältää:** Vehnä, ruis, ohra, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Ei sisällä:** Maito
 - Ruotsi
- **Porosalami**
 - **Sisältää:** Rommi, poronliha
 - Suomi
- **Margariini (M)**
 - **Ei sisällä:** Äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maito, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Sisältää** ei pakollisesti ilmoitettavia allergeeneja
 - Suomi
- **Hellman's Real Majoneesi**
 - **Sisältää:** Muna

- Puola
- **Tomaatti**
 - Suomi
- **Salaatti**
 - Suomi

Lohileipä

- **Rieskaneliö (M)**
 - **Sisältää:** Vehnä, ruis, ohra, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Ei sisällä:** Maito
 - Ruotsi
- **Philadelphia tuorejuusto (L)**
 - **Sisältää:** maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Saksa
- **Kylmäsavukirjolohifileesiivu**
 - **Sisältää:** kalat
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maito, maapähkinä, lupiini, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteetSuomi
- **Kuivattu tilli**
 - Saksa
- **Tuorekurkku**
 - Suomi

Juustoleipä (G,L)

- **Tumma pyöreä palaleipä (G)**
 - **Saattaa sisältää:** kaura
 - **Ei sisällä:** gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet

- Suomi
- **Margariini (M)**
 - **Ei sisällä:** Äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maito, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Sisältää ei pakollisesti ilmoitettavia allergeeneja**
 - Suomi
- **Cheddarjuusto viipale (L)**
 - **Sisältää:** Maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Iso-Britannia
- **Monteray Jack juustoviipale (L)**
 - **Sisältää:** maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Iso-Britannia
- **Jääsalaatti**
 - Suomi
- **Tuorekurkku**
 - Suomi

Kinkkuleipä

- **Grahamsämpylä**
 - **Sisältää:** vehnä, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Saattaa sisältää:** kaura, seesaminsiemenet, ruis, ohra, maito
 - Suomi
- **Palvikinkku**
 - **Sisältää:** maissi

- Suomi
- **Voileipäkurkku**
 - **Sisältää:** sinappi
 - Saksa
- **Jääsalaatti**
 - Suomi
- **Margariini (M)**
 - **Ei sisällä:** Äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfitteja, soijapavut, sinappi, sel-leri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maito, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - **Sisältää ei pakollisesti ilmoitettavia allergeeneja**
 - Suomi

Kana-pekoni Foccacia

- Kuivattu tomaatti ja oregano foccacia, paprikamajoneesia, kanakuutioita, tuoretta paprikaa ja mozzarellaraastetta.
- **Sisältää:** rikkidioksidia ja sulfitteja, vehnä, sinappi, muna, maito, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- Suomi

Mozzarella Foccacia

- Kuivattu tomaatti ja oregano foccacia, pestomajoneesia, mozzarellaviipaleita, aurinkokuivattua tomaattia ja tuoretta rucolaa
- **Sisältää:** vehnä, sinappi, muna, maito, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- Suomi

Kirsikkatomaatti Foccacia (V)

- **Sisältää:** Vehnä

Juusto Toast

- **Vehnäpaahtoleipä (M)**
 - Sisältää: vehnä, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Viro
- **Monteray Jack juustoviipale (L)**

- **Sisältää:** maito
- **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
- Iso-Britannia
- **Cheddarjuusto viipale (L)**
 - **Sisältää:** Maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Iso-Britannia

Kinkku-Juusto Toast (L)

- **Vehnäpaahtoleipä (M)**
 - Sisältää: vehnä, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Viro
- **Monteray Jack juustoviipale (L)**
 - **Sisältää:** maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Iso-Britannia
- **Cheddarjuusto viipale (L)**
 - **Sisältää:** Maito
 - **Ei sisällä:** äyriäiset, rikkidioksidia ja sulfiitteja, laktoosia, soijapavut, sinappi, selleri, seesaminsiemenet, pähkinä, nilviäiset, muna, maapähkinä, lupiini, kalat, gluteenia sisältävät viljat ja -tuotteet
 - Iso-Britannia
- **Palvikinkku (G,L)**
 - **Sisältää:** maissi
 - Suomi