



Perehdytysopas kahvila Skrinnarille Paloheinän toimipisteelle

Viivi Vaajanen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä Viivi Vaajanen
Tutkinto Restonomi.
Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas kahvila Skrinnarille Paloheinän toimipisteelle
Sivu- ja liitesivumäärä 17 + 23
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantajalle kahvila Skrinnarille keväällä 2024. Taustatyö perehdytysoppaalle on aloitettu syksyllä 2023. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Kahvila Skrinnari on pieni perheyryitys, jolla on toimipisteet Paloheinän ja Herttoniemen jäähalleissa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoite oli luoda kahvila Skrinnarille perehdytysopas toimimaan muisitilitana perehdyttäjälle sekä nopeuttamaan uuden työntekijän itsenäisen työskentelyn aloittamista. Jo kahvilalla työskennelleet työntekijät voivat myös hyödyntää perehdytysopasta tarkistaakseen työtehtäviin liittyviä seikkoja. Kahvila Skrinnarilla ei ole ollut aikaisempaa perehdytysmallia, joten perehdytysopas on luotu täysin tyhjästä, hyödyntäen omia havaintoja sekä työntekijöiden kokemuksia. Perehdytysopas on mahdollisimman yksityiskohtainen ja tarkka. Toimeksiantaja toivoi helposti muokattavaa perehdytysopasta, joten opas on tehty Word-tiedostoon.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustassa pohditaan perehdytyksen tavoitteita ja lainsäädäntöä Suomen lain mukaan. Perehdytysprosessia ja työnopastusta tarkastellaan. Tietoperustassa käsitellään erityisesti perehdyttäjän roolia ja sen merkitystä. Myös keinoja sitouttaa työntekijä työpaikkaan käsitellään.</p> <p>Toimeksiantajan esittelyn jälkeen tekijä käsittelee luotua perehdytysopasta. Tekijä kertoo prosessin kulusta, valmiista perehdytysoppaasta ja pohtii tehtyä työtä. Opinnäytetyön tietoperusta on tehty perehdytysoppaan luomisen jälkeen. Tekijä tarkastelee omaa oppimistaan sekä hyötyjä ja haittoja työnjärjestyksestä, jossa tämä opinnäytetyö tehtiin.</p>
Asiasanat Perehdytysopas, työnopastus, perehdytys

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite.....	1
2	Perehdyttäminen	2
2.1	Perehdytyksen tavoitteet.....	2
2.2	Lainsäädäntö	2
2.3	Perehdytysprosessi	3
2.4	Työnopastus.....	4
2.5	Perehdyttäjän rooli.....	4
2.6	Työntekijän sitouttaminen	5
3	Toimeksiantaja kahvila Skrinnari	6
3.1	Visio, missio, arvot.....	6
4	Perehdytysoppaan toteutus kahvila Skrinnarille	8
4.1	Prosessin kulku.....	8
4.2	Valmis perehdytysopas	9
4.3	Pohdinta.....	10
5	Johtopäätökset	11
	Lähteet	12
	Liitteet	14
	Liite 1. Perehdytysopas kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteelle.....	14

1 Johdanto

Kahvilatyöntekijän työtehtäviin lukeutuu myyntityön, asiakaspalvelun, siistimisen ja tiskaamisen lisäksi paljon pienempiä, myös tärkeitä työtehtäviä. Työntekijän tulee pystyä ennakoimaan pitkällekin työpäivän aikana tapahtuviin tehtäviin. Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Kerron opinnäytetyössä käsittelen kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteelle luomani perehdytysoppaan sisältöä, toimivuutta sekä perehdytyksen tärkeyttä. Käsittelen myös perehdyttäjän roolin merkitystä ja työntekijän sitouttamista.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoite on luoda kattava ja selkeä perehdytysoppas kahvila Skrinnarille Paloheinän toimipisteelle. Perehdytysoppaasta on pyritty luomaan mahdollisimman yksityiskohtainen ja selkeä, jotta täysin ulkopuolinen henkilö sitä lukiessaan pystyy toimimaan kahvilassa. Perehdytysoppas on luotu tukemaan fyysistä perehdytystä sekä varmentamaan jo olemassa olevaa tietoa ja taitoa nykyisillä työntekijöillä. Perehdytysoppaan voi lukea ennen kuin on käynyt tutustumassa Paloheinän pisteeseen, mutta sitä on syytä silmäillä vielä fyysisen perehdytyksen jälkeen. Perehdytysoppas on luotu täysin nollasta, ilman aikaisempia perehdyttämisen malleja kohdeyrityksestä, sillä yritys on juuri perustettu. Siksi sen luominen on ollut tarpeellista.

Opinnäytetyön tavoite on muodostunut seuraavalla tavalla: Millainen on hyvä ja kattava perehdytys ja miten se hyödyttää perehdyttävää yritystä? Kysymystä on pohdittu Suomen lain näkökulmasta. Luotua perehdytysopasta voi käyttää täydellisesti vain kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteellä, mutta koska kahvilalla on toinen toimipiste Herttoniemessä ja työtehtävät ovat huomattavan samanlaisia, voi perehdytysopasta harkiten soveltaa myös siellä työskennellessä.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Tavoite on määritelty seuraavasti: Millainen on hyvä ja kattava perehdytys kahvila Skrinnarissa ja miksi se on kannattavaa? Tavoitetta on pohdittu ja yritetty ratkaista seuraavilla tavoilla:

- Miksi perehdytykseen kannattaa käyttää aikaa?
- Mitä hyvä perehdytys tarkoittaa?
- Mihin hyvä perehdytys johtaa?

2 Perehdyttäminen

Lähin esihenkilö on vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä sen suunnittelusta ja valvonnasta. Tilanteen vaatiessa perehdytyksen voi kumminkin jakaa useammalle koulutetulle henkilölle. (Tehy s.a.) Työpaikalla tulisi aina olla perehdytysuunnitelma, jonka mukaan uudet henkilöt koulutetaan. Perehdyttämällä työntekijä tutustuu kyseiseen yritykseen, sen työympäristöön sekä käytäntöihin. (Työturvallisuuskeskus s.aa.)

2.1 Perehdytyksen tavoitteet

Onnistunut perehdyttäminen edellyttää työyhteisön valmiutta ottaa vastaan uusi työntekijä. Perehdytyksen päätavoite on opettaa työpaikan toimintatavat, sitouttaa työntekijä ja opettaa jotakin uutta. Toinen tärkeä tavoite, jota ei ole syytä unohtaa on perehdytyksen merkitys tilanteiden ennakoinnissa, kuten työtaturmien ehkäisemisessä. Perehdytyksen on määrä antaa työntekijälle valmiudet toimia työympäristössään turvallisella tavalla. (Työturvallisuuskeskus s.aa.)

Perehdytys voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: yleinen työturvallisuus, perehdytys juuri siihen työtehtävään johon työntekijä on tulossa sekä jatko-opastus työtehtävissä (Turun Sanomat 30.5.2020). Perehdytystä on uuden työntekijän perehdyttämisen lisäksi syytä tehdä aina, jos jo olemassa olevan työntekijät työtehtävä muuttuu, toimipiste vaihtuu, työtä tehdään harvoin, työmenetelmät muuttuvat, tapahtuu virhe tai huomataan puutetta perehdytyksessä. (Työturvallisuuskeskus s.ab.)

Työnopastukseen kuuluu muun muassa ennen varsinaisen työn aloittamista toimitiloihin tutustuminen, työpaikan tapojen ja tavoitteiden esittely sekä työntekijän työtehtävien esittely Myös uuden työntekijän lähin henkilö, jolta voi pyytää apua tulee esitellä (Työturvallisuuslaitos 2020).

2.2 Lainsäädäntö

Laki velvoittaa työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän ennen työpaikalla aloittamista. Suomen laissa on laadittu työnantajalle minimivaatimukset perehdyttämisestä, mutta jokaisella työpaikalla tulee seurata omaa perehdytysuunnitelmaa. Lain on määrä lisätä työntekijöiden turvallisuutta työpaikalla sekä vähentää erinäisiä ammattitautteja. Lakia ei saa soveltaa harrastetoimintaan tai ammattiurheiluun. (Työturvallisuuslaki 2002.) Suomen laki määrittelee työpaikalla tapahtuvan perehdytyksen seuraavasti:

“Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista” (Työturvallisuuslaki 738/2002 14 §).

2.3 Perehdytysprosessi

Perehdytys on prosessi, jolla integroidaan uusi työntekijä yritykseen opettamalla hänelle sen arvoja, toimintatavat, kulttuuri ja käytäntö. Perehdytys on kannattava, sillä luodaan onnistunut työntekijäkokemus, sitoutetaan työntekijä yritykseen, luodaan parempaa tuottavuutta sekä kasvatetaan työtyytyväisyyttä. (Claned 2023.)

Perehdytysprosessi vaihtelee yrityksen koon ja toimialan mukaan paljonkin. Pienemmällä yrityksellä yksi käytännön läheinen työpäivä saattaa olla riittävä, kun taas isommalla yrityksellä perehdytys voi viedä viikon tai useamman. (Claned 2023.)

Perehdytysprosessi alkaa siihen valmistautumalla. Ennen ensimmäistä orientaatio kertaa yrityksen voi kertoa perehdytettävälle sen arvoja, työasuun liittyviä seikkoja tai lähettää täytettäväksi tärkeitä asiakirjoja, kuten työsopimuksen. Valmistautumisen jälkeen seuraa orientaatio. Tällöin yritys antaa perehdytettävälle yleiskatsauksen tämän työtehtävistä, yrityksen arvoista ja kulttuurista sekä odotuksista. (Claned 2023.)

Kaikki työntekijät tarvitsevat perehdytystä, mutta erityisesti uusi työntekijä tarvitsee vahvistettua opastusta ja opetusta. Nämä voivat olla verkkokursseja, koulutuspäiviä tai kokeneempien työntekijöiden seuraamista sivusta. Yrityksen toimintatapoihin tulee tutustua hyvin. Nämä kattavat työajat, käytöksen, turvallisuuden sekä tietoturva-asioita. (Claned 2023.)

Prosessin aikana on myös hyvä ryhmäyttää uusi työntekijä tutustuttamalla hänet kollegoihin. Suhteiden luominen kollegoihin on viihtyvyyden kannalta ratkaisevaa. Erityisesti isommissa työyhteisöissä on vaarana jäädä työyhteisön ulkopuolelle. Tämä onkin enemmän yrityksen jo olemassa olevien työntekijöiden asenteista kiinni. Yleisen asenteen ollessa avoin ja innoissaan uudesta työntekijästä on perehdytettävällä suurempi mahdollisuus viihtyä työpaikalla. (Claned 2023.)

Viimeinen perehdytysprosessin vaihe on jatkuvan tuen tarjoaminen. Työntekijän seuranta tulee suorittaa koko ajan, tarkkailemalla tämän sopeutumista työyhteisöön sekä suoriutumista hänelle laaditussa työtehtävissä. (Claned 2023.)

2.4 Työnopastus

Työnopastus on käytännönläheisempää, kuin perehdytys. Alla oleva kuva havainnollistaa perehdytyksen ja työnopastuksen eroa. Työnopastuksen aikana työntekijää opastetaan lähes kädestä pitäen ja neuvotaan erinäisissä tälle määrätyissä työtehtävissä.

Työnopastusta tarvitaan muun muassa siinä vaiheessa, kun jo yrityksessä olleen työntekijän työtehtävä tai rooli muuttuu tai jos menetelmät muuttuvat. Sen tehtävänä on auttaa työntekijää ymmärtämään omat henkilökohtaiset vastuualueet, tehtävät, vaatimukset sekä edellytykset. (työelämä.fi 2024.) Erona perehdytykselle, työnopastuksen piirteisiin lukeutuu työkokonaisuus, mistä osista työ koostuu sekä mitä tietoa ja taitoa työssä tarvitaan (Työturvallisuuskeskus s.ab).

Erityisesti kahvilatyössä on tärkeää osata ennakoida tulevaa. Joskus ennakointi tarkoittaa myytävien tuotteiden etiketin kääntämistä asiakkaan ostoprosessin helpottamiseksi tai jopa viikkojen päähän tarvittavien raaka-aineiden ostoslistan ja arvioinnin tekoa. Ennakointia on erityisen hankala opettaa. Sitä on paras harjoitella konkreettisesti työtä tehden, mutta työnopastuksella sitä voidaan helpottaa. Perehdyttäjän opastaessa konkreettisesti työtehtävien seurauksia ennakoinnin taito harjaantuu. (Työturvallisuuskeskus s.aa.)



Kuva 1. Perehdyttämisen ja työnopastuksen ero (Työturvallisuuskeskus s.aa.)

2.5 Perehdyttäjän rooli

Perehdytys alkaa jo ennen uuden työntekijän kohtaamista. Perehdyttävän yrityksen tulee laatia perehdytysuunnitelma, jakaa vastuu perehdyttäjien kesken ja luoda aikataulu. Uudesta työntekijästä on suotavaa ilmoittaa ajoissa työpaikalla, jotta hänet pystytään ottamaan vastaan avoimin mielin. Perehdyttäjä tulee olla nimettynä jo ennen perehdytyksen alkua, kuitenkin niin että perehdyttämisen osa-alueita on voitu jakaa useammalle perehdyttäjälle. Perehdytys onnistuu parhaiten, kun

kokenein työpaikalla toiminut työntekijä perehdyttää, on positiivisella mielellä vastaanottamassa perehdytettävää ja aidosti haluaa onnistua toisen työntekijän alkuun auttamisessa. (Työterveyslaitos s.a.)

Uuden työntekijän on erityisen hankala sopeutua uuteen työpaikkaan, mikäli työyhteisö ei ole vastaanottava. Ei riitä, että pelkkä perehdyttäjä on avoin ja innoissaan uudesta työntekijästä. Erityisesti isommassa työyhteisössä, jossa omat porukat ovat jo muodostuneet on vaarana jäädä ulkopuolelle. Koko tiimin tulee olla valmiina auttamaan uutta työntekijää ja tutustumaan tähän avoimin mielin. Avun antamisella, ilmeillä ja eleillä on valtava merkitys ryhmäytymisessä. (Claned 2023).

2.6 Työntekijän sitouttaminen

Onnistunut perehdyttäminen sitouttaa työntekijän työpaikkaan. Silloin työntekijä on tuottavampi ja harvoin poissa. Hyvinvoiva työntekijä on yleensä sitoutunut. Muun muassa palkalla, työeduilla, työpaikalla vallitsevalla ilmapiirillä, työn raskaudella ja kynnyksellä lähestyä esihenkilöä on suuri vaikutus työntekijän hyvinvointiin (koulutus.fi 2019.) Työnsä osaava pyrkii kantamaan vastuun hänelle luotetuista työtehtävistä. Perehdytys ja työnopastus motivoi ja kannustaa työntekijää onnistumaan työpaikalla. Hyvin perehdytetty työntekijä rohkenee pyytää apua ja ilmaisemaan epävarmuuttaan sitä tarvittaessa. (Työterveyslaitos 2024.)

Työntekijän sitouttaminen on yritykselle elintärkeä taito osata, sillä on suora vaikutus yrityksen kilpailukykyyn (EduSavo). Kova vaihtuvuus työntekijöissä lisää aina vain uusiutuvaa rekrytointi- ja koulutustarvetta ja voi siten käydä kovinkin kalliiksi yritykselle. Sitoutunut työntekijä on paitsi yrityksen sisäiselle toimivuudelle kannattava, myös yrityksen ulkopuolella kielii hyvää kuvaa toimivasta yrityksestä. (If, Vahinkovakuutus Oyj.)

3 Toimeksiantaja kahvila Skrinnari

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii kahvila Skrinnari. Toimipisteitä on kaksi, Paloheinässä ja Herttoniemessä. Yritys perustettiin kesällä 2023 ja se aloitti toimintansa ensin Paloheinän toimipisteellä elokuussa 2023 ja muutaman viikon kuluttua Herttoniemen toimipisteessä. Yrityksen omistajia on kolme ja työntekijöitä viisi. Kahvila Skrinnari on jäähalleissa toimiva kahvila. Se myy kahvin ja leivosten lisäksi erilaisia jääurheiluun tarvittavia varusteita kuten varusteteippejä ja eristysnauhoja. Aina tarjolla olevien myytävien lisäksi Skrinnari tarjoaa catering palveluja ja järjestää lounasruokailua tilauksesta.

Skrinnari on perheyritys ja sen tavoitteena on rikkoa mielikuva tavallisen jäähallin tylsästä kahvista ja luoda mukava ja yhteisöllinen oleskelutila kaikille sitä tarvitseville. Yhtenä tavoitteista on luoda lähistöllä asuville paikallinen ja mukava kahvila, jossa viettää aikaa kahvikupin ja ystävien ääressä. Alla oleva kuva on kahvilan logo. Herkästä ja sympaattisesta logosta huomaa yrityksen tavoitteen rikkoa perinteisiä jäähallilla toimivien kahviloiden mielikuvaa.



Kuva 2. Kahvila Skrinnarin logo

3.1 Visio, missio, arvot

Yrityksen toiminta on vielä niin tuoretta, että selkeää vastausta en ole saanut sen visiosta, missiosta tai arvoista. Kahvila Skrinnarin ollessa perheyritys olen kumminkin onnistunut löytämään muutamana yhteisen arvon työntekijöitä ja esihenkilöitä tarkkailllessani. Kaikille on ollut tärkeää työilmapiirin positiivisuus, yhteiset työmenetelmät sekä tavat, joilla työtä tehdään.

Yritys on prosessin aikana laajentanut toimintaansa jonkin verran ja tehnyt kovasti töitä markkinoinnin eteen. Se on osallistunut lasten ja nuorten leiritoimintaan järjestämällä ruokailuja sekä osallistuu tulevaisuudessa erilaisiin tapahtumiin niin sanotusti liikkuvana kahvilana.

Työntekijöille on ollut erityisen tärkeää asiakkaiden viihtyvyys ja toiveiden täyttäminen. Asiakkaan esittäessä toiveen liittyen kahvilan toimintaan, olen huomannut työntekijöiden ottavan toiveen tosisaan. Toiveita ja ehdotuksia on täytetty resurssien mukaan ja toimintaa on pyritty koko ajan kehittämään.

4 Perehdytysoppaan toteutus kahvila Skrinnarille

Perehdytysoppaan luominen aloitettiin tutustumalla kahvila Skrinnarin Paloheinän pisteen toimitiloihin, tuotteisiin ja työpäivien kulkuun. Kahvila aloitti toimintansa elokuussa 2023. Olin ensimmäinen työntekijä, joten perehdytykseni on tapahtunut arjessa itse oppimalla. Siten olen todennut hyviä sekä huonoja toimintatapoja ja koonnut oppimistani ja tutkimistani asioista perehdytysoppaan Paloheinän toimipisteelle.

Koottuani selkeän rungon perehdytysoppaan sisällöstä, aloin muokkaamaan opasta haastatteleamalla asiakkaita ja kahvilan muita työntekijöitä. Perehdytysoppaasta on pyritty luomaan mahdollisimman selkeä, tiivis kokonaisuus, joka sisältää kattavasti tietoa kahvilan toiminnasta ja työpäivän aikana tehtävistä askareista. Sen tarkoitus on helpottaa kahvilalla työskentelevän arkea sekä sujuvoittaa työpäivän kulkua.

4.1 Prosessin kulku

Aloitettuani työsuhteen kahvila Skrinnarin kanssa elokuussa 2023, sovimme toimeksiantajan kanssa heti perehdytysoppaan luomisesta. Aloitin sen tekemisen kumminkin vasta keväällä 2024. Sain luoda parhaaksi näkemäni perehdytysoppaan tyhjästä, hyödyntäen puolenvuoden fyysistä työkokemusta kyseisellä toimipisteellä ja soveltaen aikaisempaa kokemustani kahvila-alalta. Tavoitteenani oli luoda sellainen perehdytysopas, että perehdytettävä pystyisi selviytymään jopa ilman perehdyttäjää astuessaan ensimmäistä kertaa Paloheinän toimipisteelle.

Koottuani rungon perehdytysoppaan sisällöstä aloin tarkastelemaan toimintaa kahvilalla tarkemmin. Kirjoitin muistiinpanoja omasta ja kollegoiden toiminnasta, kyselin mielipiteitä ja neuvoa, jotta saisin luotua mahdollisimman selkeän, helposti ymmärrettävän perehdytysoppaan. Oppaassa on valokuvia, jotta sen ymmärtäminen selkeytyy entisestään.

Aloitin kirjoittamisen kuvailemalla askel askeleelta tavallisen työpäivän kulun. Pyrin kuvailemaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti jokaisen askeleen päivän aikana. Kokonaisuuden valmistuttua, purin päivän pienempiin osiin seuraavasti: kahvilan avaaminen, työpäivän aikana hoidettavat työtehtävät sekä kahvilan sulkeminen. Kuvailen jokaiseen osaan liittyviä työtehtäviä harkitusti ja yksityiskohtaisesti.

Kun olin mielestäni luonut valmiin perehdytysoppaan lähetin sen kommentoitavaksi ohjaajalleni. Sain korjausvinkkejä ja tein mielestäni tarvittavat korjaukset oppaaseen. Sen jälkeen lähetin oppaan vielä kerran kommentoitavaksi ja jälleen korjasin muutamia kohtia.

4.2 Valmis perehdytysopas

Kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteen valmiissa perehdytysoppaassa on yhteensä yhdeksän lukua ja 23 sivua. Opas on kirjoitettu suomen kielellä. Se alkaa kansilehdellä, jota seuraa sisällysluettelo. Sisällysluettelon jälkeen alkavat pääluvut. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan lyhyesti, kenelle perehdytysopas on.

Toisessa luvussa esitellään jäähallin ja kahvilan tilat ulkoa ja sisältä. Luvussa kerrotaan paikoista, joita työpäivän aikana tulee tarvitsemaan. Mainitaan tarvittavien avainten sijainti, ison ulkona olevan roska-astian sijainti ja sen käyttö, HIFK-loungen sijainti, valvomon sijainti, esitellään aula ja asiakkaiden yleiset tilat. Luvussa käsitellään myös kahvilan henkilökunnan tilat ja mitä tiloista löytyy.

Kuten aikaisemmin mainitsin kolmannessa luvussa seuraa tavallisen työpäivän kuvailu. Luvussa käsitellään kahvilan avausta ja sulkemista pintapuoleisesti, sillä niihin perehdytään myöhemmin tarkemmin oppaan edetessä. Luvussa mainitaan myös, milloin kahvilassa on kiireisintä sekä viitataan jäävuorolistojen tulkitsemiseen.

Neljäs luku kuvailee kahvilan avaamisen hyvin yksityiskohtaisesti. Tieto valokatkaisijoiden sijainnista voileipien tekoon ja pakkasten sisältöön löytyy kaikki kyseisestä luvusta. Luku on myös kaikista pisin, vaikka avaamiseen kuluu käytännössä noin 20 minuuttia.

Viides luku kertoo asiakaspalvelun tärkeydestä ja miten sitä tulee kahvilassa työskennellessä suorittaa. Luvussa on ohjeet tervehtimisestä sekä maksun ottamisesta asiakkaalta. Asiakaspalvelu on taito, joka ei ole itsestään selvyytä. Sitä on kuitenkin hankala opettaa tekstin välityksellä, sillä jokainen asiakaskohtaaminen on yksilöllinen ja uniikki.

Kuudes luku on kahvilan sulkemisesta ja siihen liittyvistä työtehtävistä. Vaikka sisältö on jokseenkin saman kaltainen kuin kahvilan avaamisessa, on siinä asiaa vain noin sivun verran.

Seitsemäs luku kertoo kuormien vastaanotosta ja tuotteiden säilyvyydestä. Luvussa on ohjeita tavarantoimittajien kohtaamiseen sekä kahvilalla myytävien elintarvikkeiden säilyvyyteen.

Kahdeksas luku on kahvilan yleisen siisteyden ylläpitämisestä sekä yleisilmeen merkityksestä. Siinä kerrotaan pintapuoleisesti siisteyden vaikutuksesta asiakkaan silmissä erityisesti kahvila-alalla työskennellessä.

Yhdeksäs eli viimeinen luku kattaa jäävuorolistojen tulkitsemisen ja tulostamisen. Siinä kerrotaan myös hallimestareista ja hipaistaan hieman heidän merkitystään kahvilalle.

4.3 Pohdinta

Opinnäytetyö on tehty normaalia poikkeavassa järjestyksessä. Ensin on kirjoitettu perehdytysopas ja vasta sitten teoriaosuus. Teoriaa kirjoittaessa oli helpottavaa ajatella perehdytysoppaan lukuja ja päätelmiä, joita olin opasta kirjoittaessa tehnyt. Olisi voinut olla jossain määrin helpompi toteuttaa ensin teoriaosuus ja sitten vasta luomaan perehdytysopasta, mutta siitä huolimatta koen onnistuneeni luomaan selkeän perehdytysopas kokonaisuuden kahvila Skrinnarille.

Perehdytysopas on täydellisesti käytettävissä vain Paloheinän toimipisteellä, mutta opasta kirjoittaessani pidin kuitenkin takaraivossa ajatuksen Herttoniemen toimipisteestä. Koska vain toimitilat ja sijainti ovat kahviloiden välillä erilaiset perehdytysopasta pystytään tarvittaessa soveltamaan myös Herttoniemen toimipisteessä työtehtävien ollessa täysin samat.

Puolen vuoden työskentelyn jälkeen kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteellä on ollut mielekästä palata ajassa taaksepäin työsuhteeni alkuun ja pohtia omia ajatuksiani, kysymyksiäni ja epävarmuuksiani aloittaessani täysin uudessa kahvilassa. Perehdytysopasta luodessani pohjauduin paljon omaan henkilökohtaiseen kokemukseeni kyseisessä paikassa ja pystyinkin sen avulla luomaan kirkkaan kuvan paperille kahvilan toiminnasta sekä siitä mitä kannattaa tehdä ja mitä ei.

5 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda selkeä perehdytysopas kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteen työtehtävistä. Toimeksiantaja toivoi saavansa kattavan ja yksityiskohtaisen perehdytysoppaan uusien työntekijöiden perehdyttämisen avuksi. Perehdytysopas toimii oppaana itsenäisen työn ohella sekä apuna ja muistilistana perehdyttäjälle.

Perehdytyksessä on tärkeää, että jokainen työntekijä saa samanlaisen perehdytyksen sekä työnopastuksen. Myös perehdyttäjien tulee olla samaa mieltä perehdytettävistä sisällöstä (Silvonen 2020). Luotu perehdytysopas takaa tasalaatuisen perehdytyksen jokaiselle työntekijälle.

Perehdytysopas on toimeksiantajan toiveiden mukainen. Se on yksityiskohtainen ja kesken työpäivää on helppo löytää tarkkoja tarvittavia tietoja. Kerrotut asiat ovat selkeässä järjestyksessä ja sisällysluettelo hyödyntämällä pääsee nopeasti siirtymään sivulta toiselle. Perehdytysopas on helppo tulostaa uudelle työntekijälle, jotta siihen voi perehtyä lisää itsenäisesti. Opas on tehty word-tiedostoksi, jotta sitä on helppo päivittää työtehtävien tai menetelmien muuttuessa.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa on toiminut ongelmitta. Törmätessäni ongelmaan olen pystynyt kysymään esihenkilöiltä ja kahvilassa työskenteleviltä apua ja mielipidettä. Kaikki keneltä olen pyytänyt apua ovat auttaneet avoimin ja iloisin mielin. Kahvila Skrinnari on perheyritys ja sen on huomannut prosessin aikana. Työntekijät tulevat hyvin toimeen toistensa kanssa ja kynnys heidän välillään avunpyytämiseen tai toistensa opastukseen on pieni.

Opinnäytetyön tietoperusta on helpottanut perehdytysoppaaseen liittyvien asioiden ja seikkojen ymmärtämistä monestakin näkökulmasta. Ymmärrykseni erityisesti perehdyttäjän rooliin ja perehdyttämiseen liittyvän lainsäädännön kannalta on kasvanut opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyötä ja erityisesti perehdytysopasta on ollut mukava tehdä. Koen kasvaneeni kahvilatyöntekijänä, vaikka olenkin ollut alalla jo muutaman vuoden. Prosessin ansiosta uskon onnistuvani entistä paremmin tulevaisuudessa perehdyttäjänä ja perehdytettävänä sekä esihenkilötehtävissä.

Lähteet

Claned 2023. Mitä on perehdytys? Luettavissa: <https://claned.com/fi/mita-on-perehdytys/> Luettu: 6.5.2024.

EduSavo. Koulutuksen voima: henkilöstön pysyvyys, jaksaminen ja viihtyvyys työelämässä. Luettavissa: <https://edusavo.fi/koulutuksen-voima-henkiloston-pysyvyys-jaksaminen-ja-viihtyvyys-tyoelamassa/> Luettu: 14.5.2024.

If, Vahinkovakuutus Oyj. Näin sitoutat parhaat työntekijät. Luettavissa: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutukset/huolehdi-henkilostosi-hyvinvoinnista/tyontekijan-sitouttaminen> Luettu: 6.5.2024.

Koulutus.fi. 2019. Mitä tehdä jos ei viihdy työpaikalla? Luettavissa: <https://www.koulutus.fi/artikkelit/toissa-viihtyminen-14611> Luettu: 14.5.2024.

Silvonen, A. 6.2.2020. Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti: Onnistunut perehdytys sitouttaa. Luettavissa: <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/> Luettu: 13.5.2024.

Tehy s.a. Perehdytys. Luettavissa: <https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/perehdytys> Luettu: 10.5.2024.

Turun Sanomat, puheenvuoro. 2022. L. Hilska, S. Erkkilä-Häkkinen. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/755488/Hilska_Erkkila-Hakkinen_Perehdytyksen_2022.pdf?sequence=1 Luettu: 6.5.2024.

Työelämään.fi. Perehdytys. Luettavissa: <https://tyoelamaan.fi/tyon-aloitus/perehdytys/> Luettu: 10.5.2024.

Työterveyslaitos a. Perehdyttäjän TOP-10 muistilista. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista> Luettu: 10.5.2024.

Työterveyslaitos b. Hyvinvointia edistävä työympäristö. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyön-tyoymparistot/hyvinvointia-edistava-tyoymparisto> Luettu: 14.5.2024.

Työterveyslaitos c. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina> Luettu: 6.5.2024.

Työturvallisuuskeskus. s.aa. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa: <https://tyoturvallisuuskeskus.mobiezine.fi/zine/4/pdf> Luettu: 13.5.2024.

Työturvallisuuskeskus. s.ab. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/> Luettu: 6.5.2024.

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) 2 luvun 14 § sääntelee työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta.

Liitteet

Liite 1. Perehdytysopas kahvila Skrinnarin Paloheinän toimipisteelle



Cafe Skrinnari perehdytysopas uudelle työntekijälle Paloheinän toimipisteelle.

Sisällys

1.1. Opas Café Skrinnarin uudelle työntekijälle	16
2.1. Jäähalli ulkoa	16
2.2. Aula.....	17
2.3. Kahvilan asiakastilat.....	18
2.4. Kahvilan henkilökunnan käytössä olevat tilat.....	18
2.5. HIFK Lounge tilat.....	19
2.6. Valvomo	20
2.7. Katsomot.....	20
3.1. Tavallisen työpäivän kulku.....	21
4.1. Kahvilan avaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2. Kahvin keittäminen ja kahvimaidot.....	22
4.3. Maksupäätteen avaus ja kassalipas	23
4.4. Maksupäätteen käyttö	24
4.5. Sibylla-moduuli	24
4.6. Uunin käyttö ja leivonnaisten esillepano	25
4.7. Vitriini ja leivät	26
4.8. HIFK Lounge kahvitus	26
4.9. Kahvilan luukkujen avaus	26
5.1. Asiakaspalvelu	28
5.2. Kahvilan yleisilme.....	28
5.3. Sibylla-tuotteiden teko	29
5.5. Limukaapin täyttö	30
5.6. Kahvilan sulkemisen valmistelu	30
6.1. Kahvilan sulkeminen.....	31
7.1. Kuormien vastaanotto.....	32
7.2. Tuotteiden säilyvyys	32
7.3. Sibylla tuotteiden säilyvyys	33
8.1. Lattian pesu.....	33
8.2. Yleinen siisteys.....	33
8.3. WC-tilojen siistiminen	34
9.1. Listan sisältö	34
9.2. Tulostus valvomossa	35

5.1.1 1.1. Opas Café Skrinnarin uudelle työntekijälle

Perehdytysopas on tarkoitettu lukea ennen ensimmäisen työvuoron aloittamista, kuitenkin niin että opas voidaan lukea vasta jäähalliin ja työtiloihin tutustumisen jälkeen.

Oppaan tarkoitus on neuvoa uutta työntekijää Café Skrinnarin Paloheinän toimipisteellä. Osaa oppaan sisällöstä voidaan soveltaa Café Skrinnarin Herttoniemen toimipisteellä.

Oppaan luettuasi valmistaudu tekemään testi, jossa mitataan oppimaasi.

5.1.2 2.1. Jäähalli ulkoa

Parkkipaikalla on neljä henkilökunnalle merkittyä pysäköintipaikkaa. Jäähallin oikealla reunalla sijaitsee roska-astia (kuten näet alla olevista kuvista), johon päivän päätteeksi tuodaan roskat. Pääovien vasemmalla puolella on pysäköintimaksuautomaatti. Jäähallin sivuilla on sivuovet ja takana luukku jäänhoitokoneelle, jota hallimestarit käyttävät.



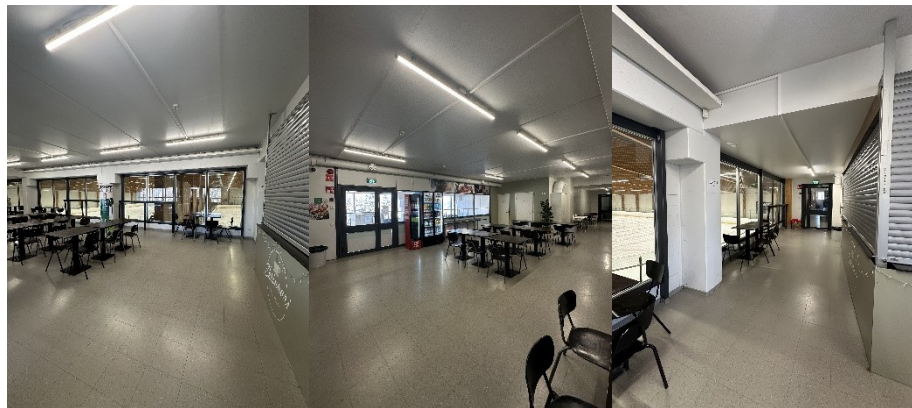
5.1.3 2.2. Aula

Aulassa sijaitsevat rappuset, joista pääset kahvilaan (katso alla olevat kuvat). Rappusten alla on hissi, joka on tarkoitettu vain tavarankuljetukselle, liikuntarajoitteisille ja lastenrattaille. Lähellä jäälle vievää ovea on ovi, jossa valvomo on. Sieltä löydät vuorossa olevan hallimestarin. Hissin viereinen ovi on siivouskomero, jonne pääset tarvittaessa hallin ulkopuolella olevalla avaimella. Ainoa mitä saatat tarvita siivouskomerosta, on vessapaperi. Muut ovet aulassa vievät pukukoppeihin. Aulassa sijaitsee myös Sinebrychoffin limuautomaatti. Portaiden juurella on valkoinen ämpäri löytötavaroille, mihin kuka tahansa hallilla liikkuva henkilö voi viedä tavaroita.



5.1.4 2.3. Kahvilan asiakastilat

Kahvilan asiakastilojen siisteys on vuoron aikana sinun vastuullasi. Asiakastilassa on muutama roskis (katso alla olevat kuvat), jotka siivoaja tyhjentää kahvilan avauksen yhteydessä katsomoiden ovien lähelle viedään vilttikorit (viltit siististi pyöritettynä rullalle). Jos katsomoiden ovet eivät ole auki, voit avata ne. Vessojen lähellä oleva kasvi tulee kastella tarvittaessa. Asiakastilasta saat myös laitettua tunnelmavalot myyntitiskille. Laita valojen töpseli seinään kahvilaa avatessasi. Pidä huoli, että penkit ovat paikallaan, pöydät ovat siistit, vessoissa on käsipaperia ja limukaapit ovat siistit.



5.1.5 2.4. Kahvilan henkilökunnan käytössä olevat tilat

Henkilökunnan käytössä on kolme tilaa: myyntipuoli, valmistuskeittiö ja takatila (katso alla olevat kuvat). Myyntipuolella tapahtuu asiakkaiden palvelu, Sibylla-tuotteiden teko sekä kahvin keittäminen.

Valmistuskeittiössä tehdään leivät, paistetaan leivonnaiset, valmistellaan cateringlounaat ja paljon muuta. Tässä tilassa sijaitsee myös ensimmäinen pakastin, joka on tarkoitettu makeille pakasteille. Takatilassa on toinen pakastin, joka pitää sisällään suolaisia pakasteita.

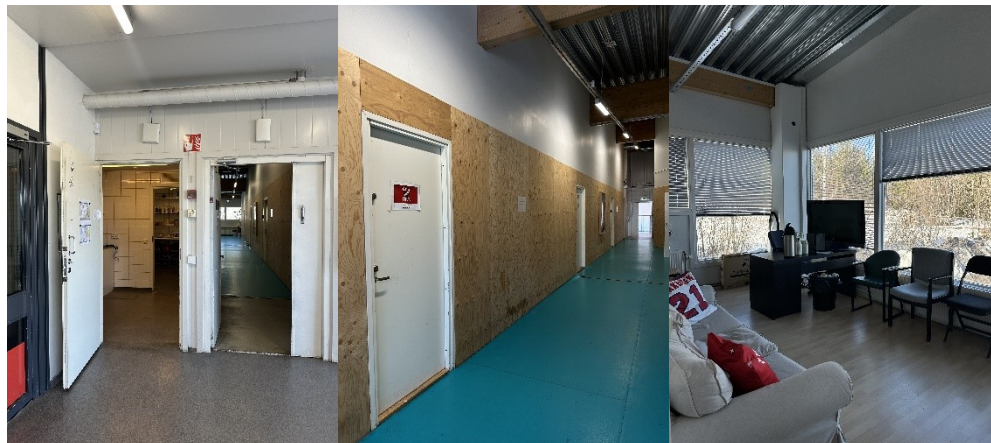
Takatilaan voit vuoroon tullessasi jättää ulkovaatteet naulakkoon ja vaihtaa työkengät. Kahvilalla ei ole erityistä taukhuonetta, vaan tauko pidetään takatilassa. Tyhjät limukorit ja toisinaan jakeluautojen kuljettajien jättämät rullakot säilötään takatilassa, jotta ne eivät näy asiakkaalle.

Takatilassa olevassa siivousnurkkauksessa on panttipullojen kierrätys. Mustaan jätessäkiin kierrätetään tölkit ja lasipullot, kun läpinäkyvään isoon muovipussiin kierrätetään vain tyhjät muovipullot. Siivousnurkkauksessa on väli-
neet lattianpesuun.



5.1.6 2.5. HIFK Lounge tilat

Lounge sijaitsee kahvilan henkilökunnan tiloihin vievän oven viereisen käytävän päässä (katso alla olevat kuvat). Lounge on tarkoitettu HIFKin valmentajille ja toimihenkilöille. Loungeen viedään kahvit aina vuoron alussa. Samalla tulee tarkastaa maidon ja kahvimukien riittävyys. Loungen ollessa lukossa, pääset sisään kahvilan myyntitilan laatikosta löytyvällä avaimella. Avain on kahvinkeitin oikeassa reunassa olevassa ylälaatikossa. Avaimen tunnistaa punaisesta Koff-avaimenperästä.



5.1.7 2.6. Valvomo

Valvomo on aulan takaosassa, ennen jäälle vievää ovea. Ovessa lukee Valvomo. Valvomo on hallimestareiden tila. Valvomossa on valvontakamerat, tulostin, laminointikone, tikkaat, mittanauha ja paljon muuta hyödyllistä lähes joka tilanteeseen. Pidä huolta hallimestareista viemällä heille päivänpäätteeksi hävikiksi muuten joutuvia tuotteita, kuten makkaraa tai pullia, jotta he pystyvät tilanteen tullen auttamaan esimerkiksi kuormien vastaanotossa. Joka toinen viikko kahvilan henkilökunta pyytää vuorossa olevaa hallimestaria tulostamaan kahden seuraavan viikon jäävuorolistan.

5.2

5.2.1 2.7. Katsomot

Katsomot sijaitsevat kahvilan molemmilla puolin ja niihin kuljetaan vain kahvilan halki. Vuoroon tullessa ovet avataan. Katsomoiden päädyissä on roskikset (katso alla oleva kuva), jotka on välillä hyvä käydä tarkistamassa

tyhjien panttipullojen varalta. Kahvilan henkilökunta ei vaihda roskiksia. Jos katsomoon jää kahvilan viltti, se rullataan ja laitetaan takaisin vilttikoriin.



5.2.2 3.1. Tavallisen työpäivän kulku

Saapuessasi hallille, kahviossa yleensä istuu jo asiakkaita. Kahvilan avaus vie noin 20 minuuttia, sisältäen HIFK loungen kahvituksen. Heti avattuasi, jo paikalla olevat vanhemmat tekevät ostoksensa, yleensä kahvi ja joku pieni makeinen.

Kahvilan avaamisen ja ensimmäisten myyntien jälkeen on hyvä hetki täyttää kahvinkeitin ja muutenkin valmistella tulevaa vuoroa. "Alkukiireen" jälkeen on aikaa pestä lattiaa, nostaa sulamaan tarvittavia tuotteita, täyttää limukaappeja ja huolehtia kahvilan yleisilmeestä.

Vuorossa oleva hallimestari tulee yleensä jossain kohtaa ottamaan kahvia ja vaihtamaan kuulumisia. Kahvi on hallimestareille ilmainen. Vuoron aikana on hyvin aikaa täyttää limukaappia sitä mukaan, kun niitä myyt. Vuoro kuluu kahvia keittäen, siistien paikkoja ja rupertellen asiakkaiden kanssa. Työssä on tärkeä osata toimia ennakkoiden, ei vain ajatus nykyhetkessä.

Vuoron loppupuolella voit aloittaa kahvilan sulkemisen puolituntia ennen sulkemisaikaa. Tässä vaiheessa on hyvä varmistaa kaiken valmius seuraavaan vuoroon. Arkena päivän kiireellisimpiä hetkiä ovat avaaminen ja sulkeminen. Viikonloppuna kiire on yleensä puolenpäivän jälkeen. Viikonlopuissa erona arkeen on se, ettei lattiaa ja ylimääräisiä siivoustöitä kannata tehdä silloin, kiireen vuoksi. Ne voi hyvin jättää hieman rauhallisempiin päiviin arjeksi.

5.2.3 4.1. Kahvin keittäminen ja kahvimaidot

Avausvuoroon tullessasi myymälän puoleiselle tiskille on levitetty sininen alusta, jonka päällä kahvipannut sekä termoskannu teevedelle ovat kuivumassa. Ota puhtaat kahvipannut siitä ja aseta ne kahvinkeittimiin. Oikeanpuoleisessa kahvinkeittimessä on kaksi nappia ja yksi vihreä valo. Ylintä nappia painamalla käynnistät kahvinkeittimen. Alempi nappi kuumentaa koneen yläosassa olevan kuumalevyn. Vihreän valon palaessa tiedät, että koneessa on vettä ja kahvi alkaa pian valumaan. Mikäli käynnistät koneen ja vihreä valo ei palakaan, tiedät, että vesisäiliössä ei ole vettä.

Vasemmanpuoleisessa kahvinkeittimessä on kaksi nappia ja yksi oranssi valo. Vasenta nappia painamalla käynnistät kahvinkeittimen. Oikeanpuoleinen nappi kuumentaa koneen yläosassa olevan lämpölevyn. Oranssin valon palaessa tiedät, että koneessa on vettä ja kahvi alkaa pian valumaan. Mikäli käynnistät koneen ja oranssi valo ei palakaan, tiedät, että vesisäiliössä ei ole vettä.

Kun olet laittanut kahvit valumaan, laita myyntitiskillä olevat lämpölevyt päälle. Lämpölevyissä on kaksi nappia, yksi kummallekin levyille. Painamalla nappeja syttyy oranssi valo merkiksi lämpölevyn päällä olemisesta.

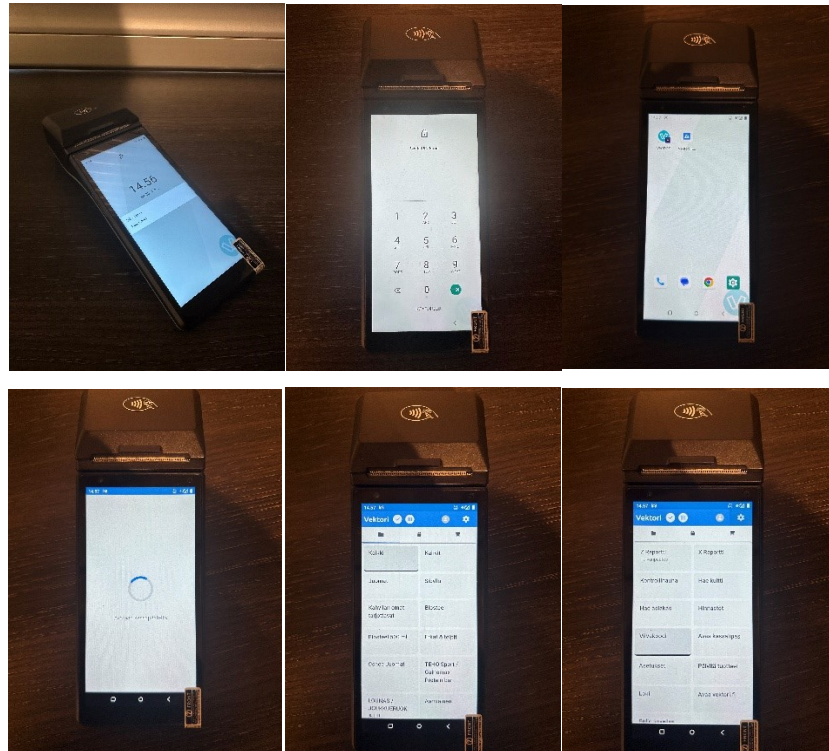
Hae takatilassa olevasta ensimmäisestä pakkasesta kylmälevy ja aseta se lämpölevyn vasemmalle puolelle. Hae sitten kauramaito ja kahvimaito jääkaapista. Kauramaito laitetaan sellaisenaan esille, mutta kahvimaito tulee kaataa sille tarkoitettuun valkoiseen pieneen maitokannuun, joka on takatilassa tiskialtaan vieressä tiskienkuivaustelineessä.

Teevesi keitetään vedenkeittimessä, joka on myymälän puolella tiskialtaan vieressä. Täytä kannu vedellä, laita töpseli seinään ja keitä vesi. Kun vesi on

kiehunut, kaada se teevedelle tarkoitettuun termoskannuun ja aseta kannu Sibylla-moduulin viereen tiskille, niin että asiakkaalle näkyy teksti “Kuuma vesi”.

5.2.4 4.2. Maksupäätteen avaus ja kassalipas

Maksupääte on hyvä käynnistää heti vuoron alussa. Maksupääte sijaitsee ovelta katsottuna viimeisen valkoisen lipaston ylälaatikosta. Edellisenä vuorossa ollut jättää maksupäätteen aina lataukseen. Vuoroon tultaessa sen voi kuitenkin irrottaa. Maksupääte on kuin kosketusnäyttöpuhelin (katso alla olevat kuvat). Se aukeaa vasemmassa kyljessä olevasta pienestä napista. Näytön syttyessä pyyhkäise sormella alareunassa olevasta palkin kuvasta ylös, jotta saat syötettyä laitteeseen numerosarjan, XXXX Laitteen avauduttua käynnistä toisella välilehdellä oleva Vektori-maksupäätsovellus, sovelluksen kuvaketta painamalla.



5.2.5 4.3. Maksupäätteen käyttö

Vektori sovelluksen avauduttua paina vasemmassa yläkulmassa olevaa kansion kuvaa. Siitä pääset etusivulle, johon on eritelty eri tuotekategoriat. Tutki kategoriat läpi ennen kuin aloitat myynnin, niin osaat valita asiakkaan ostoksen mukaan nopeasti oikean kategorian.

Asiakkaan ostaessa esimerkiksi kahvin ja pullan, paina kategoriaa ""Kahvit" ja valitse sieltä iso tai pieni kahvi. Paina sen jälkeen uudestaan vasemmassa yläkulmassa olevaa kansion kuvaa, jotta pääset takaisin etusivulle. Paina sitten kategoriaa "Kahvilan omat tarjottavat tuotteet" ja valitse sieltä "Pulla".

Veloittaaksesi asiakasta paina oikeassa yläkulmassa olevaa ostoskärryn kuvaa. Kyseiseltä näkymältä näet mitä tuotteita olet veloittamassa ja saat tarvittaessa tehtyä korjauksia.

Jos olet vahingossa painanut jotain tuotetta mitä asiakas ei osta, paina kyseistä tuotetta ja paina sen jälkeen punaista painiketta "Poista rivi".

Kun olet tarkistanut tuotteiden olevan oikein paina alareunassa keskellä olevaa vihreää painiketta "Korttimaksu" ja veloita asiakasta. Mikäli maksu tehdään käteisellä, paina "Maksu", jonka jälkeen saat näppäiltyä rahasumman, jonka asiakas sinulle antaa. Näppäiltyäsi summan maksupäätteen kertoo, kuinka paljon vaihtorahaa tulee antaa. Maksun ollessa hyväksytty, laite tarjoaa mahdollisuuden kuitin tulostamiselle.

Jos haluat tarkistaa päivän aikana kertyneen myynnin paina sovelluksen oikeassa yläkulmassa olevaa asetukset-merkkiä. Paina sitten "X Raportti" painiketta, jonka jälkeen sinulle avautuu näkymä, jossa kerrotaan kuluvan päivän myynti.

5.2.6 4.4. Sibylla-moduuli

Seuraavaksi päälle tulee laittaa Sibylla-moduuli. Kiinnitä kaksi töpseliä, musta ja oranssi, seinään ja käännä parillaan lämpöä noin 200 astetta.

Makkaragrilli käynnistetään punaisesta katkaisijasta, joka käynnistää grillin pyörimisen. Katkaisijan vieressä olevasta mutterista saat grilliin lämpöä. Se on hyvä asettaa aluksi kohtaan 2 ja kun makkarat ovat kypsiä, käännä lämpö kohtaan 1.

Makkarat löydät moduulin vasemmassa alareunassa olevasta vetolaatikosta. Aseta noin 1–4 makkaraa grilliin. Sibylla-moduulin ylin laatikko on ainoa huoneenlämpöinen laatikko. Siinä säilytetään Grill Dogeja ja French Dogeja. Oikeanpuoleisessa alareunassa olevassa kylmässä vetolaatikossa säilytetään lihapiirakoita. Muut laatikot ovat useimmiten tyhjillään.

Makkaragrillin vierestä löydät sipulirouheen ja kurkkusalaatin (katso alla oleva kuva).



5.2.7 4.5. Uunin käyttö ja leivonnaisten esillepano

Aseta uuni esilämpötilaan, eli 100 asteeseen vasemmasta nupista, josta laitetaan asteita. Käännä oikeanpuoleisesta nupista 20–30 minuuttia aikaa. Nosta jääkaapissa oleva uunipelti ja valmiiksi sulatetut pullat uuniin keskikohdalle. Ajan loppuessa uuni hälyttää. Silloin säädä lämpötilaa 175 ja 200 asteen välille ja laita aikaa noin 5–10 minuuttia. Kun uuni taas hälyttää, ota pullat pois uunista ja aseta ne tarjoilukuvun alle. Sen jälkeen laita uuniin esisulatetut possumunkit muutamaksi minuutiksi. Kun possumunkit ovat valmiita pyri sokeroimaan ne heti ja aseta omalle tarjoiluvadille kuvun alle. Berliinimunkit on nostettu sulamaan edellisen vuorolaisen jäljiltä, joten ne täytyy vaan nostaa jääkaapista ja asettaa tarjoiluvadille kuvun alle.

5.2.8 4.6. Vitriini ja leivät

Vitriiniin syttyy valo myyntitilan puolella olevan ilmanvaihdon alapuolella olevan pienen näytön vasemmassa yläkulmassa olevasta napista. Tee takahuoneessa 2–4 leipää valmiiksi. Edellinen vuorossa ollut on nostanut valmiiksi leipiä ja sämpylöitä sulamaan. Arkipäivänä ruisleipiä on hyvä tehdä kaksi kappaletta valmiiksi, tee tarvittaessa lisää. Leipätarvikkeet löydät takatilasta, jääkaapissa olevalta tarjottimelta. Ota tiskialtaan vierestä leikkuulautua, voiveitsi ja sahalaitainen iso veitsi. Täytä leivät seuraavassa järjestyksessä: levite, salaatti, juusto, kalkkuna tai meetvursti, kurkku ja tomaatti. Leivät laitetaan uunin alta löytyviin grillitaskuihin. Vie leivät sitten vitriiniin niille kuuluvalla paikalle, puisen leikkuulaudan päälle.

5.2.9 4.7. HIFK Loungen kahvitus

Ennen kun avaat kahvilan luukut, on hyvä viedä kahvit HIFK loungeen. Sillä välin, kun olet laittanut kahvit keittymään, käy hakemassa loungesta edellisen päivän kahvit. Tuo iso termossäiliö kahvilaan, huuhtele se vedellä muutamana kerran ja pese myös termossäiliön nokka. Kaada sitten uudet kahvit säiliöön. Jos loungeen tarvitsee viedä kahvikuppeja ja maitoa, ota ne mukaan ja vie kaikki paikoilleen loungeen. Termossäiliö sekä kahvikupit asetetaan pöydälle ja maito laitetaan pöydällä olevaan pieneen jääkaappiin. Erityisesti viikonloppuna loungeessa on hyvä käydä tarkistamassa kahvin tilanne myös päivän aikana.

5.2.10 4.8. Kahvilan luukkujen avaus

Kun olet valmistellut kaiken edellä mainitun, kahvilan voi avata asiakkaille. Ota oven vieressä roikkuva harmaa avainnauha kaulaasi ja kierrä kahvilan asiakaspaikkojen puolelle. Avaa limukaapin ja Biosteel-juomien kylmäkaapin lukot ja ota lukot henkilökunnan tiloihin. Lukot voi jättää auki, nopeuttaaksesi sulkua. Kahvilan luukut saat auki avaamalla ensin kaikki neljä luukkujen alareunassa olevaa lukkoa, avain roikkuu harmaassa avainnauhassa

kahvilan oven vieressä. Lähempänä ulko-ovea oleva luukku aukeaa vitriiniin vastapäätä olevasta käsin veivattavasta vivusta. Kentän 2 suuntaan oleva luukku aukeaa katsomon oven lähellä olevasta käsin veivattavasta vivusta. Avaa luukut niin, ettei myymälän yläkaapisto näy.

5.3 4.9. Kahvilan avaaminen

Kahvilan tiloihin astuessasi, heti oikealla puolella oven vieressä on valokatkaisin, josta saat valot kahvilan asiakastiloihin. Pyöreästä katkaisijasta säädetään valojen kirkkautta, mutta siihen ei yleensä tarvitse koskea. Henkilökunnan tiloihin saat valot myyntipuolelta kahvilan ovelta katsottuna suoraan edessä olevan väliseinän molemmilta puolilta, valokatkaisijasta. Laita myös vitriiniin valo.

Kahvilan avaaminen alkaa kahvin keittämisellä. Edellinen iltavuorossa ollut on ladannut kahvinkeittimet valmiiksi, joten avausvuorolaisen ei tarvitse tehdä muuta kuin asettaa kahvipannut paikoilleen ja painaa koneet päälle (katso tarkemmat ohjeet otsikon ”kahvin keittäminen” alta). Voit jo nyt laittaa myyntitiskillä olevat lämpölevyt päälle.

Seuraavaksi laita vedenkeittimen ja Sibylla-taulujen töpselit seinään ja laita vesi keittymään. Tässä vaiheessa on hyvä avata maksupääte (katso tarkemmat ohjeet maksupäätteeseen liittyen otsikon maksupäätteen avaus ja kassalipas alta).

Aseta pullat uuniin esilämmölle noin 20 minuutiksi, jonka jälkeen ne paistetaan 175 asteessa noin 10 minuuttia. Käynnistää Sibylla-moduuli ja aseta kaksi makkaraa makkaragrillille. Varmista että lihapiirakoita ja hodarileipiä on tarpeeksi.

Laita kahvimaidot valmiiksi myyntitiskille. Valmistele leivät vitriiniin ja laita makeat leivonnaiset tarjoiluvadille kupujen alle ja aseta ne myyntitiskille. Kun pullat ovat paistettu ja asetettu tarjoiluvadeilla myyntitiskille sekä kahvit keitetty ja laitettu lämpölevyille avaa kahvilan luukut, limukaapin ja Biosteel-juoma kaapin lukot.

5.3.1 5.1. Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on tärkein ja kantava voima kahvilatyöskentelyssä. Ota katsekontakti kaikkiin hallilla pyöriin henkilöihin ja tervehdi heitä. Tervehtiminen on tärkeää erityisesti asiakkaan astuessa kahvilan tiloihin. Ole helposti lähestyttävä, hymyile ja tervehdi myös asiakkaan poistuessa. Asiakkaan maksaessa kortilla aseta maksupäätte aina niin, että asiakas näkee veloitetavan summan helposti. Tarjoa lopuksi aina kuittia. Muista myös kiittää asiakasta oston jälkeen.

Asiakkaan huomauttaessa jostain, muista aina pahoitella tilanteen tarvittaessa ja kiittää huomautuksesta.

5.3.2 5.2. Kahvilan yleisilme

Pidä huoli, että makeisia, teepusseja ja muita tiskillä näkyviä tuotteita on riittävästi ja ne ovat siististi esillä, jotta ne ovat houkuttelevamman näköisiä asiakkaalle. Työpäivän ollessa rauhallinen, voit täyttää limukaappia ja muita tuotteita sitä mukaan, kun niitä myyt. Limukaappi täytetään aina takaa, niin että vanhemmat limut ovat edessä.

Vessan ovien jäädessä auki, käy sulkemassa ne. Vilkaise välillä vessoihin, kerää irtonaiset paperinpalaset lattialta ja täytä käsipaperiastiat. Sammuta myös valot, jos ne on jätetty päälle.

Voit samalla pyyhkiä pöytiä ja tuoleja sekä lakaista lattian sen sitä vaatiessa. Kahvilan tiloissa on usein lehtiä. Järjestä ne reunapöydälle siististi ja helposti otettavaksi. Vilkuile roskiksia siltä varalta, että sinne on heitetty kierrätettävä panttipullo. Rullaa viltit siististi, jos ne näyttävät huolimattomasti asetetuilta.

Pyyhi myyntitiskiä säännöllisesti etenkin kahvipannujen edustalta ja possumunkkien myymisen jälkeen. Pyyhi pölyjä ja tasoja myös myymälän puolella ja pyri pitämään tilat koko ajan siistinä, jotta kahvilan sulkemiseen ei kulu turhaa aikaa.

5.3.3 5.3. Sibylla-tuotteiden teko

Tuotteiden teko alkaa asiakkaan tilauksesta. Tuotevalikoimaan kuuluu panini, lihapiirakka makkaralla tai ilman, Grill Dog eli tavallinen hodari sekä French Dog, joka on vaalea patonkimainen leipä, johon laitetaan makkara sisälle. Kaiken tarvittavan löydät Sibylla-moduulista ja valmistuskeittiössä olevasta jääkaapista. Maksun ottaessasi kysy asiakkaalta mausteet mitä hän haluaa lihapiirakan väliin. Mausteita valikoimassa on sinappi, ketsuppi, majoneesi, kurkkusalaatti ja sipulirouhe.

Lihapiirakat ovat oikeanpuolimmaisessa alalokerossa. Laita mikron päältä kumihanskat käteen. Ota sieltä valmiiksi leikattu lihapiirakka ja aseta se mikroon ilman muovikupua noin minuutiksi. Lihapiirakka on esilämmitetty tarpeeksi, kun se on sisältä lämmin. Aseta esilämmityksen aikana leivinpaperi parilalle niin, että pystyt asettamaan lihapiirakan helposti leivinpaperille ja kääntämään leivinpaperin myös lihapiirakan päälle. Eli lihapiirakka jää leivinpaperin väliin, jotta parilalle tarttuu vähemmän rasvaa.

Esilämmityksen jälkeen, ota mikron alla olevasta ylälaatikosta Sibyllan isompi punainen paperitasku ja Sibylla servietti ja aseta lihapiirakka paperitaskuun niin, että servietti jää taskun ulkopuolelle. Asiakkaan halutessa kaikki mausteet aloita levittämällä lihapiirakan sisälle, vain toiselle kyljelle kurkkusalaatti. Ripottele väliin seuraavaksi sipulirouhe. Voit halutessasi lisätä majoneesin jo tässä vaiheessa, ennen makkaraa. Seuraavaksi aseta makkara lihapiirakan väliin ja levitä ketsuppi ja sinappi makkaran päälle. Annos on valmis (katso alla oleva kuva).



Grill- ja French Dogit voi asettaa suoraan parilalle, ne ovat tarpeeksi lämpimiä jo muutamassa minuutissa ilman esilämmitystä. Täytä Grill Dog samalla tyyllillä kuin lihapiirakka. French Dog eroaa kahdesta edellisestä siten, ettei väliin laiteta kurkkusalaattia ja sipulirouhetta. Laita kastikkeita maltilla, sillä kun lopuksi laitat makkaran sämpylän sisälle, kaikki kastikkeet pakkaantuvat pohjalle ja viimeisestä suupalasta tulee epämiellyttävä. Grill- ja French Dogit tarjoillaan pienemmässä Sibyllan paperitaskussa.

Paninit esilämmitetään mikrossa ja sen jälkeen asetetaan leivinpaperin väliin parilalle noin viideksi minuutiksi. Paninit tarjoillaan Sibyllan isommissa taskuissa.

5.3.4 5.5. Limukaapin täyttö

Limukaappi täytetään aina takaa, niin että vanhemmat limut tulevat eteen ja myydyksi ennen. Limukaapin alahyllyllä on rautakoukku, jonka avulla voit vetää takana olevat limut hyllyn eteen. Limukaappia voi täyttää vuoron aikana, mutta se pitää täyttää viimeistään vuoron lopussa, jotta seuraavan on mukava tulla töihin.

5.3.5 5.6. Kahvilan sulkemisen valmistelu

Kahvilan sulkemisen valmistelun voi aloittaa jo hyvissä ajoin. Seuraavan vuoron pullat voi nostaa jääkaappiin uuninpellillä sulamaan heti kun siltä tuntuu. Jos viimeisellä tunnilla kaikki leivät on myyty, ei kannata enää täyttää uusia. Asiakkaan kysyessä leipää, voi sen tarjoutua tekemään. Varmista, että olet ladannut kahvinkeitinvalmiiksi. On myös hyvä tarkistaa Sibyllatuotteiden riittävyys ja nostaa niitä tarvittaessa sulamaan. Tiskaa päivän aikana tulleet tiskit, jos et ole vielä tiskannut niitä.

5.3.6 6.1. Kahvilan sulkeminen

Rullaa kahvilan luukut alas ja lukitse ne molemmilta puolilta. Irrota tunnelma-valojen töpseli seinästä. Lukitse limukaappi ja Biosteel kaappi. Lukitse kas-salipas, jätä avain laatikostoon ja vie lipas takatilaan sille kuuluvalla paikalle, kuten aiemmin ohjeistettiin.

Lähetä päivän loppuraportti maksupäätteestä. Paina asetukset merkkiä ja sitten paina "Z Raportti" painiketta, jonka jälkeen laite vielä pyytää varmista-maan päivän päätöksen. Raportin tullessa näkyviin, paina "Lähetä" ja kirjoita vastaanottajaksi cafe.skrinnari@gmail.com ja paina lähetä. Sulje sitten so-vellus sekä laite ja aseta se lataukseen ylälaatikkoon.

Jos kuluneen päivän aikana paistamiasi pullia jää yli, pussita ne ja jätä taka-tilaan pöydälle. Nosta berliininmunkit jääkaappiin. Possumunkit voit jättää tarjoilukuvun alle sellaisenaan takatilaan pöydälle. Leivät pussitetaan ja ase-tetaan jääkaappiin, jos niitä on jäänyt myymättä.

Sammuta valo vitriinistä. Sammuta parila ja makkaragrilli. Jos makkaroita jää yli voit käydä tarjoamassa niitä vuorossa olevalle hallimestarille, syödä itse tai heittää pois. Putsaa makkaragrilli märällä käsipaperilla, pyyhkien sitä grillin pyöriessä. Ota moduulin töpselit pois seinästä.

Sammuta lämpölevyt ja tiskaa kahvipannut sekä maitokannu. Tyhjennä tee-vesitermari ja aseta se kuivumaan ylösalaisin siniselle kuivausalustalle, sa-moin kuin kahvipannut. Maitokannu laitetaan kuivumaan takatilan lavuaarin viereen kuivaustelineelle. Irrota vedenkeittimen ja Sibylla-valotaulujen töpse-lit seinästä.

Vaihda myyntipuolen ja takatilan roska-astioiden roskapussit. Pussit ovat myyntipuolella, mikron alla olevassa laatikostossa, jossa lukee "jättesäkit". Varmista vielä ennen lähtöä, että kaikki on kiinni ja valmiina seuraavaan päi-vään. Muista jättää kahvilan avaimet oven vieressä olevaan naulakkoon. Vie roskat rakennuksen sivustalla olevaan siniseen roska-astiaan. Avaa luukku astian vasemmanpuoleisesta soljesta, heitä roskat astiaan, sulje luukku ja paina vihreää nappia valon palaessa.

5.4

5.4.1 7.1. Kuormien vastaanotto

Kuormia kahvilalle toimittaa Atria ja Valio. Valio toimittaa tukusta tilatut tarvikkeet, kuten makeat pakasteet, kahvit, leivät, maidot ja paljon muuta. Atria toimittaa painit sekä Sibylla-tuotteet.

Valion kuljettajat tuovat tavarat rullakoissa. Pyri aina tyhjentämään rullakko heti ja tarjoa kuljettajalle sitä mukaan saman tien, jotta se ei vie tilaa kahvilan henkilökunnan tiloissa. Rullakon jäädessä kahvilalle, taittele se kasaan nostamalla pohjalla oleva rutilä ylös ja aseta rullakko takatilaan niin, että se on mahdollisimman hyvin pois tieltä.

Atrian tavarat tulevat pahvilaatikoissa ja valkoisissa muovilaatikoissa (ns. lihalaatikoissa). Tyhjennä lihalaatikko heti sen saapuessa ja anna se kuljettajalle mukaan.

Kuormien mukana tulee aina kuormakirja toimitetuista tavaroista. Lähetä niistä kuva esihenkilöille WhatsAppin kautta ja kuittaa samalla onko kaikki tilatut tuotteet saapunut perille.

5.4.2 7.2. Tuotteiden säilyvyys

Pystyt arvioimaan salaattien, tomaattien ja kurkkujen säilyvyyden silmämääräisesti. Salaatit on parempi säilyttää huoneenlämmössä. Avattu salaattipussi ja kurkku tulee säilyttää pienessä pakastepussissa. Leikattu tomaatti säilötään pienen muovikelmun palan avulla. Kurkku ja tomaatti säilytetään jääkaapissa.

Muissa tuotteissa on pääosin ilmoitettu parasta ennen -päivämäärät. Jos olet epävarma tuotteen säilöntätavasta, lue ensin tuoteselosteesta olevat ohjeet ja kysy sitten apua, jos olet edelleen epävarma. Avaamattomat maidot säilytetään myyntitiskin alla olevassa kaapissa, lämpölevyjen kohdalla.

5.4.3 7.3. Sibylla tuotteiden säilyvyys

Sibyllan sämpylät ja makkarat säilytetään pakkasessa. Avaamaton kurkkusalaattipurkki voi olla huoneenlämmössä, mutta avattu tulee säilöä jääkaapissa. Sama pätee kastikkeisiin.

Sulatetut makkarat säilyvät sulatuspäivästä viisi vuorokautta. Lihapiirakat säilyvät sulatuspäivästä 10 vuorokautta. Hodarisämpylät säilyvät noin kolme vuorokautta. Löydät säilytysohjeet vielä erikseen Sibylla-tuotteille myyntitiskin alla olevasta valkoisesta lipastosta.

5.4.4 8.1. Lattian pesu

Lattia pestään kaksi tai kolme kertaa viikossa. Sen voi pestä vuoron aikana, silloin kun ehtii. Löydät lattianpesuun tarvittavat siivousvälineet kahvilan henkilökunnan takatiloista, sieltä missä tyhjiä palautuspulloja säilytetään. Lattianpesuun tarvitset sinisillä yksityiskohdilla varustellun mopin ja varren. Ota pesua varten myös sininen ämpäri.

Laita ämpäriin moppi ja korkillinen Tolua, Tolun löydät valmistuskeittiön lauvaaarin alta kaapista. Lisää sopiva määrä vettä. Lakaise lattia ennen kuin peset sen.

Moppi ja sen varsi kiinnittyvät tarralla, joten se on helppo puhdistaa pesun aikana. Pese lattia tarvittavan monta kertaa, siihen ei kulu kuin muutama minuutti.

5.4.5 8.2. Yleinen siisteys

Pölyjä on hyvä pyyhkiä jokaisen vuoron aikana ja erityisesti vitriinin päältä. Pyyhi vitriini ensin kostealla puhtaalla rätillä ja sen jälkeen kuivaa se käsipaperilla, jotta pyyhkimisen jäljet eivät näy.

Pyyhi mikron päältä aina kun siltä näyttää. Myös kahvikoneet on hyvä pyyhkiä ensin märällä rätillä, sitten käsipaperilla. Pyyhi tarvittaessa

valmistuskeittiön hyllyt, uunin takaa ja päältä. Sibylla-moduulia on hyvä pyyhkiä usein, myös päältä. Moduulin tyhjä aukko kerää paljon pölyä, pidä huolta sen siisteydestä. Jääkaappi ja limukaapit on myös hyvä pyyhkiä, kun siltä näyttää. Myyntipuolen ja takatilan lavuaarit pestään ruokasoodalla ja etikkaa sisältävällä pesuaineella. Pesuaineita löydät valmistuskeittiön lavuaarin alta.

5.4.6 8.3. WC-tilojen siistiminen

Vessojen siisteyden voi tarkistaa aina ohimennen. Huolehdi, että ovet ovat kiinni, valot pois päältä, roskat roskissa sekä käsi- ja vessapaperia on tarpeeksi. Kun käsipaperia tarvitsee lisätä, hae yksi paketti kumpaankin vessaan kahvilan myymälän puoleisen lavuaarin alta. Ota paperien ympärillä oleva muovi pois ja aseta paperit niille tarkoitettuun koriin vessassa. Vessapaperin lisäys alkaa hakemalla ulkona olevasta lukitusta avainkotelosta avain, jolla pääset aulaan olevaan siivouskomeroon. Ota sieltä vessapaperirulla. Rulla vaihdetaan siten, että avaat vessapaperipidikkeen luukun. Luukkuun ei ole avainta, joten se tulee avata työntämällä käsi pidikkeen sisään ja vääntämällä vipua, joka pitää luukun kiinni. Kun luukku aukeaa, aseta vessapaperi paikalleen ja sulje luukku. Muista palauttaa siivouskaappiin tarvitsemasi avain paikalleen.

5.4.7 9.1. Listan sisältö

Listasta näet aina viikon kerrallaan. Lista sisältää päivämäärät, kellonajat, treenivuorot ja pelit. Listasta näet myös mikä joukkue on kyseessä ja kummalla jäällä pelataan. Treenivuorot on merkattu valkoisella ja pelit keltaisella pohjalla. Listassa olevat lihavoidut poikkiviivat tarkoittavat jäänajoa. Kentällä 1 vuorot alkavat aina tasalta ja puolelta. Kentällä 2 vuorot alkavat varttia vaille tai varttia yli. Kahvilassa on kiireisintä viikonloppuisin, pelien aikaan.

5.4.8 9.2. Tulostus valvomossa

Pyydä vuorossa olevaa hallimestaria tulostamaan jäävuorolista. Jäävuorolista teipataan kahvilan oveen myymälän puolelle, jotta sitä on helppo tarkastella.

Jos vuoronaikana tarvitsee tulostaa jotain, lähetä sähköpostia osoitteeseen paloheinanjaahalli@helsinginjaahalli.fi ja pyydä hallimestaria tulostamaan. Valvomossa on myös laminoitinkone, jos sellaiselle tulee tarve.