



# **Introduktionshandbok för köket**

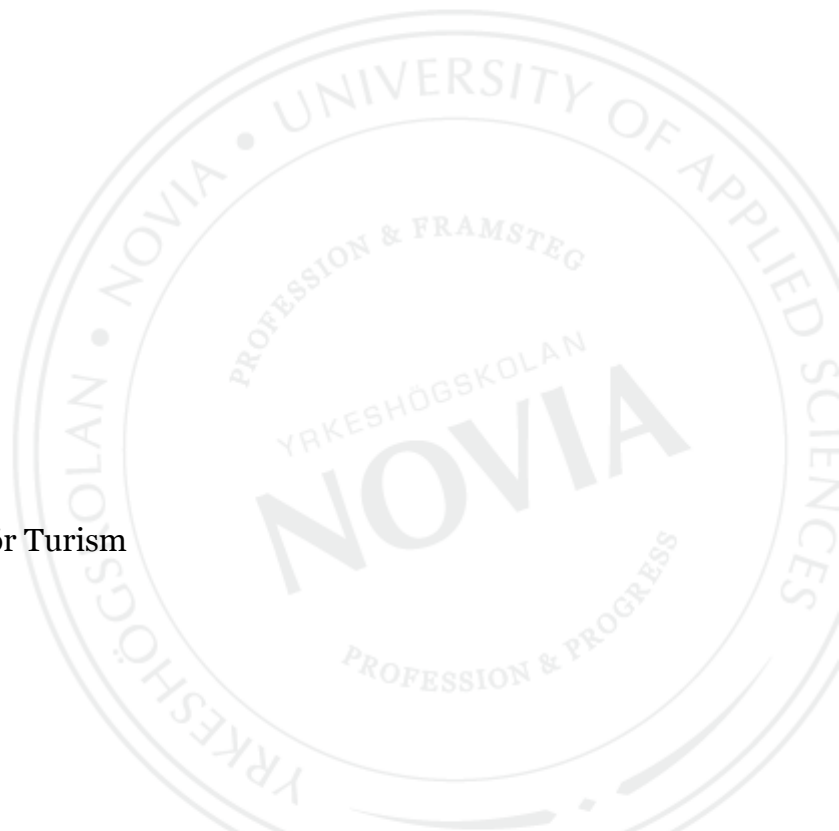
## **Case: Fazer 8th Floor**

Frida Laine

Examensarbete

Utbildningsprogrammet för Turism

Åbo 2019



## EXAMENSARBETE

Författare: Frida Laine

Utbildningsprogram och ort: Utbildningen för Turism, Åbo

Handledare: Anna-Karin Abrahamsson

Titel: Introduktionshandbok för köket, Case: Fazer 8th Floor

---

Datum 7.3.2019

Sidantal 30

Bilagor 1

---

### Abstrakt

Syftet med detta examensarbete är att skapa och sammanställa en introduktionshandbok för nyanställd kökspersonal i Helsingfors Fazer 8th Floor restaurangen. Handboken ska fungera som ett verktyg som kan användas i köket flera år framåt och som alla anställda har nytta av. Introduktionshandboken finns i elektroniskt format (PowerPoint) och är som utprintad tillgänglig i kontoret.

Under processen med skapandet av introduktionshandboken har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, handledning och olika metoder för inskolning av personal.

Den färdiga produkten är en introduktionshandbok, riktad till personalen i köket i Fazer 8th Floor som är beläget på åttonde våningen i Helsingfors Stockmann. Handboken ska de nyanställda ha nytta av vid arbetsintroduktionen och även övrig personal kan använda handboken vid behov. Med hjälp av handboken är det lätt att återvända till lärda saker ifall man har glömt bort någonting. I den nya delen av handboken behandlas bland annat arbetssäkerhet, egenkontroll ärenden, städning och hygien i arbetet.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: Introduktion, handledning och arbetssäkerhet

---

## BACHELOR'S THESIS

Author: Frida Laine

Degree Programme: Tourism, Turku

Supervisor: Anna-Karin Abrahamsson

Title: Introduction Manual for Kitchen, Case: Fazer 8<sup>th</sup> Floor

---

Date 7.3.2019

Number of pages 30

Appendices 1

---

### Abstract

The aim of this Bachelors thesis is to create an introduction manual for new employees in the kitchen of Helsinki Fazer 8<sup>th</sup> Floor restaurant. The manual is supposed to function as a tool to be used in the kitchen many years and of which all employers have use of. The instruction manual exists in electronical form (PowerPoint) and is available printed in the office.

During the process of creating the instruction manual, I've read about work instructions, guidance and different kinds of methods that can be used when you introduce the employees to their work.

The finished product is an instruction manual, for the employees in the kitchen of Fazer 8<sup>th</sup> Floor in Helsinki Stockmann on the eight floor. The manual is supposed to be useful for the new employees and the rest of the staff can also use it if needed. With the help of the manual it is easy to return to learned things if you have forgotten something. The new part of the manual deals with working safety, auto-control issues, cleaning and working hygiene among other things.

---

Language: Swedish    Key words: Introduction, guidance and working safety

---

# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund .....	1
1.2	Syfte och avgränsning.....	1
1.3	Målgrupp.....	2
1.4	Metod .....	2
1.5	Arbetets uppläggning.....	2
2	Fazer .....	3
2.1	Fazer 8th Floor .....	4
3	Arbetsintroduktion.....	4
3.1	Introduktion och dess betydelse .....	6
3.1.1	Säkerhetsriskerna minskas .....	6
3.1.2	Frånvaro och byte av personal minskas .....	6
3.1.3	Kostnader inbesparas .....	7
3.1.4	Arbetsintroduktion påverkar även företagsbilden .....	7
3.2	Arbetskyddslagen.....	7
4	Verktyg och handledningsmetoder för arbetsintroduktion .....	8
4.1.1	Handledaren .....	13
4.1.2	Introduktionens längd .....	13
4.1.3	De vanligaste problemen i arbetsintroduktionen.....	13
4.2	Helhetsbilden är väsentlig .....	14
4.3	Vem leder?.....	14
4.4	Arbetshandledningens fem steg.....	15
4.4.1	Förberedelser.....	16
4.4.2	Första steget: Påbörjande av introduktionstillfälle.....	16
4.4.3	Andra steget:Handledning .....	17
4.4.4	Tredje steget: Fantasi övningar.....	17
4.4.5	Fjärde steget: Experimentera och öva färdighet .....	17
4.4.6	Femte steget: Utvärdera det inlärdas .....	18
5	Introduktionsprogrammets planerande och uppgörande .....	18
6	Val av metod.....	21
6.1	Intervjun .....	22

6.1.1	Intervjuns sammanfattning.....	22
7	Introduktionshandboken.....	24
7.1	Innehåll.....	25
7.2	Delarna i handboken.....	25
7.2.1	Arbetssäkerhet i köket .....	25
7.2.2	Egenkontroll .....	26
7.2.3	Städning och renlighet.....	27
7.2.4	Sortering av sopor.....	28
7.2.5	Disk, Kyl, frys, torrvaruförvaring och En riktgivande karta över köket..	28
7.2.6	Mottagning och Temperaturmätningar av livsmedel.....	28
7.2.7	Förvaring av kalla livsmedel och Matens kylning.....	29
7.2.8	Salmonella reglerna förändrades 1.5.2016 .....	29
7.2.9	Benämningar på arbetsskiften och Kortfattade arbetsrolls beskrivningar 29	
7.3	Hur ska handboken användas? .....	30
8	Sammanfattning.....	30
	Källförteckning .....	31

# 1 Inledning

I dagens läge byter man arbetsplatsen oftare än tidigare, eftersom man kan ha flera yrken, då det förr i tiden var vanligt att man stannade kvar i det yrke man med stort besvär hade studerat till. Det här leder till att arbetskraften i dagens läge byts oftare än tidigare. I restaurangbranschen är det också vanligt, att vid behov anställa arbetskraft från hyresfirmor. Detta i sin tur leder till att de nya arbetstagarna bör introduceras i sitt arbete grundligt. Då introduceringen är grundligt ordnad, lär sig den handledda att känna arbetsplatsen, dess verksamhetsidé, betjäningens och arbetsplatsens spelregler.

## 1.1 Bakgrund

Åren 2010–2012 studerade jag i Helsingfors och tog en grundexamen inom hotell-, restaurang- och catering branschen. I början av år 2011 var jag på praktik i tre veckor på Fazer 8th Floor. Efter min praktikperiod blev jag erbjuden ett arbetskontrakt i företaget. Åren 2011–2012 jobbade jag i företaget vid sidan om mina studier, som inhoppare alltid nu och då, då det behövdes. Sedan då jag blev klar från kockskolan, började jag jobba fullständigt inom företaget, både som servitris och på kökssidan. Med dessa erfarenheter och kunskaper anser jag att jag kan bygga upp en introduktions handbok för nyanställda på Fazer 8th Floor.

## 1.2 Syfte och avgränsning

Syfte med detta examensarbete är att uppdatera kökets introduktionshandbok, som används som hjälpverktyg till nyanställda i Fazer 8th Floor köket. Eftersom det inte finns något skriftligt material i köket för personalen är utgångspunkten att samla all den informationen som man kan ha behov av. För att uppnå mitt mål har jag läst in mig på litteratur som behandlar introducering, olika handledningsmetoder samt handledningens planering och förverkligande och även hur man som nykomling kan bli en bra arbetare. Själva produkten blir en handbok som kan användas som stöd för den som skolar de nyanställda i köket. Boken kommer att finnas på kontoret, vilket gör att det är lätt att återvända till lärda saker ifall man har glömt bort någonting. Jag kommer inte att skriva om hur man bemöter kunderna, eftersom handboken fokuserar på arbetet i köket. Jag kommer bara i mitt arbete att nämna olika bränds och grupperingar som Fazer företaget har skapat, eftersom mitt arbete annars blir alldeles för brett.

### **1.3 Målgrupp**

Målgruppen för handboken är nyanställda i köket av Fazer 8th Floor. Eftersom restaurangen är väldigt stor och väldigt populär, och befinner sig i huvudstadens Stockmann, har kunderna höga förväntningar. Vilket gör att hela personalen även de nyanställda och praktikanter/sommarjobbare måste kunna och veta vad de gör, eftersom företaget har kunden i fokus och som mål är att överträffa kundernas förväntningar. Handboken är alltså till för att stöda inläringen av grundprocessen, husets spelregler, och på detta sätt ge en tydlig bild av företaget.

### **1.4 Metod**

För att uppnå syftet och åstadkomma en fungerande handbok har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, ledningsmetoder, olika introduktionsmodeller och frågor som t.ex. ”varför är introduktion till arbete viktigt för företag?” Jag har diskuterat om innehållet i handboken med Robert Lindström som är köksmästare i företaget Fazer 8th Floor. Jag har intervjuat honom via epost, och fått svar på hurdan den nuvarande introduktionsmanualen är, och vad som fungerar och vad som inte fungerar så bra och hurdana önskemål de har för den nya arbetshandboken som jag jobbar med.

### **1.5 Arbetets uppläggning**

Detta examensarbete inleds med en kort presentation i kapitel två av uppdragsgivaren Fazer 8th Floor och företaget Fazer. Läsaren får en helhetsbild av organisationen. I kapitel tre skriver jag allmänt om introduktion till arbetet och dess betydelse. I kapitel fyra berättar jag hurdana olika handledningsmetoder och verktyg företaget kan använda sig av. Kapitel fem handlar om introduktionsprogrammets planerande och uppgörande. I kapitel sex berättar jag om största skillnaden mellan de kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoderna, samt vilken metod jag har använt mig av. I kapitel sex går jag också igenom intervjun som jag gjorde. Kapitel sju handlar om själva slutprodukten och tillverkningen av den. Och det sista kapitlet, kapitel åtta är en sammanfattning av arbetet.

## 2 Fazer

Fazers är ett finländskt familjeföretag, som har skapat traditioner i sina smakupplevelser i över 120 år. Företaget sysselsätter över 6600 personer. Fazer Konfektyr sysselsätter över 1 200, Fazer Bageri över 1 300 och Fazer Food Services över 4 000 personer.

Fazer koncernen jobbar med olika bränds och grupperingar som t.ex.: Amica, Food & Co Meetings & Events, Tastory, Kitchen & Café, Fazer caféer, Fazer Food restauranger/lunchställen, bagerier och närbagerier

Då Karl Fazer, som 25 åring, den 17 september 1891 öppnade ett fransk-ryskt konditori på Glogatan i Helsingfors fick kunderna uppleva en ny smakvärld genom produktutbud av olika bakverk samt bland annat också glass, som då var en sällsynthet. Det här caféet på Glogatan var under en lång period Fazer-koncernens enda restaurang. Först på 1930.-talet skedde följande betydande förändring i restaurangverksamheten. (Fazergroup, 2019 A)

Café och konditori som Karl Fazer öppnade i Helsingfors Glogatan 3, år 1891, är nuvarande internationella koncernens så kallade hem. Från och med år 1894 har Fazer tillverkat choklad, och från början av 1920-talet började tillverkandet av småkakor. På 1930-talet öppnades restauranger (t.ex. Fiskartorpet). På 1950-talet köptes Uleåborgs verksamhet, och då skapades en ny fabrik i Vanda. På 1960-talet spreds verksamheten till Sveriges marknad. Under 1970-talet skapades Uleåborgs-kvarn. Personalrestaurangernas verksamhet utbreddes sig på 1980-talet. Fazer catering (Amica) började sin verksamhet år 1988. På 1990-talet vidgades verksamheten även till Ryssland och på 2000-talet har restaurangverksamheten spridits till Danmark och Norge. Verksamheten har blivit ett lönsamt och framskridande familjeföretag. (Fazergroup, 2019 B)

Fazers mål och mission är att skapa betydelsefulla matupplevelser både i vardagen och vid festliga tillfällen. Företaget vill berika människors liv med sina utbud, genom att hämta extra glädje, välmående, inspiration, passion och kärlek till olika tillfällen. Fazer tillverkar hälsosamma produkter som är lätta att äta och som kan avnjutas var och när som helst. I restauranger och caféer erbjuds hälsosamma, välsmakande och miljömedvetna lösningar. Nya lösningar som underlättar vardagen för människor som lever ett hektiskt liv tillämpas, och samtidigt tar företaget ansvar och visar respekt för miljön i allt de gör. (Fazergroup, 2019 C)

Företagets mission stöder deras strategiska mål och öppnar nya möjligheter att expandera. Den förklarar även varför företaget existerar – företagets syfte i världen.

Visionen för Fazer är att de vill skapa glädje och välmående med meningsfulla matupplevelser. Målet är att orsaka glädje, överraska och skapa entusiasm genom att bidra med njutning, välbehag och välmående i människors liv. Företaget strävar för att göra gott för både människor och miljön. Företagets vision visar en tydlig riktning som beskriver deras höga ambitioner. Visionen förverkligas genom att: undersöka och utveckla nya växtbaserade livsmedel, skapa nya produkter och tjänster tillsammans med samarbetspartners, utveckla nya servicekanaler för konsumenter samt expanderar utanför Norden. (Fazergroup, 2019 C)

Fazers styrka är deras varumärke, och de tänker fortsätta att stärka det ytterligare för att säkerställa att de är globalt konkurrenskraftiga. Fazer utvecklar en fascinerande kundresa som erbjuder otroliga upplevelser i alla kontakter. (Fazergroup, 2019 C)

## **2.1 Fazer 8th Floor**

Fazers, är beläget i kärncentrum av Helsingfors på Alexandersgatan 52, på den åttonde våningen i Stockmann-varuhuset. Nästan hela åttonde våningen är Fazers egen restaurangvärld. Restaurangen har olika namn på sina grupperingar eller så kallade sektioner, det finns Café, Champagne bar, À la Carte och Food Market som består av olika matpunkter med flera lunchalternativ. Food Market består av fler olika mat-punkter som bjuder på olika maträtter. Food Market lockar speciellt på sommaren massor med turister på besök eftersom den är på sätt och vis ganska unik. Fazer 8th Floor har förut befunnits på sjätte våningen av Stockmann-varuhuset, men från och med april år 2009 har företaget öppnat sin verksamhet på åttonde våningen. Hela ytan av restaurangvärlden består av 20800m<sup>2</sup>. Restaurangen har sammanlagt cirka 850 sittplatser. Den har sammanlagt cirka 60 egna anställda i företaget, varav ungefär 45 jobbar på servitörsidan och 15 på kökssidan, och enligt behov används också hyrespersonal. Källan härstammar från en personlig kommunikation den 6.3.2019 med förman Mirva Juvonen.

## **3 Arbetsintroduktion**

Arbete har alltid spelat en stor roll i människans liv. Tack vare det finns också ett behov att handleda på ett eller annat sätt. Den nyanställda eller personen som har fått uppdraget har fått handledning av en mera erfaren arbetare då när det har varit möjligt. Tidigare talades

det om introduktion som omfattade enbart introduktion till arbetet. Mera omfattande introduktion till arbetet eller arbetsgemenskapen, ansågs inte så viktig. När arbetsuppgifter och organisationer har blivit mera komplicerade, har mera omfattande introduktion blivit allt viktigare i företagen, då räcker det inte bara med handledning till arbetet. Arbetaren måste i allt större omfattning förstå hur organisationen fungerar och varför den existerar. (Kupias & Peltola, 2009, s. 13)

I Finland har handledning ordnats från och med 1950-talet, först i kyrkans arbete med att vårda själen, socialarbete och psykoterapi. Nuförtiden är handledning vanligt i alla branscher. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 14)

Varför är arbetsintroduktion så viktig? Med hjälp av en bra arbetsintroduktion kan nya anställda lära sig arbetsuppgifterna snabbare än om hen borde lära sig det på egen hand. Då lär sig nya anställda arbetet rätt första gången. Detta är viktigt, eftersom man oftast hamnar att använda mera tid till att reda ut felen än att lära personalen rätta sättet från början.

Att introducera nyanställda till arbetsplatsen är en väldigt viktig process, eftersom det innebär alla åtgärder som styr den nya arbetaren i företaget. Introduktionen börjar redan i rekryteringssammanhanget. Med introduktionen påverkar man arbetarens kommande verksamhet inom företaget, hur arbetaren utvecklas med sitt kunnande och på det sättet påverkas och reflekteras det till hela företagets resultat.

Därför är det väldigt viktigt för företaget att ta reda på, vilket som är det minsta behovet av introduktion ur olika perspektiv.

Vad varje arbetstagare och person som verkar i företaget eller i utrymmena borde veta om företaget och hurdan verksamhet man väntar sig av hen, oberoende om det sen är frågan om en tillfällig hyresarbetstagare, en av företagets egna arbetstagare eller en kontrakterad vänings service för kunden så representerar alla dessa företaget och dess värden. Introduktionen är en del av personalens utveckling och är en uppgiftsspecifik skolning och övning, där målet är att stärka anställdas beredskap av nya eller förändrade arbetsuppgifter. (Eräsalo, 2011, ss. 60-61)

Målet för introduktionsverksamheten är framför allt att ge den anställda en positiv ståndpunkt av företaget och dess ändamål. Arbetsgivaren skall berätta för sina anställda om olika värden som styr verksamheten och vad det avser i daglig verksamhet. Hurdan verksamhet eftersträvas? Vad är acceptabelt och vad är inte? Lika viktigt som en positiv inställning till företaget, är en positiv inställning till arbete och arbetskollegor. En bra

introduktion underlättar samspelet mellan den nya medarbetaren och arbetsgemenskapen och klargör verksamhetens förväntningar. Vad är den nya arbetarens roll i arbetsgemenskap, och hurdana förväntningar har hen i denna roll? Att klargöra rollerna i arbetet ökar grundsäkerheten och inverkar även till hur bra man trivs. (Eräsalo, 2011, s. 61)

### **3.1 Introduktion och dess betydelse**

Med hjälp av introduktion försöker man – förutom att bekanta sig med ärenden och människor – skapa en positiv inställning till arbetsgemenskap och arbetet samt skapa grunden till introduktion av arbetsgemenskap.

Introduktionen skapar grunden för arbetets utförande och samarbetet. Ju snabbare den handledda lär sig de nya sakerna, desto snabbare kan hen arbeta utan andras hjälp. Bra skött introduktion tar tid, men till den använda tiden kommer mångdubbelt tillbaka.

En välgjord introduktion är nyttig på många sätt och vid många tillfällen. Med dess hjälp lär den handledda sig sitt arbete snabbt och lär sig det genast rätt. Felen minskar, och likaså tiden för korrigerande av felen. Ju snabbare, den handledda klarar självständigt sitt arbete, desto mindre begär hen andras hjälp och råd. Det gynnar således hela arbetsgemenskapen. Allt detta inverkar positivt också på nybörjarens sinnelag, motivation och ork. (Kangas, 2003, s. 5)

#### **3.1.1 Säkerhetsriskerna minskas**

Olyckor händer oftast mest den oerfarna nybörjaren. En yrkeskunnig arbetare som kommer till en ny arbetsplats, kan vara kunnig och ha bra kunskaper, men hen känner inte till den nya arbetsplatsens riskabla ställen. En nybörjare saknar grunderna och färdigheterna för ett säkert arbete. Därför är säkerhetsfrågor en viktig del av arbetsintroduktionen. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 6)

#### **3.1.2 Frånvaro och byte av personal minskas**

En välgjord arbetsintroduktion minskar personalens frånvaro och variation. Ett positivt första intryck sporrar och uppmuntrar. På en sådan arbetsplats känns det trevligt att börja arbeta. Om nybörjaren däremot känner sig besvärade och störande i andras arbete kan detta negativa första intryck inverka på hen i långa tider. Det är lätt att bli borta från arbetet, om

det känns svårt och tungt att gå på jobb. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 6)

### **3.1.3 Kostnader inbesparas**

God kvalitet kostar vanligen inte mycket, dålig kvalitet med sina fel kostar alltid. Dåligt skött introduktion ger upphov till rättelse av fel som uppstått, förluster, olycksfall och olyckor, frånvaro och omändringar blir dyra. Å andra sidan uppstår till och med besparingar då dessa minskas med hjälp av en bra skött introducering och arbetsplatskolning. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 6)

### **3.1.4 Arbetsintroduktion påverkar även företagsbilden**

Med företagsbilden menar man sinnesbilden som människorna har bildat sig av företaget. Den skapas av företagets personal, tjänster och produkter. Den här bilden påverkar människors egna erfarenheter och vad de hör av varandra. (Österberg, 2015, s. 118) Dessa så kallade sinnesbilder är svåra att göra ändringar till, eftersom om någon har fått en negativ upplevelse av företaget, kommer detta att sparas länge i minnet. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 6) Därför är det inte likgiltigt hur man sköter praktikanters, sommarhjälpares och andra kortvariga arbetskrafters arbetsintroducering. (Österberg, 2015, s. 118) Bland annat praktikanternas berättelser om deras praktikplatser kan påverka denna sinnesbild, som lärarna och andra elever i skolan får av dessa arbetsplatser. Det här påverkas, bland annat av hur lärarna förhåller sig till företaget som möjliga samarbetspartner eller hur ivriga de studerade söker sig till arbete där i framtiden. Det finns redan brist på arbetskraft inom vissa områden, och det förutses att det kommer att försämrats under de närmaste åren. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 6) För att skapa en positiv företagsbild måste företaget därför utnyttja alla möjligheter som ligger till buds. Även om det finns många faktorer som påverkar företagets bild, spelar en välutbildad introduktion en viktig roll i den. (Österberg, 2015, s. 118)

## **3.2 Arbetskyddslagen**

Dessa saker borde man bekanta sig med enligt arbetskyddslagen:

- Arbetsplatsens allmänna brand- och säkerhetsinstruktioner

- Säkerhetsanvisningar och regler, som handlar om tryggt arbetssätt: kroppsställning och rörelser, skydds och hjälpmedel, maskiners och arbetsmiljöns inställningar, arbetskläder, skodon, hjälp av kollegor, återhämtnings motion
- Beredskap och handling vid vålds- och hot-situationer och hur man arbetar ensam, hur alarmerar man och får hjälp
- Beredskap i olycks- och sjukdoms anfall
- Arbetsplatsens arbetsskyddsorganisation och dess funktion (Eräsalo, 2011, ss. 61-63)

Enligt arbetsskyddslagen är dessa säkerhetsinstruktioner väldigt viktiga och skall läras ut till anställda grundligt så att de kan reagera på varierande situationer på bästa möjliga sätt.

## **4 Verktyg och handledningsmetoder för arbetsintroduktion**

Introducering och handledning skall planeras och förverkligas enligt behov, situation och enligt den handledda. Handledda finns av många slag, likaså introduceringar eller situationer som förutsätter arbetshandledning. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 4)

För nykomlingen är allt nytt. Vid tiden för arbetsanställningssituationen bör man diskutera olika saker. Hen har bekantat sig med arbetsplatsen och – förhoppningsvis- också arbetspunkten i förväg. Hen har möjligtvis också erhållit olika material att läsa. Det finns dock mycket att lära sig. Till arbetet hörande grunduppgifter kan nykomlingen lära sig på två eller tre dagar, men till självständigt arbete krävs lärdom och mycket tid, ofta flera veckor t.o.m. månader. (Kangas, 2003, s. 4)

Mycket att lära kan nuförtiden också gälla för sådana arbetare som återkommer till arbetet, vilka har emellan varit t.ex. på vårdledighet, arbetat utomlands eller studerat. På några år har många saker troligtvis ändrat mycket, varför grundlig introducering därför också är viktigt. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 5)

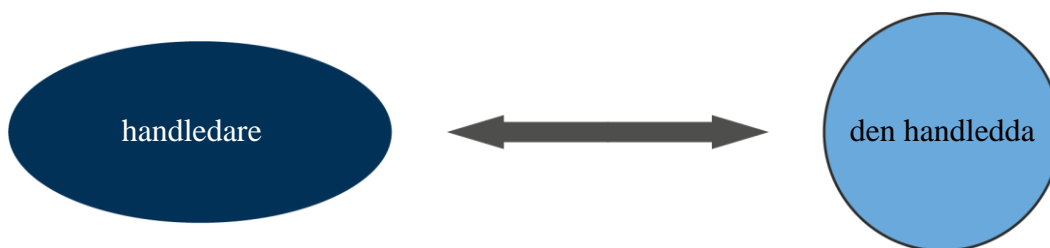
För tillfälliga arbetstagare eller kortvariga ersättare finns lite tid för handledning och därför bör man koncentrera sig endast på de viktigaste sakerna. Handledarens arbete underlättas naturligtvis, om företagets tillfälliga reserver är bekanta från förut, då ersättaren inte behöver introduceras varje gång. De som arbetat länge i företaget skall introduceras, då

arbetsmetoderna och anordningarna ändrats. Om företags, allmänna saker förblir oförändrade, räcker det t.ex. att en ny maskins användning förevisas om ändringarna är stora, om t.ex. affärsidén ändras, bör längre tid reserveras för introducering. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 5)

Till arbetsplatserna kommer hela tiden mera studerande, i vars studier ingår arbetspraktiktid. Periodens längd varierar från en dag till flera månader, lika så varierar inlärningsmål, studerandens introducering har samma grundprinciper som andra: introduceringen bedöms enligt behov och situation. Arbetsplatsen (arbetsplatsutbildare- handledare) och läroanstalten (ansvarslärare) bör komma överens sinsemellan angående bland annat saker som berör studerandes introducering, medan läroanstalterna kan ha egna önskemål och behov gällande studieplanerna. (Kangas, 2003, s. 5)

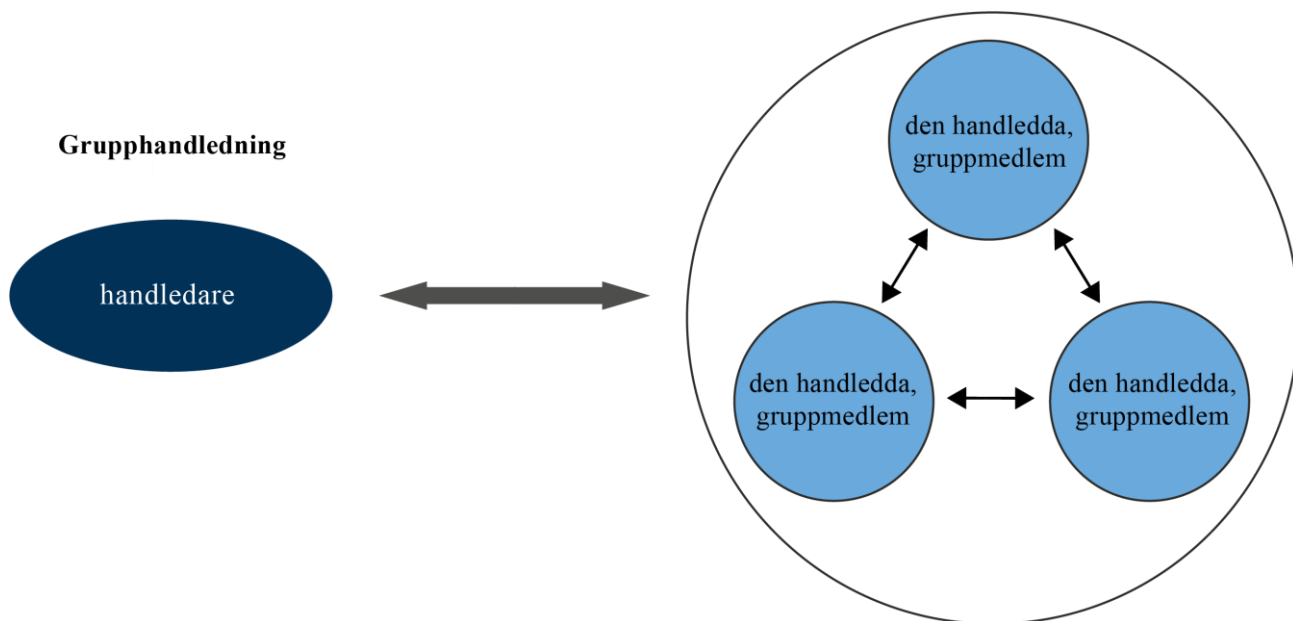
Arbetsintroducering kan genomföras med olika arbetsledningsmodeller. Det talas om individuellhandledning, grupphandledning, handledning av arbetsgemenskap samt inbördeshandledning, enligt Kallasvuo et al. (2012, ss. 14–18).

### Individuell handledning



**figur 1. Individuell handledning** (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 14)

**Individuell handledning** sker personligen mellan handledaren och den handledda. Som figur 1 visar kommer informationen direkt från handledaren till den handledda, en session tar vanligtvis 45 - 60 minuter per gång. Handledningsprocessen tar vanligen sammanlagt 1 – 3 år. Sessionerna hålls ofta med cirka tre veckors mellanrum och i medeltal cirka tolv gånger inom ett år. Individuell handledning behövs, om den handledda vill fokusera på saker och frågor som är just för hen och i hens arbete viktiga. Då handledningen sker mellan två personer kan det vara lättare att hantera olika saker som annars kan kännas svåra. Individuell handledning räcker ändå inte till att öppna hela arbetsgruppens eller hela arbetsgemenskapens situation. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 16)



**figur 2. Grupphandledning** (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 15)

Med **grupphandledning** menar man arbetshandledning, i vilken en grupp ur en viss arbetsgemenskap deltar. Gruppen kan vara samlad av samma eller av olika arbetsgemenskaper. Om arbetsgemenskapen är liten kan gruppen bestå av hela arbetsgemenskapen. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 16)

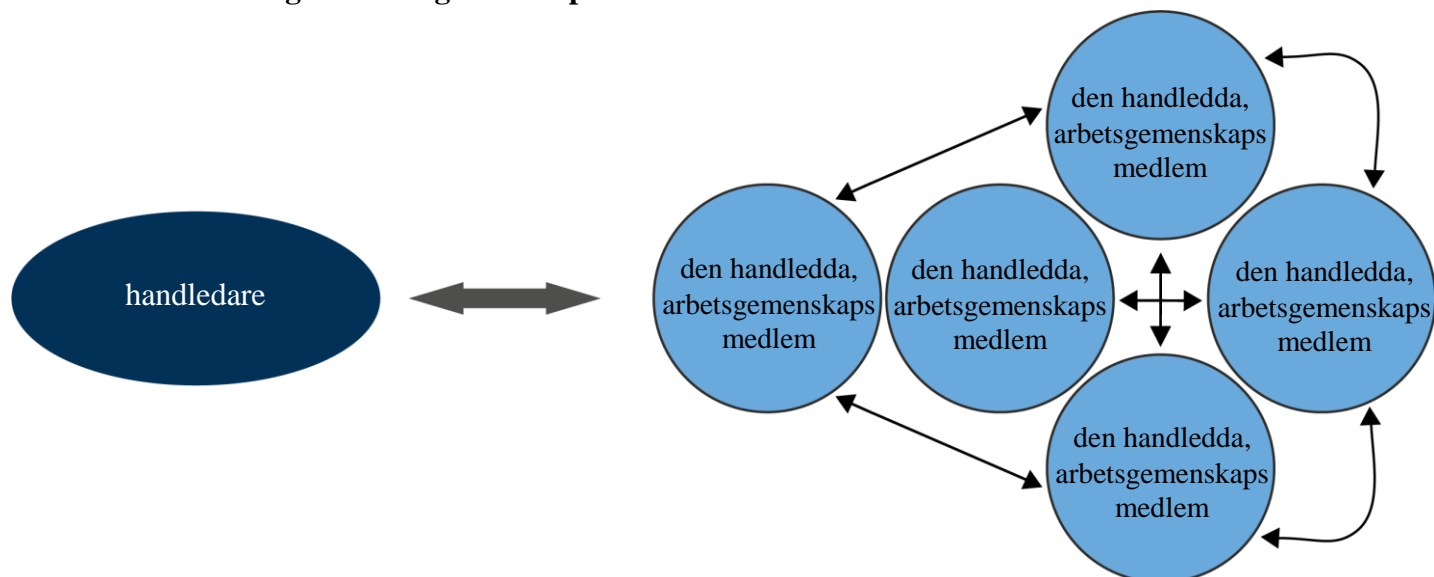
Som man kan se i figur 2, finns det en handledare som hjälper alla medlemmar samtidigt, och tillika kan gruppmedlemmarna hjälpa varandra.

Gruppen samlas vanligen två arbetshandlingstimmar per gång (2 x 45min) och processen tar totalt i medeltal 1–3 år. Tillfällen ordnas med tre veckors mellanrum. Gruppens storlek kan variera mellan 3 till 8 personers grupper. Önskvärt är att deltagarna är samma i grupperna, men i vissa bildade grupper i små arbetsgemenskaper kan man inte undvika deltagarnas ändringar på grund av ledighets arrangemang och i -arbetsbyte. Arbetsledningstidens fördelning mellan grupperna är en viktig sak, som man alltid bör komma överens om. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 16)

Likaså bör man också komma överens om vilka mängder som är möjliga att behandla som nödvändiga för de handledda, skyndsamma saker, fastän det inte skulle vara gruppmedlemmens tur att föra till behandling egna ärenden. Speciellt då, om de arbetshandledda är från samma yrkesgrupp men från olika arbetsplatser är, en liten tre

personers grupp en bra metod för grupphandledning för att öka yrkesskicklighet, kostnadseffektivt. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 16)

### Handledning av arbetsgemenskap



**figur 3. Handledning av arbetsgemenskap** (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 15)

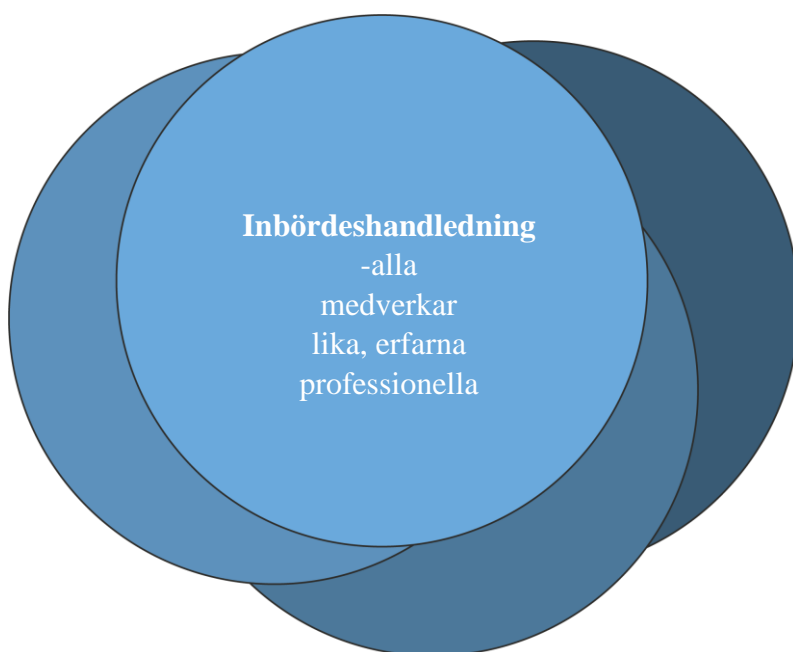
Som man kan se i figur 3 är **Handledning av arbetsgemenskap** enligt sitt namn fokuserad på en viss arbetsgrupps medlemmar, och det sker också i en grupp. Syftet och utmaningen (bland annat på grund av eventuella skiftarbeten och semestrar) med denna form av arbetshandledning är att alla medlemmar i gruppen och deras förmän rekommenderas att vara närvarande. Processen tar ofta två till tre år och sessionerna ordnas med två till tre veckors mellanrum.

Arbetsgemenskapens inre funktion är högklassig arbetskvantitet och arbetstrivsel och utgör en central förutsättning. Arbetets eftersträvande klarhet, fungerande arbetsfördelning, stödtjänster, motstridigheternas behandling, informationens fungerande och ledningens agerande är kontinuerligt utvärderande angelägenheter. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, ss. 16-17)

De har en väsentlig inverkan på arbetets framfart och grunduppgifternas lyckande. I olika ändringssituationer och under arbetspress kan utvecklingen stanna, varför man kan behöva utomstående för att dirigera arbetsgemenskapens arbetshandledning. Centralt då är samarbetets granskning i förhållande till grundarbetet. Arbetsgemenskapens arbetsledning kan åläggas, då när någon medlem uteblivande anses skada t.ex. gemensamt

utväxlingsarbete eller vid krissituation utredning. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 17)

### **Inbördeshandledning**



**figur 4. Inbördeshandledning** (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 15)

### **Inbördeshandledning**

Med inbördeshandledning avser man en gruppform av arbetshandledning, där man inte har utomstående handledare i gruppen, som figur 4 visar, utan gruppens medlemmar verkar som varandras arbetshandledare. I inbördeshandledning är det viktigt att komma överens om var och ens ansvar såväl i arbetshandledningen som i anordningen. I inbördeshandledningen kan det vara svårt att ta till behandling olika gruppfenomen som berör arbetshandledningsgrupperna. Arbetet i inbördesgruppen förutsätter att deltagarna har kunskap i sin egen bransch, yrkeskunskap, förtroende, öppenhet och klarkontakt om, varför gruppen verkar och varför den arbetar. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä, & Kärkkäinen, 2012, s. 18)

### **4.1.1 Handledaren**

Handledaren måste behärska arbetshelheten tillräckligt bra, men är inte nödvändigtvis den arbetaren som har jobbat längst i företaget. Det skulle vara bra om handledaren har sin egen nykomlingstid i färskt minne, så att handledaren kan sätta sig in i nykomlingens situation: hur det känns att börja arbetet i det nya företaget. Speciellt när det är frågan om en ung och oerfaren arbetare, så är det viktigt att man har förmåga, att förstå nykomlingens sinneslag och insikter. En bra handledare har i grunden en positiv attityd och gillar sitt arbete. (Eräsalo, 2011, s. 66)

### **4.1.2 Introduktionens längd**

Introduktionen börjar redan vid den kommande arbetstagarens och organisationens första kontakt. Introduktionens längd är som kortast vanligen samma som prövotidens längd. Det tar vanligen minst sex månader att komma in i informationsarbete och behärska arbetet. Fastän nykomlingens aktivitet och självständighet ökar från dag till dag, upplever de flesta experter och i ledningspositioner varande personer dock sig vara delvis i introduceringsskedet nästan hela första året. Frågan är, när är introduceringen avklarad? Det är svårt att ge ett exakt svar, gällande när introduceringens mål är uppnådda. Det bästa svaret om introduktionens längd gav den person som Kjelin och Kuusisto intervjuade, enligt hen fortsätter introduceringen så länge tills nykomlingen får lätt tydliga svar på sina frågor. Introducerings perioden är på slutrakan i det skede, då nykomlingen framställer allt mera och mera frågor, som organisationen ej mera kan svara på. (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 205)

### **4.1.3 De vanligaste problemen i arbetsintroduktionen**

Ibland blir introduktionen ogjord eller genomförs dåligt. Den vanligaste orsaken till introduktionens utelämnande brukar vara brådska.

Speciellt att driva informationsarbete, det binder arbetsgemenskapens medlemmar så kraftigt till sina egna arbetsuppgifter, att det inte finns tid att skola in nya arbetaren dvs sköta om introduktionen. Informationsarbete är ofta ett projekt eller kundarbete. Då är arbetets rytm ofta schemalagd eller enligt andra människornas förväntningar. I vardagens operativa ekorrhjul, görs egna arbetsuppgifters prioriteringar ledda enligt egna mål. Den nya arbetaren kan även upplevas som konkurrent. Även en sorts själviskhet är oftast enkelt vardagens överlevnadsstrategi. Den nya personen förväntas att vänja sig och vara till nytta och inte orsaka extra arbete. Om arbetsintroduktionen ska vara på betydelsefull nivå, är det

viktigt att bevisa dess fördelar och inte bara nyttan till organisationen eller nyttan till nykomlingen, utan även fördelen till själva handledaren. Varför lönar det sig för mig att offra min tid till nykomlingen? Varför borde jag dela min kunskap med hen?

Fel ”timing” kan orsaka att arbetshandledningen inte kan enkelt genomföras ordentligt. Därför är det viktigt också att planera väl när man börjar ett anställningsförhållande och även ur introducerings resursernas synvinkel. Kritiska tillfällen, brådskande säsong eller betydande projekt erbjuder ett utmärkt tillfälle att lära sig, men det finns även tidsperioder då det inte finns möjligheter att satsa på introduktionen ordentligt. Brist på kommunikation eller ansvarsdefinition är oftast orsak till många organisationers oklarheter. Om handledningens ansvarsfördelning är otydlig, kan arbetsfördelningen t.ex. mellan personalen och förmännen, vara odefinierad och därmed kan olika uppfattningar uppstå. Då ansvarspersonen inte är tydlig uppstår det lätt en situation där många människor i organisationen antar att någon annan tar över nykomlingens handledning eller förklarar bakgrunden, t.ex. varför man gör något på detta sätt. (Kjelin & Kuusisto, 2003, ss. 241-243)

## **4.2 Helhetsbilden är väsentlig**

Klassiskt kan organisationens intresse sammanställas i tre delar: kunderna, ägarna och personalen. Denna enkla tredelning kan man också använda då man planerar innehållet i introduceringen. Arbetstagaren behöver uppgifter såväl om kunderna, ägarna, som om personalen samt dessa kontrahenters förhållanden och processer. Förstående av företagets centrala historia hjälper även nykomlingen att förstå den här dagen och framtidens val. Som bäst vårdas värden i företaget, som så väl kunderna, ägarna som personalen kan uppleva som sina egna. (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 202)

## **4.3 Vem leder?**

Av ledaren fordras kunskap och ork, att sätta sig in i den handleddas situation från början individuellt. Fast grundförutsättningen för handledningen är ledarens egna sakkännedom och yrkesskicklighet, så garanterar det ännu inte att handledningen lyckas. Arbetets ledare bör också ha en stark motivation och positiv inställning till handledningen. Dessutom bör ledare kunna lära, och se sakerna från den handleddas sida och få hen att lära sig. I många stora företag har man utnämnt skolade arbetsledare. Däremot i små företag leder varje anställd. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

## Arbetshandlednings planering

Vem leder du?

Varför leder du?

Vad leder du?

Hur leder du?

Hur säkerställer du läran?

**figur 5** (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

I arbetshandledningen gäller samma regler som i resten av arbetet: planering och förberedelser sparar tid som används till förverkligande. Som figur 5 visar är dessa hjälpfrågor bra att fundera på då det gäller arbetshandledningens planering.

Utgångspunkten för planering är att definiera inlärningsmål och identifiera inlärningsbehov:

- Vad skall den handledda lära sig?
- Hur bra?
- Tills vilken tidpunkt?

När målen är klara, är det möjligt att planera själva undervisningssituationen. Detta inkluderar frågor som ska behandlas, sättet att undervisa (sända information, frågor, diskussioner, öva i praktiken och i fantasier) och att utvärdera och säkerställa lärandet. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

### 4.4 Arbetshandledningens fem steg

Till arbetshandledningens planering och förverkligande har man utvecklat olika metoder som figur 6 visar här är, en av de mest kända fem stegs metoderna.



**figur 6** (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

#### **4.4.1 Förberedelser**

Förberedelser sparar tid till själva förverkligandet. Att man på förhand har reserverat plats, tid och lugnat ner situationen, minskar på förhand oroshändelser. När handledaren har skaffat material och verktyg på förhand, slösar man inte längre onödig tid av handledningstiden, för att skaffa dem. När den handledande åtminstone har tänkt igenom planen, hålls ”sakerna” ihop. Den handledda kan förbereda sig genom att på förhand läsa i genom bruksanvisningarna till den aktuella apparatens användning och genom att fundera på frågor. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

#### **4.4.2 Första steget: Påbörjande av introduktionstillfälle**

Till det här skedet ingår uppskattning om grund och inlärningsmål. Om inlärnings ämne är t.ex. arbetsmetod, som den handledda påstår sig kunna använda, då kan ledaren be hen visa användningen av de metoderna. Samtidigt kan ledaren uppskatta hur bra den andra kan sin sak. För vardera kontrahenterna blir det klart, vilka saker den handledda vet och kan redan från tidigare och vilka saker som ännu bör läras. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 14)

Positiv inställning och motivationens styrkande är för inlärnings sida mycket viktigt. Ledaren kan inverka härtill genom att genast från början skapa en stöttande och förtrolig relation. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

#### **4.4.3 Andra steget:Handledning**

Meningen med andra steget är att den handledda får en helhetsbild av inläringens uppgifter eller saker samt till dess utförande hörande centrala direktiv och tumregler. I praktiken lär ledarna ofta genom att demonstrera hela arbetskedet, gör allt och talar själva mycket. Den handledda kanske inte alltid hinner med, förstår inte eller minns inte allt. Det här märker inte ledaren, om verkliga ömsesidigheten är mycket liten. Störmoment kan också vara att den handledda upplever det förevisade sättet som en enda rätt metod och tänker sig inga andra alternativ. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

Större helheter lönar sig att dela i bitar. Ledaren går igenom en bit i gången och tar den handledda med i diskussion och uträttande så mycket som är möjligt. Ledaren förvissar sig om, att den handledda har lärt sig ett skede innan följande skede inleds. Motiveringen (Varför gör vi så här? Vad är det för nytta eller skada, om vi gör det på annat vis?) hör till inläring och arbetsinläring. Ledaren kan fråga om metoder av den handledda. Hen är tvungen att fundera på saken och kommer också på detta sätt att delta aktivt i inläringen. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

#### **4.4.4 Tredje steget: Fantasi övningar**

Tredje stegets uppgift, är de inre modellernas färdigställande. De inre modellerna betyder saker som styr människans verksamhet. En yrkeskunnig människa behöver inte tänka på varje uppgift skilt, enär hen har genom övning och erfarenhet fått modeller, som automatiskt styr hens verksamhet. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

Fantasiövning kan man göra på olika vis, Ledaren begär den handledda t.ex. demonstrera skedet steg för steg angående tillfället, som hen redan har lärt. Då den handledda berättar om tillfället är hen tvungen att fundera varför och hur arbetsutförandet fortskrider, hurudana hjälpmedel hen använder och vad som är i olika skeden viktigt. Fantasiövning hjälper att samla tankarna och arbetsuppgifterna samt att arbetet lyckas. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

#### **4.4.5 Fjärde steget: Experimentera och öva färdighet**

Skickligheten uppnås först efter praktisk övning. Syftet med fjärde steget, är att öva färdigheter. Nu skall den handledda, göra hela den lärda arbetsprocessen, från början till slut, i sin egen takt. När arbetet är färdigt, skall den handledda först bedöma resultatet själv och

därefter skall handledaren värdera sin åsikt av resultatet. Övningarna fortsätter enligt behov. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

#### **4.4.6 Femte steget: Utvärdera det inlärd**

Syftet med detta steg är att se till att den handledda har tillräckliga uppgifter och kunskap att sköta det lärda arbetet självständigt. Hen arbetar självständigt, och handledaren kan kolla upp läget alltid nu och då. Ett sätt att utvärdera lärandet är, att begära den handledda att lära arbetet till en annan och följa situationen från sidan. Senast i det här skedet, kan man se om läran har gått fram bra eller väldigt bra. (Kangas, Perehdyttäminen palvelualoilla, 2003, s. 15)

## **5 Introduktionsprogrammets planerande och uppgörande**

Då introduceringsprogrammet har gjorts en gång grundligt, är dess användning lättare och blir med tiden en allmän vana. Personalexperten uppgör åt företaget ett introduceringsprogram, som fungerar som arbetsredskap för alla som deltar i introduceringen.

Ett väl planerat och i användning taget introduceringsprogram är dock lätt att uppdatera alltid vid behov. Personalexperten sköter ofta företagets offentliga presentation och helhetens utformning, men i arbetsuppgifternas fordringar och förväntningar samt för arbetsgemenskapen, är enhetens förman den bästa handledaren. I introduceringen deltar dessutom arbetsuppgifternas och andra möjliga delområdets personer, vilka är bäst lämpade för tillfället. Förmannen eller personalexperten kommer överens om saken med dem och förbereder dem för deras roll som handledare.

Introduceringsprogrammet fungerar som handledarens minneslista och förpliktar hen att sköta av behovet påkallade punkter.

Nedan nämns ett exempel, hur en så kallad ”minneslista” kan se ut: (Österberg, 2015, ss. 119-121)

### Företaget, dess verksamhet och kunder:

I denna punkt talas det om företagets verksamhetsidé och betjäningssidé, företagets ägarförhållanden, om kunderna och deras förväntningar och även om all till företaget

hörande material, presentation, videon, internet, intranät och så vidare. (Österberg, 2015, ss. 119-120)

### Företagets organisation och personal:

I den andra punkten diskuteras organisation och verksamhetspunkter, ledning, förmän, olika enheter, gemensamma samarbetspersoner i olika företag, om arbetsledare och hens ersättare och om samarbetsverksamhet- och arbetsskyddsorganisation samt personerna. (Österberg, 2015, ss. 119-120)

### Verksamhetssätt i företaget:

I tredje punkten diskuteras de ärenden som är viktiga i företaget, företagets värderingar, förväntningar, som riktas till personalen, yttre väsende, uppförande, arbetsdräkt, kundbetjäning och försäljningsarbete, tystnadsplikt (företagets ärenden och egna ärenden) och även punktlighetens betydelse. (Österberg, 2015, ss. 119-120)

### Företagets utrymmen och farled:

Fjärde punkten innehåller företagets eller arbetsplatsens läge, trafikering, kostnadsövervakning, omväg i olika enheter och arbetsplatsens trafikregler. (Österberg, 2015, ss. 119-120)

### Arbetstid och arbetsturer:

I femte punkten talas det om prøvotid och dess betydelse, arbetstider och arbetsturer, skiftesbyte, övertid, måltids- och kaffepauser, semestrar, sjukfrånvaro, andra frånvaror, frånvaroöverenskommelser och dess anmälning. (Österberg, 2015, ss. 119-120)

### Löneärenden:

Punkt sex innehåller ärenden om lön och löneutbetalning, specialtillägg, sjuktidens lön, semestertidens lön, semesterpeng och ersättningar, skattekort och naturaförmåner. (Österberg, 2015, s. 120)

### Säkerhetsärenden, arbetshälsovård:

I sjunde punkten diskuteras arbetsinträdesgranskning, livsmedelsintyg/ hygienpass, hälsostation, arbetshälsovårds tjänster, företagets säkerhetsplanering, (omgivningens) storolyckors förberedande, förstahjälps direktiv, förstahjälpskåp, olycksfall, sjukdomsanfall, brandsäkerhets direktiv, egendomens skydd, våldets risktillfällens åtgärdsdirektiv och åtgärdssätt (t.ex. fastighet, elektricitet, LVI-systemet). (Österberg, 2015, s. 120)

### Bekanta sig med den egna arbetsomgivningen:

I den åttonde punkten behandlas bl.a. förmän, arbetskamrater och deras uppgifter, kunderna, övriga sidogrupper, enhetens verksamhetssätt, den egna arbetspunkten, farled, personalens utrymmen, nycklar och deras omhändertagande, lagren, andra förvaringsutrymmen, renlighet, ordning, hygien och omgivningsärenden, avfallshantering. (Österberg, 2015, s. 120)

### Egna uppgifter:

Punkt nio innehåller diskussion om egna uppgifter och ansvarsområde, arbetsdirektiv, det egna arbetets mål och kvalitet, det egna arbetets inverkan på helheten och samarbetet, maskinerna, anordningarna, redskapen, användnings- och skötseldirektiv, vård och störningstillfällen, hjälpmedlens användning, personliga skyddsåtgärder, skötsel och vård, arbetsposition och rörelser, återhämtningsrörelser, som motvikt till arbetet, den egna uppgiftens riskfaktorer och var man får ytterligare uppgifter och hjälp. (Österberg, 2015, ss. 120-121)

### Skolning och intern information:

Den tionde punkten innehåller introduceringsmaterialet och dess användning, återkommande diskussion med handledaren och/ eller förmannen (samtidigt handledningens utvärdering), fortsättningskolningsmöjligheter, anslagstavlor, möten, rapporter, lagar, förordningar, direktiv, kollektivavtal, yrkeslektyr och tidningar. (Österberg, 2015, ss. 120-121)

### Andra ärenden:

I sista punkten talas det om intresse- och rekreationsmöjligheter, arbets- och verksamhetskicklighetens upprätthållande, övriga personaltjänster och förmåner, försäkringar, pensioner, telefonens och datateknikens användning (arbetsärenden, privatärenden, datasäkerhet), ekonomi och lönsamhet (Österberg, 2015, ss. 120-121)

För att få en omfattande introducering till den nyanställda är det viktigt att handledaren följer denna minneslista och därigenom ger en rödtråd åt hela processen. Minneslistan utgör också en helhetsbild för nykomlingen om företaget. I minneslistan behandlas bland annat företagets verksamhetsidé, betjäningssida, ärenden om kunderna och deras förväntningar, ledning, förmån, arbetskläder, provanställningstid, arbetsturer, ärenden om lön och löneutbetalning, företagets säkerhetsplanering, brandsäkerhets direktiv, olika utrymmen och hygienärenden m.m.

## **6 Val av metod**

Inom forskningen talas det om mjukdata eller hårddata, och då talar man om kvantitativa och kvalitativa metoder. Den största skillnaden mellan dessa två metoder är att de kvantitativa metoderna oftast betecknar forskning som innebär siffror eller tal som analyseras. I kvalitativa metoder blir man däremot mer bekant med och förstår objekten bättre (t.ex. företag eller en kund). Med denna metod kan man förklara orsaken till beteendet och orsaken av valen.

Med kvantitativa metoder löser man frågor som har och göra med mängder och procenthalter. Från materialet erhållna resultat försöker man generalisera undersökta iakttagelser till en mera omfattande grupp med hjälp av statistik. Med hjälp av kvantitativa undersökningen får man vanligen eliminerat den existerande situationen, men kan inte tillräckligt utreda sakens orsak. Typiska kvantitativa forskningsmetoder är bl.a. frågeformulär, survey, internätfrågningar, strukturerade intervjuer, systematisk observation, experimentella undersökningar. Kvantitativa metoder svarar på frågorna vilken, var, hur mycket och hur ofta.

Vanligaste kvalitativa forskningsmetoder är personliga intervjuer, gruppintervjuer, deltagande observation, insiktsmetod, färdiga dokumentär och material. De kvalitativa metoderna svarar på frågorna varför, hur och hurdan. (Heikkilä, 2014, s. 13&15)

I mitt examensarbete har jag använt mig av en kvalitativ forskningsmetod. Jag har intervjuat köksmästaren Robert Lindström per epost i början av året 2019. Jag har även varit i kontakt per telefon med gamla arbetskollegor under processen, för att få uppdaterad information gällande arbetsrollsbeskrivningar samt gjort ett personligt besök till företaget i början av år 2019, för att visa hur långt jag har kommit med handboken hittills och för att få åsikter, om vad de tycker om den, och även för att få feedback om vad som skall tilläggas eller tas bort.

## **6.1 Intervjun**

Enligt teorin som jag har läst (se kapitel 5) till arbetet, är den bästa handledaren enhetens förman. Mitt slutarbete är en introduktionshandbok till köket och därför har jag valt att intervjua Robert Lindström som är köksmästare på Fazer 8th Floor.

### **6.1.1 Intervjuns sammanfattning**

Jag fick mitt uppdrag av en köksmästare som jag kände och har arbetat tillsammans med, men hon slutade i Fazer 8th Floor hösten 2018. Detta innebär att den personliga kontakten inte var lika lätt tillgänglig. Jag skapade frågorna enligt vad jag ansåg att var viktigt, för att få veta hur introduktionen skötts i företaget. Intervjuns frågor skickade jag till den nya köksmästaren Robert Lindström i början av år 2019. Nedan finns frågorna och resultaten presenterade och analyserade.

Med den första frågan ville jag få lite basinformation om personen som jag intervjuade.

1. Lite bakgrundsuppgifter: Vem är du? Vad är du utbildad till? Hur länge har du jobbat inom företaget?

Jag fick reda på att han jobbar som kökschef och är utbildad köksmästare. Lindström började arbeta i företaget år 2005, och har jobbat på olika avdelningar och med olika arbetsuppgifter.

Den andra frågan har jag skapat för att kunna jämföra hur bra den stämmer överens med teorin som jag har läst.

2. Hur har introduktionen skötts i Fazer 8th Floor?

Svaret som Lindström gav var, att den allmänna delen av arbetsintroduktionen har skötts av Lindström eller köksmästaren, och den egna handledningen på de olika avdelningarna sköts av skiftesförmännen.

Den tredje frågan hänger ihop med fråga två.

3. Vem är den person som bär ansvaret för det?

Enligt Lindström ligger sista ansvaret alltid hos förmannen, oberoende av vilken avdelning det berör.

Fråga nummer fyra har jag skapat för att kunna se hurdana skillnader som uppstår med teorin jag har läst.

4. Hur länge tar introduktionen?

Svaret som jag fick var att introduktionen i Fazer 8th Floor tar ungefär en vecka.

Den femte frågan har jag ställt för att få en uppfattning om hur handboken används för tillfället samt hur den nya kommer att tas i bruk.

5. Hur används introduktionshandboken?

Lindström svarade att man går igenom handboken och sedan kvitteras den som avklarad (kvitteringsdelen finns som bilaga i handboken).

Den sjätte frågan har jag ställt för att skapa en uppfattning om vilka delar som fungerar bra i den gamla handboken och vilka delar som de önskar få uppdaterade.

6. Vad fungerar/ vad fungerar inte?

Enligt Lindström fungerar handboken bra för tillfället.

Den sista frågan ställde jag för att få svar på vad uppdragsgivaren förväntar att handboken skall innehålla.

7. Vad allt skall den nya introduktionshandboken till köket innehålla?

De första sakerna som Lindström kom på, var att boken skall innehålla: allmän information om företaget och Fazer 8th Floor, att nämna information om alla avdelningar, arbetssäkerhet, spelregler, sjukledighets metod, arbetsförhållandets förmåner, organisationsschema/ ansvarsområden.

Dessvärre svarade Lindström på mina intervjufrågor så sent, att handboken i det skedet var nästan klar. Svaren på mina intervjufrågor var mycket korta, vilket gjorde analyseringen svår att genomföra.

I den andra frågan kan jag konstatera att svaret som Lindström gav mig överensstämmer med teorin om arbetsintroduktion som jag har läst. Den bästa handledaren är enhetens förman. I den tredje frågan diskuteras den som bär ansvaret för introduktionen. I teorin som jag har läst håller de med om åsikten att förmannen har det största ansvaret över introduktionen eller att man har en skild skolad arbetsledare. På den fjärde frågan, svarade Lindström att introduktionen på Fazer 8th Floor tar ungefär en vecka. Detta kan kanske räcka till personer som har tidigare erfarenhet av liknande branscher. Enligt teorin som jag har läst och av egen erfarenhet inom kundbetjäningsbranschen finns det många olika saker som påverkar hur länge introduktionen varar. I teoridelen (se kapitel 4.1.2) nämner Kjelin och Kuusisto att introduceringen tar så länge tills företaget inte kan svara på frågorna som nykomlingen ställer mera. Saker som jag själv har märkt att påverkar introduktionens längd är t.ex. hur mycket erfarenhet den handledda har från tidigare, hur lätt hen tar initiativ till saker och lär hen sig saker snabbt eller behöver hen mycket upprepning. I frågan om hur introduktionshandboken används, fick jag ett kort svar att den läses och kvitteras som läst, och jag tror att den uppdaterade handboken kommer att användas på samma sätt. I den sjätte frågan som handlade om vad som fungerar och vad som inte fungerar, fick jag svaret att den fungerar bra för tillfället. I denna punkt, hade jag önskat, att jag skulle ha fått ett mera omfattande svar, för att kunna förbättra den tidigare handboken. I den sista punkten frågade jag vad allt den nya introduktionshandboken till köket skall innehålla. Till denna frågan svarade Lindström en hel del nyttiga saker.

## **7 Introduktionshandboken**

Produkten i detta examensarbete är en introduktionshandbok som används som hjälpverktyg till nyanställda i Fazer 8th Floor köket. Som grund för mitt arbete har jag använt den gamla introduktionshandboken från år 2014. Olyckligtvis fick jag i sista minuten reda på att jag inte får publicera hela introduktionshandboken, eftersom den endast är avsedd för Fazers personal. En del av informationen som fanns i handboken har jag sparat, med vissa små förändringar eftersom det ännu stämmer. Det här gäller början av handboken, förändringarna som jag har gjort finns med rubrikerna Fazer 8th Floor och Toimipaikka lyhyesti (dessa finns inte med som bilaga). Så gott som resten av handboken har jag skrivit och den introducerar köket i Fazer 8th Floor. På basen av egen erfarenhet har jag skrivit rubrikerna: Työturvallisuus keittiössä, Jätteiden lajittelu, Tiski, Kylmiöt, pakkaset ja kuiva-ainevarastot och Suuntaa antava kartta keittiöstä. Till rubriken Siivous ja puhtaus har jag använt min gamla kock bok, Ravintolakokin käsikirja. Fazers egna intranätssidor ligger som grund för

rubrikerna: Elintarvikkeiden vastaanottaminen, Elintarvikkeiden vastaanotto/ lämpötilan mittaaminen, Kylmänä säilytettävät elintarvikkeet, Ruokien jäähditys och Salmonellaohjeet muuttuivat 1.5.2016. Till rubrikerna: Työvuoro merkinnät och Lyhyet työrooli kuvaukset fick jag hjälp av mina gamla arbetskollegor: Ann-Marie Raininen, Henna Töyräs, Juuso Koskinen och Minna Laine. En del av handboken finns som bilaga.

## **7.1 Innehåll**

I detta kapitel kommer jag att gå igenom innehållet i handboken och hur den är uppbyggd. Innehållet i handboken är väldigt enkelt och tydligt. Största delen av informationen är skriven i punktform eller med korta meningar. På detta sätt är det lätt för arbetaren att hitta den information som behövs. Handboken är skriven på finska, eftersom det huvudsakliga arbetsspråket är finska.

Den första sidan av handboken är en innehållsförteckning, där det står med ”franskastreck” vad allt introduktionshandboken kommer att innehålla. Därefter kommer en kort sammanfattning om vad allt introduktionsverksamheten innehåller. Sedan beskrivs det kort om företagets historia, mission, vision och värden. Efter det beskrivs hur det är att vara som anställd i Fazers restauranger och caféer. Närmare beskrivning av verksamhetsplatsen och utrymmen med mera: affärsidé, ansvarspersoner, bottenplan, företagets spelregler, arbetssäkerhet även i köket, egen kontroll ärenden, städning, avfalllets sortering, disk, kyl, frys & torrvaruförvaring, riktgivande karta över köket och korta arbetsrolls beskrivningar.

## **7.2 Delarna i handboken**

Handboken är allt som allt 50 sidor lång. Jag kommer nu att presentera de delarna som jag har skapat till handboken närmare:

### **7.2.1 Arbetssäkerhet i köket**

Se under rubriken: Työturvallisuus keittiössä

För det första är det väldigt viktigt att veta hur man skall bete sig i köket, eftersom man i kök hanterar vassa verktyg, heta vätskor, ångor osv, möjligheter till farliga situationer finns det massor av. Arbetet måste vara tryggt för anställda, eftersom lagen i Finland ålägger detta. Arbetssäkerhetslagen kräver också, att arbetsgivaren, vet vilka arbetets farområden är, och strävar efter att eliminera eller mildra hälsoriskerna som kan uppstå i arbetet.

Saker som gör arbetet tryggt är t.ex. rätt sorts arbetskläder, lämpliga verktyg, hela maskiner och ergonomiska arbetsställning. När man jobbar i ett kök skall man se till att alla elmaskiner som används är hela och används rätt. Vassa verktyg skall inte lämnas på ställen, där man kan skada sig och heta saker skall hanteras varsamt.

I handboken har jag tagit upp saker som t.ex.: ergonomiska arbetsställningar, nämnt att man måste veta var kökets närmaste utrymningsväg finns samt var man hittar förstahjälpsskåpet, brandfilt, brandsläckare och hur dessa fungerar. Hur man skall bete sig i köket, t.ex. att man inte skall lägga huvudet först framför ugnsluckan, utan att man först ska öppna ugnsluckan bara lite för att släppa ut den heta ångan, såhär undviker man att få brännskador. Knivar och vassa verktyg ska alltid användas med försiktighet och stålhandsken bör alltid användas när den är tillgänglig, för att undvika skador.

Skyddsverktyg bör alltid användas när det är möjligt: t.ex., när man hanterar heta saker använder man ugnshandske, när man städar använder man städningens verktyg, när man diskar skall man använda hörselskydd eller öronproppar, när man packar upp varor skall man använda skyddshandskar och när man packar upp frysprodukter finns det en jacka på kontoret som man får låna. När man hanterar alla råvaror så måste man använda gummihandskar. Gummihandskar förhindrar spridningen från skadad hud till matvaror. Gummihandskar skall bytas tillräckligt ofta, och alltid när man byter arbetsuppgift. (Som t.ex. om man har hanterat sallad och som följande skall hantera köttråvaror).

Saker som också är viktiga för säkerheten i köket t.ex.: att om du tappar något på golvet/smutsar ner eller ser t.ex. en vattenpöl på golvet, skall du städa det. På detta sätt kan onödiga arbetsolyckor undvikas. När man rör sig i köket skall man vara försiktig, och om man rör sig bakom arbetskollegan lönar det sig att säga det högt så att man undviker krockar och arbetsolyckor. Min teori är baserad på erfarenhet inom branschen och från hotell, restaurang cateringbranschens grundexamens utbildning som jag har studerat under åren 2010–2012.

### **7.2.2 Egenkontroll**

Se under rubriken: Omavalvonta

Med restauranghygien menas mycket mer än bara renhet: Till restauranghygien räknar man alla åtgärder, där man försäkrar matens säkerhet och sundhet i förbehandling, tillverkningen, produceringen, förpackningen, förvaringen, utdelningen, hanteringen samt där det erbjuds och levereras till kunden.

Livsmedlens rätta förvaringstemperatur är väldigt viktig för matens kvalitet och hållbarhet. Var och en som jobbar med mat måste äga hygienpass, vilket säkerställer att anställda är insatta i vad hygienpasset innebär, som t.ex. hur man skall förvara olika matvaror, och vilken den rätta temperaturen är då man serverar maten.

Att följa efter maskinernas temperatur hör till alla som arbetar i köket och om man märker att någon maskin har något fel skall man genast meddela felet till förmannen, då kan maskinen bli reparerad så snabbt som möjligt. Kockpersonen som är i kvällstur, antecknar temperaturen av alla kyl- och fryspunkter i egenkontroll mappen. Till egen kontroll hör det också att man tar av de produkter som går till försäljning längs med dagen matprovsatser (mängden är 200g/produkt) och dessa sparas i två veckors tid i en frys som är enbart för dem, orsaken till detta är undersökning av möjliga matförgiftningar. Teorin till denna punkt har jag tagit från företagets intranätssidor och vissa saker grundar sig på egen erfarenhet från tiden då jag jobbade i företaget.

### **7.2.3 Städning och renlighet**

Se under rubriken: Siivous ja puhtaus

Varför är renlighet så viktigt? Köksutrymmen fås väldigt rena endast, om städning och upprepning organiseras rätt och att alla följer planen som är skriven i egenkontrollplanen. Endast på detta sätt kan man även bevisa att man har gjort allt för kunderna och arbetskollegor som behandlar hygiensäkerheten. Rena utrymmen i köket och maskiner samt livsmedelsarbetarens goda personliga hygien, minskar mikroberna på en yta och förhindrar dem att förflytta sig till livsmedlen.

Sedan har jag förklarat att elstöpslarna alltid skall dras ur väggen efter användning. Maskinerna och apparaterna tas i delar. Man skall eftertänksamt använda vatten då det gäller elmaskinernas rengöring. Sådana delar av maskiner som tål diskmaskins tvätt får man tvätta där men annars måste resten av delarna diskas förhand.

Det är viktigt att alla ytor rengörs med rätt sorts rengöringsmedel, och att man alltid följer instruktionerna som står på rengöringsmedlens etikett.

Man skall alltid använda skyddshandskar när man använder rengöringsmedlen. Alla städningsverktyg skall alltid rengöras grundligt efter bruk och förvaras i ett förråd som är enbart menat för dem.

Systematiskt och väl gjord städning, ger som resultat ett rent kök, och säkerheten att arbetsmiljön är hygienisk. (Hämäläinen & Lehtovaara, 2006, s. 33)

#### **7.2.4 Sortering av sopor**

Se under rubriken: Jätteiden lajittelu

Eftersom Fazer 8th Floor befinner sig i Stockmanns varuhus, sorteras soporna enligt deras krav. Alla sopor har sin egen plats. Vid soputrymmen finns det en specifik tabell, där man kan kolla vart allt hör om man är osäker. Jag har även ritat en likadan tabell av sopornas sortering, så att den också finns tillgänglig i handboken. Teorin grundar sig på egen erfarenhet från tiden då jag jobbade i företaget.

#### **7.2.5 Disk, Kyl, frys, torrvaruförvaring och En riktgivande karta över köket**

Se under rubrikerna: Tiski, kylmiöt, pakkaset ja kuiva-ainevarastot och Suuntaa antava kartta keittiöstä

I detta kapitel har jag presenterat tre olika diskhörn i Fazer 8th Floor, och att alla dessa diskpunkter har sina egna områden som de sköter om. Sedan har jag först listat ut alla olika kyl, frys och torrvaruförvaringar som existerar. Där efter har jag gjort en riktgivande karta över köket, vilket underlättar att få en helhetsbild om var allt ligger. I kartan har jag nämnt vad de olika matlagnings områdena heter och var de ungefär befinner sig, på kartan ser man också var städskrubben, kontoret och stället för soporna är. Jag har även ritat ut var ungefär alla kyl, frys och torrvaruförvaring ligger. I detta projekt har jag först ritat en skiss från eget minne, men sen tyckte jag, att för att vara säker att jag kommer ihåg allt rätt, måste jag göra ett besök till Fazer 8th Floor. Där tog jag en del bilder och videon av utrymmena, för att vara på säkra sidan och för att säkerställa att jag inte glömmer bort någonting. Efter att jag hade ritat en klar bild på papper, kontaktade jag min vän Eetu Heikkinen som hjälpte mig att göra kartan elektroniskt. Teorin grundar sig på egen erfarenhet från tiden då jag jobbade i företaget.

#### **7.2.6 Mottagning och Temperaturmätningar av livsmedel**

Se under rubrikerna: Elintarvikkeiden vastaanottaminen och Elintarvikkeiden vastaanotto/lämpötilan mittaaminen

Jag har skrivit korta instruktioner vad allt man skall beakta då när man tar emot livsmedel. Hit hör t.ex. att kolla att produkten är i skick, förpackningen är hel och ren, hållbarhetsdatumet är i kraft, alla beställda produkter finns enligt beställningen och om något fattas eller om produkten är felaktig skall man reklamera genast!

I temperaturmätningar skall man skriva avvikelse av temperaturen i egenkontrollblanketten, så att man kan följa med temperaturvärden. Om det ofta finns produkter som har för hög eller låg temperatur, skall detta reklameras. Teorin till denna punkt har jag tagit från företagets intranätssidor.

### **7.2.7 Förvaring av kalla livsmedel och Matens kylning**

Se under rubrikerna: Ruokien jäähditys och Kylmänä säilytettävät elintarvikkeet

Produkterna skall alltid skyddas med ett lock eller med färskfolie, produkter får ej förvaras på golvet, lagrets användning fungerar enligt FIFO tankesättet (first in first out) och bäst före användningsdatumet skall alltid kollas och bedömas enligt situation. Maten skall kylas ner inom fyra timmar till under +6 grader och matens nedkylning förutsätter att restaurangen äger ett skilt nedfrysningsskåp (maten får inte kylas ner med andra livsmedel t.ex. i mjölkkylen). Teorin till denna punkt har jag tagit från företagets intranätssidor.

### **7.2.8 Salmonella reglerna förändrades 1.5.2016**

Se under rubriken: Salmonellaohjeet muuttuivat 1.5.2016

Eftersom salmonellaprovreglerna har förändrats, från och med år 2016, tyckte jag att det skulle vara viktigt att ha dem med i handboken. Salmonellaprov behövs om resan har tagit 4 dygn eller längre och är riktad utanför de nordiska länderna. Salmonellaprov behöver inte längre göras på veckoslutsresor som har gjorts till Tallinn eller Stockholm om resan har tagit 3 dygn. Det som inte har förändrats är att alltid när en ny person börjar arbete eller praktik på Fazers behövs ett färskt salmonellaprov tas. Teorin till denna punkt har jag tagit från företagets intranätssidor. (Den här delen fick jag inte publicera)

### **7.2.9 Benämningar på arbetsskiften och Kortfattade arbetsrolls beskrivningar**

Se under rubrikerna: Työvuoro merkinnät och Lyhyet työrooli kuvaukset

Jag har skrivit hurdana symboliseringar det kan finnas i arbetslistan, vad de är förkortade av och sedan berättat de huvudsakliga arbetsskiften som existerar. Den sista delen som jag har uppdaterat är arbetsrolls beskrivningarna, där jag väldigt kortfattat skrivit, ungefär när arbetsskiften börjar och slutar, samt vad allt man ungefär gör i dessa olika arbetsskiften. Med dessa saker har jag fått hjälp av mina gamla arbetskamrater Ann-Marie Raininen, Henna Töyräs, Juuso Koskinen och Minna Laine eftersom många saker har förändrats sedan jag jobbade där. Hjälpen som jag fick av mina gamla arbetskamrater, möjliggjorde att informationen är uppdaterad. (Delen som behandlar benämningar på arbetsskiften fick jag inte publicera)

### **7.3 Hur ska handboken användas?**

Handboken är skapad för att fungera som stöd till en väldigt grundligt gjord arbetsintroduktion. Boken är främst skapad för nyanställd kökspersonal i Helsingfors Fazer 8th Floor restaurangen. Handboken skall fungera som ett verktyg som kan användas i köket flera år framåt och som alla anställda har nytta av. Varför är arbetsintroduktion så viktig? Med hjälp av en bra arbetsintroduktion kan nya anställda lära sig arbetsuppgifterna snabbare än om hen borde lära sig det på egen hand. Det är viktigt att lära personalen det rätta sättet från början eftersom man oftast hamnar använda mera tid till att reda ut felen som görs på grund av dålig arbetsintroduktion. För att läsa mer om arbetsintroduktionens betydelse (se kapitel 3.1). Boken kommer att finnas i kontoret, vilket gör att det är lätt att återvända till lärda saker ifall man har glömt bort någonting. I kapitel 5 kommer det även fram att ett väl planerat och i användning taget introduceringsprogram är lätt att uppdatera alltid vid behov och samma gäller handboken. Handboken kommer att gås genom med avdelningens förman och sedan kvitteras att den är avklarad.

## **8 Sammanfattning**

Syftet med detta examensarbete var att skapa en introduktionshandbok till köket för Fazer 8th Floor restaurangen. För att kunna skapa handboken har jag läst in mig på litteratur som behandlar introduktion, olika handlednings metoder samt handledningens planering och förverkligande och även hur man som nykomling kan bli en bra arbetare. Själva produkten blir en handbok som kan användas som stöd för den som skolar de nyanställda i köket.

Jag intervjuade kökschefen och var i kontakt med betjäningsschefen samt med gamla arbetskamrater. Allt detta gav mig heltäckande information om hur introduceringen skötts och tillräcklig kännedom om hur arbetsrollerna har ändrats. Intervjun gav inte mig så mycket eftersom arbetet i stort sätt var klart då jag erhöll intervjuaren. Mest hjälp fick jag dock av betjäningsschefen Minna Laine, som snabbt svarade på alla mina frågor per epost samt gav mig bra feedback och förslag till små ändringar. Hela arbetsprocessen har varit lärorik, stressande och givande på flera olika sätt. Jag har lärt mig en hel del som jag kommer att ha stor nytta av i framtiden. Som avslutning kan jag påstå att introduceringen till arbetslivet är väldigt viktig.

## Källförteckning

Eräsalo, U. (2011). *Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla* (2 uppl.). Vantaa: Restmark Oy.

Fazergroup. (2019 A). *Fazergroup*. Hämtat från <https://www.fazergroup.com/sv/detta-ar-fazer/history--heritage/fazer-and-kalastajatorppa/>

Fazergroup. (2019 B). *Fazergroup*. Hämtat från <https://www.fazergroup.com/fi/tietoa-fazerista/history--heritage/fazerin--historia/>

Fazergroup. (2019 C). *Fazergroup*. Hämtat från <https://www.fazergroup.com/fi/tietoa-fazerista/Uuden-mission-ja-vision-ohjaamana-eteenpain/>

Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hämäläinen, J., & Lehtovaara, T. (2006). *Ravintolakokin käsikirja*. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

- Kallasvuo, A., Koski, A., Kyrönseppä, U., & Kärkkäinen, M.-L. (2012). *Työyhteisön työnohjaus*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kangas, P. (2003). *Perehdyttäminen palvelualoilla (3 uppl.)*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kangas, P., & Hämäläinen, J. (2007). *Perehdyttämisen suunnitelu ja toteutus*. Vantaa: Työturvallisuuskeskus.
- Kjelin, E., & Kuusisto, P.-C. (2003). *Tulokkaasta Tuloksetekijäksi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P., & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Tampere: Juvenes Print.
- Österberg, M. (2015). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja (5 uppl.)*. (Kauppakamari, Red.) Viro: Meedia Zone OÜ.



# Fazer Ravintolat ja Kahvilat

## Tervetuloa Fazerille Perehdytys

22.01.2019

## Sisältö:

- Tämä perehdytysopas löytyy jokaisesta ravintolasta ja kahvilasta sekä sähköisenä (ppt) että monistettuna versiona yhteisesti sovitusta paikasta
- Oppaassa on sekä yleisiä/yhteisiä ohjeita sekä ravintolakohtaisia ohjeita ja lisätietoja varten linkejä Fazerin intranettiin
- Oppaan päivityksestä vastaavat
  - Yhteiset : Palvelupäällikkö Minna Laine
  - Ravintolakohtaiset: Ravintolapäällikkö ja vuoropäälliköt

- Sisällysluettelo
- Perehdytystoiminta - yhteenveto
- Fazerin historia
- Fazer lyhyesti
- Missio, visio, arvot
- Fazerin yritys vastuuhjelma
- Työntekijänä Fazer ravintoloissa ja kahviloissa
- Toimipaikka lyhyesti
- Toimipaikan pelisäännöt
  - Hyvä palvelu toimintamme ytimessä
  - Vaatetus
  - Hygienia
  - Laadunvalvonta/omavalvonta
  - Työaika/työvuorot
  - Työsopimus / Palkanmaksu
  - Sairastuminen /muut poissaolot
  - Myöhästymiset
  - Lomat
  - Reklamaatioihin vastaaminen
- Palvelu-Näistä emme koskaan tingi
- Palvelu-Yrittämme asiakkaan odotukset
- Tuotteemme
- Työturvallisuus
- Henkilökuntaedut
- Sosiaalinen media – Fazerilaisena verkossa
- Työ turvallisuus keittiössä
- Omavalvonta
- Siivous ja puhtaus
- Jätteiden lajittelu
- Tiski
- Kylmiöt, pakkaset ja kuiva-ainevälikkeet
- Suuntaa antava kartta keittiöstä
- Elintarvikkeiden vastaanottaminen
- Elintarvikkeiden vastaanotto/ lämpötilan mittaaminen
- Kylmänä säilytettävät elintarvikkeet
- Ruokien jäähdytys
- Salmonellaohjeet
- Omavalvonta
- Työvuoro merkinnät (keittiössä)
- Lyhyet työröoli kuvaukset (keittiössä)
- Muuta tärkeää & Liitteet
- Perehdytyksen suorittamisen kuittaus -lomake



## Perehdytystoiminta-yhteenveto



- **Tavoite ja vastuu**
  - Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa työntekijän sopeutumista yritykseen, uuteen työhön, työympäristöön ja työtovereihin. Perehdyttämisen avulla varmistetaan oikeat työ – ja menettelytavat ja nopeutetaan oppimista
  - Esimiehellä on päävastuu perehdytyksestä. Jokainen työyhteisön jäsen on kuitenkin omalta osaltaan vastuussa uuden työtoverinsa opastamisesta. Jokainen uusi työntekijä on myös itse vastuussa oppimisestaan ja sopeutumisestaan
- **Perehdytyksen apuvälineet**
  - Ensimmäiseksi työntekijälle annetaan tämä perehdytysmateriaali, joka kertoo yrityksestä ja yhteisistä pelisäännöistämme
  - Esimies käy perehdytyksen läpi tämän ohjeen mukaisesti ja perehdytys kuitataan suoritetuksi tämän oppaan viimeisellä sivulla olevalla lomakkeella
- **Perehdytyksen suunnittelu, toteutus ja aikataulu**
  - Esimies suunnittelee perehdytyksen yhdessä työntekijän kanssa. Samalla sovitaan kuka perehdyttää työntekijän mihinkin aiheeseen.
  - Perehdytys painottuu ensimmäiseen työviikkoon ja on hyvä toteuttaa kokonaisuudessaan ensimmäisen kuuden viikon aikana
  - Perehdytyksen lopuksi esimies käy työntekijän kanssa palautekeskustelun
  - Muodollisesti perehdytys on hoidettu, kun perehdytysohjelma on kuitattu suoritetuksi

## Fazerin historia

- Karl Fazerin Kluuvikatu 3:een Helsingissä 1891 perustama kahvila ja konditoria on nykyisen kansainvälisen konsernin koti
- 1894 alkaen suklaanvalmistusta
- 1920-luvulta alkaen keksinvalmistusta
- 1930-luvulta alkaen ravintoloita (mm. Kalastajatorppa)
- 1950-luvulla
  - Oululaisen toiminnan osto
  - Uusi tehdas Vantaan Vaaralaan ('Fazerila')
- 1960-luvulla Ruotsin markkinoille
- 1970-luvulla
  - Oululaisen Mylly
  - Fazer Catering (1988.Amica)
- 1980-luvulla henkilöstöravintoloiden laajentuminen
- 1990 –luvulla Venäjälle
- 2000-luvulla mm. ravintolatoimintaa Tanskaan, Norjaan
- Kannattava ja kehittyvä perheyrittäjä



## Fazer lyhyesti

- Konsernin liikevaihto vuonna 2013 oli 1,70 miljardia euroa
  - Yli 50 % liikevaihdosta Suomen ulkopuolelta
- Henkilöstöä yli 15 000
- Tänäpä konserniin kuuluu kolme liiketoiminta- aluetta ja kaksi tulosityksikköä
  - Fazer Food Services
  - Fazer Suklaa/Makeiset
  - Fazer Leipomo
  - Fazer Kahvilat (tulosityksikkö)
  - Fazer Mylly (tulosityksikkö)
- Fazerin pääkonttori on Suomessa ja sillä on toimintaa Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Venäjällä ja Baltian maissa



## Missio, visio, arvot



Missio	Missiomme on luoda makuelämyksiä		
Visio	Ylitämme asiakkaan odotukset.		
Arvot	<b>Asiakaslähtöisyys:</b> Pyrimme ylittämään asiakkaiden odotukset ja tarjota erinomaista palvelua	<b>Laadukkuus:</b> Vastuullisuus ja laadukkuus kaikessa, mitä teemme	<b>Yhteistyö:</b> Työskentelemme yhdessä toisiamme kunnioittaen
Eettiset periaatteet	Perustuvat UN Global Compactin kymmeneen periaatteeseen		

## Fazerin yritys vastuuo hjelma



### Vastuullinen liiketoiminta

- Taloudellinen suorituskyky
- Brändin arvo
- Eettiset periaatteet



### Vastuu ympäristöstä

- Ilmastonmuutos
- Kaatopaikkajätteen minimointi – nollajäte
- Rehevöityminen
- Biodiversiteetti



### Vastuullisuus ja kuluttaja

- Laatu ja elintarviketurvallisuus
- Ravitsemus ja terveellisyys
- Pakkaukset ja pakkausmerkinnät
- Kuluttajaviestintä



### Sidosryhmäsuhteet

- Omistajatyö
- Sponsorointi ja lahjoitukset
- Vierailut
- Tutkimusyhteistyö ja kumppanuudet
- Mediasuhteet



### Vastuu henkilöstöstä

- Työhyvinvointi ja työssä viihtyminen
- Osaamisen kehittyminen
- Työnantajan vastuut ja velvollisuudet
- Tasa-arvo ja monimuotoinen työyhteisö



### Vastuullinen hankinta

- Raaka-aineen turvallisuus ja jäljitettävyys
- Vastuu hankintaketjussa
- Kestävät kaupankäyntiperiaatteet

## Työntekijänä Fazer-ravintoloissa ja kahviloissa



- Yhteistyö, joustavuus ja henkilökohtaisen vastuun kantaminen ovat niitä peruspiirteitä, joita arvostamme ja odotamme
- **Työntekijänä vastuusi ja valtuutesi ovat**
  - Sitoutumesi työnantajan toimintatapoihin ja arvoihin
  - Laadukas asiakaspalvelu, asiakkuuksien luominen ja ylläpitäminen
  - Oma vastuualueesi työtehtäväsi mukaan
  - Osallistuminen työpaikan yhteisiin asioihin
  - Työn kehittäminen
  - Aktiivinen tiedon hankkiminen ja välittäminen
  - Oman osaamisesi kehittäminen ja monipuolistaminen
  - Muiden työntekijöiden, osastojen ja organisaatioiden auttaminen tarvittaessa
- **Huom. Fazer on savuton työpaikka; emme tupakoi työaikana eikä työpaikan alueella**
- **Henkilökohtaiset asiat kuuluvat vapaa-aikaan-samoin henkilökohtaiset puhelut. Omia matkapuhelimia ei käytetä työaikana**

## Työntekijänä Fazer ravintoloissa ja kahviloissa



- **Rehellisyys maan perii**

- Hyvän ilmapiirin ja keskinäisen luottamuksen henkeen kuuluu luonnollisesti ehdoton rehellisyys työpaikan omaisuuden käsittelyssä ja muissakin työasioissa. Myös liikesalaisuuksiksi tulkittavat tiedot kuuluvat vain työpaikalle.
- Työntekijän ei tule työsuhteen aikana käyttää hyväkseen eikä ilmaista työntajan liike –ja ammattisalaisuuksia muille tahoille, ei myöskään asiakasyrityksille (työsopimuslain 15 § ). Tällaisia asioita ovat mm. hinnastot, reseptit, käsikirjat, ostosopimukset, ruokalistat, toimintasuunnitelmat, budjetit , tulosraportit ja muu vastaava materiaali
- Kilpailevaan toimintaan osallistuminen ilman Fazerin lupaa on kielletty

## Toimipaikka lyhyesti



- **Liikeidea**
- Fazerin ravintolamaailma Helsingin keskustan Stockmannin kahdeksannessa kerroksessa nostaa makuelämykset ja kohtaamiset arjen yläpuolelle.
- **FAZER Café** on keskeinen taukopaikka suolaiselle, makealle ja hyvälle seuralle. Jos et osaa päättää nauttisitko seurasta vai tarjonnasta, valitse molemmat.
- **FOOD MARKET** on monipuolinen ruokatori lounasaikaan ja shoppailun lomaan. Jatkuvasti päivittyvän ruokatorin ytimessä ovat laadukkaat kokkien valmistamat annokset sekä reilu lounasvalikoima sekä salaattibaari.
- **CHAMPAGNE** Yksin, kaksin, kavereiden kesken tai työporukalla – legendaksi muodostuneen laatusamppanjan keskeiselle kohtaamispaikalle tuova baari kutsuu asiakkaansa kohottamaan lasinsa ja nauttimaan ylellisestä tunnelmasta.
- **À LA CARTE** tarjoaa teemoja vuoden ympäri sesonkien mukaan. Skandinaavinen menu on rakennettu huolella. Sunnuntaisin nautitaan brunssia pitkän kaavan mukaan.
- **Aukioloajat, tavaratalon aukiolo aikojen mukaan**
- Maanantai – perjantai 09:00 - 21:00
- Lauantai 09:00 - 19:00
- Sunnuntai 11:00 - 18:00
- 020 729 6803



## Työturvallisuus keittiössä:

- Opettele keittiön turvallisuusohjeet ja ergonomian perusasiat, näin vältetään turhilta työtapaturmilta ja rasitusvammoilta.
- Sinun tulisi tietää, miten tulisi toimia palohälytys tilanteessa, mistä löytyvät keittiön lähimmät poistumistiet, ja samoin mistä löytyvät ensiapukaappi, sammutuspeite ja käsisammutin ja miten ne toimivat.
- Kun nostat kuormia/ painavia asioita lattian rajasta tai muutoin haastavista paikoista, tee nostotyö ensisijaisesti jaloilla (ponnistus kyykkyasennosta, ei suoralla selällä!) Jos jokin kuorma/asia tuntuu liian raskaalta, pyydä työkaveri avukseksi tai käytä apuvälineitä.
- Kun avaat kuuman uunin, älä työnnä päätäsi ensimmäisenä uuniluukun eteen. Päästä ensin kuuma vesihöyry ulos varovaisesti, uunin ovea raottamalla.
- Veistä ja terällisiä laitteita käsitellään aina varoen, ja viiltosuoja käsineitä käyttäen

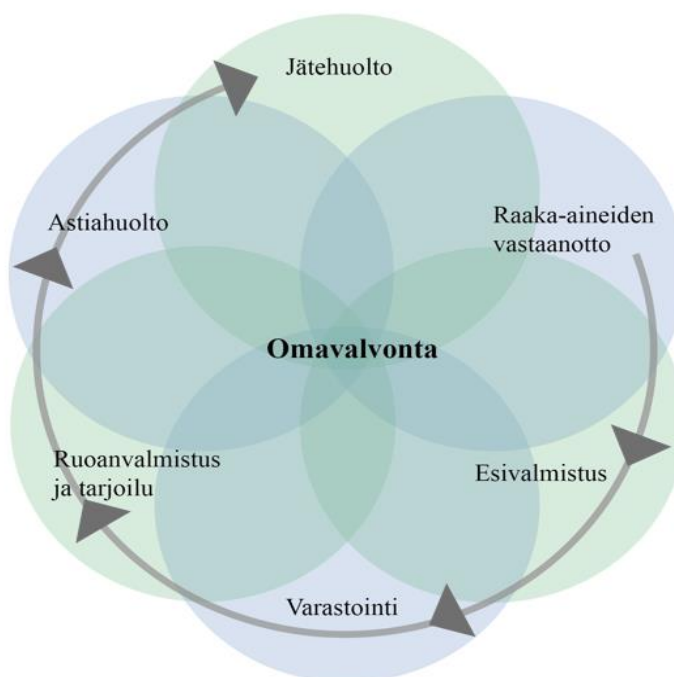


- Käytä suojavälineitä aina kun mahdollista: Kuumia asioita käsitellessä patahanskoja, siivotessa siivousvälineitä, tiskatessa kuulosuojaimia tai korvatulppia, kuormaa purettaessa suojakäsineitä ja pakastetuotteita purkaessasi löydät toimistosta takkia, mitä voi lainata.
- Kaikkia raaka-aineita käsitellessä käytetään kumihanskoja
- Suojakäsineet estävät mikrobien leviämistä vioittuneelta iholta elintarvikkeisiin. Suojakäsineet on vaihdettava riittävän usein, ja aina kun siirrytään työtehtävästä toiseen. Esimerkiksi käsiteltävän raaka-aineen vaihtuessa (siirrytään salaatin valmistelusta liharaaka-aineiden käsittelyyn).
- Jos sotket jotain lattialle tai näet lattialla esimerkiksi vesilätäkön, siivoathan nämä, jolloin vältetään turhilta työtapaturmilta.
- Keittiössä liikuttaessa pitää olla varovainen, ja työkaverille kannattaa kertoa, jos esimerkiksi olet hänen takanaan, ettei tule yhteentörmäyksiä ja työtapaturmia



## Omavalvonta

- Ravintolahygienialla tarkoitetaan paljon muutakin kuin vain puhtautta: ravintolahygieniaan kuuluvat kaikki ne toimet, joilla varmistetaan ruoan turvallisuus ja terveellisyys esikäsittelyn, valmistuksen, tuotannon, pakkauksen, varastoinnin, jakelun, käsittelyn, tarjolle asettamisen ja asiakkaalle toimittamisen yhteydessä
- Elintarvikkeiden oikea säilytyslämpötila on tärkeä ruoan laadun ja säilyvyyden kannalta
- Jokaisen ruoan kanssa työskentelevän tulee omistaa hygieniapassi, joka takaa sen että työntekijä on perehtynyt, miten eri raaka-aineita tulisi säilyttää, ja mitkä ovat ruokien oikeat tarjoilu lämpötilat
- Laitteiden lämpötilan seuranta kuuluu kaikille keittiössä työskenteleville, iltavuorossa oleva kokki kirjaa omavalvonta kansioon, päivän päätteeksi kaikkien kylmiöiden lämpötilat
- Vioista, (esimerkiksi laitevika), tulee aina ilmoittaa esimiehelle, jolloin laitteet saadaan mahdollisimman pian huollettua
- Jokaisesta päivän mittaan asiakkaille myyntiin menevästä tuotteesta otetaan säilöön ruokanäyte( määrä on 200g), jotka säilytetään 2 viikkoa niille varatussa ruokanäyte pakastimessa, ruokamyrkytyksien varalta.



## Siivous ja puhtaus



### Miksi puhtaus on tärkeää?

- Keittiötilat saadaan todella puhtaiksi ainoastaan siten, että siivous ja puhdistaminen organisoidaan oikein ja kaikki noudattavat omavalvontalaissa säädettyä suunnitelmaa. Ainoastaan tällöin voidaan jopa todistaa, että kaikki mahdollinen on tehty asiakkaiden ja työtovereiden hygieniaturvallisuuden eteen
- Puhtaat keittiötilat ja laitteet sekä elintarviketyöntekijän hyvä henkilökohtainen hygienia ovat tekijöitä, jotka vähentävät mikrobien esiintymistä pinnoilla ja ehkäisevät mikrobien siirtymistä elintarvikkeisiin

### Keittiön pintojen ja työvälineiden puhdistus:

- Irrota pistokkeet koneista. Pura koneet ja laitteet osiin. Huuhtelee karkea lika kone- tai astianpesua kestävästä osista esihuuhtelulla ja laitteiden runko-osista kostealla siivousliinalla. Käytä vettä harkitusti sähkölaitteiden puhdistuksessa. Poista irtolika työtasoilta, ovenkahvoista ja muilta keittiön pinnoilta kostealla siivousliinalla
- Pese konepesua kestävät osat astianpesukoneessa ja muut osat käsin. Pese elintarvikkeiden kanssa kosketuksiin joutuvat pinnat, kuten työtasot, laitteet ja koneet, desinfioivalla puhdistusaineliuoksella. Puhdista keittiön muut pinnat neutraalilla tai heikosti emäksisellä puhdistusaineliuoksella.
- Noudata aina puhdistusaine etiketeissä olevia annosteluohjeita.



- Käytä suojakäsineitä käyttäessäsi puhdistusaineita. Kaikki siivousvälineet tulee puhdistaa huolellisesti käytön jälkeen ja säilyttää niille varatussa tilassa
- Järjestelmällinen ja tarkoituksenmukaisin välinein tehty puhdistus antaa tulokseksi puhtaan keittiön ja varmuuden siitä, että ympäristö on hygieeninen
- Kaikki siivousvälineet löytyvät siivouskomerosta, joka sijaitsee tiskinurkkauksesta

## Jätteiden lajittelu:



- Jätteiden lajittelussa seurataan Stockmannin jätelajittelu taulukkoa (kuva löytyy seuraavalta sivulta)
- Kaikille jätteille löytyy oma paikkansa: Jätepisteeltä pisteeltä löytyy tarkempi luettelo mitkä jätteet kuuluvat mihin jäteastiaan/ kierrätyspisteelle.
- Pahvit kerätään litistettyinä rullakkoon, josta ne sitten tiputetaan pahvikuiiluun päivän päätteeksi.

### Jätteet lajitellaan:

Energiajäte	Biojäte	Sekajäte	Paperit	Kalvo- ja kutistemuovi
Foliota sisältävät mehu- ja maitopurkit	Vanhentuneet ja poisheitettävät elintarvikkeet pakkauskäsitteisiin (metalli- ja lasipakkaukset Liha, hedelmät, kala)	Kosmetiikkatuotteet pl.kynsilakka, hajuvedet ja spraypurkit joissa ainetta ja painetta jäljellä Kengät ja nahka	Väriäinen paperi: lehdet, esitteet, uusiopaperi, väriäinen paperi ja kirjeluoret Valkoinen paperi: atk-listat, kopiopaperi, ruutupaperi, väriäisenä tulostettu paperi >>>1krs. Jätehuone	Tyhjät muovipakkaukset ja kääreet
Kangas ja kangaskäsitteet	Hedelmien, vihannesten ja kasanomien kuoret Ruoantähteet	Pössiini	Tietosojapaperi: henkilötietoja ja muuta luottamuksellista tietoa sisältävä materiaali luokolliseen astiaan	Kutiste- ja kiristemuovit
Kertakäyttöhanskat		PVC- muovi	Tietosojakalvot ja disketit: luottokortit, pankkikortit ja käytetyt lahjakortit	Kirkas kalvo muovi
Näppylihänskat		Videokasetit		Muovipussit (kirkas), teollinen suojaussit
Kopiopapereiden kääreet	Tee pussit, tee- ja kahviporot suodatinpaperineen	Silica-pussit		Muovikalvu
Kuitti- ja lämpöpaperi	Kukat, multa, kasvin osat, puutarhajäte	Tussit, kuulakärkikynät		Muu PE kalvo muovi
Lahjapaperit, -laatikot ja -narut	Biohajojavat pakkaukset	Hahku- ja halogeenilamput		Yllä olevilla merkinnöillä oleva kirkas muovi
Muovi (väriäinen muovi, henkarit, purkit, pullo, väriäiset pussit, muovia ja paperia sisältävät pakkaukset) Puu Styrox (kalalaatikot huuhdeltuina) Teippi, post-it-laput, tarrat Lökäinen/kosteaa pahvi ja paperi Myyvin 50x70 ja 50x180 tulosteet		Tarrahälyt		
>>> P3 A-laiturilla energiajätepurist	>>> P3 jätelaiturilla biojätekontti	>>>P3 jätelaiturilla sekajätekontti	>>>Tietosojamateriaalin keräys yrityskohtaisesti	>>> Tavarahissiaulossa ja 1 krs. Jätehuoneessa /P3 jätelaiturilla paalain
Pahvi	Metalli	Lasit	Vaarallinen jäte	Sähkölaitteet
Ruskea pahvi	Tyhjät ja puhtaat:	Tyhjät ja puhtaat lasipullot ja -purkit	Akut ja paristot	(Asiakkaalta palautuneet sähkö ja elektroniikkalaitteet)
Kartonki	Alumiinivoat ja foliot	(korkit ja kannet irrotettava ja lajiteltava erikseen)	Kynsilakka-, hajuvesi- ja spraypurkit (ainetta ja painetta)	Kodinkoneet
Voimapaperi	Metallipurkit	Huom purkoissa ja pulloissa saa olla	Maalit, laikat ja liuotteet	Pienkoneet
Pahviputket	Metallikannet		Paristot (asiakkaille pullonpalautus)	Atk-laitteet
(Etiketitejä, teippejä tai hakasia ei tarvitse poistaa, suurikokoinen pahvi pilkottava pahvikuiiluun)	Säilytyspurkit		Vanhut lääkkeet ja kuumemittarit palautettava apteekkiin	Televiisiot
	Tyhjät ja paineettomat spraypurkit, kuivat maalipurkit			LED-lamput
	Rauta ja muu metalli			Laturit
>>> Tavarahissiasiojen pahvikuiilu/ K3 murskahuone / P3 A-laiturilla	>>> 1. krs jätehuone / P3 krs jätelaiturilla astiat	>>> 1. krs jätehuone / P3 krs jätelaiturilla astiat	>>>Vaarallisen jätteen keräyspiste, huoltopäivä. Voi tuoda arkiin klo. 8-18	>>> Lava 1. kerroksen jätehuoneessa



## Tiski

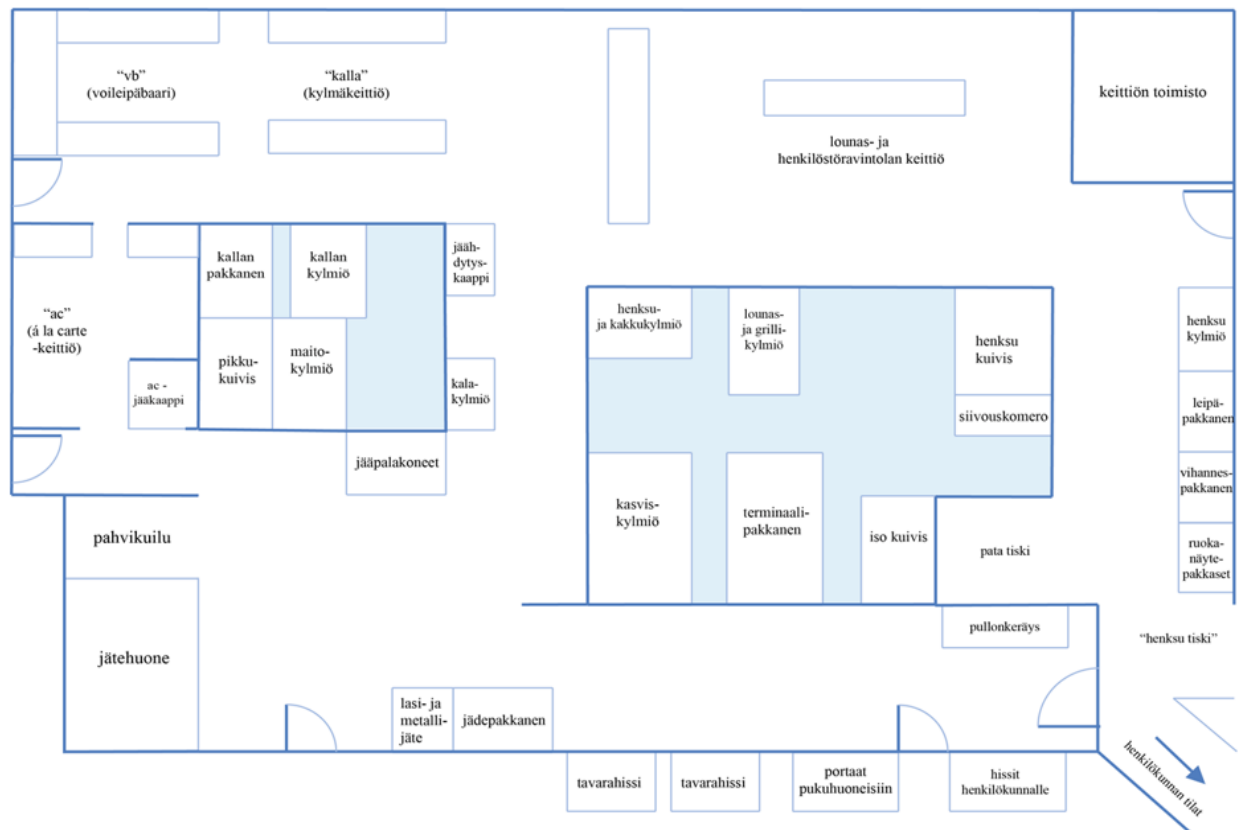
- Tiskinurkkauksia meiltä löytyy 3 kappaletta:
- **Etutiski**, jossa tiskataan kaikki Food Marketin ja Cafen tiski
- **Henkilöstöravintolantiski eli henksutiski** ns. "**takatiski**", jossa tiskataan henkilöstöravintolan tiskit ja kaikki tiski joka tulee keittiöstä ja ala cartesta
- **Patatiski** eli kolmas tiski löytyy takatiskin nurkkauksesta, siellä pestään kaikki metallipakit.



## Kylmiöt, pakkaset ja kuiva-ainevarastot:

- Iso kuiva-ainevarasto, terminaalipakkanen, pikku kuiva-ainevarasto, maitokylmiö, kasviskylmiö, kalajääkaappi, jäähdytyskaappi, kakkukylmiö/henkilöstöravintolan tuotteet, kallankylmiö, kallan pakkanen, 2 pysty jääkaappia ja pieni pakastin ala cartessa, vb-jääkaappi ja pakkanen, lounas ja grillituotteiden kylmiö, kuiva-ainevarasto, henksunkylmiö, leipäpakkanen, vihannespakkanen ja 2 näytepakkasta

## Suuntaa antava kartta keittiöstä



## Elintarvikkeiden vastaanottaminen



### Vastaanottoimenpiteet:

- Tarkista, että tuote on kunnossa.
- Tarkista, että pakkaus on ehjä ja puhdas.
- Tarkista, että päiväys- ja pakkausmerkinnät ovat kunnossa.
- **"Viimeinen käyttöajankohta"** on tarkistettava aina. Tuotetta ei saa käyttää tämän päivämäärän jälkeen. Pakastimesta ei saa myöskään löytyä tämän päivän ohittaneita tuotteita.
- **"Parasta ennen" - tuotetta** voi käyttää tämän päivämäärän jälkeen, kunhan aistinvarainen laatu on kunnossa (haju, maku ja ulkonäkö)
- Tarkista, että toimitetut tuotteet ja niiden määrät ovat tilausta vastaavia
- Tarkista, että lämpötilat ovat sallituissa rajoissa (poikkema max. 3 astetta)
- Reklamoï tavarantoimittajaa tarvittaessa!
- **Muista!** mittaustulosten, poikkeamien, näytteenottotulosten ja palautusten kirjaaminen omavalvontajärjestelmään.



## Elintarvikkeiden vastaanotto / lämpötilan mittaaminen

- **Lämpötilojen mittaaminen**
- Helposti pilaantuvien elintarvikkeiden ja pakasteiden lämpötilaa arvioitaessa 2-3 ° C muutos enimmäisarvoon on satunnaisesti hyväksyttävä.
- Kirjaa poikkeamat omavalvontalomakkeeseen, jotta voit seurata lämpötila-arvoja. Mikäli tuotteen lämpötilassa on jatkuvasti arvojen ylittävää tai alittavaa lämpötilaa, tee reklamointi.
- Esim. Jäätelö ja Pakasteet vähintään -18 ° C , lyhytaikaisesti -15 ° C
- Valmiit pilkotut kasvikset alle +6 ° C
- Kuumina kuljetettavat ruoat vähintään +60 ° C
- Kylminä kuljetettavat ruoat enintään + 6 ° C
- Mittaa lämpötilat ”**piikkimittarilla**” tuotteiden välistä. Älä riko pakkauksia.



## Ruokien jäähdytys

- Ruoka tulee jäähtyä neljässä tunnissa alle +6 asteeseen.
- Ruoan jäähdyttäminen edellyttää, että ravintolassa on erillinen jäähdytyskaappi. (Ruokaa ei saa jäähdyttää muiden elintarvikkeiden kanssa esim. maitokylmiössä!)
- Jäähdytyksen lämpötilat merkataan kerran viikossa (Lomake)
- Lämpötilaseurannassa seurataan ruoan jäähtymistä oikeassa ajassa, ei jäähdytyslaitteen lämpötilaa
- Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet kirjataan aina (Lomake)

Päiväys	Tuote	Kellonaika aloitettiin	Lämpötila	Kellonaika lopetettiin	Lämpötila	Poikkeamat (°C)	Muut
5.5.16	Mangolainen	10.5.16	+35	11.0.16	+10		
11.8	Sussoni	11.8.16	+75	12.0.16	+7		11.5
11.8	Kassa	11.8.16	+87	12.0.16	+3		2
11.8	Kassa	11.8.16	+78.5	12.0.16			11.5
2.8.16	Frisolaitos	11.12.16	+11.1	12.1.16	+8		5.2
24.10	Kassa	11.12.16	+75	12.1.16	+20		5
10.11	Kassa	11.12.16	+75	12.1.16	+8		5.1
10.11	Kassa	11.12.16	+77	12.1.16	+8		5.1
12.11.16	Kassa	11.12.16	+75	12.1.16	+5		5.1
2.12	Kassa	12.0.16	+87	12.1.16	+6		5.1



## Kylmänä säilytettävät elintarvikkeet

- Kylmäsäilytystilojen lämpötilaseuranta
- Tuotteet on suojattava kylmälaitteissa kelmulla tai kansilla
- Tavaroita ei saa olla lattioilla
- Varastonkierto kunnossa, FIFO-periaate (first in-first out)
- Pakasteessa ei saa olla VKP päivän ohittaneita tuotteita
- Parasta ennen päiväys katsottava ja arvioitava tilannekohtaisesti



## Lyhyet työrooli kuvaukset:

- Aamu kalla klo.6-13.30 tekee aamupala leivät, paistaa pullat, tekee kaikki leivät shampanjabaariin, tekee esivalmisteluja, pellittää seuraavan päivän pullat valmiiksi kylmiöön, auttaa tarvittaessa muita, jättää esivalmistuslistan iltakallalle, jos jotain tarvitsee vielä tehdä.
- Perjantaisin tämä vuorolainen aloittaa esivalmistelemaan viikonlopun brunssia, ottaa esimerkiksi (sulamaan tuotteita, kipottaa kastikkeet jne).
- Aamuvuorolaiset ottavat ruokanäytteet jokaisesta päivän mittaan myyntiin menevästä tuotteesta, ne säilötään vetarissa, jonka iltakalla vie päivän päätteeksi pakkaseen. Aamuvuorolaiset hoitavat myös yhteisvoimin lattian pesun.
- Kalla klo. 7-14.30 valmistaa pääsääntöisesti salaattibaarin tuotteita, salaattibuffan tuotteita, tämä vuoro on vain muutaman kerran viikossa. Auttaa tarvittaessa muita



## Lyhyet työrooli kuvaukset:

- Vb klo. 7-14.30 valmistaa kahvilaan ja henksuun aamupalatuotteet, päivän leivät, smoothiet, jonka jälkeen tehdään esivalmisteluja, tässä pisteessä tehdään päivittäiset hedelmäsalaatit ja jälkiruoat, ja esimerkiksi brunssille valmistettavat jälkiruoat tulevat täältä. Auttaa tarvittaessa muita.
- Iltalla klo. 13.30-20.30 Aloittaa vuoron katsomalla esivalmistuslistan läpi aamuvuorolaisen kanssa. Perjantaisin tässä vuorossa esivalmistetaan brunssia sen verran kuin kerkeää, valmistaa tarvittaessa lisää leipiä ja pullaa kahvilaan, esivalmistelee Food marketin lounas salaattibuffa kärryn valmiiksi seuraavalle päivälle valmiiksi kylmiöön. Vie illanpäätteeksi ruokanäytteet pakkaseen ja ottaa laitteiden lämpötilat ylös omavalvonta kansioon.
- Lämpimän puolen henksu klo.6-13.30 valmistaa aamulla keitot ja muut lounas ruoat, päivän mittaan esivalmistelee seuraavan päivän ruokia, paistetaan/keitetään lisää ruokaa tarpeen mukaan.



## Lyhyet työrooli kuvaukset:

- Henksun kallavuoro on vain muutaman kerran viikossa klo. 8-15.30 tai klo.7-14.30 koska kalkan klo.7-14.30 vuoroa ei ole joka päivä, joten tämä vuoro on ns. yhdistetty vuoro, tässä vuorossa tehdään henksuun lounassalaatit, annossalaatit, Food marketin puolelle salaattibuffan tuotteita, jonka jälkeen tämä vuorolainen hyppää lämpimän henksun puolelle, tekee esivalmisteluja ja lämmittää lisää ruokaa tarvittaessa, ja hoitaa patatiskiä
- Ac- aamu klo 9-17 aloittaa valmistamalla päivän lounaan arkisin, tämän jälkeen esivalmistelee ala carte listan annokset, omavalvonta
- Ac + varastomies klo 7-15 (ma,ke,pe kuormapäivinä ) tyhjentää kuormat, ja tämän jälkeen siirtyy ala carteen valmistamaan annostilauksia aamuvuoron kanssa ja esivalmistelee ala carte ruokia
- Ac- iltana ( kuormapäivät ma,ke,pe klo13-20.30) ja (ti ja to klo 11-20.30) tauottaa aamuvuorolaiset ja jatkaa ala carte annosruokien tekoa, ja esi-valmistelee tuotteita



## Lyhyet työrooli kuvaukset:

- Aamu grilli klo. 8-15.30 avaa grillin, esi-valmistelee puutteet, laittaa lounaan kuntoon, ottaa näytteet ja lämpötilat, (lounaspöytä siivotaan yhteisvoimin pois)
- Grillin välivuoro klo. 10.30-19 aloittaa vuoron annostelijana, jonka jälkeen siirtyy grillin puolelle tekemään annoksia yhdessä aamuvuorolaisen kanssa
- Ilta grilli klo 12-21 aloittaa vuoronsa päästämällä aamuvuoron ruokatauolle, eli ryhtyy tekemään grilliannoksia, sopivana hetkenä katsoo yhdessä välivuorolaisen kanssa esivalmistuslistan seuraavalle aamulle, ja jos on aikaa valmistetaan/täydennetään puutteita

