

Joni Malinen

R647SN

PALVELUPISTEEN TOIMINNAN
KEHITTÄMINEN

Osuuskauppa Suur-Savo Prisma Mikkelä

Opinnäytetyö

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Maaliskuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 				
Tekijä(t) Joni Malinen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottaminen ja johtaminen				
Nimeke Palvelupisteen toiminnan kehittäminen: Osuuskauppa Suur-Savo Prisma Mikkeli					
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli luoda työkalu, jonka avulla palvelupistetaitoisten määrää on helpompi kasvattaa sekä perehdyttää työntekijöitä toimimaan palvelupisteellä. Opinnäytetyö on niin sanottu toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuloksena on perehdytyskansio.</p> <p>Perehdytyskansio luodaan Osuuskauppa Suur-Savolle, Mikkelin Prisman palvelupisteeseen. Kyseisessä kohteessa ei ole aikaisemmin ollut käytössä perehdytyskansiota ja sille katsottiin olevan tarvetta. Perehdytyskansion materiaali kootaan niin, että se palvelee sekä uusia että vanhoja työntekijöitä</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytin kyselyä, jonka avulla oli tarkoitus tutkia työntekijöiden tieto/taitotasoa sekä halukkuutta toimia palvelupisteellä. Tulokset eivät antaneet tietoon yhtään uutta työntekijää, joka haluaisi toimia palvelupisteellä. Perehdytin kuitenkin yhden uuden työntekijän palvelupisteelle, koska oli selkeä tarve sille. Kysely sen sijaan antoi monta kehittämisehdotusta palvelupisteen toimintaan, jotka esitin palvelupisteen tuoteryhmävastaavalle.</p> <p>Täytin opinnäytetyölle asetetut tavoitteet. Lisäsin palvelupistetaitoisten määrää sekä loin palvelupisteelle perehdytyskansion.</p>					
Asiasanat (avainsanat) perehdyttäminen, perehdytyskansio, kysely					
Sivumäärä 14 s. + 37 s. liitteenä	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä) 					
Ohjaavan opettajan nimi Tiina Tuovinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Sami Marttinen				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
Author(s)		Degree programme and option	
Joni Malinen		Hospitality management	
Name of the bachelor's thesis			
Osuuskauppa Suur-Savo Prisma Mikkeli: Development of the service counters procedures			
Abstract			
<p>The aim of my thesis was to create a tool, which helps to increase the amount of people who know how to work at the service counter and to familiarize more people to the service counter procedures. The final product of my thesis is an orientation file for Osuuskauppa Suur-Savo, to be used at the service counter at Prisma, Mikkeli. The orientation file is designed to provide information for new employees and also be a reminder tool for all the long-standing employees. The service counter had not previously used an orientation file before, so there was a need for that kind of tool.</p> <p>With the use of a questionnaire, I researched the current level of knowledge and skill of the employees and if anyone new would be willing to work at the service disk. The questionnaire didn't provide answers which would have helped increase the amount of employees who know how to work at the service counter. On the other hand the answers provided new development ideas for the service counter. New recipes and the idea for a theme week were provided through the questionnaire.</p> <p>As a part of my thesis I familiarized one person to the service counter. The familiarization went well and he learnt what the work is like at the service counter. The person has since worked and helped the employees at the service counter.</p> <p>I fulfilled the aim of my thesis, because I increased the amount of people who knows how to work at the service counter and also created an orientation file for the counter.</p>			
Subject headings, (keywords)			
orientation, orientation file, questionnaire			
Pages	Language	URN	
14 pgs + 37 app.	Finnish		
Remarks, notes on appendices			
Tutor		Bachelor's thesis assigned by	
Tiina Tuovinen		Sami Marttinen	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJA	2
2.1	Prisma, Mikkeli.....	2
2.2	Graanin liikekeskuksen laajennus.....	3
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	3
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	4
4.1	Perehdyttämisen tärkeys	4
4.2	Perehdyttämistä käsittelevät opinnäytetyöt	5
4.3	Perehdyttämisen oheismateriaali – perehdytyskansio	6
4.4	Perehdytys palvelupisteeseen	8
5	KYSELYLOMAKE	8
5.1	Kyselylomake tutkimusmenetelmänä	9
5.2	Kyselylomakkeen tulokset.....	10
5.3	Tulosten analysointi	11
6	POHDINTAA	11
7	JATKOTOIMENPITEET.....	13

LIITTEET

1 Kyselylomake

2 Osuuskauppa Suur-Savo Prisma Mikkeli PT: Perehdytyskansio 2011

1 JOHDANTO

Vuoden 2009 alussa aikaisemmin Prisman tiloissa toiminut Kalatori-konsepti siirtyi Osuuskaupan omistukseen ja siinä toimineet myyjät siirtyivät kaikki Osuuskaupan työntekijöiksi. Kalatori toimi noin puoli vuotta vanhalla konseptilla vanhoissa tiloissa, kunnes rakenteilla oleva laajennus saatiin valmiiksi. Uuteen palvelutiskiiniin tuli myyntiin tuoretta kalaa, kalavalmisteita, salaatteja, leikkeleitä ja tuoretta lihaa sekä uutena palveluna grillituotteet. Alkuvuonna 2011 myös juustot lisättiin palvelupisteen tuotevalikoimaan.

Aluksi vanhat Kalatorin myyjät toimivat palvelupisteellä omana tiiminään, muutaman ”prismalaisen” avustuksella. Pikkuhiljaa palvelupisteelle siirtyivät sellaiset työntekijät, joilla oli aikaisempaa kokemusta kalan ja lihan käsittelystä ja myynnistä. Näin murrettiin alussa ollut muuri Kalatorin ja Prisman välillä, Prisman henkilökunta vastasi nyt palvelupisteen toiminnasta. Mutta vieläkin minkäänlaista paperiversiota, jossa opastettaisiin päivittäisiin tehtäviin tai kalan/lihan käsittelyyn ei ollut olemassa, vaan kaikki tieto kulki ”suusta suuhun”. Prismaan on aikaisemmin tehty opinnäytetyönä perehdytyskansio (Strengell & Tuovinen 2008), mutta koska Kalatori ei kuulunut siihen aikaan Osuuskaupalle, ei siitä tehty osiota kyseiseen kansioon.

Opinnäytetyössä tartun kahteen ongelmakohtaan, jotka olen havainnut oltuani vuosia töissä kyseisessä yrityksessä. Nämä kaksi ongelmaa ovat seuraavat: liian pieni osa päivittäistavarapuolen työntekijöistä osaa auttaa palvelupistettä sekä perehdytyskansion puuttuminen.

Itse aloitin Kalatorilla työskentelyn vuonna 2007 ja olin yksi niistä, jotka siirtyivät Osuuskaupan työntekijäksi vuoden 2009 alussa. Olin alusta alkaen mukana uudessa palvelupisteessä ja nyt minua on jalkautettu työskentelemään muilla osastoilla. Koska olen alun perin työskennellyt palvelupisteessä, on minun helppo mennä auttamaan palvelupisteen työntekijöitä ruuhkatilanteissa ja tauottamisessa. Käytänkin jonkin verran omia kokemuksia ja havaintoja hyväksi opinnäytetyössä, sillä olen ollut sekä Kalatorin että uuden palvelupisteen aikana mukana toiminnassa. Minulla on tietoa ja taitoa toimia itsenäisesti palvelupisteen jokapäiväisissä toimissa ja minulla on selkeä kehittämishaluinen tyyli suhtautua asioihin.

2 TOIMEKSIANTAJA

Osuuskauppa Suur-Savo on asiakasomistajien omistama Etelä-Savossa toimiva yritys, jonka tehtävänä on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajilleen. Asiakasomistajia Osuuskauppa Suur-Savossa on jo yli 56 000. Osuuskauppa Suur-Savo huolehtii koko toimialueensa palvelujen jatkuvasta kehittämisestä. Osuuskaupan toimialat ovat päivittäis- ja erikoistavarakauppa, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa, autokauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa sekä pankkitoiminta. Lisäksi Osuuskaupalla on oma leipomo Mikkeliissä. Osuuskauppa Suur-Savo on maakunnan suurin yksityinen työnantaja, jolla on toimialueellaan jo yli 50 toimipaikkaa ja lisäksi lukuisia valtakunnallisia partnereita ja alueellisia kumppaneita.(S-kanava 2011.)

2.1 Prisma, Mikkeli

Prisma on monipuolinen hypermarketketju. Sen valikoimiin kuuluvat päivittäistavarat, pukeutumisen ja asumisen sekä vapaa-ajan ja kodintekniikan tuotteet. Laajan tuotevalikoiman lisäksi Prisman valtteja ovat pysyvästi edullinen hintataso ja siistit, selkeät myymälät. Prisman tavoitteena on olla vaikutusalueensa johtava päivittäistavarakauppa. Tuotevalikoima koostuu tunnetuista merkkituotteista sekä Prisman omista edullisista tuotemerkeistä. Prisman monipuolisuutta lisäävät myymäläkohtaiset oheispalvelut. Näitä ovat mm. Presso, Pizzabuffa ja Alko.(S-kanava 2011.)



KUVA 1. Prisman sijainti kartalla (S-kanava 2011).

2.2 Graanin liikekeskuksen laajennus

Graanin liikekeskusta laajennettiin vuosina 2008–2009; remontin jälkeisiä avajaisia vietettiin 15.10.2009. Laajentumisen jälkeen Prisman kokonaispinta-ala on nyt n. 10 000 m². Kokonaismyyntipinta-ala kasvoi n. 2 600 m²:llä n. 7 900 m²:iin. Osuuskauppa Suur-Savon kokonaisneliöt Graanissa ovat n. 11 000 m². Graanin kokonaisinvestointi Osuuskauppa Suur-Savon osalta oli 13,5 milj. euroa. Laajennuksen myötä valikoimat kasvoivat merkittävästi ennen kaikkea käyttötavarakaupassa. Lisäneliöitä ja tuhansia uusia tuotteita saavat asumisen, sisustamisen, vapaa-ajan, urheilun, kodintekniikan ja viihteen tuotealueet. Laajennuksen jälkeen asiakkaille on tarjolla myös ns. valkean ja ruskean linjan tuotevalikoimat. Päivittäistavaroiden myyntipinta-ala lisääntyy. Valikoimien kokonaistuotelukumäärä päivittäistavaroiden osalta kasvaa 3000 tuotteella, eniten valikoima kasvaa tuoretuotteissa ja pakasteissa. Irtotuotteiden palvelulinja uudistetaan ja varustetaan asiakkaiden kovasti toivomalla grillillä.(S-kanava 2009.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Mikkelin Prismassa päivittäistavarapuolella työskentelee n. 38 henkilöä (kevät 2011), joista kuusi henkilöä työskentelee pääsääntöisesti palvelupisteellä. Palvelupistetaitoisia muilta osastoilta löytyy 11 henkilöä, joista viisi on vastikään perehdytetty toimimaan palvelupisteellä. Nämä viisi osaavat kaikki auttaa myyntityössä, mutta eivät välttämättä osaa vastata kaikkiin asiakkaiden esittämiin, palvelupistettä koskeviin kysymyksiin.

Palvelupistetaitoisten määrää on tärkeä kasvattaa, koska

- työvuoro on helpompi paikata sairastapauksessa
- palvelupisteen ruuhkien purkaminen ja tauotus eivät ole yhden ihmisen harteilla päivän aikana
- se helpottaa työvuorosuunnittelua
- näin kasvatetaan työntekijöiden ammattitaitoa ja tuotetuntemusta

Opinnäytetyöni tarkoituksena on luoda työkalu, jonka avulla palvelupistetaitoisten määrää on helpompi kasvattaa ja perehdyttää työntekijöitä toimimaan palvelupisteellä.

Tarkoituksena on koota perehdytyskansio, joka sisältää mahdollisimman yksinkertaisesti mutta kattavasti palvelupisteellä toimimisen edellyttämät asiat. Materiaalin on tarkoitus palvella sekä uusia että vanhoja työntekijöitä. Perehdytyskansion materiaali tulee myös sähköiseen muotoon, sillä tavoin sitä on helppo päivittää. Sivutavoite opinnäytetyössäni on tuoda uusia ideoita palvelupisteeseen ja näin ollen viedä sen toimintaa eteenpäin.

Kyseessä on siis toiminnallinen opinnäytetyö, jolla osoitetaan ammatillista tietoa, taitoa ja sivistystä tuottamalla jonkinlainen tuotos, oli se sitten jokin esine, tapahtuma, toiminta tai tuote (Vilka 2003). Minun tuotokseni on perehdytyskansio Osuuskauppa Suur-Savolle, Mikkelin Prisman palvelupisteeseen.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on tärkeää sekä työnantajalle että työntekijälle. Molemmat osapuolet tietävät mitä oikeaoppiseen työskentelyyn vaaditaan ja mahdollisesti säästytään menetyksiltä.

4.1 Perehdyttämisen tärkeys

Perehdyttämisen tärkeyttä ei voi korostaa liikaa. Sen avulla saadaan uusi työntekijä mukaan, ei vaan itse työhön, vaan myös työyhteisöön. Perehdytettävälle tulee antaa riittävästi aikaa työn sisäistämiseen, eikä olettaa, että hän oppii vaaditut asiat yhdessä päivässä. Hyvällä perehdyttämisellä saadaan siihen käytetyt resurssit moninkertaisena takaisin. Kangas ja Hämäläinen mainitsevatkin (2007,5), että hyvä laatu ei maksa paljon, mutta huonosti hoidetun perehdyttämisen ja työnopastuksen tuloksena syntyy kustannuksia monenlaisista asioista. Kustannusten säästymisen lisäksi Kangas ja Hämäläinen (2007,4) toteavat perehdyttämisen hyödyiksi mm. työtaturmien, turvallisuusriskien, poissaolojen ja vaihtuvuuden vähenemisen. Perehdyttämisellä pyritään myös luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön.

Perehdyttämisen tärkeys huomioidaan myös laissa. Seuraavana ote työturvallisuuslaista:

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

Laki siis velvoittaa työnantajan perehdyttämään ja työntekijä on velvollinen noudattamaan annettuja ohjeita. Toinen tärkeä laki perehdyttämistä koskee nuoria. Nuorien työntekijöiden lain 10.§:n mukaan työnantajan on opetettava ja ohjattava nuori työhönsä niin, ettei hän aiheuta itselleen tai muille vaaraa (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993).

4.2 Perehdyttämistä käsittelevät opinnäytetyöt

Perehdyttämisen hyödyt on myös havaittu opinnäytetyössä (Tupala 2009), joka käsiteli osaamisen kehittämistä ja perehdyttämistä sen osa-alueena. Opinnäytetyössä tutkittiin teemahaastattelun avulla, miten perehdytys on kyseessä olevassa yrityksessä suoritettu ja miten se on onnistunut osastolla työskentelevien henkilöiden näkökulmasta. Yksi teemahaastattelun kysymyksistä koski perehdytyksestä saatua hyötyä. Perehdytyksestä katsottiin olevan hyötyä sekä perehdytettävälle että perehdyttäjälle, koska kun opettaa toista, oppii aina itsekin jotain uutta ja tekemään asioita uudella mahdollisesti tehokkaammalla tavalla. Havaittiin myös, että työ ja siihen liittyvät asiat hallitaan paremmin, jolloin itseluottamus pysyy hyvänä ja epävarmuutta ei ole niin paljon. (Tupala 2009) Olen myös itse havainnut työelämässä, että epävarmuudella ei anneta hyvää kuvaa omasta ammattitaidosta tai myyntityöstä. Jos itse huomaa, ettei hallitse jotain tiettyä osa-aluetta työssään, se näkyy työn jäljessä, minkä asiakas huomaa helposti. Perehdyttämällä kasvatetaan itseluottamusta, jonka avulla päästää parempiin tuloksiin työssä.

Perehdyttämistä tarkastelee myös Kukkonen (2009) opinnäytetyössään, jonka tarkoituksena oli tutkia, kuinka myyjien perehdytys oli onnistunut ja olivatko myyjät tyytyväisiä perehdytykseen. Tutkimusmenetelmänä Kukkonen käytti teemahaastattelua, jota hän käytti apuvälineenä haastatellessaan viittä kyseessä olevan yrityksen myyjää. Hän oli rajannut haastateltavat henkilöt työskentelyajan sekä vakituisen toimipisteen perusteella. Tällä tavoin hän sai laadullisia vastauksia eri näkökulmista. Haastattelujen

tuloksista selviää, että myyjinä työskentelevät henkilöt olivat pääosin tyytyväisiä perehdyttämisen sujumiseen.

Kehittämistarpeitakin löytyi, sillä yhdellä haastateltavista ei ollut aikaisempaa kokemusta myyjän työstä, joten hän olisi kaivannut enemmän opastusta ja hitaampaa asioiden läpikäymistä (Kukkonen 2009). Perehdytystä pidettiin taas erittäin hyödyllisenä asiana. Tuloksista nostin esille ajan käytön, koska minun mielestäni perehdyttämistä ei voi kiirehtiä. Jokainen on erilainen persoona, jolla on erilaiset oppimistavat ja ammatitaito. Perehdyttämisprosessi on siis jokaisen kohdalla eripituinen ja siitä saadut tulokset yksilöllisiä.

4.3 Perehdyttämisen oheismateriaali – perehdytyskansio

Oheismateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta toisaalta se säästää varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Erilaiset kirjalliset tai sähköiset oppaat yrityksen ja työn tavoista antavat uudelle työntekijälle mahdollisuuden tutustua asioihin jo etukäteen ja myöhemmin kerrata asioita omatoimisesti (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Tämä siis on tärkeä vaihe uuden työntekijän perehdyttämisessä, sillä yrityksen intressinä on aina saada uusi työntekijä toimimaan mahdollisimman nopeasti itsenäisesti työssään, toisin sanoen tuottamaan.

Aloitin perehdytyskansion luomisen kartoittamalla sisältöä, eli mitkä asiat tulee sisällyttää materiaaliin. Yhdessä palvelupisteen tuoteryhmävastaavan kanssa keskustelimme ja kirjasimme ylös perehdytyskansion osa-alueita, jonka jälkeen lähdin kasaamaan aineistoa osa-alueisiin. Yksi näistä osa-alueista oli minun ehdottama ns. usein kysytyt kysymykset, eli käytännössä niitä asioita, mitä palvelupisteen työntekijöiltä kysytään useimmiten.

Kootakseni materiaalin tähän ns. usein kysytyt kysymykset osa-alueeseen, jätin pinon tyhjiä A4-papereita palvelupisteen työtasolle ja päällimmäiseen paperiin kirjoitin otsikon usein kysytyt kysymykset. Tämän jälkeen ohjeistin jokaista palvelupisteen työntekijään kirjaamaan sellaisia kysymyksiä ylös papereille. Annoin kaksi viikkoa vastausaika, jonka jälkeen kirjoitin ne puhtaaksi. Usein kysytyt kysymykset löytyvät, vastausten kera osana perehdytyskansiota. (Liite 2, 24) Tämän osa-alueen avulla uusi työntekijä saa sellaista tietoa käsiinsä, jota on mahdollista saada vain työkokemuksel-

la. Tämä antaa asiakkaalle ammattitaitoisen kuvan myyjästä, sillä hänen ei ole kokojan kyselemässä asioita muilta työntekijöiltä. Yksi kysymys toistui tässä kyselyssä ja se oli mistä tuotteet ovat lähtöisin tai mistä tuotteet tulevat meille. Olen itsekin huomannut työskennellessäni palvelupisteellä, että asiakkaita kiinnostaa, mistä tuotteet ovat tulleet meille. Usein totuuden kuuleminen tulee pienenä yllätyksenä. Onko takana kenties luulo siitä, että kaikki tuotteet tehdään paikan päällä tai että tuotteet tulevat lähiseudulta. Perehdytyskansioon on koottu lista (LIITE 2, 25) palvelupisteelle tavaraa toimittavista yrityksistä, mitä kyseinen yritys toimittaa ja mistä päin tuotteet tulevat meille.

Näiden lisäksi perehdytyskansioon on kerätty informaatiota kalan ja lihan käsittelystä, koneiden ja laitteiden käytöstä, omavalvonnasta ja muista käytännön toimista. Ehkä tärkein osa-alue, joka auttaa uutta työntekijää toimimaan palvelupisteellä, ovat päivittäin tehtävät työt. (LIITE 2, 8-11) Kyseiseen osa-alueeseen on listattuna eri vuorojen aikana tehtävät työt. Sen avulla uusi työntekijä pääsee heti työhön sisälle, eikä tarvitse vain seisoa tiskin takana. Perehdytyskansioon on myös koottu reseptit kuvien kanssa niistä tuotteista, joita itse valmistetaan palvelupisteellä. Ennen nykyistä, reseptit olivat koottuna erillisiin paperinpalasiin, eikä niissä ollut valmistusmenetelmiä, eikä kuvia. Aikaisempaan tilanteeseen verrattuna, uuden työntekijän on helpompi valmistaa tuotteita itsenäisesti, sillä jokaisen tuotteen valmistustapa on selitetty vaiheittain ja kuva helpottaa valmiin tuotoksen vertailua.

Perehdytyskansiossa esitettyyn tietoon on käytetty apuna kirjallisuutta. Kirjallisuuden käyttäminen oli välttämätöntä kirjoitetun tiedon oikeellisuuden varmistamiseksi. Perehdytyskansio on kuitenkin pääasiallisesti kirjoitettu itse. Alla on listaus käyttämistäni lähteistä ja missä kohtaa niitä olen hyödyntänyt.

- kalan käsittely (Ijäs & Välimäki 2008)
- kalan fileointi (Kalan perkaus ja käsittely 2008)

Perehdytyskansioon olen itse ottanut kuvat tuotteista, koneista ja laitteista sekä palvelupisteestä. Kalan fileointi kuvasarja on peräisin Kalan perkaus ja käsittely (2008) dokumentista ja kuva etikettirullan vaihdosta on otettu vaa'an käyttöoppaasta.

4.4 Pehdytys palvelupisteeseen

Palvelupistetaitoisten työntekijöiden lisääminen oli opinnäytetyössäni tavoitteena. Opinnäytetyöprosessin aikana pehdytinkin yhden työntekijän toimimaan palvelupisteellä. Pehdytyskansio ei ollut vielä tässä tilanteessa valmis, mutta opastin hänet toimimaan palvelupisteellä omaa kokemusta käyttäen. Pehdytystilanne tapahtui iltavuoron aikana, joten pehdytin hänet iltavuorossa tehtäviin töihin. Pehdytystilanteessa kävin henkilön kanssa ensin läpi takatiloja ja käytettäviä laitteita, jonka jälkeen siirryimme tuotetuntemukseen. Kävin ensin jokaisen tuotteen läpi, minkä jälkeen kyseilin häneltä mikä mikin tuote on. Kävimme myös monesti päivän aikana läpi eri tuotteiden pakkaamista, etenkin tuoreen kalan paketoimista, sillä siinä tuntui olevan eniten harjoitusta.

Pysyttelin itse myyntitilanteissa taka-alalla ja annoin hänen tehdä suurimman osan myyntityöstä, pysyin kuitenkin aina lähellä ja valmiina opastamaan. Tällä tavoin tutustelin häntä toimimaan itsenäisesti, samanlaisessa tilanteessa kuin palvelupisteen tuotamisessa, jolloin tiskin taakse jäädään yksin. Myös tiskin purkamiseen annoin hänen hoitaa itsenäisesti, kerroin vain hänelle, mitä hänen tulee tehdä ja opastin tarvittaessa, jos oli jotain kysyttävää. Pehdytyksen jälkeen kyseinen henkilö on auttanut palvelupistettä tauotuksissa sekä ruuhkatilanteissa, joten pehdytystä voidaan pitää onnistuneena.

Pehdytyskansista olisi mielestäni ollut hyötyä pehdytystilanteessa, sillä henkilö olisi voinut tutustua palvelupisteen työhön ennen kyseistä päivää. Koska pehdytyskansiota ei ollut käytössä, ei henkilöllä ollut tiedossa, mitä kaikkea palvelupisteellä tehdään päivän aikana. Jos henkilöllä olisi ollut tiedossa kyseinen asia, päivän aikana olisi voitu keskittyä enemmän esim. tuotteisiin ja niiden sisältöön.

5 KYSELYLOMAKE

Kysely toteutettiin aikavälillä 9.4.2011 – 29.4.2011. Muutaman työntekijän toiveista vastausaika pidennettiin viikolla suunnitellusta. Kyselylomakkeet olivat kaikkien saatavilla päivittäistavaraosaston toimistossa ja lomakkeille oli varattu oma palautuslaatikko, joka sijaitsi myyntipäällikön omassa toimistossa. Palautuslaatikko oli suljet-

tu, jotta vastaukset säilyisivät salattuina. Palautuslaatikon paikan olin erikseen maininnut, kyselylomakkeiden välittömässä läheisyydessä olleessa A4-kokoisessa saatekirjeessä. Kyseisessä kirjeessä mainittiin, keitä kysely koskettaa, vastausaika sekä palautuslaatikon sijainti.

5.1 Kyselylomake tutkimusmenetelmänä

Valitsin kyselylomakkeen tutkimusmenetelmäksi, koska ajattelin, ettei jokainen työntekijä mahdollisesti uskalla vastata suullisesti, esim. teemahaastattelussa, esitettyihin kysymyksiin. Haastattelu tutkimusmenetelmänä olisi ollut joustavampi, kuten Tuomi ym. esittää tekstissään (2002,75). Tuomin ym. mukaan (2002,75) haastattelutilanteessa haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelulla olisi siis saatu laadun kannalta parempia vastauksia, mutta katsoin kyselylomakkeen silti palvelevan paremmin.

Kyselylomakkeeseen on valittu kysymyksiä, jotka tukevat opinnäytetyöni perimmäistä tavoitetta, palvelupistetaitoisten työntekijöiden määrän kasvattamista. Kyselyn avulla saan tietooni, mm. minkälaista tietoa/taitoa vastaajan tulee saada, jotta hän kykenisi toimimaan palvelupisteellä ja onko päivittäistavaraosastolla halukkaita työntekijöitä palvelupisteelle. Kyselylomakkeen laatimisessa on käytetty apuna Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston (Kyselylomakkeen laatiminen 2010) laatimia ohjeita. Kyselylomake on kaksisivuinen ja vastausaika noin viisi minuuttia, mikä mielestäni tukee ohjeiden sanelemaa kohtuullista pituutta. Kyselylomakkeessa kunnioitetaan vastaajan anonymiteettiä, sillä nimen kirjoittaminen on vapaaehtoista. Arvelin, että nimen vapaaehtoisuus kasvattaisi vastaamisprosenttia, jos vastaajille on jotain negatiivista sanottavaa, on se helpompi tuoda esiin anonymisti. Vaikka kyselylomake rinnastetaan yleensä kvantitatiiviseen, eli määrälliseen tutkimusmenetelmään, katsoin sen palvelevan parhaiten minun kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta. Kyselyssä on käytetty monivaihtokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Skaaloihin perustuvista kysymyksistä en katsonut olevan hyötyä, joten en käyttänyt niitä kyselylomakkeessa. Avoimilla kysymyksillä saavutetaan enemmän laadullisia vastauksia, joten katsoin niistä olevan eniten hyötyä. Kyselylomake kokonaisuudessaan liitteenä (liite 1).

5.2 Kyselylomakkeen tulokset

Kysely oli tarkoitettu jokaiselle päivittäistavarapuolen työntekijälle. Työntekijöiden määrä kyselyn aikana oli 38. Kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää, vastausprosentiksi muodostui 18,4 %. Vastanneista neljä työskentelee pääsääntöisesti hevi-osastolla, kaksi palvelupisteellä ja yksi teollisissa. Koska palvelupisteellä työskenteleville oli tarkoitettu vain kysymykset 1 - 2 ja 9 - 11, kysymyksiin 3 - 8 sain 5 vastaajaa. Vastaa- jista yksi ei ole käynyt auttamassa palvelupistettä, hän ei myöskään halua mennä aut- tamaan palvelupistettä, on sitä mieltä, että omat työt työllistävät niin paljon. Muut vastaajista katsovat osaavansa ja ovat halukkaita auttamaan palvelupistettä ruuhkati- lanteissa sekä tauottamisessa ja he kaikki ovat käyneet auttamassa palvelupistettä. Jokainen vastaajista on ostanut jotain palvelupisteeltä viimeisen puolen vuoden aika- na.

Kehittämisehdotuksia palvelupisteen tuotevalikoimaan tuli neljältä vastaajalta. Toi- vomuksena olisi *saada palvelutiskiinkin enemmän myös muita kaloja kuin pelkästään lohta*, myös salaattivalikoimaan toivottiin vaihtelevuutta, *ei olisi aina samanlaista*. Salaattitarjonnan vaihtelevuuteen esitettiin idea, jossa *suunniteltaisiin enemmän eri- laisia salaattireseptejä ja laskea niille hinnat valmiiksi, näin voisi helposti välillä vaihdella esillä olevia salaatteja*. Salaattitarjonnan lisäystä ja vaihtelevuutta ehdotti kolme vastaajaa. Yhdellä vastaajista oli myös reseptejä mahdollisiin uusiin salaattei- hin. Yhden vastaajan mielestä tuotevalikoima on riittävän runsas ja *erityisesti pitäisi kiinnittää huomiota siihen että tavara on tuoretta ja kauniisti esillä*. Valikoimaan toi- vottiin myös irtolihaa ja pihvejä, etenkin kesäajaksi. Ehdotettiin, että juustojen tilalle vaihdettaisiin irtolihat ja juustot takaisin syksyllä. Leikkeletiskiinkin toivottiin tanko- makkaroita sekä kalkkunaa/broileria.

Uusina ideoina palvelupisteeseen ehdotettiin ns. teemaviikkoja, esim. äyriäisistä. Ky- seisen tuotteen valikoimaa lisättäisiin tiskissä viikon ajan ja mainostettaisiin tuotteita lehdessä. Lämpimiin ruokiin toivottiin kasvisvaihtoehtoa, esim. kasviskiusaus, sillä sellaista siellä ei vielä ole. Myös jonkinlaista keittoa ehdotettiin myyntiin. Yksittäis- pakattujen ruokailuvälineiden siirtämistä asiakkaiden näkyville ehdotettiin, sillä *se saattaisi houkuttaa myös ostamaan salaatin esim. lounaaksi*.

5.3 Tulosten analysointi

Vaikka vastaajien määrä ei yltänyt toivotulle tasolle, niin vastausten laatu antoi hyvät lähtökohdat palvelupisteen kehittämiseen. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että muiden osastojen työntekijöillä on selkeitä kehittämissuhteita palvelupisteelle. Salaattivalikoiman lisäystä selkeästi kaivataan, muutamia reseptejäkin ehdotettiin. Yhden vastaajan idea, missä suunniteltaisiin ja laskettaisiin salaateille valmiit hinnat, on oikein hyvä idea. Tämä lisäisi valmiuksia vaihtaa salaattivalikoimaa, jottei aina olisi sitä samaa myynnissä. Tuoreen irtolihan vaihtaminen juustojen tilalle kesäajaksi olisi järkevä vaihtoehto, sillä tiskin kapasiteetti ei riitä molempien tuoteryhmien pitämiseen tiskissä. Tuore irtoliha on kesän palvelutuote ja sen menekki on kesällä ihan hyvä, joten en näe mitään syytä irtolihan ottamisesta takaisin valikoimaan. Teemaviikko-idea olisi raikas uudistus palvelupisteelle. Sen avulla voisi esimerkiksi lanseerata irtolihat takaisin valikoimaan mainostamalla tuotteita lehdessä ja tuomalla tiskiinkin erilaisia grillattavia lihatuotteita.

Kyselylomake ei palvellut opinnäytetyötäni halutulla tavalla. Sen avulla oli tarkoitus kartoittaa työntekijöiden tieto/taitotasoa sekä halukkuutta toimia palvelupisteellä. Kyselyn avulla ei saatu tietoon yhtään uutta työntekijää, joka olisi halukas opettelemaan työskentelemään palvelupisteellä. Sen avulla kuitenkin sain tietooni muutamia kehittämissuhteita, jotka sitten esitin palvelupisteen tuoteryhmävastaavalle. Hän arvioi niiden mahdollisuutta ja tekee lopullisen päätöksen hyödynnetäänkö niitä palvelupisteellä.

6 POHDINTAA

Opinnäytetyön prosessin aikana karsin aika paljon aiheita pois sisällöstä. Aiheita, joiden kehittäminen olisi vienyt palvelupisteen toimintaa eteenpäin. Katsoin sisällön karsimisen kuitenkin aiheelliseksi, sillä keskittyminen yhteen tiettyyn osa-alueeseen näkyy lopputuloksen laadussa. Keskityin siis pääasiallisesti perehdytyskansioon ja sen sisältöön. Mielestäni se oli tärkeyslistalla ensimmäisenä, sillä sen avulla madalletaan uusien ja vanhojen työntekijöiden kynnystä toimia palvelupisteellä. Uusia palvelupistetaitoisia työntekijöitä tarvitaan mielestäni enemmän ja jo perehdytettyjen työntekijöiden tieto/taitotason ylläpitämiseen tarvitaan jokin työkalu. Perehdytyskansion sisäl-

tö on luotu palvelemaan sekä uusia, että vanhoja työntekijöitä, uusille työntekijöille tiedonantajana ja vanhoille työntekijöille kertauksena.

Perehdyttäminen on siinä mielessä hankala asia, että vaikka kuinka hyvin suunnittelet sitä etukäteen, luet perehdytyskansiota tai muuta taustamateriaalia, niin muuttuvia tekijöitä oppimiseen ja tiedon omaksumiseen on aina. Olivatpa tällaiset tekijät ikään, sukupuoleen tai koulutukseen tai jopa oppimistyyliin tai opetustyyliin liittyviä, niitä ei voida etukäteen ennakoida. Tällaisten asioiden takia perehdytysprosessi saattaa kestää luultua kauemmin. Mutta tällaisten asioiden takia, perehdytysprosessia tulee tarkkailla ja tarvittaessa jatkaa. Yritykselle tulee paljon kalliimmaksi sellainen työntekijä, joka on puutteellisesti perehdytetty työhönsä kuin sellainen, jonka perehdytysprosessia on jatkettu niin, että työntekijän tieto/taito-taso on yrityksen vaatimalla tasolla. Vaikka sanotaan, että aika on rahaa ja perehdyttäminen vie aikaa, niin huonosta perehdyttämisestä aiheutuneet kustannukset voivat aiheuttaa enemmän kustannuksia.

Kyselylomake ja siitä saadut vastaukset eivät täyttäneet odotuksiani. Kuten jo mainitsin aikaisemmin, kyselylomake ei palvellut sille asetettua tarkoitusta, mikä oli kartoittaa työntekijöiden tieto/taitotasoa ja halukkuutta toimia palvelupisteellä. Vastaukset kuitenkin antoivat sellaisen kuvan, että työntekijät kaipaavat jotain uutta palvelupisteelle. Oli se sitten salaattivalikoiman laajentaminen tai teemaviikot, niiden avulla ainakin luodaan perusta ammatillisille keskusteluille ja kehittymiselle. Kun jokainen, joka haluaa, saa tuoda esille mielipiteitään, antaa se kuvan, että häntä kuunnellaan tai parhaimmassa tapauksessa arvostetaan. Mielipiteitä saa ja pitää tuoda esille. Ilman niitä ei ole mahdollista viedä mitään asiaa eteenpäin. Mielipiteet eivät kuitenkaan saisi lannistaa, vaan niiden pitäisi innostaa ja yllättää. Mielipiteet ja kehittämis ehdotukset palvelupisteelle, joita sain kyselyn tuloksista, olivat innostavia ja yllättäviä. Minulle henkilökohtaisesti ei olisi tullut mieleeni teemaviikkojen pitämistä palvelupisteellä, mutta kuultuani idean se voisi mielestäni toimia. Mielestäni asiakkaat kaipaavat jatkuvasti jotain uutta ja ihmeellistä. Hyvin harvoin kuitenkin uusi tuote menestyy toivotulla tavalla. Sitä saadaan myydyksi tietyn ajan ja sitten asiakkaat siirtyvät jo seuraavaan asiaan. Teemaviikoilla pystyttäisiin tarttumaan tähän pulmaan ja kääntämään se ehkä voitoksikin. Jos teemaviikkoja toteutettaisiin esim. kerran kuussa, asiakkaat eivät ehtisi tottua teemaviikkojen tuotteisiin, sillä ne eivät olisi aina myynnissä. Tämä mahdollistaa sen, että tuote pysyy asiakkaalle uutena, sillä sitä ei saa joka päivä. Mikä taas

mahdollistaa sen, että asiakas ostaa kyseistä tuotetta, ei ehkä määrällisesti enemmän, mutta ajallisesti pidemmän aikaa.

Opinnäytetyöni tavoitteina oli luoda työkalu, jonka avulla on helpompi lisätä palvelupistetaitoisten työntekijöiden määrää sekä perehdyttää työntekijöitä toimimaan palvelupisteellä. Vaikka kasvatin palvelupistetaitoisten määrää vain yhdellä, auttaa se jo jonkun verran palvelupistettä. Ideaalitilanne olisi sellainen, missä jokainen työntekijöistä osaisi auttaa ja auttaisi mielellään, ei pakosta, palvelupistettä. Jos päivän aikana on vain yksi, joka osaa auttaa, on se hänen omista töistään aika paljon pois. Useampi palvelupistetaitoinen, eri osastoilla mahdollistaisi tilanteen, jossa osastojen työt saadaan tehtyä sekä palvelupisteellä olisi aikaa palvella asiakkaita.

Tilanne ei mielestäni saisi koskaan mennä siihen, että asiakkaiden palvelu on toissijaista ja keskitytään vain yksinkertaiseen myymiseen eli annetaan asiakkaalle vain hänen haluamansa tuote. Jos suodaan enemmän aikaa palvella, annetaan asiakkaalle hyvä kuva yrityksestä sekä itsestämme. Aika mahdollistaa myös lisämyynnin. Jos osastoilla olisi enemmän palvelupistetaitoisia, mahdollistaisi se avun tarpeen silloinkin, kun sitä ei välttämättä tarvitsisi ja pystyisi panostamaan laatuun. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet katson täytetyksi, sillä kasvatin palvelupistetaitoisten työntekijöiden määrää sekä loin perehdytyskansion, jossa kerrotaan kattavasti palvelupisteen toiminnasta.

7 JATKOTOIMENPITEET

Perehdytyskansion valmistuttua sitä on nyt mahdollista hyödyntää uusien ihmisten perehdyttämisessä. Se kannattaa antaa perehdyttävälle henkilölle riittävän aikaisin, jotta hän ehtii tutustua siihen riittävän kattavasti ja muistaa mahdollisesti ulkoa kirjoitettuja asioita. Jatkossa kannattaa kysyä rohkeasti ihmisiltä, ovatko he halukkaita toimimaan palvelupisteellä ja perehdyttää heitä ajan kanssa.

Kyselylomakkeen avulla saatuja kehittämissuhteita kannattaa kehittää eteenpäin, sillä niissä on mielestäni mahdollisuuksia. Myös ammatillista keskustelua kannattaa käydä eri ihmisten kanssa, eritoten heidän kanssaan, jotka ovat näyttäneet mielenkiin-

toaan palvelupistettä kohtaan. Heiltä saadaan uusia ideoita ja saadaan heidät enemmän mukaan palvelupisteen toimintaan.

Tulevaisuudessa perehdytyskansio vaatii päivitystä, jos toimintatavat muuttuvat. Tämän takia perehdytyskansio tulee myös sähköiseen muotoon, jolloin sen päivitys on vaivatonta. Perehdytyskansiolle olisi myös hyvä nimetä vastuuhenkilö, joka päivittäisi kansion tietoja. Henkilön tulisi olla sellainen, joka työskentelee jatkuvasti palvelupisteellä.

Myös tästä opinnäytetyöstä prosessin aikana jääneet osa-alueet, olisi kehittämisen kannalta hyvä toteuttaa. Näitä osa-alueita olivat mm. itse tehtävien tuotteiden määrän kasvattaminen sekä muiden palvelupisteiden esillepanon hyödyntäminen omassa tiskissä. Miksei esimerkiksi eri osuuskauppojen välillä pystyittäisi hyödyntämään toisten hyväksi havaittuja ideoita?

LÄHTEET

Ijäs, Tuija & Välimäki, Maija-Liisa 2008. Tunne elintarvikkeet. Keuruu: Otava.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.10.2010.

Kalan perkaus ja käsittely. 2008. Kalatalouden keskusliitto. PDF-dokumentti. <http://www.ahven.net/suomi/esitteet/Perkausesite.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.10.2010.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kukkonen, Emma 2009. Myyjien perehdytys : Perehdytysprosessin onnistuminen ja kehittämistarpeet. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kyselylomakkeen laatiminen. Suomen yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Päivitetty 26.08.2010. Luettu 14.10.2010.

Strengell, Henri, Tuovinen, Teemu 2008. Perehdyttämisen ja perustietokansio: case: Prisma, Mikkeli. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tupala, Elina 2009. Perehdytys osana osaamisen kehittämistä työyhteisössä: case: Hämeenmaa, Prismojen sport – osastot. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Työturvallisuuslaki 738/2002. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.10.2010.

Vilka, Hanna, Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Hei,

Teen Osuuskauppa Suur-Savolle opinnäytetyötä, joka käsittelee perehdyttämistä Mikkelin Prisman palvelupisteeseen. Kyselyn avulla kartoitan työntekijöiden tieto /taitotasoa sekä halukkuutta työskennellä palvelupisteellä. Kysely on kaksisivuinen ja arviolta vastaamiseen menee n. 5min. Vastatkaa rehellisesti ja kertokaa rohkeasti ajatuksenne.

Kiittäen Joni Malinen

1. Nimi (vapaaehtoinen):

2. Tuoteryhmä (rastita vaihtoehto, jossa työskentelet useimmiten):

Hevi Liha/eines Maito/Leipä Hyg-Pa

Teolliset Palvelu (Jos rastitit vaihtoehdon Palvelu, siirry kysymykseen nro.9)

3. Oletko viimeisen puolen vuoden aikana käynyt auttamassa Palvelupistettä?

Kyllä En

4. Jos vastasit En, niin kerro miksi et ole auttanut Palvelupistettä?

5. Jos vastasit Kyllä, niin millä tavoin olet auttanut Palvelupistettä viimeisen puolen vuoden aikana?

6. Osaatko tarvittaessa mennä auttamaan Palvelupistettä ruuhkatilanteessa tai tauottamisessa?

Kyllä En (Jos vastasit kyllä, siirry kysymykseen nro.9)

7. Oletko halukas auttamaan Palvelupistettä ruuhkien purkamisessa ja tauottamisessa?

Kyllä En (Jos vastasit En, siirry kysymykseen nro.9)

8. Minkälaista tietoa/taitoa sinun pitäisi saada jotta menisit auttamaan Palvelupistettä?

9. Oletko ostanut jotain Palvelupisteeltä viimeisen puolen vuoden aikana?

Kyllä En

10. Minkälaisia tuotteita haluaisit nähdä Palvelupisteellä myynnissä?

11. Jos sinulla on mielessä jokin oma tuote/resepti tai jokin muu idea Palvelupisteen kehittämiseen, niin kerro siitä lyhyesti.

Kiitoksia ajastanne!

OSUUSKAUPPA SUUR-SAVO

PRISMA, MIKKELI PT

Palvelupisteen perehdytyskansio 2011

SISÄLTÖ

1	PALVELUPISTE.....	4
2	OMAVALVONTA	5
3	ESILLELAITTO	6
	3.1 Tuore tiski.....	6
	3.2 Esimerkki esillepanosta.....	7
	3.3 Pakattu tiski	9
	3.3.1 VKP-tuotteiden hyödyntäminen	9
	3.4 Itsepalvelu - lämpötiski	10
4	PÄIVITTÄIN TEHTÄVÄT TYÖT	11
	4.1 Aamuvuoro	11
	4.2 Päivä.....	12
	4.2.1 Tilauksen vastaanottaminen	13
	4.3 Iltavuoro	13
	4.3.1 Tiskin purkaminen	14
	4.4 Sunnuntaivuoro.....	14
5	TIETOA KALASTA.....	16
	5.1 Kalan käsittely	16
	5.2 Tuoreen kalan tuntomerkit.....	16
	5.3 Fileointi.....	17
	5.4 Palvelupisteellä myytävät kalatuotteet	18
6	KONEIDEN JA LAITTEIDEN KÄYTTÖ	20
	6.1 Chrystal – vaa’at	20
	6.1.1 Taaraus	20
	6.1.2 Etikettirullan vaihto	21
	6.2 Leventi – uuni	22
	6.3 Kupumallinen astianpesukone	23
	6.4 Muut koneet ja laitteet.....	24
7	TOIMITTAJAT	26
8	USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET	30

9 RESEPTIIKKA..... 32

1 PALVELUPISTE

- Asiakkaiden palvelu on ensisijainen asia
 - Astianpesu ja muu toiminta takatiloissa jää toiseksi
- Ollaan valppaita palvelemaan asiakkaita
- Pyritään olemaan aina tiskin takana palvelemassa asiakkaita
- Asiakkaita palvellaan vuoronumeroiden mukaisessa järjestyksessä
- Tiski pidetään runsaana koko aukioloajan
- Palvelutiskin tuotteet ovat tarjolla asiakkaalle koko myymälän aukioloajan
 - Jos asiakkaan haluamaa tuotetta ei ole tiskissä esillä ja sitä löytyy varastosta, haetaan kyseinen tuote ja myydään se asiakkaalle

- Salaattitehdas Salicolta tulee valmiiksi pestyä ja pilkottua salaattia sekä muita vihanneksia
 - Kokeilu ainakin kesän 2011 ajaksi
- Kalamesta on vaihdettu tuoreen kalan toimittajaksi saatavuuden ja tuoreuden varmistamiseksi
 - Kalamestalla on myös laajempi valikoima tuoreeseen kalaan
 - Kyseinen yritys lähettää viikon alussa sähköpostiin listauksen tuotevalikoimasta ja ns. tyrkkytuotteista
 - Jos asiakas tiedustelee jotain tiettyä kalalajia, ota selvää onko saatavilla kyseiseltä yritykseltä tai informoi tuoteryhmävastaavaa asiasta.

2 OMAVALVONTA

Myymälän omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on pakollista kaikille myymälän työntekijöille. Palvelutiskissä työskentelevien on erityisesti hallittava seuraavat omavalvontasuunnitelman kohdat:

- Myytävien tuotteiden tuoreusvaatimukset
- Myyntilämpötilat ja niiden seuranta
- Tuoreen kalan alkuperä- ja pyyntiaikamerkinnot
- Naudanlihan merkintäjärjestelmä, kirjanpito ja eränumeron muodostus
- Henkilökunnan hygienia

Lue kyseiset kohdat omavalvontasuunnitelmasta.

Omavalvontasuunnitelman mukaan:

- Kaikilla palvelutiskissä työskentelevillä pitää olla hygieniapassi suoritettuna
- Työasujen tulee olla siistit ja puhtaat
 - Työpaidan hihojen tulee ylittää kyynärpäät
- Kylmiöiden lämpötilat (Kaupan ja teollisuuden suositus 26.11.2003)
 - Kalakylmiö 0...+3°C
 - Broilerikylmiö enintään +4°C
- Maanantaisin mitataan lämpötila
 - grillatusta broilerista
 - kylmänä myytävästä tuotteesta, esim. salaatti
 - Tiskikoneen pesu- ja huuhteluvesi
- Aistinvarainen arviointi
 - Jos tuote ei mielestäsi vastaa sille asetettuihin normeihin, merkitse tuote hävikkiin ja heitä jäteastiaan
 - Jos et ole varma tuotteen tuoreudesta, kysy neuvoa toisilta myyjiltä

3 ESILLELAITTO

Yleisesti ottaen esillepanon tulee olla runsaan näköistä, sekä koostua monesta eri tuotteesta. Jos esimerkiksi lohifilee on ainut tuote tuorekala-tiskissä, niin siitä voi leikata esim. medaljonkeja, leikkeitä tai suikaleita, jotta tiski olisi runsaamman näköinen.

3.1 Tuore tiski

- Kohtaamisjärjestys
 - Tuore kala – Kalavalmisteet – Salaatit – Juustot/Tuore liha – Einesvalmisteet ja leikkeleet – Grillituotteet
- Käytettävät astiat
 - Kala – siniset astiat
 - Leikkeleet ja salaatit – mustat astiat
- Grillituotteissa ja salaateissa käytetään eri GN-astioita. Salaateille varatussa GN-astiassa on pohjassa kirjain-S.
- Jokaiselle tuoteryhmälle on oma leikkuulauta. Leikkuulaudat erottuvat sivussa lukevan tekstin avulla
- Veitset, huomioitavaa ei sekoiteta keskenään
 - Mustat lihaveitset – raaka ja kypsä liha
 - Keltainen lihaveitsi – raaka broileri
 - Juustoveistä käytetään vain juustoille
- Veitset pidetään sen tuotteen leikkuulaudan päällä/lähettyvillä, jotta voidaan olla varmoja, mihin kyseistä veistä on käytetty.

3.2 Esimerkki esillepanosta



Tuore kala, kuvat asiakkaan näkökulmasta

- kokonaiset kalat peitetään jäällä, kuitenkin niin että selvästi näkyy mitä kaloja myynnissä on
- oikeassa laidassa yleensä myös silakkafileitä tai muikkuja syvissä sinisissä astioissa
- keskelle tiskiä asetellaan vaaleat fileet ja lohituotteet
 - kuvassa aseteltu folion päälle, mutta voidaan myös hyödyntää sinisiä lautasia
- kalat asetellaan selkeästi omiin pinoihinsa



Kalavalmisteet, kuvat asiakkaan näkökulmasta

- Tuotteet asetellaan sinisille lautasille
- Menevämmät tuotteet, kuten savukirjolohifilee, asetellaan pidemmille sinisille lautasille



Salaatit, kuva asiakkaan näkökulmasta

- Salaateissa käytetään mustia syviä astioita
- Salaattiastiat pyritään pitämään mahdollisimman täysinä koko päivän aikana
- Menevimpiä salaatteja voidaan tuoda esille 2 eri astiassa
- Jokaisella tuotteella oma kauha



Juustot, tuore liha ja leikkeleet, kuvat asiakkaan näkökulmasta

- Pienemmät juustopalat asetellaan suurempien päälle
- Juustotiskissä koristeina viinirypäleet ja viinipullot
- Tuore liha tulee selkeästi erottaa väliseinällä muista tuotteista
- Tuore liha laitetaan esille mustissa astioissa
- Einest tuotteet asetetaan tiskin ylätasanteelle mustilla lautasilla
- Leikkeletiskiä pidetään runsaana koko päivän ajan
- Menevimmillä tuotteilla varataan oma lautanen, kun taas pienempiä tuotteita voidaan asetella samoille lautasille



Grillituotteet, kuvat asiakkaan näkökulmasta

- Tuotteita grillataan jo aamulla reilusti
- Jokaiselle valmisruoalle varataan oma otin
- Broilereille ja grillikyljelle varataan eniten tilaa tiskistä

3.3 Pakattu tiski

- Pakatusta tiskistä tehdään saatavuusmittaus joka aamu
- Päiväykset tarkistetaan saatavuusmittauksen jälkeen
- Pakatun tiskin täytössä uudemmat laitetaan vanhempien tuotteiden taakse
- Uudempia tuotteita ei laiteta esille, jos tiskissä on paljon tuotteita joissa VKP on lähellä
 - tuotteelle tehdään kampanja ja iso hintajuliste (A5-A4)
- SBO-saldoja tarkkaillaan päivittäin ja keskiviikkoisin tehdään tarkempi tarkastus
- Joka päivä muistetaan reagoida nolla-toimituksiin
 - Mitätöidään kyseinen tilaus SBO:lta
 - Runko-tuotteita käydään tilaamassa lisää MARTISTA

3.3.1 VKP-tuotteiden hyödyntäminen

- Tarkoitetaan sellaista tuotetta, jonka viimeinen käyttöpäivä on muutaman päivän sisään
 - Viimeisen käyttöpäivän tuotteita ei missään tapauksessa saa myydä

Monisivuinen liite

- Tuotteen alentaminen -30 % tai -50 % tarralla on oltava viimeinen keino
- Tuotteesta voidaan tehdä kampanja
- Tuotteita voidaan hyödyntää itse tehtäviin tuotteisiin
- Tuotteita voidaan grillata
- Tuotteita voidaan pakastaa myöhempää käyttöä varten

3.4 Itsepalvelu - lämpötiski

- Tuotteet pakataan mustiin muovialustoihin, jotka suljetaan pakkauskoneen avulla
- Tuotteet hinnoitellaan käyttämällä vaa'an esihinnoittelu-toimintoa
 - tarvittavat pakkausmerkinnät tulevat näin näkyviin
- Itsepalvelutiskiä pidetään koko päivän aikana runsaana
- Maanantai – Keskiviikko-iltoina, noin klo 20, Lauantaisin klo 17 jälkeen voidaan hinnoitella -30 % tarralla jäljellä olevat grillituotteet

4 PÄIVITTÄIN TEHTÄVÄT TYÖT

4.1 Aamuvuoro

- Kelmu-, pakkaus- ja astianpesukoneen virrat laitetaan päälle
- Uuni, lämpötiskit päälle
- Grillausjärjestys
 - Grillikylki, Grillifilee
 - Valmisruoat
 - Valmisruokia lämmittäessä anna kansien olla päällä, jotteivät tuotteet tummu liikaa
 - Broilerit
 - Lohi, Mustamakkara
- Laita astiat lämpötiskisiin ja tarkista vesihauteet ja täytä tarvittaessa
 - lauantaisin vesihauteissa pidetään mahdollisimman vähän vettä
 - siivoojat pesevät hauteet
- Laitetaan lämpötiskeihin GN-astiat ja ovet paikalleen sekä virrat päälle
- Täytetään tuore kala, savukala ja leikkeletiskit jäällä
 - Muista laittaa muoviliuskat tiskin etulaitaan ensin paikoilleen
- Puretaan päivän kalakuorma
 - kuorma löytyy yleensä joko omasta kylmiöstä tai maitokylmiöstä
- Tuotteet laitetaan omille paikoilleen, uudet alle ja vanhat päälle (FiFo)
- Tarkistetaan tuotteiden määrät ja päiväykset
 - Tuoreen kalan styroxlaatikoissa tulee olla laatikkoetiketti
 - Jos tuotteet eroavat sovitusta, soitetaan kyseiseen yritykseen aamun aikana
- Tiskin kokoamiseen löytyy kuvitettu esimerkki, kohta 3.2
- Menevät tuotteet tulee asettaa näkyvälle ja helposti saatavalle paikalle ja niille tulee antaa reilusti myyntitilaa
- Viimeiset käyttöpäivät tulee aina merkitä listaan selkeästi
- Jos laitat kahta eri päivämäärää tiskiin samanaikaisesti, muista
 - laittaa vanhemmat selkeästi erilleen tai erottaa ne paperilla tai muovilla
 - vanhempi tuote voidaan esim. leikata palasiksi, suikaleiksi, leikkeiksi, medaljongeiksi tms.

- kirjolohikiusaus valmiiksi
- pakataan ja tehdään paistovalmista muikkua
- pakataan kokonaiset kirjoloheet
- broilerit ja grillikyljet valmiiksi ritilöille
- Salaattia revittynä, kurkkua kuutioina, tomaattia pestynä
- Tiskataan päivän aikana tulleita tiskejä ja nostetaan kuivia astioita omille paikoilleen
- Viedään roskat ja tyhjät lihalaatikat paikoilleen
- Tarvittaessa autetaan muita osastoja

4.2.1 Tilauksen vastaanottaminen

- Kirjataan ylös palvelupisteen työtasolta löytyvään tilausvihkoon
- Tilauksesta tulee ilmetä:
 - Kuka on tilaaja ja hänen puhelinnumerossa
 - puh.num, jos ilmenee saatavuus tai muita ongelmia
 - Minä päivänä tuote tullaan hakemaan ja mahdollisesti monen aikaan
 - Muista isompaa tilausta vastaanottaessa tilausrytmit
 - Mitä tuotetta ja kuinka paljon
 - Selkeästi laji ja laatu, esim. 2 kg Ruodoton norjanlohifilee
 - Mahdolliset lisäselvitykset, esim. pakataan jäihin styrox-laatikkoon

4.3 Iltavuoro

- Huolehditaan tiskin runsaasta esillepanosta ja yleisestä siisteydestä loppuun saakka
- Pakataan ja hinnoitellaan – 30 % tarralla tuotteet, joiden viimeinen käyttöpäivä on lähellä
- Pestään mahdollisuuksien mukaan päivän aikana syntyneet tiskit
 - muistetaan kuitenkin, että asiakkaiden palvelu on tärkeämpää
- Viedään päivän aikana syntyneet roskat niille varattuihin puristimiin
- Uuni laitetaan pesuun illalla, sen jälkeen kun grillaaminen on lopetettu ja uuni on jäähtynyt (katso kohta 6.2)

Monisivuinen liite

- Ennen lähtöä tarkista että koneista ja laitteista on virrat kytketty pois, myös kylmiön valot tulee olla sammutettuina
 - muista sammuttaa Itsepalvelu-lämpötiski (valo+virta)
- Lauantaisin uunin yläpuolella olevat huuvat viedään pesuun

4.3.1 Tiskin purkaminen

- Purkamisen saa aloittaa aikaisintaan 45 minuuttia ennen kaupan sulkemista
- Purkaminen kannattaa aloittaa einesvalmisteista ja salaateista
- Tuotteet laitetaan transbokseihin ja suojataan huolellisesti joko paperilla tai suojakalvolla
 - kansia voidaan hyödyntää seuraavissa tuotteissa
 - lohikerku, katkarapusalaatti, sienisalaatti, valkosipulikerku, oliivit, valkosipuli ja itämainen tiikerirapu
 - Salaatit, einekset, leikkeleet ja lihat yhteen pinoon ja tuore kala ja savukalat toiseen pinoon
 - Juustoille on oma rullakko varattuna maitokylmiössä
- Tuotteet joissa on paljon nestettä, kuten oliivit, kannattaa sijoittaa kasan alimmaisiksi
- Jos samaa tuotetta on eri päiväyksillä, merkitään päiväysero selkeästi näkyviin, kun asetat tuotteet transboksiin
- Leikkeleet asetellaan mahdollisimman suoriin pinoihin, kuivumishävikin minimoimiseksi
- Savukaloja asetellessa transbokseihin on kiinnitettävä huomiota, etteivät tuotteet hajoa
- Graavi ja kylmäsavulohen saa jättää lautaselleen, kuin myös frittimuikun
- Tuore kala asetellaan aina lihapuolet tai nahkapuolet vastakkain
- Ulkomaalaista ja kotimaista vaaleaa fileettä ei sijoiteta niin että ne ovat kosketuksissa toisiinsa

4.4 Sunnuntaivuoro

- Grillataan broileria ja grillikylkeä itsepalvelutiskiin
 - Määriä tarkkaillaan viikoittain
- Laita huuvaan suodattimet paikoilleen

Monisivuinen liite

- Laita lämpötiski astiat paikoilleen ja täytä vesialtaat
- Tarkistetaan, että kaikki esivalmisteet ovat tehty maanantaita varten
 - broilerit ritilöillä, ananasta valumassa, katkarapuja sulamassa. salaattia revittynä, kurkkua pilkottuna ja tomaattia pestynä
 - vs-herkkua ei tarvitse tehdä, jos ei erikseen mainita
- Siisti pakattu tiski, muista saatavuus ja päiväysten tarkistaminen
- Tuodaan lisää rasioita ja kansia paikoilleen
- Viedään roskat ja tyhjät lihalaatikat paikoilleen
 - muista metalliroskat
- Transbox-laatikoihin paperit pohjalle valmiiksi
- ”Omien” töiden jälkeen palveluvuoro siirtyy Hyg-Pa:aan
 - Tarkista reissuvihko, Hyg-Pa jättää infoa tarvittaessa

5 TIETOA KALASTA

5.1 Kalan käsittely

Kala pilaantuu herkästi, koska kalan liha on pehmeää ja sisältää vain vähän sidekudosta. Tällöin mikrobit pääsevät tunkeutumaan lihaksiin helposti. Huonoon säilyvyyteen vaikuttavat lisäksi kalan luonnostaan sisältämät, kylmää sietävät mikrobit sekä itsestään alkava ja entsyymien aiheuttama itsehajotus eli autolyysi.

Kalaa on syytä käsitellä hellävaraisesti perkauksen, kuljetuksen ja myynnin aikana, jotta autolyysin alkaminen hidastuu, kalan liha pysyy kiinteänä pidempään eikä entsyymien aiheuttama pehmeneminen pääse alkamaan.

Myyntitilanteessa tuoretta kalaa ei viskota työlaudalle tai vaa'alle. Isot fileet on hyvä nostaa kahdella kädellä, jottei kalan liha repeytyisi.

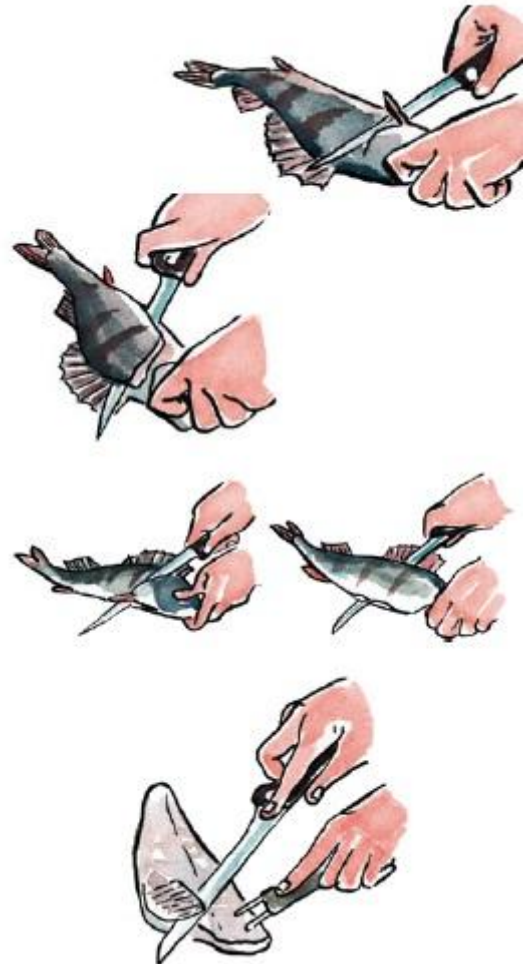
5.2 Tuoreen kalan tuntomerkit

- kalan värit ovat kirkkaat
- tuoksu on tuore, raikas ja lajille ominainen
- silmät ovat kirkkaat, kimmoiset ja ulospäin pullistuneet
- kylkiruodot ovat kiinteästi lihassa kiinni
- liha on kimmoisaa, eikä sormella painettaessa lihaan jää kuoppaa
- pintalimakerros on ohut ja tasainen
- kidukset ovat helakanpunaiset

5.3 Fileointi

Seuraavana on ohjeistus kalan fileointiin. Ohjetta voi hyödyntää ahvenen, kuhan ja lohen fileointiin.

1. Viillä veitsellä rintaevän takaa selkäruotoon saakka
2. Käännä veitsi ja viillä, yhtenäisellä liikkeellä, selkäruotoa pitkin filee irti
3. Käännä kala ja leikkaa vastaavalla tavalla toinen filee irti
4. Leikkaa kalapiikkiä apuna käyttäen kylkiruodot irti, kuvan osoittamalla tavalla. Taas kerran, veitsen kanssa ei sahata, vaan yhtenäisellä liikkeellä leikataan kylkiruodot irti.
5. Lohessa on lisäksi pystyruodot, jotka sijaitsevat fileen paksuimmassa kohdassa. Ruodot poistetaan pihtien avulla. Siisteimmän lopputuloksen saat kun vedät ruodot pois vinosuuntaisesti
6. Kujan ja ahvenen saat ruodottomaksi leikkaamalla ruotorivin molemmin puolin viillot niin, että ne muodostavat syvyysuunnassa v-kirjaimen.



5.4 Palvelupisteellä myytävät kalatuotteet

Ruodottomista Norjan lohifileistä ja kirjjlohifileistä valmistetaan palvelupisteellä seuraavia tuotteita

- Lohimedaljonki (Kuva alapuolella)
 - Tehdään ruodottomasta Norjan lohesta
 - Viilto n.2 cm välein, ensimmäinen viilto nahkaan saakka ja toinen läpi



- Lohileike (Kuva alapuolella)
 - Tehdään ruodottomasta Norjan lohesta
 - Viisto viilto pitkittäissuunnassa n. 1 cm paksu ja 10 cm pitkä leike
 - Leike leivitetään joko Parmesaani tai Kalaleivitteellä (löytyvät kalajäähystä)



- Kirjolohikääryle
 - Tehdään saaristomeren ruodottomasta kirjolohifileestä
 - Filee tehdään nahattomaksi ja suorakaiteen muotoiseksi
 - Filee asetetaan ”nahkapuoli” ylöspäin ja siihen ripotellaan reilusti Kalatorin kalamaustetta
 - Tämän jälkeen pintaan voidellaan reilu kerros maustamatonta tuorejuustoa ja sen päälle vielä juustoraastetta
 - Rullaksi kierittäminen aloitetaan pyrstöstä, jotta täytteet pysyvät sisällä
 - Pistetään muutama cocktailtikku rullaan ja pinnalle ripotellaan vähän pippurisekoitusta
 - Tuotteen voi kypsentää joko kokonaisena tai leikkaamalla sen siivuiksi
 - kokonaisen rullan ohjeellinen kypsennysaika vaihtelee koon mukaan 30–45 minuuttia

6 KONEIDEN JA LAITTEIDEN KÄYTTÖ

6.1 Chrystal – vaa’at

Vaakoja on palvelupisteellä 3 kappaletta ja ne ovat kaikki verkkoyhteydellä kytketty toimiston tietokoneisiin. Jos tietokoneella tehdään jotain muutoksia vaakatuotteisiin, tulee ne tiedot päivittää myös vaa’oille.

- IEmenun Järjestelmävaaka-välilehti
- Ensin Vaakatuotteiden keruu, sitten Vaakatuotteiden lataus
- Vaakatietojen päivitys onnistuu parhaiten ”Hevi”-tietokoneelta

Vaa’an käyttö on yksinkertaista. Aseta punnittava tuote vaa’alle, jonka jälkeen paina kyseiselle tuotteelle asetettua numeroa tai näppäile se manuaalisesti numeronäppäimistöä käyttäen. Vaa’an täytyy olla hetken liikkumatta ennen kuin se syöttää etiketin ulos. Alla on esitetty muutama toiminto kyseisestä laitteesta, tutustu muihin toimintoihin vaa’an käyttöoppaasta.

6.1.1 Taaraus

Taarausnäppäin, jolla voidaan asettaa joko painopohjainen tai käsin asetettu taara. Taarausnäppäin on merkitty isolla T-kirjaimella. Taara poistuu palvelutilassa automaattisesti etiketin tulostuksen jälkeen.

Painopohjaisessa taarauksessa taarattava kappale asetetaan tavaralevylle ja painetaan Ok-näppäintä. Tavaralevyn tulee olla hetken liikkumatta, jotta arvo hyväksytään. Taaran maksimiarvo on 2 kg

Käsin asetettava taara-arvo annetaan numeronäppäimistöllä. Arvon syöttämisen jälkeen painetaan Ok-näppäintä.

Esimerkkitapaus taarauksesta.

- Asiakas pyytää 4 isoa lohifilettä
- Helpoin tapa on punnita ne styrox-laatikon avulla
 - löytyy kalakylmiön vierestä

Monisivuinen liite

- muista kysyä asiakkaalta pystyykö hän kuljettamaan isoa laatikkoa!
- Styrox-laatikkoon asetetaan pohjalle paperi, jonka jälkeen se asetetaan vaa'alle
- Painetaan taaraus-näppäintä ja seuraavaksi Ok-näppäintä
- Tämän jälkeen voit poistaa styrox-laatikon vaa'alta
 - vaa'alla pitäisi näkyä negatiivinen luku
- Asettele lohifileet styrox-laatikkoon ja punnitse tuote
 - styrox-laatikon paino on vähennetty kokonaispainosta

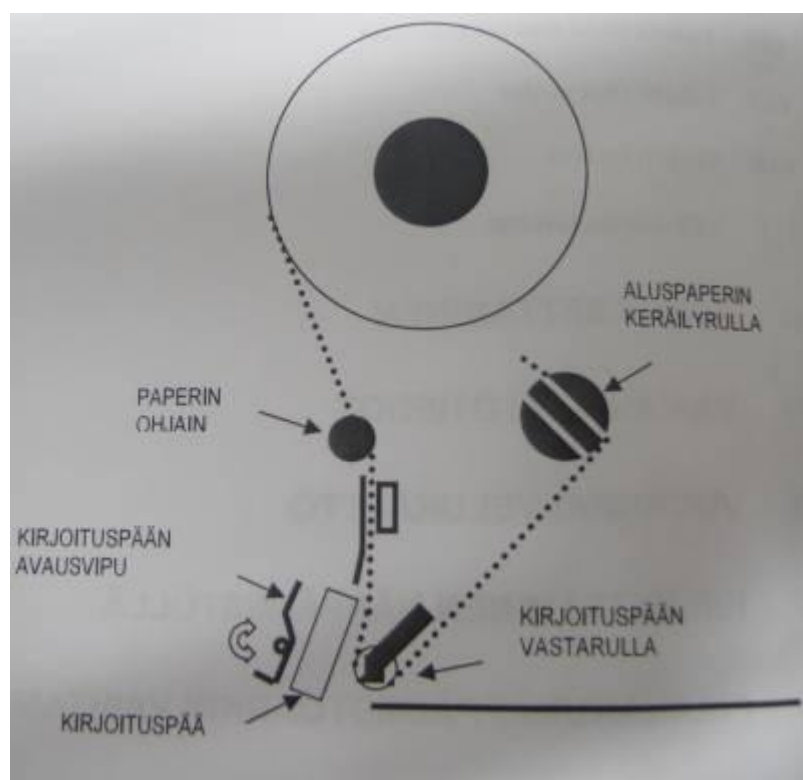
6.1.2 Etikettirullan vaihto

Tavarateline poistetaan, jonka jälkeen oikeanpuoleinen tukihaarukka nostetaan ylös. Kirjoittimen vasemmassa etukulmassa olevaa kirjoituspään avausvipua työnnetään eteenpäin, jolloin kirjoituspää voidaan kääntää vasemmalle.

Vanha rulla poistamisen jälkeen uusi etikettirulla asetetaan takarullaan niin päin, että rullan vapaa pää kulkee takarullan vasemmalta puolelta eli etikettipuoli on vasemmalle. Rullasta irrotetaan n.9 etikettiä ja etiketti pujotetaan kuvan mukaisesti siten että se jää paperin ohjaimen laipan reunan alle. Rullan vapaa pää pujotetaan aluspaperin keräilyrullassa olevaan hahloon.

Kirjoituspään avausvipua käännetään takaisin lukitusasentoon ja tavarateline asennetaan paikalleen.

Etiketin vaihdon jälkeen kannattaa ottaa pari tyhjää etikettiä, näin varmistat että rullan vaihto onnistui.

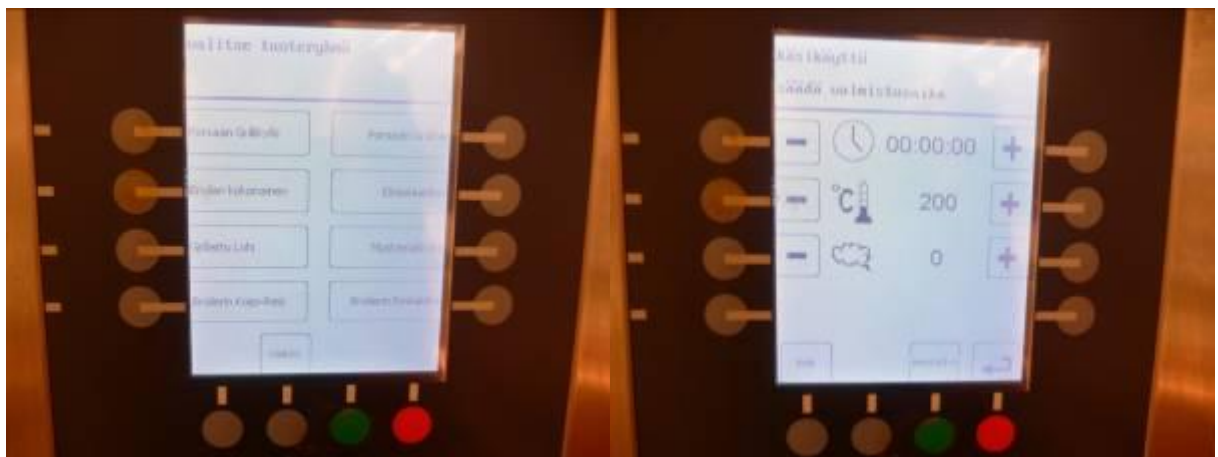


6.2 Leventi – uuni



Uuni on ns. monitoimiuuni, eli siinä on paisto, höyry ja kiertoilmamahdollisuudet.

Uuniin on tehty valmiit ohjelmat lähes jokaiselle tuotteelle, jotta käyttäminen olisi helppoa ja nopeaa. Ohjelman loputtua uunin merkkiääni soi jatkuvasti, kunnes uunin ovi aukaistaan. Varo kuumaa höyryä kun avaat oven!



Päävalikosta voidaan valita ohjelmat seuraaville tuotteille: grillikylki, grillifilee, broileri (koipi-reisi, kokonainen, rintafilee), lohifilee ja mustamakkara. Jos päävalikosta ei löydy kyseiselle tuotteelle ohjelmaa on siirryttävä käsikäyttöön.

Käsikäytön valitseminen:

Valikko → Käsikäyttö → Valmistusaika (kuva oikealla ylhäällä)

Ohjelmalle voidaan asettaa aika, lämpötila ja höyryn määrä

Uunin peseminen:

Ennen varsinaista pesua uuni täytyy huuhdella hyvin, mieluiten reilusti ennen kuin aloitat pesemistä, jotta kaikki vesi kerkeää valumaan rasvaerottimeen. Rasvaerotin sijaitsee uunin alaosassa ja se tulee tyhjentää ennen kuin pesuohjelma käynnistetään.

Pesuohjelma valitaan seuraavasti:

Valikko – puhdistus – täyspuhdistus

Tämän jälkeen uuni kysyy rasvaerotin tyhjentämisestä, paina kyllä, niin ohjelma alkaa asettua 65 asteen lämpötilaan. Kun uuni on kyseisessä lämpötilassa annostelee uunin pohjalle 4 dl pesuainetta (löytyy astianpesukoneen vierestä) ja suljettuasi oven parituntinen pesuohjelma käynnistyy.

Pesuohjelman loputtua uuni tulee huuhdella hyvin ja rasvaerotin tyhjentää.

6.3 Kupumallinen astianpesukone



Astiat tulee esihuuhdella ennen kuin ne laitetaan astianpesukoneeseen. Oikeanpuoleisessa kuvassa näkyy koneen ohjauspaneeli. Keskellä on kolme erilaista ohjelmaa, astioiden likaisuuden mukaan. Yleensä käytetään oikeanpuoleisinta ohjelmaa, koska päivän aikana likaantuneet astiat ovat hyvin pinttyneitä. Kone käynnistetään virtanäppäimestä ja pienen ajan kuluttua, kun kone on lämmittänyt vedet, on se käyttövalmis. Ensimmäisen käyttökerran yhteydessä täytyy valita haluttu ohjelma. Koneen käyttäminen on yksinkertaista, kupu alas niin se aloittaa pesuohjelman.

Monisivuinen liite

mutta myös muita tuotteita voidaan pakata niihin. Keltu pyöritetään alustan ympärille, niin että alusta on kauttaaltaan kelmun ympäröimä. Keltu katkaistaan vetämällä kelmua alaviistoon itseesi päin ja kelmun reunat venytetään astian pohjaan. Keltu saadaan tiiviiksi kun pohjaa painetaan hetki lämpötasoon (koneen etulaidassa). Juustoille on varattu oma kelmukone ja sitä saa käyttää vain ja ainoastaan juustojen pakkaamiseen. Juustoja pakattaessa ei käytetä lämpötasoa reunojen sulkemiseen, vaan kevyesti käden kanssa painellaan reunat kiinni.



Ylhäällä kuvissa mureuttaja(ja sen kokoonpano), jota käytetään pihvien valmistuksessa. Fileestä tai paistista leikattu pihvi laitetaan päällä olevasta ”annostelijasta” sisään, jonka jälkeen pihvi tunkeutuu mureuttajan läpi poistuen alakautta. Prosessi toistetaan muutamia kertoja, jotta pihvistä saadaan riittävän ohut ja pyöreähkö.

7 TOIMITTAJAT

- Alhon kala oy: Kauttua.
 - Savulohirulla, savulohiruusu
- Apetit kala: Kuopio
 - Savukirjolohifileet
- Atria: pääkonttori Nurmossa
 - Broileri
- Chipsters: Kerava.
 - Hiilisolakkapihvit
- Erosen kala: Savonlinna
 - Muikku
- Heimon kala: Renko
 - Savulohifilee, Loimulohi
- Huhtahyvät: Kankaanpää
 - Grillifile leikkele
- Hätäjä; toimipaikat: Oulu, Himanka, Seinäjoki ja Hämeenlinna
 - Paistettu silakkapihvi, frittimuikku
- Jokisen eväät
 - kalavalmisteita
- Kalamesta, Helsinki
 - tuore kala
- Kalaneuvos, Sastamala
 - kalavalmisteita
- Kuopion kalatuote.
 - Loimulohi hunajakonjakki, savusiika
- ~~Krunex~~/Kruunusherku: Juva
 - Valmisruokia, Luomutuotteita
- Lohi-Lähde, Puumala.
 - tuore kirjolohi, kylmäsavukirjolohi
- Lihatukku Tamminen: Vantaa ja Espoo
 - Grillikylki
- Maajussin Tilajaloste: Mikkeli
 - Ruokamakkarat
- Mikkelin kalaherkku
 - savukala, muikku, muita kalavalmisteita
 - myös tuoreita kalafileitä
- Ovaskala: Savonlinna
 - Kalavalmisteet
- Pajuniemi: Talma (Sipoon lähetyvillä)
 - Valmisruokia, leikkeleitä
- Perhekokki: pääkonttori Lieksassa, Tuusulassa toimipiste
 - Valmisruokia
- Portti, Mikkeli
 - Leikkeleitä
- Saarioinen: Ruoka-Saarioinen sijaitsee Sahalahdessa
 - Valmisruokia
- Salico oy, Juva
 - salaatteja ja vihanneksia
- Savupojat, Pirkkala.
 - Mustamakkara
- Sirkan Leipomo: Savonlinna
 - Kukot
- Snellmanin Kokkikartano: Kerava

LIITE 2(29).

Monisivuinen liite

- valmisruokia
- Suomen lihajaloste: Rauma
 - Leikkele
- Tapola, Tampere
 - Diplomaattimakkara
- Tuote Savonlinna
- Tuore liha
- Vammalan lihatukku: Sastamala (Pirkanmaa, Länsi-Suomi)
 - Grillifilee
- Veljekset Mattila, Ylöjärvi.
 - Berliinin makkara

8 USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

- Milloin tuorekala on tullut / pyydetty?
 - Tuoretta kalaa tulee lähes päivittäin ja pyyntipäivämäärä merkitään kalatiskin lähellä olevaan tauluun
- Milloin savukalat on savustettu?
 - Isompien yritysten toimittamista savukaloista ei käy ilmi savustuspäivämäärää, vaan viimeinen käyttöpäivä. Mikkelin kalaherkun savukalat tulevat yleensä samana päivänä kun ne on savustettu
- Säilyvyysajat?
 - Viimeiset käyttöpäivät ovat kirjoitettuna VKP-listaan, joka löytyy muovitaskusta palvelupisteen työskentelytasolta.
 - Huomioitavaa viimeiseen käyttöpäivään
 - Tuote säilyy siihen päivämäärään saakka vain jos säilytyslämpötila on tuotteelle oikea. Esimerkiksi tuore kala tulee säilyttää 0-3 asteessa, joten se ei säily jääkaappilämpötilassa 6-8 asteessa, läheskään yhtä kauan.
- Onko ollut pakkasessa?
 - Tuoreet kalafileet eivät ole olleet pakkasessa, paitsi pangasius. Myöskään savukalat eivät pääsääntöisesti ole olleet pakkasessa. Grillibroileirit ja lihat eivät myöskään ole olleet pakkasessa.
- Kumpi on suolaisempaa, kylmäsavustettu vai graavattu lohi?
 - Graavattu lohi on yleensä suolaisempaa
- Ovatko leikkeleet suomalaista lihaa?
 - Pääsääntöisesti kyllä.
- Mikä leikkeleistä säilyy parhaiten?
 - Kaikki leikkeleet säilyvät yhtä kauan. Kun paketti on avattu ja leike laitettu esille, se säilyy jääkaappilämpötilassa n. 3-4 vuorokautta
- Ovatko vaaleat fileet ruodottomia?
 - Pangasius on ainut joka on. Siikafileestä ruodot saa pois samalla tavalla kuin lohesta ja ahven/kuha on helpoin tehdä ruodottomaksi ottamalla ns. ”anopin pala” pois.
- Onko silakkapihveissä täytettä sisällä?
 - Ei ole, pihveissä on vain mausteita

LIITE 2(31).

Monisivuinen liite

9 RESEPTTIKKA

Leipäjuustosalaatti



4 pss jääsalaattia
4 kpl tuorekurkkua
3 rs kirsikkatomaattia
3 prk säilykemandariinia
2 kpl Juustoleipää (a 450g), vähälaktoosista

Pese ja revi jääsalaatti pieneksi
Pese ja pilko kurkku
Pese ja halkaise tarvittaessa tomaatit
Valuta säilykemargariineista neste pois
Leikkaa juustoleipä paloiksi n 2 x 2 cm

Sekoita ainekset keskenään

TUOTE ON VÄHÄLAKTOOSINEN JA GLUTEENITON

Kreikkalainen Salaatti



4 pss jääsalaattia
4 kpl tuorekurkkua
2 kpl keskikokoista punasipulia
3 rasiaa kirsikkatomaattia
3 prk vihreä oliivi viipaloitu (rainbow)
3 prk salaattijuustokuutio (x-tra)

Pese ja revi jääsalaatti pieneksi
Pese ja pilko kurkku
Pese ja halkaise tarvittaessa tomaatit
Kuori ja suikaloi punasipuli puolipyöreiksi
Valuta oliiveista ja salaattijuustokuutioista
ylimääräinen neste pois

Sekoita ainekset keskenään

TUOTE ON VÄHÄLAKTOOSINEN JA GLUTEENITON!

Kalasalaatti

<p>4 pss jääsalaattia 4 kpl tuorekurkkua 3 rs kirsikkatomaattia 800 g savulohta 200 g sisiliansalaattia</p>	<p>Pese ja revi jääsalaatti pieneksi Pese ja pilko kurkku Pese ja halkaise tarvittaessa tomaatit Revi savulohi pieniksi palasiksi Sekoita ainekset keskenään</p>
---	---

TUOTE ON LAKTOOSITON JA GLUTTEENITON!

Katkarapusalaatti



<p>1 kg majoneesi 6 prk ananasmurskaa 1,26 kg katkarapuja (1x900g+2x180g)</p> <p>Koristeluun 3x180 g katkarapuja kuivattu tilli</p>	<p>Valuta ananasmurskaa siivilässä, mieluiten yön yli Sulata katkaravut Sekoita valutettu ananasmurska, sulatetut katkaravut ja majoneesi keskenään</p> <p>Sulata koristeluun tarvittavat katkaravut Koristele salaatti kuvan osoittamalla tavalla</p>
---	--

TUOTE ON LAKTOOSITON JA GLUTENITON!

Lohiherkku



<p>800 g kylmäsavu/graavilohi</p> <p>4 prk (a 400g) Ingman raejuusto (vähälaktoosinen)</p> <p>2 kg remouladekastike</p> <p>Koristeluun</p> <p>300 g kylmäsavu/graavilohi</p> <p>kuivattu tilli</p>	<p>Silppua lohi pieneksi</p> <p>Sekoita raejuusto, lohisilppu ja remouladekastike keskenään</p> <p>Silppua koristeluun tarvittava lohi pieneksi</p> <p>Koristele salaatti kuvan osoittamalla tavalla</p>
--	--

TUOTE ON VÄHÄLAKTOOSINEN JA GLUTEENITON!

Valkosipuliherkku



<p>5 kpl yksikyntisiä valkosipuleita 5 prk Creme bonjour 15 % maustamaton tuorejuusto (vähälaktoosinen) 1,5 kg remouladekastiketta hiukan sokeria</p>	<p>Kuori, hienonna ja käyttäen veistä, murskaa valkosipulit tahnaksi Yhdistä valkosipulitahna ja tuorejuusto keskenään ja sekoita kunnolla (ei paakkuja) Sekoita remouladekastike joukkoon Herkku on parhaimmillaan kun se on saanut vetäytyä yön yli</p>
---	--

TUOTE ON VÄHÄLAKTOOSINEN JA GLUTEENITON!

Kinkkusalaatti

1 kg perunakuutio 600 g palvikinkkua 500 g maustekurkkua 700 g majoneesia 2 kpl keskikokoista punasipulia 1 ruukku ruohosipulia	Kuutio palvikinkku, maustekurkku ja punasipuli Silppua ruohosipuli Yhdistä kaikki ainekset keskenään
--	--

TUOTE ON LAKTOOSITON JA GLUTEENITON!