



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Toimintaohjeistus: House of Sandwiches

Mona Mäkinen

2016

Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma



Tekijä(t) Mona Mäkinen	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Toimintaohjeistus: House of Sandwiches	Sivu- ja liitesivumäärä 20 + 16
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona yritykselle, jossa työskentelen. House of Sandwiches on catering ravintola, jonka toiminta perustuu yritystilausten toimituksiin. Syksyllä 2016 toiminta laajenee myös deli- ja a la cartepuolelle ja uusi toimipiste avataan Helsingin Pakilaan. Tavoitteena oli luoda yritykselle toimintaohjeistus ravintolan puitteista ja toimintatavoista. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole minkäänlaista perehdytys- tai toimintaopasta ja perehdytysprosessi on ollut puutteellinen.</p> <p>Rajasin työn vain toimintaohjeistukseen, vaikka alkuperäisenä ajatuksena oli tehdä koko toimipisteen kattava opas. Rajaus siksi, että koko toimipisteopas olisi vienyt enemmän aikaa kuin siihen nyt oli mahdollista käyttää. Jatkossa tuottamani produkti liitetään koko toimipisteen kattavaan ohjeistukseen. Opinnäytetyö toteutettiin kokonaisuudessaan kesän ja syksyn 2016 aikana.</p> <p>Opinnäytetyöni tietoperusta käsittelee perehdytystä, esimiestyötä sekä laadun kehittämistä. Empiirisessä osassa keskitytään produktin suunnitteluun ja toteutukseen, liitteistä löytyy produkti eli toimipisteopas, jonka tuotin.</p> <p>Toimipisteoppaasta tuli tavoitteiden mukaisesti työväline, niin perehdyttäjille kuin perehdytettävillekin. Sitä tullaan jatkossa käyttämään yrityksen perehdytysprosessissa.</p>	
Asiasanat esimiestyö, laatu, perehdytys, toimintaohjeistus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdytys	2
2.1	Perehdyttämisen sisältö	2
2.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	3
2.3	Perehdyttämisen suunnittelu, seuranta ja esimiehen rooli	4
2.4	Muutoksiin perehdyttäminen	5
3	Työyhteisön pelisäännöt ja esimiehen rooli muutoksissa.....	7
3.1	Pelisäännöt	7
3.2	Esimiehen rooli muutoksissa ja johtaminen	7
4	Laatutoiminta.....	9
4.1	Henkilöstön osaamisen kehittäminen laadun takaamiseksi	9
4.2	Palvelun laatu	10
4.3	Toiminnan laatu	11
4.4	Laatujohtaminen	12
5	Produktin suunnittelu ja toteutus.....	14
5.1	Suunnittelu	14
5.2	Tekeminen ja toteutus.....	15
5.3	Aikataulu	17
6	Arviointi ja pohdinta	18
6.1	Produktin arviointi.....	18
6.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	19
6.3	Pohdinta.....	19
	Lähteet	21
	Liitteet.....	23
	Liite 1. Produkti	23

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona yritykselle, jossa työskentelen. Tarkoituksena oli luoda toimintaohjeistus House of Sandwiches ravintolalle. Yritys on toiminut catering alalla vuodesta 1996 ja laajentaa nyt toimintaansa perinteiseksi ravintolaksi, sekä avaa delin ravintolan ohella. Olen työskennellyt yrityksessä niin keittiön puolella kuin toimistossakin ja minulla on laaja käsitys yrityksen toimintamalleista, joita käytin hyväkseni ohjeistusta suunnitellessani.

Kunnollista toimipisteopasta ei ravintolassa ole aikaisemmin ollut, ja nyt kun toiminta laajenee erilaisiin tehtäviin, yritys halusi saada oppaan, jonka avulla perehdyttäminen sekä mahdollisesti myöhemmin uusien toimipisteiden avaaminen olisi helpompaa. Keskityin työssäni vain toimintaohjeistukseen koska halusin rajata aiheen mahdollisimman tiiviiksi ohjeistukseksi. Jatkossa yritys voi käyttää tätä ohjeistusta muiden oppaiden suunnittelun apuna.

Tavoitteena oli luoda mahdollisimman informatiivinen ohjeistus yrityksen toiminnasta ja laatukriteereistä, ja helpottaa uusien ja vanhojen työntekijöiden työntekoa sekä perehdytystä talon tapoihin. Ohjeistus ei ole perehdytysopas mutta sitä on mahdollista käyttää perehdytyksen apuna. Opinnäytetyössä käsittelen perehdytystä, esimiestyötä, työpaikan pelisääntöjä sekä laatutoimia työpaikalla.

Työ on jaettu osioihin, tietoperustassa käsittelen perehdytystä, esimiestyötä, työpaikan pelisääntöjä ja laadun kehittämistä. Empiirisessä osassa keskitytään produktin suunnitteluun ja toteutukseen sekä työn arviointiin. Lopuksi käsittelen johtopäätöksiä ja asioita, joita olisin voinut tehdä toisin.

2 Perehdytys

Perehdyttäminen on työhön johdattelua ja opastusta eri tavoin. Uusi työntekijä yrityksessä kaipaa ohjeistusta talon tapoihin ja työtehtäviin. Perinteinen perehdytys on aiemmin ollut pelkkää työhön opastamista, kuitenkin yhtä tärkeitä perehdytyksen osa-alueita ovat sekä yritykseen että työyhteisöön tutustuminen. Näin saadaan yksilölle ymmärrystä siihen, miten yritys toimii ja miksi asioita tehdään niin kuin tehdään. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Oppiminen on suhteellisen pysyvää ja kokemuksiin perustuvaa muutosta yksilön tiedossa, taidossa tai ajattelussa (Kangas 2000, 27). Oppiminen ja perehtyminen työhön on sosiaalinen prosessi, johon vaikuttaa ihmisten välinen vuorovaikutus. On tärkeää, että työyhteisössä on hyvä henki ja oppimiseen kannustetaan sekä tuetaan perehdytettävää hänen perehdytysprosessissaan. Hyvin suunniteltu perehdytys- tai työnohjausprosessi auttaa uutta työntekijää jäsentelemään omia työtehtäviään ja suoriutumaan niistä annetussa aikataulussa. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 28-30.)

Kun yrityksen toimintastrategia muuttuu, tulee perehdytystä muuttaa ja pohtia, mitä vanhasta tiedosta kannattaa säilyttää ja mikä muutetaan sopimaan uuteen toimintatapaan. Jokaisen työntekijän, niin vanhan kuin uudenkin, tulee omaksua uusia käytäntöjä ja oppia vanhasta työstä pois. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

2.1 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämiseen kuuluu uuden työntekijän tutustuttaminen työpaikkaan, työyhteisöön, työympäristöön sekä itse työtehtävään (LAMK 2007, 10). Perehdytyksen sisältöön ei voida lukea vain uuden työntekijän ensimmäisten päivien perehdytystä ja työhön opastusta. Se on yhteydessä koko yrityksen toiminnan kehittämiseen ja sen tulisi jatkua ja kehittyä, vaikka henkilökunnan työhön perehdyttäminen päättyisikin. Jatkuvalla perehdytyksellä ja sen kehittämisellä pyritään välttämään työvoiman vaihtumista ja sitouttamaan työntekijöitä yritykseen. (Kupias & Peltola 2009, 51-52.)

Työpaikkaan ja työyhteisöön perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon se, että uusi työntekijä saa mahdollisimman laajan kuvan yrityksen toiminnasta, toimintatavoista sekä visiosta. Työyhteisöön tutustuttaminen ja tieto siitä, mistä informaatiota voi saada, kuuluvat työpaikka- sekä työyhteisö perehdyttämiseen. Apuna tässä voivat toimia erilaiset toiminta- tai toimipisteoppaat. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Kaikki hyödylliset oppaat ja ohjeistukset varataan perehdytettävän käyttöön. Ensimmäisinä päivinä tietoa tulee paljon ja sitä voi olla vaikea muistaa jatkossa. Siksi onkin hyvä olla erilaisia oppaita talon tavoista tai koneiden käyttöoppaista. Näihin uusi työntekijä voi palata paremmalla ajalla ja sisäistää tiedon paremmin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 10-11.)

Työtehtävään perehdytettäessä on pohdittava perehdytettävän taustoja ja kykyjä. Jokainen perehdytystilanne, sekä perehtyjä on erilainen ja perehdytystä onkin muokattava yksilön tarpeisiin. Kun yrityksessä muutetaan liikeideaa, on jokainen työntekijä perehdytettävä uusiin tai muuttuneisiin työtapoihin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 3-4.)

Työturvallisuus tulee ottaa huomioon työhön opastettaessa. Työturvallisuuslain mukaan jokaisen työnantajan tulee huolehtia siitä ”että työnteko on turvallista, eikä työntekijän terveys vaarannu” (Kupias & Peltola 2009, 23). Perehdyttäjä opastaa oikeat työmenetelmät sekä selvittää laitteiden ja koneiden mahdolliset vaaratekijät perehdytettävälle ja varmistaa että oppi on mennyt perille. Onnettomuustilanteiden varalta, työntekijää on opastettava, miten niissä toimitaan. Esimerkiksi sammutuskaluston olinpaikat on opastettava uudelle työntekijälle. Työturvallisuuteen liittyy myös yleinen siisteys, siivoustoimenpiteet sekä työergonomia. Työergonomia voidaan harjoittaa jo perehdytystilanteessa, esimerkiksi oikeilla työasennoilla. (Kangas 2000, 21-22.) Perehdytystilanteessa kokeneellekin työntekijälle on opastettava vaaratilanteissa toimiminen sekä laitteiden tai koneiden oikein käyttö (Kupias & Peltola 2009, 24).

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin hoidettu perehdytys hyödyttää yritystä, työntekijöitä ja asiakkaita. Kun perehdytys hoidetaan huolella niin, että työntekijä ymmärtää tehtävänsä sekä tarkoituksensa yrityksessä, on hän todennäköisesti valmiimpi sitoutumaan yritykseen. Perusteellinen perehdytys tehostaa oppimista ja virheiden määrä jatkossa vähenee. Näin koko yritys hyötyy kunnan perehdytyksestä ja uusi työntekijä oppii nopeammin toimimaan itsenäisesti. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Hyvällä perehdytyksellä uusi työntekijä saadaan liittymään työyhteisöön nopeasti ja innostumaan omasta työstään sekä kehittämään omaa haluaan oppia. Tämä pätee myös työhön palaavaan henkilökuntaan, esimerkiksi pitkältä sairauslomalta palaava henkilö tarvitsee työhön perehdytyksen muuttuneisiin työtapoihin. (Työterveyslaitos 2011.) Työyhteisöön perehdyttämisen onnistumiseksi, työkollegoille on hyvä ilmoittaa uuden työntekijän saapumisesta (Trainer guide, 2010).

Pidemmillä aikavälillä perehdytyksen hyödyt korostuvat. Työntekijän motivaatio työtä kohtaan on usein liitoksissa perehdytyksen laatuun. Jos työntekijää ei ole opastettu alkutaipaleella tai hän on saanut negatiivisen käsityksen työyhteisöstä, työmotivaatio ei ole parhain mahdollinen ja tällöin poissaolot sekä henkilöstön vaihtuvuus usein lisääntyvät. Huono perehdytys johtaa lisäkustannuksiin. Poissaolot, laatuvirheet ja niiden korjaaminen, tapaturmat sekä henkilöstön vaihtuminen tuovat yritykselle aina turhia lisäkustannuksia. Hyvällä ja perusteellisella perehdytyksellä näiltä voidaan välttyä ja yrityskuva saadaan positiiviseksi. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4-5.)

2.3 Perehdyttämisen suunnittelu, seuranta ja esimiehen rooli

Suunnitelmallisella perehdytyksellä on kauas kantoiset vaikutukset. Se auttaa tehostamaan toimintaa ja luo puitteet perehdytykselle. Perehdytystä suunniteltaessa, on pohdittava perehdyttäjän motivaatiota sekä ammattitaitoa ja varmistettava että materiaali on ajan tasalla. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.) Prosessin suunnitteluvaiheessa yrityksen on asetettava tavoitteet perehdytykselle. Tavoitteet sisältävät sen, mitä uuden työntekijän tulee oppia perehdytysjaksolla ja miten oppimista voidaan avustaa. (Kangas 2000, 23.)

Suunnittelu, perehdyttäjän valmentaminen sekä dokumentointi ja arviointi kuuluvat kaikki perehdytysprosessiin ja avustavat hyvän perehdytyksen toteutumista.

Perehdytysprosessin laatiminen on toteutettava huolella ja suunnitelmallisesti yhteistyössä koko organisaation kesken. (TTK 2009, 2-3.)

Perehdytysprosessia on hyvä seurata ja sen avuksi voidaan laatia esimerkiksi tarkistuslista työntekijälle josta voidaan seurata, että kaikki tarpeelliset asiat on käyty läpi perehdytyksessä (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Seurannan avulla myös koko henkilöstö pysyy tilanteen tasalla ja sen avulla voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista yrityksen perehdytysprosessissa sekä puuttua ongelmakohtiin (Kangas 2000, 25).

Esimiehen tai perehdyttäjän tehtävä on opastaa uutta työntekijää omiin työtehtäviinsä ja kertoa tarkasti työn tarkoitus ja se, miten uusi työntekijä auttaa yritystä menestymään. Perehdytyksen avuksi ja ohjeistukseksi on hyvä olla olemassa perehdytys- tai ohjekansio, josta tietoa voi palata etsimään myöhemmin. (Kupias & Peltola 2009, 69-70.)

Esimiestyö on tekijänsä näköistä ja erilaisia esimiehiä on paljon. Hyvä esimies keskittyy siihen, miten parhaat tulokset on mahdollista toteuttaa yrityksen missiota mukaillen.

Johtajuutta tarvitaan siihen, että asiat saadaan tapahtumaan oikealla tavalla sekä oikeassa aikataulussa. (Kansanen 2004, 23-25)

Esimiehen tulee huolehtia, että työntekijä saa asianmukaisen ja huolellisen perehdytyksen niin omiin tehtäviinsä kuin myös yritykseen, työyhteisöön sekä työympäristöön.

Perehdytyksessä on pidettävä huolta siitä, että se on johdonmukaista ja tapahtuu järjestelmällisesti. Edellä mainitut työturvallisuuslainsäädännöt otetaan myös huomioon.

Esimiehen tehtävä ei ole ainoastaan kouluttaa uutta työntekijää uusiin tehtäviin vaan myös tutustuttaa tämä yrityksen käytäntöihin sekä varmistaa että oppiminen jatkuu perehdytyksen jälkeenkin. Useat yritykset valitsevat perehdytysvastaavan johtamaan perehdytystilanteita. (Kupias & Peltola 2009, 55-57.)

2.4 Muutoksiin perehdyttäminen

Monet yritykset käyvät läpi muutoksia elinkaarensa aikana. Muutosten tapahtuessa niihin tulee suhtautua vakavasti, olivatpa ne sitten hyviä tai huonoja. Muutos heikentää usein työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja lisää epävarmuutta työtehtäviä kohtaan. Tämän takia kunnollinen perehdyttäminen sekä informointi muutoksiin liittyen on tärkeää. (Kangas & Hämäläinen 2010, 20.)

Muutokset tuottavat työntekijöille usein paineita ja rasittavat joka päiväistä työntekoa. Moni työntekijä voi kokea ahdistusta tai pelkoa uudessa työtehtävässään ja tämän myötä uuden oppiminen voi loppua. Tällöin työnohjaus ja perehdyttäminen uusiin tehtäviin on erityisen tärkeässä asemassa. (Alhanen, Ym 2011, 31.)

Muutosvastarinta on yleinen ilmiö muutosten koittaessa. Se on muutosten vastustamista ja niihin epäilevästi suhtautumista. Työntekijän itsetunto, turvallisuudentunne sekä aikaisemmat kokemukset ja asenteet vaikuttavat muutosvastarinnan syntyyn. Vastarinnan vaikutukset korostuvat yleensä siinä, mitä suurempi muutos on ja miten se vaikuttaa työntekijöiden työnkuvaan ja toimintaan. (Kangas 2000,19.)

Muutosvastarintaa on mahdollista ehkäistä ja vastustaa perehdyttämällä henkilöstö muutoksiin. Kun muutoksia tapahtuu, niistä tulisi tiedottaa kattavasti ja keskustella henkilökunnan kanssa, jotta epäselvyydet ja väärinkäsitykset vältetään. Moni työyhteisön jäsen muodostaa itselleen ennakkoluuloja jolloin kysymysten ja vastausten antamiseen on hyvä varata aikaa, jotta ennakkoluulot voidaan kumota tai vahvistaa. Myös pelko vaikuttaa muutosvastarintaan. Uusien laitteiden käyttöönottoa vastustetaan koska niitä ei osata käyttää. Tämän takia koko henkilöstö on perehdytettävä kunnolla laitteiden käyttöön. Jos

työtehtävät tai menetelmät työntekoon muuttuvat, on perehdytykselle varattava niissäkin aikaa. Perustelu ja perusteelliset vastaukset kysymyksiin avustavat muutoksiin sopeutumisessa ja niihin sitoutumisessa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 20-21.)

Kun muutoksista on selvitty, niitä seurataan ja pohditaan, miten muutoksiin perehdyttäminen on onnistunut. Tärkeää on se, miten työntekijöiden perehdytys on onnistunut muuttuviin tehtäviin ja onko jokaisella työntekijällä hallussaan jo ne taidot mitä työtehtävässä tarvitaan. Keskustellaan myös siitä, miten perehdytystä jatketaan niiden osalta joille perehdytys ei ole onnistunut toivotulla tavalla. Muutoksiin perehdyttämisen ja siinä onnistumisen edellytys on osaava esimies, joka näkee muutokset koko työyhteisölle hyödyllisenä prosessina. (Kangas, 2000. 20.)

3 Työyhteisön pelisäännöt ja esimiehen rooli muutoksissa

Työyhteisön pelisääntöihin luetaan niin juridiset tai ammattiliittojen välillä neuvotellut säännöt kuin myös kaikki epäviralliset ja kirjoittamattomat pelisäännöt. Yhteisten pelisääntöjen laatiminen auttaa sekä työntekijää että yritystä ja niiden avulla vältetään epäselvyyksiltä ja konfliktitilanteilta. (Furman, ym 2005, 7-8.)

3.1 Pelisäännöt

Työyhteisössä tarvitaan pelisääntöjä, kun säännöt on laadittu ja ne ovat jokaisen tiedossa voidaan ongelmatilanteissa palata niihin ja säästyä konflikteilta. Yhteinen asioiden sopiminen ja vuorovaikutus vaikuttavat koko työyhteisön hyvään henkeen. Hyvä henki yhteisössä on kilpailutekijä joka vaikuttaa niin työpaikan vetovoimaisuuteen kuin asiakaspalvelun parantamiseenkin. Työpaikat, joissa säännöt ovat selvillä ja joissa on hyvä henki, kiinnostavat uusia potentiaalisia työntekijöitä ja saavat vanhat työntekijät todennäköisemmin jäämään taloon. (Furman, ym 2005, 8-9.)

Pelisääntöihin kuuluu lainsäädännölliset säännöt, joita yrityksen tulee noudattaa ja pitää työntekijöistään huolta. On olemassa muitakin sääntöjä, jotka luetaan niin sanoittuihin kirjoittamattomiin sääntöihin ja joita on vaikea kirjoittaa ylös. Näihin kuuluu ystävällinen kanssakäyminen toisten työntekijöiden kanssa ja avun antaminen haastavissa tilanteissa. On tärkeää, että työyhteisön jäsenet välittävät toisistaan ja haluavat antaa panostuksensa työpaikan hyvän ilmapiirin luomiseen. (Furman, ym 2005, 30.)

3.2 Esimiehen rooli muutoksissa ja johtaminen

Esimiehen rooli voi olla muutostilanteessa hankala. Työyhteisön henki tulee määritellä uudelleen ja samalla laatia uusi suunnitelma johtamiseen. Esimiehen on saatava työntekijät selviytymään muutoksesta sekä innostettava heitä uudelleen uuteen työhön tai työnkuvaan. (Furman, Ahola & Hirvihuhta 2005, 101-102.)

Johtaminen on aina vuorovaikutusta alaisten kanssa. Suurten tai pienten muutosten keskellä, työyhteisö on saatava sopeutumaan muutokseen niin että luottamus johtoon tai esimiehiin säilyy. Nykyään, muutosten ollessa arkipäivää työntekijät ovat sopeutuneet muutokseen omalla tavallaan ja pyrkivät vain tekemään oman työnsä muutoksista huolimatta. Tämä voi johtaa siihen, että alaiset menettävät uskonsa johtoon ja yrityksen toimintaan, jolloin sekä yritys että yksilöt kärsivät. (Juuti & Virtanen 2009, 140-141.)

Sitouttaminen muutokseen sekä yritykseen on suuri haaste ja mahdollisuus yritykselle ja esimiehille. Kun muutoksia tapahtuu, niistä tulisi viestiä mahdollisimman informatiivisesti koko henkilökunnalle. Näin vältetään huhupuheilta ja väärältä informaatiolta. Esimiehen rooli on tässä keskiössä, esimiehet viestivät johdolta tulevan informaation omille alaisilleen ja toimivat välikätenä toiseen suuntaan. Alaisia sitouttaessa on hyvä vedota ihmisten tunteisiin. Jos työntekijöille osoitetaan konkreettisesti se, mikä yrityksessä on tällä hetkellä vikana ja miksi muutosta tarvitaan, ottavat ihmiset muutoksen paremmin vastaan ja ovat valmiita muuttamaan omaa käytöstään ja toimintatapojaan. Tämän onnistumiseksi johdon ja esimiesten on kyettävä asettamaan itsensä alaisten asemaan sekä ymmärrettävä muutoksia koskevat huolet. Tämä edellyttää henkilöstön ja organisaation tuntemista sekä johtajien tai esimiesten inhimillisyyden esiintuomista. (Juuti & Virtanen 2009, 141-143.)

4 Laatu toiminta

Laadulla voidaan tarkoittaa erilaisia asioita, sillä ihmiset kokevat laadun eri tavoin. Joillekin laatu voi olla sitä mistä he pitävät, toiselle se tarkoittaa sitä, ettei tuotteesta tai palvelusta aiheudu lisätoimenpiteitä, kuten korjauksia tai reklamaatioita ostotapahtuman jälkeen. Organisaation on hyvä määrittää itselleen mitä laadulla tarkoitetaan ja miten se toteutetaan yrityksessä ja sen jokapäiväisessä toiminnassa. Laatu ja tuottavuus on hyvä nähdä yhteydessä toisiinsa. (Sarala & Sarala 2010, 94-97.)

Laatu nähdään usein kriittisenä menestystekijänä, eli siis tekijänä, josta liiketoiminnan onnistuminen riippuu. Hyvä laatu vaikuttaa yleisesti niin yrityksen kannattavuuteen kuin asiakastytyvyyteen. Tyytyväiset asiakkaat ovat usein uskollisia asiakkaita, jonka ansiosta myös yrityksen markkina-asema vahvistuu. Yritystoiminnan kannattavuus on yhteydessä yrityksen selviytymiseen markkinoilla ja työpaikkojen säilymiseen. (Lecklin 2002, 24-26.)

Ravintola-alalla kokonaislaadulla tarkoitetaan yleensä tuotteen, palvelun sekä toiminnan laatua. Tuotteen laatu keskittyy raaka-aineiden jäljitettävyyteen, ruoan turvallisuuteen, ravitsemuksellisuuteen, hinta-laatusuhteeseen sekä aistittavaan laatuun. Palvelun laadulla voidaan tarkoittaa saatavuuteen, palvelualltiuteen ja ruokailuympäristöön liittyviä laatutekijöitä. Toiminnan laatu, on yrityksen toiminnan ja henkilöstön laadullisia vaatimuksia koskevaa vastuuta. (Laatuketju, 4-5.)

4.1 Henkilöstön osaamisen kehittäminen laadun takaamiseksi

Henkilöstön kehittäminen on voimavara, jolla saadaan yritykseen laatua ja asiakastytyvyyttä. Työntekijöiden koulutus työtehtäviin ja motivointi toimimaan työyhteisön parhaaksi on yhtä tärkeää kuin hyvät tuotantovälineet tai menetelmät. (Lecklin 2002, 28.)

Osaamisen kehittämisen tueksi on määriteltävä osaamisen tarve yrityksessä ja millaisia osaajia yritys tarvitsee menestyäkseen toiminnassaan. Osaaminen voidaan jaotella erilaisiin osaamisalueisiin mitä kussakin tehtävässä vaaditaan. Tämä auttaa rekrytointiprosessia, kun tiedetään millaisia osaajia yritykseen halutaan. Pehdytyksessä pystytään keskittymään yrityksen tarpeisiin ja huomioimaan yksilön nykyinen osaaminen sekä kehittämisalueet. Kun kehittämisalueet on määritelty ja havaittu, voidaan henkilökunnalle järjestää koulutuksia tukemaan uuden oppimista. (Lecklin 2002, 246-249.)

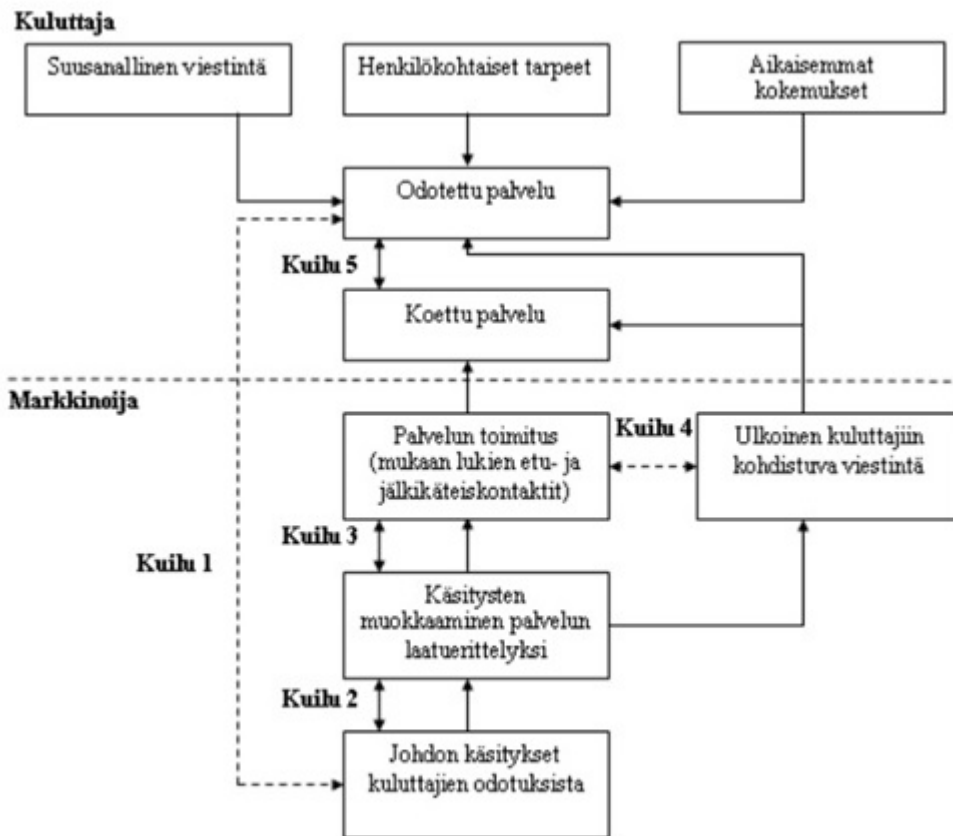
Kehityskeskustelu, on esimiehen ja alaisen välinen tapaaminen. Keskusteluissa tulisi laatia kehityssuunnitelma ja arvioida yksilön nykyiset taidot sekä laatia tavoitteet jatkoa silmällä pitäen. Kehityssuunnitelmasta tulisi käydä ilmi yrityksen ja yksilön tarpeet, valmiudet sekä suoriutuminen tehtävistä. Suunnitelmaan voidaan myös lisätä pitkän aikavälin kehitystavoitteet sekä omat uratavoitteet. Kehityskeskusteluita tulisi pitää vuosittain. (Lecklin 2002, 248.)

4.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu voidaan rinnastaa asiakaskeskeisyyteen ja yrityksen toiveisiin tyydyttää asiakkaan kokemat tarpeet. Palvelun laatu on mukautettava asiakkaiden haluihin ja mieltymyksiin, jotta se voi palvella asiakasta mahdollisimman hyvin. (Lämsä & Uusitalo 2003, 25.)

Asiakaspalveluun keskittymisen tulisi näkyä asiakkaalle. Yrityksen johto antaa asiakkailleen palvelulupauksen toiminnastaan ja siihen koko henkilöstön tulisi keskittyä. Asiakkaan kokema kokonaislaatu palvelusta muodostuu odotuksista ja kokemuksista. (Sivonen & Työppönen 2006, 44.)

Kuiluanalyysimalli (Kuvio 1.) kuvaa asiakkaan kokeman ja odotetun laadun välistä kuilua johon liittyy viisi erilaista kuilua. Ensimmäinen kuilu perustuu yrityksen johdon näkemyksiin siitä mikä on hyvää palvelua verrattuna asiakkaan omiin odotuksiin palvelusta. Jos johdon mielikuva asiakkaiden odotuksista poikkeaa asiakkaan versiosta, on hyvää palvelua vaikea tuottaa. Toinen kuilu on palvelun laatuvaatimusten sekä johdon laatuodotusten välinen kuilu. Kolmas kuilu voi syntyä, jos palvelun tai tuotteen tuotanto- ja toimitusprosessi ei noudata sille annettuja laatuvaatimuksia. Kuilu neljä kuvaa asiakkaalle viestityn palvelulupauksen ja toteutuneen palvelun välistä eroa. Viides kuilu on asiakkaan kokeman laadun ja odotetun laadun välinen kuilu. Tämä syntyy kokonaisprosessina kaikkien muiden kuilujen kanssa. Asiakas arvioi ja vertaa odotetuksiaan toteutuneeseen palveluun. Odotetun ja koetun laadun tulokseksi syntyy asiakkaan kokema kokonaispalvelu. (Lämsä & Uusitalo 2003, 50-51.)



Kuvio 1. Kuihuanalyysimalli (Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. 1985, 44.)

4.3 Toiminnan laatu

Toiminnan laatuun luetaan henkilökunnan ammattitaito, ympäristölaatu, yhteiskuntavastuu sekä asiakasviestintä (Laatuketju, 5). Yksi näkökulma toiminnan laadun tarkasteluun on amerikkalaisen Joseph Juranin kehittämä näkemys siitä, että huono laatu on kallista. Hän näki laatuasiat yhtä tärkeinä yritysten taloussuunnitelmien kanssa. Juranin mukaan huono laatu vaikuttaa yrityksen talouteen ja tuo lisää kustannuksia. Esimerkkeinä kustannuksiin johtavista syistä ovat työntöön estyminen johtuen odottelusta ja etsimisestä, saman asian moneen kertaan tekeminen, turha työ jolla ei ole asiakkaalle merkitystä, virheiden korjaus ja valitukset, ylimääräinen työ sekä valmiiden tai keskeneräisten tuotteiden varastointi. Tuotteiden ja toiminnan laadun ollessa kunnossa yritys hyötyy tästä kustannussäästöillä. (Sarala & Sarala 2010, 103.)

Juranin opin tärkeimpinä kohtina voidaan pitää toimintaprosessien suunnittelua alusta alkaen ja työntekijöiden mukaan ottamista toiminnan kehittämistyössä. Oppeja lähdettiin hyödyntämään ja jatkamaan Japanissa pidemmälle. Koko työorganisaatio otettiin mukaan laadun suunnitteluun ja suunniteltiin yhdessä laatuun liittyviä ongelmakohtia ja

ratkaisumalleja. Länsimaissa laadun hallintaan herättiin myöhemmin ja yhdysvaltalainen Philip Crosby lähti kehittämään laadun valvontaa vielä pidemmälle. Crosby keskittyi standardeihin ja ohjeistuksiin, joita tarkasti noudattamalla saadaan yrityksen sisälle sisäinen ja yhtenäinen kuri. Tarkoituksena on saada työntekijät tekemään se työ, joka heillä on, entistä paremmin. (Sarala & Sarala 2010, 104-105.)

Toimintaympäristön alati muuttuvat tarpeet vaikuttavat toimintaan ja sen laatuun. Kilpailu asiakkaista kovenee, asiakkaiden kokemat tarpeet muuttuvat ja kehittyvät sekä osaavan henkilökunnan löytäminen voi olla vaikeaa. (Sivonen & Työppönen 2006, 11.)

4.4 Laatujohtaminen

Johdolla on aina kouluttamisvastuu. Johto määrittää tavoitteet, kouluttaa alaisensa ja aloittaa kehittämistyön jolla laatua voidaan parantaa. Työntekijöiden vastuulle jää tavoitteiden täyttäminen. Esimiehillä on tärkeä tehtävä saada alaisensa sitoutumaan tavoitteisiin ja laadun parantamiseen. Jokaisen organisaation jäsenen on sitouduttava muutoksiin ja asiakaskeskeiseen ajatteluun. (Sarala & Sarala 2010, 107-109.)

Laatujohtamisen lähtökohtana pidetään johdon perusteluja sille miksi laatuun panostetaan. Laatutoiminnalle on asetettava tavoitteet ja aikataulu, jolloin näihin tavoitteisiin on päästävää. Tavoitteiden asettamista helpottaa alkutilanteen kartoitus ja selvitys siitä, missä yritys on tällä hetkellä liiketoiminnassaan. Tilannekartoituksen tarkoitus on antaa yritysjohdolle kuva siitä mitä voidaan ja mitä pitää parantaa. (Lecklin 2002, 55-56.)

Laatutoimintaa ei tule pitää itsestäänselvytenä vaan jokaisen työyhteisön jäsenen on sitouduttava siihen, myös johdon. Laatutoiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen on uhrattava rahaa, aikaa ja halukkuutta oppia. Johdon rooli voi olla kriittinen, jos johto ei itse toimi omien laatuperiaatteidensa mukaan, eivät työntekijäkään näe niitä tärkeinä. (Lecklin 2002, 60-62.)

Organisaation toiminnan helpottamiseksi ja johdon tavoitteiden määrittämiseksi voidaan laatia laatujärjestelmä, jossa kuvataan toiminnan rakenne. Tällainen järjestelmä voi toimia henkilökunnan apuna päivittäisissä työtehtävissä. Sen rakenne voidaan jakaa osiin: 1. Johdanto yrityksen toimintaan ja sen laatupolitiikkaan sekä tavoitteisiin. ”Laatukäsikirja” 2. Menettelyohjeet ja prosessien kulun kuvaukset. 3. Työohjeet ja tehtävienkuvaukset joissa määritellään se, miten työ tulee tehdä. Prosessilla tarkoitetaan toimenpiteitä

organisaatiossa, jolla työ saadaan tehdyksi ja tavoitteet saavutetaan. (Sivonen & Työppönen 2006, 13-14.)

Pienissä yrityksissä ei ole välttämätöntä ottaa mukaan kaikkia tämän laatujärjestelmän osia, vaan kaksi tasoa riittää hyvin yhteen nivottuina. Laatujärjestelmän tavoitteena ei ole olla yksityiskohtainen tai kovin pitkä teos, vaan auttaa työntekijöitä käytännön asioissa ja perehtyä kyseessä olevan yrityksen tarpeisiin ja tavoitteisiin. Sen tulisi selventää organisaation toimintaa, sekä olla apuna perehdytystilanteissa. (Lecklin 2002, 31-34.)

Hyvin rakennettu ja toteutettu laatujärjestelmä auttaa sekä johtoa että alaisia. Laatujärjestelmän avulla toiminnan johtaminen yleensä helpottuu kaikilla tasoilla. Järjestelmä on tarpeellinen kaikille yrityksille mutta pienten yritysten laatujärjestelmän ei tarvitse olla yhtä kattava kuin suurten. (Lecklin 2002, 35-36.)

5 Produktin suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyöni on produkti, joka tehtiin toimeksiantona yritykselle, jossa työskentelen. House of Sandwiches on perheyritys, joka perustettiin vuonna 1996 ja se on toiminut catering alalla siitä lähtien. Yrityksen tuotevalikoimaan kuuluu niin aamiaiset, lounaat kuin erilaiset leivonnaiset. Pääasiallisina asiakkaina ovat toimineet pääkaupunkiseudulla toimivat yritykset. Loppu vuodesta 2016 yritys muuttaa ja laajentaa toimintaansa ravintolaksi sekä deli-toiminnaksi.

Uuteen ravintolaan Helsingin Pakilaan tulee pieni, noin 20 asiakaspaikkaa sisältävä a la carte ravintola sekä deli, josta asiakkaat voivat ostaa tuoreita aamiais- ja lounastuotteita mukaan otettavaksi. Ravintolaan tulee myös virvoke- ja alkoholimyyntiä. Catering toiminta jatkuu samalla tavalla kuin aikaisemminkin ja haasteena onkin näiden kolmen edellä mainitun yhdistäminen.

Alkuperäisenä ajatuksena oli tehdä yritykselle ”talon tavat” opas, joka keskittyisi koko ravintolatoimintaan ja yrityksen pyörittämiseen. Aihe kuitenkin muuttui syksyn mittaan, koska tämän tyyppinen opas olisi ollut liian laaja toteutettavaksi näin lyhyessä ajassa. Päädyimme esimieheni kanssa siihen, että teen toimintaohjeistuksen ravintolan tavoista toimia. Tämä ohjeistus liitetään myöhemmin ”talon tavat” oppaaseen, joka helpottaa uusien työntekijöiden saapumista taloon ja heidän perehdytysprosessiaan.

5.1 Suunnittelu

Oppaan suunnittelu alkoi kesällä 2016, kun kävimme esimieheni kanssa läpi uuden toimipaikan suunnitelmia ja pohjapiirrustuksia. Hankalaksi ja pohdintoja aiheuttaneeksi asiaksi muodostui se, että uusi toimipiste avataan vasta loppuvuodesta 2016 ja kaikkia ohjeistusta koskevia asioita on mahdotonta ennustaa etukäteen. Esimieheni esitti toivomuksen talon tavat- oppaasta joka koskisi koko toimintaa, sisältäen niin ravintola-, deli-, kuin yritysmyyntipuolenkin. Loppukesän mittaan tuli selväksi, että tämänkaltaisen laaja opas olisi mahdotonta toteuttaa aikataulussa ja yhdessä päädyimme siihen, että opas jaettaisiin pariin osaan, joista yhden toteuttaisin opinnäytetyönä.

Suunnittelun aloitin sisällysluettelon ja opinnäytetyösuunnitelman laatimisella. Sisällysluetteloon keräsin omasta mielestäni tärkeitä asioita ja toimenpiteitä yrityksen toiminnan laadun varmistamiseksi. Koin tarpeelliseksi sisällyttää ohjeistukseen kaikki siivoustoimenpiteet ja yleisten puitteiden puhtaanapidon, koska nykyisessä toimipisteessä ei kunnollista opasta näihin liittyen ole ollut ja koko keittiötoiminta on kärsinyt.

Suunnittelun tuloksena syntyi sisällysluettelo, joka sisältää edellä mainitut sekä yleiset palvelu- ja toimintaohjeistukset niin keittiölle kuin salihenkilökunnallekin. Sisällysluettelon suunnittelun jälkeen, keskustelin sisällöstä myös esimieheni kanssa ja teimme muutamia muutoksia hänen toiveidensa pohjalta. Esimerkiksi yritysmyyntipuolen toimintaohjeet ja logistiikka olivat asioita, joita esimieheni halusi oppaaseen mukaan.

Koen että suunnitteluvaiheessa ja prouduktin toteutuksessa oma vahvuuteni oli se, että tunnen yrityksen hyvin ja olen työskennellyt siellä niin keittiön kuin toimiston puolella. Tämä on antanut minulle laajan käsityksen yrityksen toiminnasta ja siitä, miten yhteen kerätyllä ohjeistuksella saisi aikaan muutoksia henkilökunnan asenteeseen ja tietoon siitä, miten yrityksessä tulisi toimia. Tällä hetkellä ohjeistusten puutteen takia, moni uusi työntekijä ei opi yrityksen tapoja toimia nopeasti ja tämä heikentää tehokkuutta. Uusi opas toimintatapoihin auttaa toivottavasti yhteisten pelisääntöjen rakentamisessa ja siinä, että jokaisella työntekijällä on tieto siitä, miten toimipisteessä toimitaan. Halusin toteuttaa oppaan niin että se on mahdollisimman tiivis paketti informaatiota ja siihen on helppo palata nopeasti etsimään tietoa esimerkiksi tavarantoimittajista.

Sisällysluettelon suunnittelun jälkeen, siirryin opinnäytetyön rungon laatimiseen ja tiedon etsimiseen. Tämä osio oli kaikkein hankalin vaihe koko opinnäytetyöprosessissa. Vaikeaa siksi, että en ollut pohtinyt lähestymistapoja tämän kaltaiselle työlle, enkä tiennyt mistä kannattaisi aloittaa tietoperustan laatiminen. Sovin tapaamisen opinnäytetyöohjaajani kanssa ja yhdessä pohdimme erilaisia lähestymistapoja. Valitsin tietoperustaan lähtökohdaksi perehdyttämisen, työpaikan pelisäännöt ja laadukkaan toiminnan ravintolassa.

5.2 Tekeminen ja toteutus

Suunnitteluprosessin jälkeen aloin laatia ja kerätä tietoa tietoperustaa varten. Tietoperusta keskittyy perehdyttämiseen, sen haasteisiin ja hyötyihin sekä muutoksissa tapahtuvaan, sekä vanhojen että uusien työntekijöiden vaatimaan perehdytykseen ja sen tärkeyteen. Koen itse, että perehdytyksessä yksi tärkeimmistä tavoitteista on tutustua työpaikkaan ja sen toimintatapoihin. Laadukkaan tuotteen ja toiminnan kulmakivinä toimivat omasta mielestäni koulutettu ja asiantunteva henkilökunta. Tämän takia keskityin tietoperustassa myös laatuun ravintolatoiminnassa. Koin itselleni helpommaksi toteuttaa opinnäytetyöprosessin rinta rinnan itse prouduktin kanssa. Tein suunnitelman jonka avulla kirjoitin tietoperustaa sekä tuotin prouduktia rinnakkain.

Produktin tekeminen alkoi sisällysluettelon suunnittelun jälkeen. Keskityin alussa ainoastaan vanhoihin toimintatapoihin eli niihin jotka tulevat uudessa pisteessä pysymään samoina. Näihin lukeutuu keittiötoiminta ja keittiön puhtaana pito, yritysmyyntin perustoimenpiteet, logistiikka ja kuljetus sekä varastojen hallinta ja inventaariot. Uudet, vasta remontoituvat tilat halutaan pitää mahdollisimman hyvässä kunnossa pitkään ja yleiset ohjeet, niin siisteydestä kuin ylläpidosta tulevat tarpeeseen.

Tämän hetkisen tilanteen kartoittamiseksi hain tietoa omilta kollegoilta. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten käsitykset, esimerkiksi siivoustoimenpiteistä, eroavat henkilökunnan kesken ja minkälaisia ohjeita he ovat saaneet perehdytysprosessissaan. Omasta näkökulmastani tämä vaihe oli tärkeä. Haastattelin neljää eri henkilöä keittiöstä. Sain tietoa työntekijöiltä jotka ovat olleet talossa yli kolme vuotta ja myös niiltä, jotka ovat aloittaneet työskentelyn viimeisen puolen vuoden aikana. Näkemykset siisteydestä ja perehdytysprosessissa käydyistä asioista vaihtelivat laajasti ja toimintaohjeistukselle nähtiin tarvetta. Tällä hetkellä yrityksen perehdytysprosessi ei ole ajan tasalla. Kiire keittiössä vaikuttaa perehdytykseen ja joissain tapauksissa perehdytystä ei oikeastaan ole. Toimintaohjeistus, joka on tämän opinnäytetyön produkti, tulee toivottavasti auttamaan perehdytettäviä työntekijöitä heidän alkutaipaleellaan yrityksessä ja jatkossa ohjeistukseen voi palata, jos jokin asia on epäselvä.

Huomasin, että tieto mitä yrityksessä tällä hetkellä on, liittyen siivoustoimenpiteisiin tai keittiötoimintaan on ns. hiljaista tietoa. Eli tietoa minkä jokainen työntekijä pitää itsellään. Henkilökunnan ja esimiesten ymmärrys ja näkemykset keittiön kunnossapidosta eriävät paljon. Jokapäiväiset toimenpiteet kuten lattioiden pesu ja varastojen läpi käyminen sekä siivous, olivat asioita, joita uudet työntekijät pitivät vähemmän tärkeinä, tai kokivat ne jopa tarpeettomiksi.

Uusina haasteina tulevat olemaan asiakastilat ja asiakaspalvelu. Tähän asti toimipisteessä Itä-Helsingissä on ollut keittiö, jossa tuotteet on valmistettu ja josta ne on kuljetettu asiakkaille. Uuteen toimipisteeseen tulee asiakastilat ja tämän seurauksena myös asiakaspalvelu. Perehdyin uuden toimipisteen tiloihin ja pohjapiirustukseen, joiden avulla sain lisätietoa tilaratkaisuista ja pystyin kehittämään ohjeet yhdessä esimieheni kanssa siivoustoimenpiteille sekä asiakaspalveluprosessin kululle. Tässä haasteena oli se, että asiakastilat avataan vasta marras-joulukuussa 2016 ja produktin toteutus ajankohta oli jo ennen tätä.

5.3 Aikataulu

Työn aikataulutus oli haasteellista. Suunnitelmissa oli kerätä tietoa ja tutkia uutta toimipistettä kesän ajan ja syksyllä aloittaa itse kirjoitusprosessi, johon olin varannut aikaa kolme kuukautta. Kesällä aloitin uuden toimipisteen tilojen kartoittamisen, mutta en saanut silloin vielä tarpeeksi laajaa kuvaa koko opinnäytetyöstä tai produktista. Tämän takia jouduin elokuussa määrittelemään koko projektin uudelleen ja vaihtamaan aiheen rajatumpaan ohjeistukseen.

Aikataulutuksen tein seuraavasti. Elo- ja syyskuulle olin suunnitellut tietoperustan laatimisen sekä produktin toteuttamisen. Koin vaikeuksia tietoperustan kanssa ja sen kirjoittaminen venyi lokakuulle asti. Produktin sain toteutettua aikataulussa, kiitos omalle kokemukselleni yrityksessä ja esimieheni neuvoille. Lokakuulle olin varannut empiirisen osan kirjoittamisen ja työn viimeistelyyn.

Aikataulutus ei kuitenkaan mennyt aivan suunnitelmien mukaan. Päädyin kirjoittamaan ja tutkimaan kaikkia osa-alueita rinta rinnan ja näin työn runko muodostui kasaan syyskuun aikana, jonka jälkeen hioin muutoksia ja pohdin lisättäviä asioita yhdessä opinnäytetyöohjaajani sekä esimieheni kanssa.

6 Arviointi ja pohdinta

Koko opinnäytetyöprosessini lähti liikkeelle tarpeen tunnistamisesta, yrityksessä jossa työskentelen. Yrityksessä ei ole kunnollista perehdytysprosessia ja työntekijöiden tieto ja ymmärrys toiminnasta vaihtelevat. Tavoitteena oli toteuttaa toimintaohjeistus, jonka avulla perustoimenpiteet kuten siivous, toimipaikan yleiset ohjeet ja työvaiheet ovat yksien kansien sisällä ja jokaisen työntekijän ulottuvilla. Myös tasalaatuisten tuotteiden valmistukseen ja raaka-aineiden käsittelyyn liittyvien toimien opastusta toivottiin työnantajani puolelta. Toinen tärkeä tavoite oli lisätä oppaaseen asiakaspalvelusta ja asiakastiloista huolehtiminen, sillä nykyisessä toiminnassa ei suoraa asiakaskontaktia ole ollut.

6.1 Produktin arviointi

Produktin toteutus onnistui omasta, sekä työnantajani mielestä suhteellisen hyvin. Tätä auttoi yhteistyö ja kehittämissuhteet, joita sain sekä työnantajaltani että yrityksen työntekijöiltä. Aiheen rajaus oli hankalaa ja siihen minun olisi kannattanut panostaa enemmän. Olin suunnitellut tekeväni koko toimipisteestä oppaan, joka olisi kattanut kaikki talon tavat, työvaiheet, omavalvonnan ja perehdytysprosessin. Tätä työnantajani toivoi mutta syksyn aikana kävi ilmi, että näin laaja opas olisi mahdotonta toteuttaa aikataulussa. Tässä näin oman toimintani ja suunnittelukykyeni kohtina joita minun tulisi kehittää.

Produktin lopputulos ei ollut aivan sellainen kuin olin prosessin alussa toivonut, johtuen edellä mainituista rajauksista ja omasta kunnianhimoisuudestani. Myös työnantajani vaikutti hieman pettyneeltä siihen, että rajasin työni vain yhteen osioon toiminnassa. Jatkossa yrityksessä voidaan jatkaa aloittamaani prosessia ja lisätä ohjeistukseen mukaan muut kohdat.

Loppujen lopuksi produkti kuitenkin palvelee yrityksen työntekijöitä varsinkin perehdytyksen alkuvaiheessa, kun tietoa tulee valtavasti ja kaikkea ei voi muistaa. Työhön perehtymistä, auttaa ohjeistus josta on jälkikäteen helppo palata etsimään tietoa. Sain myös palautetta työtovereiltani, että ohjeistus helpottaa heitä, niin perehdyttäjinä kuin työntekijöinä. Uusien toimitilojen ja toimenkuvan myötä on tärkeää, että yrityksen omistajan haluama toimintaohjeistus on kaikkien luettavissa ja siihen voidaan palata erimielisyyksissä. Tasalaatuisten tuotteiden valmistus on ollut ongelmana keittiötoiminnassa ja moni työntekijä ei ymmärrä annoskorttien tärkeyttä, sillä niihin ei ole perehdytyksessä paneuduttu. Toimintaohjeistuksen luettuaan toivon, että niin uusille kuin

vanhoille työntekijöille selkenee annoskorttien merkitys sekä raaka-aineiden varastonkierto ja laatuvaatimukset.

Ajankohta työlleni oli haasteellinen. Yrityksen toiminta muuttuu syksyn 2016 aikana lähes kokonaan ja produkti olisi ollut helpompi toteuttaa sen jälkeen, kun muutokset on käyty läpi ja kokonaistoiminnasta on selkeämpi kuva.

6.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Itse opinnäytetyö ja tietoperustan laatiminen tuottivat vaikeuksia. Olin kesän ajan keskittynyt lähes kokonaan produktin pohtimiseen ja sisällyluettelon laatimiseen, jolloin itse opinnäytetyö oli jäänyt taka-alalle. Jos saisin valita uudelleen, aloittaisin koko prosessin opinnäytetyön sisällön suunnittelusta ja silloin koko produktin hahmottaminen olisi luultavasti helpompaa. Onneksi sain paljon apua omalta opinnäyttyöohjaajaltani tietoperustan laatimiseen ja lähteiden etsimiseen.

Prosessin laajuus hahmottui itselleni vasta tekemisen aikana. Jollain tavalla keskityin työssä ensin siihen mitä osaan, mitä olen oppinut näiden kouluvuosien aikana, enkä ymmärtänyt uuden oppimisen ja uuden tiedon etsimisen tärkeyttä. Koen saaneeni koko prosessista paljon uutta ajateltavaa myös omiin toimiini koulun ulkopuolella. Oman oppimisen tulee jatkua koko ajan, koska tieto muuttuu ja vanhat tavat jäävät usein uusien tapojen alle. Käytännön oppijana, olen aina ollut nopea oppimaan sekä sisäistänyt uudet tavat helposti. Syksyn aikana tiedon haku ja itseoppiminen olivat minulle uusia asioita ja niihin olisi pitänyt perehtyä paremmin jo ennen koko opinnäytetyöprosessin alkua.

Onnistumisen hetkiä, koin aina kun sain aikaan jotain konkreettista. Koen olevani tuloshakuinen niin koulutehtävissä kuin työelämässä, tulosten saaminen ja onnistumisen tunne motivoivat minua. Opinnäytetyöprosessissa tehtävien, kirjoittamisen ja tiedon haun jaottelu osioihin helpotti omaa tekemistäni ja sain näin aikaan tuloksia, jotka auttoivat jaksamaan prosessin loppuun asti.

6.3 Pohdinta

Loppujen lopuksi koen, että pääsin tavoitteisiini varsinkin produktin toteutuksessa. Uskon että ohjeistus auttaa sekä uusia että vanhoja työntekijöitä yrityksessä ja helpottaa perehdytysprosessia. Jatkossa yritys voi hyödyntää ja liittää tuottamani ohjeistuksen laajempaan toimipisteoppaaseen ja voin itse olla mukana kehittämässä sitä, kun aikataulu ei ole näin tiukka. Harkitsisin jatkossa työntekijöiden ”hiljaisen tiedon” kartoittamista ja mukaan ottamista toimipisteoppaan suunnittelussa. Tätä produktia tehdessäni, huomasin

puutteita monen työntekijän laatutietoisuudessa mutta sain myös paljon sellaista tietoa mitä en olisi välttämättä itse osannut ajatella.

Produkti olisi ollut helpompi toteuttaa, jos olisin tiennyt kaikista organisaatiota koskevista muutoksista heti kesän lopussa. Liikeidea muuttui kokonaan, eikä selviä suuntaviivoja tälle oikeastaan ollut. Syksyn aikana tilat sekä toiminta hahmottuivat kokoon ja produktini muuttui sen mukana.

Opinnäytetyön tekemiseen olisin voinut panostaa enemmän ja hakea tietoa laajemmalta kannalta. Nyt keskityin omasta mielestäni turhan suppeaan tietokantaan ja huomattuani tämän, oli prosessi jo niin pitkällä, että aikaa ei ollut jäljellä laajempaan tarkasteluun. Kuitenkin opin paljon esimerkiksi perehdyttämisen hyödyistä yrityksissä ja uskon että tästä tiedosta on omassa roolissani esimiehenä apua jatkossa.

Opinnäytetyö vastaa omasta mielestäni alussa asetettuihin tavoitteisiin sekä tukee melko hyvin produktin tarkoitusta. Aikataulussa en pysynyt aivan toivotusti. Jälkikäteen pohdittuna olisi ollut helpompaa ja luultavasti tuottavampaa keskittyä yhteen osa-alueeseen kunnolla, eikä tehdä monia asioita yhtä aikaa.

Lähteet

Ahola, T., Furman, B. & Hirvihuhta, H. 2005. Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään. Tammi. Helsinki.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Tammi. Helsinki.

Juuti, P. & Virtanen, P. 2009. Organisaatiomuutos. Otava. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Kansanen, O. 2004. Esimies valmentajana yhteistyöllä tuloksiin. WSOY. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Laatuketju. Ruokapalvelujen laaturyhmä. Kansallinen Laatustrategia. Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli. Luettavissa:
http://www.laatuketju.fi/laatuketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laatutyon_toimintamalli.pdf. Luettu: 28.9.2016.

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys-opas. Lahden ammattikorkeakoulu sarja B. Oppimateriaalia osa 4. Lahden ammattikorkeakoulu. Lahti. Luettavissa:
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>. Luettu: 31.8.2016.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari. Helsinki.

Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita. Helsinki.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. 1985. A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. Luettavissa:
https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf. Luettu: 1.12.2016.

Sarala, U. & Sarala, A. 2010. Oppiva organisaatio – oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.

Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä Laadun kehittäjän käsikirja. Efeko. Helsinki.

Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Laadun hallinnan periaatteet. Luettavissa: http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/laadunhallinnan_periaatteet. Luettu: 22.9.2016.

Trainer guide 2010. Introduction to the workplace. Luettavissa: <http://eu.trainerguide.eu/2-the-workplace/c-introduction-to-the-workplace.aspx>. Luettu: 22.10.2016.

Työterveyslaitos 2011. Perehdytä hyvin. Luettavissa: <http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyö/osaaminen/perhehdytys/Sivut/default.aspx>. Luettu: 6.10.2016.

Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Helsinki. Luettavissa: http://ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu: 7.10.2016.

Liitteet

Liite 1. Produkti

TOIMINTAOHJEISTUS

House of Sandwiches

Sisällys

1	Historia ja tausta	1
2	Yleiset puitteet ja siisteys	2
	Yleinen siisteys	2
	Asiakaspaikat/tilat	2
	Baaritiski/kassa/deli.....	3
	Henkilökunnan taukotila, sosiaalityilat ja henkilökunnan wc	3
	Toimisto	3
	Asiakas wc-tilat	3
	Tuotantotila ja astianpesulinjasto.....	4
	Terassi	4
3	Palveluohjeistus	5
	Sali- deli- ja kassatyöskentely	5
	Keittiössä työskentely.....	6
	Henkilökunnan siisteys/olemus	8
	Yritystilausten vastaanotto ja myynti.....	8
4	Inventaariot, varastointi ja seuranta.....	10
	Tavarantoimittajat.....	10
	Varastointi	11
	Inventaariot	12
	Raaka-ainetilaukset.....	12
	Kuljetus ja logistiikka	12
5	Keittiön kunnossapito	14
	Koneet.....	14
	Jätehuolto	14

Historia ja tausta

House of Sandwiches – “Aito deli ovellesi.”

House of Sandwiches on vuonna 1996 perustettu perheyritys, jossa työskentelee tällä hetkellä 10 työntekijää. Vuonna 1996 ravintola aloitti toimintansa Yrjönkadulla sijaitsevalla delipisteellä. Yrityskysynnän kasvaessa, siirryttiin toiminnassa kokouspalveluiden tarpeisiin soveltuviin tuotteisiin, ja deli toiminta jäi.

Tällä hetkellä yritys toimittaa pääkaupunkiseudulle kokoustuotteita; aamupaloja, lounaita ja iltapäivän kahvittelutuotteita. Myös catering palvelut ovat asiakkaidemme käytössä. Kuljetuksesta asiakkaille vastaavat kaksi kuljettajaamme. Periaatteena kokoustarjoilussa on ”taste of easy luxury”. Tämä tarkoittaa herkullisia ja tuoreita tuotteita ammattitaidolla valmistettuina ja suoraan toimistolle kuljetettuina.

Vuonna 2016 House of Sandwiches palaa juurilleen, yritysmyyntin lisäksi uusiin toimitiloihin Helsingin Pakilaan tulee deli josta asiakkaat voivat ostaa tuoreita deli-tuotteita. Uuteen toimipisteeseen avataan a la carte ravintola, jonka kulmakivinä toimivat samat periaatteet kuin yritystoiminnassa sekä delipuoolella.

Yleiset puitteet ja siisteys

Yleinen siisteys

Yleisestä siisteydestä huolehditaan jokaisen työntekijän voimin. Keittiö, sali sekä kassapiste pidetään siistinä koko työpäivän ajan. Yleiseen siisteyteen sisällytetään myös henkilökunnan olemus sekä muut tilat toimipisteessä. Jätteiden huollosta huolehditaan asianmukaisesti ja koneiden ja laitteiden kunnosta ollaan ajan tasalla. Jos jotain on rikki, ilmoitetaan siitä välittömästi vuorossa olevalle esimiehelle ja asia korjataan.

Avainkohdat:

- Pinnat, tasot, seinät ja laitteet pyyhitään puhtaiksi desinfioidulla pesuaineella aina kun niille on kerääntynyt likaa, siirrytään työvaiheesta toiseen ja vuoron päättyessä.
- Lattiat lakaistaan, huuhdellaan ja pestään lattianpesuaineella aina vuoron päätteeksi sekä illalla ravintolaa suljettaessa.
- Jätteet ja roskat lajitellaan ja viedään heti niihin kuuluviin keräysastioihin.
- Vuorovastaava vastaa omassa vuorossaan keittiön/salin siisteydestä ja puhtaanapidosta.
- Rikkoutuneesta kalustosta ilmoitetaan välittömästi vuorovastaavalle.
- Astioita ja keittiötyövälineitä pestään koko päivän ajan. Vuoron loppuun koko astianpesulinjasto huuhdellaan ja pestään pesuaineella sekä tiskikoneen vedet vaihdetaan puhtaisiin.

Asiakaspaikat/tilat

Asiakastiloista pidetään huolta koko työpäivän ajan. Likaiset astiat ja roskat kerätään pois pöydistä ja pöytäpinnat puhdistetaan aina kun niille on kertynyt likaa. Lattiat lakaistaan ja pestään joka päivä päivän päätteeksi. Lakaisua hoidetaan päivän kuluessa, mikäli roskaa kertyy lattialle.

Työntekijöiden tulee huolehtia siitä, että jokainen asiakaspaikka on käytettävissä ja jos laitteita, pöytiä, tuoleja tai muuta salin kalustoon kuuluvaa rikkoutuu, asia otetaan hoidettavaksi välittömästi ja kalusto joko korjataan tai hoidetaan uutta vastaavaa tilalle. Pöydissä mahdollisesti olevat pöytäkatteet tarkastetaan päivittäin ja vaihdetaan huonokuntoiset uusiin. Pöydät pidetään siisteinä aina ravintolan avaamisesta sen sulkemiseen asti.

Baaritiski/kassa/deli

Kassapiste, deli ja baaritiski pidetään puhtaana kaikissa tilanteissa. Puhdas ja siisti työpiste vaikuttaa työskentelyn ja liikkumisen helppouteen ja antavat asiakkaalle hyvän kuvan ravintolasta. Kaikki pinnat, oluthanat ja kassakoneet puhdistetaan päivittäin, näin pidetään yllä yleistä siisteyttä ja koneiden käyttöikä pitenee.

Tyhjät pullot ja tölkit varastoidaan niille kuuluviin koreihin ja pidetään sellaisessa paikassa, etteivät ne häiritse työskentelyä. Roskat lajitellaan oikeisiin astioihin.

Henkilökunnan taukotila, sosiaalitilat ja henkilökunnan wc

Taukotila on tarkoitettu henkilökunnan kahvi- ja ruokailupaikaksi. Se pidetään siistinä yleisen mukavuuden takia ja jokainen huolehtii omalta osaltaan taukotilan siisteydestä. Taukotilan pöydät ja pinnat pyyhitään joka päivä puhtaaksi ja roskat kerätään niihin kuuluviin astioihin. Henkilökohtaisia tavaroita ei säilytetä taukokuoneessa vaan ne viedään pukuhuoneisiin.

Pukuhuoneet pidetään puhtaina ja vaatteet sekä muut henkilökunnan tavarat niille tarkoitetuissa kaapeissa. Likaiset työvaatteet viedään pyykkikoriin, jotta kuljettajan on helppo viedä pyykki pesulaan. Henkilökunnan wc-tilat pidetään puhtaina eikä niihin kerätä ylimääräistä tavaraa. Taukotila, sosiaalitilat ja wc:t ovat tarkoitettu vain henkilökunnalle, eikä niihin päästetä asiakkaita.

Toimisto

Toimistotila on tarkoitettu pääosassa esimiesten käyttöön. Mappien ja muiden asiakirjojen tulee olla järjestyksessä ja tietokoneelle pääsy tehty helpoksi. Jokainen esimies vastaa omien jälkiensä siivoamisesta ja toimisto pidetään näin puhtaana.

Asiakas wc-tilat

Wc-tilat viittaavat asiakastoilletteihin. Wc-tilat antavat kuvan ravintolan koko toiminnasta ja siksi onkin tärkeää, että ne pidetään siisteinä ja tarkastetaan aina ennen ravintolan avaamista. Tarkastuksessa käydään läpi lattiat ja seinät, altaat ja tasot, peilit sekä käsienkuivaajat, roskakorit ja wc-istuimet. Varmistetaan, että wc-paperia, käsipaperia ja saippuaa on riittävästi.

Tiloja tarkastetaan säännöllisin väliajoin noin 3 kertaa päivässä ja varmistetaan että kaikki edellä mainittu on kunnossa.

Tuotantotila ja astianpesulinjasto

Tuotantotila viittaa tässä keittiöön ja varastotiloihin. Ensiluokkaisen puhtaat keittiötilat, organisoitu astianpesulinjasto sekä hyvin järjestetyt ja siistit varastot ovat ensi askel hygieenisen ja turvalliseen keittiötoimintaan.

Keittiön siisteydestä huolehtimiseen on laadittu excel-lista, joka löytyy keittiön seinältä. Sitä noudattamalla saadaan keittiötoiminta tehokkaaksi ja hygieeniseksi. Keittiöhenkilökunnan jokapäiväisiin siivoustehtäviin kuuluvat lattiat, pinnat ja työtasot, työvälaineet, varastot, laitteiden puhtaanapito ja kaapit. Puhtaana pitoa helpottaa esimerkiksi siivoustehtävien jako henkilökunnan kesken, näin jokainen työntekijä tietää omat siivousalueensa ja pitää niistä huolta omassa vuorossaan. Vuorovastaava huolehtii keittiön siivoustoimenpiteiden toteutuksesta ja vastaa siitä, että keittiö on vuoron päätyttyä yhtä puhdas kuin se oli vuoron alkaessa.

Astianpesulinjaston tulee olla sijoitettuna niin, että sen käyttäminen ja astioiden pesu olisi mahdollisimman helppoa niin sali- kuin keittiöhenkilökunnalle. Linjastolla ei säilytetä mitään sinne kuulumatonta. Astianpesukone käynnistetään aina aamulla heti vuoron alettua ja siihen vaihdetaan vedet päivän aikana muutamaan kertaan. Jokainen työntekijä huolehtii siitä että tiskiä ei kerry päivän aikana kasoittain linjastolle vaan astioita pestään koko päivän ajan.

Astianpesulinjasto pestään aina työpäivän päätteeksi. Pinnat ja altaat pestään ja huuhdellaan. Astianpesukone suljetaan ja pestään kunnolla. Roskienkerääjä poistetaan ja pestään hyvin. Koneen sisältö pestään yleispesuaineella ja huuhdellaan puhtaaksi. Päivän päätteeksi pitää varmistaa, että astianpesuainetta on koneessa riittävästi.

Terassi

Kesäisin toimintaan kuuluu myös terassista ja muista ulkotiloista huolehtiminen. Terassin ollessa auki siitä huolehditaan samalla tavalla kuin muistakin asiakastiloista. Kaluston kunnosta pidetään huolta sekä pöydät ja tuolit pidetään puhtaina.

Syksyllä kun terassi suljetaan, kalusto siistitään, pakataan asianmukaisesti ja turvallisesti varastoon odottamaan seuraavaa kesää.

Palveluohjeistus

Sali- deli- ja kassatyöskentely

Salityöskentelyyn kuuluu:

-asiakaspalvelu

sisältää a la carte tarjoilun pöytiin sekä sandwicheria eli deli- ja kahvilamyynnin

-kassatyöskentely

-alkoholilainsäädännöstä ja omavalvonnasta huolehtiminen

-salin siisteydestä huolehtiminen

-ruokalistojen päivittäminen liitutauluihin

-tiskien hoitaminen ja roskien vieminen

Asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalvelu on ravintolatoiminnan menestyksen kannalta elintärkeää. Hyvä palvelu on yleensä puolet ravintolakokemuksesta. Asiakkaan astuessa sisään ravintolaan häntä tervehditään kohteliaasti hymyillen ja palvelutapahtuma alkaa heti. Hyvä asiakaspalvelija huolehtii asiakkaan tarpeista ja suosittelee tälle päivän tuotteita sekä pyrkii lisämyyntiin. Lisämyyntiä on helppo toteuttaa esimerkiksi virvokkeiden tai alkoholijuomien avulla. Asiakaspalvelutapahtuma hoidetaan loppuun asti jokaisen asiakkaan kohdalla niin että asiakkaalle jää hyvä mieli tapahtumasta ja hän on valmis tulemaan ravintolaan uudelleen.

Esimerkki hyvästä palveluprosessista a la carte puolella:

Asiakas saapuu ravintolaan. Hänet otetaan huomioon heti ja ohjataan pöytään istumaan jos ravintolassa on tilaa. Tilan puutteessa asiakkaalle informoidaan heti mahdollinen odotusaika. Kun asiakas on ohjattu pöytään, tiedustellaan alkuun juomatarjoilua ja ojennetaan päivän menu. Asiakkaan ensimmäinen mielikuva syntyy usein palvelun nopeudesta ja henkilökunnan ystävällisyydestä. Asiakaspalvelukokemus pyritään pitämään mahdollisimman rentona, luonnollisena ja asiallisena.

Alkudrinkit tai juomat tuodaan pöytään mahdollisimman nopeasti ja asiakkaille on tässä välissä hyvä suositella tuotteita. Kun valinnat on tehty ja tilaus valmis, tarjoilija vie tilauksen keittiölle ja keittiö aloittaa annosten valmistuksen. Tarjoilijan tehtäviin kuuluu myös tarkkailu ja näkymätön palvelu. Tyhjät lasit ja lautaset blokataan eli korjataan heti tilaisuuden tullen pois pöydistä. Tyhjien juomien tilalle tarjotaan uutta ja esimerkiksi ruokailun lomassa varmistetaan asiakkailta, että ruoka varmasti maistuu. Kun asiakas on

valmis päättämään tapahtuman ja pyytää laskua, se toimitetaan hänelle mahdollisimman nopeasti. Odottava asiakas on usein myös tyytymätön asiakas. Pyritään siis pitämään koko palveluprosessi mahdollisimman tehokkaana mutta persoonallisena. Lopuksi asiakkaan poistuessa ravintolasta häntä kiitetään ja hänet hyvästellään hymyillen. Tämän jälkeen pöytä siistitään valmiiksi seuraavaa asiakasta varten.

Hankalissa asiakaspalvelutilanteissa on hyvä kutsua paikalle esimies. Esimiehen tehtävä on ratkaista ongelma, joka asiakalle on syntynyt ja yrittää päätyä molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun.

Kun ravintolassa on hiljaista ja asiakaspalvelusta jää aikaa myös muulle, salin siisteydestä ja deli- sekä kassapisteestä pidetään huolta aikaisemmin mainittujen siivoustoimenpiteiden avulla. Ruokalistat päivitetään liitutauluihin liiduilla aina kun lista vahtuu tai jotain tuotetta ei ole saatavilla, tämän hoitaa vuorossa oleva vuorovastaava. Tiskit hoidetaan välittömästi, kun niitä syntyy ja roskat viedään niille suunniteltuihin roskastioihin aina tarpeen vaatiessa.

Avainkohdat:

- Salityöskentelyn tärkein prioriteetti on asiakas.
- Palveluprosessin avainkohdat: ensivaikutelma, hymy, tervehtiminen, tilauksen vastaanottaminen, lisämyynti, odotusajan minimointi ja laskun toimittaminen mahdollisimman ripeästi.
- Asiakaspalvelusta jäävällä ajalla salia siivotaan. Pöydät ja muut pinnat pyyhitään desinfioivalla pesuaineella ja lattiat lakaistaan roskista.

Keittiössä työskentely

Keittiötyöskentelyyn kuuluu:

- tuotteiden valmistus asiakkaille
- esivalmistelut seuraavaa vuoroa varten
- keittiön ja varastojen siistinä pito
- tiskin hoitaminen ja roskien vieminen
- omavalvonnan noudattaminen

Keittiötyöskentelyä johtaa aina esimies. Hän vastaa tuotteiden valmistuksen aikatauluista ja varmistaa että tuotteet täyttävät kaikki niille asetetut kriteerit.

Tuotteiden valmistus on keittiötyöntekijän tärkein tehtävä. Hän huolehtii, että tuotteet valmistetaan oikein, annoskorteja tai reseptejä noudattaen, oikeassa aikataulussa. Tuotteiden annoskortit löytyvät keittiön pakkauspöydällä sijaitsevista kansioista. Jokaiselle tuotteelle on määritetty tehokkuuskerroin, jolla voidaan hallita keittiön tehokkuutta.

Raaka-aineiden tulee olla ensiluokkaisia ja kaikki vihannekset ja hedelmät pestään aina ennen käyttöä sekä niiden kunto ja raaka-aineen maku tarkastetaan maistamalla aina ennen käyttöä. Työvälineet pidetään puhtaina ja niitä pestään tai vaihdetaan raaka-aineiden mukaan. Vaakoja käytetään jokaisessa työvaiheessa, jotta tuote vastaa kooltaan annoskorttiin laskettua kokoa. Näin saadaan maistuva tuote, jonka kate pysyy annoskorttiin laskettujen hintojen puitteissa. Myös tasalaatuisuus on tärkeä tekijä, kun annoskorttia noudatetaan, saadaan tasalaatuisia tuotteita, vaikka tuotteen valmistaja vaihtelisikin.

Keittiöhenkilökunnan tehtäviin kuuluu myös seuraavan vuoron esivalmistelu. Keittiö siivotaan asianmukaisesti, jotta seuraavan vuoron on mukava tulla töihin. Raaka-aineita valmistellaan seuraavalle vuorolle. Esivalmisteltavista tuotteista löytyy lista keittiön seinältä, näihin kuuluvat esimerkiksi leivät, salaattikastikkeet, levitteet, marinadit ja erilaiset makeat leivokset. Hyvin esivalmisteltu päivä auttaa seuraavaa vuoroa ja nopeuttaa keittiötoimintaa.

Varastojen siistinä pito ja omien tiskien hoitaminen kuuluvat keittiölle. Niitä ei jätetä viimeisen vuoron hoidettavaksi vaan kertyneet tiskit hoidetaan heti, jotta seuraava vuoro voi aloittaa puhtaalta pöydältä. Roskat viedään aina vuoron päätteeksi niille kuuluviin jäteastioihin. Lattiat pestään vuoron vaihtuessa ja jokaisen päivän päätteeksi kunnolla. Kaikki pöytätasot, lavuaarit ja seinät pyyhitään desinfioivalla pesuaineella. Keittiön tulee näyttää päivän päätteeksi yhtä siistiltä kuin se näytti aamuvuoron aloittaessa.

Avainkohdat:

- Keittiöhenkilökunnan tärkein tehtävä on tuotteiden valmistus
- Annoskorteja noudatetaan tasalaatuisuuden ja annoskoon varmistamiseksi.
- Raaka-aineet tarkistetaan aina ennen käyttöä. (Kunto, maku, puhtaus)
- Työvälineet ja työtasot pestään pesuaineella aina ennen käyttöä sekä työvaiheesta toiseen siirryttäessä.

Henkilökunnan siisteys/olemus

Avainkohdat:

- Keittiöhenkilökunnan vaatetus koostuu kokkitakista, housuista, keittiökengistä sekä päähineestä tai huivista.
- Salihenkilökunta pukeutuu mustaan t-paitaan, suoriin tummiin housuihin ja hiukset tulee pitää kiinni.
- Vaatteet vaihdetaan aina niiden ollessa likaiset.

Henkilökunnan olemuksen tulee olla siisti ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Asiakas muodostaa käsityksen niin ravintolasta kuin sen työntekijöistä usein ensikohtaamisen perusteella.

Salihenkilökunnan vaatetus tulee olla konseptin mukainen. Pitkät hiukset pidetään kiinni ja hiukset pidetään puhtaina. Käsia pestään säännöllisesti. Suuria koruja tai erikoisia asusteita ei suositeta vaan pidetään kiinni yhtenäisestä pukeutumiskäytännöstä. Positiivinen asenne tarjoilua kohtaan ja hymyily kuuluvat hyvän asiakaspalvelijan perustehtäviin.

Keittiöhenkilökunnan vaatetus koostuu kokkitakista, housuista ja turvakengistä. Hiukset peitetään hatulla tai huivilla ja pitkät hiukset pidetään kiinni. Koruja tai sormuksia ei käytetä keittiössä, sillä ne keräävät paljon likaa ja ovat epähygieenisinä. Jokainen työntekijä huolehtii käsien pesusta ja työvälineidensä puhtaudesta. Kokkitakit, esiliinat ja muut vaatteet vaihdetaan aina niiden ollessa likaiset.

Yritystilausten vastaanotto ja myynti

Yritystilauksia tulee päivän mittaan niin sähköpostitse kuin puhelimitsekin. Tilaukset vastaanottaa aina keittiön esimies/esimiehet. Seuraavan päivän tilauksia otetaan vastaan klo 15 asti.

Puhelintilaukset kirjataan toimistosta löytyvälle tilauspohjalle mahdollisimman tarkasti. Asiakkaalta kysytään tilauksen päivämäärä ja kellonaika jolloin tuotteiden tulisi olla perillä. Tuotteet kirjataan tilaukseen selkeästi ja epäselvissä tilanteissa esitetään lisäkysymyksiä sekä tiedustellaan mahdollisista astiatarpeista. Puhelintilauksia vastaanotettaessa tärkeää on muistaa kirjata tilaukseen tilaajan nimi sekä puhelinumero, josta asiakkaan tavoittaa. Jos kyseessä on uusi asiakas, tämän laskutustiedot kirjataan tilauksen loppuun. Tällöin kysytään laskutusosoite, y-tunnus, mahdolliset laskutusviitteet ja yhteystiedot.

Sähköpostitilauksiin tulee vastata eli kuitata tilaus vastaanotetuksi asiakkaalle. Yleensä pelkkä ”kiitos tilauksesta!” riittää, jos tilauksessa ei ole mitään epäselvää. Hyvä sääntö tilausten vastaanottamisen sähköpostitse on se, että tilaus tulostetaan ensin ulos jonka jälkeen asiakkaalle vastataan ja kuitataan tilaus.

Asiakkaat voivat tilata tuotteita myös netin kautta verkkokaupasta. Tällöin tilaus saapuu sähköpostiin mutta kuittausmenetelmä on erilainen. Tilaus tulostetaan oman verkkosivun kautta ja siellä tilaus myös kuitataan vastaanotetuksi eikä asiakkaalle tarvitse lähettää omaa vahvistus sähköpostia. Tähän ohjeet löytyvät toimistosta.

Inventaariot, varastointi ja seuranta

Tavarantoimittajat

House of Sandwichellä on muutamia tavarantoimittajia:

Vihannespörssi

Vihannespörssistä tilataan suurin osa vihanneksista, kanamunat sekä öljy. Pakastetuotteita kuten marjat tai hedelmäsoseet ei tilata Vihannespörssistä, sillä ne usein sulavat kuljetuksen aikana. Tilauksen Vihannespörssiin voi tehdä joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Heinon tukku

Heinon tukusta tilataan kuiva-aineet, siivoustarvikkeet, pakkaustarvikkeet, suuri osa liha-, kala- ja kanatuotteista, maito- ja juustotuotteet, pakastetuotteista marjat, soseet, äyriäiset, pullat sekä tietyt leivät ja sämpylät. Tilauksen voi tehdä Heinon internetsivuilla tunnusten avulla tai käydä itse tukussa tukkukortin kanssa.

Roslund

Roslundilta saadaan paahtopaisti ja muut erikoisemmat lihatuotteet. Nämä tulee tilata puhelimitse ja hakea paikan päältä. Usein kuljettajat hoitavat hakemisen.

Europicnic

Europicnic hoitaa raakapakasteiden tuonnin. Suurin osa sämpyloistä ja viinereistä tilataan Europicnicistä. Tilauksen voi tehdä puhelimitse viimeistään edellisenä päivänä klo 13.00 mennessä. Tilausta tehdessä annetaan ravintolan tilausnumero.

Leipurin tukku

Leipurin tukusta tilataan kakkulaatikot ja Alaska express kermahyydykkeet. Tilauksen voi tehdä puhelimitse.

Mondo Fresco

Mondofresco toimittaa myös tiettyjä makeita pakastetuotteita. Tilauksen voi tehdä puhelimitse ja toimitus saattaa kestää muutamasta päivästä viikkoon.

Mixtrade

Mixtrade toimittaa makeisiin ja suolaisiin paloihin käytettävät tartletpohjat. Tilauksen voi hoitaa puhelimitse.

Duni

Dunilta tilataan kaikki salaatteihin, smoothieihin ja käytettävät yksittäisrasiat ja pakkaukset. Sekä myös pikarit joita käytetään mm. jugurttipikareina ja hedelmäsalaattipikareina.

Varastointi

Avainkohdat:

- Kuormat puretaan ja järjestetään varastoihin heti oikeille paikoilleen.
- Kuormakirjat tarkastetaan purun yhteydessä ja puutteista tai virheistä ilmoitetaan tavarantoimittajalle saman päivän aikana.
- Varastoinnissa käytetään periaatetta first in first out.
- Varastot käydään läpi päivittäin ja pilaantuneet tuotteet heitetään pois.

Varastointi tapahtuu kylmiöön, pakkaseen ja kuivahuoneeseen. Kun kuormat saapuvat kuorma puretaan välittömästi ja tuotteet viedään omille paikoilleen. Samalla tarkistetaan kuormakirjat eli varmistetaan, että kaikki tuotteet mitä on tilattu, on saapunut oikeine määrineen. Jos joku tuote puuttuu, on pilalla tai sitä on tullut väärä määrä, tästä ilmoitetaan heti tavarantoimittajalle joka hoitaa asian eteenpäin tukussa ja toimittaa ravintolaan puuttuvat tai uudet tuotteet pilaantuneiden tilalle. Varastoinnissa ja keittiötoiminnassa käytetään periaatetta first in first out. Tämä tarkoittaa sitä että tuotteet varastoidaan saapumisjärjestyksessä jolloin uudemmat/pidemmällä päivämäärällä varustetut tuotteet varastoidaan pohjalle ja ns. vanhemmat tuotteet jäävät päälle jolloin ne myös käytetään ensin.

Kylmiö ja pakkasen pidetään siisteinä ja raaka-aineet niille merkityillä paikoilla. Tuotteet käydään läpi päivittäin ja pilalle menneet raaka-aineet heitetään pois sekä putsataan hyllyt ja lattia siisteiksi. Kylmiön ja pakkasen lämpötiloja seurataan päivittäin ja lämpötilat merkitään listaan, joka löytyy sekä kylmiön että pakkasen ovesta. Ovia ei pidetä koskaan auki. Kuivahuone siistitään päivittäin ja varmistetaan että kaikki tuotteet ovat omilla paikoillaan.

Inventaariot

Inventaariot tehdään päivittäin esimiehen toimesta. Kylmiö, pakkanen ja kuivahuone inventoidaan erillisille taulukoille jotka löytyvät toimiston tietokoneelta. Jokainen tuote lasketaan ja merkitään listaan, jotta raaka-ainetilausten teko helpottuu. Inventaarioiden lomassa on hyvä tarkistaa tuotteiden kunto ja heittää pilaantuneet raaka-aineet pois. Inventaarioiden avulla seurataan varastonkiertokulkua ja saadaan tietoa siitä mitkä tuotteet myyvät ja mitä raaka-ainetta kannattaa tilata.

Raaka-ainetilaukset

Raaka-ainetilaukset tehdään päivittäin esimiehen toimesta, jos tarve niin vaatii. Viikon alkuun voidaan tilata isompi kuorma tavaraa Heinosta ja Vihannespörssistä. Viikon mittaan, kun raaka-aineita kuluu, tilataan niitä lisää. Varastot pyritään pitämään pieninä tilan puutteen ja helpon pilaantuvuuden vuoksi. Nopea varastonkiertonopeus lisää tuotteiden säilyvyyttä ja tekee kustannussäästöjä.

Kuljetus ja logistiikka

Kuljettajat toimittavat yritystilaukset yrityksille. Päivän kuljetukset on jaettu muutamiin lähtöihin, jotka ovat useimmin kello 6.30, 9.00, 10.30, 12.00 ja 14.00. Tämä tarkoittaa sitä, että tuotteiden tulee olla valmiina kyseisinä kellonaikoina, jotta toimitus ei myöhästy. Toimitusehtoihin on kirjattu puolen tunnin liukuma-aika, jonka avulla pystytään huomioimaan esimerkiksi aamuruuhkat tai vahinkotilanteet. Keittiöhenkilökunta huolehtii kylmäketjun katkeamattomuudesta yhdessä kuljettajien kanssa. Valmiit tuotteet tulee toimittaa heti lähtevien tuotteiden kylmiöön, josta kuljettajien on helppo pakata kuorma kyytiin. Kuljettajat huolehtivat lämpötilojenseurannasta ja mittaavat tuotteiden lämpötiloja päivän mittaan. Tuotteet kuljetetaan yrityksiin mahdollisimman nopeasti ja asianmukaisesti pakattuina, niin että kylmäketju ei pääse katkeamaan missään vaiheessa kuljetusta. Kylmäketjun ja tehokkuuden varmistamiseksi tuotteet valmistetaan niiden lähtöjärjestyksessä.

Virheitä vältetään niin tuotannossa kuin kuljetuksessakin. Kuitenkin niitä tapahtuu ja niiden korjaaminen ja nopea reagointikyky on oleellisessa asemassa. Joskus asiakkaalle mennyt tuote voi olla väärä tai tilauksesta on jäänyt puuttumaan jokin tuote. Tällöin asia hoidetaan heti, kuljettajan kanssa neuvotellaan hänen aikatauluistaan ja pyritään toimittamaan uudet tuotteet paikan päälle mahdollisimman pian. Jos kuljettaja ei ehdi tuotetta toimittamaan, keittiöstä voi irrottaa henkilön joka vie tuotteen asiakkaalle. Joskus myös lisätilauksia tulee

päivän mittaan. Nämä valmistetaan aikataulun puitteissa (jos mahdollista) ja kuljettajien kanssa sovitaan niiden toimituksesta.

Keittiön kunnossapito

Koneet

Keittiöstä löytyy monenlaisia koneita, joiden käyttö opetellaan huolella, jotta vältetään vaaratilanteilta ja turvallisuusriskeiltä. Jokaiseen koneeseen löytyy käyttöopas koneen lähettyviltä ja siihen tutustutaan hyvin ennen koneen käyttöä. Muilta työntekijöiltä kannattaa kysyä apua.

Koneiden huoltotoimenpiteisiin kuuluu erityisesti niiden puhtaanapito ja kunnan varmistus päivittäin, tähän auttaa aikaisemmin mainittu siivousexcel. Heti jos laite rikkoontuu tai on muuten epäkunnossa, tulee huolto soittaa paikalle, tämän hoitaa vuorossa oleva vastaava esimies. Koneita ei saa käyttää sen ollessa epäkunnossa.

Huoltopalveluiden lista ja puhelinnumerot löytyvät toimistosta.

Jätehuolto

Jätehuollosta huolehtiminen ja oikein lajittelu hoidetaan asianmukaisesti. Kaikki jätteet lajitellaan niihin kuuluviin astioihin. Pahvit viedään pahvinkeräyspisteeseen, biojäte omaan astiaansa, seka- ja kaatopaikkajäte omiin astioihin ja lasi-, rasva- sekä metalli niihin kuuluviin keräysastioihin. Jätehuollosta vastaa kiinteistönomistaja.