



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Esimiestyö kohteessa Bar Base

Niko Amadei

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Esimiestyö kohteessa Bar Base

Niko Amadei
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-
johdon tutkinto
Opinnäytetyö
Toukokuu 2018

Niko Amadei

Esimiestyö kohteessa Bar Base

Vuosi 2018

Sivumäärä 53

Tämä opinnäytetyö kirjoitettiin työpäiväkirja-muotoon, ja sen tarkoituksena oli seurata ja kehittää vuoropäällikön tehtäviä Bar Base-nimisessä ravintolassa Helsingin keskustassa. Seuranta jatkettiin 10 viikon ajan ja jokaiselta viikolta raportoitii päivittäisiä raportteja, kuin myös viikoittainen yhteenveto. Seurantaviikot sijoittuivat aikavälille 12.03.-20.05.2018.

Työpäiväkirjaa kirjoitettaessa käytettiin teoreettisena tietopohjana johtamiseen, esimiestyöhön ja ravintola-alaan liittyvää kirjallisuutta. Myös erilaisten lakeja ja määräyksiä valvovien yhdistysten ja virastojen sähköiset lähteet toimivat vahvasti tietopohjana.

Kirjoittaja työskenteli Bar Basessa ja ravintolapäällikkönsä opastuksella tutustui vuoropäällikön tehtäviin mahdollisimman laajasti. Osa oppimisen kannalta tärkeistä työtehtävistä oli määritelty jo etukäteen (inventaarion tekeminen, vuorolistojen suunnittelu) ja osa tulivat vastaan työtehtäviä suorittaessa. Viikoittaisissa yhteenvedoissa pyrittiin analysoimaan viikolla tapahtuneita oppimistapahtumia, jotta niistä saataisiin kaikki mahdollinen hyöty. Lopuksi arvioitiin ja analysoitiin suoritettuja työtehtäviä ja kerääntynyttä osaamista.

Asiasanat: Ravintola-ala, Vuoropäällikkö, Esimiestehtävät

Niko Amadei

Supervisor's tasks in Bar Base

Year	2018	Pages	53
------	------	-------	----

This bachelor's thesis was written in a diary-form and was designed to observe and develop the shift manager's work tasks at the Bar Base restaurant in Helsinki city centre. Observing will continued for 10 weeks and the reports included daily reports as well as a weekly summary every week. The weeks were from mid-March till mid-May.

When writing the diary, theoretical knowledge was based on literature related to management and the restaurant business. Also, the sources included electronic sources of various laws and regulations governing associations and agencies.

The author worked at Bar Base and with the help of the restaurant manager, the author was acquainted with the tasks of a shift manager as widely as possible. Some of the tasks to complete that were also important for this learning were defined in advance (inventory, shift lists) and some of them the author encountered while proceeding through the observation period. Weekly summaries attempted to analyze learning events to obtain all the possible benefits. Finally, the completed work tasks and skills were evaluated and analyzed.

Keywords: Restaurant Business, Shift manager, Supervisor's tasks

Sisällysluettelo

1	Johdanto	6
1.1	Käsitteet.....	6
2	Nykytilanteen kuvaus	8
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	8
2.1.1	Työympäristö	9
2.1.2	Työssä kehittyminen	9
2.2	Sidosryhmät työpaikalla.....	11
3	Päiväkirjaraportointi	14
3.1	1. Seurantaviikko.....	14
3.2	2. Seurantaviikko.....	16
3.3	3. Seurantaviikko.....	19
3.4	4. Seurantaviikko.....	21
3.5	5. Seurantaviikko.....	24
3.6	6. Seurantaviikko.....	26
3.7	7. Seurantaviikko.....	29
3.8	8. Seurantaviikko.....	32
3.9	9. Seurantaviikko.....	34
3.10	10. Seurantaviikko	37
4	Pohdinta	39
	Lähteet	41
	Kuviot	43
	Liitteet.....	44

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on seurata ja kuvata nykyistä työtäni ja sen kehitystä ravintola-alan liikkeessä Helsingin keskustassa. Opinnäytetyö toteutetaan aikavälillä 27.02.-28.05.2018 työpäiväkirja muotoisena toteutuksena jonka aikana 10 viikon ajan raportoin 3-5 päivää työviikostani sekä joka viikon päätteeksi laadin viikoittaisen yhteenvedon.

Työpaikkani on Helsingin keskustassa Kalevankadulla sijaitseva Bar Base, joka on toiminut samoissa liiketiloissa jo n.20 vuotta. Nykyisellä omistajalla Roth Oy:llä baari on ollut omistuksessa n.6 vuotta, jonka aikana siitä on muokkautunut nykyinen rock-henkisten ihmisten kohtaamis- ja illanviettopaikka. Bar Basessa ei ruokatarjoilua enää nykyisin ole, vaan kaupankäynti keskittyy juomatuotteeseen, erilaisten julkisten ja yksityisten juhlien järjestämiseen sekä bändi-iltoihin. Nykyisellään henkilökunnan struktuuri on vakioitunut enemmän ja tulevan kymmenen viikon aikana tarkoitus onkin syventää omaa tietouttani enemmän baarin vuoropäällikön esimiestehtäviin.

1.1 Käsitteet

Restolution - Ravintolan käyttämä taustajärjestelmä, jonka kautta hallitaan varastoja, inventaariota, tuotteistusta sekä kassatoimintoja. Iso osa vuoropäällikön tehtävistä liittyy tämän järjestelmän hallitsemiseen.

Ravintolapäällikkö - Ravintolan toimesta, tuloksesta ja henkilökunnan työnjohdosta (Ammattinetti 2018). Vuoropäällikkö toimii ravintolapäällikön apuna näissä tehtävissä eri laajuusasteilla toimipaikasta riippuen.

Vuorovastaava - Anniskelupassin omaava henkilö, joka on operatiivisessa vastuussa baarin toiminnasta ja henkilökunnasta vuorossa, sekä toimii anniskelupaikan anniskeluluvan haltijan edustajana (Valvira 2018).

Misaaminen - Baarin valmistelu, joka suoritetaan aina alkupäivästä tai ennen baarin avausta. Tähän kuuluvat erilaisten hedelmien valmiiksi leikkuut, myyntikaappien täy-

töt, pohja- ja takakassojen tarkistuslaskenta ja täsmääminen sekä pääsääntöisesti huolenpito siitä, että kun baarissa on illemmalla kiirettä, kaikki pohjatyöt on tehty valmiiksi.

FiFo - ”First in, first out” eli päiväykseltään vanhempien tuotteiden järjestäminen myynnin etulinjaan niin, etteivät ne pääse pilaantumaan (Evira 2018)

Blokkari - Ravintolan liikkuva henkilökunnan jäsen, jonka tehtäviä ovat lasien ja astioiden keräys ja tiskaus baarista, jäiden hakeminen, kaappien täyttö ja baarityöntekijöiden tauottaminen.

Inventaario - Ennen baarin avausta kuun ensimmäisenä päivänä suoritettava laskenta, jossa lasketaan käytännössä kaikki toimipisteessä myytävä materiaali. Laskennan tarkkuus on aina baarista riippuvaista, mutta Bar Basessa pullo tuotteiden lisäksi lasketaan väkevämpien viinatuotteiden määrä senttilitrojen tarkkuudella. Laskennan jälkeen tiedot syötetään järjestelmään kirjanpitoa varten.

Key-keg - Kierrätettävästä materiaalista valmistettu uusi markkinoille tuotu olut-/siideritankki-malli, joka parempien tuotteen säilömisominaisuuksiensa lisäksi eliminoi tyhjien tankkien palautuksesta syntyvän logistiikan ja kulut. Tankin tyhjettyä sen voi ilmata tyhjäksi ilmanpaineesta, painaa kasaan ja kierrättää energiajätteenä (KeyKeg 2018).

2 Nykytilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Toimin tällä hetkellä toimipaikallani nimikkeellä baarimestari ja työtoimenkuvaani liittyvät pääasiassa myyntityö, ravintolan siisteys ja musiikista aukioloaikoina vastaaminen. Keskiviikkoisin ja perjantaisin kun ravintolassa on yleiset kuormapäivät, kuuluu töihini saapuvien kuormien vastaanottaminen ja varastoihin loogisesti järjestäminen. Perinteistä myyntityötä olen Helsingin keskustassa baaritiskin takana tehnyt jo kohta lähemmäs 10 vuotta, joten perinteisten drinkkien ja viinien tuntemuksen lisäksi osaan soveltaa tietoaani esim. luomalla asiakkaalle juoman hänen omien makumieltymystensä perusteella. Myöskin lisämyynnin tekeminen on minulle itsestäänselvyys, jolloin asiakkaalle tulee usein suositeltua shottia oluen viereen tai viinilasillisten sijaan kokonaista viinipulloa seurueelle. Asiakas on kuitenkin ravintolaan sisään astuessaan jo tehnyt ostopäätöksen, hän ei vaan välttämättä vielä tiedä mitä kaikkea sen lisäksi haluaisi. Minun tehtäväni on kertoa se asiakkaalle.

Työvuorot painottuvat pääasiassa päivä- ja iltavuoroihin, joista jälkimmäiset tosin voivat alkamisajankohdaltaan heitellä klo19 ja klo22 välillä. Päivävuoro eli baarin avausvuoro pitää sisällään baarin misaamisen siihen pisteeseen, että myynniltään vilkkaampia iltavuoron tunteja varten tuotekaapit ovat täytettyinä, pohjakassat laskettuina ja muut baarin materiaalit valmisteltuina. Myöskin iltapäivälehtien nouto ja mahdollisten erillisten raaka-aine hankintojen hoitaminen ovat usein avausvuoron tehtäviä.

Nykyisiin työtehtäviini nähden koen olevani enemmän kuin pätevä. Minua työssäni motivoi jatkuvat uudet haasteet ja kasvava vastuu, olettaen toki että työstä palkitaan asianmukaisesti. Työvuosieni aikana olen ehtinyt kaikenlaisia ravintola-alan tehtäviä hoitaa, ja nykyisessä yrityksessä ovat mielestäni hyvässä tasapainossa vakaan konsernin tuoma turva sekä riittävä autonomia baarin sisällä. Vaikka olenkin uusimpia taloon palkattuja vakituisia työntekijöitä, löydän itseni usein tilanteesta, jossa esimerkiksi neuvon vanhempaa työntekijää Excelin käytön kanssa, tai nuorimmaista extra-työntekijää jonkin drinkin reseptiikan kanssa. Toki kuten kaikkien baarien sisällä, myös Bar Basessa on omia käytäntöjä, jotka selviävät ainoastaan kysymällä ja tiedustelemalla muilta.

2.1.1 Työympäristö

Asiakaspaikkoja baarissamme on n.120 ja myyntipisteitä/-tiskejä yksi kappale. Järkevästi tiskin takana mahtuu työskentelemään kaksi myyntihenkilöä, jolloin viikonloppuisin ja yksittäisinä kiireiltoina iltavuorossa kolmas henkilö vastaa blokkamisesta, tauottamisesta ja lasihuollosta. Arkena avausvuoroa hoitaa yksi henkilö, kun taas ravintolan myyntien noususta johtuen viime vuodesta lähtien iltavuoroa on hoitanut kaksi baarimikkoa. Vakituksia työntekijöitä baarissa on 4 kappaletta, joihin lukeutuu ravintolapäällikkö sekä vuoropäällikkö. Näiden 4 henkilön lisäksi riveissämme toimii 3 vakiintunutta ekstratyöntekijää, joiden työsopimukset eivät vaadi mitään tiettyä tuntimäärää, vaan tunteja heille jaetaan sen mukaan, kun niitä vakituisilta työntekijöiltä jää.

Teemaltaan baari on rock-/metallimusiikkiin suuntautunut ja se näkyy vahvasti sekä interiörissä, että musiikissa. Päivisin soittolistalla soi kevyempää rockia ja punk-rockia, kun taas illan tullen teema vaihtuu raskaampaan hard-rockiin ja metallimusiikkiin päin. Asiakaskuntaan lukeutuu paljon musiikkipiireissä vaikuttavia tunnettujakin kasvoja aina roudareista artisteihin ja managereista keikkamyymiin. Tästä johtuen esimerkiksi oma n.10 vuoden työkokemukseni vastaavan genren baareista Helsingin keskustan alueella luo minulle vahvan siteen asiakaskuntaani, jota olen palvelut jo useita vuosia eri baareissa ja tapahtumissa.

Bar Base sijaitsee keskeisellä paikalla Kalevankadun ravintoloiden seassa, jolloin myös kilpailua luonnollisesti on. Useat baarit kuitenkin sulkevat ovensa arkena viimeistään klo:02.00., kun taas Bar Base pitää ovensa auki ma-to klo03.00. asti ja pe-su klo:04.00. asti. Tästä syystä viimeisille tunneille syntyy usein myyntipiikki, kun ympäröivät ravintolat tyhjenevät. Tällöin korostuu myös henkilökunnan ammattitaito ja valppaus tilanteessa, sillä ravintoloista poistuvaan kansaan mahtuu myös hyvin humaltuneita ihmisiä, joille ei enää voida anniskella.

2.1.2 Työssä kehittyminen

Tarkoitukseni on melko tiukalla aikataululla alkaa käymään lävitse vuoropäällikön viikoittaisia tehtäviä sekä käytännön suorittavissa vuoroissa, että toimisto- ja paperitöihin liittyvissä velvollisuuksissa. Toimipisteemme vuoropäällikkö viettää koko maa-

liskuun kesälomaansa, joten toimin samalla ravintolapäällikön oikeana kätenä. Olen samantyyppisiä tehtäviä tehnyt aikaisemminkin, mutta täysin eri taustajärjestelmillä ja metodeilla. Tähtäimessäni on edetä esimiestehtäviin suhteellisen pian, samalla myös pitäen silmällä ravintolapäällikön positioita muualla. Jotta tulevaisuudessa ravintolapäällikön työtehtävät sujuisivat helpommin heti alusta, on minun tässä vaiheessa hyvä tarkkailla esimiestäni samalla kun vastaanotan oppia vuoropäällikön tehtäviin. Uskon että kokemuksestani rivitason työntekijänä on suuresti hyötyä myös esimiestehtävissä, jossa suurimpana kehitystyönäni on nimenomaan esimiestyö (Sis-tonen 2008, 19). Minun tulee johtaa paitsi itseäni, myös alaisiani, jota itse teen mieluiten esimerkin kautta. Olen tämän tekniikan todennut itseäni alaisena miellyttävimmäksi keinoksi johtaa työryhmää.

Toimipisteellämme vuoropäällikön viikoittaisiin tehtäviin kuuluu ensisijaisesti tilausten hoitaminen. Tavarantoimittajia on useampia, joten vuoropäällikön täytyy käydä varastot lävitse ja tehdä täydentävät tilaukset joko verkossa erillisen tilausjärjestelmän kautta, tai sitten perinteisemmin puhelinsoitolla/sähköpostilla. Tämän työn tekeminen helpottuu huomattavasti, kun olen tehnyt työtä hetken niin, että tiedostan paremmin, kuinka paljon tuotteita keskiarvallisesti liikkuu viikon aikana.

Tuotteiden tilaamisen lisäksi niiden kirjanpidolliset toimenpiteet, eli kuormakirjojen sekä inventaarioiden Restolutioniin kirjaamisesta baarissamme kuuluvat vuoropäällikön työtehtäviin. Ravintolapäällikkö pääasiallisesti suunnittelee työvuorolistat, mutta niidenkin laatimiseen on minulle luvattu perehdytys. Lisäksi uusien tuotteiden syöttämiset järjestelmään, niiden hinnoittelu sekä itse kassaan siirtäminen kuuluvat Restolution koulutukseen. Toimiessani ravintolapäälliköstä seuraavana, minun on mahdollisesti hoidettava joitain palavereita esim. tuote-edustajien kanssa, mikäli ravintolapäällikkö ei itse pääse paikalle. Erilaisten sidosryhmien kanssa kommunikointi on muutenkin enemmän esillä kuin aikaisemmin. Olen aikaisempien toimeksiantojeni perusteella ravintola-alasta oppinut jo sen, ettei kontakteja ja suhteita voi olla liikaa, joten tätä kautta pystyn varmasti kartuttamaan myös kokemustani sidosryhmien tarjoamien sosiaalisten linkkien avulla.

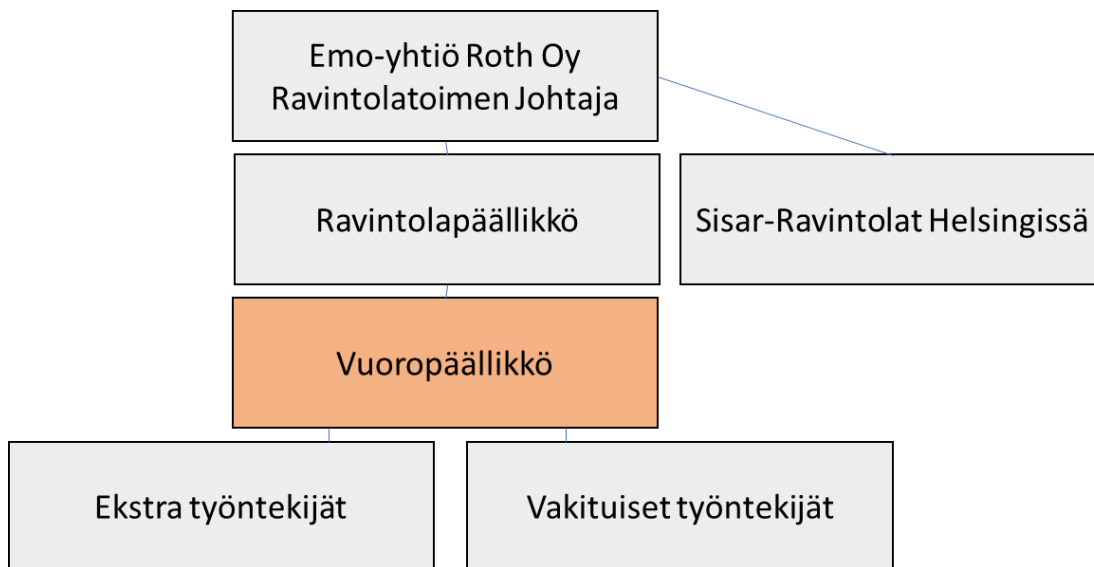
Alasta ja toimipaikasta riippumatta yritystoiminnan johtajuudessa on aina yksi sama tarkoitusperä: Tulosten aikaansaaminen. Ravintola- ja baarityö-ympäristössä, kuten monilla muillakin aloilla, hyvän tuloksen saavuttamiseksi on esimiesasemassa olevan henkilön pystyttävä luomaan viihtyisä työilmapiiri, jossa tuloksia saadaan aikaan (Sis-tonen 2008, 17). Omalla kohdallani tämä tarkoittaa jo tuttuja kollegojeni kanssa

käytävää keskustelua, kun olen vastuuvuorossa ja mm. jaan heille työtehtäviä. Baarimme henkilökunnalla on jo selkeä käsitys siitä, mitkä ovat päivittäisiä perustehtäviä ja millainen on päivittäisen myyntityön tavoite ravintolamme menestyksen kannalta. Tämä tarkoittaa, etten joudu liikaa harrastamaan suoraa johtamista, jolloin joutuisin neuvomaan kollegojani joka käännteessä ja jokaisen ongelman kanssa. Tämä mahdollistaa minulle keskittymisen toiminnan varsinaiseen kehittämiseen, eikä minusta tule ”paloesiimestä”, joka Laurentin (2006, 54) määritelmän mukaan joutuisi juoksemaan tilanteesta tilanteeseen toimien alaistensa apuna ”sammuttamassa paloja”. Tällöin paitsi minun itsekehitykseni esimiehenä kärsisi, myös alaisteni oma-aloitteisuus jäisi vähemmälle.

Iso olennainen kehityskohde omassa esimiestyössäni tietenkin on asiakastyytyväisyyden kehittäminen ravintolassamme. Asiakaspalvelijan ammattimaiseen osaamiseen kuuluvat muun muassa tuotetietoisuus, sosiaalinen aktiivisuus sekä halu tehdä asiakaspalvelutyötä ja tuottaa asiakkaalle hyvä palvelukokemus (Koppinen ym. 2002. 226). Nämä asiat mielestäni hallitsen hyvin ja olen niistä myös positiivista palautetta saanut. Nyt haasteeni on johtaa, valvoa ja opettaa alaisiani toimimaan samoin, jolloin ravintolamme liiketoiminta hyötyisi vielä enemmän.

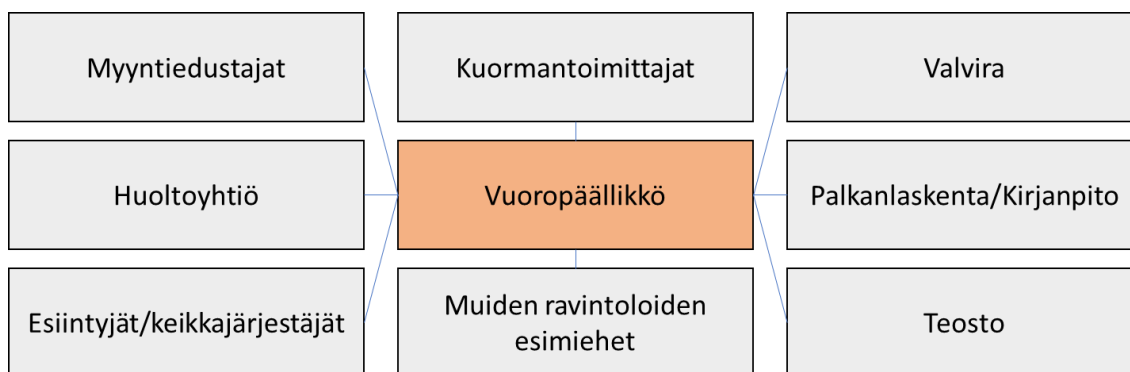
2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Baarimme sisäiset sidosryhmät ja hierarkia ovat melko yksinkertaisia ja perinteisiä pienen ravintolan rakenteelle. Niihin kuuluvat osa-aikaiset eli ekstra-työntekijät, vakituiset työntekijät, vuoropäällikkö, ravintolapäällikkö ja tornin huipulla Jyväskylästä hallinnoiva omistajayritys R. Ruth Oy (R. Ruth 2018) (Kuvio 1). Roth Oy:n toimialaan kuuluu paljon muutakin kuin ravintola-alaa, mutta suurimmista baaria koskevista päätöksistä päättää ravintolatoimen johtaja, joka vastaa yhtiön koko Suomen ravintola-alan toimipisteistä. Näitä on Helsingissä yhteensä 3. Ravintolatoimen johtaja vierailee Helsingissä noin kerran kuussa kokoustamassa ravintoloiden ravintolapäälliköiden kanssa.



Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät

Molemmat päälliköt ovat käytännössä päivittäisessä kontaktissa työntekijöiden kanssa, vähintäänkin päivä- ja iltavuoron vaihdos-vaiheessa. Tällöin päällikkö pystyy päivittämään työntekijän ajan tasalle mahdollisista muutoksista, uusista tuotteista tai vastaavista akuuteista asioista. Koska Ravintola Villi Wäinö (toinen Helsingin sisarbaari) sijaitsee suoraan Bar Basea vastapäätä, myös heidän kanssaan yhteistyö on tiivistä esim. jonkin tuotteen loppuessa, sairauslomapaikkauksissa tai turva-asioissa.



Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät.

Vuoropäällikön toimessa tehtäviini kuuluu yhteydenpito melko laajan repertuaarin erilaisia sidosryhmiä kanssa. Myyntiedustajien kanssa kokoustetaan tasaisin väliajoin

ja käydään eri sesonkien tarjous- ja uutuustuotteet lävitse. Kuormantoimittajien kanssa kommunikoidaan viikoittain tilauksia tehdessä ja kuormapäivästä sovittaessa. Valvira on enimmäkseen tiedonlähde tällä hetkellä kovan syynin alla olevien anniskelulainsäädäntöjen takia, mutta aika ajoin valvontavirasto lähettää tarkastajan ravintolaan tarkistamaan, että kaikki tapahtuu lain pykälän mukaan. Palkanlaskentaan lähetetään työntekijöiden tuntitiedot kahdesti kuukaudessa ja koska sama taho hoi-
taa myös ravintolan kirjanpidon, kaikki muut tärkeät paperit esim. työntekijöiden verokortit toimitetaan samalla. Kirjanpitäjän kanssa tulee vuoropäällikön olla hyvissä yhteyksissä, jotta mahdolliset dokumenttisotkut saadaan selvitettyä mahdollisimman pian ja nopeasti.

Teosto ei varsinaisesti ole yhteyksissä kuin kerran vuodessa, jolloin Teosto-luvat soitet-
tavaa musiikkia varten hankitaan (Teosto 2018), mutta viime vuosina myös Teos-
tolla on ollut tapana tehdä tarkastuksia. Bar Basessa järjestetään tasaisin väliajoin
live-esiintymisiä, joiden laskutus useimmiten on päälliköiden sovittava erikseen.
Yleensä bändit laskuttavat jälkeinpäin, mutta esimerkiksi bensarahoja maksettaessa
voi olla, että päällikön täytyy laatia käteiskuitti paikan päällä. Bar Base sijaitsee
vanhassa rakennuksessa, joka vaatii tuon tuosta jonkinlaista pientä pintaremonttia ja
huoltoa, saatikka sitten viikonlopun vapaista hullaantuneen juhlaväen aika ajoin ai-
heuttamat vahingot vaativat aktiivista yhteydenpitoa huoltoyhtiöön. Minun on tärke-
ää tietää mikä rakennuksessa teetetävistä huoltotoista kuuluu taloyhtiölle ja mikä
omalle yrityksellemme. Helsingin keskustan ravintoloiden työntekijäkunta on melko
tiivis yhteisö, jolloin muiden ravintoloiden esimiesten kanssa asioista keskustelemalla
voi oppia hyvinkin paljon siitä, miten asiat hoidetaan muualla, ja miten sitä kautta
mahdollisesti soveltaa näitä keinoja omalla toimipisteellään.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjamerkintöjä tuotetaan n.3-5 päivältä viikossa riippuen työpäivien määrästä ja niihin sisältyneistä tehtävistä. Viikonlopuilla on myynnillisesti enemmän tapahtumia ja sosiaalisia tilanteita asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, kun taas viikolla korostuu enemmän vuoropäällikön uusiin tehtäviin tutustuminen ja niissä itseni kehittäminen.

3.1 1. Seurantaviikko

Maanantai 12.03.2018

Aloitin viikkoni iltavuorolla, joskin normaalin klo19.00 aloittamisajan sijaan saavuin työpaikalleni jo klo16.00. Sillä ravintolapäällikkö oli kyllä kerännyt tilauspohjapapereille baariin tehtävät tilaukset, mutta ei ollut ehtinyt toimittaa tilauksia myyntipalveluihin. Otin tehtäväkseni syöttää Hartwallin, KesPron sekä Heinon Tukun tilaukset online-järjestelmiin, sillä jotta kuormat saataisiin perille viikon ensimmäiselle kuormapäivälle (keskiviikko) on tilausten oltava tehtynä maanantaina klo17.00 mennessä. Ravintolapäällikkö oli merkinnyt selkeästi tilauspohjiin mitä tarvitaan ja paljonko, joten homma sujui suhteellisen nopeasti. Maaliskuu on päivä- ja after work-myyntien osalta ollut hiljaisempaa keuhkojen säiden takia, joten ilmoitin kollegalleni, että hän voi halutessaan lähteä kotiin, sillä baari ei vaadi kahta baarimikkoa ennen iltaa, kun myöhäisempi iltavuoro tuleekin jo vuoroon.

Tiistai 13.03.2018

Ravintolapäällikkö pyysi minua päivittämään viikoittaista siivouslistaamme, mikäli ilta on myynnillisesti hiljainen. Toisen työntekijän hoitaessa myyntityötä otin siivouslistan työn alle ja loin sunnuntaista torstaihin ulottuvan listan (liite 1), johon jokaiselle päivälle on jaettu omat siivoustyönsä, jotka työntekijä työn suoritettuaan kuittaa nimikirjoituksellaan. Listassa on otettu huomioon keskiviikon kuormapäivä asettamalla varastojen järjestely sunnuntain työksi, jolloin keskiviikkona saapuva kuorma on helppo kiireessäkin purkaa varaston hyllyille. Asetin listan näkyville henkilökunnan tilojen sisäänkäynnille, jolloin jokainen vuoroon saapuva sen varmasti huomioi. Suh-

teessa päivän myynnillisesti hiljaisempien tuntien määrään listan päiväkohtaiset tehtävät ovat toteutettavissa, vaikka työntekijä olisi yksin töissä. Iltavuoroissa kuitenkin pääsääntöisesti on kaksi ihmistä töissä, joten työtunteja on mahdollista tehostaa säännöllisillä siivoustöillä. Loppuilta kului melko rauhallisesti baaritiskillä myyntitöissä.

Keskiviikko 14.03.2018

Keskiviikon kuorman vastaanoton takia aloitan vuoroni puoli tuntia aikaisemmin, jotta ehdin baarin päivittäisten avaustoimenpiteiden lisäksi tarkistaa, järjestellä ja kuitata saapuvat kuormat. Kun sekä Hartwall, KesPro, Heinon tukku ja Laitilan Panimo olivat saaneet kuormansa purettua, kävin läpi kuormakirjoista, että kaikki raportoidut tuotteet varmasti olivat toimitettu. Tämän jälkeen ravintolapäällikön opastuksella tehtäväni oli opetella kuormakirjojen kirjaus Restolution-järjestelmään.

Restolution Revolutionary restaurant data solutions by Soft>Contact

Seuranta Työt Asetukset Ylläpito Ohje Mita haluat tehdä?

Kuormakirjat

HUOM. Vahvistettua kuormakirjaa ei saa poistettua eikä avattua uudelleen. Tee uusi kirjaus oikaistakseen varastosaldot.

Tallenna kuorma Kuormakirjat Tilaukset Raportit

+ Uusi Tallenna Peruuta

* = Pakollinen tieto

Tila Käsitteilyssä Vahvista

Toimituspäivä 15.03.2018 Varasto Base Bar

Inimittäjä APAC Nuts Kirjaisija Kati Mattsson

Kommentti

Näytä päivittä ostohintoja tuotteille

Näytä kaikki tuotteet Tuotevalinta lukijalla Lisää nmi

Varastotuote	Määrä (TY)	TY	Määrä (Varastoy...	Varastoyks.	Hinta / varastoyks.	Hinta + alv	%	Määrä (Säykset)	Yht.	/LV/ila
			0		0.00	0.00	0.00 %		0.00	0.00
									0.00	0.00

Kuvio 3: Restolutionin kuormakirjojen kirjaustyökalu

Prosessi on melko yksinkertainen, Restolutionin ”työt” ja ”kuormakirjat” valikoista löytyy valmis pohja (kuva 1), josta asetetaan oikea toimittaja ja valitaan kirjattavat tuotteet sekä niiden määrät. Tämän jälkeen kuormakirjojen paperiset versiot arkistoidaan toimistoon. After-work asiakkaita alkoi lipua baariin sisään jo aikaisessa vaiheessa, joten loppupäivä meni myyntitöissä.

Lauantai 17.03.2018

Lauantaina oli ohjelmassa erään pitkäaikaisen kanta-asiakkaan 30-vuotis syntymäpäivä juhlat, joita varten minun tuli ensinnäkin varmistaa jallukellarin (baarin perällä sijaitseva ”kabinetti-tila”) siisteys, sillä paitsi että sitä tulnaisiin käyttämään juhlijoiden yksityistilana, se myös palveli back-stagena illan kahdelle esiintyvälle bändille. Otin selvää myös bändien jäsenien määrästä, jonka avulla pystyin suunnittelemaan sopivan määrän esiintyjille erikseen tarjottavia olut-juomia. Suunnittelin myös päiväsankarille vain kyseisenä iltana toimivia drinkkilippuja kiitoksena pitkästä asiakkuudesta. Pitkät ja vahvat kanta-asiakkuudet ovat tänä päivänä baarien kantava voima varsinkin mitä tulee arkipäivien myynteihin. Vuoropäällikön tehtävä on ylläpitää ja keksiä uusia keinoja vahvistaa näitä asiakkuuksia.

Viikko 1:n yhteenveto

Alkuviikosta sain pienen pintaraapaisun Restolution-ohjelmaan ja sen kuormakirjatoimintoihin. Samalla ravintolapäällikkö kävi minulle läpi miksi niiden kirjaaminen on ehdottoman tärkeää ja tarkkaa, sillä isommat lyöntivirheet vaikeuttavat suuresti esimerkiksi kuukausittaista inventaariota, kun epäkohtia joudutaan kaivamaan viikojen takaa. Sain myös käyttää omaa harkintaa ja luovuuttani henkilökunnan siivouslistaa luodessani, sillä työympäristöni tunteminen ja aikaisempi työkokemus olivat avainsanoja tehtäväni kohdalla. Tuntemalla kollegojeni työtapoja ja ympäristöäni seuranneena pystyin luomaan aikataulullisesti loogisimman ja toimivan työlistan. Kiireisen viikonlopun aikana sain toimia päällikön ominaisuudessa tapahtumaa ja esiintymisiä organisoivana tahona, aina lavatekniikan järjestelystä kollegojeni järkevään työjakoon. Seuraavalla viikolla valikoimiimme on saapumassa uusia juomatuotteita, jotka minun täytyy rekisteröidä kassajärjestelmään, luoda kassoille tuotenäpäimet, laatia mainostaulut, sekä informoida henkilökuntaa tuotteista ja siitä millä myyntinimikkeillä niitä kannattaa asiakkaalle mainostaa.

3.2 2. Seurantaviikko

Keskiviikko 21.03.2018

Työviikkoni alkoi baarin avausvuorolla ja tiedossa oli myös kuormien vastaanotto. Sekä Diamond Oy:n, että Heinon Tukan kuormissa saapui uusia tuotteita, jotka sain

ottaa viikon työkohteikseni. Koska ravintolapäällikkö saapuisi töihin vasta torstaina, enkä siksi voisi vielä opetella tuotteiden järjestelmään syöttämistä, keskityin uusien tuotteiden mainostaulujen suunnitteluun ja luomiseen. Ravintolan sisällä mietoja alkoholituotteita mainostaessa saa mainoksessa näkyä alkoholijuomien tuotenimet, - tiedot ja tuotteen hinta (Valvira 2018). Ennen mainosten tulostamista jouduin vielä tarkistamaan Valviran sivuilta ovatko ne täysin lainmukaiset. Samalla perehdyin hie- man syvemmin 01.03.2018 uudistuneeseen anniskelulainsäädäntöön, sillä joitain merkittäviä muutoksia on astunut sen myötä voimaan myös markkinoinnin puolella. Muun muassa lyhytaikaisemmistakin mietojen alkoholijuomien kampanjoista ja juo- matarjouksista saa ilmoittaa ja mainostaa myös anniskelupaikan ulkopuolella (Valvira 2018). Loppupäiväni meni baaria valmistellessa illan myynteihin, sillä Testament- metalliyhtye oli loppuunmyynyt esityksensä eräässä lähellä sijaitsevassa esiintymissa- lissa, ja loppuillasta oli odotettavissa suuria määriä esityksestä poistuvia asiakkaita.

Torstai 22.03.2018

Torstain iltavuoroni alkoi selvitystöillä, sillä yksi uusista hanatuotteistamme, Ballast Point panimon Sculpin Indian pale ale, saapui uudenlaisessa PubKey-tankissa, jollais- ta ei baarissamme vielä ollut nähty. Tämä käytännössä tarkoitti sitä, ettei meillä myöskään ollut siihen tarkoitettua liittintä, jolla olut saataisiin liitettyä olutlinjastoon ja asiakkaille myytäväksi. Näin ollen jouduin soittamaan Diamond Oy:n edustajalle ja tiedustelemaan pystyisikö hän toimittamaan tarvittavan liittimen mahdollisimman pian. Sainkin toimituksen perille jo samana päivänä, jolloin pystyin saman tien pese- mään olutlinjan edellisen tuotteen jäljiltä ja kytkemään Sculpin IPA:n myyntivalmiu- teen. Tämän jälkeen aloin luoda itsekseni tiivistelmää tuoteselosteesta, jonka asetin henkilökunnalle nähtäväksi. Siinä kävin lyhyesti läpi oluessa käytetyt humalat, val- mistusmaa, oluen alkoholipitoisuus sekä erilaiset makuvivahteet. Nämä tiedot pystyin melko helposti poimimaan valmistajan kotisivuilta, joskin jonkin tasoinen kritiikki kannatti pitää mielessä, sillä toki valmistaja haluaa omaa tuotettansa myydä mahdol- lisimman hyvin ja ylistävillä kuvaelmilla. Lopun iltaa suoritin perinteistä myyntityötä.

Perjantai 23.03.

Perjantaina iltavuoroni alkoi ravintolapäällikön koulutuksella uusien tuotteiden jär- jestelmään kirjauksesta. Restolutionin kautta haetaan esille listaus olemassa olevista tuotteista ja valitaan ”Luo uusi”. Tämän jälkeen ohjelma avaa uuden tuotteen luon- tisivuston, joka vaatii tietyt tiedot uudelta tuotteelta. Suurin osa tiedoista on esitäy-

tetty, mutta tietyt kohdat kuten varastotuotteen yksikkö (tankki, kori, laatikko jne.) täytyy aina määritellä erikseen. Restolution on hintojen suunnittelussa erittäin käytännöllinen työkalu, sillä syöttämällä tuotteen arvonlisäverottoman hinnan tietoihin, se laskee mm. kateprosentit ehdotetuille hinnoille automaattisesti. Hintaa uudelle tuotteelle määrittäessä tulee määrittää myös mahdolliset erilaiset hintaluokat, esimerkiksi Bar Basessa meillä on käytössä ”normaali asiakkaiden”-hintaluokka, ”kanta-asiakkaiden”-hintaluokka, sekä henkilökunnan hintaluokka.

Uuden tuotteen luomisen jälkeen täytyy itse kassalle tuoda tieto tuotteesta ja luoda vielä myyntinäppäin. Restolutionin kautta pystyy avaamaan kassakoneen kassanäkymän tietokoneen ruudulle, jossa sitä pystyy muokkaamaan mieleiseksensä. Tuotenäppäimelle pystyy määrittelemään oman nimensä, joka toki kannattaa olla mahdollisimman lyhyt, ytimekäs ja kuvaava, myytävä tuote samalla huomioon ottaen (Esim. Sculpin IPA 7%). Lopuksi näppäimen värin voi päättää, jos kassalla on esim. tietyt ryhmät (hanatuotteet, väkevät alkoholit jne.) kategorioitu värikoodein.

Viikko 2:n yhteenveto

Tämä viikko piti sisällään paljon uutta atk- ja toimistotyöskentelyn puolella. Uuden tuotteen luominen esimerkiksi tulee vaatimaan useamman toistokerran käytännössä, jotta rutiini löytyy ja asiat muistuvat päähän. Restolutionin tuotteen hinnanmäärittely-toiminnossa mielestäni erittäin käytännöllistä oli juuri kateprosenttien tarkistaminen, sillä järjestelmään pystyi erikseen vielä säätämään toivotun kateprosenttirajan (esim. 70%), jolloin järjestelmä itse ehdottaa kateprosentin mukaista hintaa tuotteelle. Tällöin täytyy toki ottaa huomioon tuotteen myyntivolyymi ja se, onko tuotteesta tarkoitustakaan saada kohtuullista katetta, vai onko kyseessä enemmänkin palvelutuote.

Ensi viikolla tavoitteenani on tarkastella työvuorolistojen suunnittelua ja valvonnan alla laatia baarimme henkilökunnan työvuorot seuraavalle kolmen viikon jaksolle. Tällöin joudun ottamaan ensinnäkin selvää muiden vapaatoiveista, huomioimaan tulevia tapahtumia sekä hahmottamaan viikon eri rutiinit, jotka luovat omat variaationsa työvuorolistaan.

3.3 3. Seurantaviikko

Maanantai 26.03.2018

Viikkoni alkoi työvuorolistan luontia varten tarkoitettuun ohjelmaan MaraPlan:iin tutustuen. Ohjelma avaa uutta työvuorolistaa luodessa tyhjän kolmen viikon kalenterin, jota lähdetään muokkaamaan. Ohjelmaan on myöskin ennalta tallennettu tiettyjä oletusarvoja, kuten jos listaan kirjaa jollekin päivälle merkinnän ”ilt”, ohjelma ymmärtää käyttäjän tarkoittavan iltavuoroa ja oletusarvoisesti asettaa työvuoron keston klo:19-04 kestoiseksi. Muita hyödyllisiä pikamerkintään tarkoitettuja lyhenteitä ovat mm. ”aam” ja ”pok”, eli aamuvuoron ja ovimiehen vuoromerkinnät. Päiväkohtaisesti vuoroja pääsee hienosäätämään 15 minuutin tarkkuudella.

Helpoin tapa aloittaa vuorolistojen teko oli aloittaa tiedustelemalla vakituisten työntekijöiden vapaatoiveet. Tällä hetkellä, kun vuoropäällikkö on kesälomillaan ja toinen vakituinen työntekijä sairaslomalla, oli minun pyydettävä vain ravintolapäälliköltä hänen vapaatoiveensa ja merkittävä omat vapaapäiväni, jotka tosin koostuvat lähinnä kouluni lähituntien perusteella. Vapaiden listaan merkkäämisen jälkeen luontevinta oli täyttää minun ja ravintolapäällikön vuorot koko kolmen viikon ajalle, jolloin nähtäväksi jäisi, kuinka paljon vuoroja jäisi jaettavaksi osa-aikaisille ja ekstratyöntekijöille. Tässä vaiheessa oli after-work alkanut jo ja baarissa oli melkoisesti asiakkaita. Keskityin loppuvuoroni myyntityöhön.

Tiistai 27.03.2018

Aamuvuoroni baarin misaus-rutiinien jälkeen jatkoin vuorolistojen suunnittelua. Peruskäytäntö vuorolistojen julkaisussa on, että listat tehdään aina kolmeksi viikoksi eteenpäin ja uudet listat julkaistaan aina viikkoa ennen niiden aloituspäivää (Eräsalo 2011, 74). Kolme osa-aikaista työntekijää täyttivät vapaina olleista vuoroista suurimman osan, joskin neljä vapaaksi jäänyttä iltavuoroa sijoittuivat viikonlopuille, jolloin hyvistä ekstratyöntekijöistä on ravintoloiden välillä kilpailua. Tunnen kuitenkin erään pitkään alalla vaikuttaneen baarityöntekijän, joka oli vasta lopettanut edellisessä työpaikassaan. Otin häneen yhteyttä ja sain kuin sainkin hänet lupautumaan vapaana olleisiin vuoroihin. Tässä korostuu hyvin pitkään alalla Helsingissä itsenkin työtä tehneenä omien kontaktieni hyödyllisyys esimiestyössä, sillä erilaisten työnvälitysyhtiöiden (Staffpoint, Smile jne.) kautta työntekijöiden palkkaaminen on suhteessa melko kallista verrattain, jos työntekijän kanssa voidaan solmia työsopimus suoraan ilman välikäsiä. Uuden työntekijän astuessa myyntitiskin taakse on vain otet-

tava huomioon tämän henkilön perehdyttäminen baarin käytäntöihin, vaikka työn perusasiat olisivatkin kunnossa. Tästä syystä asetin itseni iltavuoroihin hänen kanssaan, jotta voin varmistaa, että itse valitsemani työntekijä selviytyy asianmukaisesti työvuoroistaan, ja saa riittävän perehdytyksen.

Säättäessäni työvuorojen alkamis- ja lopetusajankohtia lisäsin pienen neuvottelun jälkeen torstain avaamisvuoron ajankohtaa puoli tuntia aikaisemmaksi, sillä parin kuukauden tarkkailun jälkeen totesimme yksimielisesti, että Veikkauksen rahapelikone kannattaa tyhjentää nimenomaan torstaisin, jolloin koneesta talteen otettavat kolikot voidaan hyödyntää viikonlopun vaihtorahapohjana. Vielä ennen vuorolistojen hyväksyntää ja julkaisua minun oli vahvistettava osa-aikaisilta työntekijöiltä heille määräytyneet työvuorot. Lähtökohtaisesti heidän kanssaan on sovittu, että jos he eivät erikseen ilmoita jotain aikaa epäsovivaksi, kaikki ravintolalta liikenevät tunnit saa heille vuorolistoihin merkata. Sain kaikilta kolmelta vahvistukset vielä saman päivän aikana, jolloin pystyin hyväksyttämään listan ravintolapäällikölläni, ja tulostamaan fyysiset listat niille tarkoitettuun kansioon. Tämän jälkeen ilmoitin kollegoilleni yhteisellä keskustelufoorumillamme, että listat ovat nyt valmiit ja he voisivat merkata ne omiin kalentereihinsa.

Perjantai 30.03.2018

Minulla piti alun perin olla iltavuoro klo:19.00 alkaen, mutta ravintolapäällikön äkillisen sairastumisen seurauksena jouduin reagoimaan hyvinkin nopeasti parin tunnin varoitusajalla puuttuvaan aamuvuoron tekijään. Totesin, että helpoiten asia hoituu, kun menen itse tekemään aamuvuoron ja samalla työstän iltavuoroon työntekijän itseni tilalle. Se ei todennäköisesti tulisi olemaan helppoa tällaisella varoitusajalla, mutta toisaalta on pitkäperjantai, eli pyhäpäivä, jolloin työntekijälle maksetaan työtunneista tuplapalkkaa. Kun sain tietooni, että ravintolapäällikön sairausloma jatkuisi kolme päivää, otin hoitaakseni korvaavan työntekijän myös lauantain iltavuoroon. Parin puhelun jälkeen onnistuin löytämään sisar-ravintolamme Villi Wäinön henkilökunnasta henkilön, joka suostui iltavuoroihin viikonlopuksi. Tämä toimi hyvänä ratkaisuna myös palkanmaksun puolesta, sillä meillä on sama palkanlaskija ja yrityksen johto, jolloin kaikki virallinen palkanmaksun osalta pystyttiin hoitamaan yrityksen sisäisesti. Koska kyseessä oli pitkän pääsiäis-viikonlopun ensimmäinen päivä, misasin baarin mahdollisimman täyteen myytävää tuotetta niin, ettei illan aikana tulisi tilanetta jolloin joku työntekijä joutuisi lopettamaan myyntityönsä tuotekaappien täytön

takia. Vuoroni viimeiset pari tuntia suoritin myyntityötä, kunnes iltavuoro saapui töihin.

Viikko 3:n yhteenveto

Työviikkoni kehittämiskohteena olivat tällä kertaa työvuorojen järjestelytoimenpiteet, sekä työvuorolistojen suunnittelu. Vaikkakin itse MaraPlan-ohjelmistoon tutustuminen vei aikaa jo yhden työpäivän verran, on tuntumani käyttöliittymään jo paljon parempi. Ajallisesti työvuorolistojen tekeminen oli paljolti työntekijöille soitte-
lua ja tiedustelutyötä, kun taas itse tietokoneella tehtävä työmäärä oli suhteessa nopeasti hoidettu. Olen tehnyt baarillamme töitä jo reilun vuoden ajan eri vuoroissa, joten päivien työvuorojen rakenne oli minulle selkeä listoja tehdessä, mikä taas helpotti kokonaiskuvan luomista. Tärkeänä koin myös ottaa selvää, mitä muualla Helsingissä tapahtuu tulevien viikkojen aikana, jotta pystyisin reagoimaan mahdollisella työvoima-vahvuuden lisäyksellä.

Sattumalta samalle viikolle, kun tarkoitukseni oli syventyä työvuorojen rakenteeseen ja työntekijöiden organisointiin, tuli hyvin nopealla varoitusaajalla ajankohtaiseksi hoitaa työvuoroon sairausloman tuuraaaja. Tällöin pääsin soveltamaan omaa sosiaalista verkostoani oman työpaikkani vuorojen täyttämiseen.

Tulevalla viikolla tehtäväkseni on annettu ainakin hanapesulistan luominen niin, että siinä näkyvät kaikki hanatuotteet, niiden pesupäivät ja -aikavälit, sekä eri olutlaatu-
jen pesuaika-suositukset. Työvuorolistojen mukaan minulla on paljon ilta- ja yövuoroa ensi viikolle tiedossa, joten työmääräni tulee olemaan valtaosin myyntityötä, mutta kuten tällä viikolla hyvin tuli ilmi, voivat tilanteet muuttua työvuorojen suhteen hyvinkin nopeasti. Ravintolaamme valitaan ensi viikolla myös tulevan vuoden viinituotteistus ja siitä pidetään maistajaistilaisuus, jonka yhteydessä useamman maahantuojan viineistä valitaan kaikkia neljää konsernin ravintolaa tyydyttävä sopimusentarjoaja. Ravintolapäällikköni kutsui myös minut osallistumaan kokoukseen ja maistatuksiin antamaan mielipiteeni ja tutustumaan samalla konsernimme muuhun johtoon.

3.4 4. Seurantaviikko

Maanantai 02.04.2018

Ravintolapäällikköni oli kiireinen alkuviikosta järjestellessään asioita viininmaistajaisia varten, joten otin asiakseni uuden selkeämmän hanapesulistan luomisen. Pitkien pääsiäispyhien takia päivä tulisi mitä suurimmalla todennäköisyydellä olemaan melko rauhallinen asiakasmäärien suhteen, joten minulla olisi hyvää aikaa työskennellä toimiston koneella. Edellisessä pesulistassa ei ollut kaikille hanoille omaa sarakettansa, jolloin paperin sivuun oli tehty satunnaisia merkintöjä, jotka tekivät listasta melko epäselvän seurata. Uuteen hanapesulistaan (Liite 2) loin jokaiselle hanalle (jotka itse pesemme) oman sarakkeensa, johon tulee merkata hanapesun päiväys ja omat nimikirjaimet. ”Hartwall”-sarake löytyy listasta erikseen, sillä Hartwallin omat huoltomiehet käyvät n.1,5 kuukauden välein pesemässä Karjala-, Strongbow-, lonkero-, New castle- ja Heineken-hanat. Tällöin näiden ns. ”perushanojen” pesupäivä merkaataan Hartwall-sarakkeeseen, jotta voidaan seurata myös Hartwallin pesupalveluiden täsmällisyyttä. Jos pesuaikojen välit alkavat venyä, on tärkeää, että ainakin New Castle Brown Ale:n olutlinjasto pestään säännöllisesti. Sopiville pesuväleille on hankala antaa mitään absoluuttisen oikeaa mitta, sillä oluen säilyvyys ja maun tasalaatuisuus vaihtelevat hyvin olutkohtaisesti. Asetin pesulistan näkyville henkilökunnan tiloihin, missä sen täyttö ja seuraaminen myös muistuvat kaikille mieleen. Loput vuorostani jatkoin siistimällä ravintolan terassia edustuskuntoon.

Torstai 05.04.2018

Sovimme päälliköideni kanssa että avaan baarin klo:14.00, hoidan perinteisen baarin valmistelun ja klo:16.00 iltavuoro tulisi töihin, jolloin pääsisin itse osallistumaan samaan aikaan alkavaan viininmaistajais-tilaisuuteen, jossa kuuden eri maahantuojan tarjoamista tuotteista ja sopimuksista valittaisiin tulevalle vuodelle konsernin kaikkiin ravintoloihin myytävät viinit. Autoin ravintolapäällikköäni esivalmisteluissa, sillä konsernin ravintolatoimenjohtaja tulisi myös osallistumaan kokoukseen, ja hän on hyvin tarkka järjestelyiden sujuvuudesta. Kokous aloitettiin käymällä läpi kulunutta vuotta viinimyynnin suhteen ja sitä, miten hyvin Servaalin kanssa vuosi sitten kirjoitettu sopimus on tullut täytäntöön. Tämän jälkeen aloimme käydä tarjous kerrallaan maahantuojaia lävitse, samalla maistaen kunkin tarjoajan viiniehdotukset. Viinien maun ja hinnan lisäksi lopulliseen valintaan tulisi vaikuttamaan myös erilaiset tarjouksissa esitetyt viinikoulutukset, henkilökunnan koulutusmatkat, ostohyvitteet, markkinointirahat ja -materiaalit, sekä maahantuojiensa omat mahdolliset sopimusehdot, kuten pidettävät kampanjat tai vaadittu viinin myyntimäärä. Kuudesta ehdokkaasta esille nousivat vahvasti Servaali sekä Arvid, joiden sopimukset eivät kuiten-

kaan sellaisinaan olleet hyväksyttäviä, vaan lopullista päätöksentekoa lykättiin myöhemmälle ajalle, jotta edustajien kanssa saadaan hiottua sopimukset molempia osapuolia tyydyttävään muotoon. Eräs tarjouksista esimerkiksi erosi muista siinä mielessä, että he olivat valmiita tarjoamaan kaksi koulutusmatkaa siinä ajassa, missä muut vain yhden. Valitettavasti viinien sisäänostohinnat eivät olleet kilpailukykyisiä kahden kärkitarjouksen kanssa.

Perjantai 06.04.2018

Koska pääsiäisviikonloppu jatkui maanantain pyhäpäivään asti, myös keskiviikon normaalin toimituspäivän tilaukset täytyi tehdä jo edellisen viikon torstaina. Koska pitkän viikonlopun tuotemenekkiä on aina hieman vaikea ennustaa, päätimme tilata keskiviikolle vain pakolliset täydennykset ja käyttää perjantain toimituspäivän hyödyksemme tehdäksemme sellaiset tilaukset, jotka vastaisivat parhaiten tarpeisiimme. Näin ollen perjantain iltavuorostani ensimmäiset kaksi tuntia käytin kuormarullakoiden purkamiseen ja varastojen organisointiin. Koska ravintolamme on jo lähettänyt ilmoituksen uusien klo:05.00 aukioloaikojen käyttöön otosta, on odotettavissa, että Valvira lähettää lähiaikoina tarkastajan tekemään rutiinitarkastuksen baarin lupapaperihin ja henkilökunnan anniskelupasseihin. Tämänkin takia myös varastojen on oltava asian mukaisessa järjestyksessä, sillä tarkastajilla on tapana myös huomauttaa sotkuisista varastotiloista tai lattialla säilytettävistä tuotteista Valviran laatiman ohjesäännön mukaisesti (Valvira 2018). Ilta vilkastui nopeasti, joten siirryin myyntipisteelleni suorittamaan myyntityötä vuoroni loppuajaksi.

Viikko 4:n yhteenveto

Alkuviikosta loin ravintolapäällikön pyynnöstä uuden selkeämmän hanapesulistan, jota tehdessä minun täytyi pitää mielessäni, ettei lista saisi olla liian monimutkainen pesuaikojen seurannan suhteen, vaan lyhyellä ohjeistuksella motivoida henkilökunta seuraamaan oluthanojen pesuaikataulua omatoimisesti ja osana viikkorutiinejaan. Painotin myös heitä informoidessani uudesta listasta, että hanapesut on hyvä keskittää arkipäiville, vaikka ohjeistuksen mukainen kolme viikkoa ei aivan olisikaan täytynyt. Tämä lähinnä sen takia, ettei pesua tarvitsisi alkaa suorittaa viikonloppuna, jolloin kaikkien tuotteiden soisi olevan saatavilla, ja varsinkin kiireisinä myyntitunteina.

Viinien maistajais- ja valintakokouksesta oli minulle suuri hyöty lähinnä sosiaalisen verkostoitumisen kannalta, vaikkakin pääsin myös vaikuttamaan oman toimipisteeni tuotteistukseen. Sain tavata kaikkien muidenkin ravintoloiden päälliköt sekä konsernimme ravintolatoimen päällikön konsultteineen, jolloin pääsin esittelemään itseni, osaamiseni ja tavoitteeni tulevaisuuden suhteen. Tällaiset tilaisuudet ovat erinomaisia hetkiä tuoda itsensä tunnetuksi, kun jatkossa toimipisteisiin tehdään esim. uusia päällikkövalintoja.

Tulevalla viikolla palaamme normaaliin rytmiin pitkien pyhien jälkeen. Tarkoitukseni on seurata miten kehittämäni siivouslistan täyttö on alkanut henkilökunnalta sujua ja tehdä mahdollisia lisäyksiä ja parannuksia tarpeen ja palautteen mukaan. Kaikki erilaiset lasit varastoidaan takahuoneeseen ja varsinkin näin pitkien pyhien jälkeen jolloin tehokkaita myyntipäiviä on ollut useita, myös laseja on särkynyt käytössä tavalista enemmän. Tarkoitukseni on inventoida ja järjestää varastomme ja samalla selvittää paljonko ja mitä laseja on laitettava tilaukseen.

3.5 5. Seurantaviikko

Maanantai 09.04.2018

Kuten aikaisempinakin viikkoina, myös tämä viikko alkoi yllätyksellisillä ongelmanratkotehtävillä, sillä viikonlopun jäljiltä baarin tiloissa oli noussut esille useita huoltokohteita. Toisessa naistenvessassa oli ilkevä tuloksena lavuaari irronnut seinäliitoksistaan, toisessa taas lavuaarin putket vuotivat vettä lattialle. Terassin lämpölamppuihin oli ilmeisesti iskenyt jokin virtapiikki, sillä niitä ei saatu käynnistymään edes sulakekaapista. Toinen kahdesta maksupäätteestä kieltäytyi saamasta yhteyttä verkkopalvelimeen ja oli näin ollen käyttökelvoton. Minun oli alettava soittamaan eri tahoille varatakseni huollot paikalle ajoissa ennen seuraavaa viikonloppua. Maksupäätteen suhteen pääsin helpolla, sillä paitsi että huolto lupasi ottaa asian samantien käsittelyyn, lupasivat he myös lähettää ensitilassa korvaavan laitteen ainakin siksi aikaa, että vanha laite saadaan korjattua. Tällaisiin tilanteisiin on tarttuva saman tien, sillä jos työtehtävien antaa kasaantua, ei työlistaa saa puhtaaksi kovin helposti tai ilman ylitöitä.

Ravintolassa toteutettiin vuonna 2016 syksyllä kolmen kuukauden putkiremontti jolloin ravintola oli kokonaan suljettu. Tämän remontin jälkeen toimitiloissa oli ilmen-

tynyt jatkuvia hajuongelmia, jotka tuntuivat nousevan viemäreistä aina päiväsaikaan. Remonttia urakoinut yritys on jo lopettanut toimintansa, joten vastuuhenkilöä on lähes mahdotonta löytää. Nyt kuitenkin pitkällisten selvittelyiden jälkeen konsernin ylempi johto myönsi luvan huollon tilaamiseen silläkin riskillä, että prosessista voisi tulla aika kalliskin. Yhtiömme käyttää taloyhtiön huoltoa, mutta sain silti tehtäväkseni kutsua huoltomiehen paikalle ja käydä hänen kanssaan ongelma läpi. Huoltomies saapuikin saman vielä samana päivänä ja melko nopean selvitystyön jälkeen selvisi, että viemäreiden hajulukot oli asennettu väärin päin, eivätkä tästä syystä toimineet halutulla tavalla. Koska huoltomies sai työn tehtyä hyvin nopeasti, eikä joutunut suorittamaan mitään varsinaisia korjaustöitä, sain neuvoiteltua että hän laskuttaisi baa-ria vain tarkastuskäynnin hinnan verran. Pitkällisten huoltosoittojen jälkeen työvuo-roni olikin jo lähes ohi, joten käytin viimeisen tunnin aktiiviseen myyntityöhön ja kanta-asiakkaiden viihdyttämiseen.

Tiistai 10.04.2018

Koska ravintolan lasivarasto oli pienentynyt huomattavasti pääsiäisen pyhien aikaan rikkoutuneiden lasien takia, otin asiaksemi siistiä lasivaraston ja samalla tehdä tilauslistan tarvittavista täydennyksistä. Ravintolassamme on kokoonsa nähden melko laaja valikoima erilaisia lasimalleja, sillä haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisuuden nauttia erikoisoluitamme niille tarkoitetuista laseista, jotta maku- ja tuoksunau- tinto olisi mahdollisimman hyvä. Esimerkiksi voimakkaiden Trappist-tyyppisten olui- den nauttimiseen käytetään laakeita maljalaseja, jotta oluen vahvat aromit tulisivat parhaiten esille (Olutopas 2018). Tällaiset jalalliset lasit valitettavasti ovat myös herkimpää särkymään kovassa käytössä.

Ensimmäiseksi täytin myyntitiskin lasihyllyt täyteen, jotta näkisin mitä varastoon jäisi jäljelle. Korkeat vehnälasit sekä kuohuviinilasit olivat tässä vaiheessa varastosta täy- sin loppu, joten laitoin molempia pari laatikkoa tilaukseen. Tuoppeja ei ikinä ole pahitteeksi olla paria laatikkoa varalla ja sama pätee lisääntyneen viininkulutuksen takia viinilaseihin. Lisäsin ostoslistaan molempia kolme laatikkoa. Shottilasien, veh- nälasiä sekä grogilasiä tilanne oli riittävän hyvä, sillä ne eivät myöskään hajoa niin herkästi käytössä. After-work alkoi suhteellisen aikaisin ja asiakkaista alkoi olla työtä kahdelle työntekijälle. Näinpä jatkoimme loppuvuoron ravintolapäällikköni kanssa myyntitöissä.

Keskiviikko 11.04.2018

Ravintolapäällikköni oli muutama viikko sitten solminut Laitilan Wirvoitusjuomatehtaan kanssa sopimuksen, jonka tuloksena baariimme asennettaisiin heidän hanansa. Olin sopinut asentajan kanssa, että tulen ennen baarin avausta avaamaan hänelle ovet ja valvomaan että hanan asennustyöt sujuvat kuten olemme toivoneet. Tämä osoittautui erittäin tarpeelliseksi, sillä jouduin pyytämään, että asentaja irrottaisi myös muut hanat ja tiivistäisi koko hanarivistöä, sillä muuten kriittistä myyntitilaa olisi menetetty aivan liikaa uuden hanan takia. Jouduin järjestämään baarin rakennetta myös uuteen malliin, sillä hanan mukana asennettiin aikaisempaa isokokoisempi linjastolauhdutin, joka ei enää mahtunutkaan vanhalle paikalleen myyntitiskin alle. Uuden lauhduttimen sijoittelun takia jouduin järjestämään baarin roskakorit, pullokorit ja lasin keräysastian uusille paikoille, mikä toki tulisi vaatimaan totuttelua baarityöntekijöiltä, joille on rutinoitunut tietty järjestysmalli varsinkin kiireiltöina. Asentajalla kului aikaa useampi tunti ja jouduinkin avaamaan baarin ennen kuin hän oli valmis. Lopulta kun asennustyöt saatiin valmiiksi, olikin baari jo puolillaan asiakkaita ja pystyin keskittymään ainoastaan myynnin tekemiseen.

Viikko 5:n yhteenveto

Jälleen vaikka viikko vaikutti etukäteen melko tavanomaiselta, synnyttivät edellisen viikonlopun tapahtumat paljon ylimääräistä työtä. Maanantaina en päässyt aloittamaan oikein mitään suunnittelemani töitä. Tässä tulee esiin ravintola-alan vaatima mukautumiskyky nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Päällikkönä minun on myös huolehdittava, ettei ravintolan työlista pääse kasaantumaan liikaa.

Suunniteltuihin tehtäviini kuului lasivaraston kartoitus ja mahdollisten täydennysten tilaaminen. Olin itse töissä pääsiäisen pitkänä viikonloppuna, joten minulla oli jo alustava käsitys siitä, mitä laseja oli särkynyt eniten ja mille mahdollisesti olisi tarvetta. Sain kartoitukseni jälkeen selkeämmän käsityksen myös siitä, paljonko laseja on hyvä pitää varastossa varalla, jotta lasit eivät missään vaiheessa pääse kokonaan loppumaan.

3.6 6. Seurantaviikko

Tiistai 17.04.2018

Ravintolapäällikköni pyysi minua ottamaan vastuuta some-markkinoinnista, joka on baarimme osalta jäänyt viime aikoina hieman liian vähille. Käytännössä Base Bar:lla on oma käyttäjätilinsä ja -profiilinsa Facebookissa sekä Instagrammissa, joiden kautta olisi tarkoitus julkaista baarimme mainostavaa materiaalia. Aikaisemmin mainosmateriaali on käytännössä tarkoittanut kuvamateriaalia vilkkaista juhlista ja tapahtumailloista, joissa asiakkaista on luvan kanssa otettu kuvia ja julkaisu sosiaalisessa mediassa. Alkoholilainsäädännön takia ennen vuoden 2018 lakiuudistusta ei ole ollut mahdollista mainostaa minkäänlaisia juomatarjouksia ravintolan ulkopuolella tai edes näkyvästi esittää mainoskuvissa mitään alkoholibrändejä. Nyt lakimuutoksen kautta on mahdollistettu mietoja (alle 22% alkoholia) alkoholijuomia koskevien tarjousten mainostaminen muuallakin kuin ravintolan sisällä. Tämä mahdollistaa siis myös sosiaalisessa mediassa markkinoinnin aivan uudella tavalla (Valvira 2018). Minulle annettiin ylläpito-oikeudet Base Barin facebook-profiiliin, linkittämällä nämä oikeudet omaan henkilökohtaiseen profiiliini. Tämä tarkoittaisi jatkossa sitä, että tulevien musiikkikeikkojen aikana minun vastuullani olisi ottaa julkaisukelpoisia kuvia ja videoita esityksistä, mutta myös sitä, että esim. kesän uutuuksien, -siidereiden ja -lonkeroiden mainoskuvien ottaminen ja julkaiseminen olisi vastuullani. Nyt kun uudet viinit oli myös varattu tulevalle vuodelle, tulisi niistä laatia myös lyhyt mutta kattava mainos asiakkaillemme, jähkä ne saapuisivat varastoihimme.

Keskiviikko 18.04.2018

Viime viikolla asennettu Brändy-lonkero oli ensimmäinen tuote jota minun tuli kuvata ja mainostaa sosiaalisen median käyttäjätillämme. Baarimme tyyli on yleisesti ottaen hyvin rento, joten houkuttelevan kuvan ohella oli tärkeää kirjoittaa asiakasta kiehtova ja jopa huvittava saateteksti kuvalle. Kyseinen tuote on entuudestaan tuttu kanta-asiakkaillemme pullossa tarjottuna tuotteena, mutta nimenomaan hanassa tarjottavan tuotteen mainostaminen oli tässä vaiheessa tärkeää. Teksti ei kuitenkaan saisi olla liian pitkä, vaan lyhyesti ja ytimekkäästi ilmoittaa asiakkaalle mistä on kyse, samalla houkuttellen ostoksen tekoon. Laadin seuraavanlaisen kuvatekstin mainoskuvalle:

”Meillä on uusi hana, kesä saa tulla!

(Mukana kuvassa tietenkin #jallu, koska #perfectmatch  )

#brändylonkero #brändy #lonkero #longdrink #laitilanwirvoitusjuomatehdas

@laitilanjuomat
#barbase #rockbar #helsinki #finland”



Kuvio 4: Brändy-lonkeron Facebook-mainospäivitys

Julkaisemani kuvan perusteella moni kanta-asiakkaamme tuli päivän aikana ihmettelemään ja tilaamaan uutta tuotetulokasta ja tämän johdosta myös jäi viihtymään ravintolaan pidemmäksikin aikaa. Ensimmäinen some-mainokseni oli siis täyttänyt tehtävänsä.

Torstai 19.04.2018

Alle kahdessa päivässä ensimmäinen 30L tankki Brändy-lonkeroa olikin jo tyhjentynyt, jolloin puheeksi nousi uuden hanan uupuminen hanalinjojen pesulistalta, jonka olin luonut pari viikkoa sitten. Ryhdyin kartoittamaan tilannetta tiedustelemalla kollegoitani ja ravintolapäälliköltäni oliko listassa muuta parantamisen varaa tai huomioitavaa mitä olisi noussut esille. Listasta olikin löytynyt puute, joka liittyi Hartwallin hanoihin. Aikaisemmassa luomassani listassa oli perusajatus, että kun Hartwallin oma huoltomies käy ja pesee heidän edustamansa hanat, ne kaikki pestäisiin kerralla. Näin ollen listaan voitaisiin merkata yksi päiväys sarakkeeseen ”Hartwall”. Uutta

Brändy-lonkero hanaa asennettaessa nousi kuitenkin esille tieto, ettei huoltomies ollut pessyt kuin Karjala- ja Aura-oluthanat, jättäen siis lonkeron ja siiderin täysin pesemättä. Tämä ei missään tapauksessa kävisi päinsä, ja seurannankin takia oli minun luotava uusi pesulista (Liite 3), jossa olisi lisättynä sekä uusi Brändy-lonkerohanamme, sekä Hartwallin tuotteet eriteltyinä, jotta kaikkia voitaisiin seurata erikseen. ja täsmällisesti. Soitin vielä erikseen Hartwallin huoltoon ja pyysin heitä lähettämään jonkun hoitamaan pesut loppuun asti, sillä myöskin tästä palvelusta yrityksemme maksaa heille.

Viikko 6:n yhteenveto

Tällä viikolla kävimme paljon keskustelua päälliköiden kanssa sosiaalisessa mediassa mainostamisesta, sen tärkeydestä ja tällä hetkellä; sen puutteesta. Ravintolapäälliköni hallitsee Instagram-käyttäjätilin ylläpidon ja sitä kautta syötettävän mainonnan, mutta myös laajemman asiakaskunnan tavoittava Facebook-tilimme oli ollut käyttämättömänä turhan pitkiä aikoja. Kävimme läpi pitkään ravintolamme linjausta mainosten suhteen ja sitä, millaisen kuvan haluaisimme antaa jatkossa sosiaalisessa mediassa. Yritystoiminnan markkinointi on siirtynyt tänä päivänä vahvasti myös sähköiselle puolelle, jolloin sosiaalinen media on alkanut myös korostua entistä enemmän asiakkaita tavoitellessa. Nuorimman täysi-ikäisen asiakaskunnan tavoittaa tänä päivänä parhaiten juurikin sosiaalisen median kautta (Wollan, Smith & Zhou 2010).

Pääsin myös kehittämään jo kerran parantamaani hanapesulistaa, josta ilmeni puutteita muun muassa uuden hanan asennuksen jälkeen. Tämä korostaa sitä, kuinka asiat kehittyvät jatkuvasti ja erilaiset asiat myös ravintolan käytännön puolella vaativat jatkuvaa tarkkailua ja ylläpitoa.

3.7 7. Seurantaviikko

Maanantai 23.04.2018

Baarimme tuotevalikoimaan kuuluu useampia 4cl shotteja, jotka valmistamme itse uuttamalla erimakuisia makeisia väkevään alkoholiin. Tahdomme tarjota asiakkaalle aina tasalaatuista tuotetta, joten juomien valmistus-reseptiikan täytyy olla joka kerta tarkalleen sama. Vaikka henkilökuntamme on henkilömäärältään pieni, voi joskus kulua pidempikin aika, niin ettei jonkun täydy valmistaa tuotteita. Tämä saattaa joh-

taa reseptiikan unohtumiseen tai ainakin väärin suhdannemäärien käyttämiseen, mitä ei saisi missään tapauksessa tapahtua. Omien sekoite-shottiemme menekki varsinkin viikonloppuisin on suuri, joten tasalaatuisuutta ei voi liikaa korostaa. Jotta reseptiikassa pitäydyttäisiin aina, laadin jokaiselle sekoite-shotille oman muistilapun, mistä käy ilmi tarvittavien makeisten, veden ja väkevän alkoholin määrä. Mukaan liitin myös lyhyehkön ohjeistuksen miten valmistusprosessi tapahtuu, jotta ensikertalainenkin pystyisi ohjeiden perusteella itsenäisesti valmistamaan tuotteita ilman esimiehen valvontaa. Näin vähennän myös esimiehille kohdistettuja tehtäviä ja liitän sekoitus-shottien tarpeen tarkistuksen ja itse valmistuksen baarin päivittäisiin esivalmistelu-tehtäviin. Ilta oli asiakasmääriltään todella hiljainen, joten tein vastaavana päätöksen poistua aikaisemmin työvuorosta, sillä kollegani tulisi selviämään yksin loppuvuorosta. Näin säästän myös ravintolamme henkilökuntakustannuksissa.

Tiistai 24.04.2018

Kun maanantaina tein tilauksia joita sunnuntaina ei oltu iltavuorossa vielä ehditty laittaa eteenpäin, totesin tilausprosessien kärsivän siitä, ettei toimittajien yhteystietoja ole kasattuna missään yhteen sijaintiin. Esimerkiksi Hartwallin tilauksen tekeminen on yksinkertaista heidän omalla verkossa täytettävällä tilausjärjestelmällään, mutta monen pienemmän toimittajan kohdalla tilaukset tehdään perinteisemmin sähköpostilla suoraan edustajalle tai myyntipalveluun. Esimerkiksi minä, joka en ole kovin montaa kertaa joutunut tilauksia tekemään, olen jatkuvasti kyselemässä ja etsimässä sähköpostiosoitteita ja puhelinnumeroita mihin tilaukseni lähettää. Tänään alkupäivä näytti alkavan myynnin puolesta todella rauhallisesti, joten päätin kasata toimiston koneen työpöydälle täyden listauksen toimittajista, yhteyshenkilöistä sekä kaikkien yhteystiedot. Mukaan liitin myös kiinteistön- ja taloyhtiön hoitajien tiedot, kaikkien hanojen huolto- sekä pesutoimien hoitajat, kassa- ja maksupäätteiden tarjoajien asiakaspalvelunumerot, ravintolan sähköpostin, Spotifyn sekä toimiston koneen käyttäjätunnukset ja salasanat sekä vartiointipalvelun yhteystiedot. Koen, että tällaisesta listauksesta on paitsi minulle hyötyä muistin virkistämiseksi, myös tulevaisuudessa esim. lomatuuraajille, jotka joutuvat poikkeustilanteissa yhteystietoja käyttämään.

Perjantai 27.04.2018

Tänään alkoi monella päivätöissä käyvällä asiakkaalla vapun pyhästä johtuva viiden päivän pitkä viikonloppu. Tästä samasta syystä jouduimme valmistautumaan tilauksia

tehdessämme esimerkiksi hanatuotteiden kovaan kulutukseen tilaamalla tavalliseen verraten lähes tuplamäärän tankkeja. Tämä vaati melkoisesti logistista järjestelyä rajallisissa varastotiloissamme, mutta lopulta saimme muun muassa 40 tankkia Karjalaa mahtumaan sille tarkoitettulle paikalle. Varastojen järkevä järjestäminen tulee myös helpottamaan kuukauden vaihteessa tehtävän inventaarion laskijoita, kun kaikki tuotteet ovat siististi omilla paikoillaan. Myös vapun juhlijoiden kuohuviinin kulutus täytyi ottaa huomioon. Normaalisti baarillamme ei kuohuviini myy kovinkaan isolla volyymilla, joten kuohuviinilasejakaan ei baarilta löydy kuin n.20-30 kappaletta. Sen sijaan että olisin tilannut laseja täyttämään varastojamme, kävin naapuriravintolassamme Villissä Wäinössä, jossa tiesin varastojen olevan paljon suuremmat kuin meillä Basessa. Lainasin heiltä kolme isoa laatikollista kuohuviinilaseja sekä kylmäastioita pulloille ja lupasin palauttaa kaiken pestynä heti vapun jälkeen. Tällä ratkaisulla omat varastomme eivät täyty laseista, joita emme käytä, koko loppuvuodeksi.

Illan miehityksessä oli myös tapahtunut muutoksia sairasloman takia, eikä näin nopealla varoitussajalla oltu saatu hankittua ketään tarvittavaan vuoroon. Tämän johdosta oma päivävuoroni jatkuu tarpeen mukaan puolille öin, kunnes saamme mahdollisen kiireavun muualta. Viikonlopun sää suosi terassilla istuvia asiakkaita ja myyntiä alkoi tapahtua suhteellisen aikaisin ja paljon. Toimin myyntityössä koko loppuillan, kunnes eräs tuttavani toisesta ravintolasta tuli onneksemme kiireavuksi noin puolen yön aikaan ja vapautti minut vuorostani.

Viikko 7:n yhteenveto

Tällä viikolla pääpaino oppimistilanteiden suhteen oli enemmän jo tuttujen työtehtävien helpottamiseen liittyviä. Tilauksia jo useamman viikon tehneenä olen alkanut päässäni käymään läpi mahdollisia keinoja tehdä työtehtävien hoitamisesta yksinkertaisempaa ja tehokkaampaa. Kontakttilan laatiminen sai paljon positiivista palautetta kollegoiltani, joilla myös aika ajoin on ongelmia muistaa oikeita yhteystietoja. Word-tiedostoon tallennettu lista on myös erittäin helppo päivittää tarpeen tullen, kun esimerkiksi otamme uusia toimittajia tai poistamme vanhoja. Samaan työtehtävien tehostamis-teemaan ja myös tasalaatuisuuden takaamiseen liittyi sekoitushottien reseptiikkalistaus, minkä kehitin lunttilapuksi henkilökunnalle.

Koko viikko on käytännössä ollut valmistautumista vappuun ja pitkän viikonlopun tuomiin poikkeustilanteisiin, kuten tilauspäivien siirtymisiin, tilattavien tuotteiden lukumääriin ja miehitystä koskeviin asioihin. Ensi viikolla pääsen suorittamaan inven-

taariota ravintolapäällikköni ohjeistuksella. Tarkoituksemme on tulla tiistaina 01.05. suorittamaan itse varastojen laskenta jo reilusti ennen baarin ovien avaamista, ja mahdollisuuksien mukaan käydä läpi prosessi, jossa lasketut lukemat lyödään järjestelmään ja lähetetään eteenpäin.

3.8 8. Seurantaviikko

Maanantai 30.04.2018

Uusien alkoholilainsäädäntöjen astuttua voimaan saivat ravintolan myös mahdollisuuden ilmoituksen varaisesti jatkaa anniskelua klo:04.00 asti, kun ennen myynnin oli loputtava klo:01.30, tai jatkoaikaluvan saaneissa ravintoloissa viimeistään klo:03.30 (Valvira 2018). Ravintolamme ei ole tehnyt mitään pysyviä muutoksia aukioloaikoihin, mutta teimme kuitenkin ilmoituksen, joten jos joskus tarvetta olisi, niin voisimme pitää myöhempäänkin auki. Tänään oli vappuaatto ja päätimme kokeilla, olisiko klo:04.00 asti tarjoilu taloudellisesti kannattavaa, vai vähenisikö asiakkaiden määrä jo aikaisemmin. Vappuaatot ovat perinteisesti Helsingin keskustassa olleet todella vilkkaita ja aika ajoin rauhattomiakin, joten otimme illaksi ja yöksi toisen järjestyksenvalvojan ovivuoroon. Toimin itse avausvuorossa ja vuoroni päättyi jo iltapäivällä seitsemän aikaan, sillä minun olisi saavuttava seuraavana aamuna jo klo:11.00 tekemään inventaariota ravintolapäällikköni kanssa. Sitä ennen minun oli valmisteltava baari mahdollisimman täyteen myytävää tuotetta ja tarvikkeita, jotta iltavuorolaiset voisivat keskittyä mahdollisimman paljon myyntityöhön. Pari tuntia baarin avauksen jälkeen terassimme alkoi täyttyä asiakkaista, sillä sää oli lämmin ja aurinkoinen. Tämä tarkoittaisi myös sitä, että ihmiset viihtyivät pidempään puistoissa ja muualla ulkotiloissa juhlimassa, jolloin baarin sisätilat alkoivat täyttyä vasta vuoroni päättyä.

Tiistai 01.05.2018

Saavuimme ravintolapäällikköni kanssa baarille aamupäivällä ja aloitimme heti inventaarion tekemisen. Ensimmäiseksi Restolutionista täytyy ”Varastot”-välilehden alta valita inventaariopohja ja asettaa oikea inventoitava kuukausi. Tässä vaiheessa on myös mahdollista säätää tulostettavaan inventaariolistaan oletetut varastoarvot, eli lukemat joiden kanssa baarista laskettujen tuotelukemien pitäisi täsmätä. Näitä oletuksia apuna käyttäen on mahdollista jo laskuvaiheessa huomata, jos jonkin tuotteen

lukumäärät heittävät rajusti. Ennen listan tulostamista on myös hyvä tehdä tulostusasetus, joka rajaa listattavat tuotteet ainoastaan niihin, jotka tällä hetkellä ovat ”aktiivisia”, eli käytössä. Tämä poistaa listasta kaikki vanhat tuotteet, joita ei ravintolassa ole välttämättä ollut enää vuosiin, mutta ne näkyvät järjestelmässä edelleen ”epäaktiivisina”.

Tulostettuumme inventaariolistan kävimme nopeasti läpi kategoriat, joihin tuotteet on listauksessa jaettu. Eri luokkia ovat muun muassa väkevät viinat, III oluet, IV oluet, siiderit ja lonkerot, viinit, ruoka ja sekalaiset tuotteet, joihin kuuluvat esimerkiksi tupakkatuotteet. Listauksen lopussa ylös kirjataan myös tyhjät sekä täydet palautustankit, -olutkorit ja -hiilihappopullot. Järjestelmä aakkostaa tuotteet jokaisen alaluokan alle, mikä helpottaa laskentaa, kun tuotteita on kahdeksan sivullista. Inventaarion tekeminen kahden työntekijän voimin on paljon tehokkaampaa kuin yksin, sillä toinen voi toimia kirjurina ja seurata listaa, kun toinen taas käy läpi baarin tuotteita ja ilmoittaa kirjurille lukumääriä. Aloitin helpommassa kirjurin roolissa, jotta listaus kävisi nopeammin tutuksi. Aloitimme laskemisen baarin kylmäkaapeista ja jatkoimme takahuoneen varastoihin. Kun vuorossa olivat väkevät alkoholit hyllyissä, otin laskijan roolin, sillä vajaiden pullojen sisällön mittaamiseen ei käytetä mitään mittoja, vaan arviointi tehdään silmämääräisesti ja minun oli tärkeää kehittää omaa silmääni ja osaamistani erilaisten pullokokojen ja -mallien arviointiin. Saimme laskennan valmiiksi puoli kahteen mennessä, jonka jälkeen päätimme, että lyömme lukemat järjestelmään vasta seuraavana päivänä, jolloin pystymme rauhassa käydä prosessin läpi ja nyt keskittymään baarin avaamiseen kello kahdelta. Koska oli vapupäivä, odotimme normaalia enemmän asiakkaita saapuvaksi, mutta huonon sään takia loppupäivä oli melko hiljainen, ja keskityin lähinnä suorittamaan siivoustöitä, jotka olivat vapun aiheuttamien kiireiden takia jääneet suorittamatta.

Keskiviikko 02.05.2018

Saavuimme ravintolapäällikköni kanssa ravintolalle yhden aikaan, jotta voimme käydä inventaarion järjestelmään lyömisen aluksi läpi yhteisesti, jonka jälkeen saisin jatkaa työn yksin loppuun asti. Inventaarion Restolutioniin kirjaaminen on hyvin samantyyppinen prosessi, kuin kuormakirjojenkin kirjaaminen. Käytännössä tuotteet näkyvät Restolutionissa valmiina listana, joiden perään vain kirjataan konkreettinen laskettu määrä. Tämän jälkeen kirjatun lukeman perään tulee näkymään positiivinen tai negatiivinen luku, joka osoittaa kuinka paljon laskettu määrä eroaa järjestelmän

oletusarvoista. Jos heitot ovat poikkeuksellisen isoja suuntaan tai toiseen, on alettava selvittämään mistä tämä johtuu.

Heittoihin johtavia syitä voivat olla esimerkiksi kirjaamaton kuormakirja, väärin kasaan lyödyt tuotteet tai laskuvirhe konkreettista laskentaa suoritettaessa. Kun olin kirjannut kaikki lasketut lukemat järjestelmään, aloimme ihmetellä suurta heittoa useammassa tuotteessa, esimerkiksi lähes 10 Karjala-tankin uupumista. Kävimme läpi kaikki huhtikuun kuormakirjan ja tarkistimme, että ne on syötetty järjestelmään oikein. Lopulta tilityksiä tarkistettaessa kävi ilmi, ettei edellisen illan, eli vappuaaton myynneistä ollut kulkenut dataa vielä Restolutionin järjestelmään asti, joten mitkään myydyt tuotteet eivät myöskään näkyneet inventaariossa. Jouduin pyhä päivän takia jättämään Restolutionin huoltoon viestin, että vika täytyisi saada korjattua ensi tilassa keskiviikkona. Tallensimme inventaarion luonnoksena järjestelmään, jotta se voitaisiin tulostaa oikeilla lukemilla, kun järjestelmävikka on korjattu. Syyn etsimiseen kului aikaa useampi tunti, jonka jälkeen tein myyntityötä lopun vuoroni ajan.

Viikko 8:n yhteenveto

Tämä viikko oli työtuntimäärältään melko pitkä ja vuorot vaihtelevia, kun otetaan huomioon kaikki vappuaatosta johtuneet valmistelut yhdistettynä inventaarion vaatimaan toimistotyön määrään. Nopea ja tehokas myyntityö on minulle jo vuosien ajalta tuttua toimintaa, joten itse vappuaaton kiire ja asiakasmäärät eivät yllättäneet, mutta valmistelutyöt vuorojen suhteen ja turvallisuuspuolen takaamiseksi teetivät yllättävän paljon töitä. Inventaariota tehdessä suurimpia kehittämispisteitä itselleni mikä tuli esille, oli ehdottomasti vajaista pulloista silmämääräisesti nestemäärien arvioiminen. Se ei myöskään ole taito, minkä pystyisin omaksumaan välittömästi, vaan minun on osallistuttava useaan inventaarioon ja kehitettävä osaamistani ajan myötä. Myöskin tarkka selvitystyö mahdollisten heittojen suhteen oli haastavaa, mutta samalla myös erilaisten syiden etsiminen helpottuu sitä enemmän, mitä työtä joutuu tekemään. Ensi viikolla ravintolapäällikköni on kaikkien konsernin ravintolapäälliköille järjestettävällä viinimatkalla, joten tilausten tekeminen ja viikon organisointi on minun vastuullani.

3.9 9. Seurantaviikko

Maanantai 07.05.2018

Viikkoni alkoi palaverilla kanta-asiakaspariskunnan kanssa, jotka ovat varanneet kabinetti-tilamme häävastaanottoaan varten elokuussa. Palaverissa kävimme alustavasti läpi aikataulua ja tilaa, joka tapahtumalle varattaisiin. Alustavasti suunnittelimme, että kabinetin lisäksi varaisimme verhoilla rajattavan osan ravintolasta vain häävieraisten käyttöön ainakin alkuillaksi ja mahdollisesti juhlaväen vähetessä siirtäisimme yksityistilaisuuden ainoastaan kabinettiin. Alkuun varattuna isompi tila mahdollistaa paitsi paremmat tilat asiakkaille, myös riittävät tilat buffetissa tarjottaville ruoille ja juomille. Sovimme myös sopivasta alennuksesta kuohu-, puna- ja valkoviinipullojen suhteen, kunhan niitä ostetaan buffettiin riittävän paljon. Kun olin saanut baarin valmisteltua avausta varten ja ovet auki, tarkistin vielä nopeasti tuotevarastojen tilanteen ja tein Kesprolle täydentävän tilauksen keskiviikolle. Loppuviikosta oli tiedossa kiireisiä iltoja, sillä sekä keskiviikkona, että perjantaina Hartwall-areenalla järjestetään loppuunmyydyt Metallica-yhtyeen konsertit, joissa käyvät ihmiset ovat nimenomaan ravintolamme asiakaskohderyhmää. Torstaina on lisäksi pyhäpäivä, joten keskiviikkoiltaan täytyy varautua kuin viikonloppuiltaan. Varasin myös ovimiehen keskiviikolle klo:22.00 eteenpäin. Ilmatieteenlaitos on luvannut aurinkoista ja lämmintä viikkoa, ja se näkyi jo tänään, kun terassi täyttyi melko nopeasti asiakkaista.

Tiistai 08.05.2018

Perjantain kuormapäivän huomioiden minun oli tänään tiistaina tehtävä tilaukset, sillä jotta tilaus saataisiin perjantaiksi perille, on tilauksesta varattava vähintään kaksi arkipäivää aikaa toimitukselle. Torstain pyhäpäivän takia tilaukset oli tehtävä jo tiistaina. Koska terassikausi on alkanut menestyksekkäästi, on minun varauduttava viikonloppuun hieman tavallista runsaammalla määrällä tilattavia tuotteita. Valkoviinin ja hanaoluen kulutus erityisesti vaatii huomiota. Koska viinitoimittajamme on vaihtunut taannoisen sopimuksen uusinnan jälkeen, mutta varastoissamme on edelleen muutama laatikko vanhan toimittajan viinejä, oli minun tehtävä päätös lisätilauksesta. Meidän olisi jo mahdollista tilata uusia viinejä, mutta koska sisarravintolalamme Villillä Wäinöllä oli edelleen useampia laatikoita vanhan toimittajan viinejä, tulin lopputulokseen, että on kannattavampaa konsernin kannalta, että käyn hake-massa Villiltä Wäinöltä heidän viinejensä, jotta koko konserni vapautuu vanhasta sopimuksesta nopeammin. Kun uutta viinitoimittaja-sopimusta solmittiin, tuli esille tieto, että vanhan toimittajan kanssa tehdyn sopimuksen tilauskiintiöstä puuttui edelleen n.400 pulloa, joka jaettiin tasaisesti ravintoloillemme kulutuksen mukaan. Tämän takia Villi Wäinö sai eniten viinejä myydäkseen, mutta koska Kalevankadulla

meneillään oleva katuremontti on estänyt Villin Wäinön terassin aukiolon, ovat he jääneet myyntiennusteestaan jonkin verran. Vaikka toimimme erillisinä yksikköinä, on minun silti esimiehenä mietittävä myös koko konsernin parasta.

Keskiviikko 09.05.2018

Saavuin aikaiseen iltavuoroon jo klo:18.00, sillä yksi työntekijä oli ilmoittautunut sairauslomalle ja jouduin ensin hoitamaan hänen tilalleen tuuraajan, ja hoitamaan sitten itse pari tuntia ylimääräistä, sillä paikkaava työntekijä ei päässyt vuoroon ennen kuin illalla klo:22.00. Tämä ei sinänsä minua haitannut, sillä nyt pystyin henkilökohtaisesti varmistamaan, että baari olisi kunnolla valmisteltu kiireistä iltaa varten. Olimme ottaneet Altialta terassikauden uutuustuotteeksi ”Kiulu”-nimisen drinkkituotteen, joka käytännössä on 10cl koskenkorvaa, 10cl Sour Apple-likööriä, Ginger Alea ja hedelmiä noin litran vetoiseen ämpäriin. Ämpäriin mukana saa kauhan, jolla juomaa voi annostella noin neljälle juojalle. Tätä varten minun oli varmistettava, että hedelmiä ja varsinkin limejä olisi leikattuna riittävästi, jottei kesken asiakasruuhkan yhdenkään työntekijän tarvitsisi alkaa niitä leikkaamaan. Ilta eteni melko rauhallisesti puoleen yöhön asti, jolloin suljimme terassin ja Metallican esityksestä alkoi saapua asiakkaita suurissa määrin. Jatkoimme aktiivista myyntityötä aina valomerkkiin klo:02.30 asti.

Viikko 9:n yhteenveto

Tällä viikolla sain keskittyä paitsi suunniteltujen rutiinien organisointiin, myös tulevaisuuden tapahtumien suunnitteluun. Kanta-asiakaspariskuntamme häät tulevat olemaan iso tapahtuma, jonka laisia meillä ei kovin usein järjestetä. Koska kyse on myös vanhoista ja lojaaleista kanta-asiakkaista, haluamme hoitaa valmistelut erityisellä tarkkuudella, jotta kaikki sujuisi hyvin. Kanta-asiakasryhmämme on yksi tärkeimmistä ravintolamme voimavaroista, josta voimme kiittää hyvää taloudellista tilitynnettämme ja menestystämme. Lojaali asiakas vaatii hintana uskollisuudestaan palveluorganisaatiolle sitä, että organisaatio pystyy ennakoimaan asiakkaan tarpeita ja huomioimaan ne paremmin kuin kilpailijat (Wiskari 2009). Myöskin muiden tahojen, tässä tapauksessa Hartwall-areenan, järjestämät tapahtumat vaikuttivat voimakkaasti baarimme hankintoihin, valmisteluihin ja työvuorosuunnitteluun tällä viikolla, sillä niistä koituvat äkilliset asiakasmäärät on pystyttävä ottamaan mahdollisimman tehokkaasti vastaan, jotta asiakkaat eivät esimerkiksi kyllästy jonottamiseen ja vaihda ravitsemusliikettä. Seuraava viikko tulisi olemaan viimeinen tämän päivä-

kirjan seurantaviikko, jolloin pyrin yleismaallisesti tarkkailemaan toimintaani kaikkien esimies-kehityskohtieni kantilta.

3.10 10. Seurantaviikko

Tiistai 15.05.2018

Alkaneella viikolla terassisäät olivat suosineet asiakkaitamme, jonka tuloksena myös tänään terassi täyttyi melko nopeasti heti baarin avattua. Baarimme terassi on kuitenkin vain 20 asiakaspaikkaa kattava, eikä kuumalla säällä kovin moni asiakas halua baariin sisällekään tulla istumaan, joten sain rauhassa aloittaa viikon siivouslistan täyttämisen tämän päivän osalta. Olen huomannut ajoittaista laiskistumista siivouslistan täytössä. Samat nimikirjaimet löytyvät listasta viikosta toiseen, kun taas parin työntekijän nimikirjaimia ei listoissa näy juuri ollenkaan. Päätin kirjoittaa työntekijöiden yhteiseen WhatsApp-ryhmään muistutuksen asiasta, sillä nyt jo pari kertaa on käynyt niin, että esimerkiksi tiistaina on jouduttu tekemään edellisen sunnuntain siivoustöitä, vaikka kiirettä ei sunnuntaina ole ollut. Jotta työmäärä pysyisi tasaisena ja mielekkäänä kaikille työntekijöille, on pelisääntöjen, tavoitteiden ja toimintatapojen oltava selvät. Näitä yhteisesti noudattamalla pystytään arvioimaan työryhmän toimivuutta ja hakemaan mahdollisia kehityskohtia (Laurent 2006, 120). Työntekijät ja kollegani pahoittelivat tapahtuneita lipsahduksia rutiineissa ja sovimme, että asiaan kiinnitetään enemmän huomiota jatkossa.

Keskiviikko 16.05.2018

Päiväni alkoi perjantain kuormatilausten tekemisellä. Koska käynnissä olevat jääkiekon MM-kilpailut olivat Suomen osalta edenneet siihen pisteeseen, että Suomen joukkueella näyttäisi olevan mahdollisuus finaalipeleihin, jotka aina keräävät ravintoloihin suuret määrät asiakkaita, oli minun huomioitava ne viikonlopun tilauksia tehdesäni. Yllätyksekseni Hartwallin tilausjärjestelmä ilmoitti, ettei Karjalan tankkeja ole enää saatavilla. Päättelin tämän johtuvan kaikkien ravintoloiden suurista terassimyyneistä ja MM-kisoihin valmistautumisesta, mutta koska sopimuksemme Hartwallin kanssa edellyttää, että he toimittavat yksinoikeudella perinteisen 4,7% vahvuisen hanaoluemme, soitin edustajallemme ja vaadin, että tuotetta ravintolaamme järjestyisi ennen viikonloppua. Edustaja lupasi selvittää asian ja ottaa minuun yhteyttä mahdollisimman pian. Muussa tapauksessa joutuisin lähtemään Heinon tukkuun ha-

kemaan tankkeja, eikä siltikään olisi varmuutta siitä, olisiko heilläkään Karjalaa valikoimassaan jäljellä. Myös uuden viinitoimittajamme viinit olivat saapuneet ravintolaan myyntiin, ja minun olikin ensi tilassa luotava niille nimikkeet järjestelmään, sekä hinnat ja painikkeet kassaan. Ohjeistin henkilökuntaa myös myymään jäljellä olevat vanhan toimittajan viinit pois ensi tilassa, jotta voimme päivittää hinnastotaulumme paikkansa pitäväksi.

Torstai 17.05.2018

Saavuin iltavuoroon klo:19.00 ja minulle ilmoitettiin, että Hartwallin edustajamme oli tiedottanut aamuvuoroa siitä, että Karjala-toimitus saataisiin perjantaiksi aikaiseksi. Seuraavaksi minun oli keksittävä käyttöä vanhan viinitoimittajan rose-viinille, jota oli vielä n.20 pulloa jäljellä, eikä sen liikkuvuus baarissa ole ollut kovin hyvä missään vaiheessa. Totesin parhaimmaksi ja tehokkaimmaksi keinoksi luoda viinistä Sangria-kannuja edulliseen hintaan, sillä kuumalla terassisäällä perinteisetkin olutta juovat kanta-asiakkaat kaipaavat jotain virkistävää vaihtelua. Hinnaksi määrittelin houkuttelevan 19€, joka vastaa normaalin viinipullon hintaa ravintolassamme. Rose-viinin lisäksi Sangria-kannuun lisäsin hedelmiä, 6cl Jaloviinaa, soodaa sekä 7up-limonaadia. Laskin tuotteelle katteen ja se pysyi edelleen sopivasti noin 60%:ssa, mikä on poistotuotteelle täysin hyväksyttävää. Jatkoin aktiivista myyntityötä kollegani kanssa myöhään yöhön. Ravintolassa ilmoitettu valomerkin aika oli klo:02.30, mutta koska muuttuneen anniskelulainsäädännön (Valvira 2018) myötä olimme hakenneet lupapaperit pitää ravintolan anniskelua halutessamme auki klo:04.00 asti, päätin pidentää anniskelua tunnilla tänä iltana, sillä asiakkaita oli todella paljon ja myynti vielä viime hetkilläkin erittäin hyvä. Ylimääräinen myyntitunti osoittautui yhdeksi myynnillisesti tehokkaimmaksi koko iltana, joten päätökseni oli baarille taloudellisesti erittäin kannattava.

Viikko 10:n yhteenveto

Tällä viikolla esimiestyöni keskittyi todella paljon lyhyellä varoitusajalla ja osittain myös riskillä tehtäviin päätöksiin. Mahdollistahan olisi ollut, että torstaina kun päätin pidentää anniskeluaikaa, ei myyntiä olisikaan enää tapahtunut, vaan henkilökuntakulut ja vastaavat olisivat tuottaneet huonon myynnin takia tappiota. Näin ei kuitenkaan käynyt, mikä kertoo mielestäni esimiestehtävissä vaadittavan tilanteen arviointikyvyn kehitykseen. Jos olisimme päätyneet tilanteeseen missä emme olisi saaneet Karjala-olut-toimitusta saapumaan perjantaiksi, olisin joutunut myös laati-

maan ennakoivan suunnitelman ja aikataulun Heinon tukussa käyntiä varten. Koska tukusta ostettavista tuotteista emme saa samanlaisia hyvitteitä kuin suoraan Hartwallilta tilatessa, on se myös taloudellisesti huonompi vaihtoehto. Antaessani siivouslistan täytöstä palautetta henkilökunnalle korostin sitä, miten pienillä asioilla saadaan suuria parannuksia ja muutoksia aikaan, kun niihin sitoudutaan. Pienet tehtävät ovat usein myös helppoja ylläpitää ja ne täytyy vaan saada istutettua työntekijöiden päivittäiseen rutiiniin. Minun on myös muistettava antaa positiivista palautetta, kun listaa on saatu täytettyä oikein, jotta työntekijöille jää positiivinen kuva onnistumisesta ja työ säilyy mielekkäänä (Laurent 2006. 114-115).

4 Pohdinta

Kymmenen seurantaviikkoa ovat ohi ja olenkin yllättynyt, miten paljon kaikkea uutta opittavaa on vastaan tullut. Aloittaessani päiväkirjan kirjoittamista en ollut varma olisi nykyisen työpaikkani tarjota minulle niin paljon uusia työtehtäviä ja opittavaa, että minulla riittäisi raportoitavaa kaikille 10:lle viikolle. Tämä osoittautui kuitenkin turhaksi huoleksi, sillä aika ajoin raportoitavaa olisi ollut jopa niin paljon, että jouduin karsimaan aiheita, tai ainakin tiivistämään tekstiäni, jotta päiväkohtaiset raportit eivät venyisi liian pitkiksi. Huomasin myös miettiväni erilaisia ratkaisuja ja eri tapoja, miten tilanteita voitaisiin hoitaa samalla, kun kirjoitin niistä muistiinpanoja tai päiväkirjamerkintää.

Ravintola-ala on hyvin nopealla tahdilla kehittyvää liiketoiminnan ala, jossa myös esimies-tehtävät vaativat jatkuvaa adaptoitumiskykyä ja uusien tapojen ja tekniikoiden oppimista sekä hallintaa. Näihin sain erittäin vahvan ensikosketuksen seurantaviikkojen aikana, sillä Restolution sekä muut käytetyt järjestelmät olivat täysin uusia minulle, ja vaativat edelleen käyttökokemusta, jotta niiden hallinta olisi sujuvaa. Päiväkirjan kirjoittamisen aikana kauan kiistelty anniskelulainsäädäntö koki suuria muutoksia, joihin esimiehenä minun oli pystyttävä reagoimaan nopeasti ja ennen kaikkea tuntemaan uudet lakien tuomat pykälät aukioloajoista, anniskeluannoksista ja -lupa-asioista. Perusteellinen perehtyminen lakimuutoksiin oli tarpeellista henkilökunnan ohjeistamisen lisäksi myös asiakkaiden neuvomisen kannalta, sillä uudistuksista liikkui valtamediassa monenlaisia versioita, eivätkä asiakkaat näin ollen välttämättä tienneet uusia pelisääntöjä.

Restolution-järjestelmään syventymisen lisäksi ammatilliseen oppimiseeni sisältyi myös paljon päivittäisten toimintojen organisointia ja suunnittelua, kuten työvuorolistojen rakentaminen ja nopeaa reagointia vaativat vuorojen muutostilanteet esimerkiksi sairaslomien takia. Omien kontaktieni kasvattaminen ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien sisällä on myös toiminut edukseni oppimisprojektissani.

Oma tavoitteeni tämän 10 viikon ”esimiesharjoittelun” jälkeen oli, että pystyisin toimimaan kuukauden ajan ravintolassamme niin, että perustoiminnot kuten tilausten tekemiset, inventaariot ja työvuorosuunnittelut olisivat täysin minun vastuullani ja osaisin tämän ajanjakson jälkeen organisoida ne kaikki ilman ravintolapäällikköni apua. Toki työyhteisössämme vallitsee hyvä yhteishenki, eikä kenenkään tarvitse tehdä kaikkia töitä yksin, mutta teoriassa se olisi nyt mahdollista. Olisin siis täysin pätevä myös neuvomaan jotain muuta näihin tehtäviin liittyvissä asioissa. Uskon vahvasti, että olen myös päässyt tähän tavoitteeseen. Näin ollen uskon tämän seuranta-jakson olleen erittäin hyödyllinen sekä esimiestaitojeni kartuttamisen kannalta, että tulevaisuuden työnkuvani kantilta.

Lähteet

Painetut

Sistonen, S. 2008 Paranna tuloksia ja palkitse. Helsinki: Talentum.

Wollan, R., Smith, N. & Zhou, C. 2010. The Social media management handbook: everything you need to know to get social media working in your business. 3-4. Indianapolis: John Wiley & Sons Inc.

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Wiskari, J. 2009. Totuuden hetki: Esimiestyö palveluympäristössä. Helsinki: Talentum.

Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti&Safka: Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset

Ammattinetti. ammatit. 2018. Viitattu 21.03.2018.

http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/630_ammatti

Valvira. Alkoholijuomien anniskelu. 2018. Viitattu 21.03.2018.

<http://www.valvira.fi/-/alkoholijuomien-anniskelu>

Evira. Elintarvikkeiden säilytystilat. 2018. Viitattu 21.03.2018.

<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikehygienia/hygieeniset-tyotavat/elintarvikkeiden-sailytystilat/>

R. Ruth Oy. Ravintolat. 2018. Viitattu 21.03.2018.

<http://www.rruth.fi/ravintolat/>

Teosto. Musiikin käyttäjät. 2018. Viitattu 21.03.2018.

<https://www.teosto.fi/kayttajat>

Valvira. Ohje alkoholin markkinoinnista. 2018. Viitattu 21.03.2018.

www.valvira.fi/documents/14444/221693/Alkoholin_markkinoinnista.pdf/ac0ffcc8-1719-50d1-f7e5-f078c15a40a2

Valvira. Mainonta. 2018. Viitattu 22.03.2018.

<http://www.valvira.fi/alkoholi/mainonta>

Valvira. Elintarvikehuoneiston vaatimukset. 2018. Viitattu 08.04.2018.

www.valvira.fi/documents/14444/189244/elintarvikehuoneiston_vaatimukset.pdf/5d5a3c73-b76a-4566-b447-233a681e8027

Keykeg. One- way keg for breweries. 2018. Viitattu 22.03.2018.

<https://www.keykeg.com/en/keykeg-products-brewery>

Olutopas. Olutlasin valinta. 2018. Viitattu 12.04.2018.

<https://olutopas.info/lasit.php>

Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät.....	12
Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät.....	12
Kuvio 3: Restolutionin kuormakirjojen kirjaustyökalu.....	15
Kuvio 4: Brändy-lonkeron Facebook-mainospäivitys.....	28

Liitteet

Liite 1: Viikoittainen siivouslista	51
Liite 2: Uusi hanapesulista	52
Liite 3: Päivitetty hanapesulista	53

Liite 1: Viikoittainen siivouslista

SIIVOUSHOMMAT**SU**

Tuolien järjestys ja pyyhintä
 Pullo- ja tölkkiastiat
 Varastojen järjestys

KUKA:

MA

Pullohyllyt
 Backbar
 Kahvipiste

TI

Tiskikone / tiskipiste
 Henksutilat (vessa)

KE

Peilit
 Valojen tarkistus

TO

Baarin vetarit sisältä ja ulkoa
 Kaappien ovet
 Olutputki

