



Punaista ja makeaa.. materiaalipaketti baarissa työskenteleville

Marita Hänninen

Kehittämishankeraportti

Toukokuu 2008



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä HÄNNINEN, Marita	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 10	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Punaista ja makeaa... materiaalipaketti baarissa työskenteleville		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu,		
Työn ohjaaja NURMINEN, Ritva		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Kehittämishankkeen taustalla on vähäinen oppimateriaalin saatavuus. Ravintola-alalle tulee paljon työntekijöitä, jotka ovat vaihtaneet alaa tai heillä ei ole peruskoulutusta alalle. Lisäksi monet jo työkokemusta omaavat suorittavat alan tutkintoja näyttömuotoisesti. Sesonkiluonteisuuden vuoksi alalla työskentelee suuri joukko ihmisiä tilapäisesti, jolloin kunnollisella perehdytyksellä on suuri merkitys myös yritykselle. Työpaikalla hyödynnettävää opiskelumateriaalia baarityöskentelystä ei juurikaan ole. Hankkeen tarkoituksena onkin parantaa oppimateriaalitulannetta erityisesti drinkkien osalta. Kehittämishankkeena tuotettiin 55-sivuinen itseopiskelumateriaali, joka sisältää oppaan ja 200 drinkkipelikorttia. Materiaali on tarkoitettu jo baarissa työskenteleville, alalle suuntautuville, alan opiskelijoille sekä henkilöstön perehdyttämiseen työpaikoilla. Materiaali kattaa yleiset kansainväliset ja kansalliset juomasekoitukset, drinkkien valmistamisen periaatteet ja siinä huomioitavat yksityiskohdat, työskentelyn baarissa, baarisanaston, asiakaspalvelun näkökulman baarityöskentelyssä sekä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisen työssä. Materiaali on suunniteltu yhteistyössä alan ammattilaisten kanssa, ja koottu syksyn 2007 ja kevään 2008 välisenä aikana. Materiaalin tarkoituksena on antaa opiskelijalle kokonaiskuva baarityöskentelystä, herättää mielenkiintoa omaa ammattiosaamista kohtaan ja tukea ammatillista kehittymistä. Tehtävien avulla syvennetään opiskelijan aikaisempaa ammatitietoutta, kortit helpottavat juomasekoitusten reseptiikan opiskelua ja lisäävät vuorovaikutusta kollegoiden kesken.		
Avainsanat (asiasanat) baarityöskentely, asiakaspalvelu, oppimateriaali		
Muut tiedot Työhön kuuluu 55-sivuinen opas ja drinkkipelikortit (ei sähköisessä muodossa)		

Author(s) HÄNNINEN, Marita	Type of Publication Development project report	
	Pages 10	Language finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title Red and Sweet... Study Material on Bar Work		
Degree Programme Teacher Education College, vocational teacher education		
Tutor(s) NURMINEN, Ritva		
Assigned by		
Abstract This development project arises from the fact that there is little study material available on working in a bar. Many bar workers lack the basic training for their job. After gaining some work experience, some of them acquire formal qualification through different skills assessment tests. However, the need for bar staff is greater during the high-season, and therefore there are a lot of people who work in a bar only temporarily. Temporary workers – not to mention their employers - would benefit from a proper initiation into the bar work before they start working. The development project resulted in a self-study material containing 55 pages. The material includes a guide to the bar work as well as 200 drink playing cards. The material is designed for students of the field, people working or planning to work in a bar as well as for the initiation of temporary bar staff. The material covers the most common international and national drinks and the basic principles and details of fixing drinks. It also contains a bar glossary and an introduction to the bar work in general as well as to the main principles of customer service, including e.g. information on how to handle aggressive customers. The material has been designed in co-operation with professionals in the field and has been put together during the autumn of 2007 and the spring of 2008. The purpose of the material is to provide bar staff and students with a coherent picture of the bar work, to raise interest towards one's own professional skills as well as to support development of the skills. With the help of the exercises in the material existing professional knowledge can be deepened further. In addition, the playing cards are effective in memorizing the drink recipes, and they also increase interaction between colleagues.		
Keywords Bar work, customer service, study material		
Miscellaneous Includes a guide of 55 pages and drink playing cards (not in an electronic form)		

SISÄLTÖ

1.KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA	2
2.OPPIMATERIAALIN RAKENNE	5
3. POHDINTAA JA TULEVAISUUTTA	8
4. LÄHTEET.....	10

1.Kehittämishankkeen tausta

Baarityöskentely on hyvä esimerkki, jatkuvasti muuttuvista olosuhteista ja vaatimuksesta opiskella koko ajan lisää ja pysyä ajan tasalla niin kuin monella muullakin alalla tänä päivänä. Tarjoilijan perusopintoja voi suorittaa normaalisti perinteisten oppimispolkujen kautta. Ravintola-alalle tullaan usein työharjoittelun, kesätöiden tai perusopintojen kautta. Suurin osa oppimisesta painottuu työpaikalle. Kun halutaan edetä opinnoissa, mahdollisuus on suorittaa näyttötutkintoja eri osa-alueista, esimerkiksi baarimestarin erikoisammattitutkinto. Pohjana näyttötutkintoihin on hankittu työkokemus, joka vaatii työyhteisöiltä jatkuvaa ohjausta ja opastamista.

Jatkuva kouluttaminen työpaikoilla koetaan usein jopa rasitteena vanhojen työntekijöiden puolelta, koska se sitoo aikaa normaalista asiakaspalvelutyöstä. Työkokonaisuuksia voi olla hankalahkoa käsittää ilman ohjausta. Tähän tarpeeseen halusin tuottaa apumateriaalia, jotta henkilöt jotka alalla ovat tai ovat alalle siirtymässä, voisivat syventää ammatillista ajatteluaan ja osaamistaan itsenäisellä opiskelulla.

Kehittämishankkeena toteutin 55- sivuisen itseopiskelumateriaalin, joka sisältää oppaan ja 200 drinkkipelikorttia, baarissa työskenteleville. Materiaali soveltuu alan opiskelijoille, alasta kiinnostuneille ja alalla työskenteleville. Materiaali sopii myös henkilökunnan perehdyttämiseen baarityöskentelyssä.

Syventävää materiaalia baarityöskentelystä on saatavilla lähinnä drinkkikirjallisuuden muodossa, muu materiaali pohjautuu yleensä opettajien monisteisiin tai kokemuksen kautta haettuun oppiin ja hiljaiseen tietoon.

Materiaalin tarkoituksena on havahduttaa opiskelija huomaamaan baarityöskentelyn laaja-alaisuus, monimuotoisuus ja haasteellisuus, sekä haastaa opiskelija kehittämään ja

miettimään työskentelytapojaan ja erilaisia mahdollisuuksia juomasekoitusten maailmassa. Pohjalla on myös ajatus nostaa ammatti-identiteettiä omalla alalla.

Materiaalin tavoitteena on aktivoida luovuutta ja soveltamista, unohtamatta ammatillisia peruskäsitteitä. Asiat esitetään käytännön läheisesti, koska kyseessä on eritoten taidon oppiminen, ja aikaisemmin alalla on totuttu melko pitkälle hyödyntämään vain ulkoa oppimista varsinkin drinkkien osalta. Drinkkipelikortit on kehitetty helpottamaan oppimista ja lisäämään vuorovaikutusta kollegojen kesken.

Kehittämishankkeen alkuidea lähti baarimestarin erikoisammattitutkinnon ja tarjoilijan ammattitutkinnon vaatimuksista osata yleisimmät kansainväliset juomasekoitukset. Opiskelijoiden keskuudessa tämä koettiin yhtenä vaikeimmista osioista, koska oppiminen painottui lähinnä ulkoa opetteluun.

Pääajatuksena oli löytää mielekäs tapa opiskella drinkkejä. Ensimmäisenä vaiheena oli suunnitella pelikortit yleisimmistä kansainvälisistä juomasekoituksista sekä kansallisesti tunnetuista juomasekoituksista.

Pelikorttien käyttömahdollisuudet ovat monimuotoiset ja ne soveltuvat opiskeluun yksin tai ryhmässä. Ryhmässä pelaaminen edesauttaa vuorovaikutustaitoja, joita alalla tarvitaan.

Idean syventyessä katsoin tarpeelliseksi tehdä myös oppaan, jossa syvennytään muihin tärkeisiin osa-alueisiin baarityöskentelyssä. Aihealueiden rajaukset pohjautuivat yhteiskumppanien kuten ravintola-alan ammattilaisten, näyttöjen vastaanottajien,

työpaikkaohjaajien ja eri agentuurien edustajien haastatteluihin. Tästä lopputuloksena syntyi 55- sivuinen opas ja lähes 200 pelikorttia.

Suurin osa hankkeen toteutuksen alkuajasta syksyllä 2007 meni sisällön ja rakenteen suunnitteluun ja rajaukseen sekä yhteydenottoihin eri asiantuntijatahoihin. Kartoituksen valmistuttua olikin helpompi lähteä työstämään varsinaista materiaalia alaotsikoiden alle. Koska materiaalia oli saatavilla vähän, käytin lähdeaineistona englanninkielistä lähdekirjallisuutta, yhteistyötahojen erilaisia julkaisuja ja alalla pitkään toimineiden ihmisten haastatteluja. Keväällä 2008 materiaalipaketti näki lopultakin päivän valon ja konkreettisesti opas ja pelikortit olivat valmiina.



KUVIO 1. Hankkeen eteneminen. Kaikki kiteytyi selkeytetyn idean ympärille. Idean pohjalta jäsenyi opas ja drinkkipelikortit, joista lopulta syntyi materiaalipaketti itsenäiseen opiskeluun.



KUVIO 2. Hankkeen ajallinen eteneminen suunnitteluvaiheesta valmiiseen aineistoon.

2. Oppimateriaalin rakenne

Materiaali koostuu oppaasta, joka toimii samalla harjoituskirjana opiskelijalle sekä 200: sta drinkkipelikortista.

Oppaan rakenne on suunniteltu niin että osioita voidaan hyödyntää erillisinä, eli käyttäen vain joko opasta tai drinkkipelikortteja. Mikäli tavoitteena on saavuttaa perehdyttäminen alusta asti baarityöskentelyyn, on mielekkäintä edetä opasta järjestyksessä. Korteista voi valita käyttöön tarvittavat drinkit.

Seuraavaksi esitellään materiaalin osat ja kuvataan niiden sisältöä.

Oppaan sisältö:

Tervetuloa baariin töihin - osio sisältää oppaan käyttäjälle tervehdyssanat ja lyhyen katsauksen baari- ja drinkkimaailmaan tänä päivänä ja sen uusiin kehityssuuntiin. Tervehdyksen taustalla on herättää kiinnostus omaan ammattialaan ja sen tarjoamiin haasteisiin.

Lämmittelytehtävät - osion tarkoituksena on arvioida omia lähtökohtia/osaamista tällä hetkellä, kiinnittäen huomioita vahvuuksiin ja kehittämiskohteisiin ja tavoitteisiin ammattitaidon kasvattamisessa tulevaisuudessa.

Drinkkien ainesosat - osiossa perehdytään tarkemmin siihen mistä eri osista katsotaan juomasekoituksen koostuvan, ja mikä vaikutus drinkin kokonaisuuteen milläkin ainesosalla on. Ainesosien osaaminen luo pohjan perusosaamiselle ja jatkossa drinkkien muuntamiselle.

Juomasekoitusten jako ryhmiin - osiossa käydään läpi erilaisia ryhmittelymalleja juomasekoitusten osalta. Perusryhmittelyjen tunteminen helpottaa käsitteistön ymmärtämistä.

Drinkin valmistamisen periaatteita - osiossa käsitellään pääasiat, jotka tulee huomioida valmistettaessa drinkkejä, huomioimatta mitä valmistusmenetelmää käytetään.

Drinkkien valmistustavat - osiossa käsitellään erilaiset drinkkien valmistusmenetelmät. Valmistusmenetelmien tunteminen on tärkeää, jotta voidaan hyödyntää yleisiä drinkkiohjeita, ja ymmärretään tarkemmin miksi jokin menetelmä on suositeltavin juuri tietyn drinkin kohdalla.

Drinkkien koristelu-osiossa keskitytään koristevaihtoehtoihin erityyillisille drinkeille.

Lasisto – osiossa kuvataan ja käydään läpi yleisimmät lasityypit baarissa.

Baarivälineet - osiossa perehdytään erikoisvälineisiin, jotka löytyvät yleensä hyvin varustelluista työpisteistä, rajattuna pienvälineet pois.

Työskentelyssä huomioitavaa – osiossa kiinnitetään huomio perussääntöihin ammattimaisessa työskentelyssä.

Sanastoa – osio toimii nopeana hakemistona alan termistölle niin ryhmittelyjen kuin alan ammattislangin osalta.

Kuumat juomat – osiossa paneudutaan erikseen kuumiin juomiin, jotka ovat merkittäviä talvikautena ja mahdollistavat lisämyynnin.

Drinkit – osiossa käydään lyhyesti läpi yleisesti tunnettuja drinkkiversioita, joita ei ole huomioitu pelikorteissa. Pelikorttien drinkit kattavat yleisimmät kansainväliset ja kansalliset juomasekoitukset.

Alkoholittomia drinkkejä - osiossa tutustutaan alkoholittomien drinkkien tekoon esimerkein, ryhmänä alkoholittomat drinkit kasvattavat osuuttaan koko ajan.

Drinkkien muuntaminen - osiossa on tarkoitus päästää mielikuvitus ja soveltaminen valloilleen. Perusdrinkit on jo keksitty, joten uudet hienot oivallukset syntyvät vain soveltamisen kautta. Asiantuntijaosaamista on osata soveltaa ja hyödyntää uusia markkinoille tulevia raaka-aineita.

Myynti on palvelua ja vuorovaikutusta - osiossa herätellään ajatuksia asiakkaan tärkeydestä ja roolista palvelukonseptissa. Hyvä asiakaspalvelu ja miellyttävä asiointikokemus on monen asian summa.

Kun pinna palaa, kuinka toimit aggressiivisen asiakkaan kanssa - osiossa annetaan käytännön tietoutta turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tänä päivänä yhä useammalla alalla vastaan tuleva väkivallan uhka tulee ottaa vakavasti. Valitettavan harvoin siihen on kuitenkaan varauduttu ja tehty ohjeistusta työpaikoilla. Ravintola- ala on hyvin herkkä konflikteille, koska tilanteissa on useimmiten mukana myös päihdyttävät aineet.

Pelikorttien käyttöohjeet – osiossa opastetaan korttien käyttöä ja kerrotaan erilaiset variaatiomahdollisuudet käytössä.

Jokaisen osion yhteydessä on tehtäviä opiskelijalle, jossa hän joutuu pohtimaan ja soveltamaan osion teoriaosuutta käytännön tilanteisiin.

Pelikortit

Pelikortit ovat kaksipuoleisia. Toisella puolella korttia on drinkin nimi ja toisella sen valmistusohje ainesosineen, sekä mahdolliset muut lisätiedot drinkistä, kuten kilpailuvoittovuosi, keksijä, luokiteltu käyttö.

Pelikortteihin valitut drinkit ovat yleisimpiä kansallisia ja kansainvälisiä juomasekoituksia sekä Itä-Suomen alueella tunnetuimpia alueellisia juomasekoituksia.

Pelikortteja voidaan käyttää kaksisuuntaisesti joko 1. ainesosien perusteella tunnistamiseen tai 2. drinkin nimen perusteella tunnistamiseen. Vaikeustasoa voidaan halutessa lisätä ja vaatia oikeaan vastaukseen esim. tietämys drinkin keksijästä ja kilpailuvuodesta, kilpailuissa menestyneiden drinkkien osalta.



KUVIO 3. Esimerkki pelikortin rakenteesta.

Korttien käyttöä helpottaa värikoodaus nimi-puoli on vaaleanpunainen, ja ohje vaaleansininen.

3. Pohdintaa ja tulevaisuutta

Projekti oli mielenkiintoinen ja haastava. Idea muhi ja hautui pitkin matkaa. Kollegiaaliset keskustelut ja alan asiantuntijoiden mielipiteet olivat suureksi avuksi jäsentäessäni rakenteita ja tehdessäni rajauksia. Haastavaa oli pyrkiä rajaamaan alue tarpeeksi suppeaksi, niin että opas sisältää perusasiat ja syventävää perustietoutta. Opas ei ole kaiken kattava tietoteos, vaan kiinnostuksen herättäjä oppia lisää ja tukea aiemmin opittua.

Kokonaisuutena kehittämishanke oli ajankohtainen ja käytännönläheinen. Kehittämishankkeen toteuttaminen opetti oppimateriaalin suunnittelua ja kehittämistä. Korttien suunnittelu ja tuottaminen vahvisti yhteistyösuhteita ja lisäsi omaa ajattelua uusien menetelmien ja materiaalien käyttöönottamisesta ja kehittämisestä. Myös ammatillinen drinkkitietämys lisääntyi lähdekirjallisuutta tutkiessani. Tehtävien laadinta osioiden yhteyteen, vahvisti pedagogista ajatteluani, kun pyrin miettimään mahdollisimman laaja-alaisesti kysymysten koskettavuutta ja soveltuvuutta opiskelijan tietopohjaan.

Kehityshanke on rajattu ainoastaan baarityöskentelyyn ja väkeviin alkoholeihin. Samalla idealla olisi helposti toteutettavissa opetuksen tukimateriaalia esim. ruokalajeista,

miedoista alkoholijuomista, viineistä, panimotuotteista, tarkemmasta tuotetietoudesta alkoholeittain, ruoka- ja juomatarjoilusta yhdistettynä. Perusideana opas ja pelikortit sopisivat itseopiskelumateriaaliksi kaikkiin edellä mainittuihin asiakokonaisuuksiin.

Opas otetaan ensimmäisen kerran käyttöön kesällä 2008, Ravintola Ruukinrannan henkilöstökoulutuksessa. Sitä kehitetään tarpeen mukaan. Kehittämishanke ei ole sähköisessä muodossa, sitä saa vain tekijältä.

LÄHTEET

Barker, A. 2004. 1001 cocktailia, cocktailreseptejä kaikkiin tilanteisiin. Kiina: Parragon.

Besant, H. & Masso, A.2005. Margarita rocks, mix and enjoy more than 70 fabulous margaritas and tequila-based cocktails. London:London Baird Publishers.

Gahmberg, F. 2007. Vs: Kehittämishanke. Sähköpostiviesti 15.10.2007. Vastaanottaja M. Hänninen.

<http://www.fbsk.net> 11.3.2008.

Kaattari, K. & Kautiainen, K.2003. Kahvidrinkit Hot Hits.Paulig & Altia.

Karttunen, M. 2007. Vs: Kehittämishanke. Sähköpostiviesti 16.10.2007. Vastaanottaja M. Hänninen.

Kavekari, K. 2008. Vs: Kehittämishanke. Sähköpostiviesti 28.2.2008. Vastaanottaja M. Hänninen.

Kuluttajapalvelu-Paulig. 2007.Vs: Kehittämishanke. Sähköpostiviesti 11.10.2007. Vastaanottaja M. Hänninen.

Kuumat juomat kylmään kauteen. Oy Gustav Paulig Ab.

Könemann. 1995. New Yorkin baarimestarien parhaat drinkit. Slovenia: Black Dog & Leventhal Publishers.

Lämmintä virtaa kahvista ja kaakaosta. Oy Gustav Paulig Ab.

Nuutinen, T. 2007. Turvallisuusluento, muistiinpanot.

Petersen-Schepelern, E. 2004. Smoothies and other blended drinks. new York: Ryland Peters & small.

