

Elisi Kangas

ANNISKEKELURAVINTOLAN OMAVALVONTA

— Omavalvontasuunnitelman kehittäminen ravintola Mont2:een

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Syksy 2006



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelualojen tuottamisen ja johtamisen koulutus
Tekijä(t) Elisi Kangas	
Työn nimi Anniskeluravintolan omavalvonta – Omavalvontasuunnitelman kehittäminen ravintola Mont2:een	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Teija Vainikka
	Toimeksiantaja Osuuskauppa Maakunta ravintola Mont2
Aika Syksy 2006	Sivumäärä ja liitteet 28 + 15
Tiivistelmä <p>Omavalvonta on ollut toiminnan harjoittajan velvollisuus vuodesta 1995 lähtien, jolloin omavalvonnasta tuli lakisääteinen. Uusi elintarvikelaki astui voimaan maaliskuun 2006 alusta ja siinä tarkennetaan, että jokainen elinkeinoharjoittaja on velvollinen itse valvomaan ja tarkistamaan tuotteensa laadun. Myös alkoholijuomien anniskeluun sekä tupakkatuotteiden myyntiin liittyy lakisääteisiä velvollisuuksia, joita toiminnan harjoittajan tulisi seurata tarkkaan. Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää omavalvontasuunnitelma Kajaanin Osuuskauppa Maakunnan ravintola Mont2:een. Uuden omavalvontasuunnitelman tarkoituksena oli kattaa kaikki anniskeluravintolan omavalvonnan osa-alueet elintarvikehygieniasta, alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden omavalvontaan.</p> <p>Opinnäytetyö oli luonteeltaan kehittämistehtävä työelämän tarpeisiin. Kehittämistyön pohjana käytettiin kirjallisuudesta saatavaa tietoa sekä valmiita omavalvontamalleja. Myös omaa työkokemusta ja ravintolapäällikön kanssa käytyjä keskusteluja käytettiin kehittämistyön apuna. Tavoitteena oli luoda mahdollisimman tiivis, mutta kattava sekä helppokäyttöinen omavalvontasuunnitelma. Sisältö alueiksi omavalvontasuunnitelmaan tulivat omavalvonnan alueet ja laitteet, henkilökunta sekä asiakkaat.</p> <p>Opinnäytetyönä saatiin koottua henkilökohtaisesti tämän ravintolan omavalvonnan tarpeet kattava omavalvontasuunnitelma. Toimeksiantaja oli tyytyväinen lopputulokseen ja se otettiin heti käyttöön ravintolassa, mutta sen käytännöllisiä tuloksia ei pysty vielä arvioimaan näin nopeasti. Tarkempi ja selkeämpi uusi omavalvontasuunnitelma on kuitenkin parempi apu omavalvonnan toteuttamisessa kuin yrityksen aikaisempi omavalvontasuunnitelma.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Omavalvonta, omavalvontasuunnitelma
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Elisi Kangas	
Title In-house control of licence to sell alcohol restaurant – Developing in-house control system for the restaurant Mont2	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Teija Vainikka
	Commissioned by Osuuskauppa Maakunta restaurant Mont2
Date Fall 2006	Total Number of Pages and Appendices 28+15
<p>Abstract</p> <p>Since from 1995 in-house control has been a duty to all executive practice that is, when in-house control became statutory. March 2006 started a new foodstuff law and it brings pressure to all occupation with food to supervise and adjust products quality. Also alcohol serving and selling cigarette products includes statutory duty that executive practice need to follow closely. The aim of this thesis was to develop in-house control system to the restaurant Mont2 in Kajaani. New systems meaning point was to include all in-house control status like food hygienic, alcohol and cigarette products.</p> <p>This thesis was a developing task to real life in work. Literature and other in-house control system patterns were used to help finishing this task. Also investigator own work experience and conversations with the restaurant manager were used in this test. Aim of this test was to create small, easy to use, but also all important knowledge include in-house control system.</p> <p>In the final tests, the new in-house control system to Mont2 was rated food. Restaurant manager was satisfied with the finished work and new in-house control system was taking to the use right away. Results of this system can be estimate, when the system has been used longer time.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	In-house control, in-house control plan
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at University of Applied Sciences Library <input checked="" type="checkbox"/> Library of University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ELINTARVIKEHYGIENIAN OMAVALVONTA	2
2.1 Omavalvonnan taustaa	2
2.2 Elintarvikevalvonta	3
2.3 Omavalvonnan edut	3
2.4 HACCP	4
3 ALKOHOLIJUOMIEN ANNISKELUN OMAVALVONTA	5
3.1 Tärkeimmät anniskelusäännökset	5
3.2 Alkoholin anniskeluun liittyvät riskit ja uhkatekijät	9
3.3 Aina tavoitteena rikkeetön anniskelu	9
3.4 Omavalvonnan hyöty	10
4 TUPAKKALAIN OMAVALVONTA	11
5 ANNISKELURAVINTOLAN OMAVALVONNAN ALUEITA	12
6 OMAVALVONTASUUNNITELMAN KEHITTÄMINEN	15
6.1 Opinnäytetyön tavoite ja toimeksiantaja	15
6.2 Omavalvontasuunnitelman kehittämisen vaiheet	16
6.3 Tulos	17
6.4 Yhteenveto	18
7 POHDINTA	22
LÄHTEET	26
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tänä päivänä omavalvonnan toteuttaminen on pakollista jokaiselle elintarvikealan toimijalle. Lainsäädännön mukaan on erittäin tärkeää, että jokainen elintarvikealan yrittäjä laatii oman toimipaikkansa tarpeet kattavan omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelman sisältö voi olla erilaista toiminnaltaan erilaisissa yrityksissä.

Opinnäytetyöni aiheena on omavalvontasuunnitelman laatiminen Kajaanissa sijaitsevaan Osuuskauppa Maakunnan ravintola Mont2:een. Tämä ravintola on nuorten suosima yökerho ja se on auki kolmena iltana viikossa. Siellä asiakas voi nauttia alkoholia ja seurustella eri-ikäisten ihmisen kanssa. Monttu, kuten se helpommin lausutaan, perustettiin heinäkuussa 2003.

Anniskeluravintolan omavalvontasuunnitelma on sisällöltään suppeampi kuin suurkeittiön tai ruokaravintolan omavalvontasuunnitelma, koska toiminta näissä on erilaista. Anniskeluravintolassa elintarvikkeiden käyttö on todella vähäistä, mutta silti tällaisessakin ravintolassa on paljon erilaista omavalvontaa vaativaa toimintaa. Yöravintolan omavalvontaa ei tulisi aliarvioida, sillä henkilökunnalta vaaditaan paljon tarkkuutta, varmuutta ja ammattitaitoa. Henkilökunnan tulee olla valppaana erilaisten ongelmien sattuessa ja niitä estäessä, sillä yöravintolassa ei mikään ole täysin ennakoitavissa.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen opinnäytetyönä tuntui itselleni opettavaiselta aiheelta sekä hyödylliseltä toimeksiantajalle, koska yrityksen aiempi omavalvontasuunnitelma oli aika suppea eikä siitä löytynyt kaikkia tarvittavia ohjeita. Tämän työn ehdoton tavoite oli koota kaikki tarvittava tieto anniskeluravintolan omavalvonnasta samaan kansioon, mistä henkilökunnan on helppo saada tietoa ja löytää ohjeita juuri oman työpaikkansa omavalvontaan. Opinnäytetyöni toivottavasti parantaa ja helpottaa toimeksiantajan ja sitouttaa henkilökuntaa enemmän huolehtimaan sen tärkeydestä.

2 ELINTARVIKEHYGIENIAN OMAVALVONTA

Tässä luvussa käsitellään omavalvonnan taustoja ja periaatteita. Lisäksi kerrotaan elintarvikevalvonnasta ja HACCP -menetelmästä.

2.1 Omavalvonnan taustaa

Omavalvonnan pääperiaate on ehkäistä kaikki erilaiset virheet, ennen kuin ne pääsevät edes syntymään. Toiminnanharjoittajalle omavalvonta on valvontamuoto, joka perustuu Euroopan unionin uudistettuun elintarvikelakiin, mikä astui voimaan ensimmäinen maaliskuuta 2006. Omavalvonnassa elinkeinonharjoittaja itse valvoo ja tarkistaa tuotteensa turvallisuuden asiakkaalle, kuten myös myyntiolosuhteiden asianmukaisuuden. Viranomaiset valvovat yrittäjien omavalvontavelvoitetta, mutta tänä päivänä elinkeinoharjoittajan itsenäinen omavalvonta korvaa osittain viranomaisvalvontaa ja vähentää näin myös sen tarvetta. (Ijäs & Välimäki 2004, 76; Pönkkä 1999, 375; Johnsondiverse 2006.)

Omavalvontatermi ja – velvoite tulivat tunnetuksi ja voimaan lainsäädännössä vuoden 1995 alusta lukien, kun Suomi liittyi Euroopan unioniin. Tavoitteena elintarvikevirastolla oli, että omavalvonta olisi lähes kaikki elintarvikehuoneistot kattavaa vuoteen 1996 loppuun mennessä. Tästä huolimatta vuoden 2001 alussa tehdyn selvityksen mukaan omavalvonnan toteuma oli vain runsaat 80 %. (Pönkkä 2002, 298.)

Jokaisella elintarvikealan yrittäjällä on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman laajuus riippuu täysin toiminnan laajuudesta ja laadusta. Mikäli tuotteet eivät kuitenkaan ole helposti pilaantuvia ja ravintolan toiminnan riskit arvioidaan vähäisiksi, omavalvontasuunnitelma voi olla hyvinkin suppea. (Elintarvikevirasto 2006c; Pönkkä 2002,304.)

Valvontaan osallistuu koko ravintolan henkilökunta ja sen on samalla tarkoitus lisätä henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa. Omavalvonnan toteuttaminen vaatii ravintolan henkilökunnalta omaa aktiivista toimintaa asian eteen. (Haavisto, Warsell 2000, 21; Pönkkä 2002, 304.)

Omavalvontasuunnitelman tulisi olla kokonaisuudessaan toimiva, motivoiva ja yritystä itseään parhaiten palveleva. Parhaimman omavalvontajärjestelmän yritys saa, kun itse miettii oman toi-

minnan tarkoituksen ja tehdä nimenomaan omaa toimintaansa varten omavalvontasuunnitelman. Toiminnanharjoittajan tulee siis itse suunnitella ja valmistaa ihan oma-aloitteisesti omavalvontasuunnitelma. Erilaisille yrityksille kuitenkin löytyy myös omavalvontasuunnitelmamalleja. (Pönkkä 1999, 379.)

2.2 Elintarvikevalvonta

Elintarvikkeita koskevan lainsäädännön noudattamista valvotaan tarkasti elintarvikevalvonnan avulla. Tämä valvonta kohdistuu elintarvikkeiden valmistukseen, kuljetukseen, varastointiin, vientiin, tuontiin, myyntiin, tarjoiluun ja muuhun luovutukseen kuluttajalle sekä markkinointiin. Elintarvikevalvonnan tavoite on yksinkertaisesti turvata elintarvikkeiden asianmukainen laatu ja turvallisuus kuluttajille. Yritysten omavalvonta on yksi tärkeä osa elintarvikevalvontaa. Viranomaisvalvonnalla on tarkoitus ainoastaan täydentää yritysten omaa valvontaa. Valvontaa hoitavien ja suorittavien viranomaisten tehtävänä on tiedottaa yrittäjille ja kuluttajille elintarvikkeita koskevista määräyksistä ja tehdä myös valvonta- ja tarkastuskäyntejä yrityksiin. Näiden tarkoituksen on poistaa ja ehkäistä elintarvikkeista johtuvia terveyshaittoja. (Elintarvikevirasto 2006a.)

Käytännön pääsääntöinen elintarvikevalvonta tapahtuu pääasiassa kunnissa ja lihantarkastuksen osalta teurastamoissa. Jokaisella kunnalla pitää olla oma elintarvikevalvontansa. Niitä valvovat terveys- tai muu lautakunta, terveystarkastaja, eläinlääkäri tai joku muu kunnallinen elintarvikevalvoja. Kuntien elintarvikevalvontaa ohjaavat ja valvovat lääninhallitus, jotka välittävät tietoa paikallisviranomaisten ja keskushallinnon välillä. (Evira 2006.)

2.3 Omavalvonnan edut

Kaiken kattavasta ja toimivasta omavalvonnasta hyötyvät sekä asiakkaat ja työntekijät että yritykset tai laitokset. Omavalvonta on toiminnan laadun tehokas apuväline ja sillä varmistetaan että tuotteet ovat turvallisia. Myös työntekijöiden omien töiden tuntemus paranee. Omavalvonnalla vähennetään erilaisten riskien syntyminen ja lisätään järjestelmällisyyttä. Kehittämistarpeet on helpompi ja nopeampi huomata. Yrityksen taloudellinen tulos paranee, kun hävikki pienee. Henkilökunta saa lisää motivaatiota työhönsä, asiakkaiden viihtyvyys paranee ja he ovat tyytyväisempiä. Työturvallisuus ja yleinen turvallisuus kasvaa ja täten myös asiakkaiden luottamus yritystä kohtaan. (Ijäs & Välimäki 2004, 77; Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus 2006b.)

Myös kuluttajat voivat parantaa elintarvikkeiden omavalvontaa. Heidän tulee mahdollisemman nopeasti vian huomattuaan ilmoittaa havaitsemistaan puutteista kunnan viranomaiselle. Tärkeintä kuitenkin on, että yritysten henkilökohtainen omavalvonta toimii määräysten mukaan. (Evira 2006.)

2.4 HACCP

Jo vuonna 1960 keksittiin ensimmäisen kerran HACCP-periaate (hazard analysis critical control point – riskin arviointi, kriittiset valvontapisteet.) Se kehitettiin Yhdysvalloissa Pillsbury yrityksen ja NASAN yhteistyössä. Sen tarkoituksena oli varmistaa ruoan turvallisuus NASAN miehistöllä varustetulle ensimmäiselle avaruuslennolle. Sieltä asti HACCP nimitys on tullut kansainvälisesti tunnetuksi myös ympäri Eurooppaa. (HACCP for Excellence 2005.)

HACCP järjestelmässä on tarkoituksena ennaltaehkäistä kaikkia mahdollisia erilaisia ongelmia, mistä voisi syntyä jonkinlainen uhka elintarvikeyrityksen ilmapiiriin. Ongelmien ennaltaehkäisy on erittäin tärkeää ja se vaatii kaikilta työntekijöiltä tarkkaa valppautta. (Pönkkä 1999, 377 - 378.)

HACCP- periaatteen tarkoituksena on tunnistaa kaikki mahdolliset vaarat, jotka liittyvät mitenkään elintarviketuotannon vaiheisiin, kuten raaka-aineisiin, valmistukseen, jalostukseen, käsitteelyyn, jakeluun ja kulutukseen. Tunnistettuja vaaroja valvotaan ja ennalta ehkäistään parhaimman mukaan ennen kuin ne pääsevät edes syntymään. Kaikissa olemassa olevissa elintarvikehuoneistoissa, kuten erilaisissa ravintoloissa ja elintarvikemyymälöissä, asioiden kuluttajien turvallisuus ja asiakastytyväisyys ehdottomasti paranevat, kun valvonta on tehokasta ja tarkkaa. (Elintarvikevirasto 2006b; Pönkkä 1999, 378.)

3 ALKOHOLIJUOMIEN ANNISKELUN OMAVALVONTA

Seuraavassa luvussa käsitellään mihin omavalvonta kohdistuu ravintolassa sekä kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja sen vaatimista erilaisista toimenpiteistä.

3.1 Tärkeimmät anniskelusäännökset

Anniskeluravintoloiden on tunnettava tärkeimmät anniskeluun liittyvät säännökset sekä noudatettava näitä. Tärkeimmät säännökset koskevat ravintoloiden ikärajojen noudattamista, päihtyville tai häiritsevästi käyttäytyville anniskelua, alkoholiannoksia, anniskelualuetta, anniskeluaikoja sekä vastaavaa hoitajaa.

Ikäraajat

”Alkoholijuomaa ei saa anniskella kahdeksaatoista vuotta nuoremmalle, ei myöskään muuta juomaa, joka sisältää vähintään 1,2 tilavuusprosenttia etyylialkoholia (AlkoL 24§). (Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus 2006g).”

”Nuori ostaja on velvollinen vaadittaessa todistamaan henkilöllisyytensä iän varmistamiseksi (AlkoA 26§). (STTV 2006g).”

Anniskeluravintolan henkilökunnan tulee varmistaa asiakkaan ikä aina, kun ei ole varma alkoholia tilaavan henkilön iästä. Asiakas on velvollinen todistamaan ikänsä henkilökunnalle virallisesta kuvallisesta henkilökortista, passista tai ajokortista. Jos nuori asiakas ei ole täysi-ikäinen ei häntä voi päästää anniskelualueelle. Ikä tulee tarkistaa myös myyntitilanteessa, jos myyjä epäilee asiakkaan olevan alaikäinen, vaikka tarkistus olisi ollut myös ovelta. (STTV 2006g.)

Alkoholijuomien anniskelu alaikäiselle on erittäin vakava rikkomus, josta ravintolan luvanhaltija voi menettää anniskelulupansa määräajaksi tai pysyvästi ja jopa virheen tehnyt tarjoilija voi saada sakkorangaistuksen. Anniskelualueella tulee valvoa, ettei alaikäinen voi nauttia myöskään toisen asiakkaan hänelle tuomaa alkoholijuomaa. Jos tätä ei pystytä varmistamaan, on alaikäinen asiakas poistettava alueelta. (STTV 2006g.)

Päihtyneet ja häiriköt

”Alkoholijuomaa ei saa anniskella selvästi päihtyneelle tai häiritsevästi käyttäytyvälle (AlkoL 24§).(STTV 2006g).”

”Päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta (AlkoL23§).(STTV 2006g).”

Kaikki tämä tarkoittaa, ettei päihtyneelle asiakkaalle saa tarjoilla lisää alkoholia. Liikaa päihtyneen asiakkaan selviä tuntomerkkejä ovat horjuminen, sammaltava tai kovaääninen puhe sekä epävarmat ja haparoivat liikkeet. Liiallinen humalutila saa useat asiakkaat riitaisiksi ja siksi ei tulisi tarjoilla selvästi päihtyneelle. Asiakkaan arvostelukyky on voimakkaasti heikentynyt ja hänen käyttäytymisensä voi olla tästä syystä arvaamatonta. Valtaosa tapahtuvista pahoinpitelyistä tehdään päihtyneinä. Alkoholi vähentää ihmisen tietoista kontrollia ja käyttäytymistä säätelevät tällöin vaistomaiset reaktiot ja tunnetilat. Tarjoilijan on erittäin tärkeää rajoittaa anniskelumääriä päihtyneelle asiakkaalle. Tapahtumat anniskelualueella tulee olla henkilökunnan hallittavissa ja erilaiset tilanteet huomataan ennen kuin ne puhkeavat järjestyshäiriöksi. Jos ravintolassa on tarjoilijoiden lisäksi järjestyksenvalvoja, on hyvä sopia keskinäisestä yhteistyöstä. Ravintolassa tapahtuvat häiriötilanteet olisi hyvä kirjata ylös ravintolan omavalvonnan päiväkirjaan. Jos ravintolassa on usein järjestyshäiriöitä, sillä on vaikutusta myös anniskelun jatkoaikapäätöstä tehtäessä. (STTV 2006g.)

Ravintolan asiakkaan tulee myös tietää, että laki kieltää anniskelun ravintolassa liikaa päihtyneelle. Ravintolan luvanhaltija voi menettää lupansa määräajaksi tai pysyvästi ja rikkeen tehnyttä tarjoilijaa saatetaan sakottaa. Anniskelumäärien rajoittaminen tapahtuu myös asiakkaan omaksi turvaksi. Hän ei saa olla niin humaltunut ettei kykene turvalliseen kotimatkaan. Lisäksi ravintolassa tulee yhdessä työntekijöiden kesken sopia millainen on selvästi päihtynyt asiakas, jolle ei saa enää kukaan anniskella, mitä keinoja tarjoilijalla on estää asiakasta päihtymästä liikaa sekä miten toimitaan mahdollisessa järjestyshäiriötilanteessa. (STTV 2006g.)

Alkoholiannokset

”Alkoholijuomaa saadaan anniskella kerrallaan vain yksi annos, perusannos. Anniskelu seurueille on sallittua pulloittain (AlkoA 24§). (STTV 2006g).”

”Anniskellusta alkoholijuomasta on asiakkaalle annettava kuitti. Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi (AlkoA 25§). (STTV 2006g).”

Ravintolassa saa anniskella vain ravintolan omalla lupanumerolla hankittuja alkoholijuomia taikka sellaisia juomia, jotka on hankittu alkoholilain pykälä 8 §:n mukaisesti. (STTV 2006g.)

Ravintolan anniskelualueet

”Anniskella saa vain alkoholiviranomaisen hyväksymällä anniskelualueella, jossa valvonta voidaan tehokkaasti järjestää. Lupaviranomaiselle tulee esittää anniskelualueen rajaamista koskeva suunnitelma (AlkoL 21c§). (STTV 2006g).”

”Anniskeltujen alkoholijuomien kuljettaminen pois anniskelualueelta on kielletty (AlkoL23§).(STTV 2006g).”

”Muiden alkoholijuomien nauttiminen ravintolassa on kielletty (AlkoL 58§).(STTV 2006g).”

Kulkemista anniskelualueelle ja sieltä pois on voitava valvoa ja anniskella voi vain sille määrättyllä alueella. Jos rajattu anniskelualue on erillään muista ravintolatilastoista niin, että välissä on katu tai torialuetta, muuta liiketilaa tai käytävätilaa, on alueella oltava anniskelua hoitamassa ravintolan henkilökuntaa koko alueen aukioloajan. Anniskelualueen rajaamista koskeva suunnitelma tulee olla anniskelupaikassa lupaviranomaisten nähtävänä. Lupapäätöksessä on myös hyväksytty enimmäismäärä asiakaspaikkoja. Asiakaspaikkarajat on määritelty asiakkaiden turvallisuuden vuoksi ja jotta henkilökunta voisi valvoa anniskelua tehokkaasti. (STTV 2006g.)

Tehokkaan valvonnan varmistamiseksi asiakkaiden mahdolliset omat alkoholijuomat tulee jättää ravintolan henkilökunnan valvontaan ja talteen ravintolassa olon ajaksi. (STTV 2006g.)

Anniskeluajat

”Alkoholijuomien anniskelu saadaan aloittaa kello 9.00. Anniskelu tulee lopettaa kun anniskelupaikka suljetaan, kuitenkin viimeistään kello 1.30 edellyttäen, että alkoholijuomien anniskeluaikaa ei ole lupapäätöksellä jatkettu. Jos anniskelupaikka suljetaan kello 24:n jälkeen, anniskelu tulee lopettaa viimeistään puoli tuntia ennen sulkemisaikaa (AlkoA 23§). (STTV 2006g).”

”Ravintolan saa avata aikaisintaan kello 5.00 ja sen saa pitää auki kello 2.00 saakka. Uusia asiakkaita saa ottaa sisään viimeistään puoli tuntia ennen ravintolan sulkemista (MaraA 4§). (STTV 2006g).”

Käytännössä tämä tarkoittaa, että sulkemisajan jälkeen ravintolassa ei saa olla asiakkaita ja alueella ei saa kukaan nauttia alkoholijuomia. Ravintolassa ei myöskään saa järjestää yksityistilaisuuksia sulkemisajan jälkeen paitsi, jos anniskeluravintola toimii poliisille tehdyn ilmoituksen

perusteella yökahvilana kello kahden jälkeen. Henkilökunta ei saa tällöin anniskella enää alkoholi-juomia ja kahdelta tulee korjata kaikki alkoholiannokset asiakkailta pois. (STTV 2006g.)

Suomessa terassia saa käyttää anniskelualueena 1.4. - 31.10. välisenä aikana. Terassi suljetaan usein aikaisemmin kuin ravintolan muu anniskelualue. Asumisrauhan vuoksi terassin päivittäinen sulkemisaika on usein viimeistään kello 22.00. (STTV 2006g.)

Ravintolan henkilökunnan tulee varmistua, että poistuvat asiakkaat ovat kykeneviä turvalliseen kotimatkaan. (STTV 2006g.)

Vastaava hoitaja

”Majoitus- ja ravitsemisliiketoiminnan tulee tapahtua vastaavan hoitajan valvonnassa ja johdolla (MaraA 6§).(STTV 2006g).”

”Anniskelupaikassa tulee olla vastaava hoitaja ja hänellä tarpeellinen määrä sijaisia, jotka anniskeluluvan haltija määrää. Vastaavan hoitajan ja hänen sijaisensa tulee olla sopivia tehtävään ja heillä tulee olla koulutuksen tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito. Vastaava hoitaja ja hänen sijaisensa ovat anniskeluluvan haltijan ohella velvollisia huolehtimaan siitä, että anniskelupaikassa noudatetaan tämän lain säännöksiä (ALkoL 21b §). (STTV 2006g).”

”Anniskeluluvan haltijan määräys vastaavasta hoitajasta ja tämän sijaisista tulee olla nähtävissä anniskelupaikassa. Jos vastaavan hoitajan sijaisia on useita, tulee määräyksestä käydä ilmi sijaisuusjärjestys. Vastaavan hoitajan ja tämän sijaisten koulutuksen tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito tulee voida viranomais-ten pyynnöstä selvittää anniskelupaikassa (AlkoA 27a §). (STTV 2006g).”

”Vastaavan hoitajan ja tämän sijaisten koulutuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää vähintään vuoden mittaista päätoimista ravitsemisalan koulutusta, jos opetusohjelmaan sisältyy alkoholi-juomien anniskeluun liittyvää opetusta ja käytännön harjoittelua. Kokemuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää vähintään kahden vuoden päätoimista työskentelyä alkoholi-juomien anniskelussa ja ravitsemisalan oppilaitoksen antamaa todistusta siitä, että henkilö hallitsee alkoholi-juomien anniskelua koskevat säännökset (AlkoL 21 b §). (STTV 2006g).”

Vastaavan hoitajan vaadittavan koulutuksen saa ravintola-alan oppilaitoksissa tai lain mukaisessa oppisopimuskoulutuksessa. Opiskeluaineiden tulee suuntautua tarjoilutehtäviin. Työkokemuksena saatu pätevyys edellyttää, että tarjoilija on työskennellyt kaksi vuotta monipuolisissa anniskelutehtävissä suomalaisessa ravintolassa. Aina ravintolan auki ollessa tulee paikalla olla pätevä vastaava hoitaja vastaamassa alkoholisäännösten noudattamisesta. Hänen työpisteensä tulisi sijaita paikalla, mistä hän voi hyvin valvoa anniskelua. (STTV 2006g.)

3.2 Alkoholin anniskeluun liittyvät riskit ja uhkatekijät

Ravintolan liikeideasta ja toimintaympäristöstä johtuen voi ravintolan riskejä ja uhkatekijöitä olla esimerkiksi nuori asiakaskunta tai ravintolaan pyrkivät alaikäiset. Myös asiakkaat, jotka tavoittelevat vahvaa humalaa, tai erilaiset häiriötä ja turvattomuuden tunnetta tuovat asiakkaat ovat yrityksen uhkatekijöitä. Yksi riskitekijä on myös hankalasti valvottavat anniskelualueet, kuten wc, syvät ja pimeät nurkkaukset ja tanssilattia. Uhkia voi synnyttää myös henkilökunnan puutteellinen ammattitaito, esimerkiksi jos on jouduttu vuokraamaan tilapäishenkilökuntaa. (STTV 2006b.)

Edellä mainittuja kriittisiä pisteitä voi ennalta ehkäistä esimerkiksi nostamalla sisäänpääsyn ikäraja korkeammalle. Ravintolan palvelupisteet tulisi sijoittaa keskeiselle osaa ravintolaa niin että kaikki alueet tulisivat tehokkaasti valvotuksi. On tärkeää, että järjestyksenvalvoja on töissä illan aikana tarpeellinen määrä, myös ravintolan pimeisiin paikkoihin voisi lisätä kulmapeilejä tai kameroita auttamaan valvontaa. Riskeihin voidaan vaikuttaa myös muutamalla ravintolan liikeidealla tai anniskeluvälikoimalla. Ravintolan valvonnan kannalta tulee aina varmistaa henkilökunnan riittävä määrä ja ammattitaito. (STTV 2006b.)

3.3 Aina tavoitteena rikkeetön anniskelu

Anniskelupaikan aukioloaikana tulee paikalla aina olla luvanhaltijan määräämä vastaava hoitaja huolehtimassa ja varmistamassa, että ravintolassa noudatetaan alkoholilain säännöksiä. Jokainen työntekijä on vastuussa alkoholin anniskelusta. Tarjoilija on myös velvollinen tarkastamaan nuoren asiakkaan henkilöllisyyden, jos hän yhtään epäroi tämän täysi-ikäisyyttä. Ovella tehty henkilöllisyyden tarkastus ei vapauta tarjoilijaa vastuusta. (STTV 2006b.)

Luvanhaltijan ja talon vastaavan hoitajan tulee olla samaa mieltä siitä, että liikkeen toiminta-ajatus, asiakasmäärä ja anniskelun valvontatarve on huomioitu henkilökunnan riittävässä määrässä. Täten varmistetaan tehokkaan valvonnan toteutuminen, ravintolan järjestyksen ja anniskelueltojen noudattaminen. Ravintolan jokaisen työntekijän tulee tuntea keskeiset anniskelusäännökset ja noudattaa niitä. (STTV 2006a, 2006b.)

3.4 Omavalvonnan hyöty

Mikäli ravintolassa anniskelurikkomus tapahtuu, lupaviranomainen voi antaa huomautuksen tai varoituksen. Hän voi myös asettaa anniskelulle uusia tarpeellisia ehtoja tai rajoittaa myöntämänsä lupaa muutamalla ravintolan anniskeluaikaa lyhyemmäksi, anniskelualueita supistamalla tai muuttaa anniskeltavien alkoholien lajeja taikka peruuttaa myöntäneensä luvan joko määräajaksi tai kokonaan. Poliisi myös voi alkoholilain tuella antaa rangaistusvaatimuksen anniskelurikkeen tekijälle alkoholin myynnin toimipaikassa. (STTV 2006a.)

Häiriötapaukset kannattaa aina huolella kirjata ravintolan pitämään päiväkirjaan. Alkoholiviranomainen voi myöhemmin pyytää anniskeluluvan haltijalta vastinetta häiriöstä sen selventämiseksi, onko häiriön aikana samalla kertaa tapahtunut anniskelurikkomuksia. Selkeät ja sovitut ohjeet ravintolan omavalvonnasta vähentävät huomattavasti sitä riskiä, että ravintolassa rikottaisiin anniskelusäännöksiä tai tapahtuisi suuria häiriöitä. Asiakkaiden kuva paranee hyvin hoitotuesta ravintolasta ja luottamus henkilökuntaa kohtaan kasvaa. (STTV 2006a.)

4 TUPAKKALAIN OMAVALVONTA

”Tupakkatuotetta tai tupakointivälinettä ei saa elinkeinotoiminnassa myydä tai muutoin luovuttaa henkilölle, joka on kahdeksatoista vuotta nuorempi (Tupakkalaki 10 §). (STTV 2006f).”

Yleinen tavoite tupakkalailla on estää ja vähentää tupakoinnin aiheuttamia terveyshaittoja. Tupakan myynnin ikärajan tarkoitus on estää alaikäisiä saamasta erilaisia tupakkatuotteita käyttöönsä, mikä voisi vaarantaa heidän terveytensä tai saada heidät aloittamaan tupakoinnin. Oma-
valvontasuunnitelman avulla henkilökunta varmistaa tupakkalain toteutumisen myyntipaikassa. (STTV 2006f.)

Tupakkalain yleinen valvonta sekä tupakan myynnin ja mainonnan valvonta kuuluvat Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskukselle. Tupakkalain alueellinen valvonta kuuluu omalle lääninhallitukselle ja paikallinen valvonta taas kunnille. Työpaikalla työsuojeluviranomainen valvoo tupakkalain noudattamista. (STTV 2006d.)

Tupakkalain kokonaisuuden toteuttamiseksi on ravintolassa oltava osa tarjoilutilasta noin kolmekymmentä prosenttia varattu tupakoimattomille asiakkaille. Tämä koskee kuitenkin ainoastaan vähintään viisikymmentä neliometriä suuria ravitsemisliikkeitä. Tupakkalaki kieltää tupakoinnin baaritiskillä ja pelitilassa. Työntekijä ei saa näissä tiloissa altistua tupakansavulle. Tehokkaan ilmastoinnin avulla elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin sallia tupakoinnin baaritiskin lähettyvillä. (STTV 2006e, 2006c.)

Elinkeinoharjoittajan tulee huolehtia siitä, että tupakkalaki tulee täytäntöön myyntipaikassa. Hänen tulee olla varma siitä, ettei tupakkatuotteita/tupakointivälineitä myydä alle kahdeksantoista -
vuotiaille. Lisäksi tulee tarkastaa, että kaikki tupakointikielto merkit ovat omilla alueilla sekä varmistaa säännöllisesti, että tupakkatuotteista on kirjaukset myydyistä ja varastossa olevista pakkauksista. (STTV 2006f.)

5 ANNISKELEURAVINTOLAN OMAVALVONNAN ALUEITA

Yksi omavalvonnan alue on tietenkin anniskelualue ja sen erilaiset laitteet. Ravintolan alueesta tulee huolehtia, että se on avausaikana siisti ja myös alkoholin varastointi ja säilytys on kunnossa. Jokaisen kuun inventaariot tulee tehdä tarkasti ja ravintolan mittalaitteet tulee olla tarkastettuja ja kunnossa. (Haavisto & Warsell 2000, 21.)

Seuraava askel omavalvonnassa on ravintolan henkilökunta. Vastuusuhteet talossa tulee olla kaikille selvät ja ne tulee olla ilmoitettu ilmoitustaululla (vastaava hoitaja ja sijaisjärjestys.) Henkilökunta on perehdytetty hyvin ja tarkasti tehtävänsä – myös osa-aikaiset. Kaikki työntekijät tuntevat alkoholin anniskeluun liittyvät säädökset ja tupakkalain. Jokainen työntekijä tietää talon yhteiset pelisäännöt ja toimintamallit häiriötilanteissa. Työnantaja huolehtii, että työsuhteet ja palkanmaksu ovat lainsäädännön mukaiset. Henkilökunta osaa kassakoneen käytön sekä myös tietää koska lopettaa alkoholin anniskelun päihtyneelle asiakkaalle. Velaksi myyntiä ei harjoiteta kukaan henkilökunnasta. Asiakasvalituksilla on vastuuhenkilö ja valituksen aiheuttama syy korjataan. (Haavisto & Warsell 2000, 21; Tampereen kaupunki ympäristövalvonta 2006.)

Yksi tärkeä omavalvonnan kohde on ravintolan asiakkaat sekä ympäristö. Ravintolan asiakkaiden on oltava tyytyväisiä. Asiakaskontrollin on toimittava alaikäisten kohdalla kunnolla (asiakkaalta tarkistetaan paperit ja vain viralliset ja tuoreet henkilöllisyystodistukset hyväksytään.) Ravintolassa ei anniskella päihtyneelle eikä anniskelualueella ole mainittavia häiriöitä. Toivottavaa myös on, että ravintolan suhteet muihin kaupungin ravintoloihin olisi kunnossa, mutta viranomaissuhteet kuitenkin täysin kunnossa. (Haavisto & Warsell 2000, 21.)

Henkilökunnan hygieniavalvonta sisältyy myös omavalvontasuunnitelmaan. Henkilökunnan pukeutuminen tulee olla asianmukaista. Käsien pesupaikkojen varustukseen tulee kuulua nestesaippuaa ja kertakäyttöiset käsipyyhkeet. (Tampereen kaupunki ympäristövalvonta 2006.)

Yksi tärkeä osa ravintolan omavalvontaa on puhdistus. Kaikissa pesu- ja desinfektioaineiden valinnassa on ehdottomasti otettava huomioon myös työturvallisuus- ja ympäristövaatimukset. Omavalvontaohjelmaan kuuluu, että siivoussuunnitelma tehdään kirjallisena ja kaikki siihen liittyvät erityiset valvontatoimet kirjataan ylös. Erilaiset puhdistusmenetelmät on tietenkin valittava työpaikan tarpeiden mukaan ja niitä parhaiten vastaaviksi. Puhdistustulosta henkilökunta valvoo tarkastelemalla sitä visuaalisesti eli yksinkertaisesti katsomalla, että kohde on puhdas. Tuloksia tulee kirjata säännöllisin väliajoin ylös omavalvontasuunnitelmaan. Kriittisiä kohteita

on hyvä myös tutkia lähemmin mikrobiologisesti anniskeluravintolassa ainakin kerran vuodessa. Tarkempaan pintatutkimukseen sopii parhaiten Hygicult - alustat. (Ijäs & Välimäki 2004, 49, 101 – 102.)

Ravintolan vastaanotettavien elintarvikkeiden päiväysmerkinnät ja aistinvarainen laatu täytyy tarkistaa. Viallisia ja laadultaan epäilyttäviä tuotteita ei ravintolan pidä ottaa vastaan ja käyttöön. Raaka-aineiden hankinnassa kannattaa aina käyttää vain luotettavaksi havaittuja toimittajia. (Ketola & Välikylä 2001, 16 - 17.)

Ravintolan talousveden on vastattava lain mukaisia vaatimuksia. Asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöveden on täytettävä talousvedelle asetetut vaatimukset. (Ketola & Välikylä 2001, 20.)

Elintarvike toimipaikassa astioiden puhtautta tulee tarkastella koko ajan aistinvaraisesti sekä mikrobiologisten puhtausnäytteiden avulla. Astianpesukoneen toimintaa tulee henkilökunnan seurata säännöllisesti pitämällä koneen huoltokirjaa, jotka ovat omavalvontasuunnitelmassa liitteenä. Pesu- ja huuhteluaineiden kulutusta tulee seurata sekä astianpesukoneen lämpötiloja huomioida. Esihuuhtelulämpötilan kuuluu olla ainakin +35°C, pesulämpötilan noin +65°C ja viimeiseksi huuhtelulämpötilan +85°C. (Tampereen kaupunki ympäristövalvonta 2006.)

Suomessa on tavoitteet jätteen synnyn ehkäisylle ja hyödyntämiselle asetettu jätelajeittain ja toimialoittain tarkistetussa valtakunnallisessa jättesuunnitelmassa. Jätehuolto tulee toteuttaa terveys- ja ympäristösuojeluasetuksen mukaisesti. Ravintoloissa ja suurralouksissa jätehuoltosuunnitelma voi olla aika yksinkertainenkin. Suunnitelmassa tulee näkyä jätehuollon hoitavan yrityksen yhteystiedot sekä roska-astioiden tyhjennysajat. Samaan jätehuollon piiriin kuuluvista muista yrityksistä tulee olla maininta sekä jätteiden lajittelusta tulee olla selvitys henkilökunnalle omavalvontasuunnitelmassa. (Ketola & Välikylä 2001, 19 – 20; Pönkkä 1999, 389; Ympäristöministeriö 2006.)

Tuhoeläimiä voi esiintyä ravintolassa ja otollisinta aikaa varastotuholaisille on kevät ja syksy. Tehokas siivous ennalta ehkäisee hyvin tuholaisia. Myös erilaiset tiivisteet, karpäsverkot ja nopea varastokierto edes auttaa pelastumaan tuholaisien vahingoilta. (Tampereen kaupunki ympäristövalvonta 2006.)

Ravintolan omavalvontasuunnitelman tulee sisältää tiedot näytteenotosta. Näytteenoton tiheydessä kannattaa huomioida kaikki mahdolliset mikrobiologiset, kemialliset ja fysikaaliset riskit sekä myös toiminnanharjoittajalle aiheutuvat taloudelliset kustannukset. Jos yrityksen toiminta on mikrobiologisten riskien kannalta pieni, kuten keskiolutkahviloissa. Voidaan puhtaus-

näytteet ottaa, vaikka vain kerran vuodessa. Tietenkin saadut tulokset myös vaikuttavat näytteiden ottotiheyteen. Jos näytteen tulos on huono, oli kyseessä sitten puhtausnäyte tai elintarvikenäyte tulee huonon tuloksen syy aina selvittää ja korjata. (Pönkkä 1999, 343 – 344.)

Asiakirjojen säilytys on myös osa ravintolan omavalvontaa. Ravintolassa tulee säilyttää hyväksyty omavalvontasuunnitelma, mikä sisältää kaikki tarpeelliset asiakirjat. (Omavalvontaohjelma ravintola Rosso 2006.)

Omavalvonnan toteuttamisessa toivotaan jokaisen ravintolan käyttävän päiväkirjaa, jonka liitteenä on ravintolan omavalvontasuunnitelma. Jokaisena aukiolopäivänä päiväkirjaa ylläpitää vuorossa oleva vastaava hoitaja tai hänen sijaisensa. Kaikki ravintolassa sattuneet poikkeukselliset tapahtumat tulisi aina muistaa kirjata ylös lyhyesti. Raportista tulisi käydä esille tapahtum aika, itse tapahtuma, ketkä siihen osallistuivat ja miten tapahtuma selvitettiin. (STTV 2006c.)

Ravintolan omavalvonnan tulokset tulee muistaa kirjata ja tallentaa säännöllisesti ylös kirjallisessa muodossa ja säilyttää niitä vähintään vuoden ajan. Lisäksi kirjauksista on aina hyötyä seuraaville työvuoroille. Tarkat kirjaukset omavalvontasuunnitelmaan tulevat hyödyksi myös silloin, jos tapahtuman johdosta joudutaan laatimaan vastine alkoholiviranomaiselle sen selvittämiseksi, että onko tapahtuman yhteydessä ravintolassa rikottu alkoholisäännöksiä. Päiväkirjaan on tarpeellista kirjata ylös myös kaikki ravintolan omavalvontaan ja sen kehittämiseen liittyvät muut toimenpiteet. Esimerkiksi henkilökunnan koulutus tiedot ovat tällaisia ja ilmenneiden puutteiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet. (Brotherus 2003, 40; STTV 2006c.)

Ravintolan anniskeluvalvonnan ja erilaisten kokemusten perusteella päiväkirjaan tehtyjä merkintöjä kannattaa aina määräajoin tarkistaa. Samalla kannattaa pohtia pitäisikö omavalvontasuunnitelmaan tehdä korjauksia tai täydennyksiä. (STTV 2006c.)

6 OMAVALVONTASUUNNITELMAN KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa on kerrottu miten omavalvontasuunnitelma laadittiin ravintola Mont2:een ja millainen valmiista suunnitelmasta tuli.

6.1 Opinnäytetyön tavoite ja toimeksiantaja

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja toteuttaa toimiva ja uudistettu omavalvontasuunnitelma Osuuskauppa Maakunnan ravintola Mont2:een Kajaanin ydinkeskustaan. Ongelma oli, ettei talosta löytynyt selkeää ja kaikkia perustietoja sisältävää omavalvontasuunnitelmaa. Aikaisempi suunnitelma oli tulostettu suoraan internetistä, minkä vuoksi toimeksiantaja katsoi tarpeelliseksi uuden suunnitelman tekemisen ja ohjasi työn mielellään opiskelijalle.

Kajaanilainen nuorten suosima yökerho sijaitsee aivan keskustassa Raatihuoneen torin kupeessa. ”Montun” (kuten se helpommin lausutaan) asiakassegmentti on 18 - 25 -vuotiaat nuoret aikuiset ja ravintola on auki kolmena iltana viikossa, keskiviikkona, perjantaina ja lauantaina, lisäksi torstaisin erilaisten tapahtumien ja toiveiden mukaan. Ravintolassa on noin 400 asiakaspaikkaa.

Talon henkilökuntaan kuuluu viisi tarjoilijaa, kolme järjestyksenvalvojaa, dj ja ravintolapäällikkö. Lisäksi ravintolassa on saman ketjun sisältä kaksi vakituista työntekijää tekemässä yleensä aina keskiviikko illat. Henkilökuntaa myös vuokrataan oman talon henkilökunnan puutteesta: tarjoilijoita Kajaanin henkilöstövuokraamosta Staffpointilta ja järjestyksenvalvoja Sotkamossa sijaitsevalta Rav-X:lta.

Montun yökerho avattiin heinäkuussa 2003 ja siellä on kymmenen hengen sauna, mikä on vuokrattavissa asiakkaille. Vaatimuksena on asiakkaiden täysi-ikäisyys ja saunaan ei tietenkään saa tuoda omia juomia. Saunan yhteydessä on myös kabinetti, missä voi pitää kokouksia. Ravintolasta löytyy kaksi tanssilattiaa. Yhtä aikaa yössä soi siis kahta eri tyylistä musiikkia ja asiakas voi valita tanssipaikan ja musiikin mielensä mukaan. Montussa voi myös pelata erilaisia pelejä, kuten biljardia, pokeria tai raha-automaattipelejä. Ravintolasta löytyy tietenkin A-oikeudet.

6.2 Omavalvontasuunnitelman kehittämisen vaiheet

Pohdin keväällä 2005 eri vaihtoehtoja opinnäytetyksi. Mietin niitä yksin, opettajien ja Kajaanin S-ketjun parin ravintolapäällikön kanssa. Omavalvonta nousi esiin ja se kuinka tärkeä se on ravintolamaailmassa. En halunnut suunnitella suurta työtä ruokaravintolaan, sillä minua kiinnostaa toisenlainen ravintolamaailma. Ehdotin itse, jos voisin suunnitella uuden omavalvontasuunnitelman yökerho Mont2:een, kun siellä oli vain internetistä kopioitu suunnitelma.

Toimeksiantaja pysyi samana, mutta päällikkö ravintolassa vaihtui kerran suunnitelman kokoaamisen aikana. Aloin tutkimaan kirjallisuutta ja odotin työtä paljon helpommaksi kuin se loppujen lopuksi oli. Omavalvonta kattaa paljon erilaista asiaa kylläkin erilaisista ravintoloista. Pääsin työn alkuun hyvin syksyllä 2005. Työn edetessä apuna minulla oli ohjaava opettaja, kirjallisuus sekä internet. Työssäni oli pitkiä taukoja, minkä takia valmistuminen venyi.

Työn edetessä olin sähköpostiyhteydessä paljon ohjaavan opettajan ja toimeksiantajan kanssa. Ravintolan päällikkö antoi minulla vapaat kädet suunnitella oikeanlainen kansio, mihin tarvitsinkin paljon yhteisiä keskusteluja opettajan kanssa. Työni oli itsenäistä edistymistä ja välistä kovinkin vaikeaa.

Lopuksi otin yhteyttä toimeksiantajaan ja kävin keskustelemassa keskiviikkona seitsemästoista huhtikuuta 2006 ravintolapäällikön kanssa ravintola Mont2:ssa ja pohdimme hiukan yhdessä, mitä lisäyksiä omavalvontasuunnitelmassa tulisi olla. Kysyin häneltä myös kysymyksiä liittyen ravintolan jätteisiin, siivoukseen, tavarantoimitukseen ja laitteiden huoltoon. Yhteyttä olemme pitäneet myös sähköpostin kautta, jonka välityksellä minun on ollut helppo saada lisätietoa esim. ravintolan inventaariosta.

Aiemman työkokemukseni perusteella tässä samaisessa yrityksessä, osasin itsenäisesti pohtia omavalvontasuunnitelman osa-alueita paremmin. Omalta osaltani tutkin ja pohdin, mitkä omavalvonnan osa-alueet sopivat juuri tähän ravintolaan sekä käytin apuna ravintola Rosson omaa omavalvontaohjelmaa ja Tampereen kaupungin ympäristövalvonnan esimerkkiä anniskeluravintolan omavalvontasuunnitelmasta.

Oman työkokemukseni kautta tiesin myös, mitä ravintolassa jää pienelle huomioille omavalvonnan osa-alueissa, vaikka ne olisi tärkeä huomioida paremmin. Tiesin asiasta luultavasti selkeämmin kuin joku muu henkilö, joka ei ole ollut yrityksessä töissä. Henkilökohtaisesta työko-

muksestani suunnitelman kokoamiseksi oli mielestäni vain hyötyä eikä minua vierastanut kukaan henkilökunnasta ja lisäksi ravintolapäällikkö uskalsi olla minulle avoin ja rehellinen.

Kaikille työntekijöille oli kerrottu jo aiemmin kokouksessa tekeillä olevasta omavalvontasuunnitelmasta, jonka minä tulen kirjoittamaan. Työhön liittyviä syvempiä kysymyksiä henkilökunnalla ei minulle ollut. He luottavat ravintolapäällikön vaatimuksiin ja lukevat sitten valmiin kappaleen. Aiemman kokemuksen ja joidenkin työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta osasin muodostaa oman käsityksen henkilökunnan asenteista ravintolan omavalvontaa kohtaan.

Kyseistä omavalvontasuunnitelmaa ei ehditty arvioida käytössä tämän opinnäytetyön tekemisen aikana, että tuloksia olisi saanut tähän opinnäytetyöhön myös heti testeistä. Omavalvontasuunnitelma otettiin suoraan ravintolan käyttöön, koska sen todettiin sisältävän kaikki tarpeellinen ja tarvittava tieto juuri tähän ravintolaan. Lisäyksiä ja korjauksia on helppo lisätä omavalvontasuunnitelman tietokoneen kautta.

6.3 Tulokset

Oman työkokemukseni, keskustelujen ja sähköpostin perusteella pystyttiin kehittämään ravintola Mont2:een sitä parhaiten palveleva omavalvontasuunnitelma (Liite 1). Suunnitelma koottiin punaiseen kovakantiseen kansioon ja sen sijainti on ravintolapäällikön toimistotiloissa kaikkien käytävissä. Kaikki etsittävä ja tarvittava tieto löytyy varmasti helpommin, jos ravintolapäällikkö ei ole itse paikalla. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaiken tarvittavan tiedon anniskeluravintolaan. Se sisältää pienen tiedon ravintolan omavalvontavelvoitteesta. Siitä löytyy ohjeet tavaran vastaanottoon, anniskelun ja tupakkatuotteiden omavalvontaan sekä tietoja ravintolan puhtaanapitoon ja turvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelmassa olevia seurantalomakkeita olisi tarkoitus käyttää hyödyksi ravintolan omavalvonnassa. Hävikkilistoja tulisi sijoittaa tiskille ja päiväkirja voisi olla samassa kansiossa, missä omavalvontasuunnitelma. Lomakkeet ovat selkeät ja ravintolapäällikön on helppo tarkastaa ja lukea niitä täytettynä. Ruutujen koossa on huomioitu kirjoitettava tila ja lomakkeissa on lisäksi ajankohtaiset kysymykset ovat valmiina. Omavalvontasuunnitelman lopullista arviota voidaan päätellä vasta, kun omavalvontasuunnitelma on ollut käytössä jonkin aikaa. Tähän suunnitelmaan oli jo ennen testaamista ravintolapäällikkö tyytyväinen ja hän halusi ottaa sen heti käyttöön.

6.4 Yhteenveto

Vanhassa omavalvontasuunnitelmassa ei kerrottu olleenkaan, ketkä ovat eri työalueiden vastuuhenkilöitä. Tieto ei ollut kaikille yksinkertaisen selvä. Yrityksen vastaavaohitaja ja hänen sijaisensa oli kuitenkin oikein esillä, kaikkien yhteisellä ilmoitustaululla takahuoneessa.

Ravintolassa oli hyvin huomioitu, että anniskelualue oli avausaikana siisti. Kaikki osasivat huomioida aina tämän. Illan aikana siisteyden tärkeys kuitenkin monesti unohtui, varsinkin jos oli kiireinen ilta. Kiireisenä iltana täytyisi erityisesti huomioida kriittiset kohdat paremmin sekä korjata nopeasti tyhjät lasit pöydiltä, ennen kuin ne menevät rikki ja syntyy lasinsiruja. Lasin rikkoutuessa oli kaikille selvää, että jonkun henkilökunnasta täytyy ehtiä siivoamaan suurin osa sirpaleista pois jossain välissä illan aikana.

Mikrobiologisia näytteitä ei ole ravintolassa otettu koskaan, mikä on erittäin huono asia. Näytteen jälkeen saisi kuitenkin tärkeän ja tarkan tiedon ravintolan puhtaudesta. Pikku tuholaisia ravintolassa ei ole ollut ikinä vielä haitaksi asti, joskus saattoi muutama banaanikärpänen lennellä, mutta niiden pääsy hanoihin estettiin oluthana tupolla.

Astianpesukoneita ravintolassa on kolme kappaletta ja niistä keskitiskillä oleva kone on ahkerimmassa käytössä. Pesu- ja huuhteluainetta yleensä oli, mutta joskus sekin oli unohdettu vaihtaa uuteen kanisteriin. Henkilökunta kuitenkin huomasi nopeasti, jos pesuaine oli loppunut ja se vaihdettiin heti. Astianpesukone muistettiin tyhjentää, mutta sen osia harvemmin pestiin koneellisesti, huuhdeltiin kyllä. Jätelajittelu oli kaikkien tiedossa, mutta alussa uuden työntekijän perehdyttämisessä oli monesti unohdettu kertoa jätteiden ja pullojen lajittelusta. Tämä saattoi aiheuttaa sekaannusta loppuillasta, kun siivottiin illan jälkiä.

Anniskeluajana järjestyksenvalvojat poistivat aina häiritsevän asiakkaan ulos ravintolasta. Sattunaisen hankalan tapahtuman sattuessa järjestyksenvalvojat kirjoittivat tapahtumaraportin. Turvallisuus oli otettu hyvin huomioon ja kaikki tiesivät ravintolan uloskäynnit. Ensiavun antamisen itsevarmuutta tarvitsisi kuitenkin osa henkilökunnasta. Henkilöllisyystodistuksien tarkistaminen jätettiin monesti pääoven ovimiehen vastuulle, vaikka jokainen työntekijä on koko illan ajan velvollinen tarkistamaan itsekin henkilöllisyystodistuksen, jos ei ole varma asiakkaan iästä. Tässä asiassa jokaisella työntekijällä olisi parantamisen varaa tarkkuudessa. Asiakasvalinnassa ei tapahtunut syrjintää vaan ovimies teki parhaansa vain pitääkseen häiriötekijät ulkona. Asiakasvalitukset saapuivat hyvin henkilökunnalle ja valituksista vastaava oli henkilökunnan tiedossa. Asioiden korjaamiseen tai ehdotukseen ei silti aina syntynyt ratkaisua.

Ravintolan inventaario oli ravintolapäällikön vastuulla, mutta hävikin ylös kirjoittamiset tarjoilijoiden. Aina ei jokainen tarjoilija muistanut kirjoittaa ylös annosta, joka meni hävikkiin. Olisikin erittäin tärkeää kaikkien muistaa ja muistuttaa toista kirjoittamaan ylös listaan kaikki, mikä menee illan aikana hukkaan. Näin inventaariokin onnistuu ravintolapäälliköltä paremmin.

Tavaran vastaanotosta vastasi yleensä ravintolapäällikkö ja hän myös tarkasti tulleen kuorman. Varaston perusteellinen siivous oli tehty kauan aikaa sitten. Pölyjen pyyhintää tai lattian harjaamista tapahtui todella harvoin. Tavarat olivat kyllä aina hyvässä järjestyksessä ja löytyivät omilta paikoiltaan. Laitteet, kuten hanat ja mitat hoidettiin hyvin, mutta limupistoolin peseminen jäi usein tekemättä. Olisi kuitenkin tärkeää, että pistooli olisi puhdas, niin juomakin maistuisi heti paremmalta.

Henkilökunnasta kaikki osasivat tietenkin lainsäädännön anniskelusta sekä tupakkalain. Henkilökunnan hygieniä oli toteutettu tyydyttävästi. Henkilökunnalla oli käytössä kertakäyttöisiä käsipyyhepapereita, mutta käsien pesuainetta ei aina ollut. Suhteet ravintolan ympäristöön oli hyvät sekä viranomaissuhteet täysin kunnossa. Palkkaus oli lakisääteinen sekä tarjoilijat olivat saaneet kassakoulutuksen uuteen kassaan.

Illan lopuksi siivoustehtävät olivat kyllä kaikille selvät, mutta kaikki eivät olleet aina innokkaasti omaa osaansa tekemässä. On erittäin tärkeää, että työ tehdään, mikä omaan työkuvaan kuuluu ja loput yhdessä toinen toistaan auttaen, ettei kukaan työkavereista jäisi yksin viimeiseksi siivoamaan.

Saadut tulokset vaativat henkilökunnan parempaa perehdyttämistä ravintolan omavalvontaan. Vastuuhenkilöt pitää olla henkilökunnalle selkeät sekä vastuualueita pitäisi jakaa henkilökunnan kesken. Ravintolapäällikön ei tarvitsisi itse muistaa kaikkea, vaan hän voisi yksinkertaisesti jakaa henkilökunnalle vastuutehtäviä myös. Näin ehkä jokainen työntekijä saisi oman osansa ravintolan omavalvonnasta ja tämä auttaisi yritystä totuttamaan omavalvontasuunnitelman tarkemmin. Henkilökunnan yhteisessä palaverissa voitaisiin jakaa osa-alueet ja näin ravintolapäällikön vastuukin pienenesi.

Tapahtumanraporttiin kirjaaminen oli toimiva järjestyksenvalvojien kesken. Tarjoilijoilla taas ei ollut mitään mihin kirjata ylös omia sattumuksia. Näin ravintolapäällikön tietoon ei tullut monikaan tapahtuma, jonka ehkä olisi pitänyt. Olisi tärkeää käyttää päiväkirjaa viestin välittäjänä, koska ravintolapäällikkö ei useinkaan tehnyt yötoita ja täten ollut töissä ravintolan aukiolo aika-

na. Hävikkilista tiskillä oli vain pelkkä paperin pala, mihin toisinaan unohdettiin kirjoittaa sen mitättömyyden vuoksi. Tarjoilijoiden täytyy ymmärtää, että jokainen virhe pitää kirjata ylös ja selkeästi. Täten uusi hävikkilomake tiskille olisi paljon parempi. Ravintolapäällikkö saisi helpommin hävikin tietoon ja inventaariossa varaston joka kuukausi täsmäämään.

Mont2:sta löytyy kaksi kunnon säilytysvarastoa. Toisessa on pullokorit sekä osa mehuista ja toisessa Alkon tavarat, tupakat ja muut ravintolan tarvikkeet. Pienessä ja syrjäisemmässä varastossa on siideri- ja oluttankit sekä lisää ravintolan vesiä. Tilat saattavat olla aluksi hiukan sekavat uudelle työntekijälle, mutta kyllä tavarat loppujen lopuksi löytyvät. Yksikään säilytystila ei ole erikseen kuuma tai kylmä vaan kaikki ovat normaali huoneenlämpöisiä tiloja. Eikä ravintola kyllä edes tarvitse kylmää säilytystilaa erikseen. Juomat viilentyvät asiakkaalle sitten myyntitiskillä olevissa kylmäkaapeissa.

Henkilökunta käy noin joka kolmas vuosi terveystarkastuksessa, mutta rokotuksia on mahdollisuus ottaa vuoden aikana erilaisiin influenssoihin työpaikan puolesta. Henkilökunnalla on alennus etuja joihinkin Kajaanin yrityksiin, kuten tennishalliin ja body centeriin. Kaikki työntekijät eivät silti hyödynnä näitä mahdollisuuksia. Työpaita tuli yrityksen puolesta, mutta housut olivat henkilökunnan omia. Paitoja oli kaikilla ainakin kaksi kappaletta ja loput piti hoitaa itse. Kaikki huolehtivat itse omien vaatteiden siisteydestä. Takahuoneesta löytyi käsienpesualtaat ja niiden lähetyvillä oli yleensä käsipyyhepaperia, mutta ei aina käsienpesuainetta. Pesuainetta pitäisi ehdottomasti aina olla takahuoneessa. Tiskiltä löytyi aina käsipyyhepaperia henkilökunnan käyttöön. Asiakkaiden wc-tilat tulisi jonkun henkilökunnasta tarkastaa ainakin kerran illan aikana, että siellä on myös käsipyyhepaperia. Ei ole asiakkaan asia tulla kertomaan henkilökunnalle, jos paperi on loppunut.

Illan aikana pestiin kyllä varmasti kaikki lasit ja puhtaus tarkastettiin aistinvaraisesti. Kaikki huolehtivat astioiden pesusta. Astioidenpesussa vuoroteltiin tarjoilijoiden ja järjestyksenvalvojen kesken. Tiskikone puhdistettiin ja huuhdeltiin loppu illasta ja kone sammutettiin yöksi.

Suuremmasta siivouksesta eli lattian puhdistamisesta ravintolassa vastasi Hotelli- ja ravintola puolen siivoajat Osuuskaupalta. Itse ravintolan henkilökunta huolehti myyntitiskistä, pöydistä kaikista astioista ja roskapussien viennistä jäteastiaan. Jäteastioita oli kaksi ravintolan takana sijaitsevassa parkkihallissa. Ne oli tarkoitettu vain Montun käyttöön. Henkilökunta hoiti hyvin oman osansa siivouksesta, vaikka joskus kyllä loppuillasta oma henkilökunta aiheutti turhaa sotkua siivoajille lattiapintaan. Kaksi kertaa vuodessa ravintolalla on suurempi siivouspäivä, mihin talon vakituinen henkilökunta on yleensä tullut siivoamaan tarkemmin. Siivouspäivänä

tiskit siivotaan perusteellisesti ja järjestystä saatetaan vaihdella ja kaikki kerääntynyt turha tavara heitetään roskiin.

Tavaran vastaanotossa ei tapahtunut ongelmia. Jokainen tiesi, että tavaran tullessa se pitää myös purkaa varastoon. Varaston perinpohjaisen siivouksen voisi kyllä järjestää kerran suurempana siivouspäivänä.

Turvallisuus on yksi tärkeä omavalvonnan alue anniskeluravintolassa ja Montussa jokaisella järjestyksenvalvojalla on suojaliivit koko illan. He huolehtivat tehokkaasti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Liikaa päihtynyt ja häiritsevä asiakas poistetaan mahdollisimman nopeasti ravintolasta. Alaikäisiä ravintola-alueelle onnistui pääsemään harvoin. Henkilöllisyystodistuksien tarkistaminen ovella oli tarkkaa, mutta myyntitiskillä harvemmin enää todistuksia tarkastettiin. Liian suuri vastuu jäi ovimiehelle. Turvallisuus lisättiin ravintolapäällikön toiveesta omavalvontasuunnitelmaan.

7 POHDINTA

Omavalvonnan tultua lakisääteiseksi on jokaisen elintarvikeharjoittajan velvollisuus ollut kehittää omaan yritykseensä omavalvontasuunnitelma. Tänä päivänä ruoan tuottaminen kuluttajille täytyy olla hyvin valvottua ja toiminnanharjoittajan täytyy seurata ja tarkistaa ruoan kulkemista lähes koko ajan. Ruokamyrkytykset ja muut vahingot voivat maksaa elinkeinoharjoittajalle paljon, sillä nykyaikana kilpailu on kovaa ja huono maine etenee nopeasti. Elinkeinoharjoittajan toiminta voidaan myös lopettaa, jos valituksia tai häiriötapauksia kantautuu liikaa viranomaisille. Nykyisin vaaditaan, että valvonnan täytyy olla tehokasta ja se vaatii myös jokaisen työntekijän osallistumista. Anniskeluravintolan omavalvontasuunnitelma on tietenkin suppeampi kuin suurkeittiöiden tai ruokaravintoloiden omavalvontasuunnitelma. Anniskeluravintolassa ei tarvitse huolehti erilaisesta ruoanvalmistuksen seurannasta, koska myytävät tuotteet ovat yleensä valmiiksi pakattuja juomia, jotka avataan vasta tarjoilutilanteessa.

Ravintola Mont2:lle tekemäni omavalvontasuunnitelma on samantyylinen kuin muissakin vastaavanlaisissa ravintoloissa. Tosin Mont2:sta löytyi myös valvonnan alueita, jotka saavat liian vähän huomiota. Oman työkokemukseni avulla pystyin kokoamaan kattavan ja tarkemman omavalvontasuunnitelman ja huomioimaan tarkemmin ravintolan kriittiset pisteet. Omavalvontasuunnitelmasta olisi voinut tulla pinnallisempi, jos joku ulkopuolinen olisi tehnyt tutkimuksen.

Tarvetta tarkemmalle omavalvontasuunnitelmalle oli, sillä kaikki ravintolan henkilökunnasta eivät edes olleet nähneet aiempaa suunnitelmaa, mikä oli kuitenkin jossakin olemassa. Tämä aiempi suunnitelma oli tulostetta internetistä eikä siinä ollut tarkempia tietoja ravintolan vastaavista henkilöistä tai huoltomiesten puhelinnumeroita. Uudesta omavalvontasuunnitelmasta löytyy nyt kaikki tärkeimmät tiedot, mitä henkilökunta voi avun tarpeessa kaivata. Suunnitelma sisältää tietoa omavalvonnan kohteista sekä viisi erilaista seurantalomaketta. Nyt työntekijät voivat kirjoittaa päiväkirjaan viestejä illan tapahtumista ravintolapäällikölle sekä astianpesukoneiden huollot pystyy kirjaamaan ylös, kuten myös mikrobiologiset näytteet. Hävikkilista on selkeä ja helposti ymmärrettävissä eikä ravintolapäälliköllä näin hukkaannu aikaa saada selville, mitä kukakin tarjoilija on lomakkeeseen kirjoittanut. Omavalvontasuunnitelma on nykyisin yksinkertaisesti koottu omaan kansioonsa, se on helposti henkilökunnan löydettävissä ja tarpeen vaatiessa viranomaisen on helppo tarkastaa se. Suunnitelmaa säilytetään ravintolan työntekijöiden toimistotilassa takahuoneessa.

Uusi omavalvontasuunnitelma on helposti muokattavissa ravintolamaailman nopeita muutoksia varten, jos on tarvetta. Montussa, kun muutoksia tapahtuu ja henkilökunta kuitenkin taas ajan myötä vaihtuu, voi ravintolapäällikkö tulostaa vain uuden omavalvontasuunnitelman. Henkilökunta voi tarkastaa itsenäisesti kansioista, mitä milloinkin tulisi tehdä tai mitä määräyksiä lainsäädännössä annetaan. Tämä vähentää ravintolapäällikölle esitettävien kysymysten tarvetta.

Omavalvontasuunnitelmasta ei löydy erillistä siivoussuunnitelmaa, koska ravintolan yleinen perussiivous ei kuulu Montun henkilökunnalle. Kolme kertaa viikossa siivoamassa käy hotelli- ja ravintolapuolen siivoaja. Hän puhdistaa lattian, tuolit, peilit ja laittaa asiakas – wc :t kuntoon. Talon oma henkilökunta huolehtii kaikista muista pinnoista, kuten pöydistä ja myyntitiskeistä. Eri pintojen siivouksesta huolehtivat yleensä tarjoilijat, he myös puhdistavat ja tyhjentävät astianpesukoneen. Perusteellinen puhdistus astianpesukoneelle ei ole säännöllinen vaan se puhdistetaan kunnolla, kun vesi ei ala kulkea enää kunnolla alas. Tämä tilanne pitäisi ehdottomasti muuttua. Itse ehdottaisin, että joka lauantai-illan jälkeen kone siivottaisiin perusteellisesti ja irti lähtevät osat pestäisiin. Asiasta huolehtiminen kuuluisi yhdessä tarjoilijoille. Näin astioiden puhdistus olisi tarkempaa ja koneen rikkoutumisen mahdollisuus pienentyisi.

Ravintolapäälliköllä on mahdollisuus kirjoittaa omavalvontasuunnitelmaan eri alueiden vastuhenkilöt. Näin vastuuden jakamisessa ei ole enää epäselvyyttä ja henkilökunta voi helposti tarkastaa tiedon kansioista. Suurin vastuu on tietenkin ravintolapäälliköllä, mutta henkilökunta myös mielellään valvoo oman osansa. Illan aikana vastuussa ovat kaikki työntekijät. Heidän tulee olla tarkkana ja valvoa, että kajaani-ikäisten nuorten ilta etenee rauhallisesti. Turhat tappelut ja häiriöt tulee nopeasti estää. Pienet tai suuret haaverit asiakkaiden keskuudessa eivät ikinä tuo hyvää mainetta ravintolalle.

Montussa erilaisten laitteiden korjaaminen sujuu hyvin. Osa laitteista tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti, kuten limupistoolit ja oluthanat. Olut on kyseisen ravintolan eniten myyvä elintarvike. Olut kulkee johdoissa koko ajan eikä se ikinä joudu seisomaan liian kauan. Omavalvontaan myös kuuluu, että yleensä kaksi ensimmäistä tuoppia kaadetaan lavuaariin. Niitä ei ole tarkoitettu asiakkaalle, koska niiden maku ei välttämättä ole kunnossa ja hiilidioksidia voi olla liian vähän. Asiakkaan ei tarvitse maksaa huonosta tuotteesta. On tarjoilijan tehtävä tarkistaa, että tuote on sitä mitä sen pitääkin olla.

Olisi ollut mielenkiintoista ehtiä ottamaan mikrobiologisia näytteitä ”Montusta” ja kertoa tuloksia niistä. Aika kävi kuitenkin liian lyhyeksi opinnäytetyön osalta ja oli tyydyttävä vain muistuttamaan ravintolapäällikköä ottamaan näytteitä ainakin kerran vuodessa. ”Montussa” ei ole ikinä

otettu mikrobiologisia näytteitä. Se on jäänyt aina jotenkin huomioimatta. Nykyään tämäkin toimenpide on kuitenkin pakollinen jokaisessa elintarvike-huoneistossa.

Ravintolassa järjestyksenvalvojat ovat aina huolehtineet häiriköt ulos ja kirjoittaneet sattumuksesta tapahtumaraportin. On tärkeää, että tieto kulkee talon sisällä ravintolapäällikölle ja Osuuskauppa Maakunnan HotRan (Hotelli- ja ravintola-ala) toimialajohtajalle, koska viranomaiset saattavat ottaa heihin yhteyttä häiriötapauksissa. Olisi huono merkki sisäisestä viestinnästä, jos he eivät olisi kuulleet asiasta.

Tärkeätä omavalvontasuunnitelmassa on se, että se on tehty jokaisen yrityksen omiin tarpeisiin. Internetissä on omavalvontasuunnitelmapohjia, mutta ne harvoin sopivat jokaiselle Suomen ravintolalle. Niitä täytyy aina vähän muokata tai sitten ravintolan kannattaa ehdottomasti suunnitella oma ja itsensä näköinen suunnitelma, joka voi olla käytössä niin kauan kuin laki tai toiminta pysyy samanlaisena. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt omavalvontasuunnitelma on ainakin juuri ”Montun” tarpeita vastaava ja siinä pitäisi olla kaikki tiedot omavalvonnasta, mitä juuri siellä tarvitaan.

Haasteena koin tiedon etsimisen ja omavalvontasuunnitelman alueiden hakemisen anniskeluravintolaan. Useasti ajatellaan, että tämän tyyllisen ravintolan omavalvonta ei olisi niin tärkeää, mutta yökerhon omavalvontaa ei todellakaan saisi aliarvioida. Omavalvonnan alueita löytyi yllättävänkin paljon. Uutta tietoa löytyi paljon internetistä, siellä kaikki oli päivitetty nykyhetkeen, mutta tietoa kirjallisuudesta löytyi vähäisesti. Paljon kyllä kerrottiin suurkeittiöiden omavalvonnasta, mutta tieto ei ollut anniskeluravintolaan sopivaa.

Lopullinen omavalvontasuunnitelma ravintola ”Monttuun” oli helppo koota opinnäytetyön teoriassa kerrottujen omavalvonnan alueiden pohjalta. Omavalvontasuunnitelmaan lisättiin turvallisuus asiat ravintolapäällikön pyynnöstä. Suunnitelman loppuun jätettiin myös jokunen rivi tyhjää tilaa, jos joku henkilökunnasta haluaa kirjoittaa omavalvontasuunnitelmaan lisättävää toimintaa.

Opinnäytetyöni on luotettava kokonaisuus anniskeluravintolan omavalvontasuunnitelmasta ja sain sen tekemisestä itsekkin paljon uutta tietoa. Tehtyä uutta omavalvontasuunnitelmaa on tärkeää tästä eteenpäin pitää ajan tasalla. Puhelinnumerot ja toimenpiteet täytyy olla ajan tasalla niin, että henkilökunnan olisi helppo ja nopea pyytää apua tarvittaessa. Toivottavaa olisi, että suunnitelman päivityksestä huolehtii ravintolapäällikkö ja hän myös pyytäisi jokaista työntekijää lukemaan suunnitelman. Tulevaisuudessa omavalvontasuunnitelmaa on helppo muokata tieto-

koneella ja päällikkö voi aina tulostaa uuden kansioon. Käytännössä kyseistä omavalvontasuunnitelmaa ei ehditty kokeilla, mutta aika näyttää, miten se on toiminut käytännössä.

LÄHTEET

Brotherus, N. 2003. Kenen vastuulla omaoivalvonta on? Aromi 5, 40.

Elintarvike ja Terveys 1/2005. Ravintolalisäasetus voimaan täydellä teholla. 32.

Elintarvikevirasto. 2006a. Elintarvikeviraston www-sivut. Elintarvikeoalvonta.

<http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=199>. Luettu 4.4.2006.

Elintarvikevirasto. 2006b. Elintarvikeviraston www-sivut. HACCP-järjestelmä.

<http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=404> Luettu 12.4.2006.

Elintarvikevirasto. 2006c. Elintarvikeviraston www-sivut. Omaoalvontasuunnitelma.

<http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=211>.

Luettu 10.04.2006.

Evira. 2006. Elintarvikeoalvontasuunnitelman www-sivut. Käytännön oalvonta.

http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yrittajien_t/elintarvikeoalvonta/kaytannon_valvonta/

Luettu 5.5.2006.

Haavisto, K. & Warsell, L. 3/2000. Ravintolat ja päihdehaittojen ehkäisy. Alue ja päihhteet – projektiin liittyvä alkoholin anniskelun omaoalvonta kokeilu Tikkurilassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakesin monistamo.

HACCP for Excellence. 2006

<http://www.haccpforexcellence.com/page2.html>. Luettu 5.9.2005

Hannula K. 2006. Elintarvikelaki yleiskatsaus uuteen lakiin. Elintarvike ja Terveys 1, 6-7.

Ijäs, T. & Välimäki, M. 2004. Elintarvikehygienian ja –lainsäädäntö. 2-painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Johnsondiversey. 2006 Uusi elintarvikelaki voimaan 1.3.2006.

<http://www.johnsondiversey.com/NR/rdonlyres/4A878ACA-9C63-4D7B-AA6E-8360B5B5C29B/0/Uusielintarvikelaki.pdf>. Luettu 4.4.2006

- Ketola, E. & Välikylä, T. 2001. Suurtalouksien omavalvontaohje. *Elintarvike & Terveys* 2, 19.
- Omavalvontaohjelma ravintola Rosso. Moniste. Luettu 15.5.2006.
- Pönkkä, A. 1999. Ruokamyrkytykset ja elintarvikehygieniä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pönkkä, A. 2002. Terveysturvallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006a. Omavalvonnan tarkoitus. http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm. Luettu 7.3.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006b. Omavalvonnan toteuttaminen. http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm. Luettu 7.3.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006c. Tupakkalain muutokset 13 § / Ravintolakokonaisuus. http://www.sttv.fi/ylo/tupakka_frameset.htm. Luettu 18.4.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006d. Tupakkalain muutokset 13 § / Baaritiski ja pelitila. http://www.sttv.fi/ylo/tupakka_frameset.htm. Luettu 18.4.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006e. Tupakkalain muutokset 13 § / Baaritiski ja pelitila. http://www.sttv.fi/ylo/tupakka_frameset.htm. Luettu 18.4.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus 2006f. Tupakan myynnin omavalvontaopas. <http://www.sttv.fi/ylo/tupakka.pdf>. Luettu 12.5.2006.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus. 2006g. Tärkeimmät anniskelusäännökset selityksineen. http://www.sttv.fi/alkoholi_frameset.htm. Luettu 2.3.2006.
- Tampereen kaupunki ympäristövalvonta 2006. Anniskeluravintolan omavalvontasuunnitelma. <http://www.tampere.fi/tiedostot/5d3kSSqdr/anniskeluravovs.pdf>. Luettu 12.5.2006.

Ympäristöministeriö 2006. Jätteet ja jätehuolto.

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=170117&lan=fi>. Luettu 12.4.2006.

RAVINTOLA MONT2
OMAVALVONTASUUNNITELMA

5/2006

SISÄLLYSLUETTELO

1. Osuuskauppa Maakunnan ravintola Mont2	1
2. Omavalvontavelvoite	1
3. Tavarán vastaanotto	2
4. Ravintolan inventaario	2
5. Anniskelun omavalvonta	3
6. Tupakkatuotteiden omavalvonta	3
7. Puhtaanapito	
7.1 Ravintolan anniskelualue avaus aikana ja yleinen siisteys	4
7.2 Henkilökunnan siivoustehtävät työillán päätteeksi	4
7.3 Hanat, mittalaitteet ja kylmäkaapit	5
7.4 Astianpesu	5
7.5 Pullo ja olut varaston siivous	6
7.6 Jääpalakoneen huolto	6
7.7 Jätehuolto	6
7.8 Tuholaistorjunta	7
7.9 Mikrobiologiset näytteet	7
8. Henkilökunnan hygienia	8
9. Asiakkaat	
9.1 Asiakasvalinta	8
9.2 Asiakasvalitukset	8
9.3 Tapahtumaraportti	8
10. Turvallisuus	9
11. Ravintolan päiväkirja	9

LIITTEET

1. Osuuskauppa Maakunnan Ravintola Mont2

Yhteystiedot:

Kauppakatu 30

87100 KAJAANI

Puhelin (08) 615 0342

Sähköposti: mont2@sok.fi

Internet: <http://www.mont2.com>

Vastaava:

Ravintolapäällikkö: Pekka Pöllänen

Sähköposti: pekka.pollanen@sok.fi

Toiminnankuvaus:

Nuorten suosima ravintola Mont2 sijaitsee Kajaanin keskustan ytimessä Raatihuoneen torilla. Talon henkilökuntaan kuuluu neljä tarjoilijaa, kolme järjestyksenvalvojaa, dj ja ravintolapäällikkö. Lisäksi ravintolassa on saman yhtiön sisältä kaksi muuta vakituista työntekijää, jotka tekevät töitä vain keskiviikko illat. Henkilökuntaa, yleensä järjestyksenvalvoja, myös vuokrataan paikalliselta henkilöstövuokraus yritykseltä Rav-x:lta.

Mont2 – ravintolassa on kymmenen hengen sauna, mikä on vuokrattavan kaikille täysi-ikäisille. Ravintolassa on kaksi tanssilattiaa, joissa soitetaan erin tyylistä musiikkia. Asiakas voi myös pelata erilaisia pelejä, kuten biljardia, pokeria tai automaattipelejä. Ravintolassa on A-oikeudet. Osuuskauppa Maakunta omistaa ravintolan tilan ja täten Mont2 maksaa talon sisäistä vuokraa. Erilaiset huoltokulut ja sähkökulut maksetaan erikseen.

2. Omavalvontavelvoite

Omavalvonta on ollut lakisääteinen velvollisuus vuodesta 1995. Uusi elintarvikelaki astui voimaan maaliskuun alusta 2006 ja siinä tarkennetaan, että jokainen elinkeinoharjoittaja on velvollinen itse valvomaan ja tarkistamaan tuotteensa laadun. Myös alkoholin anniskeluun ja erilaisien tupakkatuotteiden myyntiin liittyy lakisääteisiä velvollisuuksia, joita toiminnan harjoittajan tulisi noudattaa tunnollisesti.

3. Tavarán vastaanotto

Kuorma saapuu kaksi kertaa viikossa: keskiviikkoisin ja torstaisin. Tavarán saapuminen kuitataan toimittajalle ja kirjataan tavarat ylös kassajärjestelmään, jonka avulla seurataan tavarán menekkiä. Kirjaamisen jälkeen kuormakirja tallennetaan kansioon.

Tavarán vastaanoton vastuuhenkilö on se, joka kuittaa kuorman tulleeaksi.

Toimenpiteet

Tarkasta, että tavaraa on saapunut oikea määrä ja että tavarat ovat ehjiä. Järjestä tullut kuorma varastoon omille paikoilleen. Tarkasta alkoholijuomien ja tuoremehujen päivämäärä ja laita juuri saapunut tavara taakse ja varastossa jo olleet eteen / päälle.

Korjaustoimenpiteet

Jos kuorma ei vastaa tilausta ilmoita asiasta tavarantoimittajalle.

Koff puh. _____

Meira puh. _____

4. Ravintolan inventaario

Inventaario tehdään jokaisen kuukauden viimeinen päivä.

Tiskillä ja varastossa olevat tavarat lasketaan. Inventaariossa lasketaan ja tarkistetaan alkoholi, tupakka, olut- ja siideritankit, vedet, kahvi, kaakao ja päällysteet.

Lasketun tavarán määrä kirjataan koneelle. Täsmäämisen jälkeen kone antaa todellisen varaston arvon, joka ilmoitetaan konttorille kirjanpitoa varten. Konttori laskee tuloksen.

Inventaariossa täytyy huomioida kuukauden aikana tullut hävikki. Hävikin seuraamiseksi baaritiskillä on lomake, johon hukkaan menneet alkoholijuomat ja muut tuotteet kirjataan (liite 4).

Vastuuhenkilö _____

5. Anniskelun omavalvonta

Ravintolan anniskelun omavalvonnassa tulee huomioida ikäraajat. Asiakkailla tulee olla kuvallinen henkilöllisyystodistus iän tarkistamiseen. Työntekijät ovat velvollisia kysymään asiakkaan iän. Vastuu ei siten kuulu pelkästään ravintolan ovimiehelle.

Alkoholia ei saa anniskella liikaa humaltuneelle asiakkaalle ja häiriötä aiheuttava asiakas on poistettava anniskelualueelta.

Ravintola on auki klo. 22.00 - 04.00. Alkoholin anniskelu lopetetaan klo. 03.30 ja asiakkaiden täytyy poistua ravintolan anniskelualueelta klo. 04.00 mennessä. Tämän jälkeen alueella saa olla vain henkilökunta.

Henkilökunnan vastuusuhteet täytyy olla selvät kaikille työntekijöille. Vastaava hoitaja ja sijaisjärjestys tulee olla esillä ravintolan yhteisellä ilmoitustaululla.

6. Tupakkatuotteiden omavalvonta

Henkilökunnan tulee varmistaa, ettei alaikäisille myydä tupakkaa.

Ravintolassa tupakkalailla varmistetaan, että osa tarjoilutilasta on varattu tupakoimattomille henkilöille. Ravintola Montussa tällä alueella ei ole tuhkakuppeja pöydillä. Tupakkalaki kieltää tupakoinnin myyntitiskillä ja pelitiloissa. Ravintola Montussa ei saa tupakoida baaritiskillä eikä pelitiloissa.

7. Puhtaanapito

7.1 Ravintolan anniskelualue avaus aikana ja yleinen siisteys

Ensimmäisinä vuoroon tulleet tarkastavat visuaalisesti, että ravintola on siisti ja siivoavat itse, jos jotain mainittavaa on jäänyt siivoajilla huomaamatta tai edellisenä työltä tekemättä. Myös illan aikana jokainen työntekijä ottaa oman vastuun ravintolan siisteydestä ja järjestyksestä. Tyhjä tuopit ja muut lasit täytyy kerätä mahdollisimman nopeasti pois, etteivät ne rikkoutuisi. Tuhkakupit täytyy tyhjentää illan aikana ainakin kerran ja sen lisäksi pöytiä voi samalla pyyhkiä

puhdistusliinalla. WC- tilojen siisteydestä tulee myös huolehtia illan aikana. Täytyy tarkistaa, että paperia riittää ja roskakorit eivät pursua yli. Samalla kannattaa myös tarkastaa, ettei kukaan ole nukahtanut vessaan tai ole oksentamassa.

7.2 Henkilökunnan siivoustehtävät työillan päätteeksi

Tarjoilijat:

- pöytien siivoaminen
- tuhkakuppien tiskaaminen
- loppu tiski
- baaritiskin puhdistus
- myyntitiskin takaosan järjestäminen
- astianpesukoneen tyhjennys ja puhdistus

Järjestyksenvalvojat:

- roskien vieni
- täydet tyhjät pullokorit häkkivarastoon
- tyhjentää ravintolasta asiakkaat ulos
- tarkistaa anniskelutila
- kantaa likaista tiskiä tiskille pestäväksi

Lopuksi kaikki ottavat huomioon toisensa ja auttavat työkaveria niin, että kaikki pääsevät yhtä aikaa pois.

7.3 Hanat, mittalaitteet ja kylmäkaapit

Hanat ja mittalaitteet huolletaan ja tarkistetaan kolmen viikon välein. Huolto kuuluu Koff:in työntekijälle. Virvoitusjuoma-automaatin pistooli kuuluu henkilökunnan puhdistaa illan päätteeksi.

Limupistoolin pesuaine_____

Riski

Oluen tai siiderin automaattiset pysäyttäjät hanassa voivat mennä illan aikana rikki. Tällöin täytyy aamuksi tilata Koff:in laitteiden huoltaja.

Kylmäkaapit (kylmät juomat tiskillä) on vuokrattu Koffilta ja niiden huollosta ja korjaamisesta vastaa myös Koff.

Koff:in huollon puh._____

7.4 Astianpesu

Kaikki illan aikana tulleet lasit ja muu tiski pestään koneellisesti.

Riski

Asiakas voi saada myrkytyksen, jos huuhtelu ei toimi tai juoma voi maistua pesuaineelta.

Toimenpiteet

Illan aikana on tarkistettava, että pesuainetta ja huuhteluainetta on riittävästi.

Astianpesukoneen toimivuutta seurataan. Pesuveden lämpötilan on oltava vähintään +60°C ja huuhteluveden noin +85°C.

Astianpesun pesuaine_____

Astianpesukoneiden huollot kirjataan omavalvontasuunnitelman muistiin (liite 2).

Astianpesukoneen huolloista vastaa: _____

Puhelin _____

7.5 Pullo- ja olutvaraston siivous

Varastojen järjestäminen ja siivoaminen kuuluu talon henkilökunnalle. Tavarain vastaanottajan on hyvä siivota kuorman saapumispäivinä.

7.6 Jääpalakoneen huolto

Huollot jääpalakoneesta kirjataan ylös lomakkeelle (liite 5). Koneen rikkoutuessa soitetaan korjaaja paikalle.

Huollon puhelin _____

7.7 Jätehuolto

Biojätettä ei tule, sekajäte menee jäteastioihin ja Alkon tyhjät pullojen keräysastiaan Tyhjät pullojen ja tölkit palautetaan keskiviikkoisin tavarain toimittajalle eli Koffille. Alkon pullojen keräysastian tyhjentää torstaisin Meira.

Jäteastioiden tyhjennys tapahtuu jokaisena maanantaina.

Jätehuollon yhteystiedot:

HUURINAINEN OY

Elementtitie 7

87500 KAJAANI

Puhelin (08) 633 2120

Sähköposti: toimisto@huurinainen.fi

7.8 Tuhoeläintorjunta

Anniskeluravintolassa yleisin tuhoeläin on pieni karpänen.

Riski

Asiakas voi saada juomaansa banaanikarpäsen ja valittaa siitä henkilökunnalle.

Toimenpide

Pieniä banaanikarpäsiä estetään menemästä oluthanoihin tupoilla ja makeisiin juomiin erilaisilla korkeilla.

Vastuuhenkilö _____

7.9 Mikrobiologiset näytteet

Mikrobiologiset näytteet tulisi ottaa ravintolassa kerran vuodessa tai saatujen tulosten mukaan useamminkin.

Kirjaus

Mikrobiologisten näytteiden tulokset kirjataan seurantalomakkeelle (liite 3).

Vastuuhenkilö _____

Hygicult pintapuhtausnäytteitä voi tilata internetistä:

www.medipharmia.fi

Puhelin (017) 288 1243

Mikrobiologista näytteenottoa kysymyksiin vastaa:

mirja.savolainen@medipharmia.fi

8. Henkilökunnan hygieniä

Tarjoilijoiden täytyy muistaa pestä kädet useasti illan aikana, sillä hän käsittelee paljon rahoja. Kädet täytyy muistaa pestä myös aina WC:ssä käynnin jälkeen.

Jos käsissä on isoja haavoja tai ihottumaa, käytetään suojahanskoja. Suojakäsineitä tulee käyttää, jos joudutaan siivoamaan oksennusta.

Työasuna on työantajan antama T-paita, joka tulee pitää puhtaana illan ajan.

9. Asiakkaat

9.1 Asiakasvalinta

Asiakasvalinnassa ei saa tapahtua syrjintää. Ainoastaan jos asiakkaasta on aiemmin ollut harmia tai henkilökunta tietää hänen olevan riski ottaa sisään ravintolaan, voi häntä kieltää astumasta sisälle.

9.2 Asiakasvalitukset

Asiakkaat voivat jättää palautteen ravintolassa olevaan postilaatikkoon, sähköpostiin tai kertoa suullisesti suoraan ravintolan henkilökunnalle. Palaute tulee kertoa muille työntekijöille ja käsitellä yhdessä erityisesti silloin, jos se on negatiivista.

Vastuhenkilö_____

9.3 Tapahtumaraportti

Tapahtumaraportti täytetään, jos illan aikana tapahtuu vakavampi häiriö asiakkaan kanssa (liite 6).

Kirjaus

Tilanteesta pitää tehdä tapahtumaraportti. Raportissa täytyy olla aika, paikka, kuka ja mitä tapahtui. Tapahtumaraportista otetaan kaksi kopiota, yksi ravintolan toimialajohtajalle ja toinen ravintolapäällikölle. Alkuperäinen tapahtumaraportti laitetaan niille varattuun kansioon.

10. Turvallisuus

Jokainen työntekijä tuntee talon turvallisuusasiat ja niissä tarvittavat toimenpiteet. Työntekijät tietävät, mistä alkusammutusvälineet sekä ensiaputarvikkeet löytyvät ja osaavat käyttää niitä. Lisäksi tietävät ravintolan poistumistiet. Ravintola Montussa ensiaputarvikkeita löytyy henkilökunnan takahuoneesta ja naulakosta.

Seuraavana ohjeet hätäilmoituksen tekemiseen:

Hätänumero 112

Poliisi 10022

Toimenpide

Ravintolassa täytyy olla aina ensiaputarvikkeita. Jos tarvikkeet ovat vähissä, tulee asiasta ilmoittaa Kajaanin Hotelli- ja ravintola-alan työsuojeluvaltuutetulle.

Puhelin_____

11. Ravintolan päiväkirja

Päiväkirjaa ylläpitää vuorossa oleva vastaava hoitaja tai hänen sijaisensa. Päiväkirjaan kuvataan ravintolassa tapahtuneet poikkeukselliset sattumat lyhyesti. Kirjauksista on hyötyä esimerkiksi ravintolapäällikölle, joka ei ole töissä jokaista yötä (liite 1)

