

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra
Hotelli- ja ravintola-ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Mari-Annika Hyppänen

**Tilapäistarjoilumanuaali, Fazer Food Services Oy,
Ravintola Willhelmiina**

Opinnäytetyö 2014

Tiivistelmä

Mari-Annika Hyppänen
Tilapäistarjoilumanuaali, Fazer Food Services Oy, Ravintola Willhelmiina, 24
sivua, 1 liite
Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra
Hotelli- ja ravintola-ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Opinnäytetyö 2014
Ohjaaja: lehtori Marja Antikainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli dokumentoida Fazer Food Servicen henkilöstöravintola Willhelmiinan oheispalveluiden tuottamista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia yksityiskohtainen perehdytysopas tukemaan Lappeenrannan kaupungintalon yleisötilaisuuksien ja kokousten väliaikakahvitusten suunnittelua, toteutusta ja jälkihoitoa. Tilapäiskahvitusmanuaali laadittiin yksinkertaisesti muokattavissa olevana sähköisenä Word-tiedostona.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja laadullinen projektityö, jonka lopputuloksena syntyi tehokkuutta ja tasalaatuisuutta parantava ohjeistus henkilökunnan käyttöön. Prosessi koostui aineiston keruusta ja perehdytyskansion luomisesta.

Lähdeaineisto kerättiin mahdollisimman monipuolisesti banketti- ja kahvitustilaisuuksia sekä catering-palveluja ja buffet-pöydän toiminnallisuutta käsittelevästä kirjallisuudesta. Materiaalia kerättiin myös selvittämällä avainhenkilöiden hiljainta tietoa haastattelemalla ja analysoimalla Ravintola Willhelmiinan ja Fazer Food Servicen jo olemassa olevia dokumentteja. Hiljainen tieto kerättiin teema-haastatteluilla. Havainnointi suoritettiin keväällä 2013, ohjeistus laadittiin kesän aikana, ja manuaali otettiin käyttöön heti valmistuttuaan syksyllä 2013.

Työn tuloksena huomattiin yhtenäisen ja tehokkaan toimintamallin selkiyttävä vaikutus palvelun tasalaatuisuuteen. Työvuoron toteuttaminen ei vaatinut enää johdon läsnäoloa ja valvontaa, kun ohjeistus voitiin tulostaa halutussa laajuudessa henkilökunnan mukaan työvuoroon ja päivittää aina tarvittaessa.

Tuotoksen toimivuuden testaamisesta vastasi Ravintola Willhelmiinan henkilökunta ja tulevaisuudessa palvelun tasalaatuisuutta voidaan testata hyödyntämällä liitteenä olevaa tilapäistarjoilumanuaalia.

Asiasanat: perehdytys, tilapäistarjoilun järjestäminen

Abstract

Mari-Annika Hyppänen

Manual for organizing specialized form of service, Fazer Food Services Oy,
Restaurant Willhelmiina, 24 pages, 1 attachment

Saimaa University of Applied Sciences

Business and Culture, Imatra

Faculty of Tourism and Hospitality

Degree programme in Hotel and Restaurant Management

Bachelor`s Thesis 2014

Instructor: Ms Marja Antikainen, Lecturer

The objective of this research was to examine and document the peripheral services of the commissioner Fazer Food Services staff-restaurant Willhelmiina. The purpose of the study was to develop a detailed orientation-guide for public event`s designing, management and trace follow-up. The manual was designed to be on an easily editable file-form.

The Thesis was practical-based, functional and qualitative by nature. The project enhanced the effectiveness and homogeneity of staff`s work based by the findings. Process composed of collecting the data and creating the guide itself.

Data for this study was collected by observation, documentary analysis and mapping the tacit knowledge. Source-material consisted of literary overview on banquet-, and catering-events and also functionality of the buffet-table. The tacit knowledge was documented with theme-interviews. Observation was performed in the spring 2013, the manual was composed during the summer and the guide was introduced to use as soon as it was completed in the beginning of fall 2013.

The results of the study show the clarifying effect of the efficient operating-model. Running the shift no longer required executive presence and supervision when the guidebook was easily printed out to carry along and refreshed when ever needed.

Restaurant Willhelmiina was accountable for testing the manual in practice and In future the functionality of the guide is recommended to be tested also with utilizing the attachment of the Thesis.

Keywords: staff-training, organizing specialized form of service

Sisältö

1 Johdanto	5
1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tilannekartoitus	6
1.2 Tilapäistarjoilumanuaalin tarkoitus ja tavoitteet	7
1.3 Opinnäytetyön rajaukset.....	7
2 Tilapäistarjoilun järjestäminen.....	8
3 Työvuoron kulku.....	11
3.1 Myyntityö	12
3.2 Myynnin asiakaslähtöisyys	13
4 Työvoiman perehdytys	13
5 Menetelmien ja työtapojen esittely	15
5.1 Menetelmät.....	15
5.2 Työtavat.....	16
6 Fazer Food Services Oy	16
7 Tilapäiskahvitusmanuaalin työstäminen yhteistyössä	17
7.1 Havainnointi.....	18
7.2 Teemahaastattelut.....	19
7.3 Muut toimintamenetelmät	20
7.4 Manuaalin lopullinen jäsentyminen.....	20
8 Pohdintaa.....	21
8.1 Onnistumisen arviointi	21
8.2 Jatkotoimenpide-ehdotukset.....	22
Lähteet.....	23
Liitteet	24
Liite 1 Tilapäistarjoilumanuaali	24

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoite on luoda helposti muokattava tilapäistarjoilumanuaali Lappeenrannan kaupungintalon Ravintola Willhelmiinan henkilökunnan käyttöön. Manuaalin tarkoitus on auttaa luomaan pysyvämpiä ja tasalaatuisempia toimintamalleja tilauskahvitusten hoitamista varten.

Työn toiminnallinen osuus, eli tilapäistarjoilumanuaali on erittäin merkittävä ja ajankohtainen Lappeenrannan Kaupungintalon Ravintola Willhelmiinalle. Perusteluna valitulle aiheelle toimii se, että asiakaspalvelutilannetta, siihen valmistautumista ja sen jälkiseuranta menestyksekkäästi tukevaa tietoa ei ole saatavilla yhdessä yhtenäisessä, helposti muokattavissa olevassa formaatissa. Erityisen tarpeelliseksi koettu sähköinen Word-tiedosto yksinkertaistaa ja tehostaa tietojen säännöllisen päivittämisen.

On myös erittäin tärkeää, että henkilökunta saa helposti itse muokattua ohjeistuksista kulloiseenkin tilaisuuteen juuri sopivan kokonaisuuden virallisena, mukana kulkevana kirjattuna tietona. Tämä koetaan erityisen opettavaisena asiakaspalvelutilanteiden itsenäisen hallinnan hahmottamisen kannalta ja tehokkaasti ryhmätyöskentelyn organisointiin kannustavana. Myös vuokratyöntekijöiden perehdytykseen käytettävästä vähäisestä ajasta seuraavien virheiden nähdään vähenevän merkittävästi.

Aiheena toimeksianto on erityisen kiinnostava ja ajankohtainen, koska paikallismedian julkaisemat yleisökirjoitukset ja suora palaute tilapäistarjoilutilaisuuksien asiakkailta synnyttävät työn toteuttajalle mahdollisuuden syventää osaamistaan tilaustarjoilujen järjestämisessä hyvinkin vaihtelevissa ja haasteellisissa olosuhteissa. Tutkimusmenetelminä käytetään teemahaastatteluja ja valokuvaamalla havainnointia. Tarkkailu suoritetaan seuraamalla todellisia tilanteita.

Havainnointikohde ja tutkimuksen tarkoitus määrittävät, mitkä aistit tuovat havainnot parhaiten esiin. Selvityksen suorittaminen havainnoimalla on tiedostavaa asioiden, ilmiöiden ja tapahtumien aistimista, joka on sidonnaista aikaan ja paikkaan. (Vilkkä 2006, 67.)

Raportissa kuvataan manuaalin lähtökohdat, tarkoitus ja tavoitteet sekä opinnäytetyön rajaukset ja merkitys hyötyville osapuolille. Opinnäytetyöraportin teoriaosuudessa käsitellään kahvituspalvelun suunnittelua ja toteutusta sekä seisovan pöydän toiminnallisuutta bankettitilaisuuksissa tilaustarjoiluna.

Manuaalissa käsitellään myös työvuoron kulkua alusta loppuun, toimeksiantaja esitellään ja tehtyä arvioidaan. Lopuksi esitetään ehdotus jatkotoimenpiteille.

1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tilannekartoitus

Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä tilapäistarjoilumanuaali vastaa työn toimeksiantajan, Lappeenrannan kaupungintalon henkilöstöravintola Willhelmiinan johdon tarpeeseen parantaa viestintää omien alaisten ja erityisesti vuokrattujen työntekijöiden kanssa ja heidän keskuudessaan. Ongelmaksi johto kokee tapahtumien väliaikakahvitusten tehokkaan ja tasalaatuisen hoitamisen. Kehityskohteena apulaisravintolapäällikkö näkee väliaikaisten tilaisuuksien järjestämisen laadun vaihtelevuuden ja puutteelliset perehdytysmenetelmät.

Ravintola Willhelmiinan tilapäiskahvitusten hoitamiseen tarvittavan oman henkilökunnan perehdytyksen hoitaa apulaisravintolapäällikkö. Henkilökunta puolestaan kukin vuorollaan perehdyttää vaihtuvan vuokratyövoiman aina kulloisenkin tarpeen mukaan tilaisuuden alussa.

Ongelmaksi tässä muodostuu se, että tilaisuuksien hoitaminen ei pysy tasalaatuisena. Toimintamallit ovat tiedossa, mutta osin dokumentoimattoman ja osin dokumentoidun ja hajanaisesti sijoitellun tiedon ymmärtävä toteuttaminen on liian monen työntekijän henkilökohtaisten ja usein toisistaan paljonkin poikkeavien tulkintojen varassa. Näin ollen Lappeenrannan kaupungintalolla järjestettävien tilaisuuksien tilapäiskahvitusten laatu, vastoin yleisiä toimintaohjeita vaihtelee ääripäästä toiseen ja kahvitusten julkinen arvostelu luo tarpeen toiminnan kirjallisesti tarkentavalle organisointimenetelmälle. Väliaikakahvitusten organisoinnista saatu runsas palaute, lehtiartikkelit ja mielipidejulkaisut paikallislehdissä, sekä jatkuvasti toistuva suora palaute kausikortin omistavilta vakioasiakkailta luovat tarpeen helposti ymmärrettävälle toimintaohjeistukselle.

1.2 Tilapäistarjoilumanuaalin tarkoitus ja tavoitteet

Ravintolan johto pyrkii tilapäistarjoilumanuaalin käyttöönotolla lisäämään kustannustehokkuutta suhteessa tarvittavien henkilötyötuntien määrään. Selkeämman perehdytyksen ja toimintaohjeistuksen tarkoituksena on luoda manuaalin avulla tehokkaampaa tietojen hyödyntämistä työvuorossa ja tulkinnanvaraisuuksien eliminointia ravintolan tilapäiskahvitusten hoitamisen yhteydessä. Tavoitteena on kannustaa alaisia itsenäiseen ajatteluun yhteisen hyvän puolesta.

Yksissä kansissa mukana kulkevan tilapäistarjoilumanuaalin avulla jokaisen oman työntekijän on helpompi perehdyttää säännöllisesti vaihtuvat vuokratyöntekijät kulloisiinkin työtehtäviinsä. Myös apulaisravintolapäällikön suorittamaan, oman henkilökunnan perehdytykseen ja valvontaan aiemmin vaaditun panostuksen kuormittavuus pienenee.

Tietojen hyödynnettävyys moninkertaistuu niiden ollessa selkeässä muodossa, sovituisissa paikoissa kaikkien saatavilla, ja apulaisravintolapäällikön suorittavaa työtä tarvitaan vähemmän kuin aikaisemmin. Myös alaisten tekemien työtuntien tehokkuus paranee, kun organisointi ja aikataulutus työvuorossa helpottuu manuaalin käyttöönoton myötä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyvän tilapäistarjoilumanuaalin tarkoituksena on myös synnyttää uusia näkökulmia ryhmätyöskentelyyn tilaisuuksia järjestettäessä.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyy tilapäistarjoilumanuaali, joka toimii perehdytys- ja toimintaohjeistusoppaana, oppaan aktiivisesta käytöstä hyötyvät välillisesti Lappeenrannan kaupungintalon Ravintola Willhelmiinan ravintolaryhmäpäällikkö ja välittömästi apulaisravintolapäällikkö ja alaiset sekä alihankkijoilta vuokrattu tarvittaessa töihin kutsuttava työvoima.

1.3 Opinnäytetyön rajaukset

Opinnäytetyö rajataan käsittämään sähköinen Word-pohjainen tilapäistarjoilumanuaali. Ravintola Willhelmiina toteuttaa itse, omalla aikataulullaan manuaalin käyttöönoton jälkeen kyselyn ohjeistuksen toimivuudesta ja muokkaa luotua mallia tarpeen mukaan. Tavoitteena on helposti muokattavissa olevan ja yksin-

kertaisesti ja yksityiskohtaisesti opastavan perehdytysmanuaalin käyttöön saattaminen.

Myöhemmin manuaalin toimivuuden toteamisesta ja mahdollisesta muokkauksesta alaisten ja asiakkaiden palautteisiin pohjaten vastaa Ravintola Willhelmiinan apulaisravintolapäällikkö Tarja Tikkanen.

Manuaalin julkaistava sisältö rajataan käsittelemään tietoa niin, ettei Lappeenrannan Kaupungintalon Ravintola Willhelmiinalle aiheudu työn vapaasta saavutettavuudesta huomattavaa haittaa kilpailijoita ajatellen.

2 Tilapäistarjoilun järjestäminen

Kahvitilaisuutta järjestettäessä oleellisinta on tilaisuuden tarkoitus. Tilaisuuden teema tai luonne määrittää tarjottavat ja tarjoilutavat. Osallistujamäärät määrittävät tarjotaanko kahvit noutopöydästä niin, että asiakkaat noutavat haluamansa itse, vai toteutetaanko kahvit pöytiin tarjoiluna niin, että tarjoilija kaataa kahvin asiakkaalle pöydässä. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 318.)

Myös kattaus, tilat ja keittiön kapasiteetti sekä henkilökunnan ammattitaito on otettava huomioon tilaisuutta järjestettäessä. Kattaustapa vaikuttaa suuresti työvoiman tarpeeseen. (Manninen 1999, 20.)

Seisovan pöydän tarkoitus on helpottaa painetta tarjoilun hoidossa ja edesauttaa asiakkaan mutkatonta asiointia. Tilapäistarjoilua suunniteltaessa on huomioitava erityisesti tilojen koot, tilaisuuden luonne ja osanottajat, ajankäyttö ja tuotevalikoima. Asiakasvirtojen kulkusuunta ja pöytämuodot sekä käytettävät astiat ja niiden asettelu vaikuttavat olennaisesti asiakkaan mukavuuteen, annoskoko-kontrolliin ja menekkiin. (Yudd 1990, 17.)

Kattauksella luodaan tunnelmaa ja viestitetään asiakkaalle haluttuja asioita, kuten ajankäytön tärkeyttä ja tehokkuutta. Kun koristuksia ei käytetä, kattauksen värit ja tekstuurit edesauttavat tilaisuuden käytännöllisyysasteen määrittämisessä. Henkilökunnan vastuu on ylläpitää valittua tunnelmaa ja teemaa jokaisella työpisteellä tilaisuuden alusta loppuun. (Yudd 1990, 13.)

Kattausten suunnittelussa on tärkeää miettiä, onko tavoite esimerkiksi palvella mahdollisimman suuri määrä ihmisiä mahdollisimman lyhyessä ajassa ja mahdollisimman vähäisellä tarjoiluhenkilökunnalla. Suunnittelussa olennaiseksi muodostuu tarjoiluasemien määrä ja yhtäläinen valikoima kaikissa linjastoissa. Suorat, kaksipuoliset linjastot ja selkeästi opastetut kulkusuunnat vähentävät pitkien jonojen muodostumista alueille, missä on rajallisesti tilaa liikkua. (Yudd 1990, 13.)

Suurissa banketeissa noutopöytäruokailun yhteyteen voidaan liittää erillinen juomabuffet. Linjastoja hallitaan kaatamalla annoksia valmiiksi ja myymällä annoskokoisia pulloja. Tiedostavan ja ennakoivan kattamisen lisäksi on erittäin tärkeää tehokkuuden säilyttämisen kannalta perehdyttää henkilökunta hyvin tulevaan tilaisuuteen. (Yudd 1990, 289.)

Tehtävinä pelkistetyissä kahvitilaisuuksissa on seisovan pöydän antimien täydentäminen, käytettyjen astioiden poisvienti ja juomien kaataminen sekä myyminen. (Koppinen ym. 2002, 324.)

Kahvitilaisuuden tarkoitus ei ole korvata ateriaa, ja se voidaan toteuttaa seisovana tai istuvana kahvituksena. Tilaisuus voi olla virallinen tai epävirallinen, ja se sijoittuu yleensä aamukahdeksan ja iltakuuden välille. Cocktail-tilaisuus ei myöskään korvaa ateriaa, mutta toteutetaan aina seisovana, yleensä kello kuu-dentoista ja kahdenkymmenenkahden välillä. Myös cocktail-tilaisuus voi olla virallinen tai epävirallinen. (Manninen 1999, 38.)

Lähtökohtaisesti kahvitilaisuuksien järjestämisen kaava on aina samanlainen kuin tilaustarjoilussakin. Merkittävin ero liittyy tarjottavien suunnitteluun. Kahvitilaisuuksissa tarjottavien määrä on syytä pitää vähäisenä mutta laadukkaana. Syötävistä on syytä kattaa aina suolaista ja makeaa valmiina annoksina. Annoskokojen tulisi olla runsaita, kun vaihtoehtoja ei ole rajattomasti tarjolla. (Manninen 1999, 39.)

Noutopöytäkahvitarjoilun järjestämiselle perussääntönä ajatellaan, että yli 50 vierasta vaatii kaksi aloituspistettä ja yli 100 vierasta jo kaksi erillistä tarjoilupöytää. Vieraiden saapumisaikoja porrastamalla voidaan estää ruuhkien syntymistä. (Määttä, Nuutila & Saranpää 2008, 29.)

Kulkusuunta on myötäpäiväinen, ja kahvi katetaan linjastoon vasta viimeisenä. Suolaiset katetaan ennen makeita ja hankalasti otettavat tuotteet lähelle pöydän reunaa. Sokerit ja kermakot katetaan aina vierekkäin ja erikoisruokavaliolleivonnaiset merkitään selvästi nimilapuvin. (Manninen 1999, 39.)

Kahvitustilaisuuksissa on eroja. Kahvitus voidaan järjestää esimerkiksi kokouskahvituksen kaavaa noudattaen, väliajalla tarjottavana palveluna. Tällöin tarjolla tulisi olla riittävästi virvoitusjuomia ja tilaisuuden luonteesta riippuen anniskelua. Tarjottavien tuotteiden tulisi olla helposti nostettavia, sormin tai haarukalla syötäviä ja sormin syötävät tuotteet tulisi olla kiinteitä ja tahraamattomia. Seisten nautittavat tuotteet tulee voida nauttia ilman aterimia. Suolaisten ja makeiden leivonnaisten valikoima tulisi pitää koostumukseltaan vaihtelevana. (Määttä ym. 2008, 28.)

Jos tuotteiden nauttimiseen on varattu vain niukasti aikaa, kahvi ja valmiiksi haudutettu tee tulisi tarjota termospannuista. Teen kanssa tarjolla tulisi olla aina sitruunaa ja hunajaa, kahvin kanssa sokeria, muita makeutusaineita, maitoa ja kahvikermää. Pöytiin katetaan näitä varten kahvikupit, kahvilusikat ja servietit, kahvileipiä varten leipälautaset ja kakkuhaarukat. (Määttä ym. 2008, 28.)

Suurissa kahvitustilaisuuksissa on tärkeää, että nopeasti tyhjenevät vadit ovat läpi tilaisuuden edustavasti ja siististi tarjoiltavissa. Pienemmissä, useammin vaihdettavissa tarjoiluastioissa tarjottavat kahvileivät näyttävät edustavilta myös tilaisuuden loppupuolella. (Määttä ym. 2008, 29.)

Kahvitustilassa tulee olla riittävästi laskutilaa tai pöytäryhmiä, jotta tuotteiden nauttiminen olisi mahdollisimman vaivatonta, ja astiahuolto likaisten astioiden osalta on järjestettävä niin, etteivät laskutilat täyty notkuvista lika-astiapinoista. Vaihtelua suolaisiin tuotteisiin voi hakea esimerkiksi kahvivoileivillä, sandwicheilla ja voileipäkakuilla sekä piirakoilla, pasteijoilla, wrapeilla, foccacioilla, ruistaikinaisilla kala- ja muilla piirakoilla ja rullilla sekä täytetyillä voisarvilla, muffineilla, tuulihatulla, bageleilla, patongeilla ja ciabatta-leivillä. Makeiden tarjottavien valikoimaa voidaan uudistaa pullilla, viinereillä, leivoksilla, täytekakuilla, kääretortuilla, murotaikinapiirakoilla ja muffineilla sekä pikkuleivillä ja vaikkapa tartaletteilla. (Määttä ym. 2008, 30.)

Kahvitilaisuuden onnistuminen riippuu myös tiedostavasta raaka-aineiden käytöstä. Esimerkiksi sadan hengen kahvitukseen kannattaa keittää kahdesta kolmeen kuppia kahvia juojaa kohden. Kahvin keittämiseen sadalle hengelle tarvitaan 30 litraa vettä ja kaksi kiloa kahvijauhetta. Näin keitetään noin 240 kahvikupillista. Kahdesta litrasta kermaa saadaan 100 annosta, kolmesta litrasta maitoa noin 90 annosta. Paketillinen palasokeria riittää mainiosti kolmeensataan annokseen, ja esimerkiksi kolmesta uunipannullisesta piirakkaa saadaan noin 90 annosta. (Koppinen ym. 2002, 320.)

3 Työvuoron kulku

Työvuoro aloitetaan palaverilla ja tehtävänjaolla. Työvuoron valmistelu on voinut alkaa jo hyvissä ajoin, jopa useita päiviä aikaisemmin, kun tieto tilauksesta on saapunut. Hyväksytyyn tarjoukseen, eli lopullisen tilauksen tiedot kirjataan ylös yhteen selkeään tilausmääräykseen eli Orderiin, joka toimii pohjana työvuoro-suunnittelulle ja käskynjaolle. Orderista tulee käydä ilmi asiakkaan ja palveluntarjoajan yhteystiedot, vastuuhenkilöt, tilankäytön oikeudet, tapahtumapäivä ja kellonaika, järjestämistila, tilaisuuden luonne ja tarjoilutapa, lopullinen osallistujamäärä, pöytämuodot, sovitut ruoat ja juomat mahdollisimman tarkasti, koristukset, erityisruokavaliot ja muut erikoistoiheet, tilausmääräyksen laatijan yhteystiedot ja dokumentin luontipäivämäärä sekä tietysti hinta. Tilaisuuden aika-aulutus ja erityisesti tarjoiluun vaadittu aika on syytä käydä läpi huolellisesti asiakkaan kanssa. (Lehtola 2007, 17.)

Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuessa kannattaa kiinnittää huomiota myös kohdeasiakkaiden ikäjakaumaan ja kulttuuritaustaan. Myös mahdollisessa erityisasemassa olevat vieraat tulee huomioida huolellisesti. (Lehtola 2007, 17.)

Seuraavan työvuoron valmistelu on tehty viimeistään edellisenä päivänä niin, että tarjoiluun on varattu laadultaan ja hinnaltaan sopusointuisia tuotteita, tapahtumanpaikka on siivottu, pöydät ovat paikoillaan ja tekniikan toiminta on varmistettu. Myös henkilökunnan määrä on varmistettu tilaisuuden esitietojen, kaluste- ja astiahuollon, mahdollisten kuljetusten, somistusten ja ruokatuotteiden jalostuksen vaatimien aikojen perusteella. (Lehtola 2007, 18.)

Työvuoro alkaa aina tuntia ennen ensimmäistä asiakasta. Töihin saavutaan yhtenäisissä asuissa. Orderi eli työmääräys käydään läpi, tarvittavat materiaalit ja työtehtävät jaetaan ja työnteko käynnistyy. On tärkeää, että kaikilla järjestämiseen osallistuvilla on samat tiedot. (Lehtola 2007, 18.)

Kattaminen alkaa pöytämuodon rakentamisella ja pöytien liinoittamisella sekä kalusteiden sekä tekniikan paikalleen asettelulla. Tätä seuraa astioiden ja serviettien asettelu ja pöytien koristelu tarvittaessa. Lopulta myytävät tuotteet tuodaan pöytään, ja myynti voidaan aloittaa. (Lehtola 2007, 19.)

Linjaston myyntikuntoon saattamisessa kannattaa kiinnittää huomiota selkeästi ymmärrettävään ja siistiin yleisilmeeseen. Ennen myynnin ja ennakkomyynnin aloittamista on aina tarkistettava linjastojen yleisilme eli onko pöydässä riittävästi astioita ja muita tarvikkeita. Tämän jälkeen pöytään tuodaan huoneen lämmössä säilyvät tuotteet ja vasta sen jälkeen melkein viimeisenä kylmäsäilytystä vaativat tuotteet, kuten kermakot ja muut viileää lämpötilaa vaativat tuotteet. Viimeisenä tuodaan lämpösäilytystä vaativat tuotteet, jotta ne kestävät läpi tilaisuuden vaaditussa kuudenkymmenenviiden asteen lämpötilassa. Poiskeraaminen tapahtuu vastakkaisessa järjestyksessä. Yleisilmeen on oltava siisti ja yhtenäinen myös tarjoilijoiden olemuksen osalta. (Koppinen ym. 2002, 324.)

Kun kaikki tilaisuuden hoitoon tarvittavat välineet, ruoat ja juomat ovat esillä ja henkilökunta kokonaisuudessaan paikalla, voi vastuuhenkilö vielä pitää kertaus- ja käskynjakohetken ennen asiakkaiden saapumista. (Lehtola 2007, 19.)

3.1 Myyntityö

Asiakkaiden saapuminen ja tilaisuuteen liittyminen on merkki myynnin aloittamiselle. Tilaisuuden kulun ja vaiheet määrittävät etukäteen sovitut tapahtuman luonne ja ohjelmanumerot. Henkilökunnalla ei aina ole mahdollisuutta ohjeistaa jokaista asiakasta erikseen kaikesta, joten opasteet vaikuttavat ratkaisevasti myyntiin informoimalla asiakasta valikoimasta, hinnoista ja saatavuudesta. Selkeys opasteissa ja kylteissä parantaa osallistujien asiakaspalvelukokemusta ja helpottaa myös osaltaan tarjoilun hoitoa. Myynnin näkökulmasta tilaisuuden toteuttamisessa tärkeää on asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja niiden tyydyt-

täminen. Tilaustarjoiluun valmistavat toimenpiteet pohjustavat henkilökohtaisen myyntityön lisätuotetta, lisämyyntiä. (Yudd 1990, 185.)

3.2 Myynnin asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöinen ohjeistuksen toiminnallisuuden arviointi, sen suunnittelu ja siitä raportointi perustuu asiakkaan käytöksen ymmärtämiseen. Asiakkaan käytöstä arvioitaessa on oleellista ymmärtää tämän arvo potentiaalisena kanta-asiakkaana ja kysyntää luovana yhteisön jäsenenä. Asiakkaan odotukset, tarpeet, näkemykset, uskollisuus ja tyytyväisyys muokkaavat palvelun tarjoajan tarvetta kehittää, parantaa ja uudistaa tuotteitaan. Myynnin asiakkuuskokemus luo perustan toimivan konseptin luomiselle. (Halvorsen 1993, 1 - 5.)

Kuluttajasuhdemarkkinointiprosessi luo kanta-asiakkaita omistautumalla ja sitouttamalla asiakkaita kuulemalla heidän mielipiteitään ja kehittämällä palveluun palautteen mukaisesti. Harkituilla houkuttimilla voidaan saada uusiakin asiakkaita. Ymmärtämällä asiakkaan hinta- ja laatu-kokemuksia voidaan vaikuttaa suosittelutaipumukseen ja kauaskantoiseen asiakastyytyväisyyteen sekä hyvään myyntiin. (Hassanien, Dale & Clarke 2010, 108.)

4 Työvoiman perehdytys

Työhön perehdytyksessä olennaisia asioita ovat terveys, turvallisuus ja muut sopimusasiat ja niihin liittyvät käytännöt, kuten roolit, vastuut, oikeudet ja velvollisuudet. Systemaattisen henkilöiden kehittämisen eli tarjoiluhenkilökunnan perehdyttämisen perimmäinen tarkoitus on lisätä työntekijän laadullista ja määrällistä henkilökohtaista panosta kouluttamalla. Ohjeistamista parantamalla on myös mahdollista minimoida onnettomuusriskejä ja kasvattaa työntekijän mahdollisuutta saavuttaa omia tavoitteitaan esimerkiksi palkankorotuksena tai muina etuina. Perehdytyksen etuina on myös kannattavuuden lisääntyminen ja tuotannon ja myynnin tehostuminen, kun tarvittavien laitteistojen, raaka-aineiden ja henkilötyötuntien määrää voidaan ammattitaidon lisääntyessä vähentää. Muutos luo tarpeen perehdytykselle. Perehdytystä mietittäessä tulee ottaa huomioon henkilöstön ikärakenne mahdollisine vaihdoksineen. Myös asemat ja harjoittelijat tulisi ottaa huomioon. (Lillicrap & Cousins 2010, 375.)

Ohjeistusta suunniteltaessa oleellista on yrityksen olemassa olevien voimavarojen tiedostaminen ja henkilökunnan vaihtuvuuden tiheys sekä työntekijöiden taustat ja se, millä perusteilla heidät valitaan vuoroon. Opastuksen kannalta on myös syytä miettiä, miten kaukana teoria on käytännön toteuttamisesta ja olisiko tukimateriaalia syytä parantaa. Henkilökunnan tietoisuustaso heille asetetuista tavoitteista ja johdon kyky arvioida alaistensa kehitystarpeet ovat avainasemassa tehokkaamman perehdytyksen tavoittelussa. (Lillicrap ym. 2010, 375.)

Ohjeistamisen etuina ovat myös uusien ja vanhojen työntekijöiden suoritusten yhtenäistyminen. Uusien työntekijöiden on helpompi saavuttaa tavoitteet, joita heille vuoron ajaksi on asetettu, ja vanhojen työntekijöiden on helpompi hyväksyä muutoksia ja omaksua uusia työskentelytapoja sekä kohdata ympäristön muuttuvat vaatimukset tehokkaammin. Halukkuus ja mielenkiinto tekemiseen ja sitoutumiseen kasvavat ja työntekijä haluaa ylittää itsensä. (Lillicrap ym. 2010, 373.)

Ohjeistusta tarvitaan, kun alaisten tiedot, taidot ja asenteet eivät kohtaa esimiesten asettamia tavoitteita. Ohjeistuksen tarve määritetään tarkemmin miettimällä rekrytointia ja työhön osoittamista, työnkuvaa, käytäntöjä, tämänhetkistä ohjeistusta ja avainongelmia sekä resursseja. Myös toimintalaajuus, laitteistojen päivitykset ja uudet työskentelytavat vaikuttavat kaikki oleellisesti tarvittavan ohjeistuksen sisältöön. Perehdytysopas on henkilökunnan opettamiseen tarkoitettu väline, joka tuo esiin olennaisia asioita päivittäistoimintaan liittyvistä menettelmistä, tavoitteista, ja välineistä sekä asioiden dokumentoinnista toimintamanuaalina. Kun perehdytys on perusteellista, esimiehen aika ei enää kulu virheiden korjailuun, vaan aikaa jää enemmän suunnittelutyölle. Taidottomuudesta johtuva henkilökunnan vaihtuvuus saadaan myös tasaantumaan ja moraalinen ilmapiiri parantuu. (Lillicrap ym. 2010, 374.)

Hyvän ohjeistuksen etuja ovat helpommin määritettävät toimenpiteet, kyvykkäämpi henkilökunta, kyvykkyyden mittaamisen yksinkertaistuminen, tehokkaampi työskentely ja selkeämmät vastuu-alueet. Manuaalin avulla esimies varmistaa, että alaiset ovat kykeneviä suoriutumaan heille osoitetuista tehtävistä ja, että lain ja yrityksen asettamat vaateet täyttyvät. Esimies kouluttaa henkilökuntaa ja saa myös vakituisen henkilöstön kouluttamaan uusia työntekijöitä

helpommin. Myös koulutustarpeen toteaminen tässä hetkessä ja tulevaisuudessa helpottuu. (Lillicrap ym. 2010, 374.)

5 Menetelmien ja työtapojen esittely

5.1 Menetelmät

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen, laadullinen ja toiminnallinen kehittämisprojekti, missä suunniteltiin uusi ja yhtenäisempi toimintamalli, joka toteutettiin ja jonka arvioinnista vastasi myöhemmin Ravintola Willhelmiinan apulaisravintolapäällikkö ja muu henkilökunta. Projektin suunnitteluvaiheessa oli mukana työelämän edustaja ja toimeksiantaja Ravintola Willhelmiinan apulaisravintolapäällikkö Tarja Tikkanen, opinnäytetyötä ohjaavaa lehtori Marja Antikainen ja opinnäytetyön tekijä. Aineisto kerättiin tarkkailemalla, havainnoimalla kuvin ja yksilöteemahaastatteluin.

Lopullinen opinnäytetyön toteutustapa oli perusteltu kompromissi omien resursien, toimeksiantajan toiveiden, kohderyhmän tarpeiden ja oppilaitoksen opinnäytetöitä koskevien vaatimusten välillä. Laadullisen opinnäytetyön lähtökohtana on hiljaisen tiedon, eli kirjoittamattoman faktatiedon hyödyntäminen suunnan näyttäjänä. Pyritään ymmärtämään, mikä ihmisten toimintaa ohjaa. (Vilka & Airaksinen 2003, 57 - 63.)

Tuotoksen toiminnallisuus ilmenee kohde- ja käyttäjäryhmän puhutteluna. Tutkimustieto on teoriassa ja käytännössä siis henkilökohtaista tietoa, jonka oppii vain tutkimalla ja vuorovaikuttamisella sekä osallistumalla. Totuttujen toimintamallien sisäistämisen seuraamista, toisen tekemän toistamista ja yhdessä toimimista kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Hiljainen tieto on perusta kaikelle tiedolle. (Vilka 2006, 36.)

Avainhenkilö on henkilö, joka tuntee tutkimuskohteen ja auttaa tutkijaa pääsemään sisälle aiheeseen. Alussa avainhenkilön rooli on tärkeä tutkimusaineiston keruun käynnistymisen kannalta. Esitietojen muodostumisen kannalta on tärkeää, että avainhenkilö selvittää tutkijalle muun muassa tutkimuksen tavoitteet, hyödyt ja kohderyhmän. (Vilka 2006, 64.)

5.2 Työtavat

Projektille asetetaan aina ajallinen tavoite, ja se voi koostua useista pienemmistä kertaluontoisista suorituksista tai yhdestä suuremmasta hankkeesta. Onnistumisen kannalta oleellista on suunnittelu, organisointi, toteutus, seuranta ja arviointi. (Vilkka ym. 2003, 48.)

Havainnoimalla ja tiedostamalla aistimaansa luonnollisessa ympäristössä voidaan kerätä erillisiä havaintoja esimerkiksi vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Havainnoista pystytään myös perustellusti päättämään, mikä johdattelee kohteiden toimintaa. Tarkkailevana havainnoijana tutkija ei osallistu tutkittavan kohteen toimintaan vaan tarkkailee tilannetta oppiakseen katsomalla ja muutoin aistimalla. (Vilkka 2006, 36.)

Laadullisen aineiston ominaisuutena voidaan pitää ilmiön monipuolista tarkastelua. Aineiston keruussa ei hyödynnetä yhtä ainoaa määriteltyä näkökulmaa vaan tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu sitä mukaa, kun tutkimus etenee. Aineisto siis koostuu mahdollisimman yksityiskohtaisesti dokumentoiduista tilanteista. Laadullinen aineisto on osa loputtoman suurta määrää tietoa. (Alasuutari 2011, 85.)

Aineiston keruussa puolistrukturoidulle haastattelulle ominaista on, että kysymysten järjestys voi vaihdella, haastateltava voi vastata kysymyksiin omin sanoin ja kysymysten sanamuotokin voi vaihdella haastateltavan mukaan. Tällaista metodologiaa kutsutaan teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa yksilön kaikkia kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita hyödynnetään. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

6 Fazer Food Services Oy

Fazer-konserni perustettiin Karl Fazerin toimesta Helsinkiin perheyrittäjänä toimivana konditoriana 1891. Nykyään Fazer tarjoaa ruokailupalveluja sekä leipomo- ja makeist tuotteita. Toimintaa on ympäri maailmaa, lähes kymmenessä

maassa Pohjoismaissa ja Baltiassa. Fazer vastaa myös asiakasyritystensä edustustarjoiluista.

Fazerin palveluihin kuuluu muun muassa yli tuhat yksityisen ja julkisen sektorin henkilöstöravintolaa, opiskelijaravintolaa, kahvila-ravintolaa, kongressi-, kokous- ja tilausravintolaa sekä koulujen ja julkisten laitosten ruokailupalvelujen tarjoajaa. Fazer Food Servicesin tavaramerkkejä ovat muun muassa Karl Fazer, Fazer, Amica ja Wip. (Fazer-konsernin vuosikertomus 2012, 4 - 18.)

Fazer Food Servicen alaisuudessa toimiva Ravintola Willhelmiina on Lappeenrannan kaupungintalon henkilöstöravintola, joka tarjoaa lounas ja kahvilapalveluita sekä kongressi- ja tilausravintolapalveluita. Willhelmiinan toiminta-ajatuksena on järjestää myös väliaikatarjoiluja konsertteihin ja muihin yleisötilaisuuksiin sekä kokouksiin. Palveluihin sisältyvät myös take-away-kahvilatuotteet ja aamiainen. (Tikkanen 2013.)

Willhelmiinan toiminnasta vastaa välittömästi apulaisravintolapäällikkö Tarja Tikkanen. Tutkimustiedon keruun avainhenkilöinä toimivat Tikkanen lisäksi tarjoilijat Pia Lampinen ja Katja Ratia. (Tikkanen 2013.)

Willhelmiina operoi arkisin ympäri vuoden 150 asiakaspaikkaista lounasravintolaa ja sen yhteydessä toimivaa 20 asiakaspaikkaista kabinettia. Enimmillään yhdeksänsadan hengen kahvi-, cocktail- ja lounastarjoilut järjestetään tilauksesta Lappeenranta-salin aulassa. Järjestettävien tilaisuuksien toiminta-ajatus riippuu kulloisestakin illan isännästä tai emännästä. (Tikkanen 2013.)

Lappeenrannan kaupungintalon kokous- ja tapahtumapalveluiden myynnistä vastaavat kaupungintalon sihteerit, jotka puolestaan tilaavat tilaisuuksiin tarvitsemansa ravintolapalvelut Willhelmiinalta. (Tikkanen 2013.)

7 Tilapäiskahvitusmanuaalin työstäminen yhteistyössä

Tilapäiskahvitusmanuaali rajattiin yhteistyössä Lappeenrannan kaupungintalon Ravintola Willhelmiinan apulaisravintolapäällikkö Tarja Tikkanen kanssa tammi-kuun alussa 2013 käsittelemään työvuoron tehokkuuden ja asiakaslähtöisyy-

den kannalta oleellisia asioita. Opas purkaa aiheet toimeksiantajan määrittämässä laajuudessa tärkeysjärjestyksessä.

Manuaalille suunniteltiin runko tutkijan havaintojen pohjalta, ja havainnointi suoritettiin valokuvaamalla aidossa toimintaympäristössä, oikeassa palvelutilanteessa, kokeneiden ja ammattitaitoisten tarjoilijoiden, vuokratun henkilökunnan ja oikeiden asiakkaiden kanssa. Kuvaamisen lisäksi tehtiin selvitystä seuraamalla toimenpiteitä ulkopuolisena tarkkailijana.

Manuaali sisältää toimipaikkakohtaisesti yksilöityä materiaalia tuotetietoudesta, otteita laitteiston käyttöönottoon ja operointiin liittyen, sisäisen ohjeistuksen avainten, rahan ja maksuvälineiden käsittelyyn, ohjeet jätehuoltoon, siivoukseen, palautuspullojen käsittelyyn, menekin seurantaan ja käytännön myyntityöhön valmistautumiseen sekä myynnin suorittamiseen. Perehdytysoppaassa käsitellään myös ravintolan anniskelulainsäädäntöä ja omavalvontaa sekä yleiseen turvallisuuteen liittyvää yksilöityä tietoa. Myös ruokahuoltoa ja hinnoittelua sekä seisovan pöydän toiminnallisuutta käsitellään.

Manuaali valmistui elokuun kahdeksantena 2013 ja otettiin käyttöön heti. Työn toimeksiantaja, Ravintola Willhelmiinan apulaisravintolapäällikkö Tarja Tikkanen siirtyi pian manuaalin käyttöönoton jälkeen pois Fazer Food Servicesin palveluksesta, ja palautekyselyä tilapäistarjoilumanuaalin toimivuudesta ei ehditty toteuttaa tilaajan näkökulmasta.

7.1 Havainnointi

Havainnointi suoritettiin seurannalla kuvin ja videoin kaupunginorkesterin konserttipäivänä, osallistujamäärältään ja luonteeltaan tyypillisessä kahvitustilaisuudessa tammikuun kahdentenäkymmenentenäkahdeksantena päivänä 2013. Havainnoinnin avulla selvitettiin tarjoilijoiden tehtäväjärjestyksiä työvuorossa, tuotevalikoimaa, hinnastoja ja linjastojen huoltoa sekä myyntiin valmistautumista, myyntitilanteesta suoriutumista ja tilapäistarjoilua seuraavaa jälkityötä. Havainnoimalla selvitettiin myös kassojen toimintoja, maksutapoja, rahan käsittelyä sekä anniskelu- ja turvallisuusasioita ravintolassa. Seurannassa huomioitiin myös siivousta, jätehuoltoa, juomapakkausten lajittelua, käytännön anniskelutoimintoja, asiakirjojen säilytystä, alkoholivarastokirjanpitoa sekä omavalvonnan

toteutumista tässä järjestyksessä. Dokumentointi tyypillisimmässä tilanteessa auttoi ymmärtämään työvuoron selkeimpiä tarpeita, ja havainnointikohteet voitiin kaikki selkeästi osoittaa tarpeellisiksi työvuoron aikana.

Havainnoinnin myyntitilanteessa teki haasteelliseksi yleisömäärän paljous ja työntekijöiden ja asiakkaiden varautunut suhtautuminen kuvaamiseen. Lopulta tilanne saatiin kuitenkin rauhoitettua kertomalla asiakkaille julkaistavien kuvatalenteiden sisältävän ainoastaan henkilötöntä materiaalia paria henkilökunnan jäsentä lukuun ottamatta. Myös kuvissa näkyvät työntekijät ymmärsivät kuvien tarpeellisuuden ja suostuivat kuviensa julkaisuun.

7.2 Teemahaastattelut

Alustavat teemahaastattelut kahdelle vakituiselle työntekijälle, avainhenkilöinä toimineille Pia Lampiselle ja Katja Ratialle toteutettiin kolme kuukautta myöhemmin sovitussa palaverissa, toukokuun viidentenä päivänä. Haastatteluissa selvitettiin kokeneimpien työntekijöiden näkökulmasta illan kulkua alusta loppuun puutteineen ja kehitysehdotuksineen avoimella keskustelulla. Sekä Lampiselle, että Ratialle esitettiin samat avoimet kysymykset samassa järjestyksessä. Menetelmällä pyrittiin tuomaan esiin mahdollisimman paljon näkemyseroja. Kysymyksillä pyrittiin löytämään tietoa laitteiden ja tuotteiden käytöstä, avainten ja rahojen käsittelystä, tarkemmista siivous- ja kierrätysohjeista, tilityksistä, opasteista, tarjoilusta ja esillepanon näyttävyydestä, katteiden käsittelystä ennen ja jälkeen tilapäistarjoilutilanteen, tavaroiden ja laitteiden säilytyksestä ja tietysti myöskin itse myyntitilanteesta. Myös odotusaikojen hyödyntämiseen etsittiin kehitysideoita ja olemassa olevista järjestelmistä haettiin positiivisia piirteitä ja rohkaistiin antamaan rakentavia kehitysehdotuksia.

Haastattelut toivatkin hyvin esiin illan kulun eri näkökulmista. Kahden erilaisen työntekijän toisiaan täydentävistä haastatteluvastauksista saatiin rakennettua eheämpi ja monipuolisempi kuvaus esimerkiksi linjastojen sisällöstä kuin olisi saatu toteuttamalla ainoastaan yksi yksilöhaastattelu.

Teemahaastattelun kysymysrakenteen synnyttämä sisältö loi pohjan manuaalin rakentamiselle. Haastattelutilanne mahdollisti myös muuten Tikkasta ja ravintola Willhelmiinaa hyödyttävien ideoiden kirjaamisen kehitysehdotusten muodossa.

7.3 Muut toimintamenetelmät

Paikallislehdistä tiedusteltiin toukokuun kymmenentenä päivänä 2013 sähköpostitse ja puhelimitse opinnäytetyön nimissä artikkeleista ja yleisökirjoituksista, jotka käsittelevät Ravintola Willhelmiinaa. Artikkelit synnyttivät osaltaan tarpeen tilapäistarjoilumanuaalin luomiselle. Tutkintapyyntö ei kuitenkaan nostanut kesän loppuun mennessä esiin tutkimuksen kannalta oleellisia julkaisuja ja selvityskeinosta luovuttiin heinäkuun loppuun mennessä.

Tarkentavan ryhmähaastattelun järjestäminen Lampisen ja Ratian lisäksi muulle tilapäistarjoiluvuoroja hoitavalle henkilökunnalle kesäkuussa 2013 ei onnistunut suunnitellusti Tikkasen ja hänen alaistensa Iomien ja muiden aikataulutuskongelmien vuoksi ja myös siitä jouduttiin luopumaan. Menetelmän tarkoituksena oli löytää syventävää tietoa tilapäistarjoilutilanteiden hallintaan ja aikataulutukseen.

Manuaalin tarpeellisuus kyseenalaistui hetkellisesti kesäkuun alussa, kun tieto Kaupungintalon toimesta järjestettävästä sääntömääräisestä ravintolapalveluiden kilpailutuksesta julkistettiin, mutta toimeksiantajan kanssa päätettiin jatkaa yhteistyötä kuitenkin siltä varalta, että Fazer Food Services jättäisi voittajatarjouksen ja saisi jatkaa palveluntarjoajana vastaisuudessakin.

7.4 Manuaalin lopullinen jäsentyminen

Manuaalissa alun alkaen olleet ohjeet tarkennettuun rahan käsittelyyn ja säilytykseen sekä tilittämiseen jätettiin julkaisematta yhteistyösopimuksen mukaisin ehdoin turvallisuussyistä. Myös Fazerin tarkentavat siivousohjeet päätettiin poistaa lopullisesta julkaisusta, koska lokakuun alussa 2013 Fazer Food Servicesin ravintola Willhelmiina ulkoisti kaiken siivouksen RTK:lle Lappeenrannan kaupunginhallituksen toimesta.

Lounasseteli-ohjeistuksesta luovuttiin myös, sillä niille ei nähty todellista tarvetta pääosin illalla järjestettävissä tilaisuuksissa. Ennen julkaisua manuaalista karsittiin myös yleisohjeistusta ravintolan anniskelutoimintaan ja omavalvontaan liittyen, koska todettiin, että tiedot eivät olennaisesti auttaisi tilapäistarjoiluvuorosta suoriutumisessa.

8 Pohdintaa

Tikkasen selkeä toimeksianto oli mielenkiintoinen ja opettavainen myös toteutavalle osapuolelle. Seurauksena syntynyt syventävä tietotaito opetti ymmärtämään omia voimavaroja alan ammattilaisena.

Yhteistyö tuotti osapuolille uutta tietoa buffet-pöydän suunnittelusta ja erilaisten palvelukonseptien, kuten tietyn ravintolakonseptin lounastarjoilun luomisesta sekä olemassa olevan tiedon hyödyntämisestä ja kirjaamisesta.

8.1 Onnistumisen arviointi

Tikkanen, Ratia ja Lampinen näkivät projektin luovan ja kehittävän molemmiin puolin yleistä suorittamisvarmuutta, tavoitteellisuutta ja tiimityöskentelyä. Myös korvaamattomuuden ja sitoutumisen tarpeellisuuden tunteiden koettiin lisääntyvän.

Yhteinen tavoitteemme oli luoda tarkka, helposti muokattava ohjeistus konserttikahvitusten hoitamiseen itsenäisesti. Työn tarkoitus oli luoda tehokkaampi ja selkeämpi toimintamalli, jonka toteuttaminen ei olisi riippuvaista johdon läsnäolosta. Palvelun laatuvaihtelut koettiin Willhelmiinassa sekä johdon että alaisen mielestä suureksi ongelmaksi. Tasalaatuisuuden puute johtuikin pitkälti puutteellisista perehdytysmenetelmistä ja siksi päätimme kasata manuaalin, jota henkilökunta voisi kantaa mukanaan aina tarpeen mukaan.

Tikkaselle oli erittäin tärkeää, että manuaali voitiin säilyttää Word-tiedostona. Etuna sähköiselle asiakirjalle näimme molemmat sen muokattavuuden. Ohjeistus voidaan tulostaa halutussa laajuudessa työntekijöille mukaan työvuoroon. Aina, kun muutoksia ilmenee, manuaali on helppo päivittää ajan tasalle esimerkiksi alan lainsäädäntöä ajatellen.

Tuotoksena syntynyt ohjeistus oli laadullinen ja toiminnallinen projekti, missä selostin työvuoron vaiheita ja toiminnan kannalta välttämätöntä taustatietoa. Ohjeistusta selkiytin havainnoimalla kuvin vuoron kulkua alusta loppuun.

Lopputuloksena syntynyt tuotos oli tarpeellinen ja pääsikin heti käyttöön. Aiheiden jäsentely selkeäksi ja täsmällisesti järjestellyksi kokonaisuudeksi oli minulle haastavaa, mutta lopulta pääsimme molempia osapuolia miellyttävään tulokseen.

Ratian ja Lampisen haastatteluista oli tilapäistarjoilumanuaalin rakentumisen kannalta valtavasti hyötyä, koska molemmat haastateltavat olivat tehneet jo vuosia tilausvuoroja ja he todella tiesivät kokemuksesta, mihin asioihin tulisi kiinnittää erityisesti huomiota. Heidän kanssaan kokoamani tieto oli siis luotettavuudeltaan ja pätevyydeltään perusteltua.

Manuaali toteutettiin lopulta värillisenä valokuvien hyödyn maksimointia ajatellen. Läpi työn jatkuva väriteema säilytettiin jäsentelyn helpottamiseksi ja muutenkin lukijaa ohjaavana tekijänä. Värillisyyttä koettiin ravintolassa yleisesti positiivisena, mutta haittasi hieman, kun ravintolalla ei itsellään ollut omassa toimistossaan väritulostusmahdollisuutta. Mustavalkotulostuksena manuaali ei olisi toiminut yhtä informoivasti.

Tuotetietoutta ja selkeyttä lisättiin reilusti aiempaan hajanaiseen tai olemattomaan ohjeistukseen verrattuna, ja työvuoron aikataulutusta helpotettiin selkeillä tehtäväjärjestyksillä.

8.2 Jatkotoimenpide-ehdotukset

Manuaalin käyttöönottoa ja tarjoilun joustavuutta käytiin todentamassa opinnäytetyön tekijän toimesta asiakkaan roolissa marraskuun lopussa 2013 Lappeenranta-salissa järjestetyssä Stand-up-tapahtumassa. Todentaminen suoritettiin omaehtoisesti yhteistyösopimuksen rajausten ulkopuolisesti, eikä havainnoimalta saatuja tuloksia lisätty opinnäytetyöhön.

Todentamisen perusteella jatkotoimenpiteeksi ehdotetaan Manuaalin toimivuuden testaamista toteuttamalla tilapäistarjoilutyövuoro käytännössä tilapäistarjoilumanuaalin mukaisin ohjein. Ohjeistuksen mukainen toiminta todellisessa asiakaspalvelutilanteessa tuo ilmi tarpeet mahdollisille muokkauksille.

Lähteet

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Halvorsen, F. 1994. Catering like a pro: from planning to profit. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Hassanien A., Dale C. & Clarke A. 2010. Hospitality business development. Great Britain: Elsevier Ltd.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä

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

Lehtola I. 2007. Kokous- ja juhlapalvelut. luentomuistiinpanot. Saimaan ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-ala.

Lillicrap D. & Cousins J. 2010. Food and Beverage Service. Abingdon: Bookpoint Ltd.

Manninen, J. 1999. Juhla- ja edustustarjoilu: käsikirja edustustilaisuuksien, tilustarjoilun ja juhlien järjestäjälle. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008. Juhlapalvelu: suunnittele ja toteuta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Tikkanen, T. 2013. Apulaisravintolapäällikkö. Ravintola Willhelmiina. Lappeenranta. 28.1.2013 – 1.8.2013. Henkilökohtainen tiedonanto.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yudd, R. 1990. Successful Buffet Management. New York: Van Nostrand Reinhold.

Fazer-konsernin vuosikertomus 2012, Fazer Food Services intranet, luettu 15.4.2013.

Liitteet

Liite 1 Tilapäistarjoilumanuaali

Sisältö

1 Johdanto	2
2 Orderi.....	3
3 Tarjoilijoiden tehtävät	4
3.1 Tarjoilija 1:	4
3.2 Tarjoilija 2:	5
3.3 Myytävien tuotteiden esivalmistusohje tarjoilijoille	6
4 Menekin seuranta	7
4.1 Juomat/Drinks, Alkoholi-linjaston hinnasto	8
4.2 Kahvi/Coffee, Kahvi-linjaston hinnasto	9
5 Pöytien sijoittuminen aulassa.....	10
5.1 Ravintolan pohjakuva	10
5.2 Lämpöön pöydät.....	10
5.3 Juomat/Drinks, Alkoholi-linjaston järjestys.....	11
5.4 Kahvi/Coffee, Kahvi-linjaston järjestys.....	12
5.5 Tarvikevaunun päällä	13
5.6 Tarvikevaunun kaapistossa	14
6 Illan vaiheita kuvin.....	15
7 SAM4S ER-430 Kassapääteen pikaohje alakerran kassoihin.....	22
8 Nets Finland Oy- Maksupääteen pikaohje	26
9 Yläkerran tilitysohje.....	28
10 Maksutavat ja rahan käsittely.....	37
11 Palpa-juomapakkausten lajitteluohje.....	41
12 Käytännön anniskelutoiminta 2013	42
12.1 Anniskelukiellot.....	42
12.2 Juoma-annokset, niiden hinnoittelu ja maksaminen	42
13 Otteita turvallisuusasioista	45
14 Toimenpideohje onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa	47
Lähteet.....	51

1 Johdanto

Tilapäistarjoilimanuaalin tavoite on toimia käytännön apuvälineenä Lappeenrannan kaupungintalon Ravintola Willhelmiinan henkilökunnalle. Manuaalin tarkoitus on myös auttaa luomaan pysyvämpiä ja tasalaatuisempia toimintamalleja tilauskahvitusten hoitamisiin.

On myös erittäin tärkeää, että henkilökunta saa helposti itse muokattua ohjeistuksista kulloiseenkin tilaisuuteen juuri sopivan kokonaisuuden virallisena, mukana kulkevana kirjattuna tietona. Tilapäistarjoilumanuaali sisältää tietoa asiakastoimeksiannon toteuttamisesta alusta loppuun.

2 Orderi

- ✓ Käykää tarjoilutilaus eli Orderi läpi huolellisesti. Huomioikaa erityisesti osallistujien henkilömäärä.

Fazer

TARJOILUTILAUS

RAVINTOLA 0726			WILLHELMIINA
-------------------	--	--	--------------

				Asiakasnumero (ravintola täyttää)	
Laskutusosoite					
Tilaaajan nimi		Viikonpäivä ja pvm.		Klo	Henkilömäärä
Laskun viite			Tarjoilupaikka/ Kokoustila		
TUOTE (voit kirjoittaa valmiiden nimikkeiden päälle tarpeen mukaan)		Maara	MUUT LISÄTIEDOT ESIM. ERITYISRUOKAVALIOT		
Kahvi/ Tee					
Virvoitusjuoma					
Tuoremehu					
Kivennäisvesi/ Lähdevesi					
Suolainen kahvileipä					
Makea kahvileipä					
Pikkuleivät					
Linjastolounas laskulle					
Tilausruoka					
Kabinettilounas					
Suklaakonvehti					
Hedelmäannos (100g/ hlö)					

Fazer Food Services Oy
Ravintola Willhelmiina
Villimiehenkatu 1,
53100 Lappeenranta
0400 174 606
lprkauptalo@fazer.fi

Taulukko 1. Orderi

- ✓ Huomioikaa myös mahdolliset lisäkahvitukset esimerkiksi takahuoneeseen

3 Tarjoilijoiden tehtävät

3.1 Tarjoilija 1:

- ✓ Ota ainoat avaimet ja matkapuhelin konttorista taskuun.
- ✓ Tulosta päivitetty hinnastot ja menekin seurantalomakkeet ja tarkista, että ne ovat ajan tasalla.
- ✓ Laske pohjakassat ja täydennä tarvittavat toimistotarvikkeet tarvikelaastin.
- ✓ Pönkitä tarvittavat ovet väliaikaisesti auki tarjoilija 2:lle.
- ✓ Pidä alkoholivarasto aina lukittuna ja NOUDATA ANNISKELULAKIA!
- ✓ Älä koskaan jätä avoimia ovia vartioimatta!
- ✓ Vaihda vesi ala-aulan säiliöön ja täydennä mikit.
- ✓ Hae tarvittavat astiat 01-kerroksesta kahvi- ja juomalinjastoihin ja kata pöydät ohjeen mukaan.
- ✓ Muista ottimet.
- ✓ Vie pohjakassat ja alkoholit pöytiin vasta, kun et enää jätä työpistettä yksin.
- ✓ Nosta kassakoneet pöydille ja varaa roskakorit.
- ✓ Vie hinnastot ja linjastokyltit paikoilleen.
- ✓ Ennakkomyyntiä.
- ✓ Myyntiä.
- ✓ Tilitä kassat.
- ✓ Pura pöydät vastakkaisessa järjestyksessä.
- ✓ Liinoita linjastot seuraavaa tilaisuutta varten takakeittiöstä löytyvillä liinoilla.
- ✓ Valmistele seuraavaa tilaisuutta jättämällä käyttämättömät katteet pöytiin suojattuna (jos mahdollista).
- ✓ Tilitä yläkassa ja rahat.
- ✓ Palauta täytetyt lomakkeet omille paikoilleen.

3.2 Tarjoilija 2:

- ✓ Ota oma matkapuhelin taskuun, että tarjoilija 1 voi tarvittaessa soittaa.
- ✓ Lämmitä uuni suolaisille piirakoille.
- ✓ Keitä kahvi ja tee termoksiin.
- ✓ Laita piirakat uuniin.
- ✓ Asettele muut suolaiset ja makeat tarjottavat ottimiseen tarjoiluastioihin ja pidä vielä kylmässä, jos tarpeen.
- ✓ Esivalmistele lisäkahvitukset.
- ✓ Auta linjastojen kattamisessa ja muista ottimet (Vaihtoliinat löytyvät keittön takakäytävältä.).
- ✓ Hae tuotteet ennakkomyyntiin.
- ✓ Siivoa esityksen ajan varastoja ja valmistele väliaikaa.
- ✓ Tarkista pitääkö jotain tuotetta tilata lisää seuraavaan kertaan.
- ✓ Muista lisäkahvitukset.
- ✓ Täydennä linjastoja tarvittaessa väliaikaan mennessä.
- ✓ Myyntiä.
- ✓ Vie roskat 02-kerrokseen (Huomioi kunnan asettamat jätteiden lajitteluohjeet).
- ✓ Siivoa lisäkahvitukset pois.
- ✓ Vie tiskit ja täytä menekin seuranta tiskatessa.
- ✓ Lajittele PALPA-palautuspullot/-tölkit tiskinurkkaan.
- ✓ Pakkaa tähteksi jääneet ruoat ja pakasta ne tai heitä tarvittaessa pois.
- ✓ Tarkista, että kaikki tavarat ovat omilla paikoillaan ja sammuta tarvittavat laitteet.

3.3 Myytävien tuotteiden esivalmistusohje tarjoilijoille

Piirakkaohje (20 annospalaa):

- ✓ Laita Ruisperuna-pohjat (2 kpl) sulamaan voidellulle vuoalle (posliininen GN-vuoka)
- ✓ Painele sulaneet pohjat yhdeksi pohjaksi
- ✓ Pistele pohjaan reikiä haarukalla
- ✓ Paista pohjia 180 asteessa n. 20 min.
(Päivävuoro tekee)

Yhden piirakan täyte:

1 litra kermaa
10 kananmunaa
500 g juustoraastetta
500-700 g täytettä (liha/kasvis/kala)

Huomio! Kinkkupiirakassa kinkku sotketaan täytteeseen, muikkupiirakassa mui-
kut laitetaan pohjalle ja täyte päälle.

Mausteet:

Riistapiiras: rosmariinia, paprikajauhetta, yrttejä (esim. ruohosipulia)

Pinaatti-fetapiiras: jauhettua muskottipähkinää

Kinkkupiiras: ripaus mustapippuria, persiljaa, aromisuolaa

Kasvispiiras: rakuunaa, kasvisliemijauhetta

Muikkupiiras: tilliä, sitruunapippuria

Feta-parsapiiras: ripaus mustapippuria, kasvisliemijauhetta

Paista piirakoita 115 asteessa noin tunti!

(Tarjoilija paistaa piirakat ja tekee ne tarvittaessa myös alusta asti vuoron aluksi.)

4.1 Juomat/Drinks, Alkoholi-linjaston hinnasto

<u>Puna-/valkoviinipiccolo 18,7 cl</u>	<u>9,00€</u>
<u>puna-/valkoviini 12 cl</u>	<u>6,50€</u>
<u>Kuohuviini piccolo 20 cl</u>	<u>10,00€</u>
<u>Kuohuviini 12 cl</u>	<u>6,00€</u>
<u>Samppanja piccolo 20 cl</u>	<u>20,00€</u>
<u>Konjakki, Monopol V.S. 4 cl</u>	<u>6,50€</u>
<u>Konjakki, Remy Martin 4 cl</u>	<u>10,50€</u>
<u>Sherry, Bristol Cream 4 cl</u>	<u>7,50€</u>
<u>Amaretto, Di Saronno 4 cl</u>	<u>7,50€</u>
<u>Lakkalikööri 4 cl</u>	<u>6,00€</u>
<u>Vermutti 4 cl</u>	<u>5,50€</u>
<u>Campari 4 cl</u>	<u>6,00€</u>
<u>Koskenkorva/Vodka 4 cl</u>	<u>6,00€</u>
<u>Gin 4 cl</u>	<u>6,50€</u>
<u>Viski Grants 4 cl</u>	<u>7,00€</u>
<u>Grogivesi (tuoremehu tai virvoke)</u>	<u>2,00€</u>
<u>Olut III 0,33 l</u>	<u>6,00€</u>
<u>Siideri/Long Drink 0,33 l</u>	<u>6,00€</u>
<u>Virvokkeet 0,33 l / 0,5 l</u>	<u>3,00€/3,50€</u>
<u>Tuoremehut 2 dl</u>	<u>3,00€</u>
<u>Konvehdit 1 kpl</u>	<u>2,00€-3,50€</u>
<u>Kahvi +kahvileipä</u>	<u>7,50€</u>
<u>Kahvi/tee</u>	<u>3,00€</u>
<u>Kahvileipä</u>	<u>5,00€</u>

4.2 Kahvi/Coffee, Kahvi-linjaston hinnasto

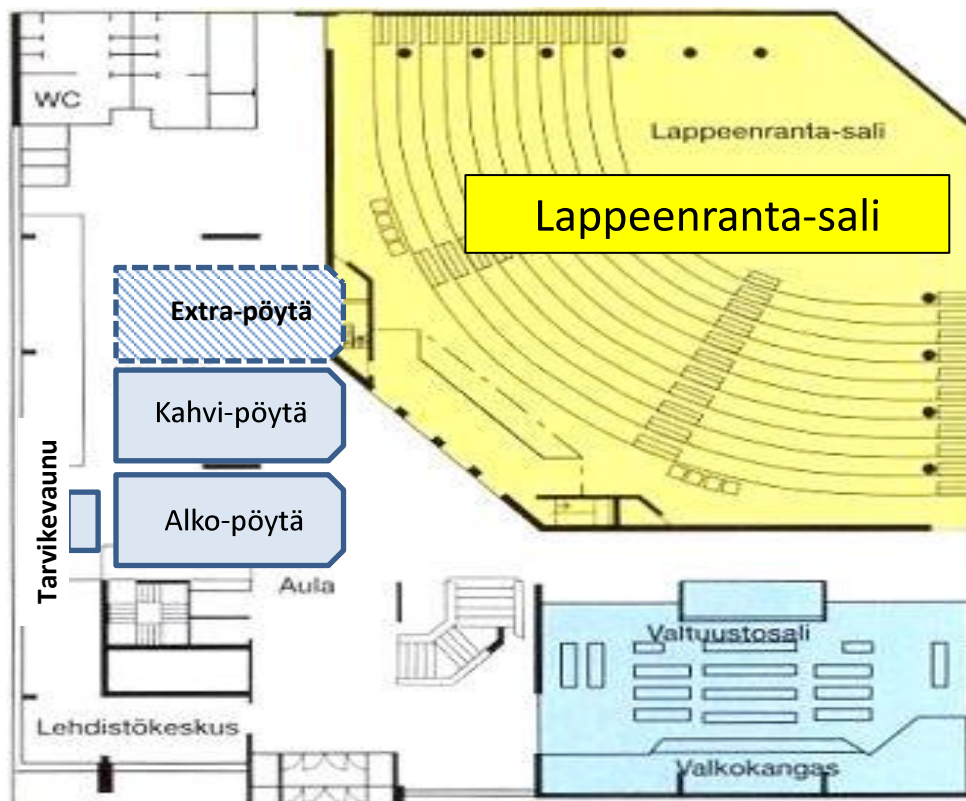
<u>Kahvi/tee</u>	<u>3,00€</u>
<u>Kahvileipä</u>	<u>5,00€</u>
<u>Kahvi +kahvileipä</u>	<u>7,50€</u>
<u>Virvokkeet 0,33l/0,5l</u>	<u>3,00€/3,50€</u>
<u>Tuoremehut 2 dl</u>	<u>3,00€</u>
<u>Konvehdit 1 kpl</u>	<u>2,00€-3,50€</u>

- ✓ Päivitä ja tulosta hinnastot ennen myynnin aloittamista henkilökunnan käyttöön.
- ✓ Muokkaa ja tulosta hinnastot ajankohtaisia tuotekuvia hyödyntäen myös linjastojen alkuun tuote-standyihin asiakkaiden nähtäväksi.

5 Pöytien sijoittuminen aulassa

5.1 Ravintolan pohjakuva

Anniskelualue on rajattu käsittämään Lappeenranta-salin, Valtuustosalin, lehdistökeskuksen ja Lämpöön aulan sekä yläkertaan johtavat portaat. WC:t eivät kuulu anniskelualueeseen. Alkoholijuomien nauttiminen on saatava pysymään anniskelualueen rajojen sisäpuolella rajaamalla alueet esimerkiksi köysikaitein. Alkoholijuomien anniskelu saadaan aloittaa klo 9.00 ja se tulee lopettaa viimeistään klo 24.00. Anniskelualueen vastaavat hoitajat ja heidän sijaisensa sekä järjestyksenvalvojat tulee määrittellä aina tilaisuuskohtaisesti erillisellä lomakkeella, joka on helposti tarkistettavissa.



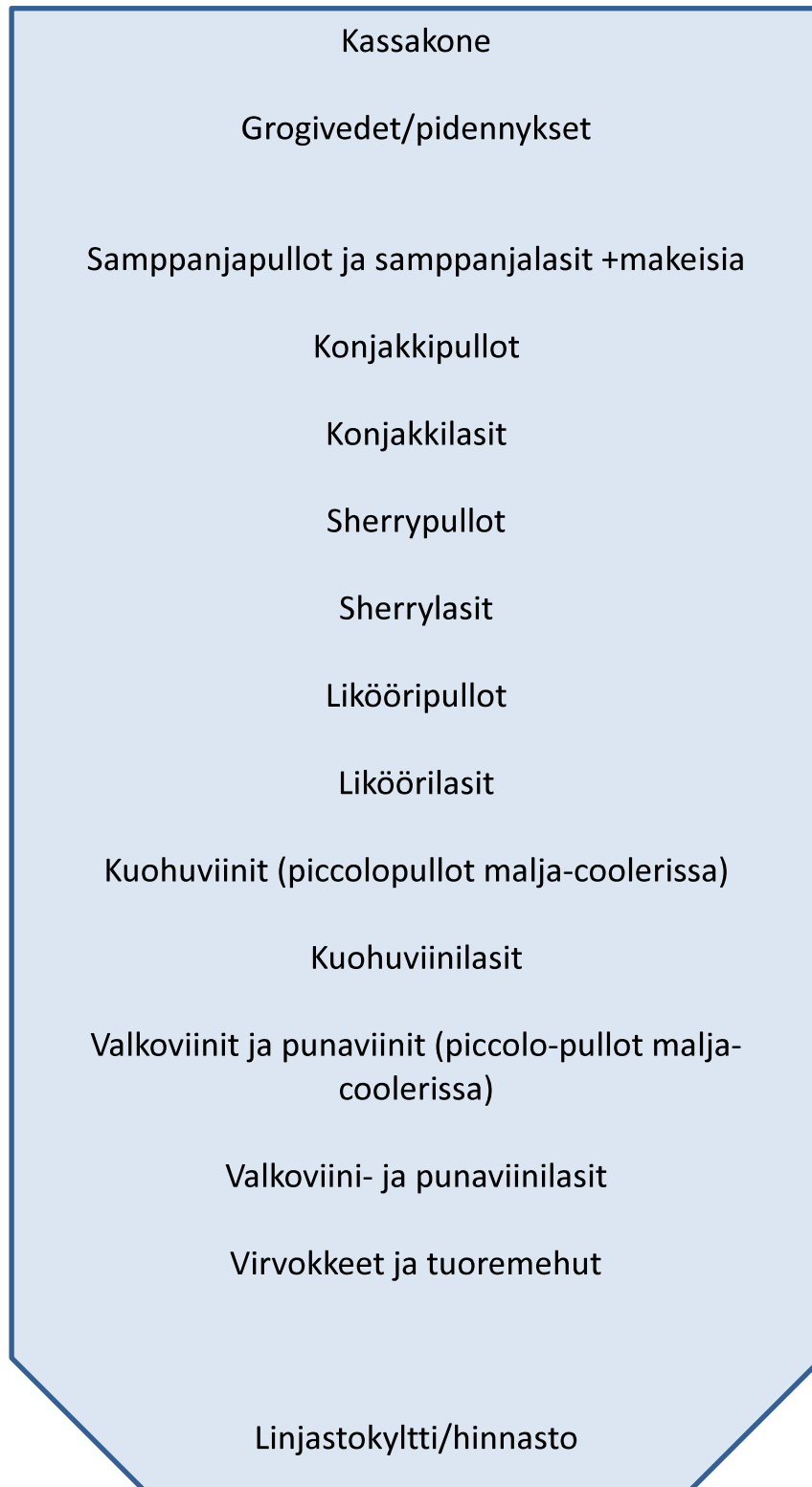
Kuva 1. Ravintolan pohjakuva

5.2 Lämpöön pöydät

Linjastot ovat kaksipuoleisia. Järjestystä muutetaan ja tilaa varataan menekin mukaan, tilaisuudesta riippuen. Tutustu tilaisuuden luonteeseen ajoissa. Tarjoi-

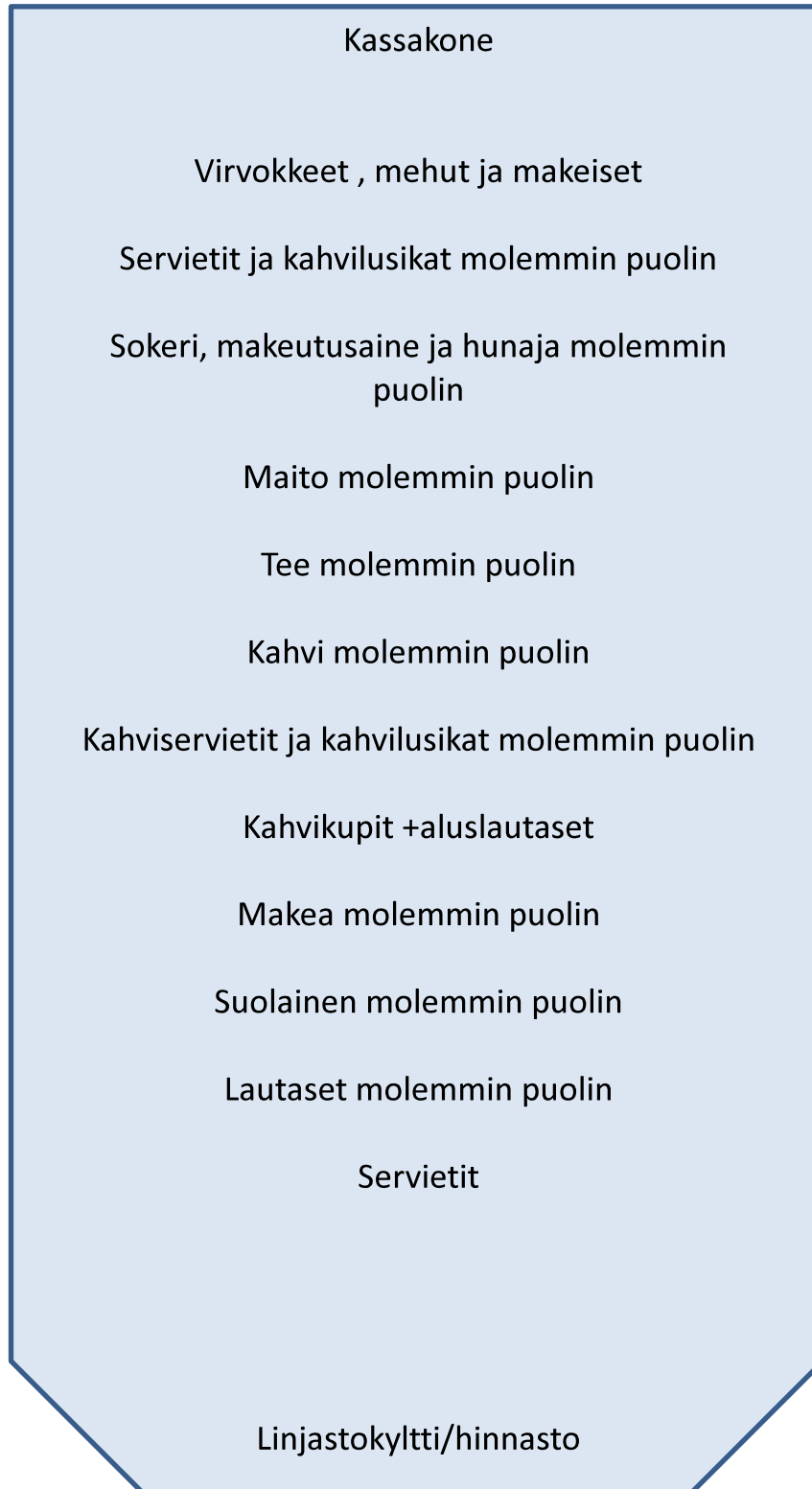
luvaunuun tuotteita ja tarvikkeita varataan myös tilaisuuden luonteesta ja sen isännästä tai emännästä riippuen, menekin mukaan.

5.3 Juomat/Drinks, Alkoholi-linjaston järjestys



Kassakone
Grogivedet/pidennykset
Samppanjapullot ja samppanjalasit +makeisia
Konjakkipullot
Konjakkilasit
Sherrypullot
Sherrylasit
Likööripullot
Liköörilasit
Kuohuviinit (piccolopullot malja-coolerissa)
Kuohuviinilasit
Valkoviinit ja punaviinit (piccolo-pullot malja-coolerissa)
Valkoviini- ja punaviinilasit
Virvokkeet ja tuoremehut
Linjastokyltti/hinnasto

5.4 Kahvi/Coffee, Kahvi-linjaston järjestys



5.5 Tarvikevaunun päällä

Taskulaskin
Nitoja

Suttupaperia
Kyniä

Hintalaput

Viinamitat

Pullonavaajat
Ilmauskorkit ja ilmain

Käsien desinfiointiaine ja kuivauspaperia

Konserttikahvitusmanuaali

-

Kuohujuomat

Martinit

Konjakit

Sherryt

Liköörit

Viinit

Grogivedet (tuoremehut ja virvokkeet)

Laktoositon maito

5.6 Tarvikevaunun kaapistossa

Piccolo-punaviinit, -valkoviinit

kuohuviini

siideri, lonkero, olut

Kuittinauhoja Manison-maksupäätteeseen ja Kassakoneeseen,

Kassakoneen ja Manisonin tilitysohje/Konserttikahvitusmanuaali, Carita-liinat

Pieniä (20 l) roskapusseja

6 Illan vaihteita kuvin

- ✓ Varaudu lisäkahvitukseen kabineteissa ja lavan takahuoneessa.



Kuva 2. Lisäkahvitus

- ✓ Pöydät liinoitetaan tarvittaessa ja katetaan yhdessä.



Kuva 3. Kattaminen

- ✓ Pidä puhelin mukana, jos jotakin sattuisikin unohtumaan.



Kuva 4. Työnjako

- ✓ Kassalaatit pidetään aina lukittuna ja avaimet taskussa, jos työpiste jätetään yksin. Rahoja ei koskaan jätetä vartioimatta.



Kuva 5. Myynnin kirjaaminen

- ✓ Tiskivaunuihin varataan lajitteluastiat helpottamaan illan siivousurakkaa.



Kuva 6. Siivous

- ✓ Ennakkomyyntiin kannattaa varautua ajoissa tilaisuuden luonteeseen mukaisilla tuotteilla.



Kuva 7. Ennakkomyynti

- ✓ Varaa riittävästi myös mietoja ja virvokkeita. Muista kääntää etiketit kohti tulosuuntaa.



Kuva 8. Tuotteiden tarjolle asettaminen

- ✓ Kaada juomia jonkin verran valmiiksi lasihin odottamaan. Myös punaviiniä voi kaataa VÄHÄN ilmaantumaan.



Kuva 9. Palvelun parantaminen

- ✓ Varaa jokaiselle juomalle oma lasinsa, näin osaat laskuttaa asiakasta oikeasta tuotteesta.



Kuva 10. Annostelu

- ✓ Varaa tarjoiluvaunuun ylimääräistä hätävaraa ja jääpaloja.



Kuva 11. Esivalmistelut

- ✓ Asettele juomat etiketti asiakasta kohden.



Kuva 12. Tuotenäkyvyys

- ✓ Kahvilinjastossa suolainen piirakka on aina ensimmäisenä.



Kuva 13. Opasteiden avulla oikeaan suuntaan

- ✓ Kahvipöydän järjestys on seuraavanlainen.



Kuva 14. Kattausjärjestys

- ✓ Panosta aina esillepanon näyttävyyteen ja suosittele avec-juomaa myös syötävälle.



Kuva 15. Annoskoot ja esillepano

- ✓ Pidä astiat esillä tarjottimilla ja säästy monen sotkun siivoamiselta ja kuljetuskin on helpompaa.



Kuva 16. Laitteiston siirtäminen

- ✓ Siivoa jälkesi ja valmistele seuraavaa tilaisuutta, mikäli mahdollista.



Kuva 17. Jatkuvuusajattelu

- ✓ Kaikki valmista asiakkaita varten.



Kuva 18. Myynti

Keskuslukko

- ✓ Keskuslukossa on kuusi (6) asentoa eri toiminnoille:
 - OFF= Kassatoiminnat lukittu
 - REG= Myynti
 - X= Lukuraportit (Esim. väliraportti, eivät nollaa myyntejä)
 - Z= Tyhjennysraportit (Esim. tilitysraportti, nollaavat myynnit)
 - P= Ohjelmointi

Näppäimistö

- ✓ 90 näppäintä sisältävä kalvonäppäimistö
- ✓ Vasemmassa reunassa myyntituotteet
- ✓ Oikeassa reunassa toimintanäppäimet

Myynti

- ✓ Avain REG-asennossa

Kiinteähintainen tuote

- ✓ Paina suorakosketusnäppäintä (Kiinteähinnoiteltua tuotenäppäintä).

Avohintainen tuote

- ✓ Näppäile tuotteen hinta ilman desimaalipistettä/-pilkku.
- ✓ Paina haluttua tuotenäppäintä.

Kertominen

- ✓ Näppäile ensin haluttu tuotemäärä.
- ✓ Paina X-näppäintä.
- ✓ Myy tuote joko kiinteällä tai avoimella hinnalla.

Myyntitapahtuman päättäminen

Suora päättäminen

- ✓ Paina haluttua maksutapanäppäintä, esimerkiksi KÄTEINEN

Epäsuora-päätäminen

(Käytetään, kun asiakas käyttää useampaa, kuin yhtä maksutapaa.)

Paina VÄLISUMMA.

- ✓ Näppäile saadun maksutavan arvo ja paina maksutapanäppäintä.

Korjaukset

- ✓ HETI KORJAUS: korjaa viimeksi myydyn tuotteen.
- ✓ KOKO KUITIN KORJAUS: korjaa koko avoinna olevan kuitin.
- ✓ JÄLKIKORJAUS: voidaan korjata jo päätetty kuitti.
 - Paina jälkikorjaus-näppäintä jokaista korjattavaa tuotetta ennen ja päätä samaan maksutapaan mihin virhekuitti on päätetty.
- ✓ HUOM! Älä koskaan heitä virhe- ja korjauskuitteja roskeen vaan liitä ne tilitykseen.

Raportoinnit

- ✓ NOLLAA aina kone ennen kuin aloitat myynnin.

Päiväraportit:

Päivän tuotteet

- ✓ Avain X-ASENTOON (Z-avaimella) (Ei nollaa).
- ✓ Näppäile 3 ja paina välisumma.

Kassaselvitys

- ✓ Avain X-asentoon (Z-avaimella).
- ✓ Näppäile 90 ja VÄLISUMMA.
- ✓ Näppäile kassan rahamäärä ilman pohjakassaa(600,00€) (=Myynti, eli tilitettävä käteinen).
- ✓ Paina KÄTEINEN.
- ✓ Paina KÄTEINEN uudelleen ja kassa tulostaa kassaselvityskuitin.

Päivän nollaus (=Myynnin nollaus)

- ✓ Käännä avain Z-asentoon.
- ✓ Paina X/Z-**PÄIVÄ**RAPORTTI-näppäintä.

Kuukausiraportit

- ✓ Käännä avain X-asentoon (Ei nollaa).
- ✓ Paina X/Z-**KK**.RAPORTTI-näppäintä.
- ✓ Käännä avain Z-asentoon (Nollaa myynnit).
- ✓ Paina X/Z-**KK**.RAPORTTI-näppäintä.

8 Nets Finland Oy- Maksupäätteen pikaohje

Veloitustapahtuma

- ✓ Aloita myynti painamalla **F1**.
- ✓ Anna summa ja hyväksy vihreällä.
- ✓ ennen hyväksymistä voit poistaa merkkejä keltaisella, tai keskeyttää tapahtuman punaisella näppäimellä.
- ✓ Hyväksytyäsi summan ojenna pääte asiakkaalle ja asiakas syöttää korttinsa siru edellä päätteeseen.
- ✓ Mikäli asiakkaalla on yhdistelmäkortti (luotto/pankki) asiakas valitsee haluamansa maksutapavaihtoehdon ja hyväksyy valinnan vihreällä.
- ✓ Asiakas syöttää PIN-tunnuslukunsa ja hyväksyy sen vihreällä.
- ✓ Mikäli maksutapahtuma vaatii varmennuksen, pääte avaa yhteyden ja varmentaa tapahtuman.
- ✓ Pääte tulostaa kauppiaille jäävän kuitin.
- ✓ Repäise se irti ja paina vihreää.
- ✓ Pääte tulostaa asiakkaalle annettavan kuitin. Asiakas voi ottaa korttinsa päätteestä, kun kuitti on tulostunut.

(PIN-tunnusluvun ohitus)

- ✓ Paina punaista, kun maksupääte pyytää PIN-tunnuslukua.
- ✓ Maksupääte kysyy "Ohita PIN?".
- ✓ Paina **F2** (Kyllä).

VASTUU MAHDOLLISISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ ON KAUPPIAAN!

Tapahtuman korjaus

- ✓ Peruutus voidaan tehdä niin kauan, kuin tapahtumia ei ole lähetetty eteenpäin ja myyntejä ei ole nollattu.
- ✓ Tarvitset alkuperäisen kuitin ja kortin.
- ✓ Paina **F2**.
- ✓ Anna kuittinnumero ja paina vihreää.
- ✓ Syötä kortti, maksupääte tunnistaa kortin ja näyttää peruutettavan tapahtuman summan.

- ✓ Vahvista painamalla **F1**(Tee peruutus).
- ✓ Pyydä asiakkaalta allekirjoitus kuittiin.

Tapahtumien lähetys

- ✓ Tapahtumat lähetetään automaattisesti.
- ✓ Aina päivän alussa tarkista, että maksupäätte on tulostanut lähetyksraportin, jonka lopussa on teksti TIEDOSTOJEN SIIRTO OK.
- ✓ Mikäli kuittia ei ole tulostunut, sammuta maksupäätte painamalla keltaista ja alarivin pistenäppäintä yhtäaikaisesti pohjaan.
- ✓ Päätteen valo sammuu.

(Käynnistä laite alarivissä vasemmalla olevasta nuoli ylös-näppäimestä, jos se ei ole käynnistynyt automaattisesti.)

- ✓ Lähetä tapahtumat manuaalisesti painamalla F, 1, 1, 3, 2, **F2**.
- ✓ Tarkasta, että kuitin lopussa lukee TIEDOSTOJEN SIIRTO OK.

Myyntiraportti

- ✓ Tulosta päivän päätteeksi näppäilemällä F, 2, 5, 1

(Myyntiraportti nollaantuu tapahtumien lähetyksen yhteydessä.)

9 Yläkerran tilitysohje

Tilitys

- ✓ RMS POS-järjestelmässä tilitetään vain käteinen ja lounassetelit.
- ✓ Korttimaksuja, laskutusta, ennakkolippuja, op-ennakkolippuja eikä lahjakortteja tilitetä lainkaan.
- ✓ Pohjakassa lasketaan pois ennen tilittämistä ja kaikki muu käteinen tilitetään.

Avoimet laskut

- ✓ Ennen kuin tilitys tehdään, on aina ehdottomasti tarkistettava, ettei laskuja ole jäänyt auki.

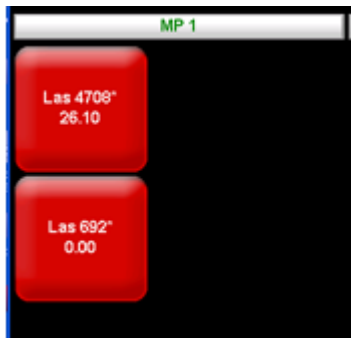
Paina **Avoimet laskut** – näppäintä.



Kuva 19. Avoimet laskut

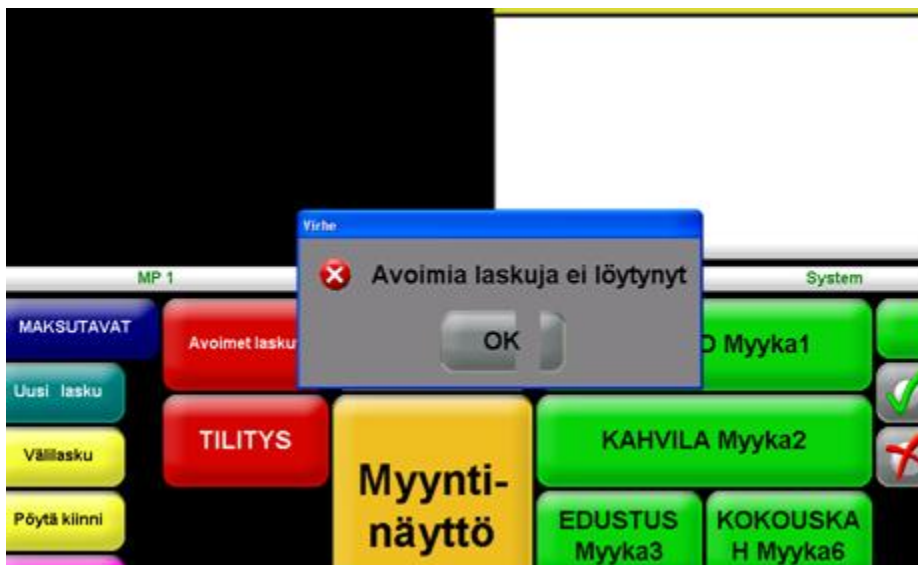
- ✓ Jos avoimien laskujen alta löytyy kuitteja, selvitetään mihin nämä liittyvät, päätetään keskeneräinen kuitti, kuten on ollut alun perin tarkoituskin (esim. laskutuskuitti jäänyt kesken) tai korjataan tuotteet. Nolla-kuitit päätetään käteiseen.

Kuitin saa avattua myyntinäyttöön painamalla kyseistä kuittia.



Kuva 20. Viimeisin kuitti

Jos avoimia laskuja ei löydy, tulee ilmoitus: **Avoimia laskuja ei löytynyt.**



kuva 21. Ei avoimia laskuja

Kuittaa ilmoitus painamalla OK.

Tilitys

Avaa tilitys-ohjelma painamalla **TILITYS**-näppäintä



Kuva 22. Tilitys

ja valitse avautuvasta ikkunasta Laskenta.



kuva 23. Laskenta

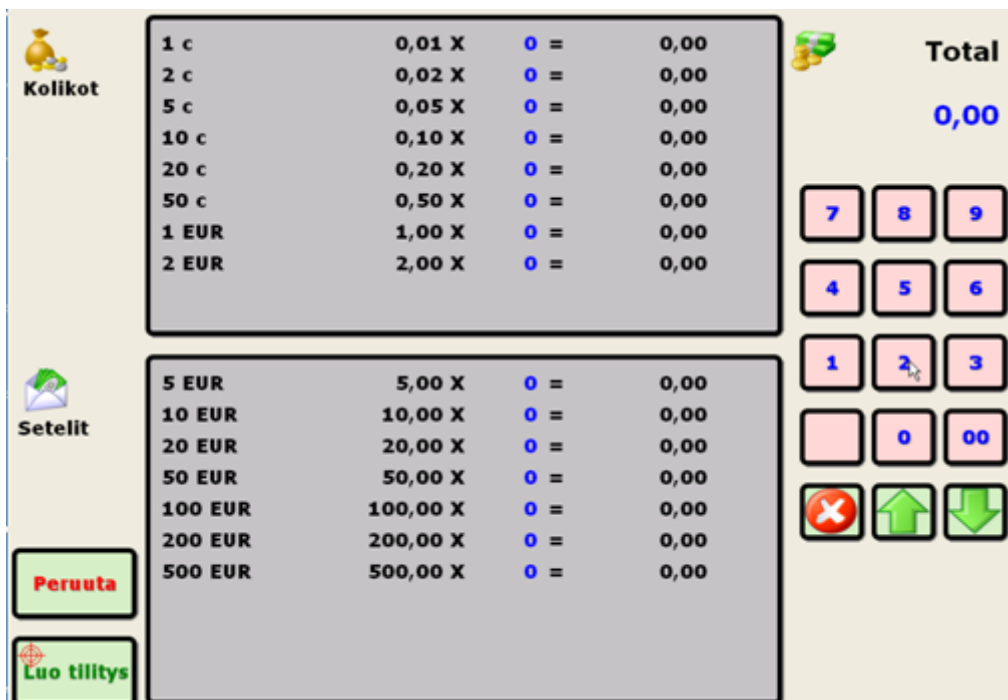
Valitse maksutapa mitä olet tilittämässä.



Kuva 24. Maksutapa

Käteisen tilitys

Syötä rahojen kappalemäärät numeronäppäimistöä. Virheellisen kappalemäärän saa pyyhittyä painamalla punaista ruksia numeronäppäimistöä.



Kuva 25. Käteisen tilitys

Päätä laskenta painamalla Luo tilitys.

- ✓ Mikäli kolikoita on yli 50 kappaletta antaa järjestelmä tästä ilmoituksen ja seteliosio ei ole enää käytettävissä, tällöin tehdään kaksi tilitystä, kolikoista ja seteleistä omansa.
- ✓ Rahatilityksestä tulostuu tulostimelle viitesiirtolomake, joka laitetaan rahojen kanssa pussiin allekirjoituksen kera siten, että yläreunassa oleva tieto viivakoodiin asti on pussissa ulkopuolelta luettavissa.

Tilitystulosten uudelleen tulostus

- ✓ Jos taustakoneelta ei tulostu viitesiirtolomaketta tai se tulostuu esimerkiksi virheellisesti tiedote pohjalle, voidaan lomake tulostaa uudelleen.

Mene taas Tilitys-osioon, valitse Viimeistele laskenta.



Kuva 26. Laskennan viimeistely

Valitse tilitys, jonka haluat uudelleen tulostaa (mustapalkki valinnan ympärillä) ja paina Uud. tulosta laskenta oikeasta reunasta.

✘	1	28102150112141529320	14.12.2010	Käteinen	Uud.tulosta laskenta
✘	1	28102150112141530254	14.12.2010	Käteinen	
✘	1	28102150112151505282	15.12.2010	Käteinen	

Kuva 27. Uudelleen tulostus

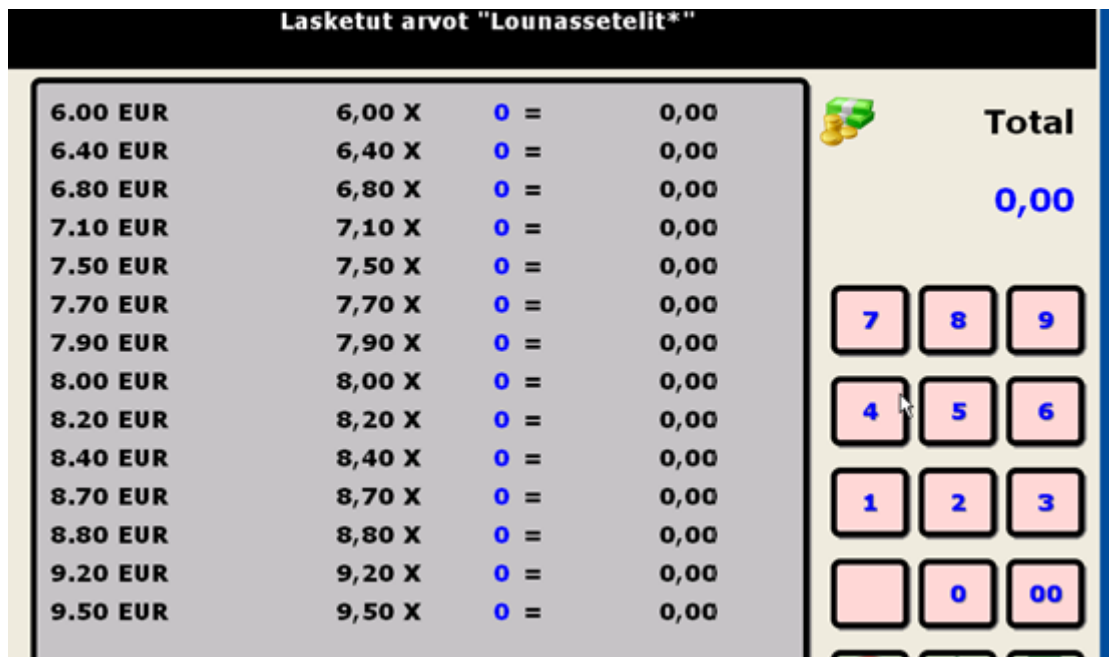
Sulje sovellus painamalla Peruuta toiminto ja seuraavasta ikkunasta Ulos.

Lounassetelien tilitys

Valitse Tilitys ikkunasta Lounasseteli.

Anna Lounasetelin kappalemäärä oikean arvon kohdalle. Virheellisen kappalemäärän saa pyyhittyä painamalla punaista ruksia numeronäppäimistöä.

Syötettyäsi kaikkien saatujen Lounasetelien kappalemäärät, paina Luo tilitys.



Kuva 28. Lounassetelit

Poistu laskennasta painamalla Peruuta toiminto ja Ulos.

Virheellisen tilityksen korjaaminen

Virhe käteistilityksessä

RMS POS-järjestelmässä virheellistä tilitystä ei korjata vaan se perutetaan.

Peruutettu tilitys näkyy MyMicros-raportoinnissa punaisella.



Kuva 29. Tilityksen peruutus

Mene taas Tilitys-osioon → Viimeistele Laskenta .

Valitse avautuneesta ikkunasta painalluksella tilitys, jonka haluat peruttaa. Painettu rivi muuttuu mustaksi. Varmista viitenumerosarjasta ja päivämäärästä, että olet peruuttamassa tilitystä joka on virheellinen.

Paina oikeassa reunassa olevaa Peruuta Laskenta-näppäintä.

Tilitys poistuu näkymästä ja nyt voidaan tehdä ko. päivän tilitys uudestaan.

Virhe Lounaseteleissä



Kuva 30. Virhe lounaseteleissä

Mene taas Tilitys-osioon → Viimeistele Keskeytetyt Laskennat.

Valitse avautuneesta ikkunasta painalluksella tilitys, jonka haluat peruttaa. Painettu rivi muuttuu mustaksi. Varmista päivämäärästä, että olet peruttamassa tilitystä joka on virheellinen.

Paina oikeassa reunassa olevaa Peruuta Laskenta-näppäintä.

Tilitys poistuu näkymästä ja nyt voidaan tehdä ko. päivän tilitys uudestaan.

Tilitysten viimeistely

Pankkiin toimitetut tilityspussit täytyy viimeistellä. Näin järjestelmästä saadaan tieto, että pussit ovat lähteneet eteenpäin.

Kassa-ohjelmassa mene Tilitys-osion valitse Viimeistele laskenta.



Kuva 31. Tilityksen viimeistely

Avautuvassa ikkunassa näkyy tilitykset, jotka ovat viimeistelemättä ja ovat vielä ravintolassa.

Valitse päivämäärän ja viitenumeron perusteella tilitys/tilitykset, jotka toimitettu eteenpäin.

Viimeistele laskennat				Poista valinta
✘ 1	28102150112071524042	7.12.2010	Käteinen	Valitse mukaan
✘ 1	28102150112071525517	7.12.2010	Käteinen	

Kuva 32. Toimitettavien laskentojen valinta

Valittu rivi muuttuu mustaksi, paina oikeasta reunasta Valitse mukaan.

- ✓ Jos viimeistely tehdään eri kassalla kuin sillä missä tilitys on alun perin tehty, kone kysyy:



Kuva 33. Luonnin jatkaminen

Vastaa kysymykseen Kyllä.

Ohjelma palaa takasin Tilitys-listaukseen.

✓	1	28102150112071524042	7.12.2010	Käteinen	Valitse mukaan
✗	1	28102150112071525517	7.12.2010	Käteinen	

Kuva 34. Tilityslistaus

Viimeistelyyn valitun tilityksen edessä punainen ruksi muuttuu vihreäksi.

Jos samalla kertaa viimeistellään useampia pusseja, valitaan ne samalla tavalla ”vihreäksi”.

- ✓ Kaikki pussit pystytään valitsemaan painamalla Valitse kaikki – näppäintä, jolloin kaikki tilitykset saadaan aktivoitua (vihreä).

Kone kysyy samalla tavalla pussien luomisesta, vastaa siihen Kyllä.

Viimeistele laskennat				
✓	1	28102150112071524042	7.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112071525517	7.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112081510567	8.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112081511540	8.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112091516247	9.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112091517178	9.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112101513567	10.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112101514375	10.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112131512376	13.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112131513139	13.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112141529320	14.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112141530254	14.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112151505282	15.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112161354562	16.12.2010	Käteinen
✓	1	28102150112171404350	17.12.2010	Käteinen

Poista valinta

Valitse mukaan

Valitse kaikki

Raportti avoimet laskennat

Raportti perutut

Uud.tulos ta laskenta

Peruuta laskenta

Viimeistele laskenta

Peruuta toiminto

Kuva 35. Laskennan lopullinen viimeistely

10 Maksutavat ja rahan käsittely

Maksutavat tilapäistarjoilutilaisuuksissa

- ✓ Käteinen
- ✓ Maksukortit
- ✓ Laskutus

Päivittäinen kassanhoito

- ✓ Kaikki myynti rekisteröidään (bongataan) päivittäin kassakoneeseen maksutavasta riippumatta. Ravintolan aukioloaikana, kun kassa ei ole käytössä, tulee kassakoneen rahalaatikon olla suljettuna.
- ✓ Rahat, lounassetelit, ruokaliput yms. rahan luontoinen on säilytettävä huolellisesti lukitussa kassalippaassa lukollisessa kaapissa. Kaapin ja kassalippaan avaimia tulee säilyttää varmassa paikassa, johon pääsy on mahdollista vain vastuuhenkilöllä.

Yli 50 € seteleiden vastaanottaminen

- ✓ Pääperiaatteena on, että yli 50 €:n seteleitä ei saa vastaanottaa ilman setelien tunnistuslaitetta.

Tilittäminen

- ✓ Ravintolan tulee päivittäin laskea ja tilittää rahat. Yli 10 euron kassaero tulee selvittää ja mahdollisesti myös korjata saman kuukauden aikana. Rahat toimitetaan pankkiin turvapusseissa. Ravintolalla tulee olla käytössä ohjeistuksen mukainen ja aina ajan tasalla oleva turvapusseuranta, josta selviää rahojen tilittäjä ja kuljettaja eri kuljetusvaiheissa.

Turvapussiseuranta

Turvapussien kuljettamisesta on pidettävä turvapussikirjanpitoa. [Turvapussiseurantaa](#) täytetään, jotta kaikki tarvittava tieto on saatavilla, jos rahatilitys ei saavu tilille ja asiaa on lähdettävä selvittämään pankista. Säilytä viitepankkisiirron jäljennöskappaleita 12 kk.

Turvapussiseuranta voi olla myös ravintolan oma seuranta.

Turvapussiseurannasta tulee löytyä kaikki seuraavat tiedot:

- Tilityspäivä
- Turvapussinumero
- Summa
- Tilittäjä
- Kuljettaja ja kuljetuspäivä

Kaikki turvapussit menevät pankkiin valtakunnallisten laskentakeskusten kautta jossa rahat lasketaan uudestaan. Jos rahasumma eroaa ravintolasta ilmoitettuun summaan nähden yli 20 euroa, lähettää laskentakeskus automaattisen eroavaisuusilmoituksen. Ravintolan tulee selvittää eroavaisuusilmoitukset taloustuelle.

Yösäilö

Pudota yösäilöön vain yksi turvapussi kerrallaan. Varmista, että turvapussi on todella pudonnut säilöön. Pienet, enintään 100 kpl kolikoita sisältävät pussit voi jättää yösäilöön.

Vaihtorahojen käsittely kassalla

Vaihtorahoista täytetään vaihtorahaseurantaa. Seurantalomake säilytetään kassalaatikon pohjalla.

Pohjakassa

Pohjakassa on tilapäistarjoilutilaisuuksissa pääsääntöisesti 600 € ja se jaetaan käytettävien kassojen kesken.

Pohjakassan luovuttaminen

Kun luovutat tai vastaanotat rahavarojen hoidon (vaikkapa tilapäisesti), huolehdi samalla vastuun siirtämisestä. Laskekaa kumpikin erikseen pohjakassan summa. Pohjakassan tulee vastata tositteessa ilmoitettua euromäärää.

Maksukortit

Ravintolassa on käytössä Manisonin EMV-maksupäätelaitteet maksukorteilla maksamista varten. Maksupäätelaite voi olla joko erillinen ja kannettava, ulkoinen maksupäätelaite, (Käytössä olevat mallit Manison tai Point.) tai kassajärjestelmään liitetty kiinteä maksupäätelaite. (Manison.) Asiakas voi maksaa valintansa mukaan debit/kreditkorttinsa molemmilla ominaisuuksilla eli kreditillä (luottokortti) tai debitillä (pankkikortti).

Fazer Food Services Oy:llä on yleissopimukset tärkeimpien maksukorttiyhtiöiden (Visa, Eurocard, Diners Club, MasterCard, American Express) kanssa.

Mikäli lähetys sisältää yli 21 vuorokautta sitten vastaanotettuja maksuja, hylkää pankki lähetyserän maksuaineiston, eli toisin sanoen maksupäätteiden myyntitapahtumat tulisi lähettää eteenpäin välittömästi vuoron päätyttyä.

Manison – maksupäätteillä on www-raportointipalvelu, joka on tarkoitettu lähetettyjen korttitapahtumien seurantaan varten. Palvelussa on kassa- ja ravintola-kohtaisia tietoja.

Ravintolan on tarkistettava päivittäin, että kaikki maksutapahtumat ovat siirtyneet pankkiin. Kun Tilityseräluettelo -raportissa summa on sama kuin palautteessa, ovat rahat siirtyneet pankkiin oikein.

Mikäli summa ja palaute eroavat toisistaan, tulee ravintolan olla yhteydessä kassatukeen tai Nets Finlandin asiakastukeen puh. 0600-414243, jossa selvitetään syy eroon ja tehdään mahdolliset tarvittavat korjaukset.

11 Palpa-juomapakkausten lajitteluohje

Tölkit

Palauta Palpan manuaalipalautussäkissä.

Ei pulloja samaan kuljetuspakkaukseen.

Kierrätysmuovipullot

Palauta Palpan manuaalipalautussäkissä.

Ei tölkkejä tai lasia samaan kuljetuspakkaukseen.

Uudelleen täytettävä lasi

Palauta koreissa tai kennoilla, ei kierrätyslasiastian.

Kierrätyslasi

Palauta KLP-astiassa, kierrätyslasipullojen lisäksi myös vanhat A-pullon viini ja viinapullot.

Vain lasiset juomapullot.

Ei posliinia eikä muita pakkauksia.

Lisätietoa: www.palpa.fi/horeca

12 Käytännön anniskelutoiminta 2013

12.1 Anniskelukiellot

Päihtynyttä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka käytetty häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta

Alkoholijuomaa ei saa anniskella:

- 1) kahdeksaatoista vuotta nuoremmalle;
- 2) häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle; tai
- 3) jos on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä.

Myöskään sellaista juomaa, joka sisältää vähintään 1,2 ja enintään 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia ei saa anniskella henkilölle, joka on kahdeksaatoista vuotta nuorempi.

Alkoholijuoman ostajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä sen osoittamiseksi, että hän on täysi-ikäinen. Henkilöllisyys on todistettava virallisella henkilöllisyystodistuksella, ajokortilla tai passilla, jonka kuvan pitää olla niin tuore, että henkilö voidaan varmasti tunnistaa.

Alaikäiselle anniskelu on vakava rikkomus, joten Fazerin toimintatapaan kuuluu tarkistaa alkoholia ostavan asiakkaan ikä aina, kun pienikin epäily täysi-ikäisyydestä – vaikka näin tulisi tarkistettua ikä monelta täysi-ikäiseltäkin. Ikä on tarkistettava alkoholia myytessä, vaikka se olisi tarkistettu järjestysmiehen toimesta jo ovelta.

12.2 Juoma-annokset, niiden hinnoittelu ja maksaminen

Anniskelupaikassa tulee olla saatavana riittävä valikoima mietoja alkoholijuomia sekä kohtuuhintaisia alkoholittomia juomia.

Alkoholijuomaa saadaan anniskella kerrallaan vain yksi annos (perusannos). **Ns. tuplia ei saa myydä.** Aterian yhteydessä saadaan kuitenkin anniskella samanaikaisesti useaa eri alkoholijuomaa. Anniskelu seurueelle on sallittu pulloittain tai muissa myyntipakkauksissa.

Väkevien alkoholijuomien perusannos on neljä senttilitraa, mutta niitä on anniskeltava myös kahden senttilitran annoksina. Mietojen alkoholijuomien (esim. väkevät viinit) perusannos on kahdeksan senttilitraa, mutta niitä on anniskeltava myös neljän senttilitran annoksina. Viinien perusannos on 12 senttilitraa.

Juomat on mitattava eikä arvioitava silmämääräisesti. Alkoholi-juomien anniskelussa on käytettävä virallisesti tarkastettuja eli vaaittuja mittaamisvälineitä.

Alkoholijuomaa, joka on valmistettu yksinomaan käymisen avulla (esim. puna- ja valkoviini) tai jonka alkoholipitoisuus on enintään 5,5 tilavuus-% saadaan anniskella laseittain sekä pulloittain taikka muissa myyntipakkauksissa. Enimmäiskerta-annos on yksi litra yhdelle asiakkaalle.

Anniskeltaessa juomasekoituksia, joihin käytetään useaa eri alkoholijuomaa, alkoholin kokonaismäärä saa olla enintään yhtä suuri kuin neljässä senttilitrassa väkevää alkoholijuomaa. Kuitenkin olut-, siideri- ja kuohuviinijuomasekoituksessa saa olla lisäksi enintään kaksi senttilitraa väkevää alkoholijuomaa tai neljä senttilitraa mietoa alkoholijuomaa. Määriteltäessä juomasekoituksen neljän senttilitran määrää väkevänä alkoholijuomana laskien kaksi senttilitraa mietoa alkoholijuomaa vastaa yhtä senttilitraa väkevää juomaa.

Alkoholijuomaa ei saa anniskella velaksi, panttia vastaan tai vaihtokaupalla. Velaksi anniskelu on kuitenkin sallittua yritykselle taikka yhteisölle, hotellin majoitusasiakkaalle sekä sellaisissa tilanteissa, joissa käteisellä maksaminen tuottaisi tilaisuuden laajuuden taikka juhla- tai edustusluonteen vuoksi kohtuutonta hankaluutta.

Yksityishenkilö sekä yhteisö voi maksaa alkoholit myös kansainvälisellä luottokortilla tai sellaisella kotimaisella luottokortilla, joka kelpaa alkoholin maksuvälineeksi myös ulkomailla. Käytännössä kaikilla yleisillä luottokortilla voi siis maksaa alkoholin. Lounas-tilillä ei voi maksaa alkoholijuomia.

Alkoholiostoista on annettava asiakkaalle oma-aloitteisesti lasku, kuitti tms. tosite. Lupaviranomainen voi myöntää oma-aloitteisesta kuitinantamisvelvollisuudesta poikkeuksen erityisestä syystä. Poikkeuksen voi saada esim. väliaikatarjoilua varten, jos kuitenkin antaminen tekisi asiakkaiden palvelemisen lyhyenä aikana kohtuutoman vaikeaksi.

Anniskelupaikassa säilytettävät asiakirjat

Ravintola Willhelmiinassa on erillinen anniskelukansio asiakirjahyllyssä keittiö-kerroksessa hissien vieressä oikealla, josta löytyvät seuraavat dokumentit:

- **kopio anniskeluluvasta;**

- anniskelualueen rajaussuunnitelma ja alueen pohjapiirros;
- henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva suunnitelma;
- määräys vastaavasta hoitajasta ja vastaavien etusijajärjestys;
- vastaavan hoitajan suostumus tehtävään;
- vastaavan hoitajan ja varavastaavien pätevyyden osoittavat asiakirjat (koulu- tai työtodistukset, oppilaitoksen todistus);
- anniskelun omavalvontasuunnitelma;
- tämä anniskeluohjeistus.

Fazerilla alkuperäinen lupa säilytetään Amica-talolla Helsingissä. Kun uusi lupa on myönnetty, Fazer Ravintoloiden liiketoiminta-assistentti toimittaa anniskelupaikkaan kopion luvasta.

Kulloinkin vuorossa olevan vastaavan hoitajan tulee olla merkittynä johonkin (esim. työvuorolistaan).

Alkoholiostoista tuleva kuormakirja tulee myös säilyttää anniskelupaikassa sen osoittamiseksi, että anniskeltava alkoholi on laillisesti hankittua. **Kuormakirjan säilytysaika on viisi vuotta.**

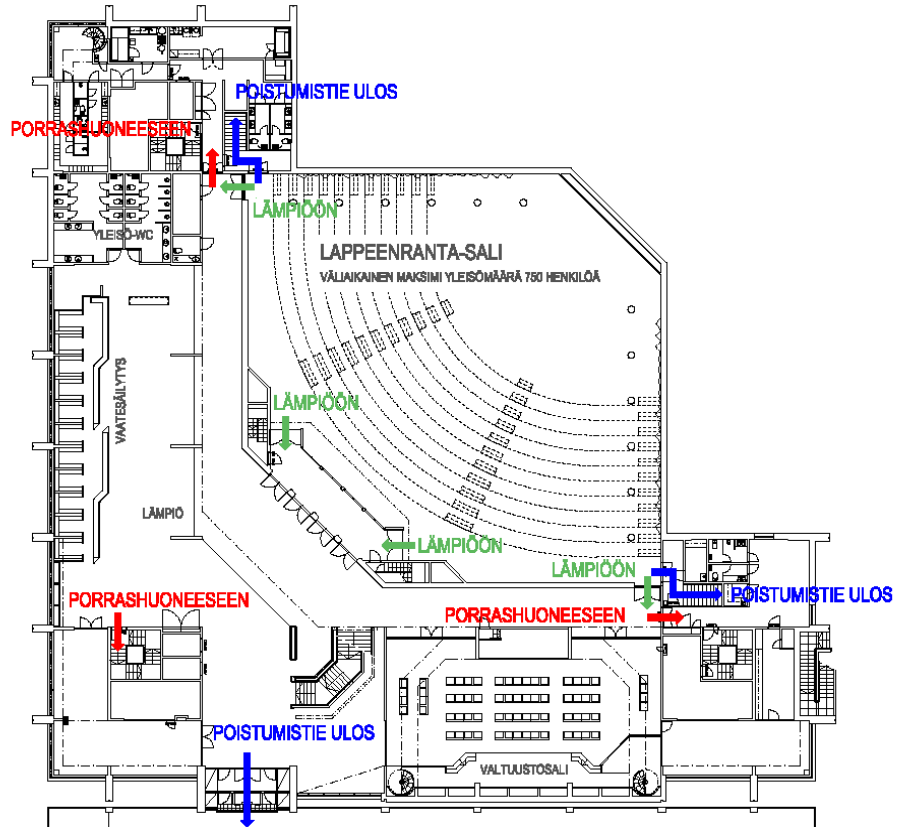
Alkoholivarasto ja -kirjanpito

Alkoholivarastoa seurataan päivittäin joko käsikortistolla, erillisellä Excel- taulukolla tai kassakonejärjestelmällä. Kirjanpidosta tulee selvittää päivittäinen varastotilanne, alkoholitulot ja päivittäiset menot. Varasto tulee täsmäyttää päivittäin. Mikäli ravintolassa on sekä suurempi päävarasto että erikseen myyntivarastot, tulee päävaraston olla aina ajan tasalla ja myyntivaraston ns. tippainventaari voidaan tehdä tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa.

- ✓ Päivitettyä tietoa anniskelusta löytyy esim. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) internet-sivuilta www.valvira.fi.

13 Otteita turvallisuusasioista

Poistumistiet



Kuva 36. Poistumistiet

Työntekijän velvollisuudet turvallisuusasioissa:

Työpaikan turvallisuuskulttuuri tarkoittaa, että jokainen työntekijä tietää työpaikan turvallisuusasiat ja on sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään. Turvallisuusasioita sekä -toimintaa on kerrattava ja harjoiteltava säännöllisesti.

Jokaisen työntekijän on:

- ✓ osattava tehdä hätäilmoitus
- ✓ tunnettava pelastussuunnitelman sisältö (Kopio kaupungintalon pelastussuunnitelmasta löytyy mm. keittiön takaa toimistosta.)

- ✓ osattava toimia onnettomuus-, vaara ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti (ohjeet ohessa)
 - ✓ ilmoitettava havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehelleen
 - ✓ noudatettava turvallisia työtapoja
 - ✓ tiedettävä poistumistiet
 - ✓ tiedettävä kokoontumispaikka (1. kerros, aulatila)
 - ✓ selvitettävä lähimmät alkusammutusvälineet (Kaikkien uloskäyntien välittömässä läheisyydessä)
 - ✓ ensiaputarvikkeet (Ensiapuhuone 01. kerroksessa paareineen ja sänkyineen, ensiaputarvikekaappi virastomestarin toimistossa 1.kerroksessa)
 - ✓ osattava käyttää alkusammutusvälineitä (ohjeet välineiden välittömässä läheisyydessä)
 - ✓ pystyttävä tarvittaessa toimimaan turvallisuusvastaavan sijaisena (Lista turvallisuusvastaavista virastomestarin toimistossa)
- Lisäksi työnantajan vastuulla on, että työntekijöillä on mahdollisuus perehtyä turvallisuusasioihin.
 - Muistettava perehdyttää myös ravintolassa mahdollisesti työskentelevät huonosti suomea osaavat henkilöt

14 Toimenpideohje onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa

Toimintaohje sairauskohtauksessa

1. Selvitä mitä on tapahtunut

- Onko potilas kaatunut, pyörtnyt, kouristellut?
- Onko silminnäkijöitä?
- Jaa seuraavat tehtävät, jos auttajia on enemmän.

2. Tarkista potilaan tila

- Tarkista onko potilas heräteltävissä puhuttelemalla tai ravistamalla?

3. Tarkista hengitys

- Jos potilas ei herää, tarkista hengitys: aseta kämmenselkä potilaan suun eteen ja koeta tuntuuko ilmavirtausta. Potilaan kasvojen sinerrys on merkki hengityksen estymisestä tai loppumisesta.

4. Siirrä oikeaan asentoon

- Käännä tajuton potilas kylkiasentoon.
- Ojenna päätä taakse, jotta hengitys pääsee kulkemaan esteettä.

5. Tee HÄTÄILMOITUS

- Heti kun olet selvittänyt potilaan tilan ja havainnut, että kyseessä on hätätilanne, soita numeroon **112** ja kerro:
 - mitä on tapahtunut
 - mitä potilas valittaa
 - mitä hän juuri sillä hetkellä tekee.
 - älä lopeta puhelua ennen kuin saat siihen luvan

6. Tarkkaile

- Jos havaitset potilaan tilassa muutoksia ennen pelastuslaitoksen yksikön saapumista, soita uudelleen numeroon 112.

7. Opasta

- Järjestä opastus ja esteetön kulku potilaan luokse.

8. Kerro

- Kerro pelastuslaitoksen henkilöstölle mitä on tapahtunut, miten potilaan tila on kehittynyt ja onko potilaalle annettu ensiapua.

Toimintaohje tulipalotilanteessa

Jos tulipalo syttyy tilassa, jossa itse olet, toimi seuraavasti

tai jaa seuraavat tehtävät auttajia ollessa useita

1. Pelasta välittömässä vaarassa olevat

2. Sulje ovet estääksesi savun ja palon leviämistä

3. Hälytä palokunta soittamalla turvallisesta paikasta numeroon 112

4. Sammuta, jos palo on pieni eikä savua vielä ole

5. Varoita niitä, jotka eivät ole välittömässä vaarassa

6. Opasta tai järjestä opastus ja esteetön pääsy pelastusyksikölle kohteeseen sekä kerro välittömästi pelastusviranomaiselle onko ihmisiä vaarassa ja jo suoritettut toimenpiteet

7. Varmista, että kaikki ovat päässeet kokoontumispaikalle 1. kerroksen aulatilaan.

Poistumaan kehotetut (eivät välittömässä vaarassa olevat) sulkevat koneet ja laitteet, ikkunat sekä kaikki ovet ja poistuvat ennalta määrätylle kokoontumispaikalle.

Savu on erittäin myrkyllistä, jonka hengittäminen aiheuttaa menehtymisen erittäin nopeasti.

Toimintaohje vesivahinkotilanteessa

Selvitä etukäteen veden pääsulun sijainti

1. Katkaise vuotokohteesta ja sen läheisyydestä sähkö.
2. Tyrehdytä vuoto esimerkiksi sulkemalla veden pääsulku, 02-kerroksesta ja minimoi vesivahingot.
3. Ilmoita asiasta:
 - huoltomiehelle: Partanen Heikki: 040-0553 743
 - suojelujohtajalle/riskienhallintapäällikölle: Meuronen Ari-Pekka: 040-3581 443
 - isännöitsijälle: Leskinen Helena: 040-1803 720
4. Tarvittaessa ota yhteys yleiseen hätänumeroon 112.

Mikäli vesivaara uhkaa rakennuksen ulkopuolelta

1. Selvitä vesivaaran aiheuttaja
2. Jos kyseessä on vuoto, pyri tyrehdyttämään se
3. Pyri estämään veden pääsy rakennukseen
 - muovipeitteitä käyttämällä
 - johtamalla vesi pois päin
4. Hälytä tarvittaessa lisäapua

Toimintaohje sähkökatkostilanteessa

1. Varaa sähkökatkoksien varalle esimerkiksi taskulamppuja
2. Varmista, ettei hisseihin ole jäänyt ihmisiä.
3. Tarkista sähkökatkoksen syy ja mahdollisuus palata normaaliin sähkön saantiin.
4. Tiedota tilanteesta ihmisille ja kehoita varovaisuuteen, mikäli kynttilöitä käytetään.
5. Poikkeusoloissa erityisesti vältä kynttilöiden käyttöä!
Sähköpääkeskus sijaitsee: jokaisessa kerroksessa.

Toimintaohje ryöstötilanteessa

- 1. Älä vaaranna henkeäsi, pysy rauhallisena**
- 2. Tottele uhkaajaa hitaasti, älä vastusta**
 - Tee vain mitä käsketään
- 3. Paina mieleesi ryöstäjän tuntomerkit ja pakosuunta**
- 4. Hälytä apua heti, kun voit tehdä sen ketään vaarantamatta, poliisi puh. 112**
 - Ilmoita poliisille lyhyt kuvaus ryöstäjästä, pakoväline ja pakosuunta
- 5. Sulje toimipaikka**

Toimintaohje yleisen vaaramerkin yhteydessä

Yleinen vaaramerkki on yhtäjaksoisesti nouseva ja laskeva äänimerkki tai viranomaisen kuuluttama varoitus

- 1. Suojaudu sisätiloihin, poikkeusoloissa välittömästi suojatiloihin.**
- 2. Pysäytä ilmastointi.**
- 3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.**
- 4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.**
- 5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.**

Toimintaohje kaasuvaaratilanteessa

Kaasuvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä. Kaasuvaaratilanteessa toimitaan kuten aina yleisen vaaramerkin jälkeen

- 1. Suojaudu sisätiloihin talon ylempiin kerroksiin.**
 - Kellariin ja normaaliolojen käytössä olevaan väestönsuojaan ei pidä mennä, koska se ei ole tiivis (sulkuutilassa).
- 2. Pysäytä ilmastointi.**
- 3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.**
- 4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.**
- 5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.**
- 6. Pysy sisällä.**

Ulkona kuullessasi yleisen vaaramerkin

- 1. Pyri sisätiloihin.**

2. Jos et pääse sisälle

- kulje sivutuuleen poispäin arvioidusta onnettomuuspaikasta ja pyri korkeampaan maastokohtaan
- hengitä monikerroksisen kostutetun kankaan, hatun tai sammaleen läpi.

Toimintaohje säteilyvaaratilanteessa

Säteilyvaarasta ilmoitetaan yleisellä vaaramerkillä sekä lisäohjeita annetaan radion ja TV:n välityksellä.

1. Suojaudu sisätiloihin.

2. Pysäytä ilmastointi.

3. Sulje ovet, ikkunat ja ilmanvaihtoaukot sekä tiivistä ne.

- Rakennuksesta on pyrittävä tekemään mahdollisimman tiivis, ettei radioaktiivisia hiukkasia tai kaasuja tunkeutuisi sisälle. Tiivistämisessä tulee huomioida myös postiluukun, ilmastointi- ja savuhormien sekä kaikkien muiden rakojen ja aukkojen tukkiminen. Tiivistämiseen voi käyttää muovipusseja tai –kalvoa, teippiä ja tiivistemassoja.

4. Kuuntele sekä noudata radiosta viranomaisten antamia tiedotuksia ja ohjeita.

5. Vältä puhelimen käyttöä pelastusviranomaisten teleyhteyksien varmistamiseksi.

6. Nauti joditabletit ainoastaan viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.

7. Jos on pakko mennä ulos, käytä hengityssuojainta ja tiivistä pukua.

Lähteet

Fazer-konsernin otteita turvallisuusasioista 2013, Fazer Food Services intranet, luettu 15.4.2013.

Hotti, P. 2014. Vastaava virastomestari. Lappeenrannan kaupungintalo. Lappeenranta. 1.4.2014 – 8..12.2014. Henkilökohtainen tiedonanto.

Käytännön anniskelutoiminta 2013, http://www.valvira.fi/files/ohjeet/Alkoholiasiat_ravintolassa.pdf, luettu 15.4.2013.

Lampinen, P. 2013. Tarjoilija. Ravintola Willhelmiina. Lappeenranta. 5.5.2013. Henkilökohtainen tiedonanto.

Palpa-juomapakkausten lajitteluohje 2013, www.palpa.fi/horeca, luettu 15.4.2013.

Ratia K. 2013. Tarjoilija. Ravintola Willhelmiina. Lappeenranta. 5.5.2013. Henkilökohtainen tiedonanto.

Tikkanen, T. 2013. Apulaisravintolapäällikkö. Ravintola Willhelmiina. Lappeenranta. 28.1.2013 – 1.8.2013. Henkilökohtainen tiedonanto.