



Palvelupäällikön esihenkilötoiminta baarissa

Samu Reinikainen

Julkaisuvuosi **Laurea**



Laurea-ammattikorkeakoulu

Palvelupäälikön Esihenkilötoiminta Baarissa

Samu Reinikainen

Palveluelämysten tuottaminen ja kehittäminen

Opinnäytetyö

05/2024

Samu Reinikainen

Palvelupäälikön Esihenkilötoiminta Baarissa

Vuosi

2023

Sivumäärä

26

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on seurata Palvelupäälikön rooliin perehtymistä, sekä esihenkilötoiminnan ja baaritoiminnan kehittämistä käytännön tasolla. Tämä tarkoittaa oman työn reflektointia, sekä ennalta asetettujen tavoitteiden seuranta. Toimeksiantajana on Sokotel Oy, joka omistaa 22 Hotellia Suomessa ja Virossa. Opinnäytetyö suoritetaan Tornin Hotelli Helsingissä, jossa toimin palvelupäälikön roolissa baarin puolella. Työ toteutetaan ravinto- ja baarialalla.

Opinnäytetyön tietoperustana toimii erilaiset teorialähteet hyvästä esihenkilötoiminnasta, sekä erilaiset työtehoa ja markkinointia kehittävät tuotokset. Teorialähteet on valittu sen mukaan, mitä viikkojen aikana on haluttu käsitellä, olen halunnut keskittyä teoriaosuksillani esihenkilötoiminnan kehitykseen, sekä toiminnan tehokkuuden ja kannattavuuden optimointiin.

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena työnä ja se sisältää 8 viikon suorittavan työn seuraamisen, sekä jokaiseen viikkoon sisältyvästä teoriaosion, jossa käydään läpi viikkoon liittyviä käsitteitä. Viikkoihin sisältyvät teemat mukailevat teoriaosuksillaan viikon aikana käsiteltyjä asioita.

Avainsanat: Kehitystyö, Perehdytys, Johtajuus, Johtaminen

Samu Reinikainen

Managerial activities of a service manager of a Bar

Year 2024

Pages

26

The aim of this thesis is to follow the familiarization of the role of Service Manager, as well as the development of supervisor activities and bar activities on a practical level. This means reflecting on one's own work and following up on predetermined goals. The client is Sokotel Oy, who owns hundreds of hotels all over Finland. The thesis has been completed at Tornio Hotel Helsinki, where I worked as a service manager on the bar side. The work is conducted in food and bar.

The thesis serves as the data base of various theoretical sources on good managerial work, as well as various outputs that develop work efficiency and marketing. The theory sources have been chosen according to what has been wanted to be covered during the weeks, I have wanted to focus my theoretical contributions on the development of management activities, as well as on optimizing the efficiency and profitability of operations.

The thesis is carried out in the form of a diary, and it includes monitoring the 8-week work, as well as a theory section included in each week, where the concepts related to the week are reviewed. The themes included in the weeks adapt their theoretical parts to the issues discussed during the week.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.1	Vuorovaikutus ja kommunikointi sidosryhmien kanssa.....	8
2.2	Kehittäminen	8
2.3	Opinnäytetyön tavoitteet	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Viikko 1 (vk 43, 2023).....	9
3.2	Viikon 1 loppupäätelmät	11
3.3	Viikko 2 (vko 44 2023)	11
3.4	Viikon 2 loppupäätelmät	14
3.5	Viikko 3 (vko 45 2023)	14
3.6	Viikko 3 loppupäätelmät	15
3.7	Viikko 4 (vko 46 2023)	16
3.8	Viikko 4 loppupäätelmät	18
3.9	Viikko 5 (vko 47 2023)	18
3.10	Viikko 5 loppupäätelmät	20
3.11	Viikko 6 (vko 48 2023)	20
3.12	Viikko 6 loppupäätelmät	21
3.13	Viikko 7 (vko 49 2023)	22
3.14	Viikko 7 Loppupäätelmät.....	23
3.15	Viikko 8 (vko 50 2023)	24
3.16	Viikko 8 loppupäätelmät	24
4	Johtopäätökset	25
	Lähteet.....	26

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on seurata Palvelupäälikön työtehtäviä kahdeksan raportointiviikon ajan opiskelijan omalla työpaikalla. Opinnäytetyön toteutus on päiväkirjamuotoinen, ja se sisältää 8 viikon työn kuvauksen ja työtehtävien analysoinnin ajanjaksolta 23.10.-17.12.2023. Analyysi sisältää teoriaosuudet viikkoteemaisesti, ja jokaisella viikolla nostetaan esiin tietty kehityskohta, jota on käsitelty viikon aikana.

Opinnäytetyöprosessin aikana analysoidaan ja reflektoidaan palvelupäälikön tehtäviä sekä roolia. Pääkehityskohtena opinnäytetyössä Ateljee Bar:in kehittäminen sekä opiskelijan mukautuminen palvelupäälikön rooliin. Tutkimusmenetelminä käytetään havainnointia sekä reflektointia, kun seurataan tehtyjä muutoksia käytännössä ja reagoidaan tarpeen mukaan. Toimeksiantajana toimii Solo Sokos Hotel Torni Helsinki, joka on Sokotel Oy hotelliketjujen yksi kruunujalokivistä, toimin Palvelupäälikkönä Solo Sokos Hotel Tornin ravintoloissa, ravintoloita on yhteensä neljä: OR Restaurant & Bar A'la carte ravintola, O'Malleys irish pub olut-ravintola, American Bar cocktailbaari, sekä Ateljee Bar näköalabaari, itse toimin pääsääntöisesti palvelupäälikön roolissa Ateljee Bar:issa, mutta suoritan vuoroja kaikissa yksiköissä. Hotelli Torni työllistää tällä hetkellä noin 50 työntekijää, joista noin 35 on omia työntekijöitä. Työtehtäviini kuuluu päiväkohtainen johtaminen, työvuorojen sekä asemajaon suunnittelu ja toteutus, inventaarion laskeminen, tilauksien hallinnointi, sekä suorittavan vuoron toteutus. Tämän lisäksi työn keskeinen osa on suunnittelu sekä innovointi, jota opiskelija tekee työn ohessa. Työtehtävissä vaaditaan monenlaista osaamista, kuten hyviä vuorovaikutustaitoja sekä ongelmanratkaisukykyä.

Tämänhetkisen työtehtävän olen aloittanut noin kuukausi ennen päiväkirjan aloitusta, siirryin sisäisellä siirrolla Ravintola Kappelista vuoropäälikön roolista Torni Hotelliin palvelupääliköksi.

Olen ylentynyt vuoropäälikön asemaan jo Ravintola Kappelissa suorittaessaan 2022 kesän vuoropäälikön tehtäviä rivityöntekijänä. Olen osannut jo valmiiksi nykyiseen työnkuvaan kuuluvat tehtävät ennen vuoropäälikön roolin virallista aloitusta. Syynä on lähinnä se, että olen toiminut esimiehenä jo työharjoituksen ajan Ravintola Bar Laureassa, sekä suorittanut vuoropäälikön töitä Ravintola Kappelissa ennen virallista ylennystä.

2 Nykyinen työ ja osaaminen

Työtehtäviini kuuluu vuoronjohtaminen sekä sen rinnalla erikseen määritellyt vastualueet, jotka tukevat ravintolan toimintaa ja tuloksellisuutta. Vuoroa johtaessa vastuullani on yksinkertaistettuna ravintolan tulos siinä vuorossa, henkilöstön hyvinvointi sekä asiakastyytyväisyys. Vuoron tuloksellisuuteen vaikuttaa esimerkiksi tuotehävikki, työntekijäkustannukset sekä myynti. Henkilökunnan hyvinvointiin vaikuttaa muun muassa työntekijöiden määrä sekä järjestyvä sijoittelu kiireellisyyteen nähden. Asiakslähtöisyyteen keskittyminen vuoroa johtaessa kattaa kaikki laatuun, palveluun ja siisteyteen sisältyvät asiat.

Palvelupäällikkötiimin jäsenenä toimimisella tarkoitetaan sitä, että olen osa ravintolan asiakasvastaavista koostuvasta tiimistä. Minä omana osanani huolehdin siitä, että jokainen työntekijä osaa toimia jokaisessa vuorossaan asiakslähtöisesti sekä asiantuntevasti. Palvelupäälliköiden kokouksissa suunnitellaan yhdessä ravintolalle tavoitteita, ja kommunikoidaan niissä onnistumisesta. Jokaiselle palvelupäällikkötiimiläiselle on jaettu omat vastualueet, ja niiden etenemistä seurataan sovittuina määräpäivinä.

Minulla itselläni on esimerkiksi vastualueena varastohallinta toisen palvelupäällikön kanssa, johon kuuluu tilausten tekeminen sekä inventaarion laskeminen. Kouluttajavastuutakin on toisen esimiehen kanssa. Olen myös avustanut muita esimiehiä heidän vastuurooleissaan, ja nykyiseen työhöni kuuluu olla vähän kaikessa mukana.

Olen omasta mielestäni kokenut ja taitava suoriutuja. Osaan paljon asioita, jotka ovat kriittisiä työtehtävästä suoriutumisen vuoksi. Pystyn sisäistämään paljon tietoa, joka auttaa minua hoitamaan annetut työtehtävät tavoitteiden ja yhteisesti sovittujen sääntöjen mukaisesti. Olen myös nopea oppimaan, sekä pystyn kehittämään toimintamalleja. Tuon myös mielelläni uusia ideoita työympäristööni. Pyrin olla olematta ole muutoksen tiellä, vaan otan kaikki uudet asiat vastaan mielenkiinnolla. Etsin parannusehdotuksia monipuolisesti eri toimintaan, sekä nautin siitä, kun päästään hyviin tuloksiin.

Oma kehittymiseni on prosessi, jota työstetään koko työelämän ajan. Omaan hyvät vuorovaiikutustaidot, mutta silti on paljon asioita, joita en vielä osaa. Koska olen siirtynyt nykyiseen työtehtävään vasta kuukausi sitten, olen vasta alussa uuden työtehtävän oppimisen polulla. Aion työstää omaa osaamistani ravintoloiden toiminnan kannalta olennaisilla osa-alueilla prosessin aikana. Haluan myös pyytää aktiivisesti koulutusta uusiin asioihin, ja kehittää itseäni laaja-alaisesti. Olen myös saanut palautetta siitä, että keskittyvä välillä epäolennaisiin, pieniin asioihin, joilla ei ole ison kuvan kannalta merkitystä, ja aion kehittää tätä taitoa, ja arvioida prosessin lopuksi, kuinka onnistuin tässä.

2.1 Vuorovaikutus ja kommunikointi sidosryhmien kanssa

Opiskelija on työssään koko ajan vuorovaikutuksessa eri henkilöiden kanssa. Asiakkaat ovat työn tarkoitus, ja heidän kanssaan kommunikoidaan jatkuvasti. Työntekijöiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa koko ajan, kun ollaan työvuorossa. Esihenkilötiimin kanssa kommunikoidaan

päivittäin joko kasvotusten vuoron yhteydessä tai sähköisten viestintäkanavien kautta.

Käytössä on kommunikaatiokanava WorkChat. Esihenkilötiimi kommunikoi keskenään todella matalalla kynnyksellä keskenään, ja tyhmiä kysymyksiä työyhteisössä ei ole.

Muiden sidosryhmien kanssa tulee kommunikointia viikkotasolla kohtuullisesti. Opiskelijalla on henkilökohtainen työsähköposti, joka helpottaa viestintää eri sidosryhmien kesken. Workday on Hotelli Tornin pääviestintäkanava ja sinne tulee paljon informaatiota. Esimerkiksi Tornin viikkotiedotteet ja muut operatiiviset asiat julkaistaan säännöllisin väliajoin siellä. Opiskelijalla on valtuudet julkaista Workdayhin tietopaketteja, jos esimerkiksi ravintolassa testataan jotain uutta toimintatapaa tai halutaan viestiä onnistumisista koko henkilökunnalle.

2.2 Kehittäminen

Tavoitteeni palvelupäällikkönä on kehittää toimipistettä siten, että työn teko on mahdollisimman tehokasta säästäen henkilökustannuksissa ja maksimoiden yksilöiden tekemän työn, tätä opiskelija suorittaa niin suorittavassa vuorossaan siirrellen työntekijöitä eri työpisteille, ja suunnitteluvaiheessa sijoittelemalla asemille tietyt henkilöt. Tämän lisäksi opiskelija aikoo optimoida tuoton myyntituotteessa sijoittaen oikeat tuotteet tietyille toimipisteille, sekä varmistaa oikean reseptiikan käytön tuotteita käytettäessä. Tavoitteisiini kuuluu myös optimoida baarin toiminta luomalla tietty järjestys ja siisteystaso, joita noudattaen baari pystyy myymään monen kertaisetsi tehokkaammin kuin normaalisti.

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Suurena tavoitteena opinnäytetyöllä on kehittää ravintolan toimintaa tehokkaaksi optimoiden baarin toimintatapa sekä sijoittamalla työntekijät oikeille asemille oikeaan aikaan, myyntituotteen optimointi on myös äärimmäisen tärkeää.

Pyrin kehittämään omaa osaamistani palvelupääällikkönä. Henkilökohtaista kehitystäni analysoidaan viikkoraportoinneissa.

3 Päiväkirjaraportointi

Työni on vuorotyötä, ja vuorot sijoittuvat kaikkiin viikonpäiviin, myös viikonloppuihin. Päiväkirjaraportointia tehdään jokainen työpäivä, ja työpäiviä on viikossa keskimäärin viisi. Ensimmäinen raportointiviikko on viikko 43, joka alkaa 23.10.2023. Päivän työtehtävät ovat riippuvaisia siitä, missä vuorossa opiskelija sinä päivänä on.

Viikon tavoitteet asetetaan sen perusteella, mitä vuoroja viikolla on.

3.1 Viikko 1 (vk 43, 2023)

Perinteinen perehdytysmalli

Perinteisesti perehdytys nähdään uuden työpaikan ensimmäisenä suoritettavana asiana, jolloin tavoitteena on kouluttaa uusi työntekijä uuteen työtehtäväänsä mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti. Juholinin teoksessa Viestinnän vallankumous löydä uusi työyhteisviestintä kuvataan, että perinteisesti ”työyhteisö on täydellinen luomus, johon uuden tulijan on sopeuduttava.” (Juholin 2008, 233.) Tällaisessa perehdytysmallissa ei erityisemmin huomioida työntekijää persoonana eikä uskota tämän tuovan mitään merkittävää työpaikan toimintamalliin. Perinteisessä ajattelumallissa perehdytys nähdään kertaluontaisena tapahtumana, jonka tavoitteen on opettaa uudelle työntekijälle mahdollisimman nopeasti työssä tarvittavat asiat. Kaikki mahdollinen tieto pyritään siirtämään uudelle työntekijälle, minkä jälkeen uuden työntekijän tulisi pystyä hyödyntämään oppimiaan asioita käytännössä. (Juholin 2008, 233). Tämä toimintamalli mielestäni kuvaa hyvin nykyajan tapaa toimia yrityksissä, poistetaan työntekijältä persoona jo aikaisessa vaiheessa, jotta työn suorittaminen olisi mahdollisimman tehokasta. Mielestäni tämä ei voisi olla kauempana tavoitteista, jokainen työntekijä pitäisi perehdyttää hänelle sopivalla tavalla tukeutumalla persoonan vahvuuksiin ja antamalla tilaa ihmisen omalle luonteelle.

Maanantai 23.10.2023

Osallistuin hotellin esittelykierrokselle, jonka minulle piti suora lähiesimieheni ravintolapäällikkö Heli Lahtinen, Hän kertoi minulle samalla tornin eri toimipisteistä ja kertoi työtehtävistäni, samalla tutustuin uusiin kollegoihini ja muihin työntekijöihin.

Tiistai 24.10.2023

Tiistaina minulla oli jo ensimmäinen koulutustapahtumani, jossa käytiin läpi Tornin konseptirakennetta. Päivä oli yksinkertainen ja samalla kattava, koska sain paljon informaatiota hotellin toiminnasta. Osallistuin myös ensimmäiseen palvelupäälliköiden palaveriin, jossa sain ensikohtaamisen siihen mitä palvelupäällikön työ on ”verhojen takana”.

Torstai 26.10.2023

Ensimmäinen suorittava vuoroni Ateljee Bar:issa oli hyvin opettavainen, baarin perustoiminta oli helppo oppia, sen ollessa saman tyylinen kuin kaikki muutkin baarit, joissa olin toiminut, kuitenkin käytin suurimman osan työvuorostani erilaisten vikojen ja muiden ongelmien ylös kirjaamiseen, jotka aioin käydä läpi esimieheni ja palvelupäällikkökolleegani kanssa läpi myöhemmin. Vikoja ja korjaamisen arvoisia asioita olikin rutkasti, ihan normaaleista hygieniasta ja siisteys asioista suurempiin markkina-arvollisiin asioihin, kuten hinnoitteluun ja tuotekäyttöön.

Perjantai 27.10.2023

Seuraavassa iltavuorossani olin jo tulevan palvelupäällikkökolleegani kanssa yhtä aikaa, tämän vuoron käytimme lähinnä asiakaspalveluun, sekä toisiimme tutustuen, samalla sparrasimme toisiamme paljon asioilla, joita halusimme kehittää baarissa, huomasimme nopeasti omaamme samanlaisen ajatusmaailman baarin kehityskohteille, ja päätimme tärkeysjärjestyksen asioille.

Lauantai 28.10.2023

Lauantai-ilta oli huomattavasti kiireisempi, ja suurin osa illasta meni asiakkaita palvellessa, sain kuitenkin ensikosketuksen kiireiltoihin baarissa. Loppuillasta päätimme kollegani kanssa ottaa ensi askeleet baarin toiminnan kehittämiseen ja aikataulutimme seuraaville viikoille toimenpiteitä vaativia asioita tärkeysjärjestyksessä. Huomasimme ensimmäisinä vuoroinamme, että baarilla ei ole ollut palvelupäällikköä vähään aikaan, ja tämä näkyi siten, että baarin toimintamallit olivat jääneet ilman esimiehen jatkuvaa läsnäoloa. Asioiden korjaaminen olikin listamme etunenässä.

3.2 Viikon 1 loppupäätelmät

Ensimmäinen viikkoni oli mielestäni oikein tuottava, opin paljon ja sain hyvän kuvan baarien toimintamallista, ja siitä mitä muutoksia haluan lähteä tekemään. Perehdytykseni oli mielestäni myös onnistunut, sain laajan tietomäärän ja ymmärsin tulevat vastualueeni ja työtehtäväni selkeästi.

Viikko Hotelli Tornissa oli myös ensimmäinen virallinen työskentelyviikkoni, aloitin viikon osallistumalla koulutuksiin maanantaina sekä tiistaina. Koulutukset sisälsivät tietoa Sokotel Oy:n toimintatavoista sekä Hotelli Tornin konseptirakenteesta. viikko siirtyi lopulta iltavuoroihin ja suoritetaan työhön, missä sain ensisilmäyksen uuteen työpisteeseeni.

3.3 Viikko 2 (vko 44 2023)

Esimiehen rooli vuorojohtajana

Lähiesimiehenä vastualueita monesti kasaantuu, pitää tehdä monta asiaa samaan aikaan ja priorisoida ne tärkeysjärjestykseen, tässä monesti unohtuu se tärkein rooli, eli henkilöstön johtaminen, on äärimmäisen tärkeää olla työntekijöille läsnä ja luoda turvaa heidän työsuorituksiinsa. Aarnikoivu (2008, 34) toteaa teoksessaan Esimiehenä arjessa, että esihenkilötyön riskeistä on se, että esimiehen perustehtävä ei ole selkeä eikä perustehtävän toteuttamiseen luoda käytännön edellytyksiä. Tämän riskin on mahdollista toteutua, jos esimiehen roolia ei ole selvästi määritelty. Aarnikoivu myös mainitsee, että esimiehelle on luonnollista panostaa työtehtävissään niihin töihin, joita häneltä mitataan ja arvioidaan. Näin ollen, jos lähiesimiehen onnistumista mitataan vain operatiivisessa työssä, alkaa hän esihenkilötehtävien sijaan pitää tärkeimpänä tehtävänään henkilökohtaista työpanostaan prosessissa. Tämä vien esimiehen keskittymään suoritetaan työhön, eikä henkilön oikeaan työtavoitteeseen, mikä on kohteen tuloksellisuus ja työntekijöiden hyvinvointi.

Tiistai 31.10.2023

Viikko alkoi mukavasti normaalilla aamuvuorolla, jossa minulle perehdytettiin baarin avaustoiminnot. Alin heti toimiin ja rupesin käymään läpi edellisellä viikolla solmittua listaa, tarkistin noin puolen tuoteiston hinnan koneelta ja kävin läpi drinkkien reseptiikan ja aktuaalisen tekomäärän, löysin heti monia korjattavia tekijöitä, juuri itse reseptiikan ja juoman teon välillä, eli juomat on tehty pidemmän aikaa eri reseptillä, kuin mitä ne koneella sanovat olevansa, tämä lisää hävikin määrää, ja aiheuttaa mahdollisia inventaarioeroja. kävin läpi myös drinkkien monimutkaisuuden, tämän ollessa hyvin korkea niin pieneen ja nopeatempoiseen baariin. Laadin listan drinkeistä, jotka pitää ottaa listalta pois, ja suunnittelin korvaavia, helppoja juomia listalle.

Keskiviikko 1.11.2023

Keskiviikkona tapasin yhteisesti toisen palvelupäällikkökolleegani Elinan, sekä Ravintolapäällikkö Helin kanssa. Kävimme yhdessä läpi asioita, joita ateljee Bar:issa pitäisi heti muuttaa, ja mitä asioita pitää muuttaa pidemmällä aikavälillä, sovimme että uuden drinkkilistan luominen on prioriteetti, ja että teemme sen seuraavan kahden viikon aikana. Myös isoimmat hintaerot reseptiikassa ja tietokoneella hoidetaan nopeasti. Perussiisteydestä käydään keskustelua työtekijöiden kanssa ja luodaan järjestelmällinen siivouslista Ateljeehen. Lisäksi tein iltavuoron Ateljeessa.

Torstai 2.11.2023

Saimme siivouslistan ensimmäisenä valmiiksi (kuva1), samalla kun suunnittelin suorittavassa vuorossa listamuutoksia, minulla oli lisäksi misausvuoro yhdistettynä vuoroni perään, jolloin tein ensimmäistä kertaa ateljee Bar:in siirapit, joita käytetään juomiin, tein myös heti muutokset siirappien valmistustapaan. Suunnitelmissamme on myös luoda kattavampi siivoussuunnitelma ja ohje käyttäen Sokotel Oy:n toimintamallia.

SIIVOUSLISTA 13 KERROS	
MAANANTAI	BAARIN PÖLYJEN PYYHINTÄ
TIISTAI	BAARIN VETOLAATIKOIDEN JÄRJESTELY JA PESU TARPEEN MUKAAN
KESKIVIIKKO	ROSKIKSEN SEKÄ PULLOASTIAN HUUHTELU
TORSTAI	ASTIANPESUKONEEN HUOLELLINEN PESU
PERJANTAI	SALIN HUOLELLINEN LÄPIKÄYNTI JA PESU (ROSKAT, PURKAT, TUHKAKUPIT, KUKKIEN VEDET YMS.)
LAUANTAI	BAARIN YLEISILME - ONKO LAMPPUJA PALANUT, ONKO HUONEKALUISSA PUUTTEITA /RIKKINÄISIÄ, HUOLTOPYYNTÖJEN LAITTAMINEN ETEENPÄIN RESPAAN
SUNNUNTAI	KAHVIKONEEN KUNNOLLINEN PESU

MUISTETTAVIA ASIOITA

MAANANTAISIN KASSAKONEIDEN SAMMUTUS JA UDELLEEN KÄYNNISTYS

MAANANTAISIN TUO TAVARAA JA MISAA BAARI

TORSTAINA TUO TAVARAA ENEMMÄN JA MISAA BAARI VIIKONLOPPUA AJATELLE

KUORMAPÄIVÄT KE JA PE - LAITA VIESTIÄ PALVELUPÄÄLLIKÖILLE, JOS HUOMAAT PUUTTEITA

HUOLTOPYYNNÖT RESPAAN

Kuvio 1 Tulostettu versio baariemme viikkosiivouslistasta.

Perjantai 3.11.2023

Välivuorossa ja otin enemmän vastuuta myös vuorojohtamisen puolella, työntekijät ottivat informaatiota hyvin vastaan ja tuntuivat sisäistävät hyvin uusia toimintamalleja, joita minä ja Elina olimme tehneet. Saimme myös lyötyä lukkoon uuden listan juomat (kuva 2) ja ilmoitimme siitä myös työntekijöille. Pikujoulukiire alkoi jo näkyä ja kävijöitä oli enemmän. myös yksityistilaisuuksia varattiin useampi 12. kerroksen baariin.

Lauantai 4.11.2023

Samanlainen vuoro kuin perjantaina, Asiakasmäärien kasvaessa kehittävä työ jäi taka-alalle ja keskityin enemmän suorittavaan työhön. Sain vielä viimeiset maistiaiset vanhan drinkki menun monimutkaisuudesta ja löysin lisää kehityskohtia baarissa. Tämä innosti minua kovin, koska huomasin kuinka paljon nautintoa saan siitä kun näen omien kehitystyöni jäljen.

3.4 Viikon 2 loppupäätelmät

Viikko oli tuottoisa ja pääsin hyvin tarttumaan kiinni omasta roolistani, olin hyvin iloinen nähdessäni konkreettisesti, että mitä saapumiseni baariin tarkoitti, minulla oli selkeä suunta mitä lähteä ajamaan, ja koin että saan tehtyä paljon aikaan ammattitaidollani!

3.5 Viikko 3 (vko 45 2023)

Tuotekehityksen vaiheet

Tuotekehityksen oikeaoppista järjestystä kannattaa noudattaa tuotekehitysprosessissa. Eteneväällä vaihe vaiheelta pystytään suunnittelemaan ja toteuttamaan tuotekehitys tehokkaasti. Tärkeimpiä tarpeen määrittelyn ja tavoitteiden asettamisen jälkeen ovat synteesi ja analyysi, eli konkreettisesti suunnittelun osa-alueet. ”Tuotekehitys on usein myös tuoteparannusta, jonka tavanomaisia keinoja ovat raaka-aineen vaihto tai menetelmän muuttaminen. Tuotteen valmistustapoja ja raaka-aineita voidaan myös yhdistää uudella tavalla asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan”. (Hietikko 2008, 42.)

Maanantai 6.11.2023

Saimme tuotua uuden listaehdotuksen (kuva 2) ravintolapäälliköllemme ja hän hyväksyi kaikki tuotteet, vaatimuksena oli, että drinkkien reseptit löytyvät baarien kassakoneilta ja että ne ovat mahdollisimman helpot valmistaa. Lisäksi tein suorittavan aamuvuoron ateljeessa, missä jatkoin kehityskohteiden etsimistä, sekä suoritin perussiivousta. Aloin myös ideoimaan drinkkien reseptikortteja, jotka ovat näkyvissä työntekijöille.



DRINKS

17

Torni Spritz
Blueberry cordial, Bombay London Dry, Sparkling wine, Soda

Tutti Frutti
Aperol, Malibu, Raspberry, Lime, Soda

Tom Collins
Bombay London Dry Gin, Lemon, Sugar, Soda

Vodka Mule
Finlandia Vodka, Lime, Ginger Soda

Irish Coffee
Jameson whiskey, Coffee, Sugar, Cream

Kuvio 2 Kuviossa kaksi ensimmäistä sivua uudesta menusta.

Tiistai 7.11.2023

Päiväni sisälsi avausvuoron ateljee baarissa sekä palvelupäällikköpalaverin, aamuvuoro oli tapahtumaton poissulkien saman suunnittelutyön jatkoa, palaverissa kerroimme listamuutoksista ateljee Bar:issa, sekä tuotevalikoiman muutoksista. Saimme hyvän infopakettin asiakaspalautteesta (NPS) eri osastoilla. Valmistelimme myös kiireistä pikkujouluaikaa käymällä läpi erilaisia tilaisuuksia tuleville viikoille.

Keskiviikko-Lauantai 8.-11.11.2023

Tein loppuviikon vuoroja ravintola Or:issa, tämä keskeytti väliaikaisesti toimintani ateljee baarissa, siirtyessäni Ravintola Or:iin iltavuoroihin, Sain perehdytyksen kyseisen ravintolan toiminnasta, mutta kiireen alkaessa näkyä, perehdytys jäi hyvin lyhyeksi, tämä ei kuitenkaan ollut ongelma, minulla kun on jo runsaasti kokemusta fine dining A'la cartesta. Työvuorot sisälsivät kuitenkin monipuolista oppimista ravintolan toiminnasta, sekä siihen sisältyvistä tehtävistä. Oli myös mukava tutustua muidenkin osastojen työntekijöihin.

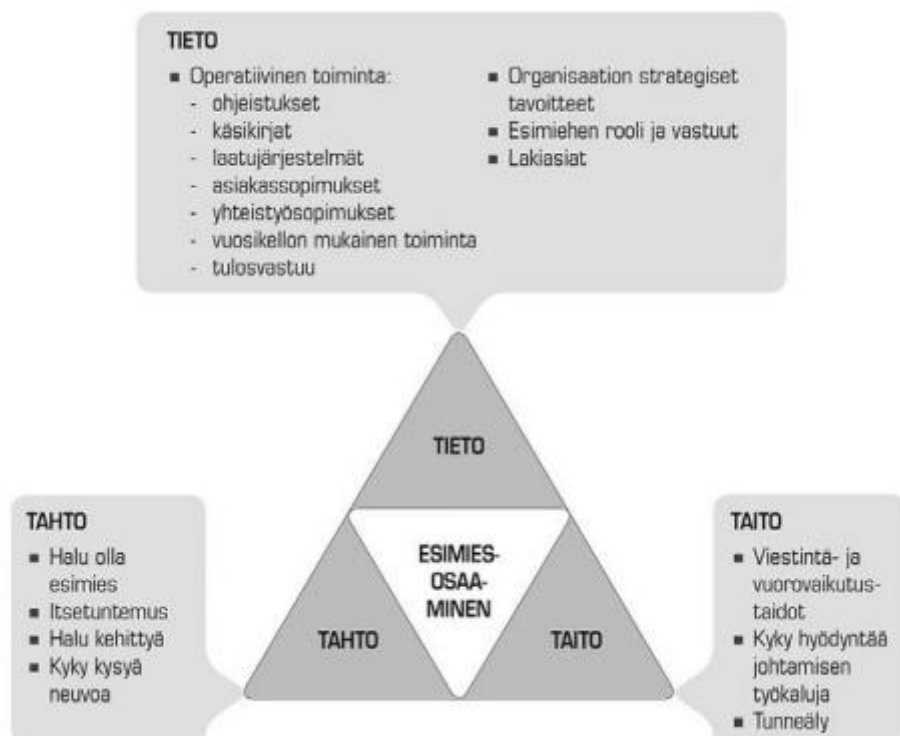
3.6 Viikko 3 loppupäätelmät

Viikko oli haastava, pääsin tekemään vain vähän vuoroja baarissa, jossa tuotekehitys oli kovasti kesken, sain kuitenkin paljon aikaiseksi lyhyessä ajassa, ja pääsin myös tutustumaan A'la carten puoleen hotellissamme.

3.7 Viikko 4 (vko 46 2023)

Esihenkilötyön pyhä kolminaisuus

Kuten Hyppänen (2013, 35) kuvaa kirjassaan, että tieto + taito + tahto = esihenkilöosaaminen ja että olennaisinta esimiehelle olisi sisäistää nämä kolme asiaa ja ottaa ne käytäntöön arkisissa esihenkilötyöissä. Tieto esimiehen roolissa tarkoittaa kykyä johtaa omaa ryhmää niillä osa-alueilla millä ryhmä toimii, hänen pitää tuntea aihealue niin hyvin, että osaa ohjata ja opastaa työntekijöitään oikeaoppisesti. Tahto, Esimiehellä pitää olla motivaatiota ja halua toimia työssään, tämä on äärimmäisen tärkeää, koska jos esihenkilö ei ole itse kiinnostunut työstään, sama asenne siirtyy nopeasti koko ryhmän toiminnan pohjaksi. Taito, Esimiehellä täytyy olla asiaan kuuluva taito toimi työssään, hänen pitää osata johtaa omalla esimerkillään ja siirtää omaa ammattitaitoaan työntekijöilleen. Hyppäsen mukaan yksittäiset termit eivät riitä, vaan esihenkilötyö muodostuu kokonaisuudesta. Itse nostaisin tärkeimmäksi tahdon. Jos on tahtoa olla esihenkilö, niin silloin pitäisi olla myös motivaatiota ja motivaation avulla ihminen oppii ja sisäistää asioita parhaiten. Harvalla aloittelevalla esimiehellä on tietoa, mutta sitä voi aina hankkia, kunhan on motivaatiota kehittää itseään. Mielestäni sama pätee myös taitoihin. Ne kehittyvät ja paranevat kokemuksen ja iän myötä. Kuvio 4 havainnollistaa esihenkilöosaamisen kokonaisuutta.



Kuvio 4 Hyppänen. Havainnoiva kuvio esihenkilöosaamisesta ja sen eri osa-alueista

Keskiviikko 15.11.2023

Pääsin takaisin ateljee baariin tekemään suunniteltuja asioita valmiiksi. Viimeistelin ja tulostin baarin työntekijöille misalistan valmiiksi (kuvio 4). Tulostin valmiiksi 30 kappaletta papereja ja laitoin ne toimistolaatikkoon. Misalistan ideana oli saada baarin tuotteisto kestävä viikonlopun kiireen, jotta kesken illan ei tarvitse ravata 13 kerrosta alempana hakemassa lisää tavaraa. Tämä on erityisen kriittistä viikonloppuina, jolloin ylhäältä alas kulkeminen voi kestää jopa 20 minuuttia, asiakkaiden ollessa liikkeellä samalla hissillä, tämän lisäksi, jos liikutaan kärryjen kanssa, on liikkuminen haastavaa. Ennakoimalla tämäkin asia ratkaistaan, eli haetaan tavaraa silloin kun ei ole asiakkaita.

Torstai 16.11.2023

Torstaina laadimme myös perusohjeistuksen ateljee baarin toiminnasta, olimme huomanneet, että toiminta baarissa ei ollut toiminut, kuten minä ja Elina olimme ohjeistaneet, joten laadimme pidemmän viestin missä käytiin läpi erilaisia asioita, joita baarissa tulee tapahtumaan, ja mitä on jo tapahtunut.

Misalista			
Hyllymäärä	Tuotenimi	Tuodaan ylös	Lisätiedot
12	Torni Shampanja		
6	Wolf Brut		
2	Mumm		
12	Col de mez Prosecco		
6	Cielo Prosecco		
6	Philippe De Nathuil		
6	Sauvignon Blanc		
6	Grüner Veltliner		
12	Riesling		
6	Pink Riesling		
10	Cantisecco		
6	Lehtikuohu		
6	Malbec		
6	Spätburgunder		
12	Torres Ibericos		
10	CocaCola Zero		
16	CocaCola		
10	Fanta		
40	Muteman Tonic		
20	Muteman Ginger Beer		
12	Brooklyn spec. IPA		
12	Brooklyn spec. Lager		
10	Sommersby 0%		
6	Torni Punch 5.5%		
6	Torni Punch 0%		
12	Crowmoor		
12	Sommersby		
12	Krombacher Pils		

Kuvio 5 Osa suuremmasta misalistasta

Perjantai-Lauantai 17-.18.11.2023

Perjantai ja lauantai sisälsivät jälleen vuoroja Ravintola Or:issa, kuitenkin vuoroissa huomasin erilaisia esihenkilötyylejä, ja johtotyylejä, tästä tuli minulle mieleen katsoa itseäni peliin ja tutustua siihen, että millainen lähiesihenkilö minä olen.

3.8 Viikko 4 loppupäätelmät

Viikko oli hyvin opettavainen, kiireisen viikon keskellä opin hyvin, että miten asiat hoituvat työpaikassa, missä eri osastoja ja rooleja on yli 5 kappaletta, ristiin työskentely on arvokasta ja hyvän yleiskuvan ylläpito on äärimmäisen arvokas taito, innostuin tästä viikosta paljon, koska näin itselläni tähän rooliin asemien välille paljon potentiaalia.

























3.9 Viikko 5 (vko 47 2023)

Palvelun muotoutuminen

Palvelun käsite on laaja ja sille on esitetty monia määritelmiä vuosien aikana. Palveluun sisältyy kuitenkin aina kolme keskeistä piirrettä, jotka auttavat palvelun määrittämisessä. Grönroosin mukaan ”palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja”, ”palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossakin määrin samanaikaisesti” ja ”asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana” (Grönroos 2009, 79). Tornissa kun on olemassa niin monta eri palvelukonseptia, Määrittäminen palvelun asiakkaalle räätälöinti äärimmäisen tärkeäksi.

Maanantai 20.11.2023

Pikkujoulukausi alkoi olla kuumimmillaan ja yksityistilaisuuksia alkoi tunkeutua ihan joka päivälle. Saimme kuitenkin uusille listoillemme ja tuotteille uudet ohjekortit tehtyä (kuva 6), tämä oli tärkeä osa reseptiikan ja tuotteen oikeasta käytöstä. Ohjekortit ovat minulle suuri ylpeys, olen tehnyt ne alusta asti itse ja käyttänyt kymmeniä tunteja informaation mahdollisimman selkeään esilletuontiin.

Tutti Frutti		
Aperol	2 CL	
Malibu	2 CL	
Raspberry Cordial	4 CL	
Lime Juice	1 CL	
Soda	TOP	
Orange slice	1 KPL	
<i>Add the ingredients into the glass with ice and mix, top with soda. Garnish with an orange slice.</i>		
Vodka Mule		
Vodka	4 CL	
Lime Juice	2 CL	
Ginger Beer	TOP	
Lime Puck	Garnish	
<i>Fill the Mule glass with ice, then add all the ingredients, top with ginger beer, garnish with a lime puck.</i>		
Vadelma Frutti		
Lyre's Italian Orange	4 CL	
Raspberry Cordial	4 CL	
Lime Juice	1 CL	
Soda	TOP	
Orange slice	1 KPL	
<i>Add the ingredients into the glass with ice and mix, top with soda. Garnish with thyme.</i>		
Torni Spritz		
Bombay Sapphire	2 CL	
ASOM Sparkling	8 CL	
Blueberry Cordial	4 CL	
Soda	TOP	
Thyme	1 KPL	
<i>Add the ingredients into the glass with ice and mix, top with soda. Garnish with thyme.</i>		
Tom Collins		
Bombay Gin	4 CL	
Lemon Juice	3 CL	
Sugar syrup	2 CL	
Soda	TOP	
<i>Add the ingredients into a shaker and shake well, then double strain into a collins glass with ice, garnish with a lime puck.</i>		
Virgin Torni Spritz		
Lyre's London Dry	4 CL	
Lehtikuohu	8 CL	
Blueberry Cordial	4 CL	
Soda	TOP	
Thyme	1 KPL	
<i>Add the ingredients into the glass with ice and mix, top with soda. Garnish with thyme.</i>		
Old Fashioned		
Sugar cube	1 PC	
Angostura Bitters	2 Dash	
Soda	1 Dash	
Makers Mark	4 CL	
Orange Peel	1 PC	
<i>Crush the sugar cube with angostura and soda. Mix it with whiskey. Add a large ice cube into the glass. Garnish with an orange peel.</i>		
Negroni		
Campari	2 CL	
Vermouth	2 CL	
Tanqueray Gin	2 CL	
Orange peel	1 PC	
<i>Add the ingredients into a mixing glass and stir. Strain into a rocks glass over a big ice cube, garnish with an orange peel.</i>		
Boulevardier		
Campari	2 CL	
Vermouth	2 CL	
Makers Mark	2 CL	
Orange peel	1 PC	
<i>Add the ingredients into a mixing glass and stir. Strain into a rocks glass over a big ice cube, garnish with an orange peel.</i>		
Aperol Spritz		
ASOM Sparkling	8 CL	
Aperol	4 CL	
Soda	TOP	
Orange slice	1 KPL	
<i>Add the ingredients into the glass with ice and mix, top with soda. Garnish with an orange slice.</i>		
Negroni Spagliato		
Campari	2 CL	
Sweet Vermouth	2 CL	
AO Prosecco	2 CL	
Orange peel	1 PC	
<i>Add the ingredients into a rocks glass, mix the drink gently, garnish with an orange peel.</i>		
Classic Margarita		
Tequila	3 CL	
Cointreau	1 CL	
Lime juice	3 CL	
Orange Bitters	2 Dash	
Saline	2 Dash	
Salt	RIM	
<i>Shake all ingredients in a shaker, double strain into a coupe glass. Garnish with a lime peel.</i>		

Kuvio 6 Ohjekortit Drinkkien tekoon

Tiistai 21.11.2023

Toimin tiistaina Ateljee Bar:issa yksityistilaisuudessa, Tilaisuuden rakenne on yksinkertainen, riippuen asiakkaan toiveista järjestämme tilan valmiiksi ennen kuin asiakas saapuu, jos kyseessä on kokous, laitamme tilan kokouspalveluiden mukaan, hankkimalla tarjoiluja ja kahvituksen tilaisuuteen, jos kyseessä taas on koko päivän kokoustilaus, lisäämme palveluihin myös lounaspalvelun joko paikan päällä 12. kerroksessa, tai alakerrassa ravintola Or:issa. Kyseessä voi myös olla illallistoive, jolloin rakennamme tilaan ravintolakatteen ja tuomme ruuat ylös lämpökaapissa. Periaatteessa saamme noin 30 hengen tilasta muokata melkein mihin vain tilaisuuteen sopivat, niin kastajaisista 7 ruokalajin maistelumenuihin. Tänään kyseessä oli pidennetty kokouspaketti, jossa osallistujat kävivät alakerran ravintolassa lounastamassa.

Keskiviikko 22.11.2023

Keskiviikon vuoro oli Ateljeen iltavuoro, toimin baarissa yksin ja kirjasin ylös asioita, joita pitää vielä kehittää, tarkastin myös, että uuta misalista käytetään oikein, olimme myös suunnitelleet omiin misapulloihimme omat logot ja tekstit mitä missäkin on, tämä helpottaa suuresti vuorossa toimimista ja saa baarin näyttämään paljon ammattimaisemmalta. Nämä kehitykset alkoivat jo olla pienempiä ja yksityiskohtaisempia, joten huomasin baarin olevat paljon paremmassa kunnossa suurien pikkujoulumassojen hallintaan. Kyseinen työviikkoni oli myös lyhyempi ja päättyi jo keskiviikkona.

3.10 Viikko 5 loppupäätelmät

Viikko oli erittäin tuottoisa, ja saimme paljon keskeneräisiä asioita valmiiksi ja olimme valmiita ottamaan pikkujoulujen kiireet vastaan uusilla hienoilla toimintamalleillamme. Myös erilaisten palvelumallien kanssa toimiminen oli opettavaista.

3.11 Viikko 6 (vko 48 2023)

Vuorovaikutuksen hallinta

Vuorovaikutusosaamiseen on Ylikukkosen ja Kotilan (2016, 38) mukaan lueteltu kuuluvan viestintätaidot, tietotekniikan hallinta, vuorovaikutustaitojen osaaminen, konsultoinnin taidon osaaminen sekä taidot ohjaamiseen ja neuvontaan. Nopeissa baarityön vaihtuvissa tilanteissa hyvä tilannejohtamisen taito näyttää selkeänä ja loogisena viestintänä. Vuorovaikutustaitojen osaamisen tärkeys korostuu konfliktien ja ristiriitatilanteiden hallitsemisessa.

Ylikukkonen ja Kotila (2016, 38-39) kertovat artikkelissaan sisäiseen johtajuusosaamiseen kuuluvan ammatillisuuden tiedostamisen lisäksi henkilökohtaisen osaamisen tunnistaminen sekä uuden jatkuva oppiminen, henkilökohtaisen asiantuntijuuden osoittaminen, johtamistaidot, itsensä johtaminen sekä hyvä työtoverillisuus.

Maanantai 27.11.2023

Maanantai alkoikin jo aikaisin eli 8 aamulla. Sain koulutuksen tilausjärjestelmien käyttöön ja käytänteisiin. Päivä oli monipuolinen ja opittavaa oli paljon, mutta onneksi seuraavina viikoina en joutunut kuitenkaan tekemään tilauksia itse, vaan sain aina apua työ suoritukseen, koska Hotelli Tornissa on monta eri osastoa, on myös tuotevalikoima huikea. Tilaukset suoritetaan myös monelta eri toimittajalta, mikä pidentää tilausprosessia huomasti. Oli kuitenkin hienoa saada niin suuri osa vastuuta itselle, ja oppia uutta.

Tiistai 28.11.2023

Ateljeen aamuvuoro oli hyvin yksinkertainen, päivään sisältyi myös palvelupäälliköiden palaveri. Palaverissa kävimme läpi jälleen asiakastytyväisyysslukuja, sekä myyntituloksia edelliseltä neljännekseltä, puhuimme myös mahdollisista muutoksista baarien toimintaan nähden, sekä saimme kuulla seuraavasta taidenäyttelystä, joka pyörii jatkuvasti ateljee Bar:in 12. kerroksessa. Puhuimme myös vartijoiden sijainnista ja sovimme tulevaisuuteen pelisäännöt heidän optimaalisesta sijainnistaan kiireisinä viikonloppuina, jotta heidän olisi mahdollisimman

helppo ja nopea olla paikalla. Kävimme samalla läpi kaikkien baarien hälytysnappien sijainnin ja sovimme niiden aktiivisesta toiminnan ylläpidosta.

Keskiviikko 29.11.2023

Inventaario, oli päivän työvuoron nimi, päivä alkoi 9 aamulla, ja loppui 17 iltapäivällä, siihen sisältyi koko hotellin jok'ikisen pullotuotteen laskeminen ja määrän kirjaaminen, työ on äärimmäisen puuduttavaa ja vaatii kärsivällisyyttä, silti se on äärimmäisen tärkeä ja jopa mukava työ tehdä, ihmisenä, joka hallitsee myös tilauksia, on tärkeä laskea myös inventaario, tällöin pysytään kärryillä pidempiaikaisten tuotteiden tilaustarpeesta ja oikeasta tilausmäärästä. Työ vaatii myös nopeaa laskupäätä ja tehokasta keskittymiskykyä, jotta työssä oltaisiin mahdollisimman nopeita. Lopussa kaikki tuotteet kirjataan tietokoneelle ja varmistetaan tuotteiden oikeat määrät.

Torstai-Lauantai 30.11-.2.12.2023

Ateljeen iltaviikonloppu oli kiireinen ja täynnä joulun odotuksen aloittelijoita. Oli ilo huomata, että kuinka hyvin ateljee selvisi ihmispaljoudesta, myyntituloksemme olivat myös erinomaiset, mikä viesti vielä enemmän sitä, että toiminta baarissa oli tehokasta. Esimiehenä pääsin toimimaan niin ateljeessa kuin Ravintola Or:issa, tämä oli jo viitettä todelliseen rooliini Hotellissa, eli työhöni kuului toimia kaikkien asemien kiertävänä palvelupäällikkönä, niin kauan kuin työteho tämän sallii. Rooli sopii minulle erinomaisesti koska hallitsen kaikkien asemien toiminnan, ja toimin sen lisäksi palvelupäällikkönä. Pääsin myös viikonloppuna lähiesimiehenä varmistamaan ja ohjaamaan työntekijöitä, työ on stressaavaa monille ja pidin parhaani mukaan huolta työntekijöiden hyvinvoinnista. Tautotus noin suuressa talossa, jossa jokaisella asemalla on vain 1-3 työntekijää on välillä haastavaa, olen tähän yrittänyt keksiä erilaisia optimointitoimintoja säätämällä työaikoja ja porrastamalla työaikoja, käytäntö otettiin käyttöön pikimmiten.

3.12 Viikko 6 loppupäätelmät

Tällä viikolla huomasin olevani jo perillä melkein kaikesta mitä tornissa tapahtui, 1,5 kuukautta työn aloituksesta ja olin mielestäni siinä tilassa, että hallitsin työtehtäväni jo hyvin ja olin valmis uusiin haasteisiin, tietenkin opittavaan on vielä paljon, mutta tuntuu mukavalta, kun kaikki tärkeimmät osaamisalueet ovat hallinnassa.

3.13 Viikko 7 (vko 49 2023)

Inhimillinen esihenkilötoiminta

Ihmisillä on automaattinen taipumus tehdä töitä yhdessä, auttaakseen toinen toistaan ja toimimaan yhteistä tavoitetta kohti. Työntekijöiden tuntema tarve tehdä töitä väistyy työn tekemisen mukana tulevan ylpeyden tieltä. Samalla myös töihin tuleminen rahan takia vaihtuu haluksi tulla töihin työkavereiden ja -yhteisön takia hyvin helposti, jos sille annetaan tilaa ja se mahdollistetaan. Työpaikka ei enää ole kammoksuttava paikka. Se on paikka, jossa työntekijät tuntevat olevansa jonkin arvoisia (Sinek 2013, 12). Tähän toimintamalliin on helppo lähteä jalostamaan omaa esihenkilörooliaan, antaa ihmisille tilaa olla oma itsensä ja löytää oma paikkansa ja ihminen yleensä tekee myös kaikkensa oman ja muiden hyvinvoinnin eteen, ihmisen ollessa loppupelissä laumaeläin.

Keskiviikko 6.12.2023

Itsenäisyyspäivä oli Hotellissamme toiminnan täytteinen Ravintola Or:issa oli itsenäisyyspäivän lounas, mikä oli suuren asiakasjoukon tapahtuma, Ilta sujui hyvin ja tilaisuus oli suunniteltu hyvin.

Torstai 7.12.2023

Päivä oli hiljainen ja tein tilaukset ennen aamuvuoron alkua, suorittavan vuoroni yhteydessä jatkoin perehdytyskansion viimeistelyä (Kuva 7). Kansio sisältää paljon tärkeää informaatiota kuten ilta-, sekä aamuohjeet baarin toimintaan nähden, yleiset ohjeet, tilitysohjeet sekä siivouslistat. Kansioista löytyy myös yleiset arvo-ohjeet sekä infopaketti tornista. Kansio on oiva väline niin uuden työntekijän perehdytykseen, kuin oman muistin virkistykseenkin.

3. YLEISET

- Varastot - kellari
- Jäämurskakone löytyy keittiöstä.
- Henkilökunnan taukotilat, pukuhuone & wc –kellarista K-kerros
- Keittiö P - kerros
- Asiakas wc unisex-mallia
- Asiakkaiden tupakointi terassilla on sallittu
- Maanantaisin kassakoneiden sammutus ja uudelleen käynnistys
- Maanantaisin tuo tavaraa ja misaa baari viikkoa ajatellen
- Torstaina tuo tavaraa ja misaa baari viikonloppua ajatellen
- Kuorampäivät ovat ke ja pe, laita viestiä palvelupääliköille, jos huomaat puutteita, mehut tulevat torstaina ja ne tulevat keittiön kylmiöön – sieltä ne siirretään meidän kellarin kylmiöön ja kaadetaan tonkkiin.
- Huoltopyynnöt respan kautta
- Ei lemmikkejä 12 & 13 kerrokseen

Työntekijälle:

- Työaikana tupakointi ja nuuskaaminen kielletty
- Henkilökunnanruoka maksettava ennen tilaamista
- Kerää roskat maasta. Aina ja kaikkialta.
- Kun on rauhallisia päiviä tai tilanne muuten sallii, palvelaan asiakkaita myös pöytiin. Lisämyyntiä on helppo tehdä, kun asiakas on jo löytänyt paikan missä olla ja mihin jäädä. Huomioikaa etenkin yksin aikaa viettävät
- Stivousliina on työntekijän parhaita kavereita. Kuljeta sitä mukanasasi blokatessa
- Salia ja terassia siivotaan ja järjestetään aktiivisesti läpi päivän. Järjestele huonekaluja omille paikoilleen niin sisällä kuin ulkonakin. Asiakkaat siirtävät niitä päivän mittaan ja meidän työ on siirrellä niitä takaisin sitä mukaan

Ensivaikutelman voi tehdä vain kerran

Tunsitko Tornin hengen jo sisään astuessasi? Solo Sokos Hotel Tori on kaupungin sydämessä elävä klassikko, jolla on tuhansia tarinoita kerrottavana. Kuten kaikille vieraillemme jo vuosikymmenien ajan, haluamme tarjota sinullekin ainutlaatuisen hotellielämyksen luomalla kanssasi omaa tarinaasi.

Kaupunkilaisten kohtaamispaikka

Meillä juhitaan leppoisasti, loisteliaasti, juhlavasti – miten vain ystäväsi, perheesi, sukusi tai yrityksesi haluaa kokoontua. Tarinamme varrella meillä on majoittunut kuninkaallisia, valtiomiehiä, kirjailijoita, taiteilijoita ja jopa vakoojia. Olitpa sitten rento ohikulkija, suurta päivää viettävä tai matkalla maailman maineeseen, olet tervetullut nauttimaan olostasi arjen yläpuolelle!

Torni on pienten ihastumisten helminauha

Tarjoamme kaupungin parhaat näköalat

Avatessamme 1931 olimme Helsingin korkein rakennus, ja vielä tänäkin päivänä voit yhden käden sormilla laskea meitä korkeammat rakennukset. Nouse kierreportaita pitkin kaupungin katolle, Ateleje Baariin. 70 metrin korkeudessa on valkea sanoa mikä on parasta: jääkylmät Mojitot, nuorten taiteilijoiden teokset vai näköala Helsingin ylle.

Taidetta myös lautasellasi

Ravintola Tornissa yhdistelemme herkullisia makuja ja visuaalisuutta tyyliä ja kokeilunhaluisesti leikitellen. Jo vuosikymmenien ajan kulinarismin aateliset, Tornin ritarit, ovat kokoontuneet meillä hyvän ruoan äärellä. Jatka iltaasi olohuoneessamme, American Barssa, jossa baarimestanimme tekevät drinkkeistä taidetta. Tai nauti tuopillisesta ja iloisesta tunnelmasta Q.Nalley:ssä. Suomen ensimmäisessä irkkupubissa.

Tunnelmamme salaisuus on yksityiskohdissa

Jokainen huoneemme on oma maailmansa. Pienen yksityiskohdat houkuttelevat ihastumaan: tassuammeita, kaakeliuuneja, taideteoksia, design-kalusteita, art deco jugendia... Näköala paranee sitä mukaa kuin huoneen koko pienenee. Maltta ollenkaan nukahtaa oista kaupunkia ihaillessa?

Kuvio 7 esimerkkejä perehdytyskansiosta

Perjantai-Sunnuntai 8.-10.12.2023

Viikonloppu oli yksi joulujän kiireisimmistä, miehityksemme oli myös sairauspoissaolojen syystä alhaisempi kuin normaalisti ja jouduimme työskentelemään vahvasti extrojen avulla, tästä kuitenkin selvittiin hienosti pienten esteiden hidastaessa matkaa, joulun alun näky selkeästi ja glögiä myytiin järjestyttäviä määriä. Työajat pitenevät myös roimasti ja monet jous-tivat työajoissaan hienosti, onneksi työyhteisön ilmapiiri on parasta, jota olen urani aikana kokenut, joten kaveri harvemmin jätettiin pulaan ja ylimääräisten työtuntien tekeminen ei ollut monellekaan ongelma.

3.14 Viikko 7 Loppupäätelmät

Viikko oli hektinen ja monien työntekijöiden erilaiset luonteenpiirteet tulivat kiireen alla esille, tässä tuli hienosti esille johtamistyylin tärkeys, on annettava tilaa työntekijöille olla oma itsensä, mutta pitää silti kiinni rajoista, joiden sisällä on pysyttävä. Sain paljon irti viikosta, ja opin paljon työntekijöiden toimintamalleista eri tilanteissa.

3.15 Viikko 8 (vko 50 2023)

Tuotekonseptin kehittäminen

Tuotteiden kehittäminen tapahtuu sykleittäin, joiden aikaväli vaihtelee suuresti alan mukaan. Pitää miettiä mikä on kyseisen liiketoimipisteen mukainen aikataulu tuotekehitykselle. Kilpailijoiden perässä tuotekehityksen tekeminen on huono peruste. On löydettävä oma aikataulu ja syy tuotekehitykselle, joka sopii kyseisen toimipaikan konseptille. Tuotekehitykselle on tärkeää, että asiakaskunta tunnetaan hyvin. Asiakkaita voi myös osallistuttaa tuote kehitykseen, jolloin asiakkaan tarpeet voidaan täyttää. (Sammallahti 2009, 88.) Tämä pätee erityisen läheisesti Torni Hotellia, tuotekehitys ei saa venyä äärimmäisyyksiin vaan sille on oma aika, budjetti ja paikka.

Torstai 14.12.2023

Joulun alusen viimeinen viikonloppu oli jo käsillä, ja halusin parantaa edellisestä kiireisestä viikonlopusta roimasti, keskityin siihen, että miehitys työpisteille oli kunnossa ja että baari oli misattu oikein, huomasin että ilman tarkkaa valvontaa alkoivat asiat baarin toiminnassa lipsuamaan, ainakin kunnes työntekijät tottuvat oikeaan toimintatapaan. Käytin suurimman osan ateljeen suorittavasta vuorostani laittamalla baaria kuntoon kiireistä viikonloppua varten, sekä varmistamalla tuotteiston riittävyyden ja miehityksen oikean määrän.

Perjantai-lauantai 15-16.12.2023

Viikonloppu oli erinomainen kaikilla asemilla, toiminta oli tehokasta ja kaikki asemat toimivat tehokkaasti, toimimme jälleen vahvasti ekstra firmojen työntekijöiden avustuksella, mutta tällä kertaa saimme toiminnan pyörimään tehokkaasti. huomasin, että Ateljee Bar täyttyy nopeasti, mutta sen ollessa täynnä, on myynti hiljaisempaa, lähdin suunnittelemaan tapoja nostaa lisämyyntiä tai asiakkaiden vaihtuvuutta, mahdollisesti molempia. Yksi suunnitelmistani on tuoda seuraavalle listalle useampi juomavaihtoehto, jotta asiakas saisi paremman syyn lähteä kokeilemaan erilaisia drinkkejä, myös ruokatuote tuo varmasti lisämyyntiä. tätä vasten seisontapaikkojen lisääminen nostaisi vaihtuvuutta, mutta haluamme kuitenkin rakentaa baarista mahdollisimman mukavan.

3.16 Viikko 8 loppupäätelmät

Viimeinen päiväkirjaviikkoni oli joulun valmistelun keskeinen, pääsin jo vähän tunnustelemaan uutta tuotekehitystä ja iloitsin suuresti vastuusta, jota minulle asiaan liittyen annettiin.

4 Johtopäätökset

Kun aloin alunperi kirjoittamaan päiväkirjaa esihenkilötyöstä, ajattelin sen olevan pelkkä tehtyjen asioiden ylös kirjaus, jonka teen työn ohessa. Tämä oli kuitenkin yksi hienoimmista kokemuksista, joita olen tehnyt työurani aikana. Asioiden läpikäyminen jälkeenpäin on auttanut minua ymmärtämään suuresti tiettyjä päätöksiäni ja niiden vaikutusta työtoimintaan, suurin osa päätöksistä on ollut hyviä ja erinomaisia, mutta seasta löytyy myös niitä, joissa olisi voinut hyvinkin olla parantamisen varaa. Päiväkirjan kirjaaminen on ollut myös hyvä peiliin katsomisväline, jossa olen päässyt tutkimaan omaa toimintaani esimiehenä, ja refleктоimaan omaa suoriutumistani töissä. Mielestäni baaritoiminta on kehittynyt roimasti Hotelli Tornissa työni aloituksen jälkeen, sekä olen mielestäni saanut paljon positiivisia muutoksia aikaan, niin konkreettisesti, kuin henkilökunnan hyvinvoinnin kannaltakin. Tämä onkin yksi suurimpia prioriteettejani, että kaikilla olisi mahdollisimman hyvä olla töissä. Aion jatkaa esimietointani kehitystä ja haluan kehittyä kontrolloimaan työn monipuolisia haasteita entistä paremmin. Tulevaisuudessa aion varmasti jatkaa kehittymistä myös lähijohtajana ja yritän tuoda kaikille muillekin prioriteetiksi reilun ja oikeudenmukaisen tavan johtaa. Olen mielestäni myös oppinut näkemään suuremman kaavan asioissa, enkä tarraudu läheskään samalla tavalla yksityiskohtiin, kuin mitä Torniiin saapuessani, Esihenkilötyö Tornissa vaatii Vahvan kokonaiskuvan hahmottamisen taidon.

Lähteet

Painetut

Juholin, E., 2008. Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Helsinki: WSOY.

Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta. Savonia-ammattikorkeakoulu.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro.

Ylikukkonen P., Kotila J. 2016. Vuorovastaavan tehtävät Spirium. 51

Sinek, S. 2013. Leaders Eat Last. Why Some Teams Pull Together and Others Don't. USA: The Penguin Group.

Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun Supersankari. Helsinki: Books on Demand GmbH